

# QUALITÄTSKATALOG DER GRAZER JUGENDWOHLFAHRT

*Das junge Amt*  
Stadt **GRAZ** Jugend und Familie





Die Arbeit mit Menschen, vor allem mit jenen, die es im Leben nicht immer einfach haben und die diese Schwierigkeiten nicht alleine meistern können, ist eine der ganz zentralen Stützen unseres Zusammenlebens. Ohne die Hilfe für Kinder, für Jugendliche, für Eltern, für Familien in ihren verschiedensten schwierigen Lebenssituationen würde unsere Gesellschaft ganz anders aussehen, obwohl man gleichzeitig zugeben muss, dass viele Probleme, bei deren Bewältigung die Jugendwohlfahrt unterstützend tätig ist, erst durch die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen entstehen bzw. gefördert werden.

Für die Arbeit mit Menschen gibt es andere Erfolgskriterien für die Messbarkeit der Leistung, als wir sie üblicherweise gewohnt sind. Der vorliegende Katalog von Qualitätskriterien gibt vor, wo-ran sich die Fachkräfte des Amtes für Jugend und Familie bei der Ausübung ihrer Tätigkeit orientieren. In einem gemeinsamen Prozess wurden diese Kriterien festgelegt, und ich möchte mich auf diesem Weg bei all jenen bedanken, die daran mitgearbeitet haben.

Vor allem möchte ich mich ganz herzlich für die verantwortungsvolle Arbeit der DiplomsozialarbeiterInnen, der JugendwohlfahrtsreferentInnen, der PsychologInnen und ÄrztInnen bedanken, die sie im Auftrag der Gesellschaft erfüllen und ohne die vieles oft viel schwieriger wäre. Mir ist aber auch völlig klar, dass wir die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt mit ihren Arbeitsaufträgen nicht alleine lassen dürfen, hier bedarf es der gegenseitigen Unterstützung und der Kooperation, vor allem auch mit der Politik, weil es darum geht, entsprechende Rahmenbedingungen für die Arbeit zu schaffen. Ich als Kinder-, Jugend- und Familienstadträtin mache mich jedenfalls dafür stark und bemühe mich darum, dass sie nicht alleine gelassen werden.

StRin Tatjana Kaltenbeck-Michl



## Dialogische Qualitätsentwicklung

Überall in Europa wird gegenwärtig über die Notwendigkeit der Qualitätsentwicklung gesprochen, auch in der Sozialen Arbeit. Häufig wird allerdings nach dem jahrzehntelangen Ausbau des modernen Wohlfahrtsstaates damit die Hoffnung verbunden, soziale Dienstleistungen nicht nur besser sondern auch billiger zu machen. Insofern geht es in der Diskussion im Wesentlichen um Rationalisierung und um Einsparungsbemühungen, unabhängig von der Frage, was im Interesse der Bürgerinnen und Bürger und des gesamten Gemeinwesens gute oder sogar beste Fachpraxis wäre.

Die Grazer Fachkräfte der Jugendwohlfahrt, die nach einer mehr als zweijährigen gemeinsamen Arbeit hiermit den ersten umfassenden Qualitätskatalog der Jugendwohlfahrt vorlegen, setzen hier mit ihrer Kritik und ihrer Bereitschaft zu fachlicher Reform und Innovation an. Sie spüren, dass Soziale Arbeit eine dramatische Umgestaltung erfährt. Sie nehmen wahr, wie die Ansprüche an das soziale Hilfesystem wachsen. Und sie haben sich entschieden, sich nicht von den Veränderungen einfach überrollen zu lassen, sondern wollen sie selbst aktiv mitgestalten. Es handelt sich dabei um einen Quantensprung der Professionalisierung: eine umfassende Neubestimmung ihrer fachlichen strategischen Grundorientierungen, ihrer Programme und Methoden, ihres Verhältnisses zu den Nutzerinnen und Nutzern sozialer Dienstleistungsangebote, ihrer multidisziplinären Zusammenarbeit mit anderen Berufsbereichen.

In Graz entwickelten die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt daher ein starkes Interesse an der Weiterentwicklung der Fachpraxis sozialer Arbeit. Man griff die neuen Ansätze der Qualitätsentwicklung auf, nicht zuletzt auch diejenigen außerhalb Österreichs<sup>1</sup>, engagierte sich in Fortbildungen, veranstaltete Workshops, diskutierte buchstäblich Tag und Nacht, um in der Jugendwohlfahrt ganz neu anzusetzen. Man hatte immer deutlicher gesehen, dass die traditionellen Routinen, die jeweils persönlichen Sichtweisen oder die bloßen Ableitungen der Arbeitszielen und -aufgaben aus den gesetzlichen Vorgaben nicht mehr ausreichten, um die einzelnen Aufgabenbereiche in der Jugendwohlfahrt zu bestimmen.

Heute müssen die sozialen Fachkräfte, die - wie in Europa inzwischen die Regel - auf Hochschulniveau ausgebildet werden müssen, ihre beruflichen Leistungsangebote viel differenzierter ausweisen. Dazu reichen die "Produktkataloge", die im Zuge der überall in Gang gekommenen Verwaltungsreform erarbeitet wurden, nicht aus. Qualitätsentwicklung im Bereich sozialer Hilfepraxis muss viel breiter ansetzen.

---

(1) Für den Grazer Qualitätskatalog konnten wir das gerade entwickelte Konzept des Kronberger Kreises für Qualitätsentwicklung nutzen. Vgl.: Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung (Hg.): Qualität im Dialog entwickeln. Wie Kindertageseinrichtungen besser werden: Kallmeyer'sche Verlagsbuchhandlung, 1998.

Sie muss unter Einbeziehung aller Fachkräfte, unter Nutzung ihrer beruflichen, oft jahrelangen Erfahrungen

und unter Berücksichtigung des internationalen Wissens- und Forschungsstandes den gesamten Hilfeprozess konzeptuell, methodisch und organisatorisch in den Blick nehmen. Dazu bedarf es eines mehrdimensionalen konzeptionellen Ansatzes, der die inhaltliche Bestimmung der strategischen Orientierungen, der Haltungen und Interessen, Aufgaben und Methoden der Fachkräfte erlaubt. Kurz: Qualitätsentwicklung muß die umfassende und kritische Charakterisierung der Programm- und Prozessqualität der sozialen Fachpraxis in den verschiedenen Aufgabenfeldern ermöglichen, die ja immer ein mehrpersonales, offenes und interaktives Geschehen in einem sich verändernden Beziehungsfeld, d.h. ein lebendiges System, darstellt. Hilfe ist jedenfalls viel mehr als allein ein verwaltungsmäßiges oder juristisches Verfahren oder eine Maßnahme.

Soziale Hilfepraxis ist überhaupt immer mehr als eine bloße Regelung: Als ein interpersonales Geschehen ist sie ein Tun (ein Sprechen, Handeln, Gestalten), ein Verstehen (eine Wahrnehmung und kommunikative Konstruktion) und ein emotionaler Austauschprozess (ein Empfinden und Phantasieren, ein Wünschen und Wollen). Praxis ist ein Feld diskontinuierlicher, eigentlich nicht regelhafter, unvorhersehbarer, spontaner und auf gleiche Weise nicht wiederholbarer (d.h. irreversibler) Selbstveränderungen, von denen wir nicht sicher wissen können, ob und wann sie eintreten. Jedenfalls liegt das nicht allein in unserer Hand. Daraus folgt: Soziale Arbeit ist nicht mit einer Trivialmaschine (also einer einfachen, linearen Ursache-Wirkungs-Maschine nach dem Muster: Wenn ich das mache "x" passiert das "xx") zu vergleichen.

Qualitätskataloge für bestimmte Arbeitsbereiche sind darum auch nicht als Betriebsanleitungen, Rezepte oder als Bastelkästen zu verstehen. Sie entwerfen aber konzeptionelle Rahmen für das fachliche Selbstverständnis und für die Praxis ("conceptual practice frames"), die wir experimentierend an Praxissituationen anlegen können, um sie zu erforschen und reflexiv umzugestalten. Donald Schön nennt ein solches Verfahren "conversation with the situation" (einen Dialog mit der Situation) oder "reflection in action" (Reflexion im Handlungsvollzug)<sup>2</sup>.

Der hier entwickelte Programm-Rahmen ist darum auch keine Richtlinie oder Anweisung sondern ein Vorschlag zur Reflexion und innovativen Veränderung der Praxis, unter Berücksichtigung der nach Lage der Dinge besten Fachpraxis.

---

(2) Schön, Donald A.: The Reflective Practitioner. New York: Basic Books, 1983

**Die genauere Beschreibung der Programm- und Prozessqualität in einem bestimmten Aufgabenbereich sozialer Dienste kann aber auch für die Nutzer sozialer Dienstleistungen und für die weitere Öffentlichkeit für mehr Klarheit über das Angebot sorgen und damit zugleich die**

**erwartbaren Leistungen sozialer Dienste verdeutlichen.**

**Dabei sind die folgenden strategischen Orientierungen wichtig:**

- Hilfe als soziale Dienstleistung ist nur produktiv, wenn Gegenseitigkeit ermöglicht, Machtungleichgewichte reduziert, Beziehungsbalance zwischen den Bürgern und den Fachleuten hergestellt wird.
- Hilfe gelingt, wenn sie akzeptiert, wenn sie gewollt wird, wenn man sie wählen und zurückweisen kann. Dann gibt es einen Austausch von Geben und Nehmen, einen Dialog im Hilfeprozess. Freiwilligkeit und Wahlmöglichkeit sind die Essenz jeder wirklichen Hilfe.
- Hilfe gelingt, wenn sie nicht mit Manipulation und Repression durchgesetzt wird. Deswegen gilt unter allen Umständen (auch im Falle staatlicher Eingriffe bei anders nicht abzuwendenden Kindeswohlgefährdungen) das Prinzip unbedingter Fairness.
- Hilfe gelingt, wenn die Fachkräfte konsequent auf Verständnis und Partnerschaft setzen, wenn sie auf das Angebot einer offenen Beziehung bauen. So werden die Eigenkräfte der Beteiligten gestärkt, können Selbstverantwortung und Selbstorganisation und der Geist gegenseitiger Verpflichtung wachsen.
- Hilfe ist ein Akt der Solidarität und insofern immer eine konkrete Kritik bestehender Ungleichheits- und Ungerechtigkeitsverhältnisse. Sie kann in der modernen Demokratie nur gelingen als bürger- oder grundrechtlicher Pakt zur Sicherung konstitutioneller Freiheitsrechte von Erwachsenen und Kindern.

**Im Einzelnen wird im Folgenden das gesamte Leistungsangebot der Grazer Jugendwohlfahrt konkret beschrieben - von der Arbeit im Vorfeld bis zur Qualitätsförderung und Qualitätssicherung. Dabei haben wir nach einer Serie von Fortbildungen jeweils zuerst im Plenum der Fachkräfte und dann im Kreis von 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern - in der QE-Werkstatt, zu der verschiedentlich auch noch weitere Kolleginnen und Kollegen hinzukamen - weiter diskutiert, um dann von einzelnen Teams, an denen auch noch weitere Fachkräfte teilnahmen, erste Entwürfe für die einzelnen Aufgabengebiete zu erarbeiten.**

**Diese Entwürfe wurden nach einem einheitlichen Muster gegliedert:**

**A. Es wurden jeweils zuerst die konkreten programmatischen Aufgaben beschrieben. Dabei wurden nach Möglichkeit die historischen Entwicklungslinien berücksichtigt, denn Soziale Arbeit fällt ja nicht vom Himmel, sondern sie entfaltet und entwickelt sich im Zusammenhang**

gesellschaftlicher und politischer Konflikte und Umbrüche, auf die sie reagiert.

- B. Dann wurden die heutigen gesetzlichen Bestimmungen erörtert, die den Rahmen für soziale Dienstleistungen abgeben.
- C. Welche Probleme im Aufgabenfeld bestehen, was uns im Alltag Sozialer Arbeit zu schaffen macht, wurde im weiteren untersucht, um eine sichere analytische Grundlage für die Herausarbeitung bester Fachpraxis zu schaffen.
- D. Daran schloss sich die Herausarbeitung von Qualitätsstandards an, die strukturelle, programmatische, methodische und einstellungsmäßige Kriterien umfassen, wie eine nach Lage der Dinge beste Fachpraxis zu kennzeichnen ist.
- E. Schließlich wurde so einfach und genau wie möglich die Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren beschrieben, die die Erfüllung der Aufgaben ermöglichen.

Diese Entwürfe wurden dann mehrfach in der Werkstatt (bei laufendem Tonband und angeschaltetem Laptop) und auch dreimal in einem Plenum aller Fachkräfte diskutiert, daraufhin zurückgereicht und erneut ausgearbeitet. So gab es manchmal drei Entwurfsfassungen, bis schließlich eine kleine Redaktionsgruppe von 8 Kolleginnen und Kollegen die Endfassungen der einzelnen Programm- und Prozessqualitäten (PPQs) formulierte.

Eine solche Qualitätsentwicklung im Dialog, die dem Konzept des Kronberger Kreises für Qualitätsentwicklung folgt, bezieht die Fachkräfte aktiv in den fachlichen Veränderungsprozess mit ein. Sie ist natürlich zeitaufwendig. Sie ermöglicht aber bereits Selbstveränderungen und Praxisinnovationen im laufenden Prozess. Man kann nämlich die neuen programmatischen und methodischen Orientierungen im Kollegenkreis diskutieren, ausprobieren, testen, sich aneignen und überprüfen, ehe sie ausdiskutiert und ausformuliert worden sind. So haben die Fachkräfte tatsächlich die Chance, sich zu beteiligen, wird die Qualitätsentwicklung zu ihrer eigenen Sache.











Mit der Veröffentlichung des Grazer Qualitätskatalogs der Jugendwohlfahrt ist dieser Prozess natürlich nicht abgeschlossen. Und man muss selbstverständlich damit rechnen, dass sich nicht alle Fachkräfte daran halten werden (soziale Fachkräfte sind Menschen und Menschen bestimmen sich selbst, sind autopoietische Systeme!). Mit Widerstand und Abwehr - wie im Qualitätskatalog immer wieder herausgearbeitet wird - müssen wir permanent rechnen. Wir können aber auch auf

das Interesse und die Bereitschaft bauen, dass sich viele mit aller Kraft für beste Fachpraxis einsetzen, im eigenen Interesse, aber auch im Interesse der Bürgerinnen und Bürger, die die sozialen Dienste nutzen, und der ganzen Stadt.

Danken möchte ich allen Fachkräften des Amtes für Jugend und Familie für das Interesse und die unermüdliche Unterstützung bei der gemeinsamen Arbeit. Sie haben mich nicht nur immer gastfreundlich in Graz aufgenommen, sondern sie haben sich mit mir auf einen Dialog eingelassen, in dem sich alle Beteiligten verändert haben. Auf das Ergebnis können wir stolz sein. Es wurde möglich, weil die zuständige Stadträtin, Frau Tatjana Kaltenbeck-Michl, und die Leiterin des Amtes für Jugend und Familie, Frau Dr. Gusti Szinicz, unsere Bemühungen immer tatkräftig unterstützt haben. Die Projektleitung lag in den Händen von Frau Diplomsozialarbeiterin Dorothea Klampfl. Von den MitarbeiterInnen des Bümelhofes, der Villa Hartenau und nicht zuletzt von St. Martin und des gewerkschaftlichen Vital Hotels Styria in Fladnitz sind wir ausgezeichnet und zuvorkommend versorgt worden. Claudia Trummer und Hannelore Wucher haben uns beim Schreiben der Texte zuverlässig unterstützt und uns selbst dann noch verstanden, wenn wir alle durcheinander redeten. Ihnen allen gilt mein Dank. Dass die Grazer Qualitätsentwicklung dem Einfallsreichtum und der Kompetenz von Frau Mag. Friederike Fink (Kinderschutz-Zentrum Graz) Wesentliches verdankt, wissen alle Beteiligten. Hier dankbar darauf hinzuweisen, ist mir ein besonderes Anliegen.

Prof. Dr. Reinhart Wolff  
(Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Wolff', written in a cursive style.

- PPQ 1  Im Vorfeld der Hilfe - Öffnung der Zugänge
- PPQ 2  Frühe Hilfen zur Gesundheits- und Entwicklungsförderung
- PPQ 3  Der Umgang mit Fremdmeldern - "Dritte als Brücke zu Klientinnen und Klienten"
- PPQ 4  Aktives Zugehen auf Hilfebedürftige - Die Arbeit mit unfreiwilligen Klientinnen und Klienten
- PPQ 5  Fall- und Unterstützungsmanagement
- PPQ 6  Beratung
- PPQ 7  Hilfen in Krisensituationen
- PPQ 8  Kinderschutz
- PPQ 9  Hilfen bei Trennung und Scheidung
- PPQ 10  Ambulante Hilfen zur Erziehung

PPQ 11  Hilfen zur Erziehung ausserhalb der Herkunftsfamilie

PPQ 12  Arbeit mit Pflegefamilien

PPQ 13  Adoptionsvermittlung

PPQ 14  Sachverständigengutachten und Stellungnahmen

PPQ 15  Aufgaben im Bereich Vormundschaft und Sachwalterschaft

PPQ 16  Hilfen für unbegleitete ausländische Minderjährige

PPQ 17  Die Zusammenarbeit der Fachkräfte

PPQ 18  Öffentlichkeitsarbeit

PPQ 19  Qualitätsförderung und Qualitätssicherung



Im Vorfeld der Hilfe  
- Öffnung der Zugänge



# PPQ 1 Im Vorfeld der Hilfe - Öffnung der Zugänge

## A. Aufgabe

Alle Menschen sind auf Hilfe angewiesen. Aber zugleich ist es für die allermeisten Menschen schwierig, Hilfe von anderen, von Fremden und insbesondere von staatlichen Institutionen anzunehmen. Den Zugang zu den Hilfen für die Bevölkerung zu öffnen und so einfach wie möglich zu gestalten, ist daher eine zentrale Aufgabe der sozialen Fachkräfte. Sie müssen bereits im Vorfeld der Hilfeleistung tätig werden, den Kontakt zur Bevölkerung herstellen, um überhaupt die verschiedenen Hilfen bekannt zu machen und ihre Annahme und Nutzung zu ermöglichen.

Auf Grund negativ tradierter Vorstellungen von staatlichen Hilfeleistungen als einer Hilfe von oben nach unten bzw. einer Hilfe, die auf Erfassung und Erfasstwerden hinausläuft, ist es allerdings seitens der Bürgerinnen und Bürger zumeist schwer, Hilfe spontan zu suchen und in Anspruch zu nehmen.

Hinzu kommt, dass das Annehmen von Hilfe für jeden Menschen mit Ambivalenzen verbunden ist. Wir haben ein Bedürfnis nach Hilfe und zugleich wehren wir Hilfe ab. Wir erhoffen uns Hilfe und andererseits fürchten wir sie auch. Es ist immer beides vorhanden: Wünsche und Ängste, Hoffnungen und Bedenken. Sie zeigen sich schon im Zugang zu Hilfeeinrichtungen, wobei bereits erste Hinweise auf bestehende Problemlagen, aber auch auf Chancen und Perspektiven der Problembewältigungen deutlich werden.

Wege zur Hilfe zu erschließen, heißt im ersten Schritt, diese Ambivalenzen wahrzunehmen und zu verstehen. Im zweiten Schritt ist für eine erfolgreiche Hilfepraxis von ausschlaggebender Bedeutung, dass die Fachkräfte die Wege zur Hilfe überlegt anbahnen, markieren und gestalten. Durch die Öffnung der Zugänge, durch das Her-absetzen von Schwellen, durch ein freundliches, einladendes Ambiente - nicht zuletzt der Räume - wird den Menschen der Zugang zur Hilfe erleichtert. Ein gelungener Zugang ist der Schlüssel zur gelungenen Hilfe.

## B. Rechtliche Grundlagen



Die öffentliche Jugendwohlfahrt hat gem. § 2 Abs. 1 JWG und § 1 Abs. 2 StJWG ganz allgemein die Aufgabe, die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten und zu unterstützen. Beiden Gesetzen sind keine weiteren ausdrücklichen Bestimmungen zu entnehmen, die etwas über die Gestaltung des Zuganges zur Hilfe aussagen.

Da im Bereich der Jugendwohlfahrt die Erfüllung der von den Gesetzgebern gewollten Aufgaben wesentlich von der Bereitschaft der Familien abhängt, diese auch in Anspruch zu nehmen, kann man unter Heranziehung des verfassungsrechtlichen Gebotes der Effektivität der Verwaltung einerseits und der in beiden Jugendwohlfahrtsgesetzen angebotenen Maßnahmenpalette (einfache Beratung bis Fremdunterbringung) andererseits davon ausgehen, dass die möglichst effektive Gestaltung des Zuganges zu diesen Hilfen geradezu geboten ist und somit eine der Jugendwohlfahrt immanente gesetzliche Aufgabe darstellt.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Veraltetes Aufgabenverständnis: Das traditionelle Image der Jugendwohlfahrtsbehörde in der Bevölkerung als soziale Eingriffsbehörde bzw. obrigkeitstaatliche Armenverwaltung mit einem reaktiven Aufgabenverständnis wirkt gegenwärtig immer noch weiter - obwohl sich grundsätzlich politische und rechtliche Entwicklungen und nicht zuletzt fachliche Veränderungen im modernen Wohlfahrtsstaat ergeben haben. Besonders bei Schichten, die auf Grund ihrer gesellschaftlichen Randlage und Deklassierung staatliche Behörden eher als Eingriffsmacht von oben erleben, werden Hilfeangebote der Jugendwohlfahrt (aus bitterer Erfahrung sowie aus traditionellen Vorurteilen heraus) oft abgelehnt und seltener freiwillig gesucht und genutzt. Diese Einstellungen spielen nicht nur bei einzelnen Aufgabenfeldern und Hilfeangeboten der Jugendwohlfahrt eine Rolle, sondern sie führen generell zu einer Fehlwahrnehmung von Sinn und Zweck des Amtes für Jugend und Familie. Dabei kommt es zu einem regelrechten Missverständnis: Ohne hinreichende Informationen im Vorfeld sozialer Hilfeleistungen konnten die Entwicklungen zum demokratischen Leistungsstaat offenbar nicht zur Kenntnis genommen werden.

Gerade bei den besonders Hilfebedürftigen und Benachteiligten hat sich eine selbstverständliche Erwartungshaltung nicht entwickeln können, dass sie als Bürgerinnen

und Bürger Rechte auf soziale Hilfe haben, die in der Bundesverfassung und in den Sozialgesetzen verankert sind und die sie ohne Angst vor Diskriminierung und Ausgrenzung nutzen können.

2. Methodische Defizite: Dass der Zugang ein Schlüssel für einen gelungenen Hilfeprozess ist, dass der Zugang den weiteren Fortgang der Hilfeleistung tiefgreifend beeinflusst, wird in der Praxis noch zu wenig beachtet. Die sich andeutende Problematik wird weder diagnostisch/anamnestisch noch beraterisch ausreichend genutzt. So wird immer wieder, was im Zugang verschlüsselt ist, nicht hinreichend geklärt (z.B. wird nicht recht wahrgenommen: Wie kommt der Kontakt zustande, wie wird angerufen, wer ruft an, wer fragt nach, wie wird gesprochen, was wird inszeniert, wer wird engagiert?).

Vor allem machen sich die Fachkräfte nicht umfassend klar, dass Hilfebedürftige gegenüber der Annahme von Hilfe ambivalent sind. Der Zugang zur Hilfe ist nicht einfach gegeben, da Hilfebedürftigkeit unterschiedliche, ja widerstreitende Gefühle und Haltungen, Ängste und Hoffnungen, Scham und Schuldgefühle auslöst. Häufig wird übersehen, dass Hilfe ganz grundsätzlich die Autonomie einschränkt, insbesondere wenn sie mit autoritären Haltungen verbunden ist, wenn sie die Privat- und Intimsphäre der Betroffenen nicht vertrauensvoll schützt, wenn man Hilfe nicht wählen kann und wenn ihre aktive Mit-gestaltung ausgeschlossen wird.

Eine offene Kontaktaufnahme mit den Hilfebedürftigen wird auch gefährdet durch mangelnde Zusammenarbeit und durch Konkurrenz der Professionellen sowie durch Machtkämpfe im gesamten Hilfesystem. Dann kommt es zu Fehlinformationen, Kompetenz-schwierigkeiten und Zuständigkeitsstreitigkeiten, nicht zuletzt zu gegenseitigen Entwertungen der Fachkräfte und zu Unklarheiten über die eigene Rolle und Aufgabe im Hilfeprozess. Dadurch wird die Hilfe bereits im Vorfeld irritiert.

3. Programm- und Informationsdefizite: Da Fachkräften die Bedeutung des Zuganges zu den Hilfen der Jugendwohlfahrt oft nicht ausreichend bewusst ist, werden Informationen über ihre Hilfeangebote vernachlässigt. Ein zu wenig profiliertes professionelles Selbstverständnis,

programmatische und methodische Unklarheiten über die Leistungsangebote des Amtes für Jugend und Familie tragen zum Informationsmangel bei. Erschwerend wirkt auch, wenn kommunale soziale Einrichtungen auf Grund falsch verstandener Sparsamkeit der Meinung sind, man dürfe grundsätzlich für die Angebote der Jugendwohlfahrt nicht auch noch werben.

**4.Schwellen und Barrieren:** Erschwerend für den Zugang sind schließlich mangelnde Infrastrukturen, teilweise eine ungenügende räumliche und technische Ausstattung sowie eine zu geringe zeitliche Erreichbarkeit der Fachkräfte.

Daneben spielen kulturelle, sprachliche und schichtspezifische Barrieren eine Rolle. Zusätzlich hinderlich sind in der Öffentlichkeit verbreitete Klischees von den Jugendwohlfahrtsdiensten als einer stigmatisierenden und diskriminierenden traditionellen Hoheitsverwaltung, die die Akzeptanz der modernen fachlichen Dienstleistungsangebote des Amtes für Jugend und Familie herabsetzen. Barrieren für die Hilfesuchenden errichten freilich auch die Fachkräfte selbst, indem sie zögern, ihre fachlichen Hilfeangebote - besonders im Bereich der nachgehenden und aufsuchenden Jugendwohlfahrtsarbeit - selbstbewußt zu vertreten. Damit tragen sie dazu bei, ihre Möglichkeiten, effektiv Hilfe zu leisten, zu unterschätzen. Selbst errichtete Barrieren verkoppeln sich dann mit den Schwellenängsten und der Hilfeabwehr der Betroffenen. Hilfe wird problematisch, ehe sie überhaupt begonnen hat.

## D. Qualitätsstandards

**1.Image:** Die Aufgaben und Leistungen des Amtes für Jugend und Familie werden selbstbewusst und genau beschrieben. Dabei wird auf die Rechte der Bürgerinnen und Bürger, auf soziale Leistungen und Unterstützung hingewiesen. Die Hilfeverpflichtung der Jugendwohlfahrt wird herausgestellt. Ein traditionelles obrigkeitliches ausgrenzendes Selbstverständnis sozialer Arbeit wird explizit zurückgewiesen und überwunden. Es wird deutlich gemacht, dass die Aufgaben der Jugendwohlfahrt entsprechend der rechtlichen, fachlichen und politischen Weiterentwicklung moderner Hilfesysteme erfüllt werden. Dieses Bild ergibt sich nicht von selbst, sondern wird durch aktive Öffentlichkeitsarbeit gestaltet (vgl. PPQ 18), ebenso durch die tägliche Arbeit jedes einzelnen Mitarbeiters. Die Fachkräfte setzen sich für konkrete Hilfen und soziale Gerechtigkeit ein. So wird erlebbar, dass die Fachkräfte nicht einseitig die Interessen einer Klasse vertreten.

**2.Fachliche Kompetenz:** Die MitarbeiterInnen sind fachlich befähigt, den Anfang



diagnostisch und beraterisch zu nutzen. Dadurch wird die Hilfeabwehr reduziert, Ambivalenzen werden angesprochen und nicht verdrängt. Der Zugang wird als Schlüsselszene beachtet, es werden Hypothesen über die bestehende Problemlage entwickelt.

Mit anderen Berufssystemen werden im Vorfeld Form und Wege der Zusammenarbeit erörtert und geklärt, um Missverständnisse zu vermeiden und Instrumentalisierungen sowie kräfteaubende Konkurrenz- und Machtkämpfe zu überwinden (Arbeit vor dem Fall). Es wird um Zusammenarbeit geworben und diese wird aktiv gestaltet (vgl. PPQ 17).

**3.Proaktives Leistungsangebot:** Dem Zugang wird strategische Bedeutung beigemessen, so wird das Programmkonzept umgestellt auf ein aktives Leistungsangebot und eine Öffnung der Zugänge - von reaktiver zu proaktiver Jugendwohlfahrt. Das Interesse am Kontakt zwischen den Familien und dem Amt für Jugend und Familie wird deutlich signalisiert. Die Aufgaben und Leistungsangebote werden prägnant beschrieben und attraktiv dargestellt.

Die Angebote des Amtes für Jugend und Familie werden offensiv in der Öffentlichkeit bekannt gemacht, ebenso Möglichkeiten und Grenzen der Fachkräfte, weil es auch darum geht, ein nach Lage der Dinge erforderliches berufliches Selbstverständnis ("beste Fachpraxis") transparent zu machen. Die Fachkräfte sind in der Lage, Kontakt herzustellen, Nöte und Probleme ernst zu nehmen, für die Anliegen der Bevölkerung offen zu sein und für alle nicht-diskriminierende (universelle) Hilfen anzubieten und dafür ausreichend Zeit und Raum zur Verfügung zu haben. Die räumlichen Gegebenheiten des Amtes für Jugend und Familie werden so gestaltet, dass sie zum Kommen und Verweilen einladen.

**4.Erreichbarkeit und Bürgernähe:** Die Angebote sind bevölkerungsnah, für alle gut erreichbar und an den Bedürfnissen der Bevölkerung orientiert. Bestimmte Angebote richten sich speziell an Minderheitengruppen. Zu Menschen, die sich die notwendige Hilfe selbst nicht holen können, werden Brücken gebaut (vgl. PPQ 3, 4 und 18).

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1.Grundlagen: Das Amt für Jugend und Familie entwickelt im ersten Schritt auf den Grundlagen des hier vorgestellten Qualitätskataloges ein leicht verständliches Informationsmaterial für die Bevölkerung, das Arbeit und Leistungsangebote des Amtes übersichtlich und attraktiv, differenziert für die einzelnen Aufgabenfelder, darstellt. Damit wird das Profil (Image) des Amtes geschärft und den prospektiven Nutzern kommunaler Jugendwohlfahrt vermittelt. Die Leistungsangebote und Hilfeprozesse werden anschaulich und lebendig beschrieben - in Deutsch - und in anderen relevanten Sprachen.

2.Kundenorientierung: Mit den Fachkräften und MitarbeiterInnen wird eine kundenfreundliche Haltung (freundlich, vertrauensvoll, offen, nicht vorurteilvoll, interessiert, zugewandt, partnerschaftlich - nicht von oben nach unten) in berufsbezogenen Trainingsveranstaltungen vertieft.

3.Organisatorischer Rahmen: Der organisatorische Rahmen wird geklärt, um den Zugang zu erleichtern und die Effektivität der Hilfe zu erhöhen (zeitgerechte, passend gewählte Formen der Hilfe).

4.Offenheit: Der Zugang wird, um der Hilfe eine wirkliche Chance zu geben, aktiv und so offen wie möglich seitens der Fachkräfte gestaltet. Es wird auf die Wählbarkeit der Hilfe durch den Hilfebedürftigen gebaut. Die Fachkräfte nutzen den Zugang für Hypothesenbildung und für ein konkretes wie nüchternes Problemverständnis. Um die Hilfeabwehr zu reduzieren, werden Widersprüche und Ambivalenzen mit den Betroffenen thematisiert und ausgehandelt, wird der Dialog und die Kooperation mit den Klientinnen und Klienten intensiv gesucht.



5.Zusammenarbeit: Andere Fachkräfte werden als unsere Kunden ernst genommen und sie werden genauso kompetent und zuvorkommend behandelt wie alle anderen. Grundsätzlich achten die Fachkräfte darauf, sich selbst nicht benutzen zu lassen und andere nicht zu benutzen. Kooperation wird im Vorfeld geklärt und als "Arbeit vor dem Fall" (z.B. mit Kindergärten, Schulen und Kliniken, vgl. PPQ 17) verstanden und praktiziert.

Frühe Hilfen zur Gesundheits- und  
Entwicklungsförderung



## PPQ 2 Frühe Hilfen zur Gesundheits- und Entwicklungsförderung

### A. Aufgabe

Bereits in der Mitte des 19. Jahrhunderts greifen soziale Bewegungen und engagierte Ärzte Armutsprobleme und Gesundheitsgefährdungen benachteiligter Schichten auf. Es entwickeln sich Initiativen, die soziale Benachteiligungen und Mangelsituationen besonders von Schwangeren, von Müttern mit Säuglingen und Kleinkindern erforschen und bekämpfen. Ihr unmittelbarer Anknüpfungspunkt sind verbreitete Volkskrankheiten wie die Tuberkulose bzw. hohe Säuglings-, Kinder- und Müttersterblichkeit sowie frühe Entwicklungsgefährdungen von Kindern, vor allem im Zusammenhang mit dem urbanen Massenelend im Frühkapitalismus.

Diese Entwicklungen stellen den Beginn staatlicher Jugendwohlfahrt dar (vgl.: Bericht über die Tätigkeit des städtischen Jugendschutzamtes in Graz im ersten Jahre seines Bestandes 1917-1918). Daraus hat sich in diesem Jahrhundert eine Vielzahl früher Hilfen für Schwangere, für Mütter, Eltern, Säuglinge und Kleinkinder entwickelt. Sie machen bis heute eine Kernaufgabe der Jugendwohlfahrt aus, an der ärztliche, pflegerische, sozialarbeiterische, pädagogische und psychologische Fachkräfte multidisziplinär zusammenwirken.

In den letzten Jahrzehnten sind verstärkt Präventionsprogramme entwickelt worden, die den Zusammenhang zwischen sozialen Faktoren und gesundheitlicher Entwicklung berücksichtigen und die eine staatliche Gesundheitsvorsorge und gesundheitliche Entwicklungsförderung zum Ziel haben.

Durch regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen aller Kinder (für die mit dem Mutter-Kind-Pass ein finanzieller Anreiz verbunden ist) kann die soziale und kognitive Entwicklung gefördert und auch ein Bogen zu sozialer und psychologischer Unterstützung gespannt werden.

Das Amt für Jugend und Familie bietet daneben Kurse zur Vorbereitung

der Geburt an und führt laufend Elternberatungen sowie Gesundheitskontrollen in Kinderbetreuungs-einrichtungen und Schulen durch. Einen besonderen Schwerpunkt bildet dabei die gesundheitliche Betreuung von behinderten Kindern.

Die Aufgabe gesundheitlicher Entwicklungsförderung und Prävention wird durch das Zusammenwirken aller beteiligten Fachkräfte im Amt für Jugend und Familie gewährleistet. Sie umfasst die Gestaltung befriedigender sozialer Lebensbedingungen ebenso wie die Organisation gezielter Beratungs- und anderer Hilfeangebote für Familien, insbesondere für diejenigen, die sich in Notlagen befinden und an gesundheitlicher Unterversorgung leiden. Im Kern geht es um die Förderung und Stärkung von Elternschaft. Das heißt im einzelnen:

- Eltern werden auf ein selbstgestaltetes und ein in seelischer und körperlicher Hinsicht möglichst positives Geburtseignis vorbereitet und hingeführt.
- Wissen und Sicherheit im Umgang mit Kindern und in der Betreuung, Pflege und Ernährung eines Kindes werden vermittelt.
- Die Entwicklung und die Gesundheit von Säuglingen und Kleinkindern werden gefördert.
- Die Verantwortung und die Kompetenz der Eltern werden gestärkt.
- Die Entwicklung eines realistischen, zukunfts-offenen Familienlebens unter Berücksichtigung vielfältiger Familienkonstellationen und unterschiedlicher familialer Wertsysteme wird unterstützt.
- Die Kommunikation und der Verbund unter Eltern zur Überwindung entwicklungsschädigender Isolation der einzelnen Familien werden gefördert.
- Gemeinwesenorientierte Vernetzungsprogramme zur Familien- und Gesundheitsförderung (z.B. unter dem Titel "Familien gemeinsam sind stark" oder "Familien helfen Familien") werden organisiert.
- Eine materielle Grundsicherung (Ersatzkarenz-geld) wird gewährt und gegebenenfalls werden stationäre Hilfen (Mutter-Kind-Heime) vermittelt.

## B. Rechtliche Grundlagen

Die Betreuung der Mütter, der werdenden Mütter und ihrer Leibesfrucht, der werdenden Eltern sowie von Säuglingen und deren Eltern ist gem. § 1 Abs. 1 Z 1 JWG und § 1 Abs. 1 Z 1 StJWG als sogenannte Mutterschafts- und Säuglingsfürsorge eine der Hauptaufgaben der Jugendwohlfahrt.

Konkretisiert wird diese Aufgabe durch den Auftrag an die Landesregierung, dafür zu



sorgen, dass soziale Dienste zur Deckung gleichartig auftretender Bedürfnisse von werdenden Eltern und Säuglingen geleistet werden können (§§ 15 Abs. 1 und 16 Abs. 1 StJWG). Sie ist einerseits verpflichtet, Schwangerenberatung, Geburts-vorbereitung und Mütterberatungsstellen in allen Bezirken und Erziehungsberatungsdienste in regional ausreichendem Ausmaß ein-zurichten (§ 17 Abs. 2 lit a-c leg cit) und soll andererseits bei Bedarf insbesondere mobile Frühförderung, Mutter-Kind-Wohnmöglichkeiten und ambulante Unterbringungsmöglichkeiten vorsehen (§§ 18 Abs. 2 Z 1 und 19 Abs. 2 Z 1 und Abs. 3 leg cit).

Alle diese Hilfeangebote können als soziale Dienste von den Familien selbst freiwillig in Anspruch genommen werden (§ 15 Abs. 3 leg cit). Sie erhalten zu den Kosten dieser Dienste einen Kostenzuschuss, wenn es eine wirtschaftliche Härte bedeuten würde, die Kosten zur Gänze selbst zu tragen, und wenn eine Jugendwohlfahrtsindikation gegeben ist (§ 43 leg cit). Die frühen Hilfen können aber auch als Maßnahmen der Jugendwohlfahrt eingesetzt werden. In diesem Fall werden die Kosten vom Jugendwohlfahrtsträger getragen und die Familie wird im Rahmen ihrer Unterhaltspflicht zum Kostenrückerersatz herangezogen (§ 44 und 45 leg cit).

Zusätzlich hat sich die Stadt Graz freiwillig durch Gemeinderats-beschluss vom 11.2.1999 und 1.7.1999 verpflichtet, junge Mütter, die noch in Schul- oder Berufsausbildung stehen und keinen Anspruch auf Karenzgeld und Sozialhilfe haben, durch ein Ersatzkarenzgeld im ersten Lebensjahr des Kindes zu unterstützen.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Fehlen eines modernen Gesamtkonzeptes präventiver Gesundheits- und Entwicklungsförderung: Während früher mit der traditionellen Säuglingsfürsorge Gesundheitsförderung und sozialpädiatrische Hilfen eine Kernaufgabe der Jugendwohlfahrt darstellten, ist im Zuge des Ausbaus eines vielfältigen Systems gesundheitlicher Versorgung (mit den niedergelassenen Ärzten und den Kliniken als seinen beiden wesentlichen Säulen) die Aufgabe der unmittelbaren Versorgung eher an den Rand der Jugendwohlfahrt gerückt. Damit wird allerdings heute die gemeinwesenorientierte, gesundheitspräventive und nachgehende sozialpädiatrische Entwicklungs-förderung zur zentralen Aufgabe. Ein auf der Grundlage empirischer Bedarfseinschätzungen beruhendes, für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindliches Gesamtkonzept von Hilfeangeboten für rat- und hilfebenötigende und -suchende Familien, das die personellen, zeitlichen und räumlichen Ressourcen der Fachkräfte zusammenführt und synergetisch nutzt, ist jedoch bisher nur in Ansätzen entwickelt worden. Deswegen kann auf Veränderungen in der Bevölkerungsstruktur und den damit einhergehenden Veränderungen des Hilfebedarfs nur zum Teil flexibel reagiert und den unterschiedlichen Versorgungsinteressen der Bevölkerung nicht in ausreichendem Maße entsprochen werden.

2. Konkurrenzprobleme: Traditionell haben sich Berufsbilder und Status der an der Gesundheitsförderung in der Jugendwohlfahrt beteiligten Berufsgruppen unterschiedlich entwickelt. Vor allem hat sich die Sozialarbeit als eigenständiges Berufssystem konsolidiert, so dass eine fruchtbare multiprofessionelle Zusammenarbeit zwischen ärztlichen und sozialarbeiterischen Fachkräften überhaupt erst jetzt möglich wird. Dennoch bestehen Hierarchie- und Statusunterschiede weiter fort, die eine gegenseitige Anerkennung und produktive fachliche Zusammenarbeit immer wieder in Frage stellen. Diese Rollen- und Konkurrenzprobleme schlagen auch im Verhältnis zu den Klientinnen und Klienten durch und können sowohl zu einer störenden Konkurrenz um die Klienten als auch zu einer Abgrenzung von ihnen führen. Jedenfalls wird auf diese Weise ein gemeinsam getragenes Hilfeangebot an sie zeitweise verfehlt.

3. Vernetzungsprobleme: Zwischen den Fachkräften im Amt für Jugend und Familie und externen Beratern und Helfern sowie den Selbsthilfeorganisationen der betroffenen Eltern und Familien vor Ort (deren eigene Ressourcen zu wenig wahrgenommen und genutzt werden), nicht zuletzt zwischen den öffentlichen Angeboten der Gesundheitsförderung und den Dienstleistungen des weiteren Gesundheitssystems (vor allem der niedergelassenen Ärzte und der Kliniken) kommt die Entwicklung vernetzter Programme gesundheitlicher Prävention und Entwicklungsförderung nicht voran. Dies trifft



besonders Familien, die das bestehende Hilfeangebot bisher freiwillig nicht ausreichend nutzen, obwohl sie besonders von einem regionalen gesundheitlichen Förderungsverbund, vor allem im unmittelbaren Umfeld der Nachbarschaft, profitieren könnten, wenn man sie nur in einer Gemeinschaftsaktion aller Fachkräfte direkt informierte und solidarisch ansprache und ihnen konkret Brücken zu Hilfen und Unterstützung baute.

4. Schichtspezifische Barrieren und Schwellen: Obwohl sich die Angebote der gesundheitlichen Entwicklungsförderung im Amt für Jugend und Familie an alle werdenden Eltern und an alle Familien mit Säuglingen und Kleinkindern richten und obwohl gerade auch kinderärztliche Hilfen grundsätzlich gern angenommen werden, spielen in der Nutzung dieser Angebote schichtspezifische Schranken eine Rolle, z. B.:

- Eltern aus unteren sozialen Schichten zögern offenbar, angebotene Hilfen der frühen Gesundheitsförderung anzunehmen, weil sie Angst vor behördlichem Kontakt und staatlicher Kontrolle haben. Dabei spielen sowohl schlechte Erfahrungen mit solchen Diensten als auch alte Vorurteile gegenüber Behörden eine Rolle.
- Auf Grund eigener negativer Schul- und Bildungserfahrungen werden von ihnen Erwachsenenbildungsangebote und insbesondere Elternfortbildungsveranstaltungen als nicht notwendig und sinnvoll oder als nicht hilfreich erlebt.
- Im Umgang mit Fragen der Familienplanung, der Geburtsvorbereitung und Geburt, mit Kinderpflege und Kindererziehung herrschen schichtspezifische Einstellungsmuster vor, die vor allem darauf hinauslaufen, dass Eltern aus Unterschichten und im sozialen Randschichtmilieu Hilfe in solchen "privaten Angelegenheiten" (wie Sexualität, Paarbeziehung, Elternschaft, Geburt, Säuglingspflege und Erziehung der Kinder, worüber man mit "Fremden" eher nicht spricht) als Einmischung und Kontrolle von oben und außen erleben und deswegen ablehnen. Je niedriger im übrigen das Bildungs- und Einkommensniveau der Familie ist, desto weniger wird Familie in der Regel "geplant".
- Zugleich stehen Fragen der materiellen Existenzsicherung und der konkreten Alltagsbewältigung - und nicht so sehr Kinder und die reflektierte Beziehungsge-staltung - im Zentrum der Aufmerksamkeit dieser Familien.

Wichtig sind in diesem Zusammenhang auch Sprachbarrieren und unterschiedliche kulturelle Wertsysteme, an denen sich das Angebot gesundheitlicher Entwicklungsförderung bricht.

## D. Qualitätsstandards

1. **Bedarfsorientiertes Gesamtkonzept präventiver Gesundheits- und Entwicklungsförderung:** Es gibt ein am Bedarf und den unterschiedlichen Versorgungsinteressen der Bevölkerung orientiertes Gesamtkonzept präventiver Gesundheits- und Entwicklungsförderung, das die personellen, zeitlichen und räumlichen Ressourcen der Fachkräfte ebenso wie der Familien multiprofessionell zusammenführt und synergetisch nutzt. Dabei werden die Aufgaben der Vorsorge und Geburtsvorbereitung, der Eltern- und Familienbildungsarbeit sowie sozialpädiatrischer Reihenuntersuchungen in Kindergärten und Schulen mit der ärztlichen und sozialarbeiterischen Einzelfallhilfe und Entwicklungsförderung, insbesondere für Risikokinder und für Kinder mit Behinderungen, verbunden und in einem lokalen Netzwerk präventiver Gemeinwesenarbeit organisiert, in das die Familien mit ihren vielfältigen Selbsthilfekräften ebenso wie andere Fachkräfte und Initiativen des weiteren Gesundheits- und Sozialwesens aktiv einbezogen werden. Je nach Notwendigkeit werden materielle Unterstützungen mit psychosozialen Hilfeangeboten verbunden.

2. **Gegenseitige Anerkennung und faire multiprofessionelle Zusammenarbeit:** Die an der präventiven Gesundheits- und Entwicklungsförderung beteiligten medizinischen, sozialarbeiterischen, pädagogischen und psychologischen Fachkräfte arbeiten unter Anerkennung der jeweiligen fachlichen Kompetenzen und Rollenprofile zusammen. Rollen-, Konkurrenz- und Statuskonflikte werden unter Supervision thematisiert und geklärt. Präventive Gesundheits- und Entwicklungsförderung wird als gemeinsame Aufgabe wahr- und angenommen, deren Bewältigung nur auf dem Wege einer fairen und sachgerechten multiprofessionellen Zusammenarbeit gelingt (vgl. PPG 17).

3. **Bezirksnahe Vernetzung:** Die Angebote des Amtes für Jugend und Familie zur Gesundheitsprävention und Entwicklungsförderung werden mit den Selbsthilfepotentialen der Bürgerinnen und Bürger ebenso wie mit den Hilfeangeboten anderer Fachkräfte bezirksnah verknüpft, so dass ein regionaler Verbund zur gesundheitlichen



Entwicklungsförderung entsteht, der Eltern und Kinder sowie Selbsthilfe-Initiativen auf bestehende Hilfemöglichkeiten aufmerksam macht, sie von Anfang an (vor allem über die Eltern- und Schwangerenberatung und die Hilfen zur Geburtsvorbereitung) direkt anspricht und in den Hilfeverbund einbezieht. Damit soll insbesondere Familien in Risikosituationen und Notlagen der leichte Zugang zu nicht-diskriminierender Hilfe und Unterstützung eröffnet werden, nach Möglichkeit bevor Kinder in ihrer Entwicklung gefährdet und beeinträchtigt werden.

4. Schichtübergreifendes Unterstützungsinteresse und interkulturelle Offenheit: Die Angebote bezirksnaher Gesundheitsprävention und Entwicklungsförderung richten sich an alle Schichten. Mit besonderer interkultureller Sensibilität und Empathie gehen die Fachkräfte auf Eltern und Kinder in sozial benachteiligten Schichten sowie auf Angehörige ethnischer Minderheiten zu. Sie bauen Brücken für die Nutzung der vielfältigen Angebote der gesundheitlichen Prävention und Entwicklungsförderung. Der Gedanke sozialer Gerechtigkeit und konkret praktizierter Solidarität mit den Ausgegrenzten in den gesellschaftlichen Rand- und Unterschichten und mit all denjenigen, die im Gesundheits- und Sozialwesen bisher nicht angemessen unterstützt werden, macht den Kern des fachlichen Selbstverständnisses der im Aufgabenfeld Tätigen aus. Das bedeutet auch, dass soziale und kulturelle Unterschiede respektiert und reflektiert, aber nicht machtmäßig ausgespielt werden.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Multiprofessionelle Gesundheitsförderung vor Ort als Programmprinzip: Frühe Hilfen beginnen programmatisch als multiprofessionelle Fachpraxis, in die alle relevanten Berufsgruppen einbezogen werden. Ihr organisatorischer Ausgangspunkt ist die präventive Sexualberatung und Familienplanung, die

Schwangerenberatung und die multiprofessionelle Gesundheitsförderung vor, während und nach der Geburt, die im Zusammenwirken ärztlicher und sozialarbeiterischer Fachkräfte in jedem Sprengel durchgeführt werden. Sie werden aber auch außerhalb, vor allem in Kindertagesstätten und Schulen und in enger Zusammenarbeit mit niedergelassenen Kinderärzten und mit Kliniken angeboten.

**2. Koordinationsstelle für gesundheitliche Prävention und Entwicklungsförderung:** Es wird im Amt für Jugend und Familie eine Koordinationsstelle für Gesundheitsprävention und Entwicklungsförderung geschaffen, die mit einer Fachkraft besetzt ist, deren Aufgabe die bezirksnahe Vernetzung aller Hilfen bei Schwangerschaft und Geburt und früher Kindheit ist. Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- der Aufbau eines umfassenden Informations- und Ressourcenpools zur gesundheitlichen Prävention und Entwicklungsförderung einschließlich der Sichtung und Bereitstellung einschlägiger neuer Forschungsergebnisse;
- empirische Erhebungen über den bestehenden Hilfebedarf in der Bevölkerung, aber insbesondere im Umfeld benachteiligter Schichten und besonderer Risiko-gruppen;
- Abklärung von Anfragen und Anliegen der Bürgerinnen und Bürger, Informations- und Hilfevermittlung sowie Beratung im Einzelfall (vgl. PPQ 5 u. 6);
- Vernetzung bestehender Hilfeangebote und Konzeptionierung neuer Hilfen.

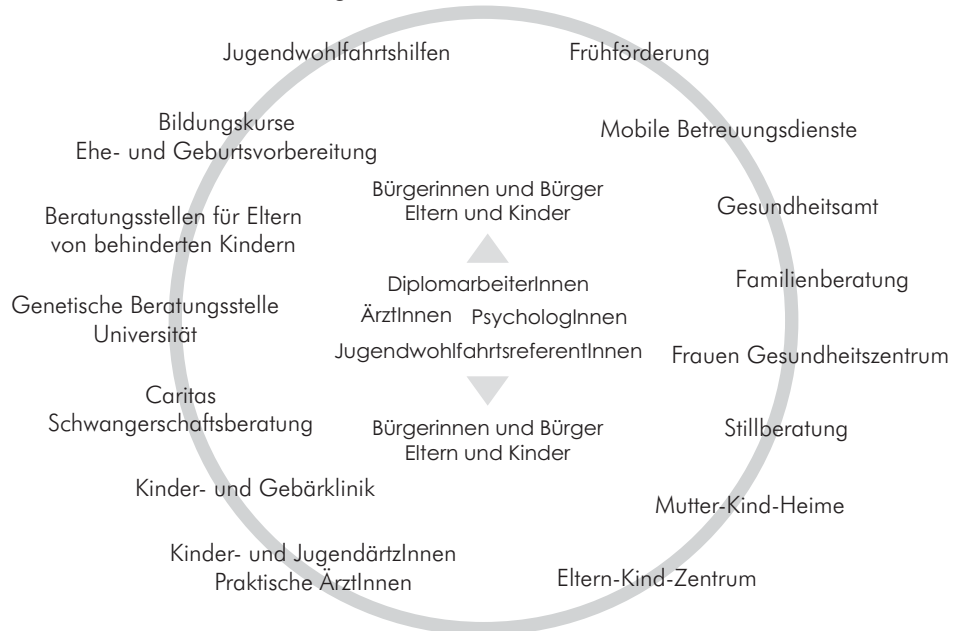
**3. Gemeindenahe Programme der gesundheitlichen Entwicklungsförderung:** In den Stadtbezirken werden Programme der gesundheitlichen Entwicklungsförderung insbesondere für Familien mit Säuglingen und Kleinkindern organisiert, die von Fachkräften begleitet werden, die aber auch Privatpersonen aktiv einbeziehen.

Alle Eltern neugeborener Kinder werden angeschrieben und über die lokalen und zentralen Hilfeangebote sowie über die konkreten Beteiligungsmöglichkeiten (wie beispielsweise Elterntreffpunkte und Familienspielrunden, Kurse rund um Geburt und Kleinkindalter, Elternberatung und gesundheitliche Einzelfallberatung durch medizinische und soziale Fachkräfte als Kernangebot im Bezirk, etc.) informiert und sie werden zur Mitwirkung im Hilfeverbund auf Gegenseitigkeit eingeladen ("Familien gemeinsam sind stark"/ "Erfolgreicher Familien-Start").

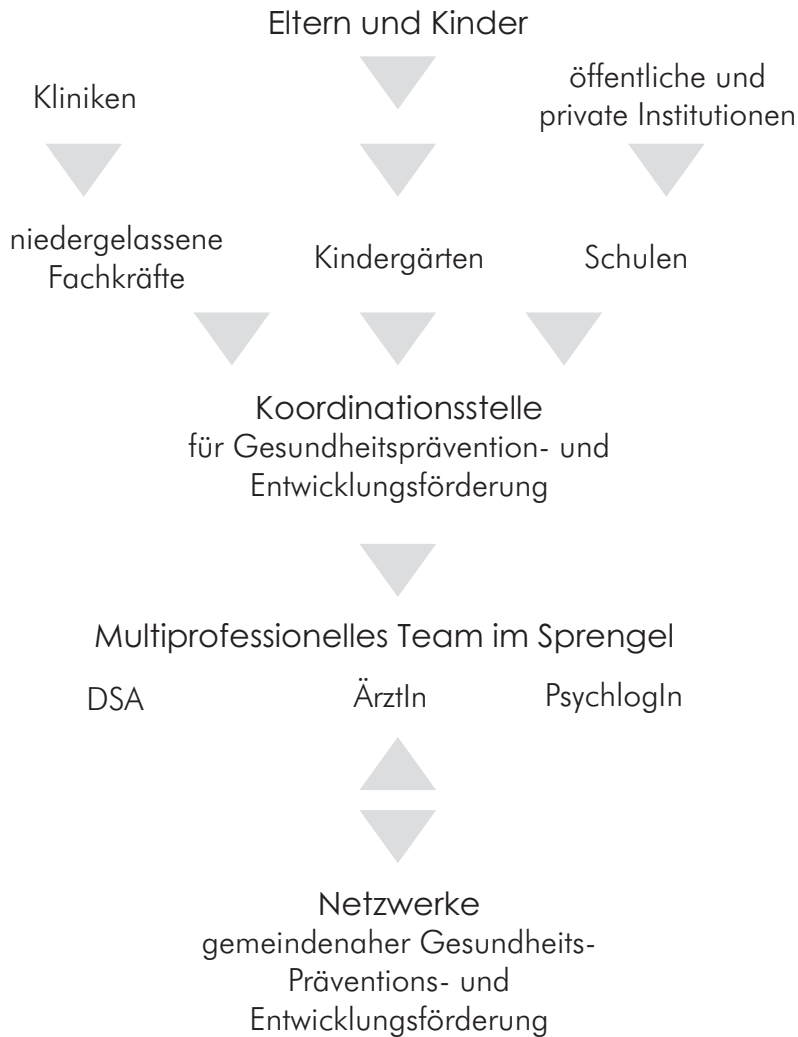


4.Regelmäßige Public-Relations-Aktionen: Regelmäßig wird das Angebot der Gesundheitsprävention und Entwicklungsförderung des Amtes für Jugend und Familie der Bevölkerung sowie den mit dieser Thematik befassten Einrichtungen und Fachkräften in informativen und anschaulichen PR-Aktionen vorgestellt (vgl. PPQ 18).

### Frühe Hilfen zur Gesundheits- und Entwicklungsförderung bei Schwangerschaft, Geburt und in früher Kindheit



# Prozessgestaltung







Der Umgang mit Fremdmeldern - "Dritte als Brücke zu Klientinnen und Klienten"

## PPQ 3 Der Umgang mit Fremdmeldern - "Dritte als Brücke zu Klientinnen und Klienten"

### A. Aufgabe

Sozialarbeit hat seit ihren Anfängen zu Beginn des 19. Jahrhunderts zwei wesentliche Wurzeln. Sie begann als Selbsthilfefaktion engagierter Bürger und entfaltete sich dann auch im Interesse sozialpolitischer Reform und Revolution als Initiative der organisierten Arbeiterbewegung, die auf die dramatischen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umbrüche und Konflikte, auf Ausbeutung und Verelendung großer Armutsschichten reagierte. Diese sozialen Aktivitäten nannte man, zumal es sich häufig um "Stiftungen" handelte, Social works - Soziale Werke/Sozialarbeit.

Andererseits entwickelte sich Sozialarbeit als staatliche sozialpolizeiliche Armenverwaltung sowie als hoheitliche Kontrolle von moralischen und gesundheitlichen Normalzuständen, die zum Ende des vergangenen Jahrhunderts - mit der Einrichtung der Jugendwohlfahrtsämter - zur wohlfahrtsstaatlichen Daseinsvorsorge, gesundheitlichen und sozialpädagogischen Unterstützung und Kontrolle notleidender Bevölkerungsschichten und ihrer Kinder umgebaut wurde.

In vordemokratischen Zeiten entstanden, war staatliche Jugendwohlfahrt insbesondere als Wächter des Kindeswohls nicht nur daran interessiert, Notlagen und Gefährdungen von Minderjährigen unter Nutzung des gesamten Umfeldes einer Familie zu untersuchen und zu erfassen (vgl. die Konzepte der "Sozialen Diagnose" von Alice Salomon oder Mary Richmond und die methodischen Beiträge von Ilse Arlt in Österreich). Man versuchte auch von Dritten, nicht direkt Betroffenen, im familialen und nachbarschaftlichen Umfeld handlungsrelevante Informationen zu erhalten, um vor Ort in eine Familie im Interesse des Kindeswohls eingreifen zu können. Man forderte daher die Bevölkerung auf, "auffällige", "abweichende" Familien der Wohlfahrtsbehörde zu melden, sich gewissermaßen "als die Augen des Staates" zu betätigen.

Solche Melder wollten in der Regel nicht selbst helfen, sondern sie wollten die Sozialbehörde für andere, bei denen sie Probleme wahrgenommen

oder vermutet hatten, einschalten, von der sie nun erwarteten, dass sie die notwendigen "Maßnahmen" ergriffe und sogenannte "aversive (unangenehme) Verwaltungsakte" ins Werk setzen würde.

Mit der Umstellung der Jugendwohlfahrt auf Leistungsansprüche der Bürgerinnen und Bürger und auf professionelle Leistungsgewährung, auf Hilfe und Unterstützung durch den demokratischen Wohlfahrtsstaat, ist das Modell hoheitlicher Devianz-Erfassung und -Kontrolle als Aufgabe der Jugendwohlfahrt überholt. Im Zuge der Durchsetzung basisdemokratischer Grundsätze der Wahlfreiheit und partnerschaftlicher Mitwirkung der Hilfeberechtigten im Hilfeprozess, die das neue Konzept einer bürgernahen Verwaltung strategisch und programmatisch bestimmen, hat sich auch die Rolle der sogenannten Fremdmelder geändert, die als Privatleute oder als Fachkräfte anderer Berufsbereiche soziale und lebensgeschichtliche Probleme und vor allem Risiko-situationen von Eltern und Kindern bei den Jugendämtern anzeigen. Sie werden in positivem Sinne zu Brückenbauern und versuchen, für Menschen in Notlagen den Kontakt zu Fachkräften der Hilfe und Unterstützung herzustellen. Im negativen Sinne agieren sie ihre eigenen Probleme, die sie mit anderen haben aus, indem sie diese bei den Behörden denunzieren und anschwärzen wollen. Nicht selten verlangen sie autoritäre Eingriffe, sie sind an der verfassungsmäßigen Unverletzlichkeit der Privatsphäre und am Schutz des Selbstbestimmungsrechts nicht immer interessiert.

Es ist die Aufgabe der Fachkräfte im Amt für Jugend und Familie, die Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft von Bürgerinnen und Bürgern und von Fachleuten im Umfeld von Familien, vor allem wenn diese in Not- und Krisensituationen geraten sind, anzuerkennen. Dies heißt: Fremdmelder als Brücke zu Hilfeangeboten zu nutzen. Die damit verbundene Hilfepraxis läuft auf ein Doppeltes hinaus: (a) Den Meldungen wird jedenfalls nachgegangen, um zu überprüfen, ob es einen Anlass für ein sofortiges Eingreifen im Rahmen einer Nothilfeaktion gibt und ob der Fremdmelder für die Anbahnung der Hilfeleistung genutzt werden kann. (b) Zugleich setzen sich die Fachkräfte dafür ein, sicherzustellen, dass die Bürgerrechte der gemeldeten Familien, der Eltern wie der Minderjährigen, gewahrt bleiben.

Insbesondere wird das Anliegen der Fachleute aus anderen beruflichen Sektoren, die einen Großteil der Ratsuchenden der JWF ausmachen, stets hilfsbereit aufgegriffen. Sie haben nämlich auf jeden Fall einen Hilfebedarf, für sich selbst oder für andere.

## B.Rechtlicher Rahmen



Die einschlägigen Gesetze enthalten keine allgemeine Hilfeleistungspflicht für Kinder. Aus der Verpflichtung des Pflegschaftsgerichtes aber, bei Kindeswohlgefährdungen durch die Erziehungsberechtigten die entsprechenden Verfügungen zu treffen, *von wem immer es angerufen wird* (§ 176 Abs. 1 ABGB), lässt sich ganz allgemein ableiten, dass es erwünscht ist, den Staat auf Gefährdungen von Kindern aufmerksam zu machen, damit Kinder rechtzeitig geschützt werden können.

Der Jugendwohlfahrtsträger seinerseits hat den ausdrücklichen gesetzlichen Auftrag, die zur Wahrung des Kindeswohles erforderlichen Verfügungen bei Gericht zu beantragen und kann bei Gefahr in Verzug vorläufig auch selbst Maßnahmen treffen (§ 215 Abs. 1 leg cit). Dazu kommt seine ganz allgemeine Aufgabe, Familien zu unterstützen und die Entwicklung von Minderjährigen durch verschiedene Maßnahmen zu sichern (§ 1 StJWG). Daher ist der Jugendwohlfahrtsträger neben dem Pflegschaftsgericht der Hauptansprechpartner für Meldungen, die Minderjährige betreffen.

Daraus folgt, dass der Jugendwohlfahrtsträger verpflichtet ist, Fremdmeldungen auf Kindeswohlgefährdungen hin zu überprüfen, um seinerseits die nötigen Schritte zu veranlassen. Allerdings haben Fremdmelder keinen Rechtsanspruch darauf, dass ihre Meldung in einer bestimmten Art und Weise erledigt wird. Die Entscheidung, ob und in welcher Weise auf die Meldung reagiert wird, liegt in der Eigenverantwortung des Jugendwohlfahrtsträgers.

Fremdmeldungen über Fehlverhalten von Erziehungsberechtigten können, wenn sie weitergegeben werden, den strafrechtlichen Tatbestand der üblen Nachrede erfüllen, es sei denn, dass sich die Behauptung als wahr erweist oder es hinreichende Gründe gegeben hat, die Behauptung für wahr zu halten (§ 111 Abs. 1 und 3 StGB). Das heißt, dass man Fremdmelder der Gefahr einer Strafanzeige durch die Erziehungsberechtigten aussetzt, wenn sie diesen als Melder bekannt werden (§ 117 Abs. 1 StGB).

Für die Behandlung von Fremdmeldungen gilt selbstverständlich auch die Amtsverschwiegenheit. Danach sind die Fachkräfte zur Verschwiegenheit

über die ihnen ausschließlich aus ihrer amtlichen Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, sofern die Geheimhaltung im öffentlichen Interesse oder im überwiegenden Interesse einer Partei gelegen ist ( Art. 20 Abs. 3 B-VG und § 14 StJWG).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Fremdmelder als Nicht-Klienten: Obwohl es traditionell schon immer eine große Zahl von Fremdmeldern in der Jugendwohlfahrt gegeben hat, sind sie als Klienten eher übersehen worden. So hat sich ein überlegter Umgang mit ihnen wenig ausbilden können. Vielfach werden sie als störend erlebt und man signalisiert ihnen, dass sie mit ihrem Anliegen beim Jugendamt an der falschen Adresse seien. Da es vordergründig nicht um sie selbst geht, sind sie in der Regel nicht willkommen und es entwickelt sich leicht eine Tendenz, sie auf Abstand zu halten oder sogar zurückzuweisen und sie somit als Klienten nicht ernst zu nehmen. Häufig erleben Fachleute der Jugendwohlfahrt sie als eine zusätzliche Belastung und nicht als normale Ratsuchende.

2. Instrumentalisierung und Verfolgungsdruck: Fremdmelder kommen ungelegen. Die Kontaktaufnahme mit ihnen erfolgt widerstrebend und man will sie schnell wieder loswerden, vor allem, weil Fremdmelder Druck machen und hartnäckig ihr Anliegen verfolgen. Manchmal werden sie auf diese Weise zu Dauerklienten, ohne allerdings selbst Hilfe zu suchen. Druck entsteht auch, weil Fremdmelder oft vorgeben zu wissen, was zu tun wäre. Sie geben den Fachkräften gerne "Anweisungen", wie diese vorgehen sollten. Sie haben klare Vorstellungen, wie eine Problemlösung auszusehen hätte. Sie glauben, das Problem zu kennen und übersehen dabei, dass sie häufig selbst Probleme haben bzw. selbst beteiligt, d.h. ein Teil des Problems sind.

Fremdmelder werden aber auch deswegen als Belastung erlebt, weil bei nicht wenigen von ihnen, gerade bei anonymen Meldern, Ausgrenzungs-, Bestrafungs- und Verfolgungsperspektiven im Vordergrund stehen. Sie drohen höheren Orts mit Beschwerden und sie beschweren sich auch. Sie machen Druck und wehren Versuche einer Problematisierung und Klärung ihrer Meldungen nicht selten ab, so dass sich die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt oft als bloße Befehlsempfänger empfinden, die die Fremdmelder für ihre undurchsichtigen Zwecke zu instrumentalisieren trachten, wogegen sich die Fachkräfte im Jugendamt verständlicherweise wehren.

Vor allem im Kontakt mit professionellen Fremdmeldern spielt dieses Muster eine Rolle: Eine Abschiebe- und Instrumentalisierungstendenz auf Seiten der Fremdmelder provoziert Ärger und Abwehr auf Seiten der Fachkräfte und es entsteht eine Situation, in der



Fremdmeldungen nicht wirklich aufgegriffen werden können.

3. Nicht genutzte Ambivalenzen: Überhaupt besteht generell das Problem, dass Ambivalenzen im Umgang mit Fremdmeldern eine große Rolle spielen, im Zugang, in der Art, wie Probleme vorgetragen werden und welche Erwartungen man an den Hilfeprozess hat. Deswegen entwickeln sich mit Fremdmeldern heftige emotionale, beziehungsmaßige Spannungen. Es geht generell widersprüchlich zu:

- Fremdmelder sind hilfreich und nützlich und gleichzeitig werden sie als lästig und bedrohlich erlebt.
- Fremdmelder sind aufmerksam, sind an anderen interessiert. Sie wollen Hilfe initiieren und zugleich propagieren sie nicht selten Ausgrenzung und Verfolgung derjenigen, die sie melden. Insofern sind Fremdmelder verantwortungsvoll und gleichzeitig agieren sie nicht selten aggressiv.
- Obwohl Fremdmelder in Kontakt mit Familien, Kindern und Jugendlichen sind und von Problemen wissen, distanzieren sie sich andererseits von ihnen oder bleiben draußen. Dabei unterschätzen sie ihre eigene Rolle und Kompetenz, in Situationen zu helfen, die sie unter Umständen zu Recht als problematisch erkennen. Sie wollen Hilfe holen und in Gang setzen, sehen sich aber selbst oft nicht in der Lage, eine Brücke zur Hilfe zu bauen.
- Fremdmelder wollen keine Klienten sein und dennoch stellen sie allein zahlenmäßig eine große Gruppe von Ratsuchenden dar, gehören sie zu den wichtigsten Klienten des Jugendamtes. Fremdmelder sind insofern jedenfalls faktische Klienten, obwohl sie selbst in der Regel keine Klienten sein wollen.

Bei solchen Gegensätzlichkeiten und Ambivalenzen bleibt es nicht aus, dass die Ambivalenztoleranz der Fachkräfte schnell erschöpft ist. Sie verlieren dann die Fähigkeit, Widersprüche geschickt zu balancieren.

Von Fremdmeldern unter Druck gesetzt, neigen sie dazu, die oft komplexen Problemlagen aufzuspalten: Sie greifen die Meldungen auf und lassen die Fremdmelder draußen. Sie lassen sich instrumentalisieren und sind gleichzeitig darüber ärgerlich. Oder sie wehren die Fremdmelder

ab und versäumen damit möglicherweise, in einer schwierigen, Minderjährige gefährdenden Situation kompetent einzugreifen.

## D. Qualitätsstandards

1.Klientenakzeptanz: Prinzipiell gilt, dass jeder Fremdmelder ein Recht auf die professionelle Dienstleistung des Amtes für Jugend und Familie hat. Obwohl generelle Fremdmelderkampagnen vom Jugendamt nicht organisiert werden, weil sie leicht Missverständnisse in der Bevölkerung hervorrufen, werden Fremdmelder grundsätzlich nicht abgewehrt. Professionelle Fremdmelder werden sogar ermutigt, mit dem Jugendamt Kontakt aufzunehmen. Wie alle anderen Ratsuchenden auch, werden Fremdmelder als Klientinnen und Klienten grundsätzlich akzeptiert. Was auch immer sie vortragen, die Fachkräfte im Jugendamt signalisieren ihnen, dass sie mit ihren Anliegen an der richtigen Adresse sind. Sie nehmen offen Kontakt zu ihnen auf. Sie nehmen sie ernst. Sie erläutern die eigene fachliche Rolle und klären, worum es geht. Gegebenenfalls laden sie die Fremdmelder zur Mitwirkung im Hilfeprozess ein.

2.Reflektierte Hilfe: Die Fachkräfte reagieren mit Aufmerksamkeit und Verständnis auf den Druck, den Fremdmelder gerne machen. Dabei leitet sie prinzipiell die fachliche Konzeption, niemanden zu verwenden und sich selbst nicht verwenden zu lassen. Sie gehen davon aus, dass gemischte Gefühle die Fremdmelder bewegen, dass Hilfeinteressen ebenso wie Straftendenzen vorkommen und dass Fremdmelder Probleme aufmerksam wahrnehmen, aber auch emotional ausagieren, zumal wenn sie selbst Problembeteiligte sind. Anstatt sie zurückzuweisen, werden die Anliegen der Fremdmelder mit aller fachlichen Rollenklarheit kritisch reflektiert. D.h. vor allem: Die Fachkräfte machen deutlich, dass das Jugendamt eine Einrichtung sozialer Hilfe (und nicht der Strafverfolgung) ist, die daran interessiert ist, mit verantwortungsvollen Bürgerinnen und Bürgern aber auch mit Professionellen aus anderen Berufsbereichen im Interesse der Wahrung des Kindeswohls und der Entwicklungsförderung von Familien und Kindern zusammenzuarbeiten.

Selbstverständlich machen die Fachkräfte des Jugendamtes die Fremdmelder auf die einschlägigen rechtlichen Fragen aufmerksam, die im Kontext von Fremdmeldungen eine Rolle spielen (vgl. oben unter 2. Rechtlicher Rahmen). D.h. sie wahren die Bürgerrechte und schützen Familien vor Denunzierung und ungerechtfertigten Anschuldigungen. Sie



achten strikt auf Vertraulichkeit und Datenschutz.

3. Ambivalenztoleranz/Kontrolle der Gegenübertragung: Die Fachkräfte nehmen die ihnen entgegengebrachten Widersprüche und Ambivalenzen, im Verhalten, in der Problemkonstruktion und was die Hilfeerwartungen betrifft, kritisch auf. Sie nehmen sie unvoreingenommen wahr und thematisieren sie im Austausch mit allen Beteiligten. Den emotionalen Druck, der verständlicherweise im Kontakt mit Fremdmeldern entsteht, versuchen sie im Team der Fachkräfte und mit Hilfe von Supervision zu kontrollieren. Aufkommende Gegenübertragungen werden reflektiert und genutzt für eine tragfähige Gestaltung des Hilfeprozesses. Strategisch setzen die Fachkräfte auf die Ermutigung eines freiwilligen Kontakts mit dem Jugendamt, weisen aber programmatisch und methodisch den Hilfebedarf und -anspruch der Fremdmelder nicht ab.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Im Vorfeld der Hilfeleistung: Das Amt für Jugend und Familie entwickelt im Vorfeld der Hilfeleistung einen Folder für die Öffentlichkeit und für andere Fachkräfte, um zu erklären, wie man am besten mit den Fachkräften der Jugendwohlfahrt Kontakt aufnimmt, auch wenn man nicht direkt betroffen ist.

2. Umgang/Haltung: Die Fachkräfte zeichnet im Umgang mit Fremdmeldern eine zugewandte, freundliche und stützende Haltung aus. Sie nehmen die Fremdmelder ernst und an. Sie stellen Kontakt her. Sie hören sehr genau zu, um Informationen zu bekommen. Sie klären die Beziehung der Melder zu den Gemeldeten und arbeiten deren Problembetroffenheit und Teilnahme heraus.

Insbesondere in zweifelhaften Fällen betonen sie: "Ich danke Ihnen sehr, dass Sie sich bei uns melden. Es gibt ja viele Menschen, so wie Sie, die bei uns anrufen und uns auf Probleme und Gefährdungen von Kindern hinweisen. Das ist sehr verantwortungsvoll. Andererseits gibt es auch Menschen, die ungerechtfertigterweise Menschen bei uns melden. D. h.,

jeder der auf Probleme bei einer öffentlichen Stelle hinweist, nimmt eine große Verantwortung auf sich. Würden Sie sagen, dass Sie vor diesem Hintergrund noch einen guten Grund haben, sich an das Jugendamt zu wenden?"

**3.Problemklärung:** Sie klären im ersten Schritt den berichteten Sachverhalt zuverlässig ab und fragen:

- Warum ruft der Fremdmelder an?
- Was ist das Problem? Was hat der Fremdmelder konkret wie oft, seit wann und wann zuletzt wahrgenommen?
- Um welches Kind geht es? Wie alt ist es?
- In welchem Umfeld lebt das Kind?
- Zu welchen Fachkräften hat es Kontakt?
- Wie schätzt der Melder den eigenen Kontakt zum betroffenen Minderjährigen und dessen Familie ein?
- Ist der Melder bereit, aus der Anonymität hervorzutreten?

**4.Begegnung:** In der Regel ist es dann geboten, den Fremdmelder persönlich zu treffen. Dabei wird dem Fremdmelder gesagt, dass er seinen Namen nicht nennen muss. Vertraulichkeit wird zugesichert. Es wird zugleich betont, dass es bei einer das Wohl eines Minderjährigen betreffenden Angelegenheit wichtig ist, die Melder zu einem persönlichen Gespräch zu treffen, um den Melder über Rolle und Auftrag der Fachkräfte im Jugendamt zu informieren und um gemeinsam zu überlegen, wie die Situation einzuschätzen ist und wie man am besten Hilfe leisten kann. Die Fachkräfte informieren den Fremdmelder auch über alle rechtlichen Fragen, die im Zusammenhang der Meldung wichtig sind.

**5.Zusammenarbeit:** So weit möglich und sinnvoll, engagieren die Fachkräfte sodann den Fremdmelder und beziehen ihn als Helfer und als Brücke mit ein. Sie entwickeln eine Zusammenarbeit (speziell mit professionellen Fremdmeldern). Dabei kommt es darauf an, die Abwehr von Fremdmeldern zu überwinden und ihnen zu helfen, eine positive Einstellung zur eigenen Hilfeleistung zu entwickeln.



Zugleich wird im Gespräch und Austausch ein umfassendes Verständnis der gemeldeten Problematik erarbeitet und dem Fremd-melder erklärt, wie man im weiteren die Hilfe für die betroffene Familie anlegen wird.

6. Weiterer Hilfeprozess: Im weiteren Verlauf der Prozessgestaltung gelten die methodischen Hinweise entsprechend PPQ 4, 5, 6, 7 und 8.



Aktives Zugehen auf Hilfebedürftige - Die Arbeit mit unfreiwilligen Klientinnen und Klienten



PPQ 4



## PPQ 4 Aktives Zugehen auf Hilfebedürftige - Die Arbeit mit unfreiwilligen Klientinnen und Klienten

### A. Aufgabe

Die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt haben die Aufgabe, Familien in Problemsituationen zur Klärung ihrer Lage und bei der Auswahl der entsprechenden Hilfeangebote zu beraten. Falls erforderlich, beginnen sie dann mit der Hilfe und begleiten die Familien (Eltern, Alleinerziehende, Kinder und Jugendliche). Die moderne Jugendwohlfahrt setzt dabei grundsätzlich auf die Wahlfreiheit der Bürgerinnen und Bürger in der Auswahl der Hilfeangebote. Diese Hilfeangebote stellen eine Serviceleistung dar, die in der Regel freiwillig in Anspruch genommen wird.

Einige Familien aber erleben sich selbst nicht als hilfebedürftig, obwohl sie in Konflikten leben und unter schweren Belastungen leiden. Erhalten nun SozialarbeiterInnen Kenntnis von solchen Problemlagen in den Familien und nehmen auf Grund ihrer vorläufigen Einschätzung einen Hilfebedarf wahr, so nehmen sie mit diesen Familien Kontakt auf. Dieser vom Amt für Jugend und Familie ausgehende Kontakt wird von den Familien oft als Einmischung in die Privatsphäre empfunden. Die fachliche Herausforderung der Jugendwohlfahrt besteht darin, diese damit gegebene Unfreiwilligkeit des Kontaktes nicht zu leugnen, sondern zu thematisieren und die eindeutige Hilfeorientierung des sozialarbeiterischen Handelns verständlich und glaubhaft zu machen.

Dabei werden die einzelnen Familienmitglieder dazu motiviert, sich an der Problemklärung und Problemkonstruktion zu beteiligen und gemeinsam mit den Fachkräften der Jugendwohlfahrt zu erarbeiten, ob und eventuell welcher Hilfebedarf besteht. Erst auf der Grundlage einer gemeinsamen Sichtweise der bestehenden Probleme, kann ein Einverständnis erzielt und der Hilfeprozess begonnen werden, dessen Gelingen von einer Einigung abhängt.

Eine weitere Gruppe von unfreiwilligen Klienten ergibt sich durch Meldung

und Überweisung von anderen Institutionen (z.B. Kindergärten, Schulen, Kliniken, Gerichte). Diese Klienten werden im Zusammenhang mit Obsorge-, Besuchsrechtsregelungen, Jugendgerichtsällen, Vaterschaftsfeststellungen und Unterhaltsangelegenheiten aufgefordert, mit dem Amt für Jugend und Familie Kontakt aufzunehmen. Das Amt hat die Verpflichtung, auch diesen Klienten vielfältige Hilfen (administrative, beraterische, sozialpädagogische) anzubieten und zu vermitteln.

## B. Rechtlicher Rahmen

Der Jugendwohlfahrt kommt ganz allgemein die Aufgabe zu, die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten und zu unterstützen (§ 1 Abs. 2 StJWG). Die Beratung und Unterstützung soll angeboten werden und soweit als möglich auf Freiwilligkeit beruhen. In familiäre Bereiche und Beziehungen soll möglichst nicht eingegriffen werden. Die Unterstützung der Jugendwohlfahrt verliert aber dort den Charakter einer Dienstleistung, die freiwillig angeboten oder in Anspruch genommen werden kann, wenn das Wohl von Minderjährigen gefährdet ist und Eltern den Kontakt mit dem Jugendamt ablehnen. Dann sind Eingriffe zum Schutz des Minderjährigen, die als Verfolgungshandlungen von den Betroffenen erlebt werden können, nicht nur erlaubt, sondern auch geboten. Allerdings ist immer nur soweit in familiäre Bereiche und Beziehungen einzugreifen, als dies zum Wohl des Minderjährigen erforderlich ist. Das jeweils *gelindeste noch zum Ziel führende Mittel* ist zu wählen (§§ 1, 2 und 35 leg cit).

Ähnlich sind die Aufträge an den Jugendwohlfahrtsträger im ABGB geregelt. Zunächst sollen gesetzliche VertreterInnen nach der Geburt eines Kindes, wenn es nach den Umständen geboten erscheint, über elterliche Rechte und Pflichten (Unterhalt, Feststellung der Vaterschaft, etc.) in Kenntnis gesetzt werden und überhaupt für die Wahrnehmung dieser Rechte des Kindes Hilfe angeboten werden. Wenn Hilfe durch Zustimmung zu einer Sachwalterschaft angenommen wird, so werden die elterlichen Rechte so wenig als möglich beschränkt (§ 212 Abs. 1 und Abs. 4 ABGB). Bei Gefahr in Verzug aber darf der Jugendwohlfahrtsträger die erforderlichen Schritte gleich und auch gegen den Willen der Eltern setzen. Bei der nachprüfenden Kontrolle des Gerichtes ist allerdings wieder das *gelindeste Mittel die Maxime der Entscheidung* (§§ 215 Abs. 1 und 176 iVm 176b ABGB).

Den gesetzlichen Bestimmungen lässt sich zusammenfassend entnehmen, dass der



Jugendwohlfahrtsträger den unabdingbaren Auftrag hat, für das Wohl der Minderjährigen zu sorgen. Wenn möglich, soll er dies im Einvernehmen und mit Zustimmung der Eltern und anderen Erziehungsberechtigten tun. Dies setzt voraus, dass immer zuerst versucht werden muss, auf der Basis der Freiwilligkeit und Mitwirkung (Zustimmung) mit den Familien zu arbeiten. In diesem Zusammenhang spielt die strikte Einhaltung der Amtsverschwiegenheit (§ 14 iVm § 49 Abs. 1 lit 1 StJWG) als Basis einer vertrauensvollen und angstfreien Zusammenarbeit eine große Rolle. Dieser Dienstleistungscharakter der Jugendwohlfahrtsarbeit hat aber seine Grenze dort, wo es um die schnelle Beseitigung von Gefährdungen der Minderjährigen geht (vgl. PPQ 7 u. 8).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Programmatische Widersprüche; "das doppelte Mandat": Die historische Rolle der Jugendwohlfahrt als Eingriffsbehörde, die ihre eigene Tätigkeit in jahrzehntelanger Tradition als sozialpolizeiliche Überwachung, Erfassung und Repression und nicht als eine soziale Dienstleistungsbehörde verstanden hat, erschwert auch heute noch den Zugang zum Amt für Jugend und Familie. Die Nutzer werden dadurch konzeptuell verwirrt, denn sie wissen immer wieder nicht, ob sie von den Jugendämtern Hilfe oder Verfolgung zu erwarten haben. Das Festhalten moderner Jugendwohlfahrtsbehörden an der traditionellen Konzeption des doppelten Mandats, die insbesondere im Kinderschutzbereich Hilfe mit Repression und Ausgrenzung koppelt, verstellt aber gerade denjenigen, die sich in großen Nöten befinden, den Weg zum Jugendamt, das auf Grund gesetzlicher Bestimmungen (§ 215, Abs.1 ABGB, § 84 StOP, § 38 StJWG) mittlerweile zu einer modernen sozialen Dienstleistungsbehörde geworden ist.

2. Widerstand und Rollenunklarheit: Aus dieser widersprüchlichen Programmatik zwischen traditionellem Aufgabenverständnis und heutigem

Auftrag der Jugendwohlfahrt resultiert auf Seiten der Klienten häufig die Abwehr der Kontaktaufnahme und der Hilfeangebote und selbst im Falle zugespitzter Konflikte und Notlagen leisten sie gegen die Unterstützung und Hilfe von Seiten der sozialen Fachkräfte heftigen Widerstand. Deswegen werden oft aus unfreiwilligen Klienten keine freiwilligen Klienten, scheitert die Hilfe, ehe sie überhaupt angefangen hat. Damit verschärft sich die Rollenunklarheit auf Seiten der Fachkräfte, spüren sie doch, dass ihre Hilfeangebote abgelehnt werden. Hinzu kommt, dass viele soziale Fachkräfte im Bereich der Jugendwohlfahrt ihrerseits eher unfreiwillig handeln, da sie sich auf Grund ihres gesetzlichen Auftrages gezwungen fühlen, mit Menschen in Kontakt zu treten, die dies nicht wünschen, ja sogar ablehnen. Die Fachkräfte - selbst unsicher - werden insofern oft von den Klienten als "unsichere Kontrolleure" und nicht als selbstbewusste Helfer erlebt. Diese Zuschreibung von Seiten der Klienten erzeugt auch bei den Fachkräften Unsicherheit. Eine Folge dieser Unsicherheit ist, dass die Fachkräfte ihren Hilfeauftrag den Klienten nicht plausibel machen können und es bildet sich ein innerer Widerstand gegen einen in ihren Augen unzumutbaren Arbeitsauftrag, unfreiwilligen Klienten offen gegenüberzutreten und Hilfe anzubieten.

3. Geringe Hilfeerwartungen bei massiver Problembelastung: Unfreiwillige Klienten leben häufig in Konflikten und sind von massiven Problemen belastet. Trotz eines großen Leidensdruckes erleben sie sich selbst jedoch nicht als hilfebedürftig. Die Abwehr von Problemen und Leiden ist zu einem durchgängigen Verhaltensmuster dieser Klienten geworden. Durch bittere Erfahrungen haben sie häufig keine Hoffnung mehr, dass ihnen überhaupt geholfen werden könnte. Daraus entwickelt sich ein genereller Widerstand gegen die Hilfe. Sie wird sogar als Kränkung der Eigenliebe und der Selbstachtung erlebt. So werden Menschen zu Außenseitern der Gesellschaft, die ihre Ohnmacht und ihre Benachteiligung sich nicht bewusst machen, um nicht ganz zu verzweifeln. Lieber setzen sie ihre existentiellen Krisen fort und hoffen auf ein Wunder (*generell ist Hilfe eine narzisstische Kränkung, vgl. PPQ 1*).

4. Fremdmelder und die Erschwerung einer selbstbezogenen Problemsicht: Geringe Hilfeerwartungen werden zusätzlich durch die Tatsache verschärft, dass unfreiwillige Klienten in der Regel von Drittmeldern (vgl. PPQ 3) wie Nachbarn, Verwandten oder von Fachkräften (LehrerInnen, KindergärtnerInnen, usw.) gemeldet werden. Bei der Kontaktaufnahme spielen "fremde" Problemeinschätzungen anderer Personen eine Rolle, die nicht selbst unmittelbar betroffen sind.

Die Zuschreibung von Problemen durch Fremde erschwert zusätzlich die eigene Problemsicht und Problemzuschreibung durch die Familien und aktiviert Abwehr und



Widerstand. Wenn auf Grund von Fremd-meldungen der Kontakt mit Familien aufgenommen wird, werden Selbstattributionen (Selbstzuschreibungen) der Klienten erschwert. Auch Schamgefühle und Angst vor Repressionen der Behörde erzeugen Widerstand und Hilfeabwehr, zumal wenn es um Erziehungs-probleme und Beziehungskonflikte von Eltern geht. Hilfeangebote werden dann oft als narzisstische Kränkung erlebt.

5.Machtkämpfe: Aufgrund einer widersprüchlichen programmatischen Orientierung, einer unsicheren beruflichen Rollenkonstruktion und einer durchgängigen Hilfeabwehr entwickeln sich im Kontakt zwischen Familie und sozialen Fachkräften häufig Machtkämpfe, die einen produktiven Hilfeprozess gefährden. Während die Familie die Abwehr gegen die Kontaktaufnahme und die Hilfeangebote der Fachkräfte verstärkt, entwickeln sich auf der Seite der Fachkräfte heftige emotionale Gegenübertragungsreaktionen. Die unterschiedlichen Problemsichten verschärfen sich und es kommt leicht zu wütenden Konfrontationen. Dabei entwickeln sich rechthaberische und aggressive Verhaltensweisen bzw. ist ein enttäuschtes Ausweichen häufig. So scheitern Dialog und Zusammenarbeit.

## D. Qualitätsstandards

1.Eindeutiges Mandat: Das programmatische und methodische Konzept der Jugendwohlfahrt ist eindeutig auf Hilfe ausgerichtet. Es gilt auch bei unfreiwilligen Klientinnen und Klienten. Das heißt: das Amt für Jugend und Familie ist keine Sozialpolizei, sondern eine soziale Dienstleistungsbehörde, die Hilfen anbietet und in Situationen, die Kinder gefährden, falls notwendig (Verantwortung für die Sicherung des Kindeswohles/Garantenpflicht), auf Familien aktiv zugeht, auch wenn diese vorerst die Hilfen nicht freiwillig suchen.

2. Rollenklarheit in der Arbeit am Widerstand: Die sozialen Fachkräfte nehmen den Widerstand der Familien als Herausforderung an

und setzen sich offen mit ihm auseinander. Dabei bemühen sich die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt um ein klares Rollenprofil und um ein sicheres professionelles Selbstverständnis. Sie nehmen selbst-bewusst ihre berufliche Rolle der Hilfeleistung an, die Krisenintervention und Nothilfe in gefährlichen Konflikten einschließt. Sie nehmen ihren gesetzlichen Auftrag ernst, das Kindeswohl zu sichern und identifizieren sich damit. Die Wahrnehmung der Garantenpflicht umfasst das ganze Familiensystem und richtet sich nicht nur auf Kinder, sondern auch auf Eltern und andere Erziehungsberechtigte. Ihnen wird mit aller Offenheit ein solidarisches Hilfeangebot gemacht.

Aus dieser Haltung heraus wird der Widerstand unfreiwilliger Klienten gegen Eingreifen und Hilfeangebot thematisiert und geklärt.

**3. Motivierung zur Hilfeannahme durch Stärkung der Eigenkräfte:** Die Fachkräfte verstehen die geringen Hilfeerwartungen unfreiwilliger Klienten als Ausdruck ihrer persönlichen Lebensgeschichte und gesellschaftlichen Situation der Benachteiligung und Ausgrenzung. Sie wenden sich den unfreiwilligen Klienten mit Verständnis und Solidarität zu und versuchen, Wege aus der von den Klienten erlebten Hoffnungslosigkeit zu erschließen, die die Selbstachtung der Klienten stärken und die dazu beitragen, dass die Klienten ihre Handlungsfähigkeit zurückgewinnen. Auch bei fortbestehender Abwehr halten sie den Kontakt zu den Klienten aufrecht. Die Unfreiwilligkeit wird als Ausgangspunkt der Arbeit genommen. Auf dieser Basis wird ein Arbeitsbündnis angestrebt, um neue Ressourcen der Konfliktbewältigung zu erschließen.

**4. Multiperspektivische Sicht und die Förderung der selbstbezogenen Problemeinsicht:** Die Einschätzungen und Erwartungen von Fremdmeldern werden zunächst im Kontakt mit den Klienten lediglich als Hypothesen reflektiert und genutzt, ohne die Offenheit für andere Sichtweisen, insbesondere der Familie selbst, zu verstellen. Dabei werden Schamgefühle und Angst auf Seiten der betroffenen Familie sensibel zum Thema gemacht. Die Familie wird ermutigt, ihre eigene Sicht der Dinge darzulegen, um die Fachkräfte davon zu überzeugen, dass entweder keine weitere Hilfe notwendig ist, oder dass sie sich auf die Notwendigkeit der Hilfe einlassen kann, indem sie gewissermaßen zu einem eigenverantwortlichen Problembesitzer wird. Der Familie wird unbedingte Vertraulichkeit zugesichert. Informationen, welche im Hilfeprozess bekannt werden, werden nie ohne Rücksprache mit der Familie weitergegeben.

**5. Empathie und Reflexivität:** Die Fachkräfte kontrollieren ihre eigenen spontanen und unbewussten Gegenübertragungsreaktionen, insbesondere ihre Neigung aggressiv gegen den Widerstand unfreiwilliger Klienten anzurennen oder ihm enttäuscht auszuweichen. Statt-dessen werben sie mit Empathie und nüchternem Realismus für den klärenden



Dialog und die ressourcen- und hoffnungerschließende Zusammenarbeit.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Vor dem direkten Kontakt: Wir stellen mit geeignetem Informationsmaterial bezirksbezogen die Aufgabe der Jugendwohlfahrt unmissverständlich klar. Dabei betonen wir, dass das Jugendamt zwei wesentliche Aufgaben hat: die Unterstützung von Familien und ein Eingreifen in Notsituationen im Interesse der Sicherung des Kindeswohles (Hilfefunktion und Nothilfefunktion vgl. PPQ 8 u.18).

- Die Fachkräfte werden zu einer offenen Haltung gegenüber unfreiwilligen Klienten motiviert. Ihre methodische Kompetenz in der Auseinandersetzung mit Abwehr und Widerstand wird in beruflichen Fortbildungen gestärkt, um eine multiperspektivische Sicht der vorliegenden Problemlagen ohne vorschnelle Bewertungen zu ermöglichen.
- Die Situation der betroffenen Familien, auf die das Jugendamt durch Hinweise von außen aufmerksam geworden ist, wird unter Nutzung aller verfügbaren Informationen eingeschätzt und es werden Hypothesen über möglicherweise bestehende Problemlagen und ihre Hintergründe gebildet. Es wird zugleich untersucht, wie dringlich eventuell eine sofortige Kontaktaufnahme mit der Familie ist, die von sich aus nicht Hilfe beim Amt für Jugend und Familie gesucht hat (Risikoeinschätzung).

2. Kontaktaufnahme: Der Erstkontakt mit unfreiwilligen Klienten erfolgt direkt persönlich, schriftlich oder telefonisch. Die eingeschätzte Dringlichkeit bestimmt die Art und den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme.

Wenn keine unmittelbare Gefährdung eines Kindes vorliegt, ist eine schriftliche Kontaktaufnahme in Form eines Briefes als besonders günstig anzusehen. Die Familie hat dann Zeit, über die im Brief geäußerten Gründe für eine Kontaktaufnahme der SozialarbeiterInnen nachzudenken und zu entscheiden, ob sie dieses Hilfeangebot annehmen möchte. Dieser Brief wird für die Familie sehr wohlwollend abgefasst. Er soll einladend wirken und eine Bitte um ein Gespräch enthalten. Die Gründe für ein

Gespräch sollen deutlich dargelegt werden. Dabei sollen die Fachkräfte so schreiben, als würden sie selbst gerne diese Nachricht bekommen. Wenn auf Briefe oder Nachrichten nicht reagiert wird, oder telefonisch mitgeteilt wird, dass an einer gemeinsamen Problemlösung kein Interesse besteht, wird der Fall im Kreise der KollegInnen methodisch erörtert, um einen neuen Zugang zu finden (Teamgespräche, Supervision, Intervention). In einer zugespitzten Krisensituation ist eine sofortige direkte Kontaktaufnahme notwendig (vgl. PPQ 7).

- Bei der ersten Kontaktaufnahme wird die möglicherweise bestehende Unfreiwilligkeit sofort thematisiert, geklärt und bearbeitet. Dabei wird die Aufgabe und die Rolle der Fachkräfte anschaulich beschrieben und erläutert. Sodann wird mit der Problemanalyse begonnen und es wird unter Beteiligung aller Familienmitglieder deren Problemsicht, Erwartungen und Hilfeprozess-vorstellungen bzw. Befürchtungen erörtert. Widerstand und Abwehr werden als ein Schlüssel zum Verständnis der bestehenden Probleme gesehen. Im Widerstand drückt sich nämlich ein bestehender Konflikt methaphorisch aus. Dabei muss in der Regel mit einem besonderen Verhaltensmuster gerechnet werden: Widerstand und Abwehr wachsen jeweils mit der bestehenden Problem-belastung.
- Die SozialarbeiterIn verfolgt im Erstgespräch mit der Familie das Ziel, eine gemeinsame Problemkonstruktion zu finden. Dabei werden alle am Problem Beteiligten einbezogen und sie werden aufgefordert, ihre Sicht der Dinge darzulegen und herauszuarbeiten, wer was jeweils in welcher Zeit ändern möchte (lösungsorientierte Sozialarbeit).
- Das Ergebnis dieser Erstberatung/Problemlösung wird zusammengefasst und es wird festgestellt, ob eine Hilfe notwendig und gewollt wird oder ob es keiner weiteren Hilfe bedarf. Dabei wird die Wahlmöglichkeit der Hilfeform durch die Betroffenen herausgestellt und unterstützt.



- Im nächsten Schritt wird ein Hilfeplan mit allen Beteiligten erarbeitet, der folgende Aspekte umfasst: eine ausführliche Problembeschreibung, die Feststellung der vorhandenen Eigenkräfte und der notwendigen Hilfemöglichkeiten, die Aufgaben und Verpflichtungen aller Beteiligten und die zeitliche Planung des Hilfeprozesses sowie seiner Ziele (vgl. PPQ 10).
- Wenn das Hilfeangebot der Jugendwohlfahrt nicht ausreichend ist, muss geklärt werden, welche anderen Einrichtungen Hilfe leisten und wie sie miteinbezogen werden können. Insbesondere bei schweren psychischen Störungen und lebensgefährlichen Gewalt-zuspitzungen muss geklärt werden, ob es nötig ist, ärztliches, psychiatrisches, polizeiliches oder gerichtliches Eingreifen zu veranlassen (vgl. PPQ 7, 8 u. 14). Die Notwendigkeit eines solchen Eingreifens muss immer mit der Familie offen besprochen und begründet werden.
- Die Fachkräfte müssen immer damit rechnen, dass der Widerstand gegen die Fortführung der Hilfe wieder neu auflebt, dass das Arbeitsbündnis einseitig aufgekündigt wird, obwohl Belastungen und Gefährdungen fortbestehen. Dann beginnt, nach eingehender Reflexion, die Kontaktaufnahme von vorne.
- Für die Familien wie für die Fachkräfte ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass die Hilfe zeitlich begrenzt ist. An ihrem Ende wird gemeinsam überprüft, welche Ziele erreicht worden sind und ob die Hilfe gegriffen hat und mit welcher Perspektive die Hilfe beendet wird. Die Fachkräfte verabschieden sich und informieren und ermutigen die Familie, bei neuerlichem Hilfebedarf von sich aus bei den Fachkräften des Amtes für Jugend und Familie Hilfeleistungen in Anspruch zu nehmen.



Fall- und Unterstützungsmanagement

## PPQ 5 Fall- und Unterstützungsmanagement

### A. Aufgabe

Das Fall- und Unterstützungsmanagement ist der Schwerpunkt, das "Herz- und Kernstück" der Familiensozialarbeit.

Das Fall- und Unterstützungsmanagement (UM) versteht sich als umfassender, integrierender und auf Vernetzung hin orientierter Unterstützungsprozess, der eine Vielzahl von unterschiedlichen Hilfen beinhalten kann (Krisenhilfe, Beratung, Leistungsvermittlung, Betreuung, Vertretung etc.).

Die Veränderung des Hilfesystems in Richtung immer größerer Ausdifferenzierung und Spezialisierung brachte das Problem der Unübersichtlichkeit, die geeignete und passende Hilfe zu finden und sich diese Hilfe auch nutzbar zu machen.

Gleichzeitig veränderte sich die Rolle der Bürgerinnen und Bürger im Hilfesystem. Sie wurden mündig und selbstbewusst. Ihre Stellung in Gesellschaft und Hilfesystem wurde stärker. Aus "Hilfebedürftigen" wurden so hilfeberechtigte Bürgerinnen und Bürger, Nutzer und Kunden. In diesem Zusammenhang entwickelte sich eine völlig neue Hilfeaufgabe. Gefragt sind jetzt auf personeller Ebene "Lotsen" im Hilfesystem und auf organisatorischer Ebene gewissermaßen "Reisebüros" für das Reisen im Hilfesystem. In dieser Gestalt ist das Fall- und Unterstützungsmanagement eine Antwort auf diese gesellschaftlichen und strukturellen Veränderungen. UM ist die adäquate fachliche Methode, um auf die Probleme in der Nutzung der bestehenden, differenzierten Dienstleistungsangebote der heutigen Zeit und auf die gewachsene Komplexität der Problemlagen, mit denen Menschen sich heutzutage auseinandersetzen müssen, zu reagieren.

Das UM verbindet psychosoziale Hilfestellungen mit den erforderlichen alltagspraktischen Unterstützungen. Es klärt Problem- und Bedarflagen, erschließt und vermittelt Unterstützung, koordiniert und stimmt die Hilfen ab. Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt im Überblick behalten, im Organisieren und Herstellen der Zusammenarbeit, im Steuern und in der Koordination der Hilfen.

Das UM eröffnet, erleichtert, beschleunigt und optimiert Hilfen. Durch die Kontinuität der Zuständigkeit in der Fallbetreuung können angestrebte Ziele und Lösungsschritte vom UM trotz oder gerade mit einer "Mixtur von Hilfen" im Auge behalten und synergetische Wirkungen erzielt werden.

UM wird vom Jugendamt flächendeckend durch die bezirksnahe Familiensozialarbeit angeboten. Die bezirksnahe Familiensozialarbeit bringt für diese Primärversorgung drei wesentliche Voraussetzungen mit:

- Die Fachkräfte sind SozialarbeiterInnen, die von ihrer Ausbildung her Allgemeinpraktiker, d.h. Generalisten sind.
- Die territoriale Zuständigkeit eröffnet eine sozialräumliche Orientierung (lebenskontextnahes Angebot).
- Die umfassende Aufgabenstellung der Jugendwohlfahrt richtet sich an eine breite "Nutzergruppe" und bedingt somit in der Praxis eine gewisse Allzuständigkeit. Ca. 75% der Bevölkerung sind potentielle Adressaten der Jugendwohlfahrt: Familien, Eltern, Jugendliche, Kinder, aber auch alle Menschen, die ein berufliches oder sonstiges Interesse am Leben und am Alltag von jungen Menschen haben (Privatpersonen und Professionelle in Institutionen, z.B. Kinder-gärten, Schulen und so fort, aber auch in der Politik, in den parlamentarischen Gremien, in den Medien etc.).

Die "Erst- und Letztzuständigkeit" der Familiensozialarbeit und die Ausdifferenzierung der Hilfen durch das neue Jugendwohlfahrtsrecht förderten die Tendenz, den Schwerpunkt der Arbeit auf UM zu legen.

Insbesondere die durch die Jugendwohlfahrt gewährten ambulanten und stationären Erziehungshilfen können zweckmäßig und zielgerichtet nur im Rahmen eines umfassenden UM geleistet werden.

Im Rahmen des UM übernimmt die bezirksnahe Familiensozialarbeit unterschiedliche Funktionen und Aufgaben, wobei sie die Hilfen und Unterstützungen entweder selbst oder von anderen erbringen lässt:

- von der kurzen Informationsabgabe (Auskunft), quasi en passant, bis hin zur langfristigen, umfassenden Begleitung und Betreuung von Familien und Kindern;
- von der Abklärung von Leistungsansprüchen in Bezug auf materielle und finanzielle



Hilfen bis zur Assistenz und Begleitung bei der Nutzung von Unterstützungsangeboten;

- von den durch die Familiensozialarbeit selbst erbrachten psychosozialen Hilfen (z.B. Beratung, Krisenhilfe) bis zur Vermittlung und Überweisung an spezielle, psychosoziale Dienstleister (z.B. Therapie, mobile Frühförderung);
- von der Unterstützung des Klienten, die Sache selbst in die Hand zu nehmen, bis zum "Fürsprechen" oder zur "anwaltlichen Vertretung" (z.B. bei der Erschließung von Dienstleistungen - Kindergartenplatz).

Die Tätigkeiten des UM orientieren sich direkt an der Person des Klienten bzw. Nutzers (fallspezifische, klientenbezogene Tätigkeiten) oder sie sind fallübergreifend und gemeinwesenorientiert (Stadtteilarbeit, Ressourcenaufbau, Netzwerkarbeit, Lobby-Arbeit für Benachteiligte). Das UM sondiert auch die Bedarfslagen und gibt Rückmeldungen über den Bedarf an sozialen Dienstleistungen an die Entscheidungsträger und Leistungsträger.

Das UM erfolgt auf Nachfrage (Komm-Struktur). Das UM sucht aber auch Klienten auf (Geh-Struktur). Das UM bedient sich verschiedener Settings. Es erfolgt milieunah im Stadtteil, in den Beratungsstellen der Familiensozialarbeit, aber auch vor Ort, in Form von aufsuchender Beratung in den Wohnungen der Familien, in sozialen und anderen Hilfeinrichtungen (Schulen/Kindergärten), mitunter aber auch auf öffentlichen Plätzen und Straßen.

Das UM der bezirksnahen Familiensozialarbeit ist somit ein niedrigschwelliges, unbürokratisches, staatlich finanziertes Angebot, es ist alltags- und lebensweltorientiert.

In der Regel gibt es für die Nutzer keine Wartezeiten.

## B. Rechtlicher Rahmen

Die Jugendwohlfahrt bietet im Bereich der sozialen Dienste (§§ 17-20 StJWG) und der Hilfen zur Erziehung (§§ 36 und 37 leg cit) eine breite Palette von Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten an. Aus der allgemeinen Aufgabe der Jugendwohlfahrt, die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minder-jähriger zu beraten und zu unterstützen (§ 1 Abs. 2 leg cit) und dem verfassungsrechtlichen Gebot der Zweckmäßigkeit der Verwaltung kann abgeleitet werden, dass Unterstützungsmanagement in der Familiensozialarbeit jene Arbeitsweise ist, die am besten den Zweck der Jugendwohlfahrt erreichen kann. Durch Unterstützungsmanagement kann am ehesten sichergestellt werden, dass die notwendigen Maßnahmen möglichst freiwillig und mit Zustimmung der Eltern gesetzt werden können, dass möglichst wenig in die Familienautonomie eingegriffen werden muss und dass das gelindeste Mittel gefunden werden kann (§ 2 Abs. 2 iVm §§ 36 und 37 Abs. 1 leg cit).

### C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Die Aufgabe ist bislang in ihrer Bedeutung nicht richtig gesehen, erkannt und wahrgenommen worden.
2. Ein aktives Informieren der Bevölkerung hat bisher nicht zum Aufgabenschwerpunkt des öffentlichen Hilfesystems gehört. Die (Informations-) Arbeit im Vorfeld wurde vernachlässigt.
3. Die Tradition der obrigkeitstaatlichen Fürsorge, die Tradition der Erfassung und Verwaltung von sozialen Problemen, hat ein produktives UM bisher behindert.
4. Die Dauerbetreuung ohne ausformulierte Ziele hat zu unspezifischen Hilfen "ohne Passung" geführt.
5. Die Vernachlässigung von Kooperation, das Fehlen der Vernetzung von Hilfen, der häufige personelle Wechsel und eine geringe Kontinuität in der Fallbetreuung haben ein effektives Fall- und Unterstützungsmanagement erschwert.
6. Fehlende oder unzureichende strukturelle und technische Voraussetzungen haben die Aufgabenwahrnehmung im Bereich des UM beeinträchtigt.

### D. Qualitätsstandards

1. Die Aufgabe wird erkannt. Die arbeitsplatzmäßigen Voraussetzungen



(technische und räumliche Infrastruktur) werden geschaffen. Die personelle Kompetenz wird dafür entwickelt (Qualifikation der MitarbeiterInnen).

2. Die vielfältigen Hilfeleistungen werden öffentlich und offensiv bekannt gemacht. Transparenz bei den Angeboten wird hergestellt für alle Nutzergruppen (sowohl für Professionelle, als auch für Kinder und Familien).
3. Es gilt der Grundsatz der Partnerschaft und der Kooperation. Die Nutzer werden in allen Phasen der Hilfe beteiligt. Der Prozess und die Methoden sind für die Nutzer transparent. Es besteht Wahlfreiheit der Hilfe.
4. Der Hilfebedarf wird konkret abgeklärt, der Hilfeprozess wird auf konkrete Ziele ausgerichtet, der Hilfeprozess wird geplant.
5. Die Kooperation wird gesucht und hergestellt. Ein Netzwerk im sozialen Raum unter den Fachkräften und angrenzenden Berufssystemen wird organisiert und gepflegt, das Hilfenetz wird geknüpft.
6. Kontinuität am Fall wird garantiert. Brüche werden vermieden. Die Kontinuität in der Fallbetreuung wird auch organisatorisch abgesichert.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

Das UM läuft als Prozess in mehreren Phasen oder Stadien ab, an dem Nutzer und Fachkräfte gleichermaßen beteiligt sind.

### 1. Einstieg - Problemeinschätzung - Bedarfsklärung:

1.Schritt: Klärung des Zugangs, Klärung der Erwartungen, der Motivation und des Veränderungswunsches bzw. des Widerstandes des Klienten. Hier geht es darum, dass man sich einen Überblick über die bestehenden Problemlagen verschafft und über die Möglichkeiten des UM informiert.

2.Schritt: Gemeinsame Problemklärung, Problemdefinition und Klärung des Hilfebedarfs. Hier wird gemeinsam mit dem Klienten geklärt, welche Probleme vorhanden und wie sie zu werten sind. Familienmitglieder, Eltern und Kinder sowie andere Problembeteiligte werden einbezogen. Bei der

Problemklärung geht es um das Ein-schätzen von Stärken und Schwächen des Klienten. Um die Einschätzung der Ressourcen der Familie und des Umfeldes. Es geht auch um die Erfassung der zeitlichen Dimension des Problems und um die Berücksichtigung der gesamten Lebenslage.

Bei den Erziehungshilfen nach dem JWG nimmt die Problemklärung auch die Form einer Anamnese (biographische Datensammlung, Genogramm und Ökogramm), die Form einer fachlichen Beurteilung (psychosoziale Diagnose) und einer Bedarfsklärung an. Die Bedarfsklärung kann auch dazu führen, dass beim Klienten (z.B. Risiko-gruppen) durch verschiedene Aktivitäten (Information, Beseitigen von Hindernissen, Motivierung) konkrete Hilfeerwartungen erst geweckt werden müssen (Bedarfswe-ckung). Denn das Erleben und Äußern von Bedarf setzt Wissen, Erfahrung, die Kenntnis und den Zugang zu Hilfen und Ressourcen voraus.

2. Hilfe- und Unterstützungsplanung: Es werden Ziele formuliert und es werden Aktivitäten und Dienstleistungen geplant, die zu den Zielen führen. Dabei wird die Auswahl der Hilfe mit dem Klienten abgestimmt.

Der Plan muss auch als Prozess verstanden werden, der sich immer wieder ändern kann. Im Hilfe- und Unterstützungsplan werden:

- die Ziele und Teilziele von allen Beteiligten (Klienten, Fachleuten und anderen Beteiligten etc.) formuliert;
- abgestimmt, welche Dienste und Hilfen eingesetzt oder aktiviert werden und welche "Leistungen" vom Nutzer selbst erbracht oder erwartet werden;
- Aufgaben und Ziele der Hilfen festgeschrieben;
- der Zeitrahmen der Hilfe und Verantwortliche für die Durchführung bestimmt;
- die Hilfe-Vereinbarung oder der Hilfe-Vertrag unterzeichnet.

Bei Erziehungshilfen (StJWG), die Kosten verursachen, wird ein formelles Verfahren eingeleitet. Die Entscheidung (Kostenbewilligung) erfolgt nach Anhörung und im Zusammenwirken der psychosozialen Fachkräfte (Jugendwohlfahrtsteam).

Der Hilfeplan kann auch in einer Hilfekonferenz/Beteiligtenkonferenz erarbeitet werden. Eine Konferenz ist immer dann erforderlich, wenn es auf Grund vielschichtiger Problemlagen viele Beteiligte gibt und/oder mehrere Dienste/Hilfen angeboten werden sollen.

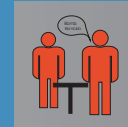
Die Familiensozialarbeit ist der Koordinator dieser Hilfekonferenzen.



3. Ausführung - Durchführung und Kontrolle der Hilfe/ Unterstützung: Die SozialarbeiterIn kann direkt (beraten, informieren) oder indirekt helfen (vermitteln, überweisen, koordinieren). Die Koordination der Hilfen, das Fördern bzw. das In-Gang-halten und das Überwachen des Hilfeprozesses stellen beim UM jedoch die Hauptaufgabe dar.

Überwachen des Hilfeprozesses heißt kontrollieren, ob die vereinbarte Hilfe/Unterstützung planmäßig durchgeführt wird, noch stimmt oder verändert werden muss. Bei komplexen Fällen geschieht dies in zeitlich klar vereinbarten, regelmäßigen Abständen in Form von Hilfekonferenzen. Die FamiliensozialarbeiterIn ist und bleibt während der gesamten Dauer der Hilfe für alle Beteiligten zentrale AnsprechpartnerIn und Generalverantwortliche für den Verlauf des Hilfeprozesses.

4. Abschluss und Evaluation (des Prozesses und der Ergebnisse der Hilfen): Das UM wird formell abgeschlossen, der Abschluss wird markiert. Die Wirkung der Hilfe und des Prozessverlaufes wird evaluiert und es wird festgestellt, ob sich die Lage verändert bzw. verbessert hat, ob Fortschritte eingetreten sind oder ob weiterhin Hindernisse bei der Hilfeleistung bestehen. In der Ergebnisbeurteilung spielen empirische Befragungen der Klienten eine wichtige Rolle (Fragebögen).



## PPQ 6 Beratung

### A. Aufgabe

Beratung ist eine besondere Form der psychosozialen Hilfe. Sie ermöglicht Verständigung mit kommunikativen Regeln und ist eine moderne Form der Selbstklärung im Dialog. Sie findet in geschützten Situationen, mit unterschiedlichen Rahmenbedingungen in Form von Einzel-, Paar- oder Familienberatung oder -therapie, als Kurz-, Mittel- bzw. Langzeitberatung oder in Krisensituationen statt. Beratung dient zur besseren Bewältigung von Herausforderungen im Lebens- und Beziehungsgefüge und ist als Hilfe zur Selbsthilfe, nicht als Handlungsanleitung zu verstehen. Beratung wird im Rahmen des Amtes für Jugend und Familie von verschiedenen Berufsgruppen wie etwa SozialarbeiterInnen und PsychologInnen angeboten und durchgeführt.

Die Grenzen zwischen Beratung und Psychotherapie sind zwar fließend, ein wesentlicher Unterschied ist aber im Auftrag, den der Klient dem Berater erteilt, zu sehen (unter Berater wird jeweils eine weibliche Beraterin oder ein männlicher Berater verstanden, sowie unter Klient eine weibliche Klientin bzw. ein männlicher Klient). Beratung zielt darauf ab, Klienten zu helfen, ihre Möglichkeiten zu nutzen; Therapie darauf, ihre Leiden zu lindern oder zu beenden. Der Unterschied besteht somit weniger in der Methode als in der Zielsetzung bezüglich Intensität, Zeit und Tiefe. Der Beratung liegt meist eine Problemkonstruktion des Konfliktes, der Psychotherapie meist eine Problemkonstruktion der Krankheit zugrunde. Methoden aus der systemischen Familientherapie, der Gesprächspsychotherapie, der Verhaltenstherapie, der Psychoanalyse, der Gestaltherapie, des NLP und anderer Psychotherapieschulen finden auch in der Beratung Anwendung.

Beratung beinhaltet die Entwicklung und Erweiterung der Fähigkeiten der Beratenen durch gemeinsame Problemklärung und Entwicklung neuer Sichtweisen. Sie kann auch als Versuch bezeichnet werden, einen kommunikativen Rahmen bereitzustellen, der Prozesse ermöglicht, in welchen eine Konstruktion der Realität erzeugt werden kann, die Veränderung zulässt. Zu bisherigen Problemlösungsversuchen, die nicht zum Ziel führten, können Alternativen entwickelt werden.

Die kommunikative Klärungsmethode von Beratung reicht sowohl in den

Heilprozess als auch in den alltäglichen Rat hinein. Ein wesentliches Kennzeichen der Beratung ist die grundsätzliche Eigenverantwortlichkeit des Klienten, der Berater unterstützt den Klienten, eigenständig Entscheidungen treffen zu können.

Beratung ist somit ein aktiver, konstruktiver und innovativer Beitrag zur selbständigen und kompetenten Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit. Neben Beratung bietet die öffentliche Jugendwohlfahrt auch Psychotherapie an (Psychologische Beratungs-stelle und Familien- und Partnerberatungsstelle).

## B. Rechtlicher Rahmen

Der öffentlichen Jugendwohlfahrt kommt ganz allgemein die Aufgabe zu, Familien in ihrer Aufgabe gegenüber Kindern zu beraten und zu unterstützen (§ 2 JWG). Die Landesregierung hat vorzusorgen, dass die zur Erfüllung der Aufgaben der Jugendwohlfahrt erforderlichen sozialen Dienste eingerichtet werden. Zu diesen zählen auch verschiedene Beratungsdienste. Das heißt, der Jugendwohlfahrtsträger ist verpflichtet, Beratungsdienste anzubieten, und die Bürgerinnen und Bürger haben einen Anspruch auf Hilfeleistung durch Beratung (§§ 15 Abs. 1 und 16 Abs. 2 StJWG). Beratungsdienste sind Serviceleistungen, die im Rahmen der Jugendwohlfahrt sowohl zur Vorbeugung als auch bei bereits bestehenden Problemen kostenlos angeboten werden (§ 41 Abs. 1 leg cit). Sie sollen zur Förderung der gewaltfreien Erziehung, zum Aufbau sozialer Beziehungsfähigkeit sowie zur Bewältigung persönlicher und familiärer Probleme beitragen (§ 17 Abs. 1 leg cit).

Auch im Bereich der Vormundschaft und Sachwalterschaft ist dem Jugendwohlfahrts-träger eine umfassende Beratung der Eltern über ihre elterlichen Rechte und Pflichten und über ihre Möglichkeiten, die Rechte ihrer Kinder wahrzunehmen, aufgetragen (§ 212 Abs. 1 ABGB). BeraterInnen sind sowohl an die Amtsverschwiegenheit (§ 14 StJWG) als auch an die entsprechenden berufsrechtlichen Verschwiegenheits-pflichten gebunden.

## C. Probleme im Aufgabenfeld



1. Motivationsproblematik: Beratung als Kernhilfeangebot bedarf der Motivation und Freiwilligkeit. Da aber nicht alle Klienten von sich aus kommen, steht Beratung im Kontext der öffentlichen Jugendhilfe vor einer permanenten Herausforderung, weil sie nicht von allen Klienten aus eigenem Antrieb gesucht wird, sondern Beratung an diese oft erst von außen als eine Möglichkeit herangetragen wird. Die Rolle des Beraters muss den Klienten häufig erst plausibel gemacht und Motivation auch mühsam gegen den Widerstand der Betroffenen hergestellt werden. Hinzu kommt, dass viele unserer Klienten noch keine Sicherheit erlangt haben, ob Beratung für sie nützlich ist.

2. Problem der Beratung im Rahmen der öffentlichen Jugendhilfe: Beratung hat es mit dem Problem zu tun, dass andere Aufgaben im Kontext öffentlicher Jugendhilfe den offenen Verständigungsprozess einschränken können. Insbesondere durch Begutachtung und durch notwendiges Eingreifen in Gefährdungs- und Krisensituationen in einem Handlungszusammenhang können Problemkonstruktionen festgeschrieben werden, die Auswirkung auf die Beratungssituation haben. Durch die genannten anderen Aufgaben des Trägers der öffentlichen Jugendhilfe werden möglicherweise Beratungen in ihrer Zieloffenheit oder überhaupt wird die Offenheit der kommunikativen Verständigung gefährdet. Wichtige Prozessmomente der Beratung wie Allparteilichkeit und notwendige Lösungsneutralität werden dadurch unter Umständen eingeschränkt.

3. Beratung im Kontext institutioneller und sozialer Machtstrukturen: Beratung in Institutionen trifft auf bestimmte Erwartungen und Vorurteile der Bevölkerung. Phantasien und Erfahrungen mit staatlichen Einrichtungen gehen eher in die Richtung, dass Beratung eine Form manipulativer Problemlösung von oben darstellt. Beratung im Kontext sozialer Machtstrukturen begünstigt eher die Erwartung von Abhängigkeit, Manipulation und Kontrolle, was zu Abwehr, passivem Verhalten und Widerstand führen kann. Es stellt sich die Frage, ob die Balancierung sozialer Machtverhältnisse möglich ist.

4. Unzureichende Settings: Beratung wird irritiert durch einen Mangel

an Räumen bzw. Räume, die nicht immer die Vertraulichkeit von Beratungen gewährleisten können. KollegInnen benutzen beispielsweise das Zimmer mit, Beratungen werden durch andere Arbeitsprozesse und Telefongespräche gestört. Nicht jede Stelle hat ein eigenes Beratungszimmer. Wenn Beratung im Herkunftsmilieu der Klienten stattfindet, können die für die Beratung notwendigen kommunikativen Bedingungen schwer hergestellt werden, der Familienalltag "überschwemmt" möglicherweise alles. Ein Beratungssetting muss dann erst geschaffen werden, und gleichzeitig darf der Lebensalltag und die Kultur der Familie nicht zu stark ausgegrenzt werden.

5. Nicht übereinstimmende Problemkonstruktionen: Unterschiedliche Sichtweisen bzw. Nichtübereinstimmung in der Problemkonstruktion markieren häufig den Beginn der Beratung. Besonders wenn Klienten nicht von sich aus Beratung nachfragen, sondern durch andere Institutionen wie Schule, Kindergarten usw. überwiesen werden, unterscheiden sich die Problemkonstruktionen von Institutionen und Familie häufig grundsätzlich. Die Herausforderung besteht darin, unterschiedliche Problem-sichten zur Erweiterung der Konstruktionsmöglichkeiten zu nutzen, damit eine alternative Version der Wirklichkeit erzeugt wird.

6. Problemabwehr und Problemaakzeptanz: Das Machtgefüge zwischen Überweiser und Klient hat wesentliche Auswirkungen auf Abwehr oder Akzeptanz von Problemen und auf die Motivation zur Veränderung.

Klienten beschreiben in der Regel die Probleme eher kind- bzw. außenorientiert, d.h. sie kommen häufig mit personenzentrierten Problembeschreibungen zur Beratung (bestimmte Personen werden als Problemträger identifiziert). Überweiser sehen Probleme häufig im Verhalten der Familie begründet. Professionelle Berater und Beraterinnen dagegen sind eher lebenswelt- und beziehungsorientiert. Probleme zu haben, wird häufig als Schande und als Kränkung empfunden, daher werden Probleme in der Regel zuerst abgelehnt, um mit ihnen fertig zu werden. Entscheidend für Beratung ist, ob es gelingt, dass Klienten mit sich in Kontakt kommen und von einer Fremd- zur Selbstattribution gelangen.

7. Problem der zeitlichen Strukturierung und der Zielsetzung von Beratung: Häufig findet Beratung ohne klar definiertes Ziel und Ende statt. Zielorientierungen, wie z.B. was wollen Klienten zuerst ändern, was sind die wichtigsten Fragen, werden nicht ausreichend beachtet. Zeitstrukturen werden nicht vereinbart, Beratung findet "ohne Ende" statt.

8. Geschlechtsspezifische Einseitigkeiten: Durch die vorwiegende Nutzung des Beratungsangebotes von Frauen und Kindern und das Überwiegen weiblicher



Beraterinnen besteht die Gefahr, dass Väter und männliche Bezugspersonen nicht entsprechend ihrer Bedeutung einbezogen und berücksichtigt werden.

## D. Qualitätsstandards

1. Konzeptuelle Grundhaltung: Die Grundorientierung von Beratern ist konstruktivistisch und offen, es wird nicht eine Version für richtig oder falsch erklärt, sondern ein Verständnis für unterschiedliche Sichtweisen eröffnet. Diese Form des offenen Verstehens erweitert den Handlungsspielraum.

2. Zugewandter Umgang mit Menschen: Die Beziehung zwischen Berater und Klient baut auf Empathie, emotionale Zugewandtheit und Akzeptanz.

3. Bedarfsorientierung und Freiwilligkeit: Beratung ist bedarfsorientiert und erfolgt freiwillig. Sie kann zwar von Dritten empfohlen werden. Die Voraussetzung jedes kommunikativen Prozesses ist die Zustimmung der Beteiligten zum gemeinsamen Handeln (Wählbarkeit und Abwählbarkeit). Gemeinsam mit den Klienten wird entschieden, wer an der Beratung teilnimmt.

4. Kriterium der Außenperspektive: Fachleute haben die Möglichkeit, Außenperspektiven einzuführen, die die Aufmerksamkeit auf zirkuläre Verknüpfung von Denk- und Verhaltensweisen legen und somit alternative Beschreibungen und Erklärungen liefern bzw. Denk- und Verhaltensoptionen ermöglichen, die ohne die Beratung möglicherweise nicht zustande gekommen wären.

5. Das Problem im Kontext: Ein wichtiges Qualitätskriterium in der Beratung ist die Familien- und Kontextzentrierung. In der Regel kommen Menschen mit ihren Alltagsproblemen zunächst zurecht.

Wenn ihre eigenen Lösungskonzepte aber nicht mehr greifen, wenden sie sich an einen professionellen Dienst wie etwa eine Beratungsstelle. Im

Beratungsprozess sind die Bedürfnisse der Familien ernst zu nehmen, der Alltag der Ratsuchenden ist einzubeziehen. Die unterschiedlichen Beschreibungen, Erklärungen und Bedeutungsgebungen der einzelnen Familienmitglieder und anderer Mitglieder des Systems werden erfragt ("Wie verhält sich Ihr Sohn, wenn er hyperaktiv ist?", "Für wen in der Familie ist dieses Problem am größten und wer findet es eher als unerheblich?", "Wie erklärt sich Ihr Mann, dass Ihr Sohn hyperaktiv ist?"). Es wird nicht ein Familienmitglied als Problemträger identifiziert, sondern die zirkulären Interaktionen der einzelnen Mitglieder des Systems werden untersucht.

6. Hypothesenbildung: Es werden Hypothesen gebildet, die vorläufig sind und im weiteren Verlauf der Beratung durch geeignete Fragen überprüft werden. Gegebenenfalls wird eine Alternativhypothese aufgestellt. Es geht nicht darum, die eine richtige Hypothese zu finden, vielmehr führt gerade die Vielfalt der Hypothesen auch zu einer Vielfalt von Perspektiven und Möglichkeiten.

7. Neutralität/Allparteilichkeit: Eine neutrale Haltung ist in der Beratung handlungsleitend. Neutralität heißt insofern nicht, keine eigene Meinung zu haben, sondern bedeutet, diese nicht in doktrinärer Form einzubringen, wie beispielsweise: "So sollten Sie sein und so nicht" (vgl.: Cecchin 1988). Dabei wird zwischen Neutralität gegenüber Personen, Problemneutralität, Lösungsneutralität und Konstruktneutralität unterschieden.

Neutralität gegenüber Personen (soziale Neutralität oder Beziehungsneutralität) bedeutet, dass der Berater sich nicht auf die Seite einer Person des Familiensystems stellt. Problem- oder Lösungsneutralität heißt, die Lösung wird nicht vorgeschrieben, man lässt sich auf ein Experiment ein, neue Möglichkeiten werden erprobt. Einladungen zur positiven oder negativen Bewertung durch den Berater werden ausgeschlagen. Konstruktneutralität meint Neutralität gegenüber Ideen. Es bleibt offen, welche Lösungsideen, Werthaltungen und Problemerkklärungen der Berater bevorzugt. Damit wird der Beratungsprozess offen gehalten für andere eventuell bessere Ideen als die des Beraters. Zudem schützt es vor symmetrisch eskalierenden Kämpfen um das richtige Krankheits- oder bessere Behandlungskonzept.

8. Qualifikation: Beratung bedarf einer Qualifikation. Berater haben über ihren Grundberuf (beispielsweise PsychologIn, SozialarbeiterIn) hinaus eine Zusatzausbildung in Methoden der Beratung.

9. Räumliche Voraussetzungen: Der Rahmen für Beratung muss einen ungestörten Arbeitsablauf garantieren. Durch geeignete räumliche Voraussetzungen muss sicher



gestellt werden, dass die für die Beratung notwendigen kommunikativen Bedingungen unterstützt werden (ruhig, geschützt und kindgerecht).

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

Beratung kann in unterschiedlichen Settings beispielsweise mit Einzelkunden, mit der gesamten oder mit Teilen der Familie oder mit anderen zum System gehörenden Personen, sowie mit ein oder zwei Beratern stattfinden.

Der Ablauf einer Beratung gliedert sich wie folgt:

- **Zugang:** In Bezug auf den Zugang macht es einen Unterschied, ob Klienten von sich aus um Beratung nachfragen, oder ob ihnen Beratung von Dritten nahegelegt wurde. Im letzteren Fall muss nicht selten erst die Motivation hergestellt werden. Es muss gelingen, mit den Klienten in Kontakt zu kommen. Die Abwehr wird "versprachlicht", es wird thematisiert, worum es den Klienten geht.
- **Klärung des Überweisungskontextes:** Zu Beginn wird geklärt, warum die Klienten gerade zu diesem Zeitpunkt diese Institution oder diesen Berater aufgesucht haben. Wer hat die Beratung empfohlen, wer unterstützt diese Idee, wer ist eher gegen diesen Vorschlag und was sind mögliche Erwartungen eines etwaigen Überweisers an die Beratung?
- **Joiningphase:** Es wird eine angenehme und vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen, die einen entspannten Ablauf von Beratung ermöglicht. In Form von "small-talk" wird Kontakt zu den Klienten geknüpft. Die Klienten werden dort "abgeholt", wo sie sind.
- **Auftragsklärung:** Der Auftrag soll möglichst genau im Dialog geklärt werden. Es wird erfragt, was sich der Klient/die Klienten von der Beratung erwarten und welche Ideen sie haben, was der Berater für sie tun kann. Der Berater bringt in Kommunikation, was er anbieten und ob er den Auftrag des Klienten in dieser Form

annehmen kann. Nicht alle Aufträge können sinnvollerweise vom Berater angenommen werden, in bestimmten Fällen kann Nichtberatung auch als wertvolle Intervention eingesetzt werden. Der Beratungskontext muss festgelegt werden: ein zeitlicher Rahmen für die Beratung, eine mögliche Anzahl der Gespräche und eine mögliche Dauer der Beratung, sowie in welchem Setting Beratung stattfinden soll.

- **Zieldefinition:** Das Ziel der Beratung wird im Dialog erarbeitet und möglichst klar definiert. Mögliche Kriterien für die Erreichung des Zieles werden erfragt. Abgesehen vom Ziel für den gesamten Beratungsprozess wird das Ziel für jede neue Beratungseinheit gemeinsam mit dem/den Klienten festgelegt. Veränderte Zieldefinitionen werden im Laufe des Beratungsprozesses besprochen und verhandelt.
- **Beraterisches Handeln:** Interventionen, die vom Berater nach Kenntnis von Problem- und Zieldefinition als sinnvoll erachtet werden, vermitteln den Beteiligten neue Sichtweisen und erschließen neue Problemlösungsmöglichkeiten. Wenn Beratung gelingt, ist sie hinsichtlich der bisherigen logischen Organisation von Denken und Handeln verstörend, anregend, inspirierend. Beschreibungen von Interaktionen aus der Perspektive eines neutralen Beraters verdeutlichen Zusammenhänge, die aus der Innenperspektive des Klienten nicht beschreibbar sind. Der Berater hat als Außenstehender die Möglichkeit in einem System, in welchem meist durch das Verhalten der Mitglieder die Vorannahmen bestätigt werden, zu stören. Üblicherweise wird komplexe Interaktion nach einem Ursache-Wirkung-Schema auf Zwei-Personen-Situationen reduziert. Durch die Einnahme der Außenperspektive werden zirkuläre, alternative Denk- und Verhaltensoptionen möglich (Henzl 1998).  
Im Laufe des Prozesses wird mit Hilfe zirkulärer oder hypothetischer Fragen Zwischenbilanz gezogen. Als Rückfallsprophylaxe empfiehlt sich beispielsweise das Vorhersagen von Krisen in Diskussion zu bringen (z.B. Was könnten Klienten tun, um ein schon bewältigtes Problem "absichtlich" wieder einzuladen?). Schulenübergreifend kommen verschiedene Handlungskonzepte zum Einsatz.



Häufige Methoden der Berater im Amt für Jugend und Familie sind systemischer Natur wie beispielsweise zirkuläres Fragen, Arbeit mit Metaphern, Reframing, positive Konnotation etc. Auf Grund der Arbeit mit Familien und größeren Systemen hat sich dieser Schwerpunkt für die Praxis als zielführend erwiesen.

- **Abschluss/Beendigung:** Die einfachste Antwort, wann eine Beratung beendet wird, ist, dass der oder die Ratsuchende/n dem Berater berichten, dass das beklagte Problem entweder hinreichend gelöst bzw. gebessert ist, oder dass man die Hoffnung aufgegeben hat, es mittels dieser Beratung lösen zu können. In der Praxis zeigt sich aber, dass selten alle Beteiligten einer Meinung sind. Manchmal kommt es vor, dass beispielsweise nur Überweiser oder andere Personen an einer Fortsetzung der Beratung Interesse haben. Diese unterschiedlichen Sichtweisen werden in der Beratung thematisiert. Wenn der Beratungsprozess vom Klienten unerwartet und ohne Angabe von Gründen abgebrochen wird, kann es sich als sinnvoll erweisen, diesen durch eine briefliche Intervention sowohl für Berater als auch Klienten zum Abschluss zu bringen.

# Hilfen in Krisensituationen



PPQ 7



## PPQ 7 Hilfen in Krisensituationen

### A. Aufgabe

Krisen in Familien stellen strukturelle Überforderungs- und Belastungssituationen dar: Anforderungen wie Kinderbetreuung, Kinderpflege, Kindererziehung werden dann nicht mehr bewältigt. Auf kognitive und emotionale Bedürfnisse der Familienmitglieder kann nicht mehr angemessen eingegangen werden.

Eine Krise in einer Familie bedeutet für die Fachkräfte immer eine Chance, Hilfe anzubieten. Für die Betroffenen, die sich in einer Krise befinden, bietet sich die Möglichkeit, Hilfe anzunehmen. Für die Fachkräfte besteht die berufliche Aufgabe darin, sofort Kontakt aufzunehmen, die Betroffenen anzunehmen und ihnen Halt zu geben. Der Schweregrad und der besondere Charakter der Krise muss eingeschätzt werden. Es bedarf einer schnellen Problemklärung. Die Fachkräfte müssen eventuell unmittelbar eingreifen, um die Beteiligten vor gefährlichen Verletzungen zu schützen, Gefahren einzudämmen, die Notlage zu beheben und neue Ressourcen zur Bewältigung der Krisen zu erschließen. Krisenintervention heißt dazwischen zu treten (intervenieren), um zur Deeskalation der Krise beizutragen.

Krisen können sich zu gefährlichen Situationen zuspitzen, wenn unterschiedliche Bedürfnisse, unterschiedliche Schichten, Männer und Frauen, unterschiedliche Glaubensüberzeugungen, unterschiedliche Beziehungsansprüche, z.B. von Nähe und Distanz, Wunsch und Abwehr, Bedürfnis und Befriedigung, aufeinander treffen oder wenn etwas zur Entscheidung ansteht, in Gegensätze gespalten ist, auf der Kippe steht. Damit erhöht sich der Druck und die Belastung. Die Handlungsfähigkeit ist eingeschränkt und gleichzeitig wird die eigene Handlungsmöglichkeit unterschätzt.

Konflikte spitzen sich zu, wenn Menschen hilflos und verunsichert sind. Diese Verunsicherung führt zu Irritationen und zu chaotischen Reaktionen. Die Konfliktpartner wissen nicht mehr, wie sie mit der Situation umgehen sollen. Es gibt keinen Halt mehr.

Vertraute Handlungsmodelle sind außer Kraft gesetzt. Die Beteiligten sind

selbst unsicher. Sie verlieren sich und werden möglicherweise wütend und der Konflikt spitzt sich weiter zu. Aggressive Konfliktaustragungen können ein Todesrisiko in sich bergen, insbesondere bei Drogenabhängigkeit und Alkoholismus, bei schweren seelischen Krisen (wie z.B. Psychosen und Depressionen, in deren Verlauf Selbstmordgefährdungen auftreten können).

Im Arbeitsfeld der Jugendwohlfahrt haben wir es mit folgenden Krisenformen zu tun:

1. Existenzkrisen bei Wohnungs- und Arbeitsverlust, bei Verschärfung von Armut, sozialer Benachteiligung und Ausgrenzung, bei Verlust von Einkommen und der alltäglichen Grundversorgung, wie Heizung, Strom, Wasser, wodurch insbesondere die Versorgung von kleinen Kindern erheblich gefährdet ist. Existenzkrisen tragen immer auch zu einer Verschärfung anderer Krisenformen bei.

2. Lebens- und Entwicklungskrisen: Daneben spielen Lebens- und Entwicklungskrisen eine Rolle, die bei kritischen Übergängen im Lebenslauf ("Trotzalter", ödipale Krisen, Schuleintritt, Pubertät, Ablösungskrisen, "Midlife"-Krise, Krankheit und Todesfälle) auftreten können, zumal wenn es an tragfähiger Unterstützung mangelt.

3. Familien- und Paarkrisen: Partnerkonflikte sind in der Regel der Ausgangspunkt dieser Krisen. Eltern-Kindbeziehungen werden durch Paarkonflikte gefährdet, insbesondere wenn alltägliche Spannungen nicht mehr ausgehalten werden können. Dann kann es zu aggressiven Konfliktaustragungen kommen, die sich als Kindesmisshandlung oder als Androhung von Trennung bzw. als ein tatsächliches Verlassen äußern können. In schweren Fällen von solchen Beziehungskrisen spielen vor allem Ablehnungen eine Rolle, die möglicherweise zu strukturellen Spaltungen in Familien-systemen und zur Vernachlässigung von Kindern führen. Heute entstehen Familien-krisen nicht zuletzt auf Grund nicht bewältigter Trennungserfahrungen und eines Nicht-Gelingens familialer Neuzusammensetzungen.

Krisen sind durch typische Merkmale bestimmt:

- Krisen haben immer ein auslösendes Moment (Krisenauslöser).
- Krisen haben immer eine bestimmte Dauer (Krisenzeit).
  
- Krisen sind durch eine bestimmte Dynamik der Veränderung bzw. der Abwehr von



- Veränderung gekennzeichnet (Krisendynamik).
- Krisen sind ergebnisoffen und fordern Entscheidungen heraus (Problemlösung oder Problemchronifizierung).
  - Krisen provozieren die Bereitschaft, Hilfen zu gewähren und Hilfe anzunehmen (Krisenchance).

## B. Rechtlicher Rahmen

Krisen sind Situationen, in denen Konfliktzuspitzungen in Familien zu Gefährdungen des Kindeswohles führen. Sowohl im ABGB als auch im StJWG gibt es dafür klare Anweisungen. Bei Gefahr in Verzug braucht der Jugendwohlfahrtsträger die Entscheidung des Gerichtes nicht abzuwarten, sondern er kann die erforderlichen Maßnahmen der Pflege und Erziehung vorläufig selbst treffen (§ 215 Abs. 1 ABGB). Stimmen die Erziehungsberechtigten einer notwendigen Erziehungshilfe nicht zu, so hat die Bezirksverwaltungsbehörde das zur Wahrung des Wohles der Minderjährigen Erforderliche bei Gericht zu veranlassen (§ 39 StJWG). Diesen Anordnungen, Minderjährige im Notfall rasch aus der Gefahrenzone zu bringen, steht aber der Auftrag gegenüber, so wenig als möglich in das Familienleben einzugreifen und das gelindeste noch zum Ziel führende Mittel zu wählen (§§ 2 Abs. 2 und 35 Abs. 2 leg cit). Damit wird dem verfassungsrechtlichen Gebot der Achtung des Familienlebens entsprochen, in das eine Behörde nur dann eingreifen darf, soweit dieser Eingriff gesetzlich vorgesehen ist und zum Schutz der Gesundheit, Rechte und Freiheiten anderer notwendig ist (Artikel 8 MRK). Krisenarbeit in der Jugendwohlfahrt erfolgt daher rechtlich immer in einem Spannungsverhältnis zwischen der notwendigen Wahrung des Kindeswohls und der Achtung des Familienlebens.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Strukturelle Defizite: In der Jugendwohlfahrt fehlen häufig

angemessene organisatorische Voraussetzungen bzw. notwendige Ausstattungen, um in Krisen kompetent handeln zu können. In der Regel gibt es keinen speziellen Krisenbereitschaftsdienst, der außerhalb der üblichen Dienstzeiten zu erreichen ist. Zudem wird eine moderne Kommunikationstechnologie (PC, mobile Telefone, ISDN- und Internet-Anschlüsse) noch nicht in ausreichendem Maße zur Verfügung gestellt. Auch fehlen ausreichende Nothilfefonds zur schnellen Überbrückung von materiellen Notlagen. Vor allem aber mangelt es an einem verlässlich organisierten Krisenbereitschaftsdienst, der ein schnelles Eingreifen bei gleichzeitiger kollegialer Unterstützung (Back-up) erlaubt. So überlässt die Jugendwohlfahrt faktisch Polizeidienststellen und Kliniken das Feld der familialen Krisenintervention und verspielt damit die Chance produktiver Hilfeleistung.

2. Fachliche Kompetenzprobleme: Obwohl ein überlegtes Eingreifen in familiäre Krisen zu den Kernaufgaben der Jugendwohlfahrt gehört, fehlt es immer wieder an der notwendigen Fachkompetenz sowie an entsprechenden Programmen, die es ermöglichen, in Krisensituationen eigenständig, situationsadäquat und zielgerichtet zu handeln. Statt dessen machen sich Allmachtsphantasien breit (die eigene Kompetenz wird überschätzt) bzw. kommt es zu planlosem, reaktivem Agieren, das nicht selten bloß der eigenen Absicherung dient.

3. Übertragungsdynamik: Krisen sind ansteckend. Sie lösen nicht selten Krisen im Hilfesystem selbst aus und erzeugen Angst und Panik auf Seiten der Fachkräfte. Deswegen sind Krisen nicht beliebt. Sie setzen die Fachkräfte unter Druck und verleiten zu schnellem und unüberlegtem Agieren, das häufig zur Spaltung des Familiensystems und zu übereilten Trennungsentscheidungen führt.

Andererseits provozieren Krisen, die bei den Klienten Ohnmacht und Verzweiflung auslösen, auf der Seite der Fachkräfte die Neigung, der Familie Entscheidungen abzunehmen und die Dinge überdominant in die Hand zu nehmen. Indem die Fachkräfte meinen, "alles im Griff haben zu müssen" - eine Konzeption, die einem totalitären Sicherheitskonzept entspringt -, werden die Familien übergangen und entmachtet, in eigener Verantwortung und mit ihren eigenen Kräften ihre Krise zu bewältigen.

4. Institutionelle Krisenerfindung: Jugendwohlfahrtseinrichtungen reagieren nicht nur auf Krisen, sondern sie lösen Krisen auch selbst aus oder verschärfen sie, indem sie im Zuge normativer Anpassung abweichender Bevölkerungsgruppen (Überwachen und Strafen) Alltagskonflikte in Familien als Krisen definieren, sie regelrecht erfinden. Damit schaffen sie sich selbst eine Legitimationsgrundlage für "hoheitliches" Einschreiten. So



lösen sie allerdings im Familiensystem häufig eine Krise erst aus, so dass die Familien nicht selten erschreckt ausrufen: "Das hat uns gerade noch gefehlt!".

Diese unreflektierte Ausübung staatlicher Definitionsmacht transportiert nicht nur normative Interessen privilegierter Schichten, sondern setzt auch traditionelle autoritäre Auffassungen über die Rolle der staatlichen Behörden fort. Diese Problematik macht sich insbesondere im Kontext moderner medialisierter Kinderschutzkampagnen (vor allem bei Fällen mutmaßlicher sexueller Kindesmisshandlung) bemerkbar.

## D. Qualitätsstandards

1. Verlässliche Organisation und strukturelle Voraussetzungen des Krisenbereitschaftsdienstes: Ein Krisenbereitschaftsdienst ist auf sicherer programmatischer Grundlage eingerichtet, so dass die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt auch außerhalb der üblichen Dienstzeiten in der Lage sind, in familialen Krisen einzugreifen und notwendige Hilfen zu vermitteln. Dieser Krisendienst ist mit modernen Telekommunikationsmitteln, insbesondere mit mobilen Telefonen, ausgerüstet. Ein Nothilfefond zur schnellen Überbrückung materieller Notlagen steht zur Verfügung. Auf ein System kollegialer Unterstützung (Back-up) kann jederzeit zurückgegriffen werden.

2. Fachlichkeit: Die Aufgaben des Krisenbereitschaftsdienstes sind programmatisch ausgearbeitet. Die Fachkräfte sind mit ihrer Rolle, Zuständigkeit und Verantwortlichkeit in der Krisenarbeit vertraut gemacht und werden regelmäßig in der Methode der Krisenhilfe und Intervention aus- und fortgebildet. Neue Forschungsergebnisse fließen in die Praxis laufend ein.

3. Reflexion der Übertragungsdynamik: Die emotionale Bewältigung von Krisen-erfahrungen und die Dynamik unbewusster Übertragungsprozesse werden in kollegialer Supervision und Teamsupervision erörtert und einer bewussten Verarbeitung zugänglich gemacht. Dabei wird die eigene fachliche Rolle gestärkt. Durch Realismus und nüchterne Analyse in der Gruppe wird der Handlungsdruck reduziert und die nötige professionelle Distanz hergestellt. So werden gegenseitige

Unterstützung und Anerkennung real.

4. Institutionelle Selbstkontrolle: Die öffentliche Jugendwohlfahrt hält gerade in der Krisenarbeit an einer vorsichtigen und selbstkritischen Rolle fest. Problemzu-spitzungen und gefährliche Krisen im Familienzusammenhang nimmt sie ernst, insbesondere zur Sicherung des Kindeswohles, ohne ihre fachliche und politische Macht bei der Durchsetzung gesellschaftlicher Normen gerade gegenüber benachteiligten Familien einfach durchzusetzen. Insbesondere lässt sich die Jugendwohlfahrt nicht von öffentlichen Skandalisierungen privater Problemlagen instrumentalisieren. Das Jugendamt schärft vielmehr sein Profil als moderne demokratische Dienstleistungsbehörde und achtet die von der Verfassung garantierten Grundrechte der Bürgerinnen und Bürger.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Krisenbereitschaftsdienst: Es wird ein Krisenbereitschaftsdienst des Amtes für Jugend und Familie zum schnellen und kompetenten Eingreifen in zugespitzten Familienkrisen organisiert, der nach den üblichen Dienstzeiten über eine Telefonweilerschaltung ständig erreichbar ist. Jeweils zwei Fachkräfte nehmen diesen Bereitschaftsdienst nach Dienstschluss von 15.00 Uhr bis 8.00 Uhr am nächsten Morgen wahr.

2. Tagesbereitschaftsdienst: In jedem Sprengel organisiert das Team der SozialarbeiterInnen einen Tagesbereitschaftsdienst und regelt die jeweilige Unterstützungs-struktur durch das Team entsprechend den regionalen Bedingungen.

---

(1) Die Jugendwohlfahrt verfolgt prinzipiell den Grundsatz der am "wenigsten schädlichen Alternative" (vgl.: Freud, A./ Goldstein, J./ Solnit, A.: Jenseits, des Kindeswohles / -: Diesseits des Kindeswohles / -: Das Wohl des Kindes. Frankfurt a. M.: Suhrkamp, 1974; 1982; 1988;) wie dies auch im JWG idGF verbindlich angeordnet ist.

3. Fortbildung: Es werden pro Jahr zwei Ganztagesfortbildungen zur Auswertung der Erfahrung in der Krisenarbeit und zur Vermittlung neuer methodischer Ansätze in der Krisenintervention durchgeführt.

4. Kontaktaufnahme: In der Krise ist es wesentlich, unverzüglich mit der Familie Kontakt aufzunehmen. Im ersten Schritt geht es darum, sich in die Situation der Betroffenen einzufühlen, Vertrauen aufzubauen und die Lage zu beruhigen. Gleichzeitig



kommt es darauf an, die Dynamik der Krise und ihre Hintergründe und das Ausmaß der unmittelbaren Gefährdung rasch einzuschätzen und einer Zuspitzung von gefährlichen Situationen zu begegnen, indem man zwischen die streitenden Parteien tritt, mit dem Ziel der Wiederherstellung der eigenen Handlungsfähigkeit der Familienmitglieder.

5. Untersuchung /Anamnese: Im zweiten methodischen Schritt -wenn die akute Krise bereits unter Kontrolle ist - werden die Krisen-situation und mögliche Gefährdungen systematisch eingeschätzt. Durch gezielte Fragen beginnt die Fachkraft mit der Krisenweganalyse, fragt, wie es zur Krisensituation gekommen ist und ob es bereits Vorläufer dieser Krise gegeben hat. Auf diesem Wege sind sowohl die Fachkraft als auch die Familienmitglieder in der Lage, ein besseres Verständnis der aktuellen Situation und ihrer Hintergründe zu entwickeln. Methodisches Ziel ist dabei herauszufinden, ob es sich um eine einmalige oder um eine chronische Krise handelt und wie groß das Ausmaß der Gefährdung und die Fähigkeit der Krisenbewältigung ist.

6. Konkrete Hilfen: Oft muss auch konkrete Hilfe geleistet werden, die der unmittelbaren Entlastung dient. Im Kern handelt es sich im ersten Schritt darum, das Unterstützungsnetz der Familie zu stabilisieren: Der Familie eine bessere Nutzung von Sozialleistungen zu ermöglichen, ihr Rechts- bzw. Schuldnerberatung zu vermitteln, sie überhaupt bei Behördenkontakten zu unterstützen und zu begleiten. Erforderlich ist auch, die Familie mit Laienhelfer- und Selbsthilfegruppen in Nachbarschaft und Gemeinwesen zu vernetzen.

Die konkrete Hilfe schließt auch häufig ein, unmittelbar "anzupacken": z.B. das Chaos in einer Küche zu beseitigen, einen qualmenden Ofen zu reparieren, ärztliche Hilfe einzuleiten, Essen zu beschaffen und weitere Betreuungspersonen zu organisieren.

7. Nothilfe: Nothilfefunktion der Fachkräfte im Jugendamt bezieht sich vor allem auf die Sicherung des Kindeswohles (vgl. PPQ 8). Insbesondere muss in diesem Zusammenhang geprüft werden, ob die Situation so gefährlich ist, dass Sorgeberechtigte nicht mehr in der Lage sind, für sich und ihre Kinder zu sorgen. Vor allem wenn Eltern psychisch krank, alkohol- oder drogenabhängig sind, muss geprüft werden, ob die Sorgeberechtigten noch entscheidungsfähig sind oder nicht.

Unter Umständen muss ein Kind bei Gefahr im Verzug von den Fachkräften in Obhut genommen und anderweitig untergebracht werden (vgl. PPQ 11). Eine solche Entscheidung muss immer mit der gebotenen Fairness und Aufrichtigkeit gegenüber der Familie getroffen werden. Es muss versucht werden, die Nothilfemaßnahme verständlich zu machen. Manchmal kann man auch ein anschauliches Bild finden, eine Metapher, an die die Familie anschließen kann. "Jetzt bin ich einfach bei Ihnen wie die Feuerwehr, Ihre Familie steht in Flammen und Sie selbst und Ihre Kinder sind bedroht, ich bin jetzt hier und lösche für Sie."

8. Planung von Anschlusshilfen: Nach der unmittelbaren Beruhigung der Krise und konkreten Nothilfeleistungen kann mit der Planung weiterer Hilfen begonnen werden, indem ein Arbeitsbündnis vereinbart und ein längerfristiger Hilfeplan mit der Familie ausgearbeitet wird (vgl. PPQ 5, 6 und 10).





# Kinderschutz



PPQ 8



## PPQ 8 Kinderschutz

### A. Aufgabe

In unserer Gesellschaft besteht eine grundsätzliche Einigung darüber, dass Kinder für ihre Entwicklung besonderer Bedingungen bedürfen. Daraus leitet sich der besondere Anspruch der Kinder ab, dass ihre Rechte und ihre Bedürfnisse von der Gesellschaft wahrgenommen und geschützt werden. Die Bundesverfassung sowie das Jugendwohlfahrts-gesetz verpflichten sowohl die Eltern und die Bürgerinnen und Bürger als auch den Staat, für Kinder gute Entwicklungsbedingungen herzustellen. In diesem Zusammenhang ist es die Aufgabe der staatlichen Jugendwohlfahrt, Familien auf vielfältige Weise zu fördern und zu unterstützen. Es ist daher die wesentliche Aufgabe des Kinderschutzes, gute Entwicklungsbedingungen für Kinder zu schaffen und das Wohl der Kinder zu gewährleisten. Dabei geht es nicht nur um den Schutz und die Förderung der individuellen Entwicklung von Kindern, sondern zugleich um eine nachhaltige Unterstützung und Förderung der Eltern und Familien sowie um eine strukturelle Verbesserung benachteiligender Lebensverhältnisse (wie z.B. Armut, Arbeitslosigkeit, Isolation und Ausgrenzung).

Ziel des Kinderschutzes ist es, dazu beizutragen, dass Kinder ihre Entwicklungsmöglichkeiten entfalten und sich zu gemeinschaftsfähigen und zufriedenen, kreativen und autonomen Persönlichkeiten entwickeln. Diese Aufgabe des Kinderschutzes ist im Jugendwohlfahrts-gesetz verankert. Daraus ergibt sich Kinderschutz als die Kernaufgabe des Jugendamtes, zum Schutz der Rechte und Entwicklungsbedürfnisse von Kindern beizutragen, wie sie auch in der UN-Konvention über die Rechte des Kindes 1989 beschrieben sind, kurz gesagt, für das Wohl des Kindes zu sorgen.

Wohl des Kindes heißt, dass die existentiellen, physischen und psychischen Grundbedürfnisse und Entwicklungsbedürfnisse der Kinder befriedigt werden.

Für die Sicherung des Kindeswohles ist es wesentlich, dass die notwendigen materiellen Ressourcen für das Kind verfügbar sind und dass die körperlichen, affektiven und kognitiven Entwicklungsbedürfnisse befriedigt und dass sich die kreativen Potentiale des Kindes entfalten können.

Im Bereich der Sachwalterschaft trägt das Jugendamt zur materiellen Existenz-sicherung bei, indem es Mütter bei der Vaterschaftsfeststellung unterstützt, Unterhalts-ansprüche von Kindern absichert und bei der Sicherung des Lebensbedarfes unterstützend mitwirkt (vgl. PPQ 15).

Für die Persönlichkeitsentwicklung ist wesentlich, dass die Kontinuität der Beziehungen zu verlässlichen Bezugspersonen gewahrt wird, auf deren Grundlage eine emotionale Zuwendung sowie eine altersadäquate seelische und geistige Förderung und Anregung der Entwicklung der Kinder möglich werden.

Entwicklungsbegleitung und Entwicklungsförderung ist die konzeptuelle Grundlage modernen Kinderschutzes.

Kinderschutz ist eine staatliche Aufgabe im Verbund mit freien Trägern der Jugendwohlfahrt. Kinderschutz setzt immer dann ein, wenn Eltern nicht mehr da sind, wenn sie verstorben oder einfach verschwunden sind bzw. wenn die Pflicht, für ein Kind gut zu sorgen, verletzt wird, wenn ein Kind von denjenigen, die mit seiner Versorgung betraut sind, nicht adäquat versorgt und gefördert, sondern vielmehr vernachlässigt und misshandelt wird.

Schutz heißt dabei immer zweifach, der Schutz des Kindes (anstelle der Obsorgeberechtigten) und der Schutz seiner Eltern vor Scheitern, Schande, Unglück und Strafe. Schutz heißt, das Kind vor Schaden zu bewahren und Unterstützung bei der Bewältigung und Heilung eines erlittenen Traumas zu gewähren sowie Schutz der Eltern in lebensgeschichtlichen Katastrophen und vor einem Scheitern von Eltern und Familien in Konflikten.

Dabei hat der Staat eine doppelte Aufgabe und zwar die Kompetenzen und die Kräfte der Eltern zu fördern und für den Fall, dass Eltern ihrer Pflicht, ihre Kinder gut zu versorgen, nicht nachkommen, das Kind vor Misshandlungen und Vernachlässigungen bzw. vor den entwicklungsschädigenden Konsequenzen dieses Fehlverhaltens zu schützen und unter Umständen stellvertretend die Elternrechte wahrzunehmen.

Dabei muss folgendes bedacht werden: Kindesmisshandlung ist eine Konstruktion im Dialog, die Wahrnehmung mit Bewertungen koppelt.

Sie ist eine von den beteiligten Institutionen und Professionen erzeugte Realität:



"Misshandlung ist ein das Wohl und die Rechte eines Kindes (nach Maßgabe gesellschaftlich geltender Normen und begründeter professioneller Einschätzung) beeinträchtigendes Verhalten oder Handeln bzw. ein Unterlassen einer angemessenen Sorge durch Eltern oder andere Personen in Familien oder Institutionen (wie z.B. Kinder-tagesstätten, Schulen, Heime oder Kliniken), das zu nicht zufälligen, erheblichen Verletzungen, zu körperlichen und seelischen Schädigungen und/oder Entwicklungsgefährdungen eines Kindes führt, die die Hilfe und eventuell das Eingreifen von Jugendhilfeeinrichtungen im Interesse der Sicherungen der Bedürfnisse und des Wohles eines Kindes notwendig machen."<sup>1</sup>

## B. Rechtlicher Rahmen

In der Österreichischen Rechtsordnung kommt der Begriff Kinderschutz als solcher nicht vor. Wohl aber gibt es eine Vielzahl von verschiedenen gesetzlichen Bestimmungen, die direkt oder indirekt dem Kinderschutz dienen. Am deutlichsten ist der Kinderschutz in den Jugendwohlfahrtsgesetzen (Jugendwohlfahrtsgrundsatzgesetz und Ausführungsgesetze der Länder) und vor allem in den Bestimmungen des Kindschaftsrechtes im ABGB enthalten. Dort findet man auch den programmatischen Satz: "Minderjährige stehen unter dem besonderen Schutz der Gesetze" (§ 21 Abs. 1 ABGB). Als Maßstab dieses Schutzes dient seit der Familienrechtsreform in den 70er Jahren das "Wohl des Kindes", ein Begriff, der in weitem Maße auslegungsbedürftig und von der sich ständig verändernden gesellschaftlichen Wertung abhängig ist. Bei der Beurteilung des Kindeswohls sind die Persönlichkeit des Kindes und seine Bedürfnisse, besonders seine Anlagen, Fähigkeiten, Neigungen und Entwicklungsmöglichkeiten, sowie die Lebensverhältnisse der Eltern entsprechend zu berücksichtigen (§ 178 a leg cit). Ist das Wohl des Kindes gefährdet, so hat das Gericht die nötigen Verfügungen zu treffen (§ 176 Abs leg cit).

---

(1) Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. (Hg.): Kindesmisshandlung. Erkennen und Helfen. Bonn 1999 8. Überarbeitete und ergänzte Auflage.

Bei Gefahr in Verzug aber kann der Jugendwohlfahrtsträger selbst vorläufig alle erforderlichen Maßnahmen der Pflege und Erziehung setzen

(§ 215 Abs. 2 leg cit, vgl. PPQ 15).

Der Bogen jener gesetzlichen Bestimmungen, die Kinder schützen und fördern sollen, spannt sich vom Kindschaftsrecht, in dem für eine gewaltfreie und kontinuierliche Erziehung gesorgt wird, über das Sozialversicherungsrecht, in dem Kinder ohne Beitragsleistungen mit ihren Eltern mitversichert sind, die Sozialhilfe, bei der Kinder grundsätzlich als hilfsbedürftig angesehen werden und daher immer einen Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben, das Unterhaltsvorschussrecht, durch das der Staat anstelle der säumigen Väter für den Unterhalt der Kinder sorgt, das Strafrecht, das einerseits bestimmte Handlungen gegen das Kindeswohl unter Strafandrohung stellt und andererseits minderjährige Straftäter milder behandelt, das Strafprozessrecht, das durch Sonderbestimmungen für eine schonende Vernehmung von Minderjährigen sorgt, das Baurecht, das Verpflichtungen zur Errichtung von Kinderspielplätzen enthält und nicht zuletzt die Installierung von Kinder- und Jugendanwälten, die die Interessen der Kinder umfassend vertreten sollen.

Der Kinderschutz ist aber auch Gegenstand völkerrechtlicher Regelungen. In multilateralen Verträgen wurden vor allem die Behördenzuständigkeit und der Schutz von Minderjährigen, das Sorgerecht für Kinder, internationale Kindesentführung, Rechte der Kinder und internationale Adoption Gegenstand länderübergreifender Bemühungen.

### C. Probleme im Aufgabenfeld

In der Kinderschutzarbeit sind wir mit vielfältigen konzeptuellen, strukturellen und methodischen Problemen konfrontiert. Dazu gehören vor allem:

1. Doppeltes Mandat: Hilfe und Repression (Strafverfolgung) werden in der Kinderschutzarbeit der Jugendwohlfahrtsträger traditionell gekoppelt. Dadurch wird die Aufgabe und Rolle der öffentlichen Jugendwohlfahrtsarbeit verfehlt. Doppelte Mandate führen nämlich zu einem widersprüchlichen fachlichen Profil, das die Bürgerinnen und Bürger sowie die Träger der Jugendwohlfahrt selbst verwirrt (vgl. PPQ 4).

2. Normativer Dogmatismus: Häufig wird die Wahrnehmung von Kinderschutzaufgaben durch die Jugendwohlfahrtsträger als eine "Macht von oben" verstanden, die eine partnerschaftliche Begegnung und solidarische Unterstützung ausschließt. Dabei verknüpfen sich auf problematische Weise der Machtanspruch der



sozialen Fachkräfte mit traditionellen Machtvorurteilen und Rollenzuschreibungen in der Bevölkerung. In der Kinderschutzarbeit werden unterschiedliche Sichtweisen und Bewertungen kultureller, religiöser und weltanschaulicher Wertvorstellungen immer wieder vorschnell dogmatisiert und zur Grundlage eingreifenden Handelns gemacht. Dadurch wird der offene Dialog und die Auseinandersetzung um unterschiedliche Sichtweisen und Bewertungen von Eltern-Kind-Beziehungen verfehlt. Kinderschutz wird dann rechthaberisch und intolerant.

3. Mediale Skandalisierung: Insbesondere unter Bedingungen der modernen Mediengesellschaft wird Kinderschutz skandalisiert. Dies hat erhebliche Folgen für das fachliche Profil und Handeln in der Jugendwohlfahrt. Solche medialen Darstellungen der Kinderschutzproblematik bevorzugen polarisierende Schwarzweißschilderungen und legen damit die Kriminalisierung und Spaltung des Familiensystems als Lösung nahe. Einfache Täter/Opferkonzepte erschweren die Hilfe und untergraben eine verlässliche Kinderschutzarbeit. Mediale Inszenierungen tragen dazu bei, dass man die konkreten Entwicklungsbedürfnisse misshandelter Kinder aus den Augen verliert und dass vor allem Angst und Handlungsdruck im Hilfesystem erzeugt wird.

4. Diagnoseverengung: In der Kinderschutzarbeit bestehen darüber hinaus erhebliche diagnostische und anamnestische Probleme. Häufig wird auf einseitige Fremdwahrnehmungen zurückgegriffen und es kommt zu einer Symptom- und Kindfixierung, wodurch die Berücksichtigung beziehungs-dynamischer und ökologischer Aspekte (in Bezug auf die ganze Breite der Lebensgeschichte und Lebensverhältnisse) vernachlässigt wird. Eine umfassende, multiperspektivische anamnestische Klärung wird auf diese Weise verfehlt.

5. Methodische Probleme: Daneben bestehen methodische Probleme, die sich vor allem im Umgang mit unfreiwilligen Klientinnen und Klienten entwickeln. Kinderschutz weicht häufig der Ablehnung der Hilfe aus oder rennt sich im Widerstand fest. Fachkräften gelingt es dann nicht, den Widerstand, die Unfreiwilligkeit und die Abwehr der Hilfe in

Hilfeersuchen und Hilfeannahme umzuwandeln. Hochgradige Ambivalenzen und Loyalitätskonflikte können dann nicht mehr ausreichend balanciert werden, was zum Verlust der Allparteilichkeit auf der Seite der Fachkräfte führt (vgl. PPQ 4).

6. Sozialpolitische Defizite: Hilfe ist fast immer auf die individuellen Probleme und ihre Veränderung fokussiert und verfehlt damit die für einen effektiven Kinderschutz notwendige sozialpolitische Umgestaltung der ökologischen Bedingungen von Entwicklung, die Veränderung der Lebensumstände. Es mangelt an konkreter Hilfe gegen Benachteiligung und Armut, vor allem fehlt oft eine wirkungsvolle Unterstützung und eine konsequente Erschließung vielfältiger Hilfen an der Basis der Gesellschaft (vgl. PPQ 1, 2 und 19).

## D. Qualitätsstandards

Kinderschutz entspricht den heutigen fachlichen Qualitätsansprüchen, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

1. Eindeutige Ausrichtung auf Hilfe: Kinderschutz wird konzeptuell eindeutig auf Hilfe umgestellt. Kinderschutz im Kontext der Jugendwohlfahrt stellt eine Hilfeleistung und keine Strafverfolgung dar und wird auch nicht mit Strafverfolgung gekoppelt.

2. Macht teilen und dialogische Offenheit: Kinderschutz erreicht in der partnerschaftlichen Begegnung mit Eltern und Kindern und deren solidarischer Unterstützung seine Ziele. Macht wird nicht agiert, sondern thematisiert, problematisiert und geteilt.

Kinderschutz baut auf den offenen Dialog und bleibt gegenüber normativen Konflikten aufgeschlossen. Er eröffnet kritische Auseinandersetzungen über unterschiedliche Sichtweisen und Bewertungen, insbesondere von Eltern-Kind-Beziehungen und familialen Wertsystemen. Kinderschutz bezieht Stellung im Interesse der Wahrung des Kindeswohls, vermeidet jedoch sowohl normative Dogmatisierungen als auch ethische Beliebigkeit.

3. Sachliche Öffentlichkeitsarbeit: Kinderschutz lässt sich von medialen Skandalisierungen nicht anstecken und nicht in einen über-emotionalisierten Betroffenheitskult hineinziehen. Kinderschutz bleibt vielmehr reflektiert und nüchtern, setzt anstatt auf Verfolgung auf Kontakt und emotionale Zuwendung. Kinderschutz sucht die fachliche Zusammenarbeit mit den Medien und betreibt eine sachliche, aktive



Öffentlichkeitsarbeit, lässt sich aber von den Medien nicht instrumentalisieren (vgl. PPQ 18).

4. Multiperspektivische Diagnose- und Anamneseverfahren: Die diagnostische Praxis des Kinderschutzes ist multiperspektivisch angelegt und bezieht alle Betroffenen systematisch mit ein. Sie richtet sich sowohl auf Verhaltensauffälligkeiten und Konfliktgestaltungen als auch auf die umfassenden beziehungsdynamischen und ökologischen Aspekte des Familiengeschehens. Eltern-Kind-Verhältnisse werden grundsätzlich im breiteren Kontext von Lebensgeschichte und Lebensverhältnissen verstanden.

5. Methodische Kompetenz und Reflexivität: Kinderschutz versteht es, auf unfreiwillige Klienten reflektiert zuzugehen und arbeitet an Konflikt und Widerstand. Diese werden geschätzt und als wichtige Quelle zum Verständnis der entstandenen Problemlagen genutzt. Kinderschutz lässt sich in Ambivalenz- und Loyalitätskonflikte nicht hineinziehen, bleibt allparteilich, ohne die eigene Wahrnehmung und kritische Problemeinschätzung aufzugeben.

6. Sozialpolitische Gestaltung und ökologische Nachhaltigkeit: Kinderschutz ist programmatisch und methodisch breit angelegt und verbindet personale Hilfen mit materieller Unterstützung und sozialpolitischer Gestaltung des Gemeinwesens. Er wirkt auf die effektive Veränderung benachteiligender Lebensumstände hin und erschließt konsequent die Nutzung vielfältiger Hilfen. Anstatt sich an Defiziten und Schwächen festzumachen, setzt Kinderschutz auf die Erschließung von Ressourcen und nutzt die Eigenkräfte der Betroffenen. Grundsätzlich ist eine Feld- und Gemeinwesenorientierung programmatisch richtungsweisend.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Kinderschutz im Vorfeld: Fortlaufend erörtert das Amt für Jugend und Familie in der Öffentlichkeit und Fachöffentlichkeit kritisch und realistisch Fragen des Kinderschutzes. Dabei geht es insbesondere darum, das eigene Berufsprofil offensiv (proaktiv) darzustellen sowie eine

differenzierte und nicht-skandalisierende Haltung und Arbeitsweise immer wieder zu betonen (vgl. PPQ 18). Darüber hinaus wendet sich das Amt für Jugend und Familie aber auch direkt an Kinder und Jugendliche und ermutigt sie in altersentsprechender Form, selbst um Hilfe und Unterstützung nachzufragen. Das Betreuungsangebot der Familiensozialarbeit vor Ort wird besonders herausgestellt.

Kinderschutz im Vorfeld heißt, unsere ersten Klienten sind andere Fachkräfte. Die Hilfe bei Kindesmisshandlungsfällen beginnt mit der Hilfe für die beteiligten Fachkräfte im gesamten Hilfesystem, das in der Regel vor jedem Erstkontakt der Jugendwohlfahrt mit der Familie bereits zum primären Problemsystem geworden ist. Das heißt: Kolleginnen und Kollegen in anderen Arbeitsbereichen sind unsere primären Klientinnen und Klienten.

2. Umgang mit Meldungen: Da Meldungen, die Kindeswohlgefährdung zum Inhalt haben, zuallermeist mit großer Dringlichkeit und emotionaler Betroffenheit vorgetragen werden, wird dem Melder als "erstem Klienten" ruhig vermittelt, dass er an der richtigen Stelle ist und dass sein Engagement für das betroffene Kind wertgeschätzt wird. Zugewandt und interessiert wird geklärt, um was es geht, was das Problem ist. Die Bereitschaft des Melders, bei der Einleitung des Hilfeprozesses mitzuwirken, wird in jedem Fall gesucht. Die besonderen rechtlichen Regelungen und Probleme in diesem Arbeitsfeld werden beachtet: Meldeverpflichtung der Gesundheitsberufe und der in der Jugendwohlfahrt tätigen Personen entsprechend § 37 Abs. 2 u. 3 JWG, Wahrung der Berufsgeheimnisse und des Datenschutzes, die Problematik möglicher strafrechtlicher Folgen bei "übler Nachrede", unter Umständen Wahrung der Anonymität des Melders, Schutz der Privatsphäre.

3. Kontaktaufnahme: Den üblichen Erwartungen, dass die sozialen Fachkräfte immer sofort einzuschreiten haben, ist gerade im Bereich des Kinderschutzes aus methodischen Gründen entschieden entgegengzutreten. Die Kontaktaufnahme mit der betroffenen Familie erfolgt erst nach ruhiger, eingehender Recherche und kollegialer Reflexion und der Erarbeitung einer ersten vorläufigen Problem-Hypothese.

Erst danach wird über den Zeitpunkt und die Form der Kontaktaufnahme entschieden (vgl. PPQ 4). Die Kontaktaufnahme erfolgt mit dem Ziel, mit allen Familienmitgliedern gemeinsam das vorgetragene Problem zu erörtern.

4. Diagnostische Aufgaben/Risikoeinschätzung: Es wird auf der Basis anamnestischer Untersuchungen (Erhebung der Familien-geschichte, Genogrammanalyse, Erörterung der aktuellen Familien-situation mit ihren Konflikten,



Belastungsfaktoren, Gefährdungen einzelner Familienmitglieder, der Beziehungsdynamik, der Eigenkräfte und Ressourcen der Familie) eine vorläufige Risikoeinschätzung getroffen. Alle diese Informationen werden mit einer Beurteilung der Bereitschaft zur Zusammenarbeit und Hilfeannahme zu einer sozialarbeiterischen Diagnose zusammengeführt (vgl. PPQ 11).

5. Problemkonstruktion und Hilfeangebot: Eingangs ist es notwendig, die Eltern auf mögliche Gefährdungen aufmerksam zu machen: Kinderschutz heißt, Eltern über ein Problem aufzuklären, auf eine Gefährdung ihrer Kinder, welche von den Eltern häufig nicht als solche gesehen wird, hinzuweisen. Die Familie wird mit einer anderen Wahrnehmung der Probleme (Außenwahrnehmung versus Innenwahrnehmung) konfrontiert. Im Dialog mit der Familie wird das Problem konstruiert. Dabei werden Hypothesen (fachliche Vermutungen) ständig überprüft und offen gehalten. Die Wechselwirkung zwischen Fachkraft und Familie im Gesamtgeschehen wird reflektiert.

Erst wenn die Beteiligten mit ihrer jeweiligen Problemsicht übereinstimmen, ist die Voraussetzung für eine sichere Hilfeannahme geschaffen. Wenn die Familie sich selbst als Problembesitzer sieht, können Hilfeangebote greifen. Sie zielen im besonderen darauf ab, Eltern zu befähigen und sie zu unterstützen, in Zukunft ausreichend für ihre Kinder sorgen zu können, so dass es nicht mehr zu Kindeswohlgefährdungen kommt.

Ist es bereits zu erheblichen Beeinträchtigungen oder Verletzungen gekommen, muss das Kind unmittelbar versorgt werden und es müssen unter Umständen angemessene Soforthilfemaßnahmen eingeleitet werden.

6. Inobhutnahme/Fremdunterbringung: Wenn ein Kind augenscheinlich erheblich misshandelt worden ist bzw. wenn seine Entwicklung ernsthaft gefährdet ist und wenn die Eltern in der aktuellen Situation nicht in der Lage oder bereit sind, das Kind zu versorgen bzw. die notwendigen Hilfemaßnahmen selbst einzuleiten und auch ambulante Hilfen nicht ausreichen oder nicht angenommen werden, muss die Fachkraft den betroffenen Minderjährigen in Obhut nehmen.

Die Fachkraft bleibt entweder bei dem Kind vor Ort bzw. sorgt für seinen

Schutz oder veranlasst seine vorläufige Unterbringung außerhalb der Familie. Dies geschieht grundsätzlich mit dem Ziel, nach der Bewältigung der akuten Krise bzw. der Gefährdung zu ermöglichen, dass das betroffene Kind wieder in seine Familie zurückkehren kann. Der Familie wird dabei die Problemeinschätzung und die bestehende Gefährdung des Kindes deutlich gemacht. Sie wird über ihre Rechte und Verpflichtungen aufgeklärt und es wird versucht, ihre Zustimmung zur Inobhutnahme des Kindes zu gewinnen. Zugleich wird ein Hilfeangebot an die Eltern und eventuell an weitere Familienmitglieder gerichtet und ein enger Kontakt für die nächste Zeit zwischen den Eltern und der zuständigen Fachkraft vereinbart.

Kinderschutz umfasst die gesamte Familie, das heißt: Kinder werden geschützt, Eltern werden in ihrer Not und Konfliktlage nicht allein gelassen (vgl. PPQ 7 und 11).

## 7. Gestaltung des Hilfeprozesses:

- Der Kern der Hilfe in der Kinderschutzarbeit ist die Herstellung einer tragfähigen Beziehung zwischen der Familie und den Helfern, da Kindesmisshandlung und Vernachlässigung doch im wesentlichen Ausdruck von Beziehungsstörungen und Beziehungsdefiziten innerhalb der Familie bzw. einer beziehungsmaßiger Isolation der Familie vom sozialen Umfeld ist. Am Anfang eines jeden Hilfeprozesses steht darum die Aufgabe, einen Kontakt zur Familie aufzubauen, die Isolation der Familie zu überwinden, die Familie zu begleiten und zu unterstützen. Die Beziehungsarbeit ist darum das A und O jeder überlegten Hilfe im Kinderschutz, die erst durch konkrete materielle und alltagspraktische Hilfen Sicherheit und Substanz gewinnt.
- Auf der Basis einer vertrauensvollen und stützenden Beziehung kann mit einer mindestens mittelfristigen, häufig jedoch langfristigen lösungsorientierten Beratung des Elternpaares begonnen werden bzw. mit alltagsbezogenen Formen der Elternbildung und des Elterntrainings ("Eltern lernen erziehen", Video-Home-Trainingprogramme). Ergänzend oder alternativ dazu sind auch Angebote der Familienberatung und Familientherapie mit der ganzen Familie hilfreich.
- Parallel dazu ist es oft notwendig, besondere Hilfen für das misshandelte oder vernachlässigte Kind zu organisieren. Hierzu gehören insbesondere: Kindertageserziehung, Kindertagesgruppen, Familienhilfe, Erziehungshilfe, Sozialpädagogische Familienbetreuung (vgl. PPQ 10) oder auch kindertherapeutische Hilfen. Nicht zuletzt sind alltagsbezogene Freizeit-, Sport- und Ferienangebote im gesellschaftlichen Umfeld zu vermitteln.
- Kinderschutz sorgt schließlich für die Einbeziehung der Familie in Unterstützungsnetze, die im Gemeinwesen verfügbar sind und baut Brücken zu ihrer



optimalen Nutzung (Kinderschutzzentrum, Kinderärzte, Beratungsstellen, kirchliche Vereinigung, Kinder- und Jugendorganisationen, Selbsthilfegruppen, Einrichtungen zur beruflichen Förderung und Wiedereingliederung, Nachbarschaftszentren).

- Kinderschutz als öffentliche und freigemeinnützige Aufgabe, ist eine langfristige Aufgabe. Das heißt nicht, dass sie endlos wäre. Im Einzelfall nämlich ist Hilfe erfolgreicher, wenn sie geplant und in einem überprüfbareren Zeitrahmen auf Ziele ausgerichtet wird, wenn ein Ende der Hilfe ins Auge gefasst wird, wodurch nicht selten produktive Veränderungen angestoßen werden (auf solche Befristungen verweisen auch die geltenden Ausführungsbestimmungen zum JWG, in denen die entsprechenden Hilfen jeweils zu befristen sind, bei Bedarf jedoch eine Verlängerung oder Veränderung der Hilfe möglich ist).  
Die Hilfeleistung wird stets mit einer Ergebniseinschätzung abgeschlossen. Periodische Nachsorgekontakte werden vereinbart.

#### 8. Wege aus Sackgassen:

- Kinderschutz reagiert auf komplexe Konfliktsituationen in Familien, stellt aber auch selbst ein besonders krisenanfälliges System dar. Es gibt wenige Bereiche im sozialen Hilfesystem, die so sehr wie die Kinderschutzarbeit wegen heftiger professioneller Kontroversen und Konkurrenzen immer wieder schnell selbst zum Problemsystem werden. So gerät Kinderschutz in Sackgassen, die offenbar vom familialen Misshandlungs- und Vernachlässigungs-geschehen induziert werden.



- Anstatt ein Arbeitsbündnis mit der Familie im Interesse der Sicherung des Kindeswohles aufzubauen, kreisen die Fachkräfte in der Kinderschutzarbeit lieber um sich selbst, verstricken sie sich regelrecht in Glaubens- und Stellungskriege. Je weniger sie tatsächlich Kontakt zu den betroffenen Familien finden, macht sich Rechthaberei breit, will jeder der bessere Kinderschützer sein und gibt vor, nur das Kindeswohl im Auge zu haben. Dann ist die Krise der Helfer perfekt.
- Hier hilft nur eine Wendung um 180 Grad, anstatt die Krise der Helfer durch die Fortsetzung des Streits zu vertiefen und weiter zu agieren, muss eine Pause eingelegt werden. Das institutionelle Handlungsmuster muss unterbrochen werden, Zeit und Raum wird geschaffen für ruhiges Nachdenken und eine kooperative Erforschung der Praxis (Selbstreflexion, Gruppensupervision, Hilfesystemberatungen, Praxisforschung), um eine neue Offenheit für komplexe Wirklichkeiten zurückzugewinnen, um im Dialog wieder handlungsfähig zu werden. Unter Umständen müssen im Verlauf dieses Prozesses die blockierten Hilfeprozessakteure ausgetauscht werden.
- Kinderschutz bleibt darüber hinaus nicht selten in den familialen Widerständen stecken, die sich an unterschiedlichen Problemeinschätzungen, unterschiedlichen Hilfeerwartungen und vor allem an unterschiedlichen Risikoeinschätzungen, inwieweit das Kindeswohl gefährdet ist, festmachen. Dann gerät der Hilfeprozess ins Stocken, manchmal bereits im Zugang oder in der Anfangsphase der Beratung. Auch hier ist es hilfreich, eine Reflexionspause einzulegen, abzuwarten und in der kollegialen Beratung nach neuen Hilfeansätzen zu suchen, selbstverständlich sofern keine akute, lebensgefährliche Bedrohung besteht.

Schließlich kann es aber zu ganz normalen methodischen Blockaden im Hilfeprozess kommen, wenn die eingesetzten Hilfen nicht greifen, wenn die angewandten methodischen Ansätze beispielsweise Beratung, Familienhilfe, Therapie nicht zu sichtbaren Ergebnissen führen bzw. von der Familie nicht angenommen werden, wenn sich Ratlosigkeit breit macht, obwohl es weiterhin Kontakt gibt, die chronisch gewordenen Familienkonflikte aber nicht aufgebrochen und gelöst und die Lebens- und Entwicklungsbedingungen der Kinder nicht positiv verändert werden können. Aus dieser Sackgasse führt am ehesten ein Methodenwechsel oder ein Austausch der betreuenden Fachkraft hinaus. Sinnvoll ist unter Umständen auch die Verlagerung der Hilfeleistung auf den Bereich außerfamilialer Hilfen. Dabei muss unter Umständen das Pflschaftsgericht eingeschaltet werden (vgl. PPQ 7 und 11).







# Hilfen bei Trennung und Scheidung



PPQ 9



## PPQ 9 Hilfen bei Trennung und Scheidung

### A. Aufgabe

Während früher Ehe- und Elternpaare im Wesentlichen durch Krieg und frühen Tod auseinandergerissen wurden, ist heutzutage die Trennung und Scheidung von Ehepartnern und Elternpaaren zu einer häufigen gesellschaftlichen Erfahrung geworden. Es leben nicht nur immer mehr Paare ohne förmliche Eheschließung zusammen, sondern sie trennen sich auch immer häufiger, so dass Kinder immer öfter gezwungen sind, die Trennung und Scheidung ihrer Eltern mitzuerleben. Wurde früher die Auflösung der Paarverhältnisse fast nur vor Gericht erörtert und beschlossen und nur insoweit, wie Gründe dafür vorgebracht werden konnten, sind Trennungen und Scheidungen heutzutage zunehmend zu einer Frage persönlicher Regelung und Entscheidung geworden (einvernehmliche Scheidung). Die betroffenen Kinder sind in diesen Prozessen nicht nur Partei, sondern können auch zum Gegenstand ungelöster Paarkonflikte werden. In zugespitzten Konfliktlagen verschärfter Trennungs- und Scheidungssituationen werden die Kinder in den Streit ihrer Eltern leidvoll hineingezogen.

Menschen in einer Trennungssituation fühlen sich in psychischer, emotionaler und materieller Hinsicht stark gefährdet. Trennung ist nach dem Tod eines nahen Angehörigen nämlich der zweitstärkste psychische Stressfaktor. Durch Trennungen entstehen starke seelische Verletzungen, Enttäuschungen, Verunsicherungen, Irritationen, Wut und Schmerz, weil Liebe und Beziehung nicht gelungen sind. Schuld- und Schamgefühle begleiten diesen Prozess. Es muss verkraftet werden, dass aus dem ehemaligen vertrauten Partner und Freund ein Gegner oder sogar ein Feind geworden ist. Es muss ebenfalls verkraftet werden, dass ein Lebensabschnitt zu Ende, die Zukunft aber noch ungewiss ist.

Paare haben in dieser Trennungsphase den Wunsch, dem Partner nicht mehr begegnen zu müssen.

Es besteht aber oft die Notwendigkeit, über Sachthemen zu reden, wo

noch starke Konflikte und Emotionalität vorherrschen, da die psychische Trennung noch nicht vollzogen werden konnte (Faktor Zeit - Trauerarbeit). Ein hoher Stressfaktor entsteht auch dadurch, dass der ehemalige Partner nicht mehr klar einschätzbar ist. Somit scheint es notwendig, bei allen Planungen und Regelungen für die Zukunft auf der Hut zu sein, um nicht übervorteilt zu werden. Psychische Energien sind sehr stark in der Vergangenheit gebunden und stehen deswegen der Gegenwarts- und Zukunftsgestaltung nur in unzureichendem Ausmaß zur Verfügung.

Sind Kinder von einer Trennungs- und Scheidungssituation betroffen, ergeben sich für diese zumeist daraus besondere Problemlagen: Ihre gewohnte Welt zerfällt, ohne dass sie darauf Einfluss nehmen können. Eltern fallen wegen ihrer eigenen Belastung als Ansprechpartner für die Verunsicherung und den Schmerz der Kinder großteils aus. Kinder fühlen sich in dieser Phase oft alleingelassen und in ihren Bedürfnissen nicht wahrgenommen. Gleichzeitig sind sie meist bemüht, Eltern nicht noch durch ihre eigenen Gefühle zu "belasten". Es bleibt für sie kein Raum, den starken Gefühlen Ausdruck zu verleihen und Symptome werden oft als Ausweg gewählt.

Es besteht auch die Gefahr der Instrumentalisierung als "Mitreiter", "Berater", "Stütze" für einen Elternteil. Damit kommen Kinder in einen für sie äußerst belastenden Loyalitätskonflikt.

Auf diese veränderte Situation reagieren Hilfen bei der Bewältigung von Trennungs- und Scheidungssituationen. Diese Hilfen sollen Ehe- und Elternpaare darin unterstützen, die mit einer Scheidung verbundenen Aufgaben nicht aus der Hand zu geben, sondern die anstehenden Konflikte in eigener Verantwortung zu lösen.

Ziel dieser Hilfen ist es, Menschen, die sich mit der Idee der Trennung oder Scheidung beschäftigen, sowohl in rechtlicher als auch in psychosozialer Hinsicht zu beraten, um Orientierung und Begleitung in einer als existentielle Bedrohung erlebten Krise anzubieten.

---

(1) Heimer Krabbe: Scheidung ohne Richter, Reinbek b. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 1991.

Um der Komplexität der Problematik Rechnung zu tragen, stellt das Amt für Jugend und



Familie unterschiedliche Hilfeangebote zur Verfügung:

- Psychosoziale, rechtliche und finanzielle Beratung, Krisenhilfe und Stellungnahme bei Besuchsrechts- und Obsorgeregelung durch die Fachkräfte der Familiensozialarbeit.
- Absicherung des Unterhalts und rechtliche Vertretung des Kindes auf Wunsch der Eltern durch die Amtsvormundschaft.
- Paar-, Einzel-, Familientherapie/Beratung in allen Phasen der Trennung sowie Mediation durch die Fachkräfte der Beratungsstelle für Familien in Krisen/Mediation.
- Beratung, Psychotherapie, Stellungnahmen bei Besuchsrechts- und Obsorgeregelungen durch die Fachkräfte des Psychologischen Dienstes.

## B. Rechtlicher Rahmen

Trennungs- und Scheidungsberatung als Präventivmaßnahme kann als Teil der allgemeinen Aufgabe, die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten, gesehen werden (§ 2 Abs.1 JWG und § 1 Abs.2 StJWG). Darüber hinaus erfüllt sie als Hilfe zur Deckung gleichartig auftretender Bedürfnisse vieler Familien auch die Voraussetzung eines sozialen Dienstes, der von der Landesregierung gem. § 17 Abs.2 Z 2 leg cit als Beratungsdienst für Familien für psychische, pädagogische und juridische Fragen vorzusehen ist.

In familienrechtlichen Verfahren steht den betroffenen Kindern ein Anhörungsrecht zu. Das PflEGschaftsgericht hat vor Verfügungen, die die Pflege und Erziehung eines Kindes betreffen, das Kind tunlichst selbst zu hören. Sind Kinder aber noch nicht 10 Jahre alt, so können sie auf Ersuchen des Gerichtes auch von Fachkräften der Jugendwohlfahrt befragt werden (§ 178 b ABGB). Falls es zur Abklärung des Wohles des Kindes in Obsorge- oder Besuchsrechtsverfahren erforderlich ist, hat das PflEGschaftsgericht den Jugendwohlfahrtsträger zu hören.

Dies erfolgt durch schriftliche Stellungnahme des Amtes für Jugend und Familie, entweder durch die Familiensozialarbeit und/oder den Psychologischen Dienst (§ 215 Abs. 2 leg cit).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Spaltungsdynamik: Die Trennungsdynamik der Paare bewirkt auf der Helfer-ebene eine Spaltungsdynamik. Streitende Paare scharen Bündnispartner zur Stärkung der eigenen Position um sich. In diesem Problemfeld sind Helfer gefährdet, sich in Fraktionskämpfe verwickeln zu lassen. Im ungünstigsten Fall wird auf der Helferebene die Spaltung widergespiegelt und perpetuiert. Weitere Herausforderungen für Helfer sind, die "angebotene" Rolle des Schiedsrichters nicht anzunehmen bzw. die Lösung der Probleme für die Betroffenen nicht zu übernehmen (Delegationswünsche) und nicht als Mitstreiter ins Feld zu ziehen.

2. Hochexplosives Konfliktfeld: Schwierig ist, dass die Sachthemen engstens mit der Wut, der Kränkung, dem Verlust der Liebesbeziehung verbunden sind, aber kaum thematisiert werden können, da der Boden des Vertrauens zwischen den ehemaligen Partnern dafür fehlt. Daher sehen sich die Helfer mit einem emotional "hochexplosiven" Konfliktfeld konfrontiert, in dem zum gegebenen Zeitpunkt Lösungen auf der Beziehungsebene nicht möglich sind, dafür aber auf der Sachebene umso intensiver verhandelt werden (müssen).

3. Beratungsmethodische Probleme: Ein weiteres Problem ist, dass für die Beratung meist nur Frauen zur Verfügung stehen, wodurch eine offene Mann-Frau-Kooperation gefährdet wird. Es entwickelt sich nämlich eine geschlechtsspezifische Übertragungs- und Gegenübertragungsproblematik, die nur schwer aufgelöst werden kann. Je nach Abhängigkeit von der jeweiligen Phase, in der sich der Trennungsprozess befindet, ist es eine besondere Schwierigkeit, dass der Blick auf die Gegenwart und Zukunft der Hilfesuchenden durch eine schwierige und unbewältigte Vergangenheit verstellt ist. Schwierig ist es auch, die destruktive Emotionalität und die Spannung, die in den Gesprächssituationen wahrgenommen werden, auszuhalten, ohne parteilich zu werden. Dies ist vor allem dann eine spezielle Herausforderung, wenn es um die Problematik der Nichtwahrung von Kinderinteressen geht.

## D. Qualitätsstandards

1. Beraterische Grundhaltungen: Mit einer offenen, allparteilichen Haltung wirkt das aus männlichen und weiblichen Fachkräften zusammengesetzte Beratungsteam der Spaltungsdynamik streitender Paare entgegen. Die Konflikte aller Familienmitglieder



werden erfasst und thematisiert. Dabei wird insbesondere der Problematik Raum gegeben, die die Trennung für die Kinder hat und deren Loyalitätskonflikte verdeutlicht. Die Interessen von Eltern und Kindern werden unter best-möglicher Wahrung ausbalanciert, die Erschließung inner- und außer-familialer Ressourcen trägt in vielfältiger Weise zur Erweiterung der Selbsthilfekompetenz der Familie bei.

**2.Methodische Kompetenz:** Das Beratungsteam setzt sich aus Vertretern verschiedener Berufsgruppen (Sozialarbeiter, Familientherapeuten, Juristen) beiderlei Geschlechts zusammen und ist dadurch in der Lage, für die Ratsuchenden ein vielfältiges, multidisziplinäres Angebot bereitzuhalten. Durch Schwerpunktkenntnisse auf dem Gebiet der Trennungs- und Scheidungsberatung und der Mediation ist es besonders dafür qualifiziert, durch die Wogen eines emotionalen Desasters Kurs auf vernunftbezogene Sachlösungen zu halten. Dabei können besonders Kinder, deren Bedürfnisse und Gefühle im Meer der aufgepeitschten elterlichen Emotionen leicht untergehen, sicher durch den Prozess des familiären Zerfalls begleitet und notwendigenfalls in Kontakt mit spezifischen Kindergruppen oder -beratungsstellen ge-bracht werden.

**3.Strukturqualität:** Die Fachkräfte üben ihre Beratungstätigkeit durch Beraterpaare aus, die aus Frauen und Männern zusammengesetzt sind. Diese beziehen alle Beteiligten in den Beratungsprozess ein, sie suchen deren Freiwilligkeit zu erreichen oder stets zu erneuern und betonen somit die Eigenverantwortung der Familienmitglieder für das Gelingen des Prozesses und das Zustandekommen von für alle zufriedenstellenden Lösungen. Den Ratsuchenden stehen großzügige Räumlichkeiten mit ansprechender Atmosphäre zur Verfügung, in denen sich ungestört Gespräche entwickeln können.

Für die Fachkräfte sind kollegiale fachliche Reflexion und Supervision immanenter Teil ihrer Arbeit, der sowohl das Vorankommen von Beratungsprozessen fördert, als auch der eigenen Psychohygiene dienlich ist und für den daher ausreichende zeitliche Ressourcen vorgesehen sind.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Programm: Das Programm der Trennungs- und Scheidungsberatung wird veröffentlicht. In regelmäßigen Aussendungen wird in allen geeigneten Medien auf Angebot und Erreichbarkeit aufmerksam gemacht.

2. Telefonischer Erstkontakt: Beim telefonischen Erstkontakt wird abgeklärt, welcher Beratungsbedarf gegeben ist, ob nach rechtlicher Information, psychosozialer Beratung, Mediation, Therapie oder Begutachtung nachgefragt wird. Auf dieser Grundlage erfolgt eine geeignete Weitervermittlung.

3. Persönlicher Erstkontakt: Beim persönlichen Erstkontakt werden die Ratsuchenden von einem aus Männern und Frauen bestehenden Beraterteam empfangen, welches seine Allparteilichkeit verdeutlicht und zur Vervielfältigung der Perspektiven beiträgt. Es werden der Überweisungskontext und die Erwartungen abgeklärt. Die Problemdefinitionen (bei Paaren auch unterschiedliche) werden herausgearbeitet. Eine differenzierte Wahrnehmung der spezifischen Bedürfnisse aller Beteiligten wird deutlich gemacht.

4. Prozessbegleitung: Im weiteren Prozess findet eine altersadäquate Kontaktaufnahme mit den Kindern statt. Ihre spezifischen Bedürfnisse werden wahrgenommen. Eltern- und Kinderwünsche werden ausbalanciert, auf unterschiedliche, oft gegensätzliche Bedürfnisse der Familienmitglieder wird eingegangen. Das Beraterteam begleitet die Ratsuchenden bei der Erarbeitung von Lösungen, die diese als geeignet erleben können. Auf die besondere Bedürfnislage von sich Trennenden wird eingegangen (hoher psychischer Stressfaktor durch Existenzbedrohung), desgleichen wird die besondere Bedürfnislage von Kindern sich trennender Eltern berücksichtigt. Bei Bedarf finden Information und/oder Vermittlung von konkreten Hilfestellungen statt.

5. Anhörungsrecht von Kindern: Bei strittigen Verfahren von Trennung und Scheidung erfolgt die Regelung der Obsorge und des Besuchsrechtes durch das Pflschaftsgericht. Grundlage der richterlichen Entscheidung bildet meist ein Gutachten der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde, das von SozialarbeiterInnen und/oder Psycho-logInnen erstellt wird. In diesem kommen den Interessen der Kinder besondere Bedeutung zu, sie werden von den Fachkräften auf geeignete Weise von ihnen erfragt.

6. Mediation: Das Mediationsverfahren ist nach einem Stufenplan aufgebaut:



Stufe 1: dient der Information was Vermittlung ist, was Voraussetzung und Notwendigkeit ist, wo die Grenzen liegen. Welches Bild hat das Paar davon, welche Erwartungen; ist es bereit, seine Standpunkte offenzulegen; ist es bereit gerichtliche und rechtsanwaltliche Interventionen für die Zeit des Mediationsprozesses ruhen zu lassen. Erklärung der Rolle der MediatorInnen als unabhängige ModeratorInnen. Abschluß einer Mediationsvereinbarung.

Stufe 2: dient der Darstellung der Fakten, der Herausarbeitung der Streitpunkte und deren Hintergründen. In dieser Phase, in der es um die Aufdeckung der eigentlichen Ursache des Streits geht, sind das Einfühlungsvermögen der VermittlerIn und ihre Katalysatorfähigkeit besonders gefragt.

Stufe 3: dient der Erarbeitung von Wahlmöglichkeiten (Optionen) und Alternativen

Stufe 4:

Vermittlungsgespräche

Jene Optionen, über die es zu einer gemeinsamen Entscheidung kommen soll, werden ausgewählt und verhandelt. Was verbindet der Elternteil mit dem Wunsch nach einer bestimmten Regelung. Was ist das wichtigste dabei (Rangfolge). Wo liegen die Gründe für mögliche Blockaden.

Stufe 5: die erzielten Vereinbarungen werden zusammengefaßt und schriftlich festgehalten.

Stufe 6: Rechtliche Überprüfung der getroffenen Vereinbarungen durch das Gericht, Rechtsanwälte oder Juristen an Beratungsstellen.

Stufe 7:

Umsetzung in die Praxis

Während der letzten Stufe des Vermittlungsprozesses versuchen die Beteiligten ihre Vereinbarung zu vollziehen. Die Vermittler stehen hier noch zur etwaigen Korrektur durch die in der Praxis gewonnenen

Erfahrungen bereit.

PPQ 9



## Das Dialektische Phasenmodell des Scheidungsprozesses

Scheidungsphase	Station	Stufe	Gefühle	Handlungen/ Aufgaben	Therapeutische Interventionen
	1. Emotionale Scheidung	I	Desillusionierung Unzufriedenheit Entfremdung Angst Zweifel	Problemvermeidung Trotz u./oder Weinen Konfrontieren des Partners Streiten	Ehetherapie (ein Paar) Gruppenpaartherapie
Vorscheidungszeit Zeit des Nachden- kens und der Ver- zweiflung		II	Verzweiflung Furcht, Schmerz Ambivalenz Schock, Leere Zorn, Chaos Inadäquatheit Geringes Selbstwert- gefühl Verlust	Leugnen Rückzug (physisch u. emotional) So tun als ob alles gut sei, Versuch die Liebe wiederzugewinnen, Freunde, Familie und Pfarrer um Rat bitten	Ehetherapie (ein Paar) Scheidungstherapie Gruppentherapie
	2. Gesetzliche Scheidung	III	Depression  Absonderung, Zorn  Hoffnungslosigkeit Selbstmitleid Hilflosigkeit	Verhandeln  Schreien, Bedrohen Selbstmordversuch Konsultieren eines Vermittlers	Familientherapie, Einzel therapie für Erwachsene Kindertherapie Anwalts oder
Während der Scheidung - Zeit des Rechtsstreits	3. Ökonomische Scheidung	IV	Verwirrung Rasender Zorn Traurigkeit	Physische Trennung Einreichen der Schei- dung. Regelungen der Besitzverteilung, des Unterhaltes und Sorgerechts in Be- tracht ziehen.	Scheidungskinder Gruppentherapie Kindertherapie Erwachsenentherapie
	4. Probleme in Ver- bindung mit Eltern- schaft und Sorge- recht	V	Einsamkeit Erleichterung Rachsucht	Trauer und Schmerz Ausprache mit Ver- wandten u. Freunden. Wiederaufnahme einer Arbeit (Hausfrau). Sich stark genug für neue Entscheidungen fühlen.	Scheidungskinder Gruppentherapie Kindertherapie
	5. Probleme der Einsamkeit	VI	Unentschlossenheit Optimismus Resignation Erregung Neugierde Bedauern Traurigkeit	Suche nach neuen Freunden; Neue Aktivitäten; Stabili- sierung des neuen Lebensstils und des neuen Tagesablaufs für die Kinder. Erpro- ben neuer Interessen u. ev. neuen Stelle Synthese einer neuen	Erwachsene: -Einzeltherapie -Gruppentherapie für Singles  Kinder: -Spieltherapie -Gruppentherapie
Nachscheidungszeit Zeit der Selbst- erforschung und des Therapie Zurückfindens zu einem Familientherapie Gleichgewicht			Akzeptanz  Selbstvertrauen		Eltern-Kind-  Identität; Abschießen
	6. Psychische Scheidung		Energie Selbstwert Ganzheit Heiterkeit	d. psychischen Schei- dung; Suche nach neuen Liebesobjekten u. Bereitschaft sich wieder	Gruppentherapie Gruppentherapie für

Nachdruck von  
Kaslow und Schwarz  
(1987).S. 30-31

Eigene Anmerkungen



Ambulante Hilfen zur Erziehung



PPQ10

## PPQ 10 Ambulante Hilfen zur Erziehung

### A. Aufgabe

Im Gegensatz zu früher - als Familien eigenständige Produktionseinheiten darstellten - sind mit der Entwicklung der modernen Gesellschaft Familien eigenständige soziale Funktionssysteme geworden. Die moderne Familie ist selbstbezogener, privater und gleichzeitig auf eine sehr widersprüchliche Art von außerfamilialen Unterstützungssystemen abhängig. Ob die innere Schließung der Familien überhaupt gelingt, hängt nun im Wesentlichen davon ab, ob Hilfen von außen (von der Hebamme über den Arzt bis hin zur Kindertagesstätte bzw. flexiblen Tagesbetreuung) verfügbar sind. In der Regel sind neben den familialen und nachbarschaftlichen Unterstützungen (Verwandte und Nachbarn) professionelle Hilfen erforderlich.

Die Wählbarkeit bzw. Verfügbarkeit von außerfamilialen Hilfen hängt allerdings sehr vom "sozialen Ort" ab, an dem die Familie lebt. Im Vergleich zu begüterten Familien verfügen deklassierte, arme Familien selbst kaum über entsprechende Unterstützungssysteme. Sie haben es schwer, professionelle Helfer in die Familie hereinzuholen bzw. die Kinder "hinauszuverlagern", außerhalb der Familie für sie Hilfe und Betreuung zu organisieren.

Darüber hinaus ist die moderne Gesellschaft deutlich mobiler geworden. Je öfter Familien den Wohnort wechseln und sich im neuen Umfeld erst orientieren müssen, desto mehr werden besondere Hilfeangebote und deren Vermittlung benötigt.

Als Antwort auf diese gesellschaftlichen Veränderungen sind die ambulanten Dienste in der Jugendwohlfahrt entwickelt worden. Diese Hilfen zur Erziehung in der Familie sind eine Aufgabe der Jugendwohlfahrt, deren Durchführung den öffentlichen und anerkannten privaten Jugendwohlfahrtsträgern obliegt, mit dem Ziel, bestmöglich die verantwortungsbewusste Erziehung eines Kindes oder Jugendlichen durch die Erziehungsberechtigten im Einzelfall zu fördern. Sie dienen vor allem dazu, die Entwicklungsvoraussetzungen für die Erziehung eines Kindes oder Jugendlichen in der eigenen Familie zu verbessern.

Einerseits werden dadurch die Bedürfnisse von Kindern in ihren Familien

gesichert und zusätzliche Entwicklungschancen eröffnet. Andererseits wird dem Scheitern von Familien vorgebeugt und damit der Unterbringung von Kindern außerhalb der Familie entgegengewirkt. Die öffentliche Jugendwohlfahrt hat dabei eine Orientierungs-, Vermittlungs- und Finanzierungsfunktion. Sie bietet zudem ambulante Hilfen selbst an. Mit diesem Angebot setzt die öffentliche Jugendwohlfahrt Standards für gute Fachpraxis, an denen sich freie Träger der Jugendwohlfahrt orientieren können.

Ambulante Hilfen unterstützen somit Eltern bei der Erfüllung ihrer Betreuungs- und Erziehungsaufgaben. Sie dienen der Entlastung und der Stärkung der elterlichen Kompetenz und helfen, akute Krisen aktiv zu bewältigen. Familien und Kinder oder Jugendliche werden in ihrem Lebensalltag und -umfeld für eine bestimmte Zeit beraten, unterstützt, gefördert und betreut. An diesem Geschehen sind Eltern und Kinder sowie sozialpädagogische und psychologische Fachkräfte beteiligt.

Je nach Unterstützungsbedarf bzw. Problemlage ist der Schwerpunkt der ambulanten Hilfen zur Erziehung unter Einbeziehung des sozialen Umfeldes auf Einzelne oder das gesamte Familiensystem gerichtet.

Hilfen zur Erziehung in der Familie umfassen ambulante und teilstationäre Formen von Erziehungshilfen. Sie sind als sozialpädagogische Unterstützung für Familien, Kinder oder Jugendliche mit dem Ziel konzipiert, den Minderjährigen zu helfen, in ihrem bestehenden sozialen Bezugssystem zu verbleiben bzw. gerade Jugendliche beim Aufbau eines neuen selbständigen Lebensfeldes außerhalb der Familie zu begleiten. Andererseits sollen durch frühzeitige, besondere Hilfen zur Erziehung, Zuspitzungen in familiären Konfliktsituationen und Eingriffen in das familiäre Zusammenleben vorgebeugt werden.

Sofern bereits eine außerfamiliäre Unterbringung eines Kindes erfolgt ist, können ambulante Hilfen zur Erziehung die Funktion haben, die Bedingungen in der Herkunftsfamilie so weit zu verbessern, dass eine Wiedereingliederung des Kindes in die Familie erreicht werden kann.

Die verschiedenen Formen ambulanter Hilfen zur Erziehung unterscheiden sich voneinander. Sie haben ihre eigene Entwicklungsgeschichte und ihre jeweils spezifischen Ziele.

Sie nutzen ein darauf ausgerichtetes spezielles *Set von Methoden*, wobei es auch Überschneidungen in den Methodensets der verschiedenen Hilfen gibt, je nach



Ausrichtung auf *bestimmte Nutzergruppen*:

- Familienorientierte Hilfen richten den Blick auf die gesamte Familie und setzen unmittelbar am Erziehungsauftrag der Familie an. Es geht in erster Linie um die Neugestaltung innerfamiliärer Beziehungen und Kommunikationsformen, die die Entwicklung von Kindern beeinträchtigen oder behindern. Typische Hilfeform für diesen Arbeitsansatz ist die Sozialpädagogische Familienbetreuung.
- Kindorientierte Hilfen sprechen Kinder und Jugendliche direkt an, um sie bei der Bewältigung von Entwicklungskrisen zu unterstützen bzw. sie bei ihrer Verselbständigung zu fördern. Die Hilfe in der Form von Beratung, Begleitung, Förderung und Unterstützung ist auf die besonderen Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen ausgerichtet. Die typische Hilfeform für diesen Arbeitsansatz ist die Betreuung durch einen Erziehungshelfer.

## B. Rechtlicher Rahmen

Ambulante Hilfen zur Erziehung können von den Bürgerinnen und Bürgern von sich aus als *Soziale Dienste* in Anspruch genommen werden oder von der Jugendwohlfahrt als *Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung* mit Zustimmung oder auch gegen den Willen der Erziehungsberechtigten eingesetzt werden (§§ 15 Abs. 3 und 35 Abs. 1 StJWG).

1. Soziale Dienste sind Hilfen zur Deckung gleichartig auftretender Bedürfnisse von (werdenden) Eltern, Minderjährigen und deren Erziehungsberechtigten. Sie dienen der Förderung der Familien und der Entwicklung der Minderjährigen (§ 16 Abs. 1 leg cit). Die Landesregierung hat die Aufgabe, vorzusorgen, dass soziale Dienste im erforderlichen Umfang geleistet werden können. Insbesondere sollen Beratungsdienste und weitere vorbeugende Hilfen, Betreuungsdienste und therapeutische Hilfen, Unterbringungsmöglichkeiten und Erholungsaktionen vorgesehen werden (§§ 15 Abs. 1 und 16 Abs. 3 leg cit).

Beratungsdienste und weitere vorbeugende Hilfen sollen zur Förderung der gewaltfreien Erziehung, zum Aufbau sozialer Beziehungsfähigkeit sowie zur Bewältigung persönlicher und familialer Probleme beitragen (§ 17 Abs. 1 leg cit). Betreuungsdienste und

therapeutische Hilfen sollen die Fähigkeiten der Familie und des Einzelnen fördern, ihre Aufgaben im Zusammenhang mit der Entfaltung der Persönlichkeit der Minderjährigen eigenständig wahrzunehmen (§ 18 Abs. 1 leg cit). Unterbringungsmöglichkeiten sollen werdenden Eltern, Müttern, Erziehungsberechtigten und Minderjährigen zur Bewältigung von Not- und Krisensituationen dienen (§ 19 Abs. 1 leg cit). Für Leistungen der Sozialen Dienste kann ein kostendeckendes Entgelt verlangt werden, das von der Landesregierung in Form von Tagsätzen oder Stundenentgelten festgesetzt wird (§ 43 Abs. 1 leg cit). Beratungs-dienste und vorbeugende Hilfen, die vom Land oder der Stadt Graz selbst angeboten werden (z.B. Schwangerenberatung, Geburtsvorbereitungskurse, Erziehungsberatung, etc.) sind unentgeltlich. Kosten für die Inanspruchnahme der übrigen Sozialen Dienste haben die Minderjährigen und ihre nach bürgerlichem Recht Unterhaltspflichtigen zu tragen. Allerdings müssen bei mobiler Frühförderung, Psychotherapie und sozialpädagogischer Familienbetreuung Kostenzuschüsse aus Mitteln der Jugendwohlfahrt gewährt werden, wenn die Tragung der gesamten Kosten für die Familie eine wirtschaftliche Härte bedeuten würde und zu erwarten ist, dass durch den Einsatz dieser Dienste die Gefahr einer Störung hintangehalten oder eine bereits eingetretene Störung gemindert oder beseitigt werden kann (§§ 41 Abs. 2 u 3 und 43 Abs. 2 leg cit). Für andere Soziale Dienste kann unter denselben Voraussetzungen ein Kostenzuschuss gewährt werden (§ 43 Abs. 3 leg cit).

2. Der Einsatz der ambulanten Hilfen im Rahmen der Unterstützung der Erziehung hat zum Ziel, die im Einzelfall bestmögliche und verantwortungsbewusste Erziehung der Minderjährigen durch die Erziehungsberechtigten zu fördern und vor allem die Voraussetzungen für die Erziehung der Minderjährigen in der Familie selbst zu verbessern. Dies soll durch fachkundige Beratung, Elternschulen, Elternrunden, die Unterbringung der Minderjährigen bei Tagesmüttern, in Krabbelstuben oder in anderen Einrichtungen der Kindertagesbetreuung, durch therapeutische Hilfen, sozialpädagogische Familienbetreuung und begleitende Betreuung außerhalb der Familie (z.B. Erziehungshilfe) erreicht werden (§ 36 leg cit). Vor der Gewährung von therapeutischen Maßnahmen, sozialpädagogischer Familienbetreuung und begleitender Betreuung außerhalb der Familie hat die Bezirksverwaltungsbehörde ein Team von sachverständigen Personen zu hören (§ 40 Abs. 2 StJWG, vgl. PPQ 11).

Kosten für ambulante Hilfen, die als Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung eingesetzt werden, werden zunächst aus Mitteln der Jugendwohlfahrt getragen. Allerdings haben dann die Minderjährigen und ihre nach bürgerlichem Recht unterhaltspflichtigen Personen einen Kostenrückersatz zu leisten, soweit sie nach ihren Lebensverhältnissen



dazu imstande sind. Die Minderjährigen sind jedoch nicht zum Kostenersatz heranzuziehen, wenn dies für sie eine erhebliche Härte bedeuten würde oder dadurch die sozialpädagogischen Ziele gefährdet würden. Handelt es sich um die Gewährung von therapeutischen Maßnahmen oder um sozialpädagogische Familienbetreuung so gilt diese Härteklausele auch für die Unterhaltspflichtigen (§§ 41 Abs. 4 und 44 Abs. 1 StJWG).

Ambulante Hilfen können sowohl von den Jugendwohlfahrtsträgern selbst als auch von Trägern der freien Jugendwohlfahrt (Vereine) und Privatpersonen (TherapeutInnen, ErziehungshelferInnen, FrühförderInnen, etc.) erbracht werden. Die Landesregierung hat die Eignung von Trägern der freien Jugendwohlfahrt mit Bescheid festzustellen, wenn sie nach ihrem Ziel und ihrer organisatorischen und personellen Ausstattung in der Lage sind, entsprechende Aufgaben der Jugendwohlfahrt zu erfüllen. Sie stehen unter der Fachaufsicht der Landesregierung. Ebenso hat die Landesregierung die Anerkennung von Privatpersonen bescheidmäßig auszusprechen, wenn sie persönlich geeignet sind und durch Zeugnisse nachweisen, dass sie befähigt sind, die Leistungen der entsprechenden ambulanten Hilfen zu erbringen (§§ 8 u. 10 Abs. 1 u. 3 leg cit). Die Fachaufsicht der in der Jugendwohlfahrt tätigen Privatpersonen ist im StJWG nicht ausdrücklich geregelt. Sie erfolgt aber indirekt dadurch, dass ihr Einsatz durch die Fachkräfte der Familiensozialarbeit gesteuert wird. Fachkräfte, die mit Aufgaben der Jugendwohlfahrt betraut sind, müssen fachlich entsprechend ausgebildet und geeignet sein. Daher soll ihnen als Instrument zu Reflexion und Selbstkontrolle des beruflichen Handelns Supervision ermöglicht werden (§ 7 StJWG).

Die ambulanten Hilfen zur Erziehung umfassen in der Steiermark:

1. Beratungsdienste und weitere vorbeugende Hilfen (§ 16 Abs. 3 StJWG):

Beratung der Erziehungsberechtigten, Kinder und Jugendlichen durch Fachkräfte und Vermittlung zu Erziehungsberatung, Familien-/Partnerberatungsstellen, speziellen Angeboten für Männer, Frauen, Kindern, Jugendliche mit unterschiedlichen Schwerpunkten.

2. Betreuungsdienste und therapeutische Hilfen

- Förderung der Erziehungskraft der Familie insbesondere auch zur Durchsetzung der gewaltfreien Erziehung (z.B. durch den Besuch von Elternschulen, -runden) durch Beratungsstellen und ambulante Hilfeeinrichtungen:
  - ▶ **Kinderschutzzentrum (§ 18 Abs. 2, Z 4 leg cit),**
  - ▶ **Sozialpädagogisches Jugendzentrum (YAP) (§ 17 Abs. 3, Z 1 leg cit),**
  - ▶ **Streetwork (§ 17 Abs. 3, Z 2 leg cit).**
- Familienhilfe (alltagsweltliche Unterstützungsform)
- Beteiligung von Ehrenamtlichen:
  - ▶ Sozialbetreuung (Laiendienst, § 8 leg cit)
- Hilfen bei der schulischen/beruflichen Aus- und Fortbildung:
  - ▶ Lernbetreuung  
**("Erziehungshilfe zur Persönlichkeitsentfaltung im Bereich Schule/ Bildung").**
- Gewährung therapeutischer Maßnahmen (§ 18 Abs. 2, Z 2):
  - ▶ Therapieangebote für Minderjährige und deren Familien: Familientherapie, Gesprächstherapie, Rainbows, erlebnispädagogische Initiativen, Heilpädagogische Station mit der Tagesklinik.
- Mobile Frühförderung (§ 18 Abs. 2, Z 1 leg cit)
- Sozialpädagogische Familienbetreuung (§ 18 Abs. 2, Z 3 leg cit)
- **Begleitende Betreuung außerhalb der Familie (§ 36 Abs. 2, Z 7 leg cit):**
  - ▶ Erziehungshilfe
- **Betreuung des Kindes/Jugendlichen nach der Entlassung aus der vollen Erziehung**

3. Kindertagesbetreuung (Unterbringungsmöglichkeiten) (§ 19 Abs. 2 leg cit)

#### **Förderung der Entwicklung des Kindes durch die Unterbringung**

- ▶ **in Krabbelstuben, Kinderkrippen**
- ▶ **in Kindergärten**
- ▶ **in Schülerhorten**
- > **bei Tagesmüttern sowie**
- ▶ **Betreuung im Rahmen des SchOG (Nachmittagsbetreuung in den Schulen).**

### C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Angebotsorientierung statt Nachfrageorientierung: Ambulante Hilfen sind angebotsorientiert statt nachfrageorientiert entwickelt worden. Sie entspringen eher den



professionellen Interessen der Fachkräfte, eine bestimmte soziale Dienstleistung anzubieten, als den erhobenen Bedürfnissen und der konkreten Nachfrage der Familien. Damit ergibt sich die Problematik, ob diese Hilfen überhaupt passen und bedarfsgerecht sind.

2.Überspezialisierung und Therapeutisierung: Allgemein ist die Tendenz zu beobachten, spezialistische und insbesondere therapeutische Hilfen anstatt breiter und alltagsweltlicher Unterstützungsformen anzubieten. Als Reaktion auf übergreifende gesellschaftliche Trends der Individualisierung werden therapeutische Einzelfall-Hilfen favorisiert, hingegen praktische Unterstützungsangebote für die ganze Familie aber weniger entwickelt.

3.Probleme im Vermittlungsprozess: Die Vermittlung maßgeschneiderter und niederschwelliger Hilfen, die den besonderen Problemen der hilfeberechtigten Familien in ihrem Alltag entsprechen, ist durch komplizierte Entscheidungs- und Genehmigungsprozesse in der Verwaltung schwierig und langwierig. Außerdem behindern Kooperationsprobleme mit den Hilfeanbietern den Vermittlungsprozess, stehen Hilfen (auf Grund von Wartelisten und Kapazitätslücken) nicht zur Verfügung, gerade wenn sie dringend gebraucht werden. Darüber hinaus hat sich auf Grund der vielen verschiedenen Angebote eine große Unübersichtlichkeit des Hilfeangebotes ergeben, woraus auch große Kooperationsprobleme zwischen den verschiedenen Trägern entstanden sind.

4. Hilfe ohne Problemklärung: Oftmals werden den Familien ambulante Erziehungshilfen ohne ausreichende Problemklärung von den Fachkräften aufgedrängt. Wenn Familien nicht aktiv in den Hilfeprozess unter Beachtung ihrer Eigenkräfte und der Respektierung der Wählbarkeit von Hilfen einbezogen werden, werden Hilfen leicht zu bloßen "Maßnahmen".

Gerade unter Handlungsdruck der Fachkräfte kommt es dann häufig zu einem "Deal", d.h. einem falschen Tausch: anstatt eine gemeinsame Problemklärung mit der Familie zu erreichen, wird der Familie von Fachleuten eine ambulante Hilfe gewissermaßen als kleinster gemeinsamer Nenner des "geringeren Übels", nämlich anstatt einer

außerfamilialen Unterbringung des Kindes, nahegelegt. Familien lassen sich auf diesen "Handel" zwar ein, bleiben aber gleichzeitig bei ihrer Abwehr und sabotieren damit einen erfolgreichen ambulanten Hilfeprozess. Solche fehlende Problemtransparenz mit verdeckten Aufträgen, wobei nicht selten ambulante Helfer als "vorgelagerte Spione" eingesetzt werden, dienen natürlich vor allem der Verminderung des eigenen Berufsrisikos der Fachkräfte in der Wahrnehmung ihres Wächteramtes. In dieser Form bedeuten sie die Fortsetzung autoritärer wohlfahrtsstaatlicher Koppelung von Hilfe und Kontrolle über den Kopf der Familie hinweg.

Wird auf diese Art und Weise eine gemeinsame Problemlösung versäumt und der Servicecharakter von Hilfe nicht deutlich gemacht, gelingt es nicht, ambulante Hilfen den Familien wirklich plausibel und attraktiv zu machen. Dann droht ihr Scheitern, zumal wenn nicht alle Familienmitglieder (insbesondere Väter) aktiv und partnerschaftlich an der Gestaltung des Hilfeprozesses beteiligt werden.

5. Angebotslücken und Angebotsdefizite: Vor allem im Bereich ambulanter und teilstationärer Krisenhilfe fehlen Angebote (z.B. Kindernotdienste, Familienaktivierungsprogramme, Tagesgruppen). Auch sind alltagspraktische Hilfen (Haushaltshilfen, Unterstützung durch Handwerker, Hausaufgabenbetreuung, Babysitter) nicht in ausreichendem Maße vorhanden. Darüber hinaus gibt es bei der Tagesbetreuung von Kindern zwischen 0 und 3 Jahren sowie bei der Nachmittagsbetreuung von Schulkindern Kapazitätsprobleme. Obwohl eine ausreichende Anzahl von Plätzen im Kindergartenbereich in Graz insgesamt vorhanden ist, gibt es trotzdem auf Grund schneller demographischer Veränderungen regional Situationen der Unterversorgung.

6. Schichtspezifische Verengung: Die schichtspezifische Verengung besteht vor allem darin, dass den sozialen Fachkräften, die in der Regel aus der Mittelschicht stammen, die Lebenswelt der benachteiligten Familien fremd ist. Sie neigen daher häufig dazu, den Familien im Milieu der Unterschicht bzw. kultureller Minderheiten den eigenen kulturellen Lebensentwurf überzustülpen.

Sie drängen den Hilfebedürftigen ihre eigenen Erziehungsziele und Erziehungspraktiken auf und tendieren zu einer Abwertung der bestehenden familialen Wertsysteme und Erziehungsstile, die sie einseitig vor allem über verbale Kommunikationsstrategien an Mittelschichtmuster anzupassen bestrebt sind. Anstatt die Sprache der Familie sprechen zu lernen und im gemeinsamen Handeln neue Wege der Lebensbewältigung zu finden,



halten sie an einer abgehobenen Expertenrolle fest und wollen es zeitweise "immer besser wissen".

7. Ausbildungslücken: Obwohl inzwischen alle in der Jugendwohlfahrt im Bereich der ambulanten Hilfen zur Erziehung beschäftigten Fachkräfte in der Regel eine einschlägige Ausbildung (in Sozialarbeit, Pädagogik, Psychologie oder auch Sozialwissenschaft) absolviert haben müssen und trotz zahlreicher Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten in Familienberatung und Familientherapie, gibt es bei ihnen Ausbildungslücken. Vor allem haben diese Fachkräfte, von denen nicht wenige Berufsanfänger sind bzw. die ambulante Erziehungshilfe nur als Ausweichberufsfeld nutzen, fachlich nur unzulänglich gelernt, sich solidarisch auf die Lebenswelt benachteiligter Randschichten und kultureller Minderheiten einzustellen, sich für sie wirklich zu interessieren und sich für sie zu engagieren. Darüber hinaus fehlen ihnen nicht selten methodische Kenntnisse, reflektiert und erfinderisch mit Widerstand und Hilfeabwehr der oft unfreiwilligen Klientinnen und Klienten umzugehen. Sie sind nur wenig darauf vorbereitet, ohne das sichere Setting einer Beratungseinrichtung im Feld komplexer Familienbeziehungen, zugespitzter Eltern-Kind-Konflikte und großer Armut alltagsweltliche Unterstützungen ins Werk zu setzen und eine gezielte Entwicklungsförderung von Eltern und Kindern zu betreiben.

8. Fehlende Finanzierungsgrundlagen: Im Gegensatz zu stationären Hilfen (Volle Erziehung), wo die Existenzsicherung aus Mitteln der Jugendwohlfahrt finanziert werden kann, erweist sich die Finanzierung der Existenzsicherung im Bereich der ambulanten Hilfen als viel schwieriger.

Obwohl gerade hier eine rasche Problembewältigung als Voraussetzung für die weitergehende Hilfe notwendig wäre, können Kosten für alltagspraktische Notlagen (Mietenrückstände, dringende Reparaturen im Haushalt, Nahrungsmittel, Schulbedarf, Haushaltshilfen etc.) nicht zügig und unbürokratisch aus dem Budget der Jugendwohlfahrt gedeckt werden. Für diese Ausgaben ist die Sozialhilfe zuständig, mit der die Betroffenen umständliche und stigmatisierende Genehmigungsverfahren

verbinden. Darüber hinaus wirken sich die Arbeitsbedingungen scheinselbständiger Honorartätigkeit der ambulanten Dienstleister (mit ihrem arbeits- und sozialversicherungsrechtlichen Unsicherheiten) qualitätsmindernd aus.

## D. Qualitätsstandards

1. Orientierung an Nachfrage und Bedarf: Die Angebote ambulanter Hilfen zur Erziehung werden auf Grund gesetzlicher Verpflichtung nicht einfach vorgehalten, sondern nachfrage- bzw. bedarfsorientiert entwickelt. Die Hilfen entsprechen einem konkret ermittelten Bedarf und damit dem Bedürfnis der Familien, Eltern, Kinder und Jugendlichen. Dieser Bedarf wird immer wieder durch empirische Untersuchungen auf die Wirksamkeit der Hilfeprozesse überprüft, um eine kontinuierliche Anpassung der Hilfen an die Bedürfnisse und Interessen der Familien zu ermöglichen.

2. Methodenvielfalt: Die Angebote sind eine Mischung vielfältiger, flexibler und integrierter Hilfen. Sie verbinden verschiedene Hilfeformen miteinander und gewährleisten so eine reichhaltige Palette von Hilfeangeboten, die den komplexen Alltags-situationen entsprechen und eine methodische Passung ("*Matching*") ermöglichen. Alltagsweltliche und praktische Hilfen werden geschätzt und nach Möglichkeit je nach dem konkreten Erfordernis in der jeweiligen Situation mit weiteren pädagogischen, beraterischen und therapeutischen Hilfen verbunden. Sie alle zielen auf die Frei-setzung der familialen Eigenkräfte und die Entwicklung der Bereitschaft der Familie, ihren eigenen Weg der Problembewältigung mit Hilfe professioneller Begleitung zu finden (milieunahes Lernen mit und von der Familie).

3. Fachlich abgestimmte Hilfevermittlung: Die Vermittlung ambulanter Hilfen zur Erziehung ist unter den beteiligten Fachkräften der Jugendwohlfahrt durch überschaubare Regelungen organisiert, die allen Beteiligten bekannt und an deren Umsetzung alle gleichermaßen interessiert sind.

Sie ermöglichen den Austausch über die bestehenden Problemlagen, über die indizierten Hilfeleistungen und über die Durchführung des ambulanten Hilfeprozesses. In der Familiensozialarbeit ist die Ver-mittlung ambulanter Erziehungshilfen verbindlich organisiert. Eine ständig aktualisierte Datenbank der anerkannten Fachkräfte mit ihren jeweiligen fachlichen Schwerpunkten steht zur Verfügung. Dabei wird darauf geachtet, lange Wartezeiten zu vermeiden und vielfältige Hilfeangebote zu erschließen, damit ein



rascher Hilfebeginn möglich wird.

4. Dialogische Bedarfs- und Problemklärung: Ambulante Hilfen werden erst nach einer ausführlichen dialogischen Bedarfs- und Problemklärung mit der Familie entwickelt, passend zugeschnitten und vereinbart. Dabei werden alle Familienmitglieder miteinbezogen, um die bestehenden Probleme gemeinsam abzuklären, die geeigneten Hilfen ausfindig zu machen und den vereinbarten Hilfeprozess in seinen weiteren Schritten zu planen. Insbesondere werden eventuell bestehende Ängste und Widerstände der Familien thematisiert und bearbeitet. Konflikt- und Krisensituationen werden als Chancen der Veränderung genutzt und nicht verdrängt. Ambulante Erziehungshilfe wird den betroffenen Familien weder mit materiellen Hilfeleistungen schmackhaft gemacht, noch trickreich untergeschoben. Verdeckte Aufträge unterbleiben. Insbesondere bei bestehender Kindeswohl-gefährdung werden die jeweiligen Rollen und Aufträge gegenüber der Familie offengelegt (vgl. PPQ 8).

5. Flexibilität und Passung der Hilfen: Die Entwicklung notwendiger ambulanter Hilfen zur Erziehung, die teilstationäre Hilfen und Krisenhilfen einschließen, wird gefördert. Es wird darauf geachtet, die Hilfe an die bestehenden Bedürfnisse und Probleme anzupassen. Dabei wird jede Familie in ihren jeweiligen Problemlagen und Stärken individuell gesehen. Ambulante Hilfen werden nicht schematisch eingesetzt. Sie werden vielmehr dem Einzelfall angepasst und je nach Notwendigkeit modifiziert oder sogar neu erfunden. Alltagspraktische Hilfen und die Erschließung familialer Unterstützungssysteme (insbesondere der Kindertagesbetreuung) haben einen besonderen Stellenwert.

6. Schichtübergreifende Offenheit und solidarische Zuwendung: Die sozialen Fachkräfte kennen die Lebenswelt benachteiligter Familien, achten deren Lebensentwurf und Erfahrung und vermeiden, die eigenen schichtspezifischen Prägungen, Erziehungsstile und Einstellungen ihren Klientinnen und Klienten überzustülpen. Ohne die eigene Herkunft zu verleugnen, sind sie an den Menschen in Armutssituationen und Randschichten aufrichtig interessiert. Sie verstehen ihre Sprache und suchen nach gemeinsamen Wegen der Lebensbewältigung. Sie sind bereit, mit Familien in Notlagen und Belastungssituationen professionelle Arbeitsbeziehungen einzugehen, die Ausdruck solidarischer Zuwendung

und partnerschaftlicher Hilfepraxis sind.

7. Qualifizierte ambulante Fachkräfte: Die Fachkräfte verfügen über eine fundierte und methodisch breit angelegte Fachkompetenz. Sie sind motiviert, im Arbeitsfeld der ambulanten Erziehungshilfe tätig zu werden und verfügen über multiperspektivische methodische Kenntnisse, die die Vermittlung alltagsweltlicher Unterstützung ebenso wie beraterische und pädagogische Entwicklungsförderungen von Eltern und Kindern ermöglichen. Sie sind in der Lage, mit dem Widerstand und der Abwehr gerade unfreiwilliger Klientinnen und Klienten reflektiert und konstruktiv umzugehen. Sie haben einen langen Atem, können selbst kleine Schritte und Erfolge wahrnehmen und als Grundlage struktureller Umgestaltung nutzen. Eine partnerschaftliche und solidarische Grundhaltung großzügiger Hilfebereitschaft zeichnet sie aus. Die Fachkräfte sind insbesondere in der Lage, allparteilich und multiperspektivisch geschlechtsspezifische Problemlagen zu behandeln, gerade auch, wenn es sich um Konflikte zwischen Männern und Frauen, Müttern und Vätern, Mädchen und Buben handelt. Dabei sind sie an der Überwindung von Dominanzverhältnissen und diskriminierenden Benachteiligungen interessiert. Je nach konkreter Notwendigkeit können sowohl männliche als auch weibliche Fachkräfte eingesetzt werden, nicht zuletzt, um Eltern und Kindern Modelle geschlechtsspezifischer Identifikation anzubieten. Die Fachkräfte nutzen eine regelmäßige Supervision und nehmen an berufsbegleitenden Fortbildungen teil.

8. Sichere Finanzierungsgrundlagen: Die Finanzierung ambulanter Hilfen ist gesetzlich verankert und gesichert. Das Jugendamt verwaltet ein eigenes Sozialhilfebudget, um die im Rahmen der ambulanten Dienste auftretenden Existenzsicherungsbedürfnisse schnell und unbürokratisch zu befriedigen. Die Feststellung der Hilfebedürftigkeit geschieht im Jugendamt unter Einhaltung der Bestimmungen des Sozialhilfegesetzes.

Ambulante Hilfen werden von Anfang an zielorientiert angelegt und zeitlich begrenzt. Sie können bei Bedarf verlängert werden.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

Obwohl das leitende Prinzip beim Einsatz ambulanter Hilfen zur Erziehung die Berücksichtigung der spezifischen Konstellation des Einzelfalles ist, woraus jeweils fallangemessene unterschiedliche Verfahrenswesen folgen, gilt für die Prozessgestaltung



prinzipiell der folgende Rahmen:

- Problemklärung
- Feststellung des Hilfebedarfes
- Hilfemotivierung, Hilfevermittlung, Hilfeplanung
- Durchführung der ambulanten Hilfe
- Abschluss, Nachbetreuung und Evaluation.

Im Zugang zur ambulanten Erziehungshilfe spielen zwei Wege eine Rolle:

- Die Familien suchen selbst eine bestimmte Form der ambulanten Erziehungshilfe. Dann obliegt es den Fachkräften des Amtes für Jugend und Familie, die Anspruchsberechtigung zu klären (Jugendwohlfahrtsindikation und die Prüfung der wirtschaftlichen Verhältnisse).
- Wenn die Fachkräfte des Amtes für Jugend und Familie der Meinung sind, dass die Einleitung ambulanter Hilfen zur Erziehung eine gute Unterstützung darstellen würde, um die bestehenden Problemlagen in einer Familie zu bewältigen, dann werden sie ihrerseits initiativ, der Familie die Annahme einer solchen Hilfeform nahelegen. Im weiteren berücksichtigen sie die folgenden Schritte:

1. Problemklärung: Unter Einbeziehung aller Familienmitglieder werden unterschiedliche Sichtweisen über die bestehenden Probleme aus der Außenwahrnehmung und der Wahrnehmung der Familie thematisiert.

Dabei wird das Ziel verfolgt, die Familien gewissermaßen zum selbstbewussten Problembesitzer zu machen, die aus der Außenwahrnehmung resultierende Fremdattribution von Problemen in eine Selbstattribution umzuwandeln. D.h., die Fachkräfte nehmen sich Zeit, zusammen mit der Familie die bestehende Konfliktlage zu verstehen, anstatt vorschnell mit den positiven Effekten ambulanter Erziehungshilfe zu werben. Insbesondere achten sie darauf, herauszuarbeiten, welche Hilfen die verschiedenen Familienmitglieder brauchen, sie beziehen sich dabei nicht nur auf die Kinder.

**2. Feststellung des Hilfebedarfes:** Die Fachkräfte (SozialarbeiterInnen und PsychologInnen) fragen die Familien, was sie brauchen. Sie klären, inwieweit die Familienmitglieder selbst in der Lage sind, sich an der Hilfeleistung zu beteiligen (Hilfe ist eine Koproduktion) und arbeiten heraus inwieweit sie das Problem schon bewältigt haben und bis wann sie erwarten, dass die bestehenden Probleme gelöst sein werden (Methode lösungsorientierter Sozialarbeit). Die Fachkräfte stellen nach Möglichkeit verschiedene Hilfen zur Wahl.

**3. Hilfemotivierung, Hilfevermittlung, Hilfeplanung:**

**Hilfemotivierung:** Die Beteiligung der Hilfenutzer umfasst eine ausreichende Information über den Charakter der Hilfe, die Möglichkeit, sich über ihre Erwartungen an den Hilfeprozess bewusst zu werden und eine grundlegende Motivation am Hilfeprozess zu erwerben. Dabei geht es im Wesentlichen darum deutlich zu machen, dass die Hilfen sowohl eine Unterstützung zur besseren Bewältigung der Alltagsaufgaben darstellen, aber im Wesentlichen auf Prozesse der Selbstveränderung der Familienmitglieder zielen (z.B. Eltern lernen effektivere Erziehungsmaßnahmen zu praktizieren, als ihnen bisher möglich war, oder überhaupt anders miteinander umzugehen). Die beste Basis für eine sichere Hilfemotivierung ist eine Übereinstimmung zwischen den Familienmitgliedern und den Fachkräften in der Beschreibung der bestehenden Problemlagen und des Hilfebedarfs.

**Hilfevermittlung:** Die Fachkräfte überlegen im ersten Schritt, welche ambulanten Erziehungshilfen in Frage kommen. Sie wählen aus der Zahl der möglichen Fachkräfte die passenden ambulanten Fachkräfte aus und führen mit ihnen ein Vorgespräch. Sodann vereinbaren sie eine Begegnung zwischen den ambulanten Fachkräften und den Familienmitgliedern und es wird eine Entscheidung herbeigeführt, ob die vorgeschlagenen ambulanten Erziehungshilfen passen und von der Familie akzeptiert werden. Im Anschluss daran wird das Jugendwohlfahrtsteam von den fallführenden Fachkräften in der Familiensozialarbeit einberufen.



Daran sind beteiligt: zwei Fachkräfte der Familiensozialarbeit, eine PsychologIn, die Vertretung der Jugendamtsleitung durch die ReferentIn und bei Bedarf wird das Team um andere Fachkräfte erweitert. Die Familie kann auf Wunsch an der Sitzung des JWG-Teams teilnehmen. Das Team trifft die Entscheidung über die Art, die Dauer und den Stundenumfang der ambulanten Erziehungshilfen. Im Anschluss daran wird eine schriftliche Vereinbarung zwischen der Familie und dem Amt für Jugend und Familie getroffen.

**Hilfeplanung:** Auf dieser Grundlage erarbeiten die zuständigen Fachkräfte des Amtes zusammen mit den ambulanten Fachkräften einen Hilfeplan, der die zu erbringenden Leistungen anschaulich und konkret beschreibt und der die Ziele der ambulanten Erziehungshilfe umreißt und die Schritte auflistet, wie man sie erreichen will. Nach der Präzisierung des Hilfeplanes wird der Auftrag an die ambulante Fachkraft erteilt.

**4. Durchführung der ambulanten Hilfe:** Die ambulanten ErziehungshelferInnen beginnen mit ihrer Hilfeleistung. Sie arbeiten in der Regel unter Supervision. In vorab vereinbarten Abständen treffen die Familien, die ambulanten Fachkräfte und die Fachkräfte der Familiensozialarbeit zu einem Bilanzierungsgespräch zusammen. Dabei geht es um die Klärung des Fortgangs der Hilfe, ihre eventuelle Neu-anpassung bzw. Verlängerung oder Beendigung. Mit allen Beteiligten wird der ambulante Hilfeprozess evaluiert. Bei Beendigung bzw. Abbruch treffen alle Beteiligten ebenfalls zusammen und schätzen die erreichten Ergebnisse ein.

**5. Abschluss, Nachbetreuung und Evaluation:** Der Abschluss einer ambulanten Erziehungshilfe wird deutlich markiert (z.B. gemeinsames Essen, Ausflug...). Die Notwendigkeit einer eventuellen Nachbetreuung wird erörtert und gegebenenfalls vereinbart. Alle Seiten (Familie und alle Fachkräfte) beteiligen sich an der schriftlichen Evaluation.

# Hilfen zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie



PPQ 11



## PPQ 11 Hilfen zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie

### A. Aufgabe

Hilfe zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie/Fremdunterbringung von Minderjährigen ist mehr als eine Entscheidung oder eine nur einmalige Handlung. Sie ist ein Prozess, an dem viele Personen und Faktoren zusammenwirken. Es ist daher notwendig, den gesamten Zusammenhang von Lebensgeschichte und Lebensverhältnissen, Familienstrukturen und Familiendynamik, der aktuellen Krise und der weiteren Perspektive, der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft eines Kindes als ein Feld komplexer Wirkungszusammenhänge in den Blick zu nehmen und zu verstehen.

Dabei kommt es darauf an, gerade eine Verkürzung der Problematik auf das Kind (mit einer Zentrierung, z.B. auf dessen Krankheit, Misshandlung, Gestörtheit, Nichterziehbarkeit oder Verhaltensauffälligkeit) bzw. auf das direkte familiäre Interaktionsgeschehen (mit der Vernachlässigung der Bedeutung der emotionalen Dynamik und der vorhandenen Wert- und Sinnstrukturen) zu vermeiden.

Jedes Kind wird erst im mehrdimensionalen Feld der anderen ein Selbst. Auch Konflikte und Krisen sind Phänomene mit mehreren Ebenen. Sie sind aus Vorgeschichten entstanden und haben vielfältige Facetten. Sie zeigen sich nie als "bloßer" Fall. Zu Fällen werden sie erst, wenn sie zu einer Sache der sozialen Hilfe-Institutionen gemacht werden ("Fall für...")<sup>1</sup>. Fremdunterbringungen sind darum auch immer "Hilfesystem-Fälle", d.h., werden soziale Fachkräfte und Einrichtungen unversehens zu "Problembesitzern".

Hilfen zur Erziehung außerhalb der Familie weisen eine typische zeitliche Struktur auf: Man will dem aktuellen Konfliktgeschehen entkommen.

---

(1) Siehe: Burkhard Müller: Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. Freiburg i. Br.: Lambertus, 1997<sup>3</sup>

Darum richtet sich das ganze Interesse auf die (möglicherweise bessere)

Zukunft. Darüber bleibt die Vergangenheit oft im Dunkeln. Zukünftige Entwicklungen sind aber häufig in Mustern der Vergangenheit angelegt und das Hier und Jetzt der gegenwärtigen Situation hat Wurzeln in der Vergangenheit und ist doch auch von aktuellen Kräften bestimmt. In Anbetracht solcher Komplexität sind Aussagen über die zukünftige Entwicklung von Minderjährigen schwierig und nur von begrenzter Gültigkeit.

Hilfe zur Erziehung von Minderjährigen außerhalb der Herkunftsfamilie (FU) ist ein mehrpersonaler Prozess zur Ermöglichung der Erziehung und Förderung von Minderjährigen (beispielsweise "Volle Erziehung" in Pflegefamilien und Einrichtungen stationärer Erziehungshilfe), an dem in der Regel Eltern und Kinder sowie Fachkräfte sozialer, gesundheitlicher und pädagogischer und manchmal gerichtlicher Dienste beteiligt sind.

Hilfe zur Erziehung wird auf Wunsch der Erziehungsberechtigten bzw. der Minderjährigen (freiwillige Erziehungshilfe auf Basis einer Vereinbarung zwischen der Familie und dem Jugendwohlfahrtsträger) bzw. bei Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung, der ambulant nicht abgeholfen werden kann, auch gegen den Willen der Erziehungsberechtigten gewährt.

Die Fremdunterbringung eines Kindes kann im Notfall auch kurzfristig erfolgen (Inobhutnahme). Erfolgt sie gegen den Willen der Erziehungsberechtigten, muss der Jugendwohlfahrtsträger unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 8 Tagen, eine richterliche Entscheidung durch das Pflegschaftsgericht beantragen, das das betroffene Kind möglichst ("tunlichst") in das Verfahren einbezieht und anhört.

Die Fremdunterbringung eines Kindes ist ein Beziehungsgeschehen - keine Maßnahme, sondern ein Prozess. Er soll ermöglichen, für ein Kind, das nicht weiter in seiner Familie leben kann, im Zusammenwirken aller Betroffenen, kurz-, mittel- oder langfristig einen neuen Ort zum Leben zu finden, der eine zuverlässige Entwicklungs-förderung des Kindes zu verwirklichen verspricht.

Hilfe zur Erziehung/Fremdunterbringung kommt überhaupt nur in Frage, wenn FU zur Gewährleistung der Entwicklungsbedürfnisse eines Kindes im Vergleich mit den Gegebenheiten und Chancen in der Familie und mit den Möglichkeiten und Grenzen ambulanter Erziehungshilfen die am wenigsten schädliche Alternative darstellt.

## B. Rechtlicher Rahmen



Der Schutz des Privat- und Familienlebens ist mehrfach in der Verfassung verankert (Art. 8 MRK, § 1 DSG und Art. 10 und 10a StGG). Jedermann hat Anspruch auf Achtung seines Privat- und Familienlebens. Eingriffe von öffentlichen Behörden in die Ausübung dieses Grundrechtes sind nur zur Wahrung bestimmter öffentlicher Interessen sowie zum Schutz von anderen Personen zulässig. Die Eingriffe müssen gesetzlich vorgesehen sein und eine Maßnahme darstellen, die in einer demokratischen Gesellschaft unter anderem zum Schutz der Gesundheit und der Rechte und Freiheiten anderer notwendig ist (§ 8 Abs. 1 und 2 MRK).

In diesem Sinne enthalten sowohl das ABGB als auch die Jugendwohlfahrtsgesetze Ermächtigungen, in das Familienleben einzugreifen. Dies ist allerdings nur dann möglich, wenn das Kindeswohl gefährdet ist. Dabei darf in familiäre Bereiche und Beziehungen nur insoweit eingegriffen werden, als dies zum Wohl des Kindes notwendig ist, und es ist das jeweils gelindeste noch zum Ziel führende Mittel zu wählen (§§ 176 Abs. 1, 176 b und 215 Abs. 1 ABGB, § 1 Abs. 3 JWG und §§ 2 Abs. 2 und 35 Abs. 2 StJWG).

Die Unterbringung eines Kindes außerhalb der Herkunftsfamilie (Volle Erziehung) darf nur dann erfolgen, wenn die Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung nicht ausreichen. Maßnahmen der Vollen Erziehung können mit Zustimmung der Erziehungsberechtigten, aber auch gegen ihren Willen eingesetzt werden. Bei Gefahr in Verzug können vorläufig alle notwendigen Maßnahmen getroffen werden (§ 215 Abs 2 ABGB, vgl. PPQ 15). Die betroffenen Kinder sind in geeigneter Weise in die Entscheidung einzubeziehen (§§ 37, 38 und 39 StJWG).

Vor der Entscheidung über eine Maßnahme der vollen Erziehung aber auch einzelner Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung (therapeutische Maßnahmen, sozialpädagogische Familienbetreuung und begleitende Betreuung außerhalb der Familie) hat die Bezirksverwaltungsbehörde ein Team von sachverständigen Personen zu hören, dem die JugendamtsleiterIn oder eine bestellte VertreterIn, die zuständige SprengelsozialarbeiterIn und eine weitere SozialarbeiterIn sowie die jeweilige AmtspsychologIn angehören. Bei Bedarf können dem Team auch weitere sachverständige Personen beigezogen werden. Obwohl das JWG

als Bundesgrund-satzgesetz diesbezüglich keine Vorgaben macht, hat sich der Steirische Landesgesetz-geber als einziger in Österreich dazu entschlossen, diese Form der Entscheidungs-findung einzusetzen. Das Team hat die Aufgabe, bei einem notwendigen Eingriff in das Familienleben das gelindeste Mittel auszuwählen, bei länger dauernden Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung und bei voller Erziehung sicherzustellen, dass die Maßnahme den Bedürfnissen des Kindes unter Berücksichtigung seines sozialen Umfeldes entspricht und dafür zu sorgen, dass Mittel der Jugendwohlfahrt effektiv eingesetzt werden (§ 40 Abs. 2, 3 und 5 StJWG und Erläuterungen der Steiermärkischen Landesregierung zum StJWG, 24f).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Widersprüchliche Einstellungen: In der Fachpraxis und in der öffentlichen Erörterung, aber auch bei den betroffenen Erziehungsberechtigten und Kindern wird Hilfe zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie (FU) widersprüchlich gesehen.

Es gibt unterschiedliche, ja gegensätzliche Einstellungen. Während einerseits eine schnelle Hilfe zur Erziehung (FU) von Kindern im Interesse der Förderung ihrer Entwicklung, zu ihrem Schutz, aber auch zu ihrer Disziplinierung und Bestrafung gefordert wird und vor allem von Eltern in Konfliktsituationen "zur Abschreckung" mit Unterbringung in Einrichtungen der Erziehungshilfe gedroht wird ("Dann kommst du eben ins Heim!"), werden Hilfen zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie von den beteiligten Familienmitgliedern, nicht zuletzt aber von den Fachkräften andererseits auch kritisch gesehen und es wird sogar vor ihnen gewarnt.

Erziehungsberechtigte und Minderjährige verhalten sich gegenüber den Hilfen zur Erziehung (sei es in Heimen oder sei es in Pflegefamilien) in der Regel ambivalent, was grundsätzlich zum Agieren einlädt, zumal die sozialen Fachkräfte selbst diese Ambivalenz teilen. Sie weist bei den Professionellen eine bemerkenswerte Doppel-struktur auf:

- Sie schätzen die Unterbringung außerhalb der Herkunftsfamilie für ihre Klienten (insbesondere, wenn diese gefährdet sind), nicht aber für ihresgleichen.
- (So würden sie beispielsweise in der Regel ihre eigenen Kinder nicht in den Erziehungshilfe-Einrichtungen unterbringen, die sie allerdings für Minderjährige ihrer Klientenfamilien selbstver-ständlich nutzen und für geeignet halten.)
- Gleichzeitig haben die sozialen Fachkräfte in der konkreten beruflichen



Alltagssituation häufig eine eher positive Einstellung zu stationären Erziehungshilfen, nicht zuletzt aufgrund deren unbestreitbarer unmittelbarer Eingriffseffektivität, schätzen aber retrospektiv ihre Ergebnisse in der Regel eher skeptisch ein (so werden beispielsweise Heimerfahrungen als biographisch-anamnestisches Datum gern auf der Negativseite verbucht).

2. Kostendruck/hohe Fremdunterbringungs-raten: In der Situation öffentlicher Haushaltsschwierigkeiten wird das Leistungsangebot der Erziehungshilfen außerhalb der Herkunftsfamilie vor allem von Seiten der Kostenträger kritisch gesehen, fordern Finanzverwalter wie parlamentarische Gremienvertreter immer wieder die Reduzierung der Zahl der Fremdunterbringungen bzw. ihre haushaltsmäßige Plafonierung, um Einsparungen zu erzielen oder wenigstens das weitere Ansteigen der Fremdunterbringungskosten zu vermeiden. Umso bemerkenswerter ist, dass die Fremdunterbringungs-raten national wie international auf hohem Niveau erstaunlich stabil und Hilfen zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie (nicht zuletzt auf Grund ihrer Verankerung als gesetzliche Pflichtaufgabe) eine gern angewandte "Maßnahme" geblieben sind.

3.Kontroversen: **Hilfen zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie (FU) werden in einem Kontext kontroverser** Meinungen, Urteile und Vorurteile bedacht, entschieden und ins Werk gesetzt. Sie provozieren im Hilfesystem unter der Hand leicht unkontrollierte Abgrenzungs- und Rechtfertigungskämpfe, die die eigenen Ambivalenzen abwehren sollen, die bei jeder Erörterung und Entscheidung einer FU unabwendbar ins Spiel kommen.

Denn eine FU bedeutet ganz grundsätzlich immer ein Doppeltes: Trauma und Chance<sup>2</sup>. Das Trauma, das sowohl an die negativen Sozialisationserfahrungen in der Familie wie an das Verlassen der Familie als selbstverständlichen Ort des Auf-wachsens geknüpft ist, wie die Chance, einen neuen Lebenszusammenhang und hilfreiche Unterstützung zu finden, die die weitere Entwicklung günstig beeinflussen, machen den zentralen Widerspruch der FU aus. Nur die kritische Reflexion dieses

Wider-spruchs (mit der Einsicht, dass FU als Leistungsangebot nicht nur "entweder-oder" Entscheidungen, sondern immer auch "sowohl - als auch" Überlegungen erfordern) und eine umsichtige Zurückhaltung, Fremdunterbringungen zu überschätzen, sind eine Grundbedingung für beste Fachpraxis.

## D. Qualitätsstandards<sup>3</sup>

1. Kindzentrierung: Die Bedürfnisse des Kindes sind Ausgangspunkt aller Überlegungen, Entscheidungen und Handlungen. An ihnen allein orientiert sich die Auswahl einer geeigneten Hilfeform (Kinderdorf, WG, Heim, Pro-Juventute-Familie, therapeutische WG, Heilpädagogische Station, mobil betreutes Jugendwohnen oder eine Pflegefamilie als Dauerpflege, Krisenpflege oder familienbegleitende Pflege).

2. Achtung und Wahrung der Familienintegrität: Die Integrität der Familie wird beachtet und es wird versucht, sie möglichst zu erhalten, denn jedes Kind hat ein Recht auf autonome Eltern und den Schutz der Privatsphäre, in die mit der Perspektive einer Unterbringung außerhalb der Herkunftsfamilie nur mit grundsätzlicher Zurückhaltung eingegriffen wird.

---

(2) vgl. die umfassende und kluge Arbeit von Jörg Maywald: **Zwischen Trauma und Chance. Trennungen von Kindern im Familienkonflikt.** Freiburg i. Br.: Lambertus, 1997.

(3) Wir folgen in diesem Abschnitt im Wesentlichen den unübertroffenen Beiträgen von Joseph und Sonja Goldstein, Anna Freud und Albert Solnit zum Kindeswohl, die jetzt in einem Gesamtband neu zusammengefaßt vorliegen: Joseph Goldstein, Albert J. Solnit, Sonja Goldstein, and the late Anna Freud: **The Best Interests of the Child, The Least Detrimental Alternative.** New York u.a.: The Free Press, 1996. Die Trilogie, die diesem Band zugrunde liegt, ist in dt. Übersetzung erschienen: J. Goldstein/ Anna Freud / Albert J. Solnit: **Jenseits des Kindeswohls.** Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1974; J. Goldstein / A. Freud / A. J. Solnit: **Diesseits des Kindeswohls.** Frankfurt a. M.: Suhrkamp, 1982; J. Goldstein / A. Freud / A. J. Solnit / S. Goldstein: **Das Wohl des Kindes. Grenzen professionellen Handelns.** Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1988.

3. Strukturelle Zurückhaltung bei staatlichen Eingriffen: Staatliche Institutionen wie das Jugendamt und professionelle Zweiterzieher halten sich in ihrer Selbsteinschätzung zurück, sind sie doch strukturell nur eingeschränkt in der Lage, die Elternrolle zu übernehmen.

4. Kontinuitätswahrung: Die größtmögliche Kontinuität in den Beziehungen des Kindes



zu wahren, ist wesentliche Richtschnur bei der Gewährung von Hilfen zur Erziehung als FU von Minderjährigen. Kontinuität zu wahren, gilt sowohl für alle Fragen der Dauer, der Ziele und Perspektiven der Fremdunterbringung und für den Kontakt zur Herkunftsfamilie als auch für den neuen Lebensort.

5. Bedarfsgerechtigkeit/Fachlichkeit: Die Hilfen zur Erziehung entsprechen dem tatsächlichen Bedarf, der im Einzelfall konkret erhoben wird: Sie verlangen ausgebildete Fachkräfte, die über die dem Entwicklungsstand in Wissenschaft und Praxis entsprechenden Fachkenntnisse und beruflichen Handlungskompetenzen verfügen. Insbesondere verfügen die Fachkräfte über die Fähigkeit, selbstreflexiv mit den grundsätzlichen Ambivalenzen und Widersprüchen im Kontext der Fremdunterbringung von Minderjährigen umzugehen, kennen ihre eigenen Grundeinstellungen zu Eltern und Kindern und kontrollieren hintergründige Übertragungen und Gegenübertragungen.

6. Bestmögliche Förderung: Die vereinbarte Hilfe zur Erziehung ermöglicht die bestmögliche Förderung des außerhalb seiner Familie untergebrachten Kindes, wobei den jeweils besonderen Entwicklungs-, Hilfe- und Behandlungsbedürfnissen des Kindes Rechnung getragen wird. Sie wird insbesondere durch die gemeinsame Auswahl der Hilfe-art im Zusammenwirken aller am Prozess Beteiligten (der Minder-jährigen und der Eltern sowie aller Anderen in Jugendamt, Pflege-familie oder stationärer Einrichtung), durch einen gemeinsam entwickelten Hilfeplan und die Bereitschaft, gerade in Krisen einen gemeinsamen Weg zu finden, gesichert.

7. Partnerschaftlichkeit/Klientenfreundlichkeit: Hilfen zur Erziehung stellen einen mehrpersonalen Prozess dar.

Er wird produktiv im offenen Dialog, gemeinschaftlich und ohne Konfliktscheu, in freundlicher Zuwendung und im Geist der Partnerschaft mit allen Beteiligten entwickelt und vorangetrieben.

8. Qualitätssicherung/Prozessdokumentation und Ergebniskontrolle: Die Hilfen zur Erziehung werden als soziales

Dienstleistungsangebot einer fortlaufenden Qualitätssicherung, Prozessdokumentation und mehrdimensionalen (quantitativen und qualitativen) Ergebnisevaluation unterzogen, die auch Rückschlüsse auf die Kosten-Effektivität ermöglichen. Die Betroffenen, vor allem die Fremduntergebrachten selbst, die beteiligten Fachkräfte und die Kostenträger werden beteiligt.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Problemklärung/Anamnese: Vor jeder Fremdunterbringung wird eine gründliche Problemklärung (eine Brennpunktanalyse)<sup>4</sup> unternommen, an der alle am Prozess Beteiligten teilnehmen. Die Berücksichtigung der unterschiedlichen Sichtweisen, Interessen und Perspektiven aller Beteiligten erst gestattet es, den gesamten Kontext in seinen vielschichtigen Dimensionen zu berücksichtigen. Die vorhandenen Wünsche und Erwartungen, Ängste und Hoffnungen, die als Ambivalenzkonflikte im gesamten Vorgang eine wesentliche Rolle spielen, lassen sich als vielschichtiges bewusstes und unbewusstes Beziehungsgeflecht zwischen Familien und Kindern, Ambulanten Diensten und Einrichtungen der Erziehungshilfe bzw. Pflegefamilien verstehen, dessen Pole ein Dreieck bilden. Zugleich sind die verschiedenen Zeitdimensionen und Entwicklungsperspektiven von Bedeutung, wie Erfahrungen aus der Vergangenheit, die Situation der Gegenwart und Perspektiven der Zukunft einander bedingen bzw. wie sich aus dem Hier und Jetzt des aktuellen Konfliktgeschehens im Rückblick ein Licht auf die Vergangenheit und prospektiv auf die Zukunft werfen lässt.

Die gemeinsame Problemkonstruktion leuchtet den Hintergrund, die aktuelle Krise, die gegenwärtige Familiensituation und den bisherigen Hilfeprozess anamnestisch aus.

---

■(4) Eine materialreiche Übersicht bietet: Manfred Cierpka (Hg.): Handbuch der Familiendiagnostik. Berlin; Heidelberg; New York: Springer-Verlag, 1996.

Dazu gehören:

- Die Klärung des Zugangs / des Überweisungskontextes.
- Die Erfassung der ersten Problemformulierung aller Beteiligten.
- Die Untersuchung der Inhalte, Dynamik und Ursachen des aktuellen Konfliktgeschehens.



- Die Untersuchung der Familienstruktur und -dynamik unter besonderer Berücksichtigung der Bedeutung der lebenszyklischen familialen Entwicklungsphase wie der Qualität der Beziehungen. Dazu ist die Erfassung der soziokulturellen Lebensumstände der Familie, ihrer systemisch strukturellen Besonderheiten (Gesamtstruktur, Grenzen, Dichte/Kohäsion, Regeln, Machtverhältnisse) und Beziehungsdynamik (insbesondere im Elternpaar, im Eltern-Kindverhältnis, unter den Geschwistern und im Verhältnis von weiblichen und männlichen Familienmitgliedern) sowie der Erziehungsstile und der Mehrgenerationenbeziehungen notwendig.
- Die Untersuchung früherer Hilfebemühungen, der aktuellen Hilfeerwartungen und Prozessphantasien der Erziehungsberechtigten sowie deren Einstellung zur Jugendwohlfahrtsbehörde bzw. anderen Einrichtungen.

Die Anamnese wird mit einer zusammenfassenden Problemformulierung (Diagnose/ Problemkonstruktion) abgeschlossen. Ein Familienschaubild (Genogramm), das möglichst alle wesentlichen Daten über die Kinder, die Eltern und Großeltern übersichtlich erfasst, wird beigefügt.

2. Indikationsabklärung: Jede Abklärung der Frage, ob Hilfe zur Erziehung außerhalb der Herkunftsfamilie/Fremdunterbringung überhaupt angezeigt ist, ist relativ. Sie lässt sich nicht mit einfachen Ja/Nein-Alternativen entscheiden. Die Untersuchung, ob eine Indikation für Fremdunterbringung gegeben ist, wirft die Problematik von "Sowohl-als-auch-Überlegungen" bzw. von "mehr-oder-weniger-Urteilen" auf, sind doch alle Konstruktionen kontext- und interessenabhängig.

Sie hängen nicht allein von den unterschiedlich relevanten Sichtweisen der Beteiligten ab, sondern auch von den jeweils vorhandenen Mitteln und Möglichkeiten, von der Zahl und Qualität der vorhandenen ambulanten Hilfen sowie der verfügbaren Erziehungshilfeeinrichtungen (Pflegefamilien und andere Formen stationärer Erziehungshilfe). In eine offene, dialogische Erörterung der Frage, ob eine Hilfe zur Erziehung überhaupt sinnvoll und hilfreich ist, werden alle Betroffenen einbezogen, nicht zuletzt um einseitige und manipulative Überlegungen zu vermeiden.

Um zu entscheiden, ob eine Fremdunterbringung angezeigt ist, müssen drei Hauptfragen beantwortet werden:

1. Wie groß ist das Risiko einer Kindeswohlgefährdung, wenn das Kind in seiner Familie verbleibt?
2. Welche konkreten Gründe sprechen für eine Fremdunterbringung außerhalb der Familie als die am wenigsten schädliche Alternative?
3. Welche Form außerfamiliärer Erziehungshilfe ist in Anbetracht der Entwicklungsbedürfnisse des Kindes angezeigt?

Allgemeine Gründe für Fremdunterbringung liegen in der Regel vor:

- wenn Erziehungsberechtigte abwesend, verschwunden oder tot sind und Elternersatzfiguren nicht einsetzbar oder ausreichende ambulante Hilfen nicht möglich sind;
- wenn Eltern unwiderruflich ihre Elternschaft abgeben und ein Kind aufgeben wollen;
- wenn Kinder schwer (d.h. erheblich und chronisch) misshandelt, vernachlässigt oder sexuell missbraucht werden, vor allem, wenn es sich um Säuglinge und Kleinkinder handelt und ambulante Hilfen nicht angenommen werden oder nicht greifen;
- wenn auf der Seite der Erziehungsberechtigten schwere und chronische Ablehnungen der Kinder und parentale Erziehungsschwierigkeiten bestehen, die zu erheblichen Entwicklungsbeeinträchtigungen der Kinder geführt haben, die ambulant nicht behandelt oder überwunden werden können;
- wenn erhebliche unumkehrbare Pubertäts- und Ablösungskonflikte von Jugendlichen auf dem Hintergrund familialer Beziehungsstörungen (insbesondere bei nicht erfolgreich neu zusammengesetzten und bei gescheiterten Adoptiv- u. Pflegeverhältnissen) vorliegen;
- wenn schwere psychische Krankheiten und/oder chronische Suchtabhängigkeit dazu führen, dass die Erziehungsberechtigten ihre Obsorge nicht verlässlich wahrnehmen (können) und ambulante Hilfen nicht angenommen werden oder erfolglos bleiben;
- wenn notwendige ärztliche Behandlungen des Kindes verweigert werden.

Wenn diese Fragen geklärt sind, ist es sinnvoll zu entscheiden, welche Form der Unterbringung in Frage kommt. Die folgenden Gesichtspunkte können als eine erste Orientierung dienen:



### 3. Art der Fremdunterbringung:

Familienpflege ist in der Regel indiziert bei

- Säuglingen, Kleinkindern, Vorschulkindern
- Kindern (bis zum 10. Lebensjahr) mit langfristiger FU-Perspektive
- Kindern, die eine intensive, kontinuierliche Einzelförderung bzw. Pflege brauchen.

Heimerziehung bzw. andere stationäre Formen der Erziehungshilfe sind in der Regel indiziert bei

- Geschwistergruppen, es sei denn es findet sich eine besondere dafür geeignete Pflegestelle
- älteren Kindern (älteren Schulkindern/Jugendlichen/jungen Erwachsenen)
- Kindern, deren Probleme nur im Kontext einer Gemeinschaft bzw. mit einer besonderen fachlichen Hilfe (durch in der Regel mehrere Fachkräfte) bewältigt werden können.

4. Riskoeinschätzung: Die Einschätzung des eventuell vorhandenen Risikos in einer Familie gelingt am besten, wenn vier Fragen beantwortet werden:

- Gewährleistung des Kindeswohls: Inwieweit ist das Wohl des Kindes durch die Erziehungsberechtigten gewährleistet oder ist dies nur zum Teil oder überhaupt nicht der Fall?
- Problemakzeptanz: Sehen die Erziehungsberechtigten und die Kinder selbst ein Problem oder ist dies weniger oder gar nicht der Fall?
- Problemkongruenz: Stimmen die Erziehungsberechtigten und die Kinder mit den beteiligten Fachkräften in der Problemkonstruktion überein oder ist dies weniger oder gar nicht der Fall?
- Hilfeakzeptanz: Sind die betroffenen Erziehungsberechtigten und Kinder bereit, die ihnen gemachten Hilfeangebote anzunehmen und zu nutzen oder ist dies nur zum Teil oder gar nicht der Fall?

Die Beurteilungen sollen in einer quantitativen Skala erfasst werden, um die Riskoeinschätzung zu konkretisieren:

Bewertungsraster-Riskoeinschätzung

sehr gut

mangelhaft

1

2

3

4

5

PPQ 11





- **Zusammensetzung:** An der Hilfekonferenz werden grundsätzlich alle beteiligt, die von der Fremdunterbringung betroffen sind: die Familienmitglieder, zwei SprengelsozialarbeiterInnen, die jeweiligen AmtspsychologInnen, soweit sie gutachterlich tätig geworden sind, und die Jugendamtsleiterin bzw. ihre Stellvertreterin (vgl. § 40 StJWG).
- Ist das Kind bereits untergebracht, sollen auch Vertreterinnen und Vertreter der Erziehungshilfestellen einbezogen werden.

6. **Suche und Auswahl der indizierten stationären Hilfe zur Erziehung:** Entscheidungen über den Ort und die Dauer einer Hilfe zur Erziehung/ Fremdunterbringung werden grundsätzlich in einem gemeinsamen Prozess der Beteiligten getroffen.

Nur bei einer notwendigen, aber von den Erziehungsberechtigten nicht mitgetragenen FU (Erziehungshilfe gegen den Willen der Erziehungsberechtigten bei Kindeswohlgefährdung) entscheidet vorübergehend (Inobhutnahme) das sachverständige Team (wobei es selbstverständlich zu seiner Sitzung die betroffene Familie einlädt) und innerhalb 8 Tagen ist für die Entscheidung das PflEGschaftsgericht anzurufen.

Auch die Suche einer Pflegestelle bzw. einer stationären Einrichtung der Erziehungshilfe ist produktiv nur zusammen mit der Familie zu bewerkstelligen. Gemeinsamkeit bei der Suche und die Eröffnung von Wahlmöglichkeiten (mindestens 2) sichert Qualität im Fremdunterbringungsprozess und baut riskanten FU-Abbrüchen vor.

7. **Hilfevereinbarung/Hilfeplan:** Hilfevereinbarung und Hilfeplan werden auf Vorlage der zuständigen SprengelsozialarbeiterInnen in der Hilfekonferenz bzw. im Team besprochen und beschlossen. Im weiteren werden auch die jeweiligen Institutionen der Erziehungshilfe oder die Pflegeeltern einbezogen. Sie tragen zur Problemlösung und einer größeren Übereinstimmung in der Problemformulierung (Problemkongruenz) ebenso bei wie zur Klarheit der jeweiligen Aufgaben und Rollen im Erziehungshilfeprozess.

Hilfevereinbarung / Hilfeplan enthalten Angaben über

- den Anlass der Erziehungshilfe / FU (Problemformulierung);
- das Ziel und die Dauer der Erziehungshilfe / FU (Ziel- u. Zeitbestimmung);
- die Aufgaben der Beteiligten, insbesondere den weiteren Kontakt der Beteiligten betreffend (Aufgabenbestimmung);
- Regelungen im Krisenfall bzw. wenn Beteiligte die Vereinbarung ändern möchten (Krisen- u. Änderungsregelung);
- den gegenseitigen Austausch von Informationen (Informationsaustausch);



- die gegebenen rechtlichen Möglichkeiten und die Rolle des Pflsenschaftsgerichtes;
- die sich ergebenden Kosten und Beiträge.

Die Hilfevereinbarung / der Hilfeplan wird schriftlich formuliert.

Alle Beteiligten werden ermutigt, ihre eigenen Formulierungen einzubringen. Einseitig von Seiten der Fachkräfte formulierte Hilfevereinbarungen werden vermieden.

8. Abschied und Aufnahme: Der Wechsel von der Familie zu einem neuen Lebensort wird deutlich markiert. Dafür wird ein besonderes Zusammentreffen mit der Familie organisiert, das erlaubt, den Abschiednehmenden wie den Aufnehmenden die im Trennungs- und Begegnungsprozess wesentlichen Gefühle auszudrücken, die als Ängste oder Hoffnungen, als Sorgen oder gute Wünsche alle mehr oder weniger beschäftigen.

Die Fachkräfte haben insbesondere die Aufgabe, der zurückbleibenden Familie beizustehen, den Kontakt mit ihr zu halten, ein Zeichen der Verbundenheit zu schicken und beraterisch zu helfen, um das unvermeidliche Trauma der Trennung so gering wie möglich zu halten.

9. Nachsorge, Beratung und Begleitung der Herkunftsfamilie:

Mit der FU ist die soziale Hilfeleistung nicht abgeschlossen. Für einen Zeitraum mindestens eines Jahres steht sogar die weitere Beratung und Begleitung der Herkunftsfamilie gleichgewichtig neben der Aufgabe der stationären Erziehungshilfe, sichert sie doch die FU, indem sie blindes Agieren und plötzliche Sabotage gegen die Fortführung einer guten Erziehungshilfe einschränkt und damit zum besseren Erfolg von FU beiträgt. Weiterführende Beratung ist aber auch vor allem deswegen notwendig, um durch Unterstützung produktiver Veränderungen in der Familie eine unter Umständen angezeigte Rückführung des Kindes in die Familie möglich zu machen und vorzubereiten bzw. um den weiteren hilfreichen Kontakt der Herkunftsfamilie zum Kind oder auch die endgültige Ablösung der Familie vom fremduntergebrachten Kind zu unterstützen.

# Arbeit mit Pflegefamilien



PPQ 12



## PPQ 12 Arbeit mit Pflegefamilien

### A. Aufgabe

Die Pflegeplatzunterbringung ist eine Form der Hilfen zur Erziehung. Sie stellt für Kinder in einer bestimmten Situation ein besonderes Angebot dar und sieht sich als eine Lösung auf Zeit, mit Bezug zur Herkunftsfamilie (vgl. PPQ 11).

Die staatliche Jugendwohlfahrt wahrt insofern die Rechte des Kindes, indem sie, wenn Eltern ihren Pflichten nicht (mehr) nachkommen, zur Unterstützung der Eltern Angebote im Rahmen der Hilfen zur Erziehung durch Unterbringung bei einer Pflegefamilie bereit hält.

Daraus leitet sich die Verantwortung und das Recht ab, Familien im Zuge des Pflegebewilligungsverfahrens nach bestem Wissen und Gewissen zu überprüfen, da diese Familien in weiterer Folge Garanten des Kindeswohles sind.

Im Einzelnen nimmt die Jugendwohlfahrt die folgenden Aufgaben wahr:

- Werbung für Pflegefamilien und Gewinnen von Pflegeeltern
- Auswahl der Pflegeeltern und Erteilung der Pflegebewilligung
- Vermittlung (Unterbringung der Kinder in Familienpflege)
- Unterstützung der Pflegeeltern und der in Pflegefamilien untergebrachten Kinder und der Herkunftsfamilie
- Dienstleistungen für Pflegeeltern
- Pflegeaufsicht, Qualitätssicherung und Kontrolle der Fachlichkeit der Pflegefamilie
- Zusammenarbeit mit freien Trägern, Koordinationsaufgaben
- Amtsinterne Serviceaufgaben
- Aufgaben der fachlichen Zusammenarbeit im Berufsfeld (Entwicklungsaufgaben, Weitergabe von Informationen über Trends der Entwicklung in diesem Bereich).

### B. Rechtlicher Rahmen

Pflegekinder sind Minderjährige, die weder von Personen, die mit ihnen bis zum dritten Grad verwandt oder verschwägert sind, noch von Adoptiveltern oder vom Vormund gepflegt und erzogen werden (§ 21 StJWG).

Die Unterbringung eines Kindes in einer Pflegefamilie kann entweder auf Wunsch der Erziehungsberechtigten im Rahmen des sozialen Dienstes oder durch den Jugendwohlfahrtsträger als Maßnahme der vollen Erziehung erfolgen (§§ 19 Abs. 2 Z 2 und 31 Abs. 1 leg cit und § 186 Abs. 1 ABGB). Pflegekinder unter 16 Jahren dürfen nur mit Bewilligung der Bezirksverwaltungsbehörde in Pflege und Erziehung übernommen werden (§ 23 Abs. 1 StJWG). Die Pflegebewilligung für ein bestimmtes Kind wird erteilt, wenn die BewilligungswerberInnen an einer Vorbereitungsveranstaltung teilgenommen haben und begründete Aussicht besteht, dass durch die Unterbringung in der Pflegefamilie oder bei einer Pflegeperson die bestmögliche persönliche und familiäre Entfaltung sowie die soziale Integration des Minderjährigen sichergestellt sind (§ 23 Abs. 4 und 5 StJWG). Die Bezirksverwaltungsbehörde ist verpflichtet, mindestens einmal pro Jahr zu überprüfen, ob Kindern unter 16 Jahren eine angemessene Erziehung (§ 146 Abs. 1 ABGB) gewährt wird (§ 26 Abs. 1 StJWG).

Das Gericht hat Pflegeeltern auf ihren Antrag die Obsorge für das Kind ganz oder teilweise zu übertragen, wenn eine dem Verhältnis zwischen leiblichen Eltern und Kindern nahekommende Beziehung besteht, das Pflegeverhältnis nicht nur für kurze Zeit beabsichtigt ist und die Übertragung dem Wohl des Kindes entspricht (§ 186 a Abs.1 ABGB). Pflegeeltern haben auch das Recht, in allen Vormundschafts- und Pflegschaftsverfahren, die die Person des Kindes betreffen, Anträge zu stellen (§ 186 Abs. 2 leg cit).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Quantitative Probleme: Pflegeerziehung ist mit dem Dilemma konfrontiert, dass die Nachfrage nach Pflegefamilien größer ist, als das Angebot.
2. Fachliche Probleme: Wir stehen vor der Situation eines Beziehungsdreieckes, welches sich durch drei beteiligte Gruppen ergibt.

Pflegeeltern und unterstützende

Herkunftsfamilie und Kind



## Vereine



### amtsinterne Nutzer

(D.h., alle in der Jugendwohlfahrt tätigen und den Prozess der Vermittlung unterstützenden Personen)

Durch die Tendenz, dieses komplexe Dreieck zu sprengen, anstatt in einer schwierigen Konfliktlage in Beziehung zu bleiben, kommt es zu Spaltung und Kontaktabbruch, bis hin zu aggressivem Agieren.

3. Gesellschaftspolitische Grundfrage: Es stellt sich eine gesellschaftspolitische Grundfrage, da immer ein Konflikt zwischen Wahrung der Privatsphäre und öffentlicher Verantwortung entsteht.

4. Unterschiedliche Zeithorizonte: "Die Herkunftsfamilie hat eine Ewigkeitsperspektive und gleichzeitig ist die Zeit durch Scheitern abgelaufen. Die neue Familie hat eine Langzeiterwartung, Fachkräfte haben überhaupt keine Zeit und Kinder haben eine besondere Zeit." (Goldstein). Die unterschiedlichen Zeithorizonte sind Zeitparadoxa, daraus resultiert auch ein Beziehungsparadox. Das Beziehungsparadox spitzt sich zu, wenn die Beziehung zur Herkunftsfamilie nicht bestehen bleibt. Es stellt sich die Frage, wie Kinder mit ihrer Herkunftsfamilie in Kontakt bleiben können, wenn sich die Herkunftsfamilie entfernt.

5. Hilfesystemproblematik: Das Kind wird untergebracht, die Herkunftsfamilie wird nicht weiter betreut. Dadurch werden die Interessen des Kindes durch die Interessen der Erwachsenen zugeschüttet, die Kindbezogenheit wird aufs Spiel gesetzt.

## D. Qualitätsstandards

1. Ausreichendes Angebot: Ein gutes Pflegeerziehungssystem ist in der Lage, eine ausreichende Anzahl von Pflegeeltern zu finden und auszubilden. Je kleiner die Schere zwischen Angebot und Nachfrage ist, umso besser ist das Pflegeerziehungs-system.

2. Qualitätskontrolle der Eignung und der Auswahl: Da ohne Kontakt zur Herkunftsfamilie keine gute außerfamiliäre Betreuung organisierbar ist, sind Pflege-werber, die nicht akzeptieren können, mit den Herkunftseltern zusammenzuarbeiten, nicht geeignet, Pflegeeltern zu werden.

Durch die Professionalisierung der Pflegeeltern ergibt sich, dass Pflegeeltern flexibel für Veränderungen sein müssen sowie Supervision und Weiterbildung in Anspruch nehmen. Pflegeeltern sehen sich als Partner der Herkunftsfamilie und nehmen der Herkunftsfamilie gegenüber eine positive Haltung ein (Frage: "Wie stehen Pflegeeltern zum Scheitern der Herkunftsfamilie"?).

Pflegeeltern sind der Herkunftsfamilie gegenüber interessiert und nehmen Kontakt auf, gehen in Bezug.

3. Fachlichkeit: Unterschiedliche Zeithorizonte der drei Gruppen (Herkunftsfamilie, Pflegefamilie, Jugendwohlfahrt) werden erkannt und berücksichtigt, statt sie einandner anzugleichen, werden Unterschiede balanciert. Die Kontinuität der Beziehung des Kindes zur Herkunftsfamilie wird nach Möglichkeit gewahrt.

4. Betreuungskontinuität: Sowohl die abgebende Familie als auch die Kinder und die Pflegefamilie sind kontinuierlich zu betreuen und zu unterstützen, um die Inpfleg-nahme abzusichern und Abbrüche, weitere Unterbringungen und schwere Konflikte möglichst zu vermeiden.

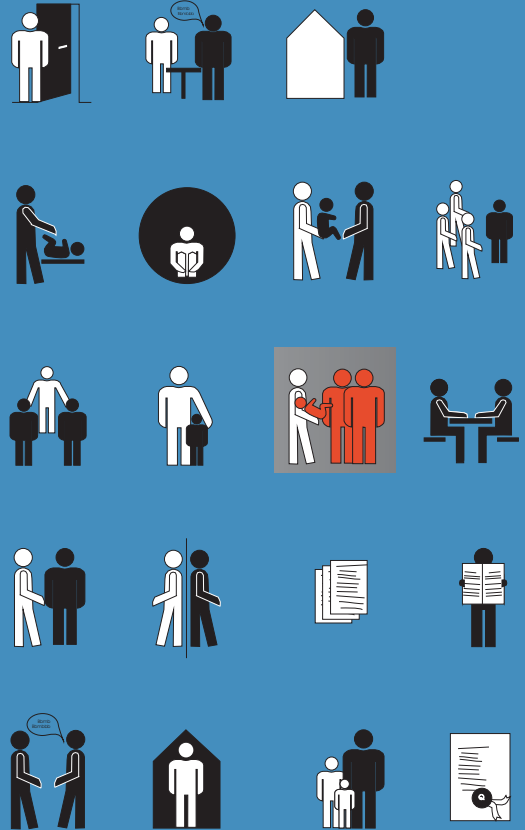
## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

- Die Fremdunterbringung ist ein Prozess und kein isoliertes Geschehen (vgl. PPQ 11). Die Einbeziehung aller Betroffenen in den Prozess der Fremdunter-bringung, wie auch der Arbeit mit den Pflegeeltern, ermöglicht effektive Hilfe.



- Trends der Entwicklung im Bereich Fremdunterbringung: Pflege-eltern und Pflegekinderwesen werden wahrgenommen, aufgezeigt und nach Möglichkeit wird auf Trends und Problemlagen lösungs-orientiert reagiert (vgl. PPQ 11, 17 und 18).
- Aufgabenverteilung im Amt für Jugend und Familie: Die Arbeit mit Pflegeeltern und Tagesmüttern ist im Kern Aufgabe des Koordinationsreferates für Pflege- und Heimkinder. Die Aufgaben der fachlichen Beurteilung im Bereich der Pflegebewilligung, die Unterstützung und Betreuung der Pflegefamilien und Kinder vor Ort, werden durch die FamiliensozialarbeiterInnen wahrgenommen. Weitere im Aufgabenfeld tätige Berufsgruppen: Psycholog-Innen, freie Träger, Einzelpersonen.
- Zusammenarbeit mit freien Trägern: Verschiedene Aufgaben im Bereich der Arbeit mit Pflegeeltern werden vom Amt für Jugend und Familie an freie Träger weitergegeben. Das Koordinationsreferat organisiert regelmäßige Treffen, um die Zusammenarbeit in Bezug auf die Ziele und Grundsätze des Amtes für Jugend und Familie zu koordinieren, zu verbessern und sicherzustellen (vgl. PPQ 17).

# Adoptionsvermittlung



PPQ 13

## PPQ 13 Adoptionsvermittlung

### A. Aufgabe

Die Adoptionsvermittlung steht in engem Zusammenhang mit dem Wandel jener gesellschaftlichen Bedingungen, die zu Adoptionen führen. Während früher viele unversorgte, vernachlässigte und heimlich geborene Kinder einer eher geringen Anzahl von Erwachsenen, die zu einer Adoption bereit waren, gegenüberstanden, so hat sich dieses Verhältnis durch soziale Wandlungsprozesse im Laufe dieses Jahrhunderts geradezu umgekehrt: Durch einen deutlichen Rückgang der Geburtenrate, die steigende gesellschaftliche Akzeptanz unehelicher Geburten, eine liberale Praxis der Schwangerschaftsabbrüche und die sozialstaatlichen Möglichkeiten der Unterstützung von werdenden Müttern und Familien kommt es immer seltener dazu, dass Kinder zur Adoption freigegeben werden. Andererseits entsteht durch die immer größer werdende ungewollte Kinderlosigkeit vor allem in den westlichen Industrieländern immer öfter der dringende Wunsch, ein Kind zu adoptieren. Mussten nach dem Ende des zweiten Weltkrieges auf Grund der wirtschaftlichen Notlage Adoptivkinder aus Graz noch vor allem ins westliche Ausland vermittelt werden, so hielten sich schon in den 70er Jahren die sich bewerbenden Adoptiveltern und die zur Adoption freigegebenen Kinder die Waage. Heute müssen Bewerber-Innen statistisch mindestens sechs Jahre auf ein Adoptivkind warten.

Anders verhält es sich nach wie vor in der Dritten Welt und teilweise auch in den ehemaligen Ostblockländern (z.B. Rumänien). Dort gibt es durch weiterhin hohe Geburtenraten, schwierigste ökonomische Verhältnisse, unterentwickelte oder fehlende staatliche Hilfestrukturen und durch das Festhalten an diskriminierenden Werthaltungen gegenüber Frauen und Mädchen bzw. unehelichen Geburten eine hohe Anzahl in ihrem Wohl und in ihrem Leben bedrohter und gefährdeter Kinder, die in ihrem eigenen Land nicht adoptiert werden können. Im Hinblick auf die oben beschriebene Mangelsituation stellen sie ein Hoffnungspotential für internationale Adoptionen dar.

Die Adoptionsvermittlung hat eine doppelte Aufgabe. Einerseits sollen einem zur Adoption freigegebenen Kind Adoptiveltern gesucht werden, die seinem Wohl am besten entsprechen, und andererseits soll adoptionswilligen Personen der dringende Kinderwunsch bestmöglich erfüllt werden.

Daher bedarf die Adoptionsvermittlung einer sorgfältigen Erhebung der sozialen, wirtschaftlichen und psychischen Situation aller Beteiligten und ein ständiges Vergleichen und Abwägen möglicher Entwicklungschancen eines Kindes. Dies ist nur durch ausführliche Beratung und das Ernstnehmen aller Ängste und Wünsche möglich. Da die Freigabe eines Kindes zur Adoption nach wie vor gesellschaftlich verpönt ist - abgebende Eltern gelten vielfach noch als "Rabeneltern" - und meistens von schweren inneren Kämpfen begleitet ist, kommt der Beratung und Unterstützung der abgebenden Eltern größte Bedeutung zu. Ihre Entscheidung soll ganz freiwillig erfolgen und sie sollen das Gefühl haben, dass ihr Kind den richtigen Personen anvertraut wird. Dazu ist es auf der anderen Seite erforderlich, durch möglichst intensives Kennenlernen der Adoptionswilligen während der Wartezeit die Entscheidungsgrundlage dafür zu schaffen, dass die am besten geeigneten Personen gefunden werden können.

Die Adoptionsvermittlung hat auch die Aufgabe, erwachsene Adoptivkinder bei der Suche nach ihren Wurzeln zu beraten und zu unterstützen. Das schließt auch die Aufgabe ein, bei den leiblichen Eltern nach Möglichkeit das Einverständnis für eine Begegnung zu bewirken.

## B. Rechtlicher Rahmen

Die Vermittlung der Annahme an Kindesstatt (im weiteren Adoptionsvermittlung) von Minderjährigen ist dem Jugendwohlfahrtsträger vorbehalten (§ 24 Abs. 1 JWG), wobei in der Steiermark die Vermittlung im Inland den Bezirksverwaltungsbehörden und jene in das und vom Ausland der Landesregierung zukommt (§§ 33 Abs. 3 und 34 StJWG). Die Vermittlung in das und vom Ausland darf nur dann erfolgen, wenn sonst das Wohl des Kindes gefährdet wäre. Das Haager Übereinkommen über den Schutz von Kindern und die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der internationalen Adoption aus dem Jahr 1993, dem Österreich mit Wirkung vom 1.9.1999 beigetreten ist (BGBl. III Nr. 145/1999), verfolgt das Ziel, internationale Adoptionen genau geregelt zum Wohl des Kindes unter Wahrung seiner Grundrechte stattfinden zu lassen, um damit die Entführung und den Verkauf von Kindern zu verhindern. Zentrale Behörden der Vertragsstaaten - in Österreich



die jeweiligen Landesregierungen - arbeiten zur Erreichung dieses Zieles zusammen.

Jede Adoptionsvermittlung hat grundsätzlich dem Wohl des Kindes zu dienen und darf nur vorgenommen werden, wenn begründete Aussicht besteht, dass zwischen den Adoptierenden und dem Minderjährigen eine dem Verhältnis zwischen leiblichen Eltern und Kindern entsprechende Beziehung hergestellt wird. Sie ist nach pädagogischen, psychologischen und sozialen Gesichtspunkten unter Einbeziehung aller beteiligten Personen vorzubereiten, wobei den Adoptiveltern, dem Minderjährigen und seinen leiblichen Eltern Beratungshilfen anzubieten sind (§ 33 Abs. 2 und 3 StJWG). Grundsätzlich ist das gerichtliche Adoptionsbewilligungsverfahren als offenes Verfahren vorgesehen, auf Wunsch aller Beteiligten aber kann es auch zu einer Inkognito-adoption kommen, bei der die Adoption davon abhängig gemacht wird, dass der Name und der Wohnort der Adoptierenden geheim bleibt. Allerdings müssen trotzdem die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse und der Leumund der Adoptierenden den leiblichen Eltern des Kindes allgemein beschrieben werden (§§ 257 ff Außerstreit-gesetz).

Die genaue Durchführung der Adoptionsvermittlung ist durch eine Durchführungsverordnung der Steiermärkischen Landesregierung vom 21.5.1992., Zl.9-40Pe1-1992/135, geregelt.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Unklare Entscheidungssituation: Obwohl Frauen kurz vor der Entbindung einer Adoption bereits zugestimmt haben, kommt es immer wieder vor, dass sie nach der Entbindung ihre Zustimmung wieder zurückziehen. Obwohl es in einigen Fällen schon vorher offensichtlich ist, dass der Mutter diese Entscheidung schwerfällt und es nicht sicher ist, ob sie dabei bleiben wird, müssen trotzdem sofort passende Adoptiveltern ausgesucht und für den Fall der tatsächlichen Adoption alles dafür Notwendige vorbereitet werden.

Zieht nun die Mutter ihre Zustimmung nach der Geburt wieder zurück, so

ist die Enttäuschung der möglichen Adoptiveltern groß und alle Arbeit und Mühe wird als vergeblich erlebt.

2. **Widerstreitende Gefühle:** Jedes abgebende Elternpaar und jedes vermittelte Kind hat eine eigene tragische Geschichte. Niemand gibt sein Kind leichtfertig zur Adoption frei. Auch wenn die Eltern bereits diverse Beratungsstellen aufgesucht und sich schon entschlossen haben, leiden sie unter dieser Entscheidung. Durch die Adoptionsvermittlung geraten die Fachkräfte in ein Wechselbad der Gefühle. Einerseits übernehmen sie von einer offensichtlich traurigen Mutter ein Kind, um an-dererseits sehnsüchtig wartenden Adoptiveltern den lange gehegten Kindeswunsch zu erfüllen: Sie befinden sich in einer Situation, in der dieselbe Handlung starkes Mit-leiden hervorruft und gleichzeitig Freude macht und Freude bereitet.

3. **Forderungsdruck und Abwehr der Eignungsfeststellung:** Viele Personen, die ein Kind adoptieren möchten, stehen bereits unter Erfolgsdruck und versuchen, durch wiederholte Forderungen und gezielte Agitationen schneller an das Ziel ihrer Wünsche zu gelangen. Unter Berufung auf die eigene Prominenz oder durch die Einschaltung von politischen Entscheidungsträgern wird versucht, den eigenen Wünschen Nachdruck zu verleihen. Durch diese fordernde Ungeduld und diesbezügliche Interventionen von außen entsteht ein Druck und eine Dynamik der Rechtfertigung, was nicht zuletzt zu einer zusätzlichen hohen Arbeitsbelastung führt.

Auf der anderen Seite treffen wir häufig bei wirtschaftlich gut gestellten und angesehenen Familien auf eine Abwehr der notwendigen Eignungsfeststellung. Solche Paare erleben allein die Nachfrage nach ihren Motiven und ihrer Eignung als eine Zumutung. Sie weisen eine Überprüfung ihrer Lebensumstände und Beziehungsrealitäten daher als ungerechtfertigt zurück, die sie als eine narzisstische Kränkung erleben. Aus dieser Konstellation entwickeln sich schnell Machtkämpfe darüber, wer Recht hat: die zur Eignungsfeststellung gesetzlich verpflichtete Fachkraft oder das von einem hoch besetzten Kindeswunsch motivierte Paar.

4. **Problem der organisatorischen Trennung von Eignungsfeststellung und Adoptionsvermittlung:** Vor der Adoptionsvermittlung muss die Eignung der zukünftigen Adoptiveltern festgestellt werden. Dazu ist es erforderlich, nicht nur ihre soziale und wirtschaftliche Situation, sondern auch ihre pädagogischen Fähigkeiten und vor allem ihre Motivation sorgfältig und ausführlich zu erheben.

Dadurch, dass das Erstgespräch, die rechtliche Beratung und die weitere Betreuung bis



zur Adoption in der Adoptionsvermittlungsstelle, die Feststellung der Eignung aber durch ein Gutachten der zuständigen SozialarbeiterInnen erfolgt, sind die AdoptionswerberInnen ge-zwungen, ihre "Geschichte", die oft sehr intime Einzelheiten enthält, mehrmals zu erzählen. Darüber hinaus kommt es über die Eignung immer wieder zu Auffassungsunterschieden zwischen den begutachtenden SozialarbeiterInnen und der Adoptionsvermittlungsstelle, die zu Unsicherheit in der weiteren Vermittlungstätigkeit führen und das Aufbauen eines Vertrauensverhältnisses stören, das bei der Adoptions-vermittlung als Grundlage einer richtigen Entscheidung unbedingt erforderlich ist. Immerhin muss, wenn ein Kind freigegeben wird, das richtige Elternpaar/Elternteil aus einer Warteliste von ca. 100 Paaren ausgesucht werden.

## D. Qualitätsstandards

1. Wohlüberlegte und repressionsfreie Zustimmung zur Adoption: Zustimmungserklärungen zur Adoption werden grundsätzlich nur nach der Entbindung und nur dann entgegengenommen, wenn sich die Mutter ganz sicher ist. Dazu gehört es, dass die Mutter, auch wenn sie bereits vor der Entbindung eine Adoption in Aussicht gestellt hat, nach der Entbindung von sich aus ins Amt kommt und diese Zustimmung wiederholt.

Mütter, die sich nicht sicher sind, werden nicht gedrängt, sondern im Gegenteil, unterstützt, die für sie und das Kind richtige Entscheidung zu treffen. Es wird der Mutter vermittelt, dass die Zurücknahme ihrer vorläufigen Zustimmung jederzeit möglich und erwünscht ist.

Durch die Erklärung der Beweggründe der Mutter wird bei den durch die Zurücknahme enttäuschten Adoptiveltern Verständnis dafür geweckt, dass eine Adoption für sie nur dann sinnvoll und erfolgreich ist, wenn alle Beteiligten mit ihr zufrieden sein können.

2. Trösten und Vermitteln: Die Fachkräfte sind sich ihrer eigenen Familiengeschichte und wie sie zu ihren Eltern und zu sich selbst als Kind stehen, bewusst.

Sie sind in der Lage, im emotionalen Konflikt des Adoptionsgeschehens

beraterisch tätig zu sein, allparteilich mit Empathie und nüchternem Realismus. Abgebende Mütter/Eltern werden darin bestärkt, dass sie das Beste für ihr Kind tun. Wenn sie und die Adoptiveltern damit einverstanden sind, wird ein Treffen vermittelt, bei dem sich beide Seiten kennenlernen können. Die Mutter/Eltern haben die Möglichkeit, sich zu überzeugen, bei welchen Menschen ihr Kind aufwachsen wird, und darzulegen, warum sie es für das Kind für das Beste hielten, es für die Adoption freizugeben. Dieser direkte Kontakt zur Mutter/Eltern ermöglicht es den Adoptiveltern, Verständnis für ihre Situation zu entwickeln und die späteren Fragen des Kindes nach seinen leiblichen Eltern authentischer zu beantworten. Ist ein Kennenlernen nicht möglich, so werden die Beweggründe der Mutter/Eltern auf ihren Wunsch den Adoptiveltern mitgeteilt.

3. Standhalten durch Kompetenz: Ungerechtfertigten Forderungen nach schnellerer Vermittlung eines Kindes wird durch sachliches Argumentieren und konsequentes Beharren auf der Gleichbehandlung aller AdoptivwerberInnen begegnet. Dabei wird die Rücksichtnahme auf das Wohl des Kindes und die Vorstellungen der Mutter/Eltern als wichtigster Maßstab der Entscheidung angegeben.

4. Klarheit durch einheitliche Entscheidungsstrukturen: Die Adoptionsvermittlungsstelle ist personell so ausgestattet, dass sie in der Lage ist, sowohl die Vermittlungstätigkeit als auch die Erhebungen, die für die Feststellung der Eignung notwendig sind, selbst durchzuführen. In Zweifelsfällen wird die ergänzende Begutachtung durch die AmtspsychologInnen veranlasst. Die Adoptionsvermittlungsstelle bildet sich selbst ein Urteil über die Eignung von zukünftigen Adoptiveltern. Bei der Einschätzung ist entscheidend, ob die zukünftigen Adoptiveltern ihren eigenen Kindeswunsch reflektieren können und ob sie bereit sind, das Herkunftsmilieu zu achten und zu den leiblichen Eltern des zu adoptierenden Kindes eine positive Einstellung zu entwickeln. Die Vermittlungsstelle ist sich nach einer Einschätzung der gegenwärtigen Lebensumstände und Beziehungsrealität der adoptionswilligen Paare sicher, dass die Personen, die nach dem Abschluss des Eignungsverfahrens eine Adoptionsbereitschaft erhalten haben, geeignet sind, ein Kind zu adoptieren. Zu den AdoptivwerberInnen wird ein Vertrauensverhältnis aufgebaut. Es wird dafür gesorgt, dass sie möglichst immer von der selben Fachkraft betreut werden.

E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren:



1. Organisatorische Voraussetzungen: Die Fachstelle ist personell und fachlich so ausgestattet, dass sie in der Lage ist, sowohl die administrativen Tätigkeiten der Adoptionsvermittlung als auch die sozialarbeiterischen Tätigkeiten der Eignungsfeststellung selbst durchzuführen.

## 2. Vermittlungsverfahren:

- **Erstgespräch mit AdoptivwerberInnen:** Wenn AdoptivwerberInnen das erste Mal in die Fachstelle kommen, werden sie zunächst über die rechtlichen Vorgaben und den administrativen Ablauf einer Adoption informiert. Anschließend wird mit ihnen ein ausführliches Gespräch über ihre Motive, die Wichtigkeit der Akzeptanz der leiblichen Eltern und die rechtzeitige Aufklärung des Adoptivkindes geführt. Die Wünsche der AdoptivwerberInnen (Alter und Geschlecht des Kindes, Kennenlernen der leiblichen Eltern, offene oder Inkognitoadoption) werden notiert.
- **Eignungsverfahren:** Nach der Entgegennahme des Antrages auf Adoptionsbewilligung werden die AdoptivwerberInnen auf die Warteliste gesetzt und zunächst die gesundheitliche Eignung vom ärztlichen Dienst des Amtes für Jugend und Familie überprüft und Strafregisterauszüge eingeholt. Erst danach beginnen die DiplomsozialarbeiterInnen der Fachstelle mit der Eignungsfeststellung. Es werden mehrmals Hausbesuche durchgeführt und erforderlichenfalls auch die PsychologInnen des Amtes für Jugend und Familie einbezogen. Wenn alle notwendigen Erhebungen abgeschlossen sind, wird festgestellt, ob die AdoptivwerberInnen zur Adoption geeignet sind oder nicht. Auf Wunsch wird darüber ein Bescheid ausgestellt. Danach werden die AdoptivwerberInnen ersucht, sich für die Adoptivelternschulung, die vom Pflegeelternverein in Graz durchgeführt wird, anzumelden und die Schulung mitzumachen.
- **Wartezeit:** Alle AdoptivwerberInnen werden ersucht, sich während der Wartezeit immer wieder in der Fachstelle zu melden und mitzuteilen, ob noch Interesse an der Vermittlung eines Kindes besteht. Der laufende Kontakt ermöglicht ein besseres Kennenlernen und erleichtert so die Auswahl der Adoptiveltern.  
Die Fachstelle hält sich grundsätzlich an die Reihenfolge auf der Warteliste. Dadurch, dass für jedes Kind Adoptiveltern gesucht

werden müssen, die am besten geeignet sind, und gleichzeitig auch die Wünsche der abgebenden Eltern und der Adoptiveltern berücksichtigt werden müssen, sind aber Vor- und Zurückreibungen nicht zu vermeiden und gerechtfertigt.

- **Erstgespräch mit den abgebenden Eltern:** Erstgespräche mit abgebenden Eltern finden entweder schon während der Schwangerschaft oder erst nach der Geburt des Kindes statt. Zunächst wird über die Entscheidung, das Kind zur Adoption freizugeben, gesprochen und nochmals Alternativlösungen vorgeschlagen und erörtert. Danach erfolgt die Klärung von Rechtsfragen und die Information über den administrativen Ablauf der Adoption. Die Wünsche der Eltern (offene oder Inkognitoadoption, Wohnort, Adoptivelternpaar oder -teil, etc.) werden notiert.
- **Kontakte mit anderen Fachstellen:** Je nach dem, ob sich die abgebenden Eltern selbst an die Fachstelle wenden oder über andere Stellen gemeldet werden, ob es sich um Neugeborene, Findelkinder oder schon ältere Kinder bei Pflegeeltern handelt, sind umfangreiche Kontakte zu allen jenen Fachkräften erforderlich, die Auskünfte über die abgebenden Eltern und das Kind geben können oder auch selbst brauchen.
- **Zustimmung zur Adoption:** Nachdem die Fachstelle von der Geburt eines Kindes, das zur Adoption freigegeben werden soll, erfahren hat, wird mit den Eltern ein Termin für ein Gespräch und für die Entgegennahme der Zustimmung zur Adoption und der Zustimmung zur Durchführung der Adoptionsvermittlung durch die Fachstelle vereinbart. Falls die Mutter nach der Entbindung noch längere Zeit im Krankenhaus bleiben muss (z.B. nach einem Kaiserschnitt), kann dieses Gespräch und die Abgabe der Zustimmung auf ihren Wunsch auch im Krankenhaus erfolgen. Falls es mit der abgebenden Mutter/Eltern vorher noch kein Erstgespräch gegeben hat, wird die Fachstelle von der Diplomsozialarbeiterin in der Klinik über Motiv und Lebensgeschichte der Mutter informiert.

Inzwischen werden Adoptiveltern ausgesucht, informiert und ersucht, einen Vornamen für das Kind bekannt zu geben. Es wird gleichzeitig versucht, mit ihnen einen Termin für ein Kennenlernen der leiblichen Eltern in der Fachstelle zu vereinbaren.

Wenn die Eltern die Zustimmungserklärung in der Fachstelle abgegeben haben, werden sie anschließend bei allen notwendigen Behördenwegen begleitet und unterstützt. Auch mit ihnen wird, sofern sie zustimmen, ein Termin zum Kennenlernen der Adoptiveltern vereinbart.



- Übergabe des Kindes an die Adoptiveltern: Die Adoptiveltern werden sofort von der Freigabe des Kindes zur Adoption verständigt und können noch am selben Tag die erforderlichen Dokumente in der Fachstelle abholen und das Kind zu sich nehmen. Im Normalfall kann das Adoptivkind innerhalb von 5-6 Tagen nach der Geburt übernommen werden. Den Adoptiveltern wird ein Pflegebewilligungsbescheid ausgestellt für die Zeit von der Übernahme des Kindes bis zur Bewilligung des Adoptionsvertrages durch das Gericht.

3. Dokumentation, Betreuung und Wurzelsuche: Die Lebensgeschichte und Motive der abgebenden Eltern und die Adoptionsvermittlung selbst werden sorgfältig und umfassend dokumentiert, damit später Kindern Auskunft über ihre "Geschichte" gegeben werden kann.

Den abgebenden Eltern werden, wenn sie es wünschen, Informationen über die Entwicklung, Gesundheit und Ausbildung des Kindes, eventuell auch Fotos, übermittelt. Auf Wunsch der Kinder wird von der Fachstelle auch die Zusammenführung mit ihren leiblichen Eltern und Geschwistern vermittelt. Dazu wird mit den leiblichen Eltern, oft erst nach mühsamer Suche, Kontakt aufgenommen und die Zustimmung eingeholt. Sofern die Kinder noch minderjährig sind, muss auch die Zustimmung der Adoptiveltern eingeholt werden. Der erste Kontakt findet meist in der Fachstelle statt. Dabei ist es von großem Vorteil, dass es eine langjährige Kontinuität der Fachkräfte gibt, so dass die Adoptionsvermittlung und die spätere Betreuung und Zusammenführung in vertrauensvoller Atmosphäre von den selben Fachkräften durchgeführt wird.



Sachverständigengutachten und  
Stellungnahmen



PPQ14



# PPQ 14 Sachverständigengutachten und Stellungnahmen

## I. Stellungnahmen von SozialarbeiterInnen

"Wer etwas schreibt, glaubt, die Wirklichkeit verändern zu können."

### A. Aufgabe

Sozialarbeiterische Stellungnahmen sind Dienstleistungen und stellen Entscheidungshilfen von Experten für andere Professionen dar.

(a) Stellungnahmen in innerinstitutionellen Entscheidungsprozessen: Stellungnahmen im Bereich der Sozialarbeit sind eine wichtige Grundlage für die Bereitstellung und die Finanzierung von Hilfen für Familien. Diese schriftlichen und/oder mündlichen Beurteilungen sind sowohl im Bereich der Sozialen Dienste als auch im Rahmen der Hilfen zur Erziehung erforderlich. Umfassend und ausführlich findet diese fachliche Darstellung im Rahmen der "vollen Erziehung" statt.

Im Zusammenhang mit Adoptions-, Pflege- und Tagespflegebewilligungsverfahren ist von SozialarbeiterInnen eine Aussage hinsichtlich der Eignung der jeweiligen Bewerber zu treffen.

(b) Stellungnahmen dienen zum anderen der Entscheidungshilfe für andere Institutionen, vor allem für Gerichte: In stellungnehmender Form wird ein erheblicher Beitrag für die Entscheidungsfindung sowohl in zivil- als auch in strafrechtlichen Belangen geleistet. Im pflegschaftsgerichtlichen Verfahren werden SozialarbeiterInnen zur Stellungnahme im Zusammenhang mit Obsorge- und Besuchsrechtsfragen gebeten, sowohl im strittigen als auch im einvernehmlichen Vorgehen der beteiligten Erwachsenen einerseits und andererseits bei fehlender Zustimmung der Obsorgeberechtigten zu Schutz- und Unterstützungsmaßnahmen ihrer Kinder, sei es in Form von ambulanten oder stationären Hilfen.

Im Rahmen der Jugendgerichtshilfe soll die sozialarbeiterische Darstellung des familiären Umfeldes und der Sozialisationsbedingungen des betroffenen, einer strafbaren Handlung verdächtigten Jugendlichen dazu beitragen, eine angemessene Urteilsfindung unter Berücksichtigung der individuellen Umstände zu ermöglichen.

(c) Stellungnahmen sind aber schließlich im Prozess der Hilfe wichtig - als methodische Intervention: Im Sinne von zusammengefasster Deutung und Rückmeldung an die Betroffenen haben sie einen wesentlichen Stellenwert in einer dialogorientierten Helfer-Klient-Beziehung, wenngleich diese Variante in der Fach-praxis noch keine umfangreiche Anwendung gefunden hat.

## B. Rechtlicher Rahmen

Als Sachverständige werden Personen bezeichnet, die auf Grund ihrer besonderen Sachkunde bestimmte Erkenntnisse vermitteln können, die zur Entscheidungsfindung benötigt werden. Gem. §§ 52 und 53 AVG sind Sachverständige Personen, die in einem Verfahren bei der Feststellung eines entscheidungsrelevanten Sachverhaltes dadurch mitwirken, dass sie Tatsachen erheben (Befund) und aus diesen Tatsachen auf Grund besonderer Fachkenntnisse tatsächliche Schlussfolgerungen ziehen (Gutachten). Sachverständigengutachten sind Grundlagen einer behördlichen Entscheidung, ihre Schlüssigkeit aber ist auch bei Gutachten von Amtssachverständigen von der Behörde im Rahmen der freien Beweiswürdigung immer zu prüfen (§ 45 Abs. 2 AVG).

Amtssachverständige einer Verwaltungsbehörde (z.B. die Stadt Graz als Bezirksverwaltungsbehörde) sind bei der Ausübung ihrer Sachverständigentätigkeit autonom. Sie unterliegen der Wahrheitspflicht und sind an keine Weisungen gebunden (Art.20 Abs.1 B-VG). Sachverständige, die vor einem Gericht oder vor einer Verwaltungsbehörde einen falschen Befund oder ein falsches Gutachten erstatten, verwirklichen die Straftatbestände der falschen Beweisaussage vor Gericht oder vor einer Verwaltungsbehörde (§§ 288 und 289 StGB).

Bei innerinstitutionellen Klärungsprozessen in Angelegenheiten der Jugendwohlfahrt werden sogar mehrere Sachverständige herangezogen: Die Bezirksverwaltungsbehörde als Jugendwohlfahrtsträger hat vor Entscheidungen über eine Maßnahme zur Unterstützung der Erziehung gem. § 36 Abs. 2 StJWG und bei Gewährung der vollen Erziehung ein Team von sachverständigen Personen zu hören. Im Falle der vollen Erziehung gilt dies auch für jede Unterbringungsveränderung. Die sachverständigen Personen sind in diesem Fall die/der fallführende sowie eine/einer zweite/zweiter DiplomsozialarbeiterIn und die zuständige/zuständiger AmtspsychologIn. Bei Bedarf können weitere Fachleute hinzugezogen werden (§ 40 Abs. 2 und 3 StJWG).

Vor Verfügungen des Pfllegschaftsgerichtes, die die Pflege und Erziehung eines



Minderjährigen betreffen, ist erforderlichenfalls der Jugendwohlfahrtsträger zu hören, es sei denn, dass durch den damit verbundenen Aufschub der Verfügung das Wohl des Kindes gefährdet wäre (§ 215 Abs. 2 ABGB). Auf Ersuchen des Pfllegschaftsgerichtes hat der Jugendwohlfahrtsträger bei der Befragung eines Kindes mitzuwirken oder eine solche selbst vorzunehmen (§ 178 b leg cit).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Komplexe Realität und ihre schriftliche Erfassung: Sozialarbeit ist permanent verändernden Situationen ausgesetzt, sie ist gewissermaßen mit einer Dynamik sich ständig verändernden Chaosstrukturen konfrontiert. Die Hauptaufgabe liegt oft darin, dieses Chaos zu managen. In schriftlicher Form wird durch festgelegte Beobachtungs- und Untersuchungsverfahren versucht, diese Komplexität zu beherrschen und den zu beschreibenden Sachverhalt als geordnet darzustellen. Allerdings ist oft fraglich, ob man für die Untersuchung und die diagnostische Zusammenfassung überhaupt ausreichend Zeit hat (oder sich die Zeit dafür nimmt). Unpräzise Fragestellungen durch Auftraggeber lassen Unklarheit entstehen, worüber genau berichtet werden soll. Besonders schwierig ist es, eine Stellungnahme abgeben zu müssen, wenn kein Zugang bzw. der Kontakt nicht zu allen Beteiligten hergestellt werden kann. Die mangelnde Möglichkeit, die Situation mit den Betroffenen selbst ausreichend erörtern zu können, führt dann leicht zu Lücken und zu Fehleinschätzungen in der Begutachtung.

2. Stellungnahmen in einer hohen beruflichen Belastungssituation: Das Erfordernis im Alltag der Sozialarbeit, die verschiedenartigsten beruflichen Tätigkeiten nebeneinander zu bewältigen, bedeutet eine erhebliche Belastung für die SozialarbeiterInnen, so dass oft die Ruhe für eine umfangreiche Recherche und für eine durchdachte und auch sprachlich gut formulierte Ausfertigung einer Stellungnahme, eines Gutachtens oder eines Berichts bzw. eines Antrages fehlt.

3. Hilfe und Bewertung: In den beruflichen Kontakten zu den Klienten besteht ein grundsätzlicher Konflikt zwischen der offenen Entwicklung der

Hilfe-Beziehung und dem gleichzeitigen Beurteilen und Bewerten des Verhaltens der Klienten. Diese Bewertung erfolgt oft hinter dem Rücken der Betroffenen, anstatt im Dialog mit den Beteiligten.

4.Kompetenzlücken: Kompetenzschwächen beim Erstellen von Anamnese und Diagnose sind ein Qualifikationsproblem, dem zu wenig Beachtung und fortbildende Unterstützung zukommt. Das Fehlen von Mindeststandards für schriftliche Ausfertigungen führt in der inhaltlichen Gestaltung durch die Fachkräfte zu Unsicherheiten und Überforderungen.

## D. Qualitätsstandards

1. Klärung des Auftrages und Erarbeitung von Stellungnahmen im Dialog: Die Fachkräfte klären den Auftrag und entwickeln eine eindeutige Fragestellung. Alle am (Familien-)System Beteiligten werden in die Untersuchung und Diagnose/Problemkonstruktion miteinbezogen. Eine Stellungnahme ohne Kontakt ist ausgeschlossen, das heißt, "Ferngutachten" werden nicht erstattet.

2. Zeitmanagement: Für die professionelle Hygiene ist es unabdingbar, die Alltagshektik zu beruhigen und Ruhe für die Erarbeitung von Stellungnahmen zu schaffen. Auch in diesem Bereich sozialarbeiterischen Handelns gilt als wesentliches Gütezeichen, dass die Fachkräfte sich Zeit nehmen.

3. Multiperspektivität und Multikausalität: In einem Prozess der Gegenseitigkeit zwischen Untersucher und Untersuchten findet Wahrnehmung und Beurteilung immer in beide Richtungen statt. Das sozialarbeiterische Handeln ist von Fairness gekennzeichnet. Die Privatsphäre der Klienten wird geschützt. Die mangelnde soziale Ausgewogenheit bei der Abgabe von Stellungnahmen wird durch gemeinsame Reflexion der jeweiligen Sichtweisen thematisiert. Bei der Beschreibung von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft (Prognose) werden sowohl Stärken als auch Schwächen erwähnt. Es geht darum, Wege zu eröffnen, nicht um Blockierung durch Verurteilung. Die Zukunftsperspektiven werden vorsichtig formuliert.

4.Kompetenz: Die SozialarbeiterInnen verfügen über erforderliche Kompetenz in den Bereichen Anamnese und Diagnose. In regelmäßigen Fortbildungen wird diese Aufgabe



geübt und es werden Mindest-standards und Raster zu den verschiedenen Formen von Stellung-nahmen entwickelt.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Der Anlass zur Stellungnahme wird geklärt und die Auftragsfrage präzisiert.
2. Mit der Familie wird Kontakt aufgenommen. Sie wird über den Auftrag, die Fragestellung und die Aufgabe der Fachkraft informiert.
3. Unter Einbeziehung aller Beteiligten wird die Untersuchung in einem multiperspektivischen Diagnoseverfahren durchgeführt. Die professionellen Wahrnehmungen und Deutungen werden mit den Betroffenen offen ausgehandelt. Sie erfahren in dieser beruflichen Beziehung, bei deren Herstellung mit beraterischen Elementen interveniert wird, auch gleichzeitig ihre Bewertung.
4. Die Fachkraft verfasst nach dem der jeweiligen Fragestellung entsprechenden Raster die sozialarbeiterische Stellungnahme. Dabei werden Privatsphäre und Datenschutz sorgfältig beachtet.
5. In einem weiteren Gespräch wird die Familie über den Inhalt der Stellungnahme informiert.
6. Werden Stellungnahmen im Hilfeprozess als Methode genutzt, um beispielsweise eine Zwischenbilanz zu ziehen, erhält die Familie diese mit einem weiteren Kontaktangebot zugeschickt.

## II. Psychologische Gutachten und Stellungnahmen

### A. Aufgabe

Gutachten und Stellungnahmen sind Expertenhilfen für Professionelle, sie sind Dienstleistungen für den eigenen innerinstitutionellen Hilfe- und Entscheidungsprozess oder stellen Dienstleistungen für andere Institutionen dar, z.B. für das Bezirksgericht für Zivilrechtssachen. Psychologische Gutachten sind Abklärungen von Fragestellungen, zumeist in schriftlicher Form, mit aktueller Befunderhebung von Familienproblemen und Konfliktsitua-tionen, durch Gespräche mit allen

Beteiligten, Datenerhebung, Zusammenfassung der Problembeschreibung und Ursachenerklärung. Sie sind multiperspektivische Wahrnehmungen, Bedeutungszuschreibungen und Interpretationen in zusammenfassender Form, die zu Diagnosen und Schlussfolgerungen verdichtet werden. Günstigstenfalls ist die Stellungnahme ein Beitrag zur dialogischen Problemkonstruktion mit der Chance, den Beratungs- und Hilfeprozess voranzutreiben. Gutachten und Stellungnahmen können die Selbstwahrnehmung der Familie unterstützen oder korrigieren.

## B. Rechtlicher Rahmen

Als Sachverständige werden Personen bezeichnet, die auf Grund ihrer besonderen Sachkunde bestimmte Erkenntnisse vermitteln können, die zur Entscheidungsfindung benötigt werden. Laut §§ 52 und 53 AVG sind Sachverständige Personen, die in einem Verfahren bei der Feststellung eines entscheidungsrelevanten Sachverhaltes dadurch mitwirken, dass sie Tatsachen erheben (Befund) und aus diesen Tatsachen auf Grund besonderer Fachkenntnisse tatsächliche Schlussfolgerungen ziehen (Gutachten). Innerinstitutionelle Klärungsprozesse sind im § 40 StJWG geregelt: Die Bezirksverwaltungsbehörde hat vor Entscheidungen über eine Maßnahme zur Unterstützung der Erziehung gem. § 36 Abs. 2 und bei Gewährung der vollen Erziehung gem. § 37 StJWG ein Team von sachverständigen Personen zu hören. Im Falle der vollen Erziehung gilt dies auch für jede Unterbringungsveränderung. Mit sachverständigen Personen sind in diesem Fall die fallführende sowie eine zweite SozialarbeiterIn und die zuständige AmtspsychologIn gemeint.

Nach § 215 ABGB (2) ist der Jugendwohlfahrtsträger erforderlichenfalls vor Verfügungen, die die Pflege und Erziehung eines Minderjährigen betreffen, zu hören, es sei denn, dass durch den damit verbundenen Aufschub der Verfügung das Wohl des Kindes gefährdet wäre. Auf Ersuchen des Gerichts hat der Jugendwohlfahrts-träger bei der Befragung eines Kindes mitzuwirken oder eine solche selbst vorzunehmen.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Überweisungskontext der Begutachtung: Vor allem bei innerinstitutionellen Entscheidungsprozessen werden Gutachten oft zu spät beantragt. Im Kontext der



Sozialarbeit stellen psychologische Gut-achten in manchen Fällen ein Ausweichen dar, selbst eine Wahrnehmung zu machen und diese im Dialog mit der Familie zu klären. Stellungnahmen sind möglicherweise Pseudoverstärkungen und werden so zur Legitimierung bereits bestehender Entscheidungen oder abgewickelter Prozesse verlangt und damit ihrer Klärfunktion beraubt.

2. Problematik des Kontakts: Gutachten haben es mit der Schwierigkeit zu tun, mit dem Begutachteten überhaupt erst einmal in Kontakt zu kommen. Ob man Kontakt zu jenen bekommt, die man untersuchen soll, entscheidet wesentlich über das Ergebnis und die Qualität der Begutachtung. Ein Grunddilemma von Diagnostik ist der Kontaktverlust bzw. das Nichterreichen von Personen, die im Familienzusammenhang eine Rolle spielen (Kinder, Väter, Geschwister etc.), so dass das Untersuchungsfeld unvollständig ist und man nicht mit der gesamten Familie Kontakt bekommt.

3. Prozess der Gegenseitigkeit: Ein Grundproblem ist, dass Stellungnahmen, die auf der Grundlage von Untersuchungs- und Diagnoseverfahren erstellt werden, keine einseitigen Prozesse sind. Es handelt sich um Diagnoseverfahren, in denen Menschen in bestimmten Situationen und Beziehungsarrangements untersucht werden, um Interaktionen. Diagnose ist keine einseitige Unternehmung, die Wirklichkeit ist nicht einfach abbildbar. Die UntersucherIn kann die Lebenssituation, die Persönlichkeit, die Besonderheit und die Beziehungskonstellationen nicht einfach wahrnehmen. Es geht um Personen und um menschliche Beziehungen, obwohl die Untersuchung unterstellt, dass man etwas wie eine Gegebenheit beobachtet.

Das Grundproblem ist ein diagnostisches Selbstmissverständnis, wobei die Gefahr besteht, dass Untersuchungen im Kontext von psychologischen und sozialarbeiterischen Stellungnahmen zu einseitigen Beobachtungsarrangements werden und die Gegenseitigkeit der Beobachtung negiert wird. Diagnoseverfahren laufen immer Gefahr,

lineare Subjekt-Objekt-Beobachtungskonstellationen zu unterstellen, obwohl alle Beteiligten, Sachverständige und Familie, sich gegenseitig beobachten. Die UntersucherIn wird durch die Untersuchung Teil des Systems. Untersuchungen und Diagnosen sind daher Prozesse auf Gegenseitigkeit. Es handelt sich oft um eine künstliche Untersuchungssituation, die versucht, eine Entwicklung in der Lebensgeschichte von Klienten zu rekonstruieren. Die Frage ist, wie kann die besondere Untersuchungssituation dem Alltag so flexibel angepasst werden, dass diese künstliche Situation nicht geschaffen wird. Wir gehen davon aus, dass das Kind im Test die Realität zeigt, es handelt sich aber nur um eine beziehungsmäßige Rekonstruktion, die eine mögliche Sicht der Dinge darstellt.

4. Problem der Mehrdimensionalität: Das Kernproblem der Familiendiagnose ist das Problem der Mehrdimensionalität. Diagnosen tendieren dahin, eine Variante in den Vordergrund zu stellen. Die Frage ist, können Stellungnahmen, die sich entscheiden müssen, gleichzeitig offen sein für eine alternative Version?

5. Problem der Machtbeziehung: Begutachtung ist nicht jenseits von Macht und sozialen Unterschieden zu sehen. Jede Beobachtung geschieht in einem Feld von Machtbeziehung. Der Beobachtete kann Angst entwickeln und durch die Beobachtung schwach werden. Und zwar umso mehr, je passiver er gemacht wird und je weniger seine Sicht der Dinge eine Rolle spielt. Beobachtungen und Bewertungen in der Begutachtungssituation können zu Problemkonstruktionen führen, die auf Macht aufgebaut sind.

6. Problem der begrenzten Prognosemöglichkeit: Die BegutachterIn steht vor dem Problem, dass sie keine sicheren Aussagen über die Zukunft machen kann. Es ist schwer, künftige Entwicklungen abzuschätzen. Prognosen sind nur begrenzt gültig, Zukunftsaussagen werden trotzdem immer wieder verlangt. Auf der Grundlage eines bestimmten Materials werden mögliche zukünftige Entwicklungen - und dabei handelt es sich um Spekulationen - eingeschätzt. Manchmal sind es Hochrechnungen von Erfahrungen oder Analogieschlüsse. Allgemeine Entwicklungsverläufe, die man kennt, werden auf den besonderen Fall übertragen und es wird prognostiziert, wie mögliche Entwicklungen verlaufen könnten.

Aussagen über zukünftige Entwicklungen sind spekulativ und häufig nur auf einer geringen und relativ unsicheren Grundlage an Material begründet.

7. Problem der Stigmatisierung: Das Problem der Stigmatisierung entsteht, wenn aus



einer Beobachtung eine Verurteilung wird, was mit negativen Folgen für die Klienten verbunden ist.

## D. Qualitätsstandards

1. Klare Aufträge und Fragestellungen: Für die Erstellung von Gutachten müssen klare Aufträge und Fragestellungen vorliegen.

2. Einbeziehung aller beteiligter Personen: Stellungnahmen bedürfen der Einbeziehung aller Beteiligten, Begutachtung ohne Kontakt ist unmöglich. Für die Einbeziehung aller Beteiligten ist der bestmögliche Schutz aller, vor allem der Kinder, vor Übergriffen, Anschuldigungen oder psychischen Verletzungen in der Begutachtungssituation Voraussetzung. Adäquate Räumlichkeiten, die Kinderspiel- und Beobachtungsräume sowie räumliche Distanz der Beteiligten ermöglichen, sind unverzichtbar. Auch die Begutachtung stellt eine Form von Konfliktmanagement dar. Das Erleben der Reaktion des Kindes löst häufig bei den Beteiligten einen Veränderungsprozess aus, der starre Haltungen aufweichen kann. Die erarbeiteten Lösungen sollen von allen Beteiligten mitgetragen werden können.

3. Multiperspektivität: Möglichst vielfältiges Material aus Gesprächen, Beobachtungen, Tests aus Fremdwahrnehmungen usw. wird in unterschiedlichen Perspektiven wahrgenommen. Von einem guten Gutachten ist Multiperspektivität sowohl hinsichtlich der Ursachenkonstruktion als auch der Prognosen zu fordern. Gutachten erörtert Stärken und Schwächen, Vergangenheit, Gegenwart und mögliche Zukunft, sowohl in kausaler als auch in zeitperspektivischer Hinsicht.

4. Fairness, soziale Ausgewogenheit, Reflexion soziokultureller Unterschiede und Macht: Der/die BegutachterIn soll soziokulturell und beziehungsmäßig zugewandt sein, eine Atmosphäre von Offenheit und Fairness schaffen und nicht verurteilend sein. Klienten sind an der Macht zu beteiligen.

5. Deeskalation: Die Stellungnahme ist ein Beitrag zum Beratungs- und Veränderungsprozess selbst, sie soll zur Deeskalation und zur Klärung der bestehenden Probleme beitragen und somit Handlungsmöglichkeiten eröffnen. Gutachten im Kontext der Jugendwohlfahrt berücksichtigen vor allem die Entwicklungsbedürfnisse des Kindes.

6. Sorgfältiger Umgang mit Prognosen: Gute Qualität von Gutachten ist, vorsichtig mit Zukunftsaussagen zu sein und nicht Aussagen mit zu großer Sicherheit zu machen. Gutachten sind nicht verurteilend, sondern eröffnen Wege und Möglichkeiten für die Zukunft.

7. Datenschutz: Zum Schutz der Privatsphäre von Klienten werden nur Dinge, die für die Begutachtung und Entscheidungsfindung relevant sind, für das Gutachten verwendet. Andere persönliche Daten und Aussagen der Betroffenen bleiben unberücksichtigt. Daten werden nur an Personen weitergegeben, die in den Entscheidungs- und Betreuungsprozess miteingebunden oder mitverantwortlich sind und nur zum Zweck, zu dem sie erhoben wurden.

8. Schlüssigkeit von Gutachten: Gutachten müssen verständlich sein, in der Begründung nachvollziehbar und nicht hermetisch. Es wird deutlich, auf welcher Material- und Methodengrundlage das Gutachten erstattet wurde. Sachverständige legen dar, auf welchem Wege sie zu ihren Schlussfolgerungen gelangt sind, um dem Auftraggeber und den Beteiligten zu ermöglichen, die Schlüssigkeit der Ergebnisse nachzuvollziehen.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren:

Der erste Schritt der Begutachtung, die letztlich zu einer Stellungnahme führt, ist die Klärung des Gutachterauftrages und der Fragestellung. Anschließend wird eine Ausgangshypothese entwickelt. Der dritte Schritt ist das Aktenstudium, auf das die Klärung der Untersuchungsverfahren und das Einladen der Klienten folgt.



Nach Untersuchung, Familiengesprächen, Materialsicherung und Materialauswertung wird eine schriftliche Stellungnahme bzw. ein Gutachten verfasst.

Grundlage der Begutachtung ist eine empathische Einstellung der Fachleute zu den Beteiligten und ihrer Situation. Es wird grundsätzlich darauf geachtet, dass alle unmittelbar Beteiligten anwesend sind.

Wenn das nicht gelingt, muss die Erstellung eines Gutachtens verweigert werden. Eine Stellungnahme ist dann unmöglich.

Bei den verwendeten Methoden wie explorativen Gesprächen, Verhaltensbeobachtung, Anwendung von Testverfahren, Beziehungsdagnostik, Diagnostik der Erziehungskompetenz, Diagnostik der Kontinuität und Stabilität von Beziehung, der Einbeziehung des Kindes und der Erfassung des Kindeswillens ist ein instrumentaldiagnostisches Vorgehen abzulehnen, dessen Verfahrensweise von Beziehungslosigkeit gekennzeichnet wäre.

Die Begutachtung soll zur Deeskalation beitragen und Konflikte reduzieren, sie soll eine Erweiterung der Perspektiven und Sichtweisen bzw. andere Interpretationen und Umdeutungen ermöglichen. Sie soll helfen, neue Anteile und Handlungsmöglichkeiten zu erkennen, um damit zusätzliche Wahlmöglichkeiten bzw. Außenperspektiven einzuführen. Sie orientiert sich an Ressourcen und nicht an Defiziten. In pflegschaftsgerichtlichen Fragestellungen erfordert eine solche "beratende Begutachtung" ein Selbstverständnis des/der Sachverständigen, das den Konflikt der Eltern um das Kind als Ausdruck ihres Engagements für ihr gemeinsames Kind interpretiert und nicht auf vergleichende Bewertung der Eltern ausgerichtet ist.

Es wird beachtet, dass sich alle Beteiligten in der Begutachtungssituation den Umständen entsprechend so wohl wie möglich fühlen. Während Gespräche geführt werden, muss im Spielzimmerbereich für adäquate Kinderbetreuung gesorgt werden. Kindgerechte Beschäftigung und fachkompetente Beobachtung sind hierfür notwendig.

Im schriftlichen Gutachten wird zwischen Beobachtungen, Interpretationen und Angaben der Beteiligten differenziert. Falls diagnostische Ergebnisse und die Aussagen der Beteiligten nicht übereinstimmen, sollte im Gutachten darauf hingewiesen werden. Ein schriftlich verfasstes Gutachten wird den Auftraggebern und Betroffenen zugänglich gemacht.



Aufgaben im Bereich Vormundschaft und Sachwalterschaft



## PPQ 15 Aufgaben im Bereich Vormundschaft und Sachwalterschaft

### A. Aufgabe

Die Übernahme der Vormundschaft für uneheliche und elternlose Kinder durch den Staat hat eine lange Tradition. Sie entspringt der besonderen Aufgabe des Staates, hilfebedürftige Personen zu schützen und stellte - dem patriarchalischen Familiensystem entsprechend - einen Ersatz für den fehlenden Vater dar. Minderjährige erhielten von Amts wegen einen Vormund, wenn sie nicht unter väterlicher Gewalt standen, die unehelich Geborenen gleich nach der Geburt, die ehelich Geborenen sobald ihr Vater gestorben oder dessen Gewalt aus einem anderen Grunde erloschen war oder ruhte. Die amtliche Vormundschaft wurde als Anstaltsvormundschaft von den Vorstehern der Waisen- und Findelhäuser sowie den der Fürsorgeerziehung gewidmeten öffentlichen oder staatlich genehmigten privaten Anstalten von Rechts wegen ohne Gerichtsbeschluss für alle ihnen anvertrauten Minderjährigen ausgeübt. Daneben wurde die Generalvormundschaft von Beamten der Gemeinden und anderer Körperschaften über Gerichtsbeschluss in Einzelfällen oder generell für bestimmte Kategorien von unehelichen Kindern oder für alle unehelichen Kinder ausgeübt.

Später kam diese Aufgabe den Jugendämtern zu, die automatisch zum Vormund für alle unehelich geborenen Kinder wurden und damit Kontrolle über uneheliche Mütter ausübten. Erst mit dem Kindschaftsrechtsänderungsgesetz 1989 wurde den unehelichen Müttern nicht nur zugetraut, dass sie ihre Kinder pflegen und erziehen können, sondern auch, dass sie in der Lage sind, sie gesetzlich zu vertreten. Damit wurde die amtliche Vormundschaft weitgehend reduziert und nur mehr dort ausgeübt, wo es unbedingt erforderlich ist. Sie besteht von Gesetzes wegen nur noch bei Findelkindern und Neugeborenen, die gesetzlich nicht vertreten sind (minderjährige uneheliche Mütter oder besachwaltete Eltern).

---

(1) Armin Ehrenzweig, System des Österreichischen Allgemeinen Privatrechts, Wien 1924, 6. Auflage, Band II, 262 ff.

Gleichzeitig hat sich die Rolle des Staates im Bereich der Jugendwohlfahrt

grundlegend geändert. Die Funktion des Jugendwohlfahrtsträgers als Kontrolleur gesellschaftlich unerwünschter Lebensformen und Beschützer benachteiligter Kinder ist durch die rechtliche Gleichstellung der unehelichen Kinder, die Aufwertung der Rechte der Frauen und Mütter und die gesellschaftliche Anerkennung von unehelichen Geburten obsolet geworden.

Er hat nunmehr vor allem die Aufgabe, Eltern über ihre Rechte und Pflichten zu informieren und zu beraten und ihnen bei der Wahrnehmung der Rechte der Kinder behilflich zu sein. Auf Wunsch der Erziehungsberechtigten kümmert er sich als Sachwalter der Kinder vor allem um Angelegenheiten des Unterhaltes und der Vaterschaft. Diese Art der Sachwalterschaft soll alleinerziehende Mütter (Väter) in Verweigerungskonflikten entlasten und unterstützen und die Durchsetzung der den Kindern zustehenden Rechte sicherstellen. Dadurch kann einerseits zur Existenz-sicherung und andererseits zur Entspannung und Verbesserung der Erziehungs-situation beigetragen werden.

Der Jugendwohlfahrtsträger wird als Vormund, Sachwalter oder Obsorgeberechtigter immer dann eingesetzt, wenn Eltern aus verschiedensten Gründen ausfallen oder durch ihr Verhalten das Wohl der Kinder gefährden und andere geeignete Personen nicht gefunden werden können. Als Vormund hat der Jugendwohlfahrtsträger das Kind gesetzlich zu vertreten und unter Umständen auch für seine Pflege und Erziehung zu sorgen. Als Sachwalter werden ihm nur Teilbereiche der Obsorge, die einer dringenden Erledigung bedürfen, oder einzelne Angelegenheiten zur vorläufigen Erledigung übertragen. Zur Ausübung der gesamten oder von Teilbereichen der Obsorge durch den Jugendwohlfahrtsträger kommt es meist in Gefährdung-situationen. Daher ist sie eng verbunden mit den Hilfen zur Erziehung, wenn Jugend-wohlfahrtsmaßnahmen, vor allem Fremdunterbringungen, gegen den Willen der Erziehungsberechtigten erforderlich sind.

## B. Rechtlicher Rahmen

Minderjährige, die alle oder einzelne ihrer Angelegenheiten selbst nicht gehörig besorgen können, stehen unter dem besonderen Schutz der Gesetze (§ 21 Abs. 1 ABGB). Der Jugendwohlfahrtsträger spielt dabei eine besondere Rolle:

1. Zunächst ist es seine Aufgabe, soweit es nach den Umständen geboten erscheint, die *gesetzlichen VertreterInnen*, meist die uneheliche Mutter, innerhalb angemessener Frist nach der Geburt über ihre elterlichen Rechte und Pflichten, besonders über den



Unterhaltsanspruch des Kindes und gegebenenfalls auch über die Feststellung der Vaterschaft zu *informieren* und ihnen für die Wahrnehmung der Rechte des Kindes seine *Hilfe anzubieten*.

2. In Notsituationen und rechtlich schwierigen Angelegenheiten wird er gleichsam als Feuerwehr überall dort eingesetzt, wo die Familie bzw. die Erziehungsberechtigten nicht imstande oder willens sind, die ihnen vom Gesetzgeber auferlegten Rechte und Pflichten ihren Kindern gegenüber wahrzunehmen und zu erfüllen. Das betrifft sowohl Tod, Krankheit und Abwesenheit als auch die Verweigerung von Elternschaft durch Verleugnung der Vaterschaft, Verletzung der Unterhaltspflicht und Vernachlässigung, Misshandlung oder gänzliches Verlassen der Kinder (§§ 145 (1), 145a, 176 und 176a ABGB). Um Kinder in solchen Situationen zu vertreten und die zu ihrem Wohl notwendigen Verfügungen zu treffen, wird der Jugendwohlfahrtsträger als *Vormund*, *Sachwalter* oder *Obsorgeberechtigter* vorläufig oder dauernd mit verschiedenen Aufgaben betraut: Er wird kraft Gesetzes Vormund von Findelkindern und von im Inland geborenen Kindern, bei denen die Vermögensverwaltung und gesetzliche Vertretung keinem Elternteil zukommt (§ 211 ABGB). Auch wenn einem Kind aus anderen Gründen ein Vormund oder Sachwalter zu bestellen ist und sich eine dafür geeignete Person nicht finden lässt, hat das Gericht den Jugendwohlfahrtsträger zum Vormund oder Sachwalter zu bestellen (§ 213 leg cit). Ebenso wird ihm die Obsorge übertragen, wenn das Wohl eines Kindes gefährdet und es gegen den Willen der Erziehungsberechtigten notwendig ist, es aus seiner bisherigen Umgebung gänzlich zu entfernen und eine Unterbringung bei Verwandten oder anderen geeigneten nahestehenden Personen nicht möglich ist (§ 176a leg cit). Bei Gefahr in Verzug kann der Jugendwohlfahrtsträger die erforderlichen Maßnahmen der Pflege und Erziehung als Sachwalter vorläufig bis zur gerichtlichen Entscheidung selbst treffen. Er hat aber unverzüglich, jedenfalls aber innerhalb von acht Tagen, die erforderlichen gerichtlichen Verfügungen zu beantragen (§ 215 Abs. 1 leg cit).

Auch wenn Kinder von Gewalttaten in der Familie betroffen sind, kann der Jugendwohlfahrtsträger, sofern der gesetzliche Vertreter dies nicht unverzüglich getan hat, einen Antrag auf Erlassung einer einstweiligen Verfügung und deren Vollzug stellen, durch die dem Gewalttäter vor allem das Verlassen der Wohnung aufgetragen wird (§ 215 Abs. 1 letzter Satz

ABGB iVm §§ 382b und 382d EO). Auf Wunsch und mit Zustimmung alleinerziehender Eltern und anderer gesetzlicher VertreterInnen muss der Jugendwohlfahrtsträger die Sachwalterschaft für die Festsetzung und Hereinbringung von Unterhalt und die Feststellung der Vaterschaft übernehmen. Für andere Angelegenheiten wie zum Beispiel Vermögensverwaltung, Verlasssachen, Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen, Adoptionen etc. braucht er die Sachwalterschaft nur zu übernehmen, wenn er dazu bereit ist (§ 212 Abs. 2 und 3 ABGB). Erhält ein Kind Unterhaltsvorschuss, so wird der Jugendwohlfahrtsträger mit Zustellung des Bewilligungsbeschlusses kraft Gesetzes zum Unterhaltssachwalter des Kindes (§ 9 Abs. 2 UVG).

Auch für ausländische Minderjährige, die sich ohne Eltern im Inland aufhalten, wird der Jugendwohlfahrtsträger gesetzlicher Vertreter im Asylverfahren (bis zum 19. Lebensjahr) und im Verfahren nach dem Fremdenengesetz (bis zum 16. Lebensjahr) (§ 25 Abs. 2 AsylG und § 95 Abs. 3 FremdG).

3. Bei der Erfüllung aller dieser Aufgaben hat der Jugendwohlfahrtsträger das *Wohl des Kindes* zu wahren. Bei der Beurteilung des Kindeswohles sind die Persönlichkeit des Kindes und seine Bedürfnisse, besonders seine Anlagen, Fähigkeiten, Neigungen und Entwicklungsmöglichkeiten, sowie die Lebensverhältnisse der Eltern entsprechend zu berücksichtigen (§ 178a ABGB).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Handeln im Familienkonflikt: Die Ausübung sowohl der Vormundschaft als auch der Sachwalterschaft wird immer nur dann notwendig, wenn es im Familienbereich Schwierigkeiten oder Defizite bei der Ausübung der elterlichen Rechte und Pflichten gibt. Die Fachkräfte übernehmen in staatlichem Auftrag ganz oder teilweise diese Rechte und Pflichten und werden dadurch mit intimen privaten Auseinandersetzungen konfrontiert:

Es geht um Vaterschaft, Elternschaft, Paarbeziehungen und Erziehung. Sie stehen zwischen Mutter und Vater, Kindern und Eltern und Mann und Frau, die ihre Familienkonflikte miteinander austragen und versuchen, die Fachkräfte jeweils auf ihre Seite zu ziehen. Auf Grund der unterschiedlichen Forderungen, Wünsche und Bedürfnisse der Beteiligten und der Aufgabe, das Kind im Familienkonflikt zu vertreten, besteht die Gefahr, Partei zu ergreifen und dadurch in den Konflikt hineingezogen zu werden. Nicht selten arbeiten sie



in einem Gefühlschaos und in einem Durcheinander von Beziehungen.

2. Unterschiedliche Hilfeerwartung: Als Vormund oder Sachwalter tritt der Jugendwohlfahrtsträger ganz oder in Teilbereichen an die Stelle der Eltern. In Angelegenheiten des Unterhaltes und der Vaterschaft geht es vor allem darum, die Verweigerungen der Väter durch staatliches Handeln zu ersetzen. InitiatorInnen dieser stellvertretenden Vaterschaft des Staates sind meist alleinerziehende Mütter (selten Väter), die mit ihrer Aufgabe, die Kinder großzuziehen, allein dastehen und bei der Existenzsicherung unterstützt werden müssen. Auf der anderen Seite stehen Väter, die aus verschiedensten Gründen (sie wollten das Kind gar nicht, sie glauben, dass ein anderer Mann sein Vater ist, sie dürfen das Kind zu selten oder gar nicht sehen, sie haben eine neue Familie, sie leben selbst in schwierigen finanziellen Verhältnissen, etc.) die Vaterschaft nicht anerkennen wollen bzw. nicht einsehen, warum sie Unterhalt zahlen sollen. Sie wehren sich dagegen und versuchen oft mit allen Mitteln, die Fachkräfte zum Einlenken zu bringen. Sie erwarten, dass ihnen einfach geglaubt wird und die als übermäßig empfundenen Forderungen der Mütter zurückgewiesen werden. Während die meisten Mütter die staatliche Hilfe für ihre Kinder brauchen und von den Fachkräften größtmögliche Unterstützung erwarten, empfinden viele Väter diese staatliche Einmischung als eine Zumutung, unterstellen den Fachkräften Parteilichkeit für die Mütter - dass sie die Bedürfnisse der Kinder vertreten, wird meist nicht gesehen - und lehnen sie ab.

Die Tatsache, dass die Vormundschaft und Sachwalterschaft traditionell meist von weiblichen Fachkräften ausgeübt wird, bringt die verweigernden Väter in eine zusätzliche Konfrontation mit Frauen, die sie wegen ihrer fachlichen Kompetenz und Erfahrung oft als besserwisserisch und ihre Überlegenheit ausspielend erleben. In dieser Auseinandersetzung kommen die Fachkräfte als Vertreterinnen des Kindes daher oft in eine zwiespältige Situation, in der sie durch die oft nur teilweise Erfüllung der Erwartungen auf der einen Seite gleichzeitig die andere Seite oder auch beide Seiten enttäuschen und verärgern. Der Vorwurf des "Mithaltens" mit

der jeweils anderen Seite wird daher immer wieder von beiden Seiten erhoben.

3. Instrumentalisierung der Fachkräfte: Ob der Jugendwohlfahrtsträger als Sachwalter für ein Kind tätig wird, kann in einigen Fällen von den Erziehungsberechtigten gewählt werden. Außerdem ist die Inanspruchnahme des Jugendwohlfahrtsträgers in diesen Bereichen dann kostenlos. Das kann zur Folge haben, dass der Jugendwohlfahrtsträger für private Konflikte eingeschaltet wird. Vordergründig geht es zwar um die Regelung des Unterhaltes oder um die Feststellung der Vaterschaft, im Hintergrund aber werden meist private Partnerkonflikte weitergeführt, die im Rahmen der gesetzlichen Tätigkeit der Sachwalterschaft nicht lösbar sind. Vielmehr werden die Fachkräfte benützt, um die eigene Position zu stärken und möglichst unverändert beibehalten zu können. Solche Fälle zeichnen sich dadurch aus, dass sie sehr lange dauern, heftige Emotionen auf beiden Seiten auslösen und trotz größtem Einsatz und hohem Verfahrensaufwand letztlich nicht befriedigend gelöst und beendet werden können. Da eine Ablehnung solcher Fälle gesetzlich nicht möglich ist, sind Frustration und Hilflosigkeit auf der Seite der Fachkräfte und Vorwürfe und Enttäuschungen auf der Seite der Konfliktparteien an der Tagesordnung.

4. Fachliches Dilemma und Zeitdruck: Als Vormund und Sachwalter haben die Fachkräfte einerseits rechtlich richtig zu handeln und zu entscheiden, sie sind aber andererseits oft mit widerstreitenden Wünschen und Ängsten der beteiligten Personen konfrontiert. Rechtliche Fragen treten in diesen Bereichen immer im Kontext mit zum Teil schwierigen Beziehungsfragen auf. Zum Beispiel wollen Mütter nicht selten, dass die rechtlichen Möglichkeiten bei der Festsetzung des Unterhaltes nicht ausgeschöpft werden, aus Angst, der Vater könnte aus Verärgerung über den ihm zu hoch scheinenden Unterhalt den Kontakt zu seinem Kind abbrechen. Auch in der Frage der Vaterschaft kommt es häufig aus Angst und Scham vor der Aufdeckung geheimgehaltener sexueller Beziehungen zu Widerständen gegen die Feststellung der Vaterschaft.

Die Pflicht als Vertreter des Kindes, für dieses fachlich richtige Ergebnisse zu erarbeiten (das Kind soll wissen, wer sein Vater ist; es hat ein Recht auf angemessenen Unterhalt; etc.), bringt die Fachkräfte im Einzelfall oft in große Schwierigkeiten, da auf Grund der konkreten Beziehungsproblematik nicht abzuschätzen ist, ob die gesetzlich vorgesehene Lösung auch die richtige ist und dem Wohl des Kindes entspricht. Ausführliche Beratungsgespräche mit allen Betroffenen und anderen beteiligten Fachkräften wären erforderlich, andererseits gibt es vorgegebene Termine und Fristen, die die Fachkräfte zeitlich unter enormen Druck setzen und oft ein rasches Entscheiden fordern, bevor eine



fallgerechte Klärung auf der Beziehungsebene möglich war. Dazu kommt die permanente Arbeitsüberlastung der Fachkräfte, die keinen Spielraum lässt für aufwendige und geduldige Beziehungsklärungen und fürsorgliche Begleitung.

## D. Qualitätsstandards

1. Rollenklarheit und allparteiliche Offenheit: Die Fachkräfte sind sich ihrer Rolle bewusst und stellen klar, dass sie im Auftrag des Staates Kinder vertreten und für ihr Wohl sorgen. Sie klären die Familiensituation und die konkrete Aufgabe und enthalten sich dabei jeglicher Wertung. Sie gestalten den Hilfeprozess mit Fingerspitzengefühl, Sensibilität, Diskretion und Vorsicht und wenden sich allen Beteiligten gleichermaßen zu. Die rechtlichen Vorgaben werden verständlich gemacht und die gesetzlich vorgesehenen Aufträge erfüllt. Gleichzeitig wird versucht, nur so viel Verantwortung für die Familie zu übernehmen als es für das Wohl des Kindes unbedingt notwendig ist.

2. Objektivität und positive Motivierung: Es wird grundsätzlich davon ausgegangen und akzeptiert, dass von Frauen und Männern, Müttern und Vätern unterschiedliche Hilfeerwartungen an die Fachkräfte herangetragen werden. Konflikte werden ernst genommen, thematisiert und bearbeitet. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf geschlechtsspezifische Übertragungen gelegt. Es wird dafür gesorgt, dass Väter auf Wunsch auch von männlichen Fachkräften beraten und betreut werden können.

Auf die Verweigerungsproblematik der Väter wird durch spezielle Schulung der Fachkräfte reagiert.

Die Fachkräfte sind sich ihrer eigenen Geschlechterrolle bewusst und lassen sich nicht durch eigene oder fremde Erfahrungen zu einseitiger Parteilichkeit verleiten. Sie haben das Wohl des Kindes im Auge und treten beiden Elternteilen sachlich und objektiv gegenüber. Die berechtigten Interessen beider Seiten werden anerkannt und nach Möglichkeit berücksichtigt. Die Fachkräfte kämpfen gegen die in der Öffentlichkeit vielfach betriebene pauschale Herabsetzung der Väter durch Proklamierung von positiven Vorbildern an und ermutigen die Väter, ihre

Vaterrolle zu übernehmen. Durch den Schutz der berechtigten Interessen aller Beteiligten wird die Basis für eine gemeinsame Elternschaft zum Wohle des Kindes geschaffen.

3. **Bewusster Umgang mit Beziehungskonflikten:** Bei der Übernahme einer Sachwalterschaft auf Wunsch eines Elternteiles wird der Sachverhalt und die Aufgabe des Jugendwohlfahrtsträgers geklärt und genau definiert. Dabei werden bestehende Partnerkonflikte auf der Beziehungsebene angesprochen, ihr Einfluss auf das angestrebte Verfahren deutlich gemacht, im Auge behalten und bearbeitet. Durch die klare Ausrichtung der Fachkräfte auf die anwaltliche Vertretung der Interessen des Kindes und die allparteiliche Hinwendung zu allen Beteiligten wird einer Vereinnahmung der Fachkräfte durch eine Seite entgegengewirkt.

Fachwissen, rasche und kompetente Erledigung der notwendigen Schritte und die ruhige und konsequente Berufung auf die rechtlichen Rahmenbedingungen schaffen ein Klima der Objektivität und Sicherheit.

4. **Fallgerechte Lösungen:** Das Referat für Vormundschaft und Sachwalterschaft ist personell so ausgestattet, dass eine fallgerechte Arbeit ohne massiven Zeitdruck möglich ist. Die Fachkräfte haben eine psychosoziale Zusatzausbildung, die sie dazu befähigen, rechtliches Wissen unter Berücksichtigung konkreter Familienkonflikte optimal einzusetzen.

Die zukünftigen Folgen von rechtlichen Entscheidungen für das Wohl des Kindes werden sorgfältig geprüft und mit den Betroffenen erörtert. Dabei wird besonders auf die Ängste und Wünsche jener Personen eingegangen, in deren Haushalt sich das Kind befindet. Rechtliche Lösungen, die die Rechte des Kindes nicht voll ausschöpfen, werden nur dann akzeptiert, wenn sie nach der Lage des Falles für das Wohl des Kindes unbedingt notwendig sind.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. **Organisatorische Voraussetzungen:** Das Jugendwohlfahrtsreferat (Vormundschaft, Sachwalterschaft und Jugendhilfe) ist mit genügend weiblichen und männlichen Fachkräften besetzt. Jede Fachkraft verfügt über ein eigenes Arbeitszimmer, damit die Behandlung und Klärung von privaten und familiären Angelegenheiten mit der nötigen Diskretion erfolgen kann. Es stehen Computerprogramme zur Verfügung, die ein strukturiertes und einheitliches Arbeiten aller Referent-Innen und eine Vernetzung mit den anderen beteiligten Fachkräften und Hilfesystemen ermöglichen.



Der Parteienverkehr wird so gestaltet, dass personenbezogene Daten sowohl optisch als auch akustisch gesichert sind. Während des Parteienverkehrs werden Telefonate möglichst eingeschränkt und ohne Nennung von Namen geführt. Am Dienstag findet der Parteienverkehr analog zum Amtstag bei den Gerichten auch am Nachmittag statt. In Dienstbesprechungen, die einmal in der Woche stattfinden, werden gesetzliche Neuerungen und Rechts- und Fallprobleme besprochen und Erfahrungen ausgetauscht.

2. Arbeit im Vorfeld: Zur Erleichterung des Zuganges wird die gesetzlich vorgeschriebene Information der Eltern nach der Geburt eines Kindes als Einladung gestaltet. Bei der Formulierung wird darauf geachtet, dass sich sowohl Mütter als auch Väter angesprochen fühlen. Durch Veranstaltungen oder spezielle Kampagnen (z.B. "Jahr der Väter") wird versucht, familiäre Konfliktfelder in der Öffentlichkeit auf-zuarbeiten und positive Vorbilder anzubieten. Die Hilfeangebote werden durch Öffentlichkeitsarbeit in regelmäßigen Abständen bekannt gemacht.

3. Gestaltung des Verfahrens: Der Jugendwohlfahrtsträger wird in verschiedenen Angelegenheiten als Vormund und Sachwalter tätig und hat sich an die jeweiligen gesetzlichen Verfahrensvorschriften zu halten. Daher werden hier die allen Verfahren gemeinsamen notwendigen Schritte beschrieben:

- Zu Beginn wird versucht, nach Möglichkeit alle betroffenen Personen zu einem gemeinsamen Gespräch zusammen zu bringen. Jedenfalls aber sind alle an der Sache Beteiligten zu hören. Wenn Personen angeschrieben werden müssen, werden Texte verwendet, die über die Darstellung des juristischen Sachverhaltes hinaus die Adressaten positiv einbeziehen und zu aktiver Kooperation motivieren (alle an einen Tisch!).
- Nach einer ausführlichen Beratung, die alle rechtlichen und psychosozialen Aspekte einbezieht, wird immer zuerst geklärt, ob eine freiwillige Lösung durch Vereinbarung, Zustimmung bzw. Anerkennung möglich ist. Ungerechtfertigte Wünsche werden höflich aber bestimmt zurückgewiesen. Die Gründe der Zurückweisung werden im Akt ersichtlich gemacht.
- Ist eine freiwillige Lösung nicht möglich, wird nach Einschätzung der Erfolgsaussichten ein Gerichtsverfahren eingeleitet. Allen Betroffenen wird der Ablauf des Verfahrens genau erklärt und der jeweilige Verfahrensstand schriftlich mitgeteilt und verständlich gemacht (Prozesstransparenz). Darüber hinaus werden die Parteien auch durch telefonischen Kontakt über wichtige Ereignisse informiert (z.B. Information über das Vorliegen eines günstigen Unterhaltsbeschlusses, bevor dieser rechtskräftig geworden ist).

4. Kooperation: Zu den Fachkräften anderer Behörden und Einrichtungen, besonders aber mit RichterInnen und RechtspflegerInnen, die für Familienrecht iwS und Exekution zuständig sind, wird ein regelmäßiger persönlicher Kontakt gepflegt, um die Basis für eine unbürokratische Kooperation zu schaffen. Im Sinne einer effektiven Verfahrensführung und gegenseitigen Arbeitsentlastung werden schwierige Rechts-materien, die nicht regelmäßig anfallen, vorbesprochen und die erforderlichen Schritte abgeklärt.





# Hilfen für unbegleitete ausländische Minderjährige



PPQ 16



## PPQ16 Hilfen für unbegleitete ausländische Minderjährige

### A. Aufgabe

Aus den vielfältigsten Ursachen heraus entschließen sich heute auf der ganzen Welt viele Menschen zur Auswanderung oder werden durch Not und akute Bedrohung dazu gedrängt. Die Ursachen können Naturkatastrophen sein, Seuchen, Bürgerkriege oder ähnliche Situationen, nationale und internationale Konflikte, gefährliche lebensbedrohliche Situationen mit Verfolgung ganzer Bevölkerungsgruppen, politische und religiöse Verfolgung, weltweite ökonomische Konflikte und Armut. So ist auch Österreich Zuflucht und Ziel von Auswanderern. Es kommen auch Kinder und Jugendliche ohne Eltern, um hier einzureisen.

Unbegleitete ausländische Minderjährige (im weiteren UAM) haben ihre Heimat aus den verschiedensten Motiven verlassen. Sie sind entweder im Heimatland oder während der Flucht von ihren Eltern und Angehörigen meist auf gewaltsame Weise getrennt worden. Häufig wurden die Eltern im Zuge von militärischen Auseinandersetzungen oder durch andere Formen politischer Gewalt getötet. In der Regel werden die UAM Opfer politischer Gewalt im Zuge von Verfolgungshandlungen, die gegen ihre Eltern oder andere Angehörige gerichtet sind. In selteneren Fällen sind UAM selbst erstes Ziel der Verfolgung. UAM können auch Mitglieder von wirtschaftlich besser gestellten Familien sein, die ihre Kinder ins westliche Ausland schicken, um zu überleben oder die Brücke für die Emigration der Eltern und Geschwister zu bauen. Einige UAM gehören auch kriminellen Organisationen an und werden unter Ausnutzung der rechtlichen Möglichkeiten für Minderjährige in bestimmte Länder eingeschleust, um dort im Auftrag dieser Organisationen tätig zu werden. Erfahrungsgemäß sind UAM hauptsächlich männlich und über 16 Jahre alt. Weibliche Jugendliche und Kinder sind in der Minderzahl.

UAM brauchen jedenfalls Unterkunft, Versorgung und gesetzliche

Vertretung, in vielen Fällen auch mehr oder weniger intensive psychosoziale Betreuung. Die meisten UAM sind mittellos und haben keine Bezugspersonen in Österreich, so dass sie auf private und staatliche Hilfe angewiesen sind.

Dem Jugendwohlfahrtsträger obliegt zunächst die spezielle Aufgabe, die UAM im Asylverfahren (bis zum 19. Lebensjahr) und im Verfahren nach dem Fremden-gesetz (bis zum 16. Lebensjahr) rechtlich zu vertreten. Dies umfasst vor allem ständige Beratung, die Intervention zur Aufnahme in die Bundesbetreuung, die Teilnahme an Einvernahmen und Verhandlungen, das Verfassen und Einbringen von Anträgen und Rechtsmitteln und das Vermitteln von Dolmetschern.

Darüber hinaus hat der Jugendwohlfahrtsträger die grundsätzliche Aufgabe, unter Einbeziehung anderer Zuständigkeiten (z.B. ist der Bund als Asylbehörde auch für die Unterbringung der UAM im Rahmen der Bundesbetreuung zuständig) für das Wohl der UAM zu sorgen, ihnen Schutz und Unterstützung zu gewähren. Dies betrifft alle jene Rechte und Pflichten, die normalerweise von obsorgeberechtigten Eltern wahrgenommen werden, und die in den Jugendwohlfahrtsgesetzen vorgesehenen Möglichkeiten der Unterstützung.

Eine vordringliche Aufgabe ist die Erstunterbringung in einer geeigneten Einrichtung. Sie soll dafür sorgen, dass Minderjährige nach einer oft traumatisierenden Flucht nicht in Polizeigefängnissen oder in Notschlafstellen für Erwachsene landen, sondern gleich dort aufgenommen werden, wo auf ihre speziellen Bedürfnisse eingegangen werden kann. Sozialmedizinische Abklärung, psychosoziale Betreuung und Begleitung, Orientierung durch Vermittlung von Sprachkenntnissen und rechtliche Betreuung sind dazu unerlässlich.

## B. Rechtlicher Rahmen

Die UN-Konvention über die Rechte des Kindes vom 20.11.1989, BGBl.Nr. 7/1993, verpflichtet gem. Art. 22 alle Vertragsstaaten, also auch Österreich, Kindern, vor allem aber unbegleiteten Minderjährigen, die um Asyl ansuchen, angemessenen Schutz und humanitäre Hilfe zu leisten. Diese Konvention ist nur durch spezielle Transformation in die Österreichische Rechtsordnung übernommen worden.

Das bedeutet, dass man sich nicht direkt auf sie berufen kann, sondern dass ihre Inhalte erst durch entsprechende österreichische Erfüllungsgesetze anwendbar gemacht werden



müssen. Abgesehen davon, dass die meisten Inhalte dieser Konvention durch die bestehende österreichische Rechtslage bereits zum Zeitpunkt des Beitrittes erfüllt waren, wurde im Sinne des Art. 22 nur das Fremden-gesetz in § 95 Abs. 3 und das Asylgesetz in § 25 Abs. 2 dahingehend geändert, dass dem Jugendwohlfahrtsträger die gesetzliche Vertretung der unbegleiteten minderjährigen AsylwerberInnen und Fremden in den Verfahren nach diesen Gesetzen aufgetragen worden ist. Allerdings wurden altersmäßig Unterschiede gemacht. Während UAM im Asylverfahren bis zur Großjährigkeit (derzeit 19 Jahre) vertreten werden müssen, steht ihnen die Vertretung im Verfahren nach dem Fremden-gesetz nur bis zum 16. Lebensjahr zu, obwohl es in diesem Verfahren möglicherweise um existenzbedrohende Entscheidungen wie die über Aufenthaltsverbot, Abschiebung oder Schubhaft geht.

Für alle sonstigen Rechtsgeschäfte, bei denen Minderjährige üblicherweise einen gesetzlichen Vertreter brauchen, gibt es keine ausdrückliche Regelung der gesetzlichen Vertretung für UAM, so dass sie in diesen Bereichen zunächst unvertreten sind und erst vom Pflugschafts-gericht nach den Bestimmungen des ABGB ein Sachwalter oder ge- setzlicher Vertreter bestellt werden muss.

Die gesetzlichen Aufgaben, die dem Jugendwohlfahrtsträger sowohl im ABGB (§§ 211-215a) als auch in den Jugendwohlfahrtsgesetzen zur Sicherung des Wohles von Minderjährigen aufgetragen sind, betreffen auch die UAM. Sowohl die entsprechenden Bestimmungen des ABGB als auch das JWG als Bundesgrundsatzgesetz und das StJWG als Ausführungsgesetz sind auf alle minderjährigen Personen anzuwenden, die sich in Österreich bzw. im Bundesland Steiermark aufhalten. Die Staatsbürgerschaft spielt diesbezüglich keine Rolle.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Arbeit im politischen Konflikt: Die Hilfe für unbegleitete

ausländische Minder-jährige findet in einem schweren politischen und gesellschaftlichen Konflikt statt, zwischen dem Einwanderungsinteresse der Flüchtlinge und Immigranten und dem Interesse des Staates, Fremde zurückzuweisen und die Aufnahme von Fremden soweit wie möglich einzudämmen. Die spezielle Situation unbegleiteter Minderjähriger, die zum Teil schwer traumatisiert und allein in einem für sie völlig fremden Land ankommen, sorgt in diesem Konflikt für besondere Brisanz.

Die Fachkräfte der Jugendämter, für die die Unterstützung von Minderjährigen selbstverständlich ist, sind herausgefordert, gerade für diese Minderjährigen Partei zu ergreifen und sich für sie einzusetzen. Sie stehen damit aber gleichzeitig im Gegensatz nicht nur zur offiziellen staatlichen Einwanderungspolitik und zu gesellschaftlichen Ablehnungen von Fremden, sondern haben auch mit schwierigen zum Teil widersprüchlichen Gesetzeslagen zu kämpfen. Vor allem die Vollziehung des Asyl- und Fremdengesetzes stellt eine ständige Verunsicherung und Bedrohung der Arbeit der Fachkräfte dar. Da es nur in sehr wenigen Fällen zu einem positiven Abschluss der Asyl- und Fremdenverfahren kommt, sind die Angst vor der Abschiebung und langdauernde unsichere Zukunftsprognosen ständige Begleiter der Fachkräfte. Auf Grund dieser Konfliktlage arbeiten Behörden, die mit UAM zu tun haben, nicht immer zusammen, so dass die Jugendwohlfahrtsbehörde auf Grund mangelnder Information ihre Aufgaben oft gar nicht wahrnehmen kann.

2. Kosten-/Zuständigkeitskonflikt: Da UAM nicht nur in Verfahren vertreten werden müssen, sondern auch Wohnversorgung und psychosoziale Betreuung brauchen, ist ihr Aufenthalt in Österreich mit Kosten verbunden. Darüber, welche Gebietskörperschaft diese zu tragen habe, besteht eine bislang ungelöste rechtliche Auseinandersetzung zwischen dem Bund, der für die Versorgung von AsylwerberInnen zuständig ist, und den Ländern, die für die Jugendwohlfahrt zuständig sind. Der Bund steht auf dem Standpunkt, dass UAM Minderjährige sind und daher unter die Jugendwohlfahrtsgesetze fallen, die Länder verweisen darauf, dass UAM minderjährige AsylwerberInnen sind und daher vom Bund im Rahmen des Bundesbetreuungs-gesetzes zu versorgen sind. Dazwischen stehen die MitarbeiterInnen der Jugendämter, die die Not der UAM sehen und handeln müssen. Die Fachkräfte fühlen sich oft hilflos und ohnmächtig. Sie belassen es bei den rechtlichen Widersprüchen und nehmen ihre Pflicht nicht offensiv wahr. Sie wagen es nicht, die Verantwortung mit allen Konsequenzen wahrzunehmen, da eine enorme Kostenexplosion im Bereich der Jugendwohlfahrt befürchtet wird.

3. Methodische Probleme: Die Jugendhilfe ist auf die Konfrontation mit den Aufgaben, die im Zusammenhang mit UAM anfallen, nicht vorbereitet. Die Leiden, denen viele fremde Jugendliche ausgesetzt sind, bestehen oder resultieren vor allem aus Perspektivenlosigkeit. Viele müssen sehr lange auf irgendeine Entscheidung der Behörde



über die Aufenthaltsberechtigung warten und können auch nach abgelehntem Asylansuchen nicht in die Heimat zurückgeschickt werden, so dass die zeitliche Perspektive des Aufenthaltes nicht fassbar ist. Der Zugang zu Arbeit und Ausbildung ist in den meisten Fällen verwehrt. So kommt es, dass die Jugendlichen bei völliger Ungewissheit, wie lange der Aufenthalt in Österreich noch dauern wird, oft unbeschäftigt und unterfordert sind und allen negativen Auswirkungen von Perspektivenlosigkeit ausgeliefert sind. Damit umzugehen, stellt eine besondere Herausforderung an die Jugendhilfe dar, auf die sie noch kaum vorbereitet ist.

4. Extreme Unterschiede: Hilfebedürftigkeit - Kriminalität: UAM kommen aus vielen Ländern und sind ethnisch sehr verschieden. Viele Jugendliche haben schwere traumatische Erfahrungen hinter sich, haben sich oft unter dramatischen Umständen von ihrer Familie trennen müssen, sind entwurzelt und heimatlos. Sie leben hier in zeitlicher Unsicherheit, auf Grund der für sie nicht durchschaubaren rechtlichen Konflikte im Asyl- und Fremdenrecht ständig in Angst, wieder abgeschoben zu werden. Sie haben oft schwere Gewalterfahrungen als Opfer oder Täter hinter sich. Manche waren Kindersoldaten und sind dem Krieg entkommen. Desorientierung, Traumatisierung und Entwurzelung können bei gleichzeitiger psychischer Progression und lebenspraktischer Anpassung bestehen. Es gibt alle Facetten von traumatischen Schädigungen und auch bewundernswerte frühe Reife.

Andere wiederum haben von zu Hause den klaren Auftrag mitbekommen, sich zu retten oder auch die Brücke für die Einreise der Eltern zu bauen.

Es gibt auch Jugendliche aus gehobenem wirtschaftlichen Milieu, die sehr gut für diese Aufgabe vorbereitet sind und dann in den Zielländern von der Familie gestützt werden.

Andere wieder sind Beauftragte der internationalen Kriminalität, psychisch progrediert, dabei aber sehr sicher in der eigenen Rolle. Sie sind eingebunden in ein soziales Netz einer weitgespannten kriminellen Szene. Oft sind sie selbst kriminell, kompetent und erfahren und haben kein Interesse, Jugendhilfe in Anspruch zu nehmen.

Viele der Jugendlichen werden aber erst nachträglich kriminell oder Opfer

von Prostitution, um sich den eigenen Lebensunterhalt zu verdienen. Migration ist für viele Jugendliche auch ein Weg zur Selbstentwicklung und zum Erwachsenwerden. Die Stärke der Jugendlichen zeigt sich der Jugendhilfe besonders bei dissozialen Jugendlichen nicht immer angenehm, sondern als massiver Widerstand. Die damit Konfrontierten können in Gefahr kommen, nicht zu differenzieren, sondern allgemein mit repressiven Programmen zu antworten und vor allem jede Sinnhaftigkeit des gesetzlichen Schutzes der UAM aus den Augen zu verlieren.

## D. Qualitätsstandards

1. Kompetentes und engagiertes Eintreten für die Rechte der UAM: Die Fachkräfte sind sich ihrer eigenen Einstellung zur internationalen Immigration bewusst. Sie lassen sich weder von Ausländerfeindlichkeit noch von Sentimentalität leiten und stellen in jedem Einzelfall den Realitätsbezug her. Sie wissen über die rechtlichen Möglichkeiten, UAM zu helfen und zu unterstützen, genau Bescheid. Sie nehmen Kontakt mit den anderen beteiligten Behörden auf und erwecken Verständnis für die berechtigten Anliegen der UAM. Durch kompetentes und engagiertes Eintreten für die UAM wird versucht, eine Lobby für die Bearbeitung der Probleme der UAM zu schaffen. Durch konsequentes Aufzeigen der Bedürfnisse der UAM und durch den Vergleich mit bereits bestehenden Einrichtungen in anderen Ländern werden die politischen Entscheidungsträger für die Verbesserung der Situation der UAM gewonnen.

2. Konsequentes und beharrliches Eintreten für das Kindeswohl: Die Fachkräfte lassen sich von Kompetenzkonflikten nicht beeindrucken und weisen beharrlich darauf hin, dass auch das Kindeswohl der UAM zu schützen ist. Zusammen mit den politischen Entscheidungsträgern suchen sie nach eigenständigen Lösungen und warten nicht auf die Lösung auf höherer Ebene (die Stadt Graz hat die psychosoziale Betreuung der UAM und ihre Unterbringung durch Verträge mit der Caritas sichergestellt - vgl. unten E. 1.).

3. Eröffnung von Perspektiven: Um auf die vielschichtigen Probleme der Perspektivenlosigkeit reagieren zu können, wird ein multiprofessionelles Team gebildet, das jedenfalls auch mit juristischer Fachkenntnis ausgerüstet ist. Das Team agiert in zwei Richtungen: Einerseits werden private Ressourcen im Bereich der Ausbildung (Sprachunterricht, Nachhilfestunden, Vermitteln von Computerkenntnissen, etc.) und Freizeitbeschäftigung (Sport, Ausflüge, Musizieren, etc.) gesucht und institutionell



gefestigt, und andererseits wird durch Öffentlichkeitsarbeit und Zusammenarbeit mit Politik und Verwaltung versucht, langfristig durch gesetzgeberische Maßnahmen Schul- und Berufsausbildung und Beschäftigung für UAM sicherzustellen.

4. Differenzieren und Standhalten: Die Fachkräfte sind sich der Vielschichtigkeit und Unterschiedlichkeit der Zielgruppe der UAM bewusst und richten ihre Betreuungskonzepte danach aus. Sie sind in der Lage, echten Hilfebedarf zu erkennen, und lassen sich nicht durch unerwünschte Verhaltensweisen einzelner UAM in der Hilfebereitschaft blockieren. Die Selbstständigkeit und Reife der UAM wird als positive Ressource anerkannt und bewusst in den Hilfeprozess eingebaut.

Es werden kulturelle Angebote ausgearbeitet, die den Bedürfnissen der UAM in ihrer Entwurzelung gerecht werden und eine weitere Entfremdung von ihrer ursprünglichen Kultur verhindern. Die Fachkräfte sind sich der kulturellen Vielfalt und Verschiedenheit gerade im Zusammenhang mit der Integrationsarbeit bewusst. Besonders ausgebildete PädagogInnen arbeiten als Sprach- und Kulturmittler. Spezielle längerfristige psychosoziale Betreuung und therapeutische Behandlung werden zur Heilung von Traumatisierungen eingesetzt.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Vertrag mit der Caritas: Die gesetzliche Vertretung von UAM in Asyl- und Fremdenverfahren erfordert sowohl umfangreiches Fachwissen im Bereich des Asyl- und Fremdenengesetzes sowie der Rechtsprechung des Verfassungs- und Verwaltungsgerichtshofes als auch detaillierte Kenntnisse über die politische und gesellschaftliche Situation in den Fluchtländern und Fremdsprachen.

Für die psychosoziale Betreuung der UAM ist eine eigene Ausbildung für traumatisierte Kinder und Jugendliche nötig.

Da die Stadt Graz dieser Anforderung ohne Personalaufstockung, beträchtlichem Schulungsbedarf und weltweite Vernetzungsarbeit nicht hätte gerecht werden können, hat sie sich dazu entschlossen, sich in diesen Aufgaben durch die Caritas vertreten zu lassen. Die Caritas verfügt mit ihrer weltweiten Organisation nicht nur über die entsprechenden

Informationen aus den Fluchtländern, sondern auch über geschultes Personal, das auf eine lange Erfahrung in der Flüchtlingsbetreuung zurückblicken kann.

Mit den Gemeinderatsbeschlüssen vom 2. Juli 1998 und 18. Mai 1999 zu GZ.: A 6 K I 31/1991-9 und 16 wurde die Caritas vertraglich verpflichtet, die UAM unter der Aufsicht ihres Flüchtlingsbeauftragten im Asyl- und Fremdenverfahren zu vertreten und ihre psychosoziale Betreuung zu übernehmen. Die Stadt Graz ihrerseits verpflichtete sich, die notwendigen Personalkosten zu tragen.

2. Rechtliche Vertretung der UAM im Asyl- und Fremdenverfahren: In jedem Einzelfall werden die zuständigen Mitarbeiter der Caritas vom Amt für Jugend und Familie bevollmächtigt, die gesetzliche Vertretung zu übernehmen. Diese umfasst insbesondere:

- die Vereinbarung von Einvernahmeterminen
- die Teilnahme an Einvernahmen beim Bundesasylamt bzw. bei der Fremden-polizei
- das Verfassen und Einbringen von Anträgen und Rechtsmitteln in den beiden Verfahren
- die Teilnahme an Verhandlungen des Unabhängigen Bundesasylsenates (UBAS)
- das Verfassen und Einbringen von Verfahrenshilfeanträgen in den Verfahren vor dem Verwaltungs- bzw. Verfassungsgerichtshof
- die Teilnahme an ergänzenden Einvernahmen beim UBAS, wenn das Verfahren von den beiden Höchstgerichten an diesen zurückverwiesen worden ist
- die Beratung und Information der UAM über die anhängigen Verfahren die Intervention zur Aufnahme in die Bundesbetreuung
- die Vermittlung von DolmetscherInnen.

3. Psychosoziale Betreuung der UAM: Diese umfasst:

- die Sicherstellung, dass auch UAM in Graz Zugang zur Grundversorgung von Flüchtlingen (Quartier, Essen, Kleidung und Taschengeld) haben (auch dafür gibt es einen vom Gemeinderat bewilligten Vertrag zwischen der Caritas und der Stadt Graz)



- Krisenintervention
- die psychosoziale Begleitung und altersentsprechende Betreuung
- die Veranlassung allfälliger nötiger medizinischer oder psychologischer Betreuung
- das Aufarbeiten der Situation der Jugendlichen und das Erarbeiten von Perspektiven
- die Integration in Schule und Ausbildung sowie in Jugend-und/oder Sportgruppen im Sinne sinnvoller Freizeitgestaltung
- die Ermöglichung der Familienzusammenführung
- die Rückkehrberatung
- die Vernetzung mit anderen Trägern, die mit jugendlichen AsylwerberInnen bzw. Fremden arbeiten (z.B. Verein "Zebra").

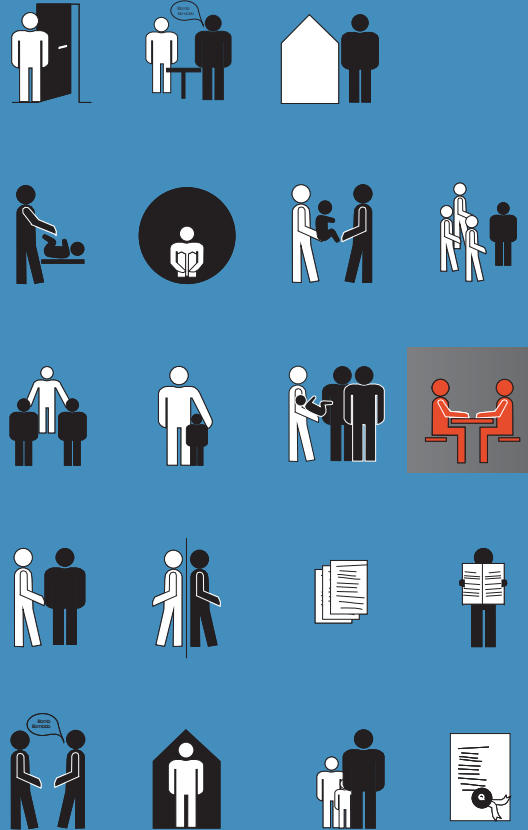
Die Realisierung dieser Aufgaben erfolgt unter Nutzung vorhandener Netzwerke. Die psychosoziale Betreuung und Begleitung wird - ungeachtet der Zuständigkeit des Bundes - soweit notwendig auch während der Bundesbetreuung gewährt und wird auch nach dem Auslaufen der Bundesbetreuung fortgesetzt.

4. Zusammenarbeit: Die Caritas führt die Wahrnehmung der ihr übertragenen Aufgaben in Zusammenarbeit und ständigem Kontakt mit dem Amt für Jugend und Familie durch. Hinsichtlich der rechtlichen Aufgaben wird das Jugendwohlfahrtsreferat regelmäßig informiert.

5. Dokumentation und Evaluation, Tätigkeitsbericht: Die Caritas dokumentiert den Verlauf und die wesentlichen Meilensteine des Projektes und fasst diese einmal im Jahr in einem Tätigkeitsbericht zusammen. Einmal im Jahr findet ein gemeinsames Gespräch statt, das der Evaluation und der Koordinierung der Betreuung dient.

6. Information und Vernetzungsarbeit, Öffentlichkeitsarbeit: Es ist Aufgabe der Caritas, die Bevölkerung zu informieren, die psychosozialen Institutionen zu vernetzen und Außenkontakte zu pflegen. Im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit wird auf die Kostenbeteiligung der Stadt Graz hingewiesen.

# Die Zusammenarbeit der Fachkräfte



PPQ 17

## PPQ 17 Die Zusammenarbeit der Fachkräfte

### A. Aufgabe

Zusammenarbeit ist als Folge einer hochgradig differenzierten, arbeitsteiligen und individualisierten Gesellschaft mit zahlreichen komplexen Hilfesystemen, aber auch mit vielen Aufspaltungen und großer Unübersichtlichkeit im modernen Wohlfahrtsstaat, zu einer prinzipiellen Notwendigkeit geworden.

Für die Sozialarbeit, die als professionelles Zwischensystem zwischen Privatsphäre einerseits und Schule, Arbeitswelt, Behörden, Politik etc. andererseits vermittelt bzw. Brücken baut, bedeutet zusammenzuarbeiten eine Kernaufgabe. Zusammenarbeit ist demnach konzeptuell zentral.

Die Entwicklung differenzierter Berufssysteme mit ihren spezialisierten Handlungsfeldern macht es erforderlich, die unterschiedlichen Hilfen zusammenzuführen und zu bündeln, um die vorhandenen Hilfemöglichkeiten gemeinsam zu nutzen und zu optimieren. Insofern ermöglicht Zusammenarbeit, Kräfte zusammenzuschließen und Synergieeffekte zu erzielen.

Methodisch gesehen stellt Zusammenarbeit die Essenz jeder Hilfe dar: Nur wer in der Lage ist, mit anderen Helfern zu kooperieren, kann auch im Dialog mit den Familien die passenden Hilfen erschließen.

Darüber hinaus ist Zusammenarbeit für die Fachkräfte selbst von großer Bedeutung: Sie ermöglicht den Informationsaustausch und die Verbesserung der Handlungskompetenzen der einzelnen und dient gleichzeitig der Entlastung. In der Zusammenarbeit werden gegenseitige Unterstützung, kompetente Ergänzung und das Teilen von Verantwortung im Hilfeprozess wirksam. Zudem trägt die Eröffnung neuer Perspektiven durch andere wesentlich dazu bei, Fehler zu vermeiden.

Als berufliche Aufgabe erfolgt Zusammenarbeit fallbezogen, fallübergreifend, aber auch fallunabhängig (Vernetzungsarbeit). An der Zusammenarbeit sind SozialarbeiterInnen, PsychologInnen, ÄrztInnen, JuristInnen, Jugendwohlfahrts- und KostenreferentInnen des Amtes für Jugend und Familie beteiligt,

die mit anderen psychosozialen Fachkräften innerhalb des Amtes, in

anderen Magistratsabteilungen, in anderen Jugendämtern, in Institutionen und Behörden, in freien Trägern sowie mit den Familien im Rahmen der ambulanten Hilfen zur Erziehung tätigen Fachkräften zusammenwirken.

Schließlich dient die Zusammenarbeit der Fachkräfte den Nutzern sozialer Dienste, zumal sie Zugänge zu Hilfen, die nicht von vornherein bekannt sind, erst erschließt. Zusammenarbeit ermöglicht Familien mehrdimensionale, fachliche Hilfen und eröffnet Wahlmöglichkeiten, mit verschiedenen Helfern in Beziehung zu treten und unter vielfältigen Hilfen die geeignetste zu wählen. Zusammenarbeit führt zu einer Erweiterung der Angebote. Zusammenarbeit wirkt der Vereinseitigung von Hilfe entgegen. Ausschließlichkeit, Eindimensionalität und Verengung der Hilfen werden auf diese Weise überwunden.

## B. Rechtlicher Rahmen

Ganz allgemein ist das Verwaltungshandeln auf Kooperation hin angelegt. Das ergibt sich aus der in der Verfassung verankerten Amtshilfe, die alle Organe des Bundes, der Länder und Gemeinden im Rahmen ihres gesetzmäßigen Wirkungsbereiches zur wechselseitigen Hilfeleistung verpflichtet (Art. 22 B-VG). Dadurch ist die Zusammenarbeit aller jener öffentlichen Bediensteten, die in ihrem Wirkungsbereich mit Familien, Kindern und Jugendlichen zu tun haben, grundsätzlich gesichert.

Auch im Steiermärkischen Jugendwohlfahrtsgesetz gibt es starke Impulse bzw. sogar Aufträge zur Zusammenarbeit der Fachkräfte. Allen voran sollen Entscheidungen, die die Gewährung von Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung und der vollen Erziehung beinhalten, von einem Team getroffen werden, dem nicht nur amtsinterne Fachleute, sondern bei Bedarf auch weitere Fachleute angehören können (§ 40 Abs. 2 StJWG).

Die in der Jugendwohlfahrt herangezogenen Privatpersonen und Träger der freien Jugendwohlfahrt werden regelmäßig in Verträgen oder Bescheiden dazu verpflichtet, mit den Fachkräften der Jugendwohlfahrtsbehörden zusammenzuarbeiten. Sie werden auch verpflichtet, die allen öffentlichen Bediensteten auferlegte Verschwiegenheitspflicht einzuhalten (§ 14 StJWG).

Da Zusammenarbeit der Fachkräfte in der Jugendwohlfahrt nicht ohne gegenseitige Information über Daten aus dem Privat- und Familienleben der Klienten auskommt, ist sie tendenziell immer in Gefahr, das Grundrecht auf Datenschutz zu verletzen.

Es wird daher immer im Einzelfall genau abzuwägen sein, ob die Weitergabe der Daten zur Wahrung berechtigter Interessen anderer, meistens der Kinder, oder aufgrund von



Gesetzen (gesetzliche Melde-pflichten, Amtshilfe, etc.) zulässig ist (§ 1 Abs. 1 DSG).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Mangelnde gegenseitige Anerkennung und Konkurrenz: Im Zuge der Zusammenarbeit treffen das Erfordernis von Anerkennung und Akzeptanz auf Phänomene von Konkurrenz, Egoismus und Kampf. Der grundsätzliche Konflikt der gegenseitigen Anerkennung ist vor allem im Bereich der Kooperation von großer Bedeutung. In der Folge stellt sich die Frage, inwieweit man überhaupt in der Lage ist, sich zu einigen. Oftmals gefährden Elemente der Konkurrenz, die mitunter als Aggression oder Kränkung erlebt werden, die Zusammenarbeit. Angst-voll wird Zusammenarbeit dann als mühsam, unter Umständen als gefährlich eingeschätzt und daher vermieden. Manchmal treffen auch unterschiedliche Sichtweisen und fachliche Konzepte, die unvereinbar scheinen, in heftiger Konfrontation aufeinander.

2. Machtambivalenz und Identitätsunsicherheit: Die Position der Fachkräfte zu Fragen der Macht und inwieweit Macht partizipatorisch aufgelöst und verändert werden kann, beeinflusst den Stellenwert jedes einzelnen (für sich und wechselseitig) und somit das Kooperationsgeschehen im Ganzen. Oft wird die eigene Macht relativ gering geschätzt. Die Macht der anderen, der man sich möglicherweise unterlegen fühlt, wird nicht offen diskutiert und kontrolliert. Anstatt sie anzusprechen, zurückzuweisen oder kritisch zu legitimieren, wird sie projektiv gefürchtet. Diese Problematik wird durch Identitäts-unsicherheit noch verstärkt, die durch Unklarheiten hinsichtlich der eigenen Kompetenz, des eigenen Berufsprofils und der eigenen Möglichkeiten und Grenzen professionellen Handelns hervorgerufen wurde. Wer sich seiner selbst nicht sicher ist, hat Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit anderen.

3. Paradoxe Zeitverschwendung: Obwohl Zusammenarbeit auf Zeitersparnis abzielt, besteht subjektiv oft das Empfinden, dass vor allem

Bereiche von reglementierter und rituell etablierter Zusammenarbeit (z.B. im formalisierten JWG-Team) eher Zeitverschwendung bedeuten. Aus der Ambivalenz von "Zeit-Aufwand" und "Zeit-Gewinn" bleibt die Möglichkeit der Fachkräfte, in autonom bestimmte Arbeitsprozesse Zeit zu investieren, eingeschränkt. Dieses Zeit-Paradoxon wird durch ein institutionsimmanentes Phänomen, dass bestimmten Tätigkeiten bestimmte Zeiten zugemessen und dann fest geregelt sind, gefördert. Je mehr Zeit verregelt wird, um so weniger steht in Institutionen Zeit zur Verfügung.

Dieses Problem wird dadurch verschärft, dass es für die Fachkräfte ein zu wenig teambezogenes Zeitmanagement gibt, so dass die einzelnen Fachkräfte sich individuell durch den täglichen Zeit-Dschungel kämpfen müssen.

4. Strukturelle Probleme: Moderne Wohlfahrtseinrichtungen der öffentlichen Hand sind immer noch in traditionellen bürokratisch-hierarchischen Strukturen verhaftet. In institutionellen Settings, die eher auf Kontrolle als auf Kooperation (auf Anweisung und nicht auf Austausch) abgestellt sind, treten Hierarchieprobleme auf, die die Zusammenarbeit erschweren oder gar blockieren. Traditionelle Hierarchiestrukturen abgehobener Leitungen, die mit den "Untergebenen" nicht in Kontakt stehen, führen eher zu Kontrolle und Einschränkung anstatt zu Austausch und Mitarbeitermotivation.

5. Organisatorische Probleme: Verschiedene Fachbereiche des Amtes für Jugend und Familie sind nach wie vor auf Einzelverantwortung abgestellt: Sowohl im Aufgabenfeld der Sozialarbeit als auch in jenem der Jugendwohlfahrtsreferate richtet sich die Zuständigkeit nach Straßen bzw. Buchstaben. Dies bedeutet zwar hinsichtlich der Arbeitsaufteilung größtmögliche Klarheit, beeinträchtigt jedoch die Teamkooperation und erschwert zudem das Teilen von Verantwortung. Andererseits haben problemferne Organisationsformen, die den sozialarbeiterischen Hilfeprozess mit den Ebenen des Verwaltungshandelns und des Kostencontrollings zusammenführen, wie beispielsweise in den JWG-Teams nicht-beabsichtigte Nebenfolgen: es werden nämlich faktisch bereits getroffene Entscheidungen in der Regel nur nachvollzogen, wird verdoppelt, was mit der Familie bereits ausverhandelt wurde, so dass die fachlichen Kompetenzen der Beteiligten, der JugendwohlfahrtreferentInnen ebenso wie der FamiliensozialarbeiterInnen und PsychologInnen, leerlaufen. Zusammenarbeit wird dann nicht fruchtbar.

Die vom Gesetzgeber gewollte Qualitätsverbesserung von Jugendwohlfahrtsmaßnahmen wird so durch eine kontraproduktive Zusammenführung der Fachkräfte meistens nicht erreicht. Dann wird diese Form der Zusammenarbeit als nutzloser Arbeitsaufwand empfunden.



6. Datenschutzprobleme: In vielen Fällen erfordert die Zusammenarbeit der Fachkräfte die Übermittlung personenbezogener Daten ebenso wie den Austausch von Hintergrundinformationen. Gerade im Bereich mündlicher Zusammenarbeit und unter Zeitdruck besteht die Gefahr, dass Daten, Einschätzungen, Wertungen und Erfahrungen ohne ausreichende professionelle Reflexion vorschnell weitergegeben werden. In diesem Zusammenhang sind nicht nur datenschutzrechtliche Fragen berührt, sondern es besteht die Gefahr, das Vertrauensverhältnis zur Familie zu verletzen, hinter ihrem Rücken zu agieren. Dadurch wird nicht nur das Arbeitsbündnis zur Familie gefährdet, sondern es entwickeln sich diffuse Ängste, etwas Rechtswidriges getan zu haben, obwohl man häufig im besten Interesse der Klienten zu handeln meinte.

7. Widerstand und Übertragung: Dem Prinzip der Zusammenarbeit steht die Realität des Widerstandes entgegen, der immer wieder neu angreift und vor allem die Zusammenarbeit zwischen den Fachkräften und der Familie stört. Sie wehren nämlich die Zusammenarbeit ab, weil sie sich ohnmächtig fühlen oder auch Angst vor Veränderung haben. Ihr Widerstand führt auf dem Wege der Übertragung zum Gegeneinander der Fachkräfte und verursacht Spaltungen im Hilfesystem. Erst lassen sich Familien nicht auf die Zusammenarbeit ein oder kündigen diese auf und dann geht es den Fachkräften ebenso. Solche Übertragungen sind umso zerstörerischer, je größer die Statusspannungen und Rollenkämpfe unter den Fachkräften sind.

8. Probleme in der Zusammenarbeit verschiedener Berufssysteme: Unterschiedliche Problemkonstruktionen, unterschiedliche Handlungsregister und unterschiedliche Erwartungen an die Zusammenarbeit erschweren die Kooperation. Zudem ist Zusammenarbeit über die Berufsgrenzen hinweg oft nicht gelernt worden.

Hinzu kommen häufig institutionelle Konkurrenzkämpfe um Mittel, Möglichkeiten, Stellen und um professionelle Anerkennung. So missrät die Zusammenarbeit in Statuskonkurrenz, was besonders leidvoll von den Berufsgruppen erlebt wird, die sich in diesem Konflikt als die Unterlegenen fühlen.

## D. Qualitätsstandards

1. Gegenseitige Anerkennung und produktive Konkurrenz: Die Fachkräfte verfügen über die Bereitschaft und die Fähigkeit zur Zusammenarbeit. Sie haben ein klares Verständnis der eigenen und fremden Rollen. Sie bemühen sich im Kreis der Fachkräfte um gegenseitige Wertschätzung und ermöglichen und fördern damit die Zusammenarbeit sowohl amtsintern als auch mit externen Helfern. Im Bewusstsein der Eigenständigkeit und der Grenzen der jeweiligen Fachgruppen wird Zusammenarbeit erst möglich. Zusammenarbeit sichert Vielfalt und erlaubt, Unterschiede als produktiv zu erfahren. Zusammenarbeit ermöglicht die unverstellte Sicht auf das Ganze, sie garantiert die Ganzheitlichkeit vielfältiger Hilfen. Sie sichert Kontinuität und Koordination.

2. Identitätssicherheit, Macht anerkennen und teilen: Zusammenarbeiten zu können, ist eine Grundqualifikation aller Fachkräfte, Zusammenarbeit ist nämlich die Essenz jeder Hilfe. Sie lebt von Kommunikation und entwickelt sich in kooperativen Beziehungen. Das Amt für Jugend und Familie fördert die fachliche Kompetenz seiner MitarbeiterInnen, damit produktiv zusammengearbeitet werden kann. Zusammenarbeit gelingt auf der Basis geklärter Eigenständigkeit und sicherer professioneller Identität. Man kann nur zusammenarbeiten, wenn man sich über die eigene Kompetenz, das eigene Profil, die eigenen Grenzen des Hilfeauftrages und über die eigene Praxis im Klaren ist. Im Amt für Jugend und Familie wird sowohl auf der horizontalen als auch auf der vertikalen, organisatorisch-strukturellen Ebene Kooperation ermöglicht, ohne die Leitungsebenen, die auch entlasten können, zu schleifen. Das Amt für Jugend und Familie zeichnet sich dadurch aus, dass es bestrebt ist, seine MitarbeiterInnen an der Macht partizipieren zu lassen. Nur wer einen Anteil an der Macht hat, kann zusammenarbeiten.

3. Zeitmanagement: Das Erfordernis guter Kooperation wird erkannt. Die dafür notwendigen Bedingungen in zeitlicher, räumlich-ausstattungsmaßiger und personeller Hinsicht werden weiterentwickelt.

Die organisatorische Einzelverantwortung wird überdacht und durch Strukturen, die von Teamverantwortung getragen sind, ersetzt.

4. Beteiligungsmodelle: Beteiligungsmodelle, die auf Mitarbeiter-motivation und Austausch abzielen, werden entwickelt.



5. Organisationsreform: Die organisatorische Einzelverantwortung wird überdacht und durch Strukturen, die von Teamverantwortung getragen sind, ersetzt.

6. Sorgfältige und rechtskonforme Weitergabe von Daten: Zusammenarbeit erfordert gegenseitigen Informationsaustausch. Darüber werden die Betroffenen nicht im Unklaren gelassen bzw. wird nach Möglichkeit ihre Zustimmung gesucht. Unter Wahrung der Privatsphäre der Familien werden nur jene Informationen weitergegeben oder nachgefragt, die einerseits zur Auftragsklärung und andererseits für Fallverlaufsbesprechungen erforderlich sind.

7. Reflektierter Umgang mit Widerstand und Übertragung: Der Widerstand wird als verdrängter Wunsch wahrgenommen und thematisiert. Um Übertragungspänomenen entgegenzuwirken, wird bei Bedarf gemeinsame Supervision aller am Hilfeprozess Beteiligten in Anspruch genommen.

8. Transdisziplinäre Zusammenarbeit: Die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt sehen die Notwendigkeit, ihre eigenen Berufsgrenzen zu überschreiten, auf andere zuzugehen, ein Kooperationsangebot zu machen, sich wechselseitig zu informieren und schließlich voneinander zu lernen.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

1. Information: Die Zusammenarbeit beginnt mit der gegenseitigen Information über Ziele, Programme, Methoden und Verfahren, die für die jeweiligen Berufsgruppen in ihrem Arbeitsfeld eine Rolle spielen.

■

Deswegen wird der Grazer Qualitätskatalog der Jugendwohlfahrt allen Berufs-gruppen zugänglich gemacht, mit denen die Fachkräfte des Amtes für Jugend und Familie zusammenarbeiten.

2.Austausch: Die Zusammenarbeit wird durch den ständigen Austausch von Erfahrungen gestützt. Die Fachkräfte informieren über Veränderungen und Weiterentwicklungen im eigenen Berufsfeld. Neue MitarbeiterInnen stellen sich vor und lernen die engeren und weiteren Kooperationspartner und -partnerinnen in direkten Begegnungen kennen. Gemeinsame Erfahrungen in der Fallarbeit werden dokumentiert und ausgetauscht (Fallprotokolle, Fallauswertungen, Zusammenfassung von Fachkräftebegegnungen, etc.).

3. Kooperation im Einzelfall: Für die Kernarbeitsgebiete, in denen Zusammenarbeit eine Bedingung des Erfolges ist, werden Rahmenkonzepte der fachlichen Kooperation entwickelt. Sie beschreiben jeweils die Hilfeplanung und Prozessgestaltung ebenso wie kooperative Formen der Evaluation der gemeinsamen Arbeit. Sie werden in einem ersten Schritt für die folgenden Arbeitsbereiche entwickelt:

- Professionelle Fremdmelder im Kontakt mit der Jugendwohlfahrt
- Hilfe in Krisensituationen
- Kinderschutz
- Kooperation im Bereich ambulanter Erziehungshilfe
- Kooperation im Bereich Hilfen zur Erziehung außerhalb der Familie (Fremdunterbringung)
- Kooperation im Feld von Fort- und Weiterbildung.





# Öffentlichkeitsarbeit



PPQ 18

## PPQ 18 Öffentlichkeitsarbeit

### A. Aufgabe

Die Verankerung sozialer Rechte und mit ihr die Entwicklung des obrigkeitlichen Sozialstaates um die Jahrhundertwende ist historisch der Durchsetzung politischer demokratischer Grundrechte vorausgegangen. Damit hat der Staat als Träger sozialer Dienstleistungen traditionell eine dominante, fast selbstverständliche Vormachtstellung eingenommen. Soziale Dienste wurden vor allem im Interesse sozialer Integration und der Herstellung von Normalzuständen eingerichtet und ohne Rücksicht auf etwaigen Bedarf zur Verfügung gestellt. Sie wurden den Bürgerinnen und Bürgern einerseits "gewährt", andererseits wurden die Bürgerinnen und Bürger vom Sozialsystem zugleich erfasst. Der Staat musste seine sozialen Einrichtungen kaum begründen, geschweige denn dafür werben. Eher wurde grundsätzlich auf eine geringe Inanspruchnahme der Hilfemaßnahmen gesetzt, nicht zuletzt um die Kosten sozialer Dienstleistungen möglichst gering zu halten.

Im Zuge einer späten Demokratisierung und einem Umbau der Gesellschaft zur modernen Informationsgesellschaft mit ihren neuen Medien und Informationssystemen haben sich auch die Aufgaben sozialer Arbeit ebenso wie deren Träger, insbesondere auch der moderne demokratische Wohlfahrtsstaat gewandelt: Soziale Arbeit muss sich nun der öffentlichen Erörterung ihrer Programmkonzepte und Praxis stellen, die die selbstbewussten BürgerInnen mit ihren Informations-, Kritik-, und Partizipationsinteressen einfordern. Damit ist nicht nur der politische Prozess, sondern auch die staatliche Verwaltungstätigkeit zu einer öffentlichen Angelegenheit geworden.

Nun müssen die staatlichen Träger Sozialer Dienste mit ihren Bürgern in einen öffentlichen Dialog treten.

Daraus ergeben sich auch für die Jugendwohlfahrt neue Aufgaben der

## Öffentlichkeitsarbeit:

- Die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt müssen anschaulich und konkret über die vorhandenen Hilfeangebote informieren und deutlich machen, wie sie arbeiten und welche Leistungen die Bürger und Bürgerinnen von ihnen erwarten können. Solche öffentlichen Informationen erleichtern auch einen besseren Zugang zu den Sozialen Diensten und ermöglichen damit eine bessere Nutzung.
- Die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt nutzen die Öffentlichkeitsarbeit, um über Erscheinungsformen, Ursachen und Wege der Bewältigung sozialer Probleme aufzuklären und damit die parlamentarischen Gremien, die Verwaltungen und politischen Entscheidungsträger, die politischen Parteien und Verbände, aber auch die breitere Öffentlichkeit zu unterstützen, ein tieferes Verständnis gesellschaftlicher Konfliktentwicklungen zu wecken und Vorschläge zu ihrer Bewältigung zu unterbreiten. Solche gesellschaftlichen Problemanalysen und sozialpolitischen und fachlichen Handlungsvorschläge sind ein Beitrag zur Prävention und haben nicht zuletzt das Ziel der Selbstaktivierung der Bürger und der Mobilisierung von Hilfsbereitschaft an der Basis des Gemeinwesens.
- Öffentlichkeitsarbeit ist schließlich notwendig, um den fachlichen und fachpolitischen Diskurs in der Jugendwohlfahrt weiterzuentwickeln. Damit wird das Profil der Profession geschärft. Wissenschaftliche Erkenntnisse können in ihrer Bedeutung für die Praxis der Jugendwohlfahrt nutzbar gemacht werden, wie die Praxis ihrerseits wichtige Anregungen für die Wissenschaft geben kann. Der fachliche Austausch im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, der auch die Fachkräfte angrenzender Berufsbereiche einschließt, erlaubt auch eine ständige Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenz sowie die Erschließung neuer Aufgabengebiete. Insofern dient Öffentlichkeitsarbeit der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie der permanenten Qualitätsentwicklung sozialer Dienstleistungen.

## B. Rechtlicher Rahmen



Soweit die Öffentlichkeitsarbeit auf die Verbesserung des Zuganges und des Verständnisses für soziale Probleme in der Gesellschaft gerichtet ist und damit Präventionsarbeit leistet, ist sie jedenfalls eine Aufgabe öffentlicher Verwaltung (vgl. PPQ 1).

Öffentlichkeitsarbeit nimmt aber auch Einfluss auf das Image des jeweiligen Rechtsträgers (hier die Stadt Graz als Bezirksverwaltungsbehörde und Jugendwohlfahrtsträger). Daher ist sie internen Regelungen unterworfen, die sicherstellen sollen, dass die Interessen des Rechtsträgers nicht verletzt werden. In der Stadt Graz besorgt die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit und Information den Verkehr der Stadt Graz mit Presse und Rundfunk. Veröffentlichungen amtlichen Inhaltes in Presse und Rundfunk sowie die Abhaltung von Pressekonferenzen müssen vom Bürgermeister genehmigt werden. Die Dienststellen sind verpflichtet, die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit und Information über geplante Veranstaltungen und alle die Öffentlichkeit interessierende Maßnahmen und Vorkommnisse zeitgerecht zu informieren (§ 44 GOMag).

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Fehlende Tradition und Kultur: Öffentlich-rechtliche Institutionen in sozialen Dienstleistungsbereichen verfügen über keine Tradition und Kultur in der öffentlichen Darstellung ihrer Tätigkeiten. Lange Zeit wurde es auch nicht als erforderlich angesehen, staatliche Verwaltungen öffentlich zu präsentieren und über ihre Leistungen Rechenschaft abzulegen. Dazu bestand auch keine Notwendigkeit, weil die öffentlichen Einrichtungen mit in der Regel gesicherter Finanzierung sich der Konkurrenz mit anderen (auch freien) Trägern der Jugendwohlfahrt nicht stellen mussten. Medien wurden nur genutzt, um kurze Verlautbarungen der Öffentlichkeit zur Kenntnis zu bringen. In diesem Rahmen konnten sich keine kommunikative Kultur und die dazu notwendigen Strukturen herausbilden. Dies wird in Zeiten notwendiger Bürger- und Kundenorientierung öffentlicher Verwaltungen zunehmend zum Problem.

2. Institutionelle Überreglementierung und Hierarchisierung: Wie andere Verwaltungen auch, ist die Jugendwohlfahrt ein staatlich geregelter Verantwortungsbereich, der auf Grund verfassungs- und verwaltungsrechtlicher Bestimmungen auf dem Weisungsprinzip

basierend, eine von oben nach unten durchstrukturierte Arbeitsweise hat und eher auf Anweisung und Regelerfüllung als auf eigenverantwortliches Handeln und Partizipation der Beschäftigten baut. Durch die gebotene Einhaltung der Hierarchiestufen beim Einholen bzw. Transportieren von Informationen, die veröffentlicht werden sollen, kommt es zu einer erheblichen, der Sache nicht dienlichen Verzögerung in der Öffentlichkeitsarbeit. Dadurch ist ein regelrechtes Paradoxon entstanden: Diejenigen, die die staatlichen Verwaltungen gegenüber der Öffentlichkeit präsentieren, wissen zuwenig und sind nicht schnell genug darüber informiert, was sie aus den Praxiszusammenhängen der Fachkräfte an die Öffentlichkeit weitergeben sollen. Die Fachkräfte ihrerseits sind zwar mit den Sachlagen als sachlich Zuständige vertraut, sie sind in der Regel jedoch nicht ermächtigt, selbständig an die Öffentlichkeit zu treten. So wird die Öffentlichkeitsarbeit zu einer schwerfälligen und wenig flexiblen Angelegenheit, ohne dass dafür Einzelpersonen oder auch bestimmte Fachstellen verantwortlich zu machen wären.

3. Massenmediale Risiken: Öffentlichkeit heute ist durch die Revolution in der Informationstechnologie ebenso wie durch die Tatsache, dass sie marktwirtschaftlichen Prinzipien folgt, bestimmt. Das heißt, die Form des Mediums selbst und die verschiedenen Verwertungs- bzw. Profitinteressen beeinflussen auf dramatische Weise, was aus einer Information gemacht wird, welche Informationen für wichtig gehalten und wie sie bewertet werden. In diesem Kontext erzeugen die modernen Medien, was als Wirklichkeit gilt: Eine eigene mediale Welt und dies in einem Maße, dass Probleme für die Öffentlichkeit erst wirklich existieren, wenn sie medial inszeniert und aufbereitet werden. Für soziale Dienste ergibt sich daraus die Problematik, dass sie einerseits darauf angewiesen sind, Medien zu nutzen, um ein öffentliches Bewusstsein von der Bedeutung und dem Ausmaß sozialer Konfliktlagen zu schaffen. Andererseits werden ihre Kenntnisse und Erfahrungen zu einem Gegenstand massenmedialer Begierde (z.B. sexuelle Kindesmisshandlung), wodurch auf skandalisierende Weise verzerrt, behindert und erschwert wird, was sachlich zur Erfüllung der öffentlichen Aufgaben berichtet werden müßte. Dabei werden komplexe Problemlagen vereinfacht, dem Publikumsgeschmack entsprechend auf Schwarzweißschablonen reduziert.

In der Regel trägt eine solche Berichterstattung nicht zur Vergrößerung der Hilfsbereitschaft in der Gesellschaft und zur Verbesserung sozialer Dienstleistungen bei, sondern führt zu Ausgrenzung und Vorverurteilung benachteiligter und konfliktbelasteter Bevölkerungsgruppen und der Fachkräfte, die sich für sie einsetzen.



4. Fachliche Defizite: Sowohl im Bereich öffentlicher Sozialer Dienste als auch im Feld der Medien selbst fehlt es an ausreichender Kompetenz, sachgerecht und verständlich, materialreich und effektiv soziale Probleme ebenso wie Prozess und Ergebnis sozialer Hilfeleistung darzustellen. In beiden Bereichen gibt es nur wenige diesbezüglich erfahrene Fachkräfte. Einerseits fehlen Fachjournalisten, die für den Bereich der sozialen Dienstleistungen spezialisiert sind und die über die notwendigen Sachkenntnisse verfügen, um über die Komplexität sozialer Problemlagen, über Programme und Prozesse moderner Dienstleistungen zu berichten. Andererseits verfügen die sozialen Fachkräfte selbst nicht über das notwendige journalistische Know-how und sind meistens nicht qualifiziert, ihre Erfahrungen und Erfolge in entsprechender Weise in die Öffentlichkeit zu bringen. Nicht zuletzt deswegen ist die veröffentlichte Meinung über Soziale Dienste auf negative Ereignisse beschränkt, haben Soziale Dienste in der Regel eine "schlechte Presse".

## D. Qualitätsstandards

1. Öffentlichkeitsarbeit als eigenständige Aufgabe der Jugendwohlfahrt: Die Aufgabe der Öffentlichkeitsarbeit wird wahrgenommen, als wichtig erkannt und vom Amt für Jugend und Familie aktiv gestaltet. Die Jugendwohlfahrt stellt ihre Aufgaben und Leistungen in der Öffentlichkeit dar, legt über ihre Arbeit Rechenschaft ab und stellt sich der Diskussion und Konkurrenz. Öffentlichkeitsarbeit ist eine Brücke zu den Bürgerinnen und Bürgern und vermittelt die Kunden-orientierung ihrer Angebote und Dienstleistungen.

2. Die partizipatorische Informationskultur in der Verwaltung: Die Öffentlichkeitsarbeit beruht auf einer konstruktiven Kommunikation zwischen den Fachkräften in den jeweiligen Arbeitsfeldern, ihren Vorgesetzten sowie den politisch Verantwortlichen und jenen, die speziell für die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt beauftragt sind (Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit und Information). Öffentlichkeitsarbeit bedarf einer

partnerschaftlichen partizipatorischen Arbeitsstruktur, deren Voraussetzung die Identifikation aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der eigenen Einrichtung und den fachlichen Zielen und Aufgaben der Jugendwohlfahrt ist. Die Fachkräfte informieren rechtzeitig und regelmäßig die Leitungsebenen über Themen und Problem-lagen, die in der Öffentlichkeit dargestellt und diskutiert werden sollen und erarbeiten das dafür notwendige Informationsmaterial. Ebenso unterstützen sie die Beantwortung der aus Öffentlichkeit und Politik kommenden Anfragen, die ihre Fachpraxis betreffen und bringen ihre Erfahrungen ein. Die Öffentlichkeitsarbeit ist getragen von einem regelmäßigen Fachaustausch im Inneren der Verwaltung selbst.

3. Kritisches Interesse an Medien und öffentlichem Fachaustausch: Das Amt für Jugend und Familie ist an einem intensiven öffentlichen Fachaustausch über Fragen der Jugendwohlfahrt interessiert und es sucht Kontakt mit den verschiedenen Medien, um eine informative, differenzierte und nicht skandalisierende Berichterstattung über Anliegen der Jugendwohlfahrt zu ermöglichen. Dabei werden die Datenschutzrechte der Bürgerinnen und Bürger genau beachtet. Fallbezogene Informationen, die die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt über Klientinnen und Klienten in ihrer Arbeit gewonnen haben, werden öffentlich nicht ausgebreitet, auch dann nicht, wenn sie zur Rechtfertigung der eigenen Fachpraxis genutzt werden könnten, um unbegründeten Anschuldigungen gegen die Jugendwohlfahrt in den Medien entgegenzutreten. Grundorientierung der Öffentlichkeitsarbeit des Amtes für Jugend und Familie ist das Interesse, die Hilfsbereitschaft in der Gesellschaft zu vergrößern, der Ausgrenzung und Vorverurteilung benachteiligter und konfliktbelasteter Bevölkerungsgruppen entgegenzuwirken, die Sozialen Dienste zu verbessern und ihre Angebote und Leistungen öffentlich herauszustellen. Dabei ist die Garantie der Vertraulichkeit aller persönlichen Daten der Klientinnen und Klienten ein wesentliches Anliegen.

4. Fachliche Kompetenz in der Öffentlichkeitsarbeit: Die Öffentlichkeitsarbeit der Jugendwohlfahrt wird durch kompetentes Fachpersonal vertreten, das über die notwendigen Kenntnisse verfügt, anschaulich und genau über die Praxis und Ziele der Jugendwohlfahrt zu berichten und insbesondere professionelle Entwicklungen aufzuzeigen.



Die Fachkräfte erwerben journalistische Kompetenzen, deren Weiterentwicklung vom Amt für Jugend und Familie laufend gefördert wird, um zu ermöglichen, dass die Komplexität sozialer Problemlagen sowie der Praxis moderner Dienstleistungen in der öffentlichen Erörterung angemessen und in verständlicher Form vermittelt wird. Sie suchen den regelmäßigen Austausch mit Fachjournalisten, deren Sachkenntnisse für den gesamten Bereich sozialer Arbeit sie zu erweitern bestrebt sind.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

### Vorschläge:

Die Amtsleitung richtet eine Arbeitsgruppe für die Öffentlichkeitsarbeit der Grazer Jugendwohlfahrt ein, der je eine Fachkraft aus den verschiedenen Arbeitsbereichen angehört.

Die Arbeitsgruppe ist in enger Abstimmung mit der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit und Information des Magistrats für die Öffentlichkeitsarbeit des Amtes für Jugend und Familie zuständig.

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe halten ständigen Kontakt mit regionalen und überregionalen Fachjournalisten.

Für den kompetenten Umgang mit den Medien werden die Fachkräfte qualifiziert, damit sie in der Lage sind ihre Tätigkeit öffentlich sachgerecht darzustellen.

Das Amt für Jugend und Familie lädt regelmäßig zu Veranstaltungen ein, die soziale Themen behandeln. In Kontakt mit Ausbildungs-einrichtungen und Hochschulen werden kontinuierlich Fachforen und wissenschaftliche Seminare veranstaltet.

Die Arbeit des Amtes für Jugend und Familie wird mittels Broschüren, Faltlettern und anderem geeigneten Informationsmaterial, nicht zuletzt unter Verwendung der modernen Medien (Internet) der Öffentlichkeit bekannt gemacht.



Qualitätsförderung und Qualitätssicherung



## PPQ 19 Qualitätsförderung und Qualitätssicherung

### A. Aufgabe

Qualität in der Fachpraxis des Amtes für Jugend und Familie ergibt sich nicht von selbst. Sie kann nicht einfach angeordnet werden. Sie ist auch nicht allein eine Frage struktureller Arbeitsbedingungen oder des Haushaltsbudgets, die zur Verfügung gestellt werden. Ob eine nach Lage der Dinge gute oder sogar beste Fachpraxis möglich wird, ist im Wesentlichen abhängig von den Fachkräften selbst, ihrem Einfallsreichtum, ihrer Kompetenz und Energie, ihrer Bereitschaft, die eigenen Erfahrungen gemeinsam in den Blick zu nehmen, aus der beruflichen Praxis und von der Praxis der Wissenschaft zu lernen und sich zu verändern. Qualität zu entwickeln und zu fördern, heißt: das Amt für Jugend und Familie zu einer lernenden Organisation zu machen.

Ein mehrstufiges Qualitätsmanagement kann dazu beitragen, dass aus dem Amt für Jugend und Familie eine lernende Organisation wird. Es fördert systematisch eine an den Maßstäben bester Fachpraxis orientierte Aufgabenerfüllung des Jugendwohlfahrtsträgers, insbesondere durch die Beteiligung, Förderung und Vernetzung der Fachkräfte auf allen Ebenen und zwischen den verschiedenen Arbeitsbereichen, durch die systematische Einführung von selbstreflexiven Steuerungsprozessen, durch die verlässliche Dokumentation und Evaluation der bedarfsorientiert angebotenen Dienstleistungen, durch eine fall- und systembezogene Fehlerkontrolle, nicht zuletzt durch den von Fortbildung und Forschung gestützten Ausbau gelungener Fachpraxis, durch ein permanentes Lernen vom Erfolg. In diesem Sinne ist Qualitätsförderung und Qualitätssicherung eine Daueraufgabe.

---

(1) vgl. Rosenfeld, Jona M. / Schön, Donald A. / Sykes, Israel J.: Out From Under. Lessons from Projects for Inaptly-Served Children and Families. Jerusalem: JDC Brookdale Institute, 1996

## B. Rechtlicher Rahmen

Auch die Tätigkeit des Jugendwohlfahrtsträgers als Verwaltungsbehörde steht unter dem allgemeinen verfassungsrechtlichen Gebot der Effizienz. Es ist daher wesentlich, sich darum zu bemühen, dass Aufgaben der Jugendwohlfahrt so erfüllt werden, dass die vom Gesetzgeber vorgegebenen Ziele bestmöglich erreicht werden. In diesem Sinne enthalten beide Jugendwohlfahrtsgesetze übereinstimmende Effizienzkriterien: Die öffentliche Jugendwohlfahrt ist durch gut ausgebildete Fachkräfte, denen Supervision zu gewähren ist, durchzuführen, sie soll sich an den allgemein anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnissen ausrichten und erforderlichenfalls um die Einleitung entsprechender Forschung bemüht sein (§§ 6 und 7 JWG und §§ 7 und 9 StJWG). Somit sind Qualitätssicherung, Dokumentation und Evaluation Effizienzinstrumente, durch die mittels Fehlerkontrolle herausgefunden werden kann, auf welche Weise Aufgaben der Jugendwohlfahrt am besten erfüllt werden können.

## C. Probleme im Aufgabenfeld

1. Bürokratisch-hierarchische Festlegung: Die öffentliche Verwaltung hat sich als formalistisches und hierarchisches System entwickelt, das starke Beharrungstendenzen hervorbrachte, die Fachkräfte auf den Dienstweg festlegte und zugleich vereinzelt. Teamverantwortung und -kreativität konnten sich in einem solchen System nur schwer ausbilden. Ordnungsmäßigkeit galt mehr als Sachangemessenheit, Fachlichkeit, Bedarfsgerechtigkeit und Effizienz.

2. Defizite an Information, Transparenz und Partizipation: Durch Größe und Organisationsform der öffentlichen Verwaltung kommt es zu mangelnder Transparenz des gesamten Systems. So tappen alle Beteiligten gewissermaßen im Dunkeln. Weder wissen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Leitungen und Untergebenen genug von und übereinander, noch kommt es zu einem lebendigen Austausch von unten nach oben und von oben nach unten. Größe und Arbeitsformen der Organisation erschweren eine umfassende Beteiligung der MitarbeiterInnen. Es kommt wenig zu einer lebendigen Zusammenarbeit, Partizipation bleibt in der Jugendwohlfahrt allenfalls Anspruch und Aufgabe. Es mangelt auch an Information, Transparenz und Partizipation in Hinsicht auf die Bedürfnisse und Problemlagen der Bürgerinnen und Bürger, für die die Sozialen Dienste angeboten werden. Sie werden in der Regel weder gefragt, noch untersucht man ihren Hilfebedarf.



Sie werden häufig erst dann wahrgenommen, wenn ihre Belastungen, ihre Konflikte und Notlagen eskaliert sind, insbesondere wenn ein Kind "in den Brunnen gefallen ist."

3. "Beamtentum" Pragmatisierung hat ein Doppelgesicht: Anstellungssicherheit ist mit der besonderen Loyalitätsverpflichtung verschwistert, formgerecht die aufgetragenen Dienste zu erbringen. Die damit eingehandelte Sicherheit der Beamten (in der Anstellung wie in der Hilfepraxis selbst) führt andererseits jedoch zu einer handlungspraktischen Übervorsicht, ja sogar zu fachlicher Bewegungslosigkeit und systemischer Einfallslosigkeit, in der sich die Pragmatisierten mit wachsenden Dienstjahren zeitweise wie in einem kontinuierlichen Status-quo-minus einrichten. Durch langjährige, verwaltungsmäßige Einbindung in die vereinzelte Abhängigkeit ist schließlich die Bereitschaft zu Initiative und Innovation, vom nachwirkenden Praxisschock beim Berufsanfang über die Dauererfahrung mangelnder Umsetzungsmöglichkeiten eigener Ideen, immer weniger geworden. So kommt es zum Erscheinungsbild des resignierten, gegenüber dem Bürger zeitweise unduldsam und sogar verachtend auftretenden, lustlosen Beamten, der an sich und an seinen Schreibtisch weder Veränderung noch Freude herankommen lässt. Bewahren sich die psychosozialen Fachkräfte dennoch eine gewisse kreative Eigenständigkeit und Innovationsdynamik innerhalb der Verwaltung, kommt es im Verwaltungssystem schnell zu Konflikten und Ausgrenzungen. In der Folge bleibt Weiterentwicklung auf der Strecke.

4. Unterqualifizierung: Die Ausbildung der Fachkräfte hat mit dem erheblichen Ausbau des sozialen Hilfesystems nicht Schritt gehalten. Trotz der europäischen Durchsetzung von Hochschulausbildungen in der Ausbildung zur Diplomsozialarbeiterin und zum Diplomsozialarbeiter mit anschließenden Post-Graduierten-Studiengängen wird in Österreich immer noch auf der Ebene von Fachschulen ausgebildet. Nicht von ungefähr versuchen viele Fachkräfte diesen Mangel durch weiterführende Fortbildungen zu kompensieren. Das kann aber langfristig nicht genügen, wie im Prozess der Grazer Qualitätsentwicklung deutlich wurde,

die faktisch (jedenfalls für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Werkstatt) auf ein experimentelles, berufsbegleitendes weiterführendes

Studium hinauslief. Ausbildungs-lücken bestehen sowohl in theoretischer als auch in methodischer Hinsicht, vor allem aber, was Kompetenzen in der sozialwissenschaftlichen Praxisforschung betrifft.

## D. Qualitätsstandards

1. Reflexive Fachlichkeit und Dynamik: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden laufend mit den Weiterentwicklungen der Profession bekannt gemacht. Supervision sichert die Reflexion der Fachpraxis. Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen werden ermutigt und unterstützt. Die fachliche Verantwortung der regionalen Teams wird verstärkt und gefördert. Besondere fachliche Leistungen werden herausgestellt.

2. Transparenz und Austausch: Durch systematische Prozessdokumentation und Evaluation werden konkrete Hilfepraxis und ihre Ergebnisse unter Beteiligung der die Hilfen nutzenden Bürger und Bürgerinnen einer kritischen Reflexion zugänglich gemacht. Dabei wird insbesondere der Bedarf, die Nutzung (Auslastung) der Hilfeangebote, ihre Effektivität und Effizienz empirisch untersucht und eingeschätzt. Gerade Schwierigkeiten, Konflikte und Fehler im Hilfeprozess werden mit besonderer Aufmerksamkeit untersucht. Die Untersuchungsergebnisse werden ausgetauscht und diskutiert.

3. Jugendwohlfahrt als lernende Organisation: Neben der administrativen Ordnungsmäßigkeit wird die Orientierung am Konzept der lernenden, sich dynamisch verändernden Organisation zum strategisch bestimmenden Ziel in der Erbringung sozialer Dienstleistungen durch die Jugendwohlfahrt. D. h., ein systemisches Umdenken, das Erkennen komplexer Praxismuster und die Förderung der fachlichen Selbstführung und Persönlichkeitsentwicklung ("professional mastery") verbinden sich mit mentalen Modellen erfolgreicher Hilfepraxis ("fachliche Sicherheit und Rollenklarheit") zu einer die Fachkräfte verbindenden gemeinsamen Vision ("Leitbild") eines modernen demokratischen Hilfesystems, das mit Qualitätsmanagement und Teamlernen in einem kontinuierlichen Prozess zu verwirklichen angestrebt wird<sup>2</sup>.

---

(2) vgl. Senge, Peter M.: Die Fünfte Disziplin. Kunst und Praxis der lernenden Organisation. Stuttgart: KlettCotta, 1998

Ein mindestens jährlich stattfindendes Fachplenum aller Bediensteten der Jugendwohlfahrt sowie ein regelmäßiger "Jour fixe" sind wichtige Orte zur Entwicklung des Konzeptes einer lernenden Organisation.



4. Personalentwicklung durch Praxislernen, Praxisforschung und Aufbaustudiengänge: Eine systematische Personalförderung bestimmt das Personalmanagement, das in individuellen Entwicklungsplänen bilanziert und fortgeschrieben wird. Innovationen und Erfolge in der Hilfepraxis werden auf ihre konzeptuellen und methodischen Voraussetzungen hin kooperativ untersucht und ausgebaut ("Lernen vom Erfolg"). Wissenschaftliche Forschungen im Praxisfeld werden vorgeschlagen und initiiert. Fachtagungen, auf denen der Austausch mit anderen Berufsgruppen gesucht wird, gehören zum selbstverständlichen Profil der Jugendwohlfahrt. Die Einrichtung von berufsbegleitenden Aufbau-(Master-) Studiengängen in Sozialarbeit (mit Schwerpunkt auf klinischer (methodischer) Sozialarbeit bzw. Qualitätsentwicklung und Hilfesystemforschung) an der Karl-Franzens-Universität Graz wird angeregt.

5. Förderung und Sicherung der Qualität: In jeder Regionalgruppe der Familiensozialarbeit und den anderen Hauptbereichen der Grazer Jugendwohlfahrt sind Qualitätsbeauftragte tätig, die die Einführung von Qualitäts-Management-Methoden in ihren Bereichen koordinieren, in die sie besonders eingewiesen worden sind. Sie bilden zusammen den zentralen Arbeitskreis für Qualitätsförderung in der Jugendwohlfahrt (ZAQF), dem außerdem alle Leitungskräfte der Grazer Jugendwohlfahrt angehören. Für Qualitätsförderung und Qualitätssicherung gibt es ein eigenes Budget.

## E. Prozessgestaltung - Methoden und Verfahren

Der zentrale Arbeitskreis für Qualitätsförderung (ZAQF) sichtet im ersten Schritt die im Prozess der Qualitätsentwicklung gemachten Vorschläge zur Qualitätsförderung und Qualitätssicherung und entwickelt im zweiten Schritt Vorschläge zur Prozessgestaltung der Qualitätsförderung und -sicherung.

Dazu gehören Vorschläge, wie Qualitätssicherung als ein Verfahren der ständigen Qualitätsverbesserung (Continuous Quality Improvement oder Total Quality Management) anzulegen wäre. Insbesondere soll der

Arbeitskreis (für die Jugend-wohlfahrt insgesamt sowie für die einzelnen Arbeitsgebiete und Organisations-bereiche) Vorschläge machen:

- zur empirischen Untersuchung des in der Bevölkerung bestehenden Hilfebedarfs sowie zur Kenntnis und Einschätzung des Hilfeangebots der Grazer Jugendwohlfahrt in der Bevölkerung;
- zur fortlaufenden Prozessdokumentation und empirischen Ergebnisevaluation und Selbstevaluation mit einer Erfassung aller relevanten Hilfeprozess-Daten (Zugänge, Problemkonstruktionen, Nutzung und Auslastung der Hilfeangebote, Prozessverläufe und Ergebnisse, insbesondere bei der Arbeit mit Fremdmeldern und unfreiwilligen Klienten, bei Kriseninterventionen, Kinderschutzfällen und Fremdunterbringungsentscheidungen) und mit regelmäßigen Ergebnis- und Zufriedenheitsbeurteilungen bei Abschluss der Dienstleistungen;
- zum Konfliktmanagement und zur Fehlerkontrolle durch systematische Untersuchungen von Fehlern, Unglücksfällen, verhärteten Kontroversen bzw. regel-rechten Katastrophen im beruflichen Alltag, um wichtige Lehren für die Fachpraxis daraus zu ziehen und sie als Chance zur Verbesserung der Arbeit zu nutzen;
- zur laufenden Qualitätsentwicklung, welche Schritte nämlich zur Qualität-förderung und -sicherung und zu ihrer organisatorischen Umsetzung unter-nommen werden sollten.



# Gesetze und ihre Abkürzungen

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch vom 1. Juli 1811, JGS Nr. 946 idF 125/99
AsylG	Asylgesetz 1997, BGBl I Nr. 76/1997 idF BGBl I Nr. 4/1999
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz BGBl Nr. 1/1930 idF BGBl I Nr. 8/99
DSG	Datenschutzgesetz, BGBl 565/1978 idF BGBl 632/1994
EO	Exekutionsordnung, RGBl Nr. 79/1896 idF BGBl I Nr. 30/1998
FrG	Fremdengesetz 1997, BGBl I Nr. 75/1997 idF BGBl I Nr. 158/1998
GOMag	Geschäftsordnung für den Magistrat Graz, GZ.: Präs 380/18-1972 idF GZ.: Präs K-104/1984-61
JWG	Jugendwohlfahrtsgesetz 1989-JWG, BGBl Nr. 161/1989 idF BGBl 53/1999
KindRÄG	Kindschaftsrechts-Änderungsgesetz, BGBl Nr. 162/1989
MRK	(Europäische) Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten 1950, BGBl Nr. 210/1958
StGB	Strafgesetzbuch, BGBl Nr. 60/1974 idF BGBl I Nr. 153/1998
StGG	Staatsgrundgesetz vom 21. Dezember 1867 über die allgemeinen Rechte der Staatsbürger, RGBl 142/1867 idF BGBl 684/1988
StJWG	Steiermärkisches Jugendwohlfahrtsgesetz 1991 - StJWG 1991, LGBl 93/1990 idF LGBl ..../1999
UAM	Unbegleitete ausländische Minderjährige
UVG	Unterhaltsvorschussgesetz 1985 - UVG, BGBl Nr. 451/71985 idF BGBl I Nr. 140/1997

## Die an der Qualitätsentwicklung Beteiligten

Nach einer Reihe von Fortbildungsveranstaltungen mit Prof. Dr. Reinhart Wolff wurde 1996 seitens des Amtes für Jugend und Familie die Idee eines umfassenden Fortbildungskonzeptes zur Qualitätssicherung der Jugendwohlfahrt Graz entwickelt. Kern der Idee war der Gedanke einer mitarbeiterorientierten Qualitätsentwicklung, an der alle Fachkräfte aus den 4 Fachreferaten beteiligt werden sollten. Gemeinsam mit Prof. Dr. Reinhart Wolff sollten die Kernaufgaben der Jugendwohlfahrt programmatisch herausgearbeitet und methodisch beschrieben werden. Zugleich sollte im Dialog von einander gelernt und Qualitätsstandards definiert werden.

In Zusammenarbeit mit dem Kinderschutzzentrum Graz (Mag. Friederike Fink) wurde das Konzept der Qualitätssicherung der "Grazer Jugendwohlfahrt" entwickelt.

Im ersten Schritt nahmen 70 MitarbeiterInnen aller 4 Fachgruppen (Ärztlicher Dienst, Psychologischer Dienst, Referat für Sozialarbeit und Jugendwohlfahrtsreferat) an etlichen Veranstaltungen und Werkstätten teil, in denen im Plenum und in Arbeitsgruppen Aufgaben, Probleme und Methoden der Jugendwohlfahrtspraxis untersucht und diskutiert wurden (Leitbild).

Im März 1998 wurde eine Projektgruppe "Grazer Qualitätskatalog der Jugendwohlfahrt" gebildet, an der beteiligt waren: DSA Renate Alvermann, DSA Ingrid Faulhammer, Mag. Gerald Friedrich, DSA Felicitas Iberer, DSA Reinhard Jerk, DSA Gertraud Kornberger, DSA Peter Leuk, DSA Barbara Miehs, Dr. Christa Nairz, Friedrich Sandner und als Karenzvertretung Edith Sandner, DSA Maria Schwarz, Mag. DSA Helene Steurer, DSA Johanna Steinwendter, DSA Maria Umdasch-Resch, DSA Eleonora Wojta, Prof. Dr. Reinhart Wolff. Die Projektkoordination übernahm die Leiterin des Referates für Sozialarbeit DSA Dorothea Klampfl.

Die Entwürfe der Projektgruppe wurden dann immer wieder zur Diskussion an die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt zurückvermittelt, an der Basis aber auch in weiteren Plenumsveranstaltungen erörtert und sodann von den Arbeitsgruppen neu gefasst.

Schließlich hat ein Redaktionsteam den Grazer Qualitätskatalog ausformuliert.

Am Redaktionsteam nahmen teil: Dorothea Klampfl, Gertraud Kornberger, Reinhard Jerk, Barbara Miehs, Dr. Trude Pesendorfer, Johanna Steinwendter, Maria Umdasch-Resch, Prof. Dr. Reinhart Wolff.

Zusätzlich arbeiteten bei der Entwicklung einzelner PPQ´s mit: Doz. Dr. Max Haidvogel, DSA Ingrid Kremsl, DSA Wilma Krumpholz, Dr. Edith Neubauer, Annemarie Pauritsch, DSA Karin Sandner, DSA Birgit Seidl, Maria Traun, DSA Christine Tschetsch, DSA Heidrun Wiesenhofer, DSA Maria Zachariadis, Dr. Veronika Zobel.

Die Stadt Graz und das Bundesministerium für Umwelt, Jugend und Familie übernahmen die Kosten des Projektes Qualitätssicherung.

Als Projektleiterin und Initiatorin möchte ich mich bei allen, **die mitgearbeitet, ja Tage manchmal auch Nächte durchgearbeitet, mitgedacht, diskutiert, geschrieben und gelesen bzw. Vertretungen sowie die Kosten übernommen und unser Vorhaben wohlwollend unterstützt haben, herzlichst bedanken. Ich freue mich auf weitere Anregungen und Rückmeldungen.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dorothea Klampfl', with a long horizontal flourish extending to the right.

**Dorothea Klampfl**  
**Diplomsozialarbeiterin**

## IMPRESSUM

Herausgeber und  
für den Inhalt verantwortlich: **Magistrat Graz**  
**Amt für Jugend und Familie**

Wissenschaftliche  
Verantwortung: **Prof. Dr. Reinhart Wolff, Berlin**  
e-mail: [wolff@sonett.asfh-berlin.de](mailto:wolff@sonett.asfh-berlin.de)

Grafische Gestaltung/  
Produktion: **KOMME®Z** [www.kommerz.at](http://www.kommerz.at)

Druck: **MEDIENFABRIK GRAZ**  
**Steiermärkische Landesdruckerei GmbH**

Bezug:  
**Familie** **Magistrat Graz - Amt für Jugend und**  
**Referat für Sozialarbeit**  
**Kaiserfeldgasse 25**

