

Abschlussbericht des Forschungs- und Entwicklungsprojektes „Hilfeplanung als Kontraktmanagement?“, das seit November 2002 unter Leitung der Universität Koblenz, Prof. Dr. Christian Schraper, in Kooperation mit den Forschungsinstituten Start gemeinnützige Beratungsgesellschaft mbH, Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V. und Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V. durchgeführt wird. Das Modellprojekt ist eigenständiger Bestandteil einer Gesamtinitiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen des Förderschwerpunktes „Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens“ mit dessen Koordination das Deutsche Jugendinstitut e.V. in München beauftragt ist.

Herausgeber:

Prof. Dr. Christian Schraper,
Universität Koblenz-Landau, Campus Koblenz
Institut für Pädagogik
Universitätsstrasse 1
56070 Koblenz

Autoren:

Marion Strehler, Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V.
Dr. Wolfgang Sierwald, Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V.
Elisabeth Schmutz, Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V.
Marion Moos, Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V.
Heinz Müller, Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V.
Hans Leitner, Start gemeinnützige Beratungsgesellschaft mbH
Karin Troscheit-Gajewski, Start gemeinnützige Beratungsgesellschaft mbH
Silke Pies, Universität Koblenz-Landau, Campus Koblenz

Kontakt:

Email: hilfeplan@uni-koblenz.de oder oeser@uni-koblenz.de
Telefon: 0261 287 – 1860 (Sekretariat)
Fax: 0261 287 - 1878

© 2005 Modellprogramm Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens
Umschlagentwurf: Konzept 139, München
Druck: Deutsches Jugendinstitut e.V. München

Ausführliche Informationen zum Modellprojekt im Internet unter: www.hilfeplanverfahren.de
Informationen zum gesamten Modellprogramm unter: www.dji.de/hpv

Oktober 2005

INHALT

VORWORT	5
I. EIN BUNDESMODELLPROJEKT ZUR FORTENTWICKLUNG DES HILFEPLAN- VERFAHRENS – AUSGANGSLAGE, FRAGESTELLUNGEN, ARBEITSWEISE, UND ZUSAMMENFASSENDE BEFUNDE (AutorInnenkollektiv der Forschungsgruppe)	7
Zum aktuellen Stand der Hilfeplanung: Komplexe Anforderungen, vielfältige Praxis und große Entwicklungsbedarfe	9
Forschungsfragen, Hypothesen und Entwicklungsaufgaben des Projektes	14
Ziele und Prozesse im Modellprojekt	15
Zentrale Befunde (in Thesen)	23
Hilfeplanung als Kontraktmanagement?	25
Aufbau des Berichtes und Lesehinweise	27
II. KOOPERATIVE HILFEPLANUNG	29
1. ZENTRALE ASPEKTE EINES KOOPERATIVEN HILFEPLANPROZESSES	29
<i>Marion Moos & Elisabeth Schmutz</i> Fallübergreifende Kooperation zwischen öffentlichen und freien Trägern als Fundament einer qualitätsorientierten Hilfeplanung im Einzelfall	30
<i>Hans Leitner & Karin Troscheit-Gajewski</i> Kultur, Handwerkszeug und Entwicklungsgestaltung	40
<i>Christian Schraper</i> Voraussetzungen für gemeinsam gestaltete Entwicklungsprozesse als Bedingung für eine Kultur der Verständigung	50
<i>Marion Strehler</i> In Kooperation Adressatenbeteiligung gestalten und sichern	57
<i>Elisabeth Schmutz & Marion Strehler</i> Die Kategorie Geschlecht als systematische Perspektiverweiterung in der Hilfeplanung und Jugendhilfeplanung	65
2. PROZESSBAUSTEINE EINES KOOPERATIVEN HILFEPLANPROZESSES	72
<i>Silke Pies</i> Verstehen, deuten und beurteilen als gemeinsame Aufgabe freier und öffentlicher Träger im Hilfeplanprozess	73
<i>Silke Pies</i> Beraten und entscheiden im Zusammenwirken von öffentlichen und freien Trägern am Beispiel Düsseldorf	79
<i>Hans Leitner & Karin Troscheit-Gajewski</i> Kollegiale Beratung made in Brandenburg an der Havel	87

Marion Strehler & Wolfgang Sierwald	
Zielfindung und Zielformulierung in einer kooperativen Hilfeplanung	97
Hans Leitner	
Ziele (nicht nur) in der Hilfeplanung am Beispiel von Brandenburg	108
Marion Moos & Elisabeth Schmutz	
Das Hilfeplangespräch und die Hilfeplanfortschreibung als zirkulärer Dreischritt	116
Oliver König & Karl Schattenhofer	
Eine textanalytische Auswertung von Hilfeplangesprächen	129
mit einem Vorwort der Forschungsgruppe zur Textanalyse	128
und dem Nachwort einer beteiligten Fachkraft	146
Marion Moos & Elisabeth Schmutz	
Evaluation: Systematisches Lernen aus Erfahrung – im Fallverlauf sowie in der Kooperation von öffentlichen und freien Trägern	149
III. PRAXISORIENTIERTE FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG ALS MOTOR FÜR INNOVATIONEN (verfasst von Heinz Müller & Wolfgang Sierwald)	157
IV. HINWEISE UND EMPFEHLUNGEN (verfasst von Marion Moos & Hans Leitner)	169
V. ANHANG	173
1. AUS DEN MODELLSTANDORTEN	173
Marion Moos & Elisabeth Schmutz	
Gemeinsame Qualitätsentwicklungsprozesse zwischen mehreren öffentlichen und freien Trägern initiieren – Der Modellstandort Rheinland-Pfalz	174
Hans Leitner	
Der Faden reißt nicht ab – gestaltete Verständigung am Modellstandort Brandenburg an der Havel	182
Silke Pies	
Zu Zweit sieht man besser?! – Gemeinsame Fallberatung freier und öffentlicher Träger am Modellstandort Düsseldorf	187
Wolfgang Sierwald & Marion Strehler	
Ziele gemeinsam setzen – Kooperative Entwicklung des Hilfeplanverfahrens am Modellstandort Nürnberg – Fürth – Erlangen	194
2. DIE BETEILIGTEN INSTITUTE	202
3. TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS	203

VORWORT

Seit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendhilfegesetzes 1991 ist die Hilfeplanung als zentrale Verfahrensvorschrift des SGB VIII und – wie sich zunehmend zeigte – auch zentrales Steuerungsinstrument der Hilfen zur Erziehung vielfach Gegenstand von Untersuchungen und Qualitätsentwicklungsprozessen gewesen (vgl. dazu ausführlich Kapitel I i.d. Band). Gut 10 Jahre später initiierte das zuständige Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) einen Förderschwerpunkt mit dem Thema „Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens.“ Das besondere Interesse galt dabei sowohl dem Ertrag der bisherigen Beschäftigung mit Verständnis, Konzeption und Methoden der Hilfeplanung als auch der Klärung zentraler struktureller und konzeptioneller Fragen und nicht zuletzt der Weiterentwicklung praktikabler Konzepte insbesondere für die Zusammenarbeit der öffentlichen Träger der Jugendhilfe mit den in Anspruch genommenen Einrichtungen und Diensten, häufig in freier Trägerschaft.

Im Rahmen des Modellprogramms sind verschiedene Aktivitäten realisiert, koordiniert und produktiv aufeinander bezogen worden. Zur Koordination und Moderation des gesamten Förderschwerpunktes ist daher in der Abteilung „Jugend und Jugendhilfe“ am Deutschen Jugendinstitut e.V. (DJI) eine Regiestelle eingerichtet worden. Hier wurde auch die Arbeit einer Lenkungsgruppe koordiniert, die aus Vertreterinnen und Vertretern der einschlägigen Fachdisziplinen und Institutionen bestand und mit der Aufgabe betraut wurde, Impulse und Anregungen für die inhaltlich-fachliche Ausgestaltung des Modellprogramms zu entwickeln und aktiv den fachpolitischen Diskurs hierzu voran zu treiben. Darüber hinaus wurden durch einschlägige ExpertInnen spezielle Fragestellungen zum Thema Hilfeplanung bearbeitet und als Expertisen (u. a.) der Lenkungsgruppe vorgestellt.

Schließlich initiierte das BMFSFJ ein Modellprojekt, das sich sowohl aus einer forschenden wie auch aus einer praxisbezogenen Perspektive der Weiterentwicklung des Hilfeplanverfahrens widmen sollte. Dieses Modellprojekt wurde in der Zeit von November 2002 bis Juli 2005 unter dem Titel „Hilfeplanung als Kontraktmanagement?“ in Kooperation von vier Instituten durchgeführt, dem ISA Oranienburg, heute Start gGmbH, dem Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V. (ism), dem Sozialpädagogischen Institut (SPI) im SOS Kinderdorf e.V. sowie der Universität Koblenz-Landau, Institut für Pädagogik in Koblenz; hier lag auch die Leitung und Koordination des Projektes.

Durch das Modellprojekt sollte eine doppelte Zielsetzung verfolgt werden: Zum einen wollten wir mehr über die Praxis der Hilfeplanung erfahren und zum anderen die Praxis der Hilfeplanung mit den Beteiligten vor Ort weiter entwickeln. Zum Start haben wir in einer bundesweiten Bestandsaufnahme den Stand der Hilfeplanung in den Strukturen und Konzepten der Jugendämter und bei Einrichtungen und Diensten freier Träger zu erfassen versucht und daraus Hypothesen für die weitere Entwicklungsarbeit herausgearbeitet (siehe Modellprogramm Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens 2003). Im zweiten Hauptteil der Projektarbeit sind dann durch jedes der beteiligten Institute an einem Modellstandort – ausgehend von einer standortbezogenen Konkretisierung der Bestandsaufnahme und eigenen Zielvereinbarungen – konkrete Entwicklungsprozesse initiiert und begleitet worden. Entsprechend der räumlichen Verortung der beteiligten Institute konnte eine Verteilung der Modellstandorte realisiert werden, die regionale Unterschiede und Spezifika unterschiedlicher Zugänge berücksichtigen.

Eine textanalytische Auswertung von Hilfeplangesprächen

I. Ein Vorwort der Forschungsgruppe zur Textanalyse

In der ersten Phase des Modellprojektes konnten im Rahmen einer Literaturrecherche fast 400 Aufsätzen, Büchern und Broschüren zum Thema Hilfeplanung aus den vergangenen knapp 15 Jahren nachgewiesen werden. Bei näherer Betrachtung wurde festgestellt, dass unter all diesen Fachbeiträgen und Untersuchungen keine zu finden sind, in denen der konkrete und reale Verlauf eines Hilfeplangesprächs analysiert wird. Um diese Lücke ein wenig zu verkleinern, haben wir zu Beginn des Modellprojektes Fachkräfte von Jugendämtern gebeten – sofern alle Beteiligten einverstanden sind – Hilfeplangespräche auf Tonband mitzuschneiden und uns diese Aufnahmen zur Auswertung zur Verfügung zu stellen. Die Aufnahmen wurden von der Forschergruppe den üblichen Regeln entsprechend transkribiert und vollständig anonymisiert. Mit der Textanalyse wurden Karl Schattenhofer und Oliver König beauftragt, einerseits, um einen „Blick von außen“ zu erhalten, der nicht durch Kenntnisse und mögliche Verwicklungen gemeinsamer Projektarbeit getrübt ist, andererseits weil diese beiden inhaltlich wie methodisch als ausgewiesene Experten des Themengebietes gelten können (vgl. z.B. Schattenhofer & Thiesmeier 2001; König 2002; Antons u.a. 2004).

Im Sinne der Blickrichtung des Modellprojektes lag der Fokus der Textanalyse insbesondere auf der Rollengestaltung und Kooperation der teilnehmenden Professionellen, insbesondere der Fallführungen, sowie auf dem möglichen Einfluss der jeweiligen institutionellen Hintergründe und Interessen der beteiligten Fachkräfte auf das Hilfeplangespräch. Ausgehend von der These, dass das Hilfeplanverfahren „komplex und kompliziert“ ist und insbesondere an die fallführende Fachkraft vielfältige und zum Teil widersprüchliche Anforderungen stellt, sollte ihr konkreter Versuch, diese Ansprüche zu balancieren, detailliert betrachtet und gewürdigt werden.

Insgesamt sind uns nur zwei Aufnahmen gelungen. Die Fälle können daher nicht als repräsentativ angesehen werden, dafür aber exemplarisch aufzeigen, welches Potential in einer breiter angelegten Untersuchung solcher Hilfeplanmitschnitte liegen könnte. An dieser Stelle möchten wir den Beteiligten der beiden Hilfeplangespräche dafür herzlich danken: Den Eltern und Kindern, die Einblicke in ihre persönliche Familiensituation gewähren, wie auch den Fachkräften, die bereit waren, ihr Vorgehen und Verhalten analysieren zu lassen (und dies auch, obwohl einer der beiden Fälle als ausgesprochen schwierig eingeschätzt wurde).

In beiden Fällen handelt es sich um Gespräche aus einem bereits länger laufenden Hilfeplanprozess mit mehrjähriger Vorgeschichte. Das mitgeschnittene Hilfeplangespräch ist somit nur ein kurzer Ausschnitt aus einem längeren Hilfeplanprozess, was zur Folge hat, dass in den Gesprächen Detailinformationen z.B. zur Familie, zur generellen Vorgehensweise oder bisherigen Abmachungen fehlen. Die Einschätzungen und Hypothesen der Analyse können nur aus dem vorliegenden Material werden, sie sind daher notwendig begrenzt und verkürzt. Doch trotz dieser, in qualitativen Analysen immer gegeben Gefahr, unzureichender und in diesem Sinne auch falscher Einschätzungen, sind sie ein für die Forschung wertvoller Versuch, an konkretem Gesprächsmaterial Einblicke in die komplexe Gestalt von Hilfeplangesprächen zu gewinnen.

Wir haben die Analysen zuerst den beteiligten Fachkräften zurückgegeben, die sich trotz z.T. erheblicher Bedenken gegenüber einzelnen Analyseergebnissen einverstanden erklärt haben, diese weitgehend anonymisierten Texte zur Veröffentlichung freizugeben und in einem Nachwort zu der Textanalyse Stellung beziehen. Für ihre Bereitschaft, Offenheit und Mitarbeit bedanken wir uns an dieser Stelle nochmals.

Karl Schattenhofer & Oliver König

II. Das Hilfeplangespräch – eine textanalytische Auswertung

Es gibt viele Veröffentlichungen zu der Frage, wie Hilfeplangespräche ablaufen sollen, wie sich die professionellen Helfer verhalten, wie sie die Gesprächssituation gestalten und wie sie die Ziele des Gesprächs erreichen können. Untersuchungen, in denen ein konkreter Gesprächsverlauf analysiert wird, so wie er tatsächlich stattgefunden hat, sind uns nicht bekannt. Diese Lücke wollen wir im Folgenden verkleinern und die „Blackbox Hilfeplangespräch“ ein wenig transparenter machen.

Die folgende Analyse basiert auf der Dokumentation zweier Hilfeplangespräche, die vollständig aufgenommen und nach den üblichen Regeln transkribiert wurden. Bei beiden handelt es sich um Gespräche aus einem bereits länger laufenden Hilfeplanprozess. Dies macht es zum Teil erklärlich, warum in den Gesprächen manche Grundinformationen zur Familie, zur Vorgehensweise, zu bisherigen Abmachungen etc. fehlen. Zur Datenerhebung selbst können die Autoren nicht viel sagen, weil die Materialerhebung und seine Analyse personell getrennt verliefen. Dies entspricht dem Anliegen qualitativer Vorgehensweisen, in die Textanalyse möglichst wenig Vorwissen und damit verbundene Vorannahmen eingehen zu lassen, sondern dies stattdessen in der Analyse zu erarbeiten. Verloren gehen dadurch jedoch Informationen, die in der Rahmung der aufgenommenen Gespräche verborgen sind.

Ein großer Dank gebührt den Beteiligten der beiden Hilfeplangespräche, den Eltern und ihren Söhnen sowie den Fachkräften der öffentlichen und freien Träger, die sich bereit erklärt haben, das Gespräch auf Tonband aufnehmen zu lassen und für diese Untersuchung zur Verfügung zu stellen. Sie erlauben uns damit einen intimen Einblick in ihre familiäre Welt bzw. ihr professionelles Handeln. Sie berichten nicht nur über ihre Situation, sondern sie führen diese gleichsam vor, und ein genauerer Blick auf das Geschehen in Hilfeplangesprächen ist nicht zu bekommen.

Bei der Auswertung der Texte haben uns die Fragen geleitet: (1) Wie laufen die Hilfeplangespräche ab, (2) wie werden die betroffenen Eltern und Kinder miteinbezogen, (3) wie gestalten die teilnehmenden Professionellen ihre Rollen, (4) wie findet sich der institutionelle Hintergrund der unterschiedlichen MitarbeiterInnen mit ihren jeweiligen Interessen in den Gesprächen wider sowie (5) wie spiegelt sich die familiäre Dynamik in den Gesprächen wider? Aus der Beantwortung dieser Fragen sollen weitere Untersuchungsschritte und Konsequenzen für die Gestaltung der Hilfeplangespräche abgeleitet werden.

Die Analyse der Transkripte erfolgte in mehreren Schritten. Im ersten Durchgang wurde ein erster Eindruck festgehalten sowie eine inhaltliche Gliederung vorgenommen. Die beiden Autoren haben dann diese jeweiligen Eindrücke in einem längeren Gespräch ausgetauscht und vertieft. Es folgte eine arbeitsteilig vorgenommene Erarbeitung erster Hypothesen. Im

Zentrum standen die eingangs genannten Fragen. Diese Hypothesen wurden dann anhand der Analyse des weiteren Gesprächsverlaufes in mehreren Arbeitssitzungen überprüft, angereichert oder reformuliert. Die Analyse ist auf Nachvollziehbarkeit ausgelegt, eine ausführliche Begründung der Entwicklung der Hypothesenbildung im Kontext der unterschiedlichen Methoden qualitativer Sozialforschung erfolgt im Rahmen dieses Berichtes nicht. Die Verallgemeinerung der gewonnenen Hypothesen folgt der Annahme qualitativer Sozialforschung, dass die strukturellen Grundlagen des jeweiligen Gegenstandes, hier die Grundwidersprüche professionellen Handelns in der Jugendhilfe, sich in jedem Einzelfall reproduzieren und entsprechend herausgearbeitet werden können. Bei dem Material handelt es sich also um eine Einzelfallstudie in Form einer Prozessanalyse, nicht um Evaluationsforschung.

Zusammenfassung des Hilfeplangesprächs mit Familie Beyer

Das Gespräch dauert 63 Minuten, es wird von der ASD Mitarbeiterin Frau Feldhaus (Namen und Kontextinformationen wurden verändert) geleitet. Von der Familie nehmen Herr und Frau Beyer und ihr Sohn Markus teil, das Ehepaar lebt laut Vorinformationen getrennt. Von Seiten der Jugendhilfe nimmt Herr Romeiks, der Erziehungsbeistand von Markus und Frau Mutzke, die Beraterin (Familienhilfe?) von Frau Beyer sowie deren Vorgesetzte Frau X. teil, insgesamt sitzen 4 Mitarbeiterinnen der Jugendhilfe den Eltern mit ihrem Sohn gegenüber. Das Gespräch ist eine Fortsetzung mindestens eines früheren Hilfeplangesprächs, bei dem die Jugendhilfemaßnahme vereinbart worden war. Ohne dass es explizit angekündigt ist, soll über die bisherigen Ergebnisse der Maßnahme gesprochen und über ihre Fortführung entschieden werden. Es ist zu vermuten, dass es sich um ein regelmäßig stattfindendes Überprüfungsgespräch handelt, Ziel und Auftrag wurden eventuell vor dem Einschalten des Bandes besprochen. Etwa in der Mitte des Gespräches sagt Frau Feldmann:

„Also wir sitzen ja hier um zu gucken, was ist Sinn und Zweck dieses Einsatzes hier, hier geht es ja um Jugendhilfe, die ich immer wieder neu beantragen und neu begründen muss und wir müssen jetzt hier gemeinsam überlegen...“

Der Gesprächsverlauf ist schwer wiederzugeben, weil sich verschiedene Themen und Gesprächsebenen vermischen und überlagern, ein roter Faden scheint nur da und dort auf. Die geballte Komplexität des Falles wird in diesen dreißig Minuten präsentiert und re-inszeniert, „die Daten fliegen einem nur so um die Ohren“. Frau Feldhaus beginnt das Gespräch mit der Aufforderung an alle Beteiligten, eine Rückmeldung zu geben, „wie es gerade steht“. Damit beschreibt sie ihr Vorgehen und beginnt gleich damit, Markus bezüglich seiner schulischen Leistungen zu befragen, die sich im letzten halben Jahr gebessert haben. Markus besucht offensichtlich eine private Schule mit sehr kleinen Klassen (10 oder 12 Schüler), das von den Eltern bezahlt wird. Nach einem halben Probejahr konnte er ohne Fünfer im Zeugnis von der 7. Klasse, die er schon zweimal wiederholt hat, in die 8. Klasse aufsteigen. Markus ist in dieser Anfangsphase wortkarg, sagt nur das notwendigste und verweigert sich den Fragen von Frau Feldhaus mehr als dass er mitmacht. Seine Mutter und sein Vater ergänzen seine Angaben zu seinen Noten, zu Mitschülern etc. aber mit teilweise widersprüchlichen Angaben – kleine Streitgespräche mit ihm sind die Folge (0 - 120; diese Angaben beziehen sich auf die fortlaufende Zeilenzählung der Transkripte). Die nächste Frage richtet Frau Feldhaus an die Mutter, ob sie mit der Entwicklung ihres Sohnes zufrieden sei.

Mutter: „Also mit der Schule bin ich sehr zufrieden, im privaten könnt es manchmal etwas besser sein, da ist der Markus also nach wie vor manchmal sehr pampig und patzig und fordernd, sie haben ihn ja auch schon

mit erlebt. Es ist natürlich besser geworden, aber es natürlich manchmal nicht so ... es kommen immer wieder Dinge vor ... na gestern, auch ne?“

Markus: Was denn?

Mutter: Ach was (!) denn?

Markus: Was war denn da

Mutter: Ja mit dem Spray da von deinen Schuhen, ne

Markus: Was war da

Mutter: Ja Du kannst doch nicht nur rumsitzen und nichts tun, fernseh gucken und Mutter mach mal, bring mal tu mal – und immer nur die Hände aufhalten, so als ob du behindert wärst.

Markus: Du hast ja nicht gesagt, dass Du das nicht machst

Mutter: Doch hab ich

Markus: Nein hast du nicht, du hast das daneben gestellt und da denk ich du hast das – ach ist ja auch egal.

In dieser Form ergeben sich immer wieder kleine Streitgespräche zwischen Mutter und Sohn, die Frau Feldhaus dann entweder unterbricht – „gehört nicht hier her“ – oder in die sie sich einmischt, um aufzuklären, was geschehen ist. Als Inhalte für die ersten Auseinandersetzungen zwischen Mutter und Sohn dienen Themen wie das Späte-ins-Bett-Gehen, der Fernsehkonsum, die Beschwerden von der Schule. Frau Feldhaus betont an diesen Stellen immer wieder, dass die Mutter ihr Erziehungsverhalten mit Frau Mutzke klären soll, weil diese Themen nicht hierher gehören, fragt aber die Mutter gleichzeitig nach dem Erfolg dieser Gespräche (bis 205).

Dann „klinkt“ Frau Feldhaus Herrn Romeiks „dran“ und fragt ihn „was die Themen zwischen ihm und Markus sind“. Dieser berichtet recht allgemein über verschiedenen Themen und merkt dann an, dass Markus über Fragen der Familie nicht gerne mit ihm reden möchte. Markus antwortet: „Ja ich merk halt ganz genau, wenn du berufliche Fragen stellst.“ Beide lachen im Anschluss an diese Bemerkung (220). Ein weiteres Streitgespräch zwischen Frau Feldhaus, der Mutter, dem Vater und Markus schließt sich an. Es geht darum, ob und warum Markus so unverschämt zu seiner Mutter ist. Markus beendet den Abschnitt mit der Bemerkung „Ihr seid alle so bekloppt (lacht)“ (300). Frau Feldhaus will diese „diffamierende Art“ gerne als Thema nehmen, das zwischen Herrn Romeiks und Markus „wirklich mal angesprochen wird“ und befragt weiterhin Herrn Romeiks zu seiner Sicht des Verlaufs (305). Dieser berichtet – häufig von Frau Feldhaus unterbrochen – dass sich der Schulbesuch und das Aufstehen in der Frühe gebessert haben und dass seine Rolle vor allem darin besteht, Eskalationen zwischen Mutter und Sohn zu verhindern oder wenn geschehen, dafür zu sorgen, „sich die Situation noch mal näher anzusehen, oder darüber zu sprechen was passiert ist oder warum du diesen Streit entfacht hast“ (363-364).

Nach der Feststellung der Mutter, dass die „Wogen zwischen ihr und dem Sohn immer noch hoch gehen“ fragt Frau Feldhaus, um wie viel auf einer Skala von 1 bis 10 (schrecklicher Zustand damals) es sich reduziert hat. „Wo stehen sie heute?“ Mutter: „Tja zwischen Vier und sechs, manchmal.“ Der Vater wirft ein, dass das nicht stimme, der momentane Zustand sei zwischen 5 und 7. Daraufhin gibt auch Frau Feldhaus eine Einschätzung ab: „Irgendwie dich – ihn erlebe ich gleich wie immer, provokativ, ah wenig angemessen in so einer Situation.“ (397-398). Das Gespräch wird in dieser sprunghaften Art fortgesetzt. Es geht jetzt um die Selbständigkeit von Markus: Was kann man ihm erlauben und was nicht in Bezug auf den Handyvertrag, den Internetzugang und die Höhe des Taschengeldes.

Ein größerer Einschnitt im Gespräch findet statt, als Frau Feldhaus den Vater fragt, ob und wie sich die Beziehung zwischen ihm und Markus verändert hat. Der antwortet: „Ziemlich

unverändert" (508) und zwischen Vater und Sohn werden wechselseitige Unzufriedenheiten genannt (spätes Aufstehen, schlechtes Essen...). Dann spricht Frau Feldhaus Frau Mutzke an und fragt sie nach ihrer Meinung zu den Veränderungen bei Markus (538 ff.), und ob die Unterstützung für die Mutter in Bezug auf die Erziehungsfragen weitergeführt werden soll. Frau Mutzke befürwortet das, „es gäbe noch viele Themen, die zu besprechen wären, weil sie noch unklar sind" (575). Die Mutter gibt als Ziel an, dass sie sich mehr rausziehen muss und sich weniger in Diskussionen verwickeln lassen sollte. Markus könne sehr viel Selbstverantwortung übernehmen (600). Markus regt sich über das Lob auf, „dass er das schon kann der Kleine" (604) und es entspinnt sich eine Auseinandersetzung zwischen Mutter und Sohn, ob es nun ein Lob war oder nicht (bis 643). Dann wirft seine Mutter ein „ich weiß übrigens auch, dass du wieder beim Rauchen erwischt wurdest" (644). Eine längere Diskussion setzt ein, woher sie diese Information hat, vom Direktor der Schule, einem älteren Schüler oder dem Klassenlehrer. Markus will das unbedingt wissen. Frau Feldhaus versucht das zu stoppen (676), es schließt sich dennoch eine Auseinandersetzung über die Frage an, ob Markus an der Schule eine Probezeit hat oder nicht. Er behauptet nein, seine Eltern schon.

Frau Feldhaus unterbricht diesen Wortwechsel mit einer Frage, mit welcher Perspektive die Hilfe weitergeführt werden solle, das sei ihr nicht klar. Sie erlebe die Situation einfach so wie immer und „wo sei da die Perspektive für die Jugendhilfe noch" (786-787). Das Gespräch geht schnell auf die Frage über, was Frau Beyer, die Mutter, braucht in der Unterstützung durch Frau Mutzke. Hier äußert sich zum ersten und einzigen mal Frau X., die Vorgesetzte von Frau Mutzke, die feststellt, dass das „Halten und die Stabilisierung des Erreichten" (792) ein wichtiger Aspekt sei. Die Mutter wird jetzt auch von Frau Feldhaus gefragt, was sie brauche und dann ermahnt, sie solle nicht von Markus, sondern von sich reden. Ihre Antworten lassen sich so zusammenfassen: Sie wolle lernen, sich besser abzugrenzen und nicht so viel in Diskussionen verwickeln zu lassen, lernen besser mit Markus umzugehen.

Nach einem kurzen Intermezzo zur Frage, ob Markus heute Herrn Romeiks zuliebe gekommen sei oder nur, wie er behauptet, weil ihm in der Schule langweilig war – stellt Frau Feldhaus an Markus die Frage, ob es wichtig ist, dass Herr Romeiks an seiner Seite ist, oder nicht. Markus: „Keine Ahnung." Er antwortet nicht weiter, seine Mutter und Frau Mutzke springen für ihn ein. Dann wechselt Frau Mutzke mit der Frage das Thema: Hast du denn bei deiner Mutter vielleicht eine Veränderung bemerkt? Markus verneint das. Einen Hilfebedarf, „dass sie nicht wieder in das gemeinsame Muster fallen" wie Frau Feldhaus meint, sieht er nicht. „Das ist ja nicht mein Problem, sondern das meiner Mutter" merkt er dazu an. Zu einer Aussage, ob ihm Herr Romeiks fehlen würde, lässt er sich nicht hinreißen. Die Erwachsenen einigen sich darauf, dass er nicht gerne über sich spricht und deshalb keine Aussage zu dieser Frage von ihm zu erwarten ist. Frau Feldhaus schlägt jetzt vor, dass die Hilfe weitergehen soll. Im Weiteren geht es um die nähere Ausgestaltung der Hilfe, deren zeitlicher Umfang erhalten bleiben soll. Frau Feldhaus empfiehlt auf Vorschlag von Herrn Romeiks, die Interessen von Markus zu erweitern, und gibt diese Aufgabe an Markus weiter: „Beim nächsten mal werde ich nicht mehr akzeptieren, dass er da nichts tut und seine Interessen nicht über Computer hinaus erweitert" (910-1005). Markus hält es demgegenüber für unmöglich sich „ein neues Interesse zu überlegen".

Im nächsten Schritt werden die Empfehlungen für die Mutter erarbeitet (1025-1120). Frau Mutzke und Frau Feldhaus raten ihr „mehr auf sich zu schauen, mehr Stim entwickeln, Dünnhäutigkeit verlieren", an der eigenen Unsicherheit, „die man ganz viel rausspürt", zu arbeiten. Frau Beyer geht bereitwillig auf die Vorschläge ein. Die letzte Auseinandersetzung

mit Markus dreht sich um die Frage, wie oft die Vierergespräche (Mutter und Frau Mutzke, Markus und Herr Romeiks) stattfinden sollen. Frau Feldhaus empfiehlt alle 4 Wochen, Markus findet das „ein bisschen zu oft", und schlägt vor, sich alle 2 Monate zu treffen. Ein Kompromiss bahnt sich durch Herrn Romeiks an, da klingelt das Handy von Markus und er verlässt den Raum. Ohne Markus wird das Gespräch weitergeführt. Frau Beyer sagt noch einmal, dass sie nicht verstehe, „warum er mich permanent ablehnt" (1177). Frau Feldhaus und Frau Mutzke meinen, „dass sie zu viel des Guten tut", der Vater, dass sie ihn wie einen Säugling behandelt. Markus kommt wieder rein. Frau Feldhaus sagt, dass sie den Hilfeplan ausformulieren und der Familie zuschicken wird. Das Gespräch endet mit einem Scherz des Vaters, der von sich sagt, jedes Mal zu erschrecken, wenn mit dem Hilfeplan ein offizielles Schreiben der Stadtverwaltung bei ihm ankommt. „Da hat man dann direkt wieder das schlechte Gewissen" (1214). Frau Feldhaus wendet sich noch an Markus, ob er zum Schluss noch etwas sagen mag. Der antwortet „Ich möchte nach Hause" (1224). Frau Feldhaus: „Ok, kannst du, wir sind fertig. Sonst noch jemand? Alles klar."

Zusammenfassung des Hilfeplangesprächs der Familie Myrani

Das Gespräch findet in einem kleinen Rahmen statt von nur vier Personen, Frau Breuer vom Jugendamt, Frau Kraus von der Tagesgruppe wahrscheinlich eines freien Trägers sowie das Ehepaar Myrani. Während die Mutter von Anfang an dabei ist, kommt der Vater leicht verspätet zum Gespräch dazu. Das Gespräch geht um ihren ca. 9-10-jährigen Sohn Riyadh, der bei dem Gespräch nicht dabei ist (ein Gespräch mit ihm findet im Anschluss statt). Im Verlauf des Gespräches werden verschiedene weitere Personen erwähnt zum einen die betreuenden Personen vor allem in der Schule zum anderen weitere Mitglieder der Familie Myrani, dazu später mehr. Genannt wird die Lehrerin Frau Müller, die sehr an dem Jungen interessiert zu sein scheint und ihn entsprechend fördert, sowie eine Frau Sturm, eine Frau Reichel, wahrscheinlich beides Lehrerinnen der Schule. Eine Frau Marius hat den Kontakt der Tagesstätte zur Schule gestaltet.

Der erste Satz des Gespräches signalisiert, dass dem aufgezeichneten Teil etwas vorausgegangen ist, wahrscheinlich die Information über das laufende Forschungsprojekt und die Bitte um Erlaubnis, das Gespräch aufzuzeichnen. Eingeleitet wird das Gespräch von Frau Breuer, die damit als Fallverantwortliche vom Jugendamt ihre Rolle als Gesprächsleiterin setzt. Sie beginnt mit einer positiven Schilderung der Entwicklung des Jungen und erinnert dann an den Ablauf eines HPG, wodurch deutlich wird, dass dies nicht das erste Gespräch dieser Art ist, sondern Teil eines schon seit einiger Zeit laufenden Jugendhilfeplans. Sechs Sequenzen lassen sich inhaltlich unterscheiden.

Zuerst geht es um den Austausch über den Zustand des Jungen. Angesprochen wird seine chronische Krankheit, sowie auf der Verhaltensebene sein Umgang mit Hausaufgaben, von dem sein Übergang zur 4. Klasse abhängt (1-101). Dann kommt der Vater verspätet hinzu und es wird über das Verhalten des Jungen in der Schule geredet, vor allem sein Umgang mit Hausaufgaben und sein Spielverhalten. Das Verhalten zu Hause bei den Eltern wird kurz gestreift. Aufgrund eines Unfalls, der nicht näher erläutert wird, fällt Riyadh eine Weile aus, so dass es eine Unterbrechung dieser Entwicklung gibt (102-256). Es schließt eine Sequenz an über die Art der Kontaktaufnahme von Riyadh mit anderen Kindern, besonders im Sport, speziell beim Fußball und bei Kung Fu. Sowohl der Unfall als auch sein allgemeiner gesundheitlicher Zustand erfordern anscheinend viele Arzttermine, die Riyadh aus seinem Alltag

immer wieder herausreißen (257-324). Ein Ausflug der Tagesgruppe mit mehreren Eltern und deren Kindern wird angesprochen (325-403).

Nach etwa der Hälfte des Gesprächsverlaufs wird die zeitliche Begrenzung der Betreuung angesprochen. Die Zeit von zwei Jahren wird als „von Anfang an“ angepeilt genannt. Ihr reguläres Ende steht in fünf Monaten bevor. Es wird darüber verhandelt, ob diese Maßnahme verlängert werden kann und welche weiteren Angebote in der Kommune für Riyadh in Frage kommen, wenn die Hilfe des Jugendamts ausläuft. Ausschlaggebend dafür ist die Frage, auf welche weiterführende Schule Riyadh gehen wird. Die Anmeldemodalitäten und Termine der in Frage kommenden Schulen werden besprochen (404-616). Das Verhalten von Riyadh zu Hause wird thematisiert und die Hilfe die eventuell der Mutter gegeben werden kann im Umgang mit ihrem Sohn. Informationen über weitere Kinder der Familie Myrani fließen ein. Zugleich werden verschiedene Optionen verhandelt, ob und bis wann eine Betreuung des Jungen weitergeführt werden könnte. Es endet mit einer ungefähren Verabredung im Februar des kommenden Jahres (617-800).

Ergebnisse: Thesen zu den Forschungsfragen

(1) Geringe oder keine Formalisierung, - die Auswirkung der offenen Gesprächssituation am Beispiel der Familie Beyer

Für beide Hilfeplangespräche, vor allem aber für das Gespräch mit Familie Beyer ist es kennzeichnend, dass die Leiterinnen jeweils eine sehr offene, wenig formalisierte und strukturierte Gesprächssituation schaffen. Beide Leiterinnen beziehen sich in ihren Äußerungen zur Art des Gespräches auf das „Hilfeplangespräch“, das die Beteiligten schon aus den vorhergehenden Gesprächen kennen. Ein spezifischer Ablauf des Gesprächs leitet sich daraus aber nicht ab. Aussagen über den Ablauf, die Dauer und das jeweilige Ziel des Gespräches werden – innerhalb der Tonbandaufnahmen – nicht gemacht, das könnte schon vorher im Rahmen der Bitte um die Erlaubnis, das Gespräch aufzunehmen, erfolgt sein. Später wird allerdings kein Bezug darauf genommen.

Die Offenheit der Situation hat im Gespräch der Familie Beyer zur Folge, dass sich die Dynamik der Familie im Gespräch voll entfalten kann. Die Beziehungsdynamik der Familie dominiert das Gespräch und die sachlichen Inhalte und Themen treten in den Hintergrund. Die Probleme, über die gesprochen wird (die Hilflosigkeit der Mutter gegenüber dem Sohn und die aggressive Kritik des Sohnes an der Mutter), werden im Gespräch reinszeniert und vorgeführt. Die professionellen Helferinnen beteiligen sich daran auf unterschiedliche Weise. Hauptsächlich verstärken sie aber das vorherrschende Muster dadurch, dass sie die Mutter in die Rolle der Klientin bringen. Es entsteht somit eine Situation, die diagnostisch sehr ergiebig ist – man bekommt einen lebendigen Eindruck davon, welche Probleme v.a. Mutter und Sohn miteinander haben – in der aber das zu verändernde Muster fortgesetzt und nicht unterbrochen wird. Im Gespräch der Familie Beyer steht die geringe Formalisierung des Gesprächsablaufes in einem deutlichen Kontrast zur starken und engen Leitung durch die Sozialarbeiterin des Jugendamtes, die die Hilfeentscheidung letztlich verantworten muss. Sie schaltet die anderen Helfer, aber auch die Eltern gleichsam ein und aus, sie fragt und ruft einzelne der Reihe nach auf, unterbricht oft die jeweiligen Antworten, wechselt die Themen – ein roter Faden ist nur schwer erkennbar. Nur der Sohn widersteht ihr an manchen Stellen, indem er nicht antwortet oder widerspricht.

Der sprunghafte unsystematische Verlauf des Gespräches irritiert den Leser und man ist versucht, die Beteiligten, vor allem Frau Feldhaus, in ihrem Vorgehen als wenig professionell und konzeptionslos einzustufen. Aus der Distanz des schriftlichen Protokolls heraus – das Lesen lässt einem mehr Zeit – fallen einem alternative Interventionen ein und man kommt zum Schluss, dass man es anscheinend hätte besser machen können. Zieht man in Betracht, dass es sich bei Frau Feldhaus um eine erfahrene Fachkraft handelt – schon dass sie sich für die Bandaufnahme des Gespräches zur Verfügung stellt, ist ein Zeichen dafür – lohnt es sich nach Gründen zu suchen, die für eine solche Gesprächsgestaltung sprechen. Die Frage, die uns beim Auswerten beschäftigt hat, war demnach: Was ist das für ein Gespräch? Woher kommt das verwirrende, (scheinbar) wenig Zielgerichtete und Beliebige? Wir sind in unserem Bemühen dies zu beantworten, zu folgenden Hypothesen gekommen:

Die geringe Formalisierung ermöglicht eine straffe Leitung

In formalisierten Abläufen können alle GesprächsteilnehmerInnen eine im Verfahren definierte Rolle oder Aufgabe übernehmen – oder sich ihr verweigern. Das schränkt den Spielraum der Leiterinnen ein, die sich ebenso an das Verfahren binden müssen. Sie halten nicht mehr alle Fäden in der Hand, bleiben auf eine Rolle beschränkt. Die Offenheit des Gespräches ermöglicht ihnen demgegenüber, das Gespräch zu beginnen, ohne sich von vorneherein selbst festzulegen, auf welche Art man es führen wird und wie die eigene Aufgabe eingegrenzt wird. In der offenen Gesprächssituation bleibt Frau Feldhaus flexibel, sie kann sich auf die jeweiligen Reaktionen der anderen einstellen, sie kann sie einbeziehen und unterbrechen, wie es ihr sinnvoll erscheint. Pausen, die z.B. dadurch entstehen, dass Markus nicht auf ihre Fragen eingeht oder sie gänzlich unzureichend beantwortet, kann sie überspielen, indem sie problemlos und ohne es begründen zu müssen, das Thema und den Gesprächspartner wechselt. Ihre Gegenüber, sowohl die Klienten wie die KollegInnen, müssen sich ebenso wenig auf ein Verfahren einstellen, d.h. sie können jeweils beitragen, was sie wollen, ohne es begründen zu müssen. Sie müssen allerdings auch auf die Sicherheit eines solchen Verfahrens – z.B. an der und der Stelle bin ich „dran“ – verzichten. Die Legitimation der Hilfeentscheidung durch ein professionell definiertes Verfahren fehlt.

Leitbild: Alle an einen Tisch

An diesem Gespräch ist auffallend, dass sich alle, HelferInnen und KlientInnen, Eltern und Sohn, Mutter und Sohn mit ihren jeweiligen HelferInnen sowie die Chefin einer Helferin treffen, um den Hilfeplan zu überprüfen. Unter welchem Gesichtspunkt wurde diese Gruppe zusammengestellt, warum ist die Vorgesetzte von Herrn Romeiks nicht dabei, aber Frau X., warum wurde von der Schule niemand eingeladen, oder ist nur niemand gekommen? Welcher Systematik folgt diese Zusammenstellung? Es liegt der Schluss nahe, dass unter dem Gesichtspunkt „Alle (Beteiligten) an einen Tisch“ eingeladen wurde, mit der Vorstellung, dass maximale Transparenz für alle am förderlichsten für eine tragfähige Entscheidung sei. Im Gegensatz dazu würde bei vielen aufeinander folgenden zu Einzelabsprachen notgedrungen über Abwesende gesprochen und Transparenz verloren gehen. Vielleicht haben auch zeitökonomische Überlegungen eine Rolle gespielt. Es gibt daher keine Grenzen in diesem Gespräch, alle werden in alles einbezogen. Markus wird nach Fortschritten seiner Mutter gefragt; Frau Mutzke wird von Frau Feldhaus eingeladen über ihre intimen Kenntnisse aus der Familie zu berichten (sie sei ganz nah dran); der Vater plaudert quasi aus, dass Markus nur

wegen Herrn Romeiks da ist; die Mutter erzählt, dass Beschwerden über Markus in der Schule vorliegen, um beispielhaft einige der Mitteilungen über andere Anwesende zu benennen. Nur an einer Stelle betont Frau Feldhaus, dass die „privaten“ Fragen der Mutter nicht hierher gehören, an anderer Stelle verweist sie auch Themen der Mutter in die Beratungsgespräche. Nach Maßgabe der Leitidee „alle an einen Tisch“ wird es schwierig, einen Unterschied zwischen den verschiedenen Beziehungen zu machen, die zwischen den Anwesenden bestehen, z.B. bezüglich der unterschiedlichen Grade an Vertrautheit und Intimität. Die Vereinheitlichung zeigt sich vor allem daran, dass Mutter und Sohn wie Geschwister behandelt werden – und sie sich auch tatsächlich so verhalten. Die Rollenunterschiede verschwimmen bis zu dem Punkt, dass von Frau Mutzke als Ziel formuliert wird, Mutter und Sohn sollten gleichberechtigter werden.

Leitbild „Beratung“ oder Leitbild „Entscheidung“

Wenn man nach einem Leitbild für diese Art der Gesprächsgestaltung sucht, dann entspricht es am ehesten dem eines offenen (psychosozialen) Beratungsgesprächs. In der offenen Gesprächssituation sollen alle TeilnehmerInnen Alles sagen können, was ihnen wichtig ist und die KlientInnen sollen zur Beteiligung eingeladen und ermutigt werden. Legt man diese Folie an, ergäbe sich folgendes Bild: Frau Feldhaus möchte eine unbürokratische und lockere Atmosphäre schaffen, die dem amtlichen Charakter des Gesprächs entgegenwirkt. In der offenen Beratungssituation geht es darüber hinaus darum, dass sich die Dynamik des Systems entfalten kann, um sie dann mit den Beteiligten reflektieren und modifizieren zu können. Alle, nicht nur die Professionellen, sollen die „Szene“ verstehen können und dadurch Wege zur Veränderung finden. Voraussetzung dafür ist, dass die Klienten ihre (unbewusste) Ordnung in dem Gespräch inszenieren können und nicht eine Ordnung vorgesetzt bekommen, nach der sie sich zu richten haben. In dieser Gesprächsform bleibt die Leiterin Beraterin, die ihre Beobachtungen zur Verfügung stellt, die Entscheidungen treffen die KlientInnen. Frau Feldhaus steigt immer wieder in die Beratung ein, in dem sie nachfragt, Hintergründe erforscht, Einsichten bei Markus und der Mutter, aber auch beim Vater herbeiführen will. Sie will ihnen ermöglichen, zu erkennen, wie sie miteinander verwickelt sind und ihnen einen Ausweg zeigen.

Das Leitbild Beratung und das daraus folgende Verhalten von Frau Feldhaus gerät in Widerspruch zum hauptsächlichen Ziel des Gesprächs mit Familie Beyer. Frau Feldhaus hat keinen unabhängigen Beratungsauftrag und keinen Beratungskontrakt, der von Freiwilligkeit geprägt ist, sondern die Aufgabe, eine Entscheidung über eine Leistung der Jugendhilfe herbeizuführen. Sie ist nicht die Beraterin der Familie, sondern die Verhandlungspartnerin und die Leistungsgewährende bezüglich der Jugendhilfemaßnahme. Das Gespräch springt somit zwischen Beratung und Entscheidungsfindung hin und her, ein Teil der Unübersichtlichkeit lässt sich daraus erklären. Für SozialpädagogInnen ist die Rolle der Beraterin in aller Regel das professionell akzeptablere, geübtere und mehr internalisierte professionelle Leitbild. Die Aufgabe der Verhandlungspartnerin, der Entscheiderin und Hilfgewährenden wird demgegenüber als der eigenen Profession eher fremd bewertet und dem an rechtliche Normen orientierten Verwaltungshandeln zugeordnet. Für eine Gesprächsgestaltung im Sinne einer Entscheidungsfindung bräuchte es zudem ein anderes „Ablaufschema“, das sich an der Gestaltung von Entscheidungsprozessen orientiert (z.B.: Beschreibung der Situation, Erarbeiten von Lösungen und Alternativen, Entscheidung).

Leitbild Fachmann/Fachfrau oder Anwalt/Anwältin

Für Spannung sorgt auch die widersprüchliche Aufgabe, die Herr Romeiks und Frau Mutzke in dem Gespräch übertragen bekommen und kommentarlos übernehmen. Sie werden von Frau Feldhaus in zwei Rollen angesprochen: Erstens als Fachmann/Fachfrau für die Familiensituation, die ihre intimen Kenntnisse des Innenlebens der Familie für eine sachgerechte Entscheidung und die weitere Planung der Maßnahme zur Verfügung stellen sollen. In diesem Sinne sind sie fachliche Unterstützer von Frau Feldhaus in ihrer Funktion als Hilfeentscheiderin, die nur über eine oberflächlichere Sicht verfügt, schon weil sie viel seltener mit der Familie in Verbindung tritt. In ihrer zweiten Rolle sind sie der Beistand und die Beraterin von Markus und Frau Beyer und mit deren Unterstützung beauftragt. Somit stehen sie in dem Zwiespalt, der für jede institutionell beauftragte und bezahlte Hilfe typisch ist: Es besteht ein Dreieck (Auftraggeber, Helfer, Klient), das balanciert werden muss und in dem immer die Frage präsent ist, wer sich auf wessen Seite schlägt.

Begründen Frau Mutzke und Herr Romeiks die Fortsetzung der Hilfe mit dem großen Entwicklungsbedarf, der nach wie vor besteht, machen sie die bisherigen Fortschritte von Mutter und Sohn schlecht und gefährden das Arbeitsbündnis. Sagen sie gar nichts, wird es schwer, die weitere Hilfe zu begründen und ihren Auftrag fortzuführen. Die Gleichzeitigkeit der Verhandlungen mit Sohn, Vater, Mutter, und ihren Helfern machen es schwierig, offene Einschätzungen und fachliche Meinungen abzugeben, die nicht als Parteinahme für die jeweils anderen und als Abwertung für einen selbst zu begreifen sind. Dieses Dreieck lässt sich nicht auflösen, es lässt sich allerdings gestalten, z.B. indem im Auftrag vereinbart wird, wie und in welchem Ausmaß die professionellen Helfer den Auftraggebern über ihre Sichtweise berichten und inwieweit sie der Schweigepflicht unterliegen. Das scheint in diesem Fall nicht geregelt zu sein, es wird auch von keinem der Professionellen thematisiert.

Aus dem Zwiespalt zwischen den beiden Anforderungen ergibt sich ein wesentlicher Teil der Ebenenvermischung und Undurchsichtigkeit des Gesprächs. Frau Mutzke und Herr Romeiks lösen ihn auf unterschiedliche Weise: Herr Romeiks hält sich möglichst weitgehend mit fachlichen Einschätzungen zurück, vor allem mit Kritik Markus gegenüber. Außer der Aussage, dass Markus nicht gerne über sich redet, lobt er ihn vorrangig. Frau Mutzke hingegen ergreift die Partei der Mutter, was zur Folge hat, dass Frau Beyer Markus gegenüber als hilflos erscheint. Ihr muss daher vor allem geholfen werden, sie ist die Klientin – das sieht ihr Sohn Markus eben auch so. Dass Frau Mutzke sich mit der Klientifizierung von Frau Beyer ihren Auftrag sichert – mit Unterstützung ihrer Chefin – macht die Motivlage noch einmal undurchsichtiger und komplexer. Für beide PädagogInnen ist Frau Feldhaus zugleich Auftraggeberin.

Widersprüchliche Aufträge und was ihrer Klärung entgegensteht

Frau Feldhaus muss Markus zur Mitarbeit gewinnen. Von seiner Kooperation hängt der Erfolg der Maßnahme weitgehend ab. Er muss sich zur Zusammenarbeit mit dem Erziehungsbeistand bereit erklären, er muss sein Verhalten gegenüber seiner Mutter ändern, in der Schule hat er sich offenbar schon gebessert. Frau Feldhaus hat kein Druckmittel ihm gegenüber in der Hand, weil ihr institutioneller Auftrag lautet, eine Unterbringung außerhalb der Familie zu vermeiden. Hier haben alle ein stillschweigendes gemeinsames Interesse. Für das Jugendamt ist es billiger, für den Vater weniger beschämend, für die Vertreter der freien Träger entsteht eine Maßnahme. Nur die Mutter würde eventuell von einer Einweisung profitieren. Die Drohung, die Hilfe abubrechen, lässt sich auch nicht als Druckmittel Markus ge-

genüber einsetzen, weil er sich nicht als (Mit-)Verursacher seiner Schwierigkeiten sieht und der Hilfe zumindest nach außen hin völlig gleichgültig gegenüber steht. Frau Feldhaus steht vor dem (institutionell angelegten) Dilemma, Markus für eine Maßnahme gewinnen zu müssen, die dieser nicht haben will und die in ihren Augen nur wenig Erfolg zeigt.

(2) Die Inszenierung der Familiendynamik am Beispiel der Familie Myrani

Folgende Informationen über die Familie Myrani sind dem Gesprächsverlauf zu entnehmen. Riyadh ist zurzeit im vierten Schuljahr und scheint keine Klasse wiederholt zu haben, er wird ca. 9-10 Jahre alt sein. Er ist der Jüngste von (mindestens) vier Geschwistern: Es gibt einen großen Bruder Timur (53), eine Schwester (465), die sich an der Betreuung des Jungen zu beteiligen scheint, eine weitere lebt im Ausland (690). Ob die anderen noch zu Hause leben, bleibt unklar. Es ist anzunehmen, dass zwischen Riyadh und seinem nächst älteren Geschwister ein größerer Zeitabstand liegt, Riyadh also ein Nachzügler in der Familie ist. Der Name der Familie signalisiert, dass sie entweder aus dem nordafrikanischen Raum oder aus dem nahen Osten stammt. Aufgrund der Sprachkenntnisse der Eltern ist anzunehmen, dass sie nicht in Deutschland beschult worden sind, also nach Abschluss ihrer schulischen Ausbildung eingewandert oder vertrieben worden sind. Allerdings sind die Sprachkenntnisse des Vaters nicht zu beurteilen, da er sich kaum am Gesprächsverlauf beteiligt. Die tatsächlichen Sprachkenntnisse der Mutter sind schwierig zu beurteilen, da ihre Einlassungen zum einen häufig nicht verständlich gewesen sind und daher nicht transkribiert wurden, zum anderen ist an anderen Stellen zu vermuten, dass in der Transkription der Sprachmodus geglättet wurde. Über die berufliche Situation der Eltern oder der Geschwister erfahren wir nichts.

Das Wissen um Nationalität und Religionszugehörigkeit der Familie legt die Ausgangshypothese nahe, dass die Familie aus einem patriarchalen Kulturbereich stammt, und damit durch zwei strukturelle Faktoren gekennzeichnet ist: Das Verhältnis zwischen den Generationen ist hierarchisch angelegt und baut auf Gehorsam der Jüngeren gegenüber den Älteren auf. Diese Kultur des Gehorsams gilt auch für den Kontakt mit Institutionen und Amtsträgern. Die Rollenteilung zwischen Mann und Frau ist traditionell geregelt. Der Mann wäre demnach für die Außenkontakte zuständig, die Frau für die innerfamiliären Angelegenheiten. Während die Kultur des Gehorsams zu Beginn des Gesprächs und nochmals bei Gesprächseintritt des Vaters deutlich wird, so ist zumindest im Kontakt mit dem Jugendamt die traditionelle Rollenteilung nicht feststellbar, bzw. wird gegenüber den Fachkräften so nicht gezeigt.

„Gehorsam“ gegenüber dem Jugendamt

Die Haltung des Gehorsams der Eltern gegenüber dem Jugendamt wird eindringlich jeweils bei ihrem Gesprächseintritt deutlich. So antwortet die Mutter auf die Frage von Frau Breuer, wie für sie das letzte halbe Jahr gewesen sei: *„Ich bin glücklich und zufrieden. Mehr kann ich nicht sagen“* (29). Sie positioniert sich damit als jemand, der keinerlei Forderungen an das Jugendamt erhebt und in der Folge davon wahrscheinlich auch mit allem einverstanden sein wird, was ihr in diesem Gespräch vorgeschlagen wird. Sie verhält sich wie eine Bittstellerin, der eigentlich nichts zusteht und die sich dem guten Willen des Gegenübers unterstellt. Ein ähnliches Muster zeigt der Vater, der einige Minuten zu spät zum Gespräch dazukommt und von Frau Breuer nochmals um seine Erlaubnis nachgefragt wird, das Gespräch zu Forschungszwecken aufzunehmen. Obwohl nicht anzunehmen ist, dass er die angebotenen

Informationen in dieser Knappheit beurteilen kann, antwortet er ohne jede Nachfrage mit „Ja“ (113). Aus der Antwort von Frau Breuer ergibt sich, dass diese Gehorsamsbereitschaft nicht nur die Arbeit der Institution erleichtert, sondern auch dem Forschungsprojekt zu gute kommt, was vermuten lässt, dass Frau Breuer über die Schwierigkeit informiert war, Transkripte für das Projekt zu bekommen und es verdeutlicht, dass sie glücklich ist, den ForscherInnen in dieser Situation aushelfen zu können. Dies wiederum legt die Vermutung nahe, dass die nach außen gezeigte Gehorsamsbereitschaft der Familie Myrani eine Rolle bei ihrer Auswahl als Untersuchungsobjekte gespielt haben könnte, was wiederum dafür spricht, dass dieses Muster den am Fall beteiligten zumindest implizit klar ist. Da dieses Verhalten der Familie zudem die Arbeit mit ihnen erst einmal einfacher macht, verstärkt dies die Tendenz, dieses Verhaltensmuster von Herrn und Frau Myrani nicht als Teil des Problemhintergrundes anzusehen. Der Fokus der Jugendhilfemaßnahme liegt also vorrangig auf dem Jungen, der familiendynamische Hintergrund wird bei der Beratung nur beiläufig angesprochen, z.B. anhand der Frage, wie zu Hause Grenzen gesetzt werden und welche Hilfe dem Jungen bei Hausaufgaben von Familienmitgliedern geboten werden kann.

Die Dynamik in der Beziehung der Eltern

Unmittelbar nach dem Gesprächseintritt des Vaters blitzt die Paardynamik zwischen Herrn und Frau Myrani auf und verbindet sich mit dem Modus des Kontaktes zur Institution Jugendamt. Auf die Frage von Frau Breuer, wie denn Herr Myrani die Fortschritte seines Sohnes einschätzt, gibt dieser eine sehr viel vorsichtigere Einschätzung als seine Frau: *„Ja, ein bisschen“* (117). Als er auf Nachfrage von Frau Breuer diese Einschätzung erläutern will, fällt ihm seine Frau ins Wort und übernimmt es, von den Schwierigkeiten zu erzählen, die immer wieder zu Hause entstehen, führt das Gespräch aber wieder zurück zu ihrer Einschätzung *„Insgesamt ist es viel besser geworden“* (140). Möglicherweise ist diese Sequenz sprachlich geglättet worden. Doch selbst dann zeigt sich hier, dass im Kontrast zu anderen Gesprächspassagen Frau Myrani laut und deutlich spricht und ihre Sprachbeherrschung gut ist. Der sprachlich unvollständige und teils unverständliche Modus, der die meisten anderen Gesprächspassagen charakterisiert, ist somit nicht als Ausdruck ihrer fehlenden Sprachkenntnisse anzusehen, sondern in sehr viel stärkerem Maße Produkt der Interaktion im Gespräch bzw. der Position, die sie damit gegenüber den Vertreterinnen der Institution einnimmt. Während also einerseits beide Eltern gegenüber dem Jugendamt die geschilderte Gehorsamsbereitschaft an den Tag legen, ist die Paardynamik klar, in der Frau dominiert, die hier sehr bestimmend ist und, um dies durchzusetzen, auch auf einmal gegenüber dem Jugendamt sehr eloquent werden kann. Der Vater bleibt nach dieser Sequenz im weiteren Gesprächsverlauf weitgehend ausgeschlossen. Seine Beiträge sind selten und beschränken sich auf zustimmende Aussagen: *„Ja“* (174), *„ein kleines Wunder“* (186), *„Ja, kurz vor dieser“* (587), *„Ja, bis dahin“* (793). Ein zweiter Versuch von Frau Breuer Herrn Myrani ins Gespräch zu ziehen wird erneut von Frau Myrani unterbrochen (188), danach erfolgt kein weiterer Versuch. Die Analyse von Ursachen und Auswirkungen dieses Gesprächsverhalten der Eltern lässt sich in zwei Richtungen weiter verfolgen. Zum einen lassen sich Thesen daraus entwickeln, auf welche familiäre Kommunikationsmuster geschlossen werden kann und wie diese an der Entstehung des als problematisch eingeschätzten Verhalten des Jungen beteiligt sind. Zum anderen kann untersucht werden, wie diese Muster sich in der Kooperation der Eltern mit den Vertreterinnen von Jugendamt und freiem Träger auswirken. Letzteres erfolgt im nächsten Punkt.

Annahmen über die Ursachen der Verhaltensänderung – (k)eine familiendynamische Perspektive

Zum Jungen selber lässt sich Folgendes sagen. Die ersten Informationen zu ihm beziehen sich auf seine chronische Erkrankung und auch im weiteren Verlauf des Gespräches werden gesundheitliche Fragen immer wieder thematisiert. Sie werden aber nicht als Teil der Beratung definiert, sondern quasi wie objektive Daten aufgefasst, mit deren Folgen höchstens sich die Beratung auseinandersetzen muss, z.B. wenn er aufgrund einer Verletzung eine Weile weder an der Schule noch an den Angeboten der Tagesgruppe teilnehmen kann. In dieser Tagesgruppe hat er, so betont es Frau Breuer vom Jugendamt von Anfang an, große Fortschritte gemacht in seinem Kontaktverhalten zu anderen Kindern. Zu Hause allerdings fällt es ihm nach wie vor schwerer, sich selbst zu beschäftigen. Dort *„langweilt er sich“*, *„will Action“* (33). Es ist anzunehmen, dass vor allem sein „öffentliches“ Verhalten in der Schule zur Einleitung der Jugendhilfe geführt hat, denn die schwierige Situation zu Hause wird zwar von den Eltern angesprochen, aber zugleich ist die Mutter bemüht, nicht zu ausführlich über die Situation zu Hause zu sprechen, müsste sie dann doch wahrscheinlich auch über das Verhältnis zu ihrem Mann und die Situation der Familie allgemein sprechen. Dies schirmt sie hingegen nach außen eher ab.

Weit ausführlicher als die Mutter äußert sich Frau Kraus über den Jungen. Sie vermerkt als einen *„Durchbruch“* (71) ein Gespräch mit der Lehrerin, in dem um die Versetzung ins nächste Schuljahr ging. In dem Moment, in dem man ihm das zugetraut habe, *„da hat (er) wirklich angefangen, richtig fest zu arbeiten, ... seitdem er wusste, dass er in die vierte Klasse kommt“* (77). Die These über den Jungen lautet also von Anfang an: Wenn er will, dann kann er auch. Er arbeitet sogar länger als die meisten anderen Viertklässler, da in seiner Schule mehr Hausaufgaben gegeben würden. *„Also der gibt eigentlich nicht auf“*, so Frau Kraus (89). Allerdings gilt auch die Komplementärthese: *Wenn er nicht will, dann kann man nichts mehr machen* (219). Die Ausdauer wird auf das zurückliegende Jahr der Hilfsmaßnahme zurückgeführt, das habe er früher nicht gekonnt. Hier sind sich die Mutter und Frau Kraus einig. Vor allem lässt er sich inzwischen auch von anderen helfen, was früher nicht der Fall war. Dies gilt für die Schule und noch mehr für die Tagesgruppe. Zu Hause ist diese Verhaltensänderung weit weniger stabil, hat sich aber auch verbessert, er lässt sich laut Frau Kraus sogar vom Vater helfen, was dieser bestätigt (174).

In der Schule hat er mit seiner Lehrerin Frau Müller einen guten Kontakt aufbauen können, was anscheinend mit früheren Lehrerinnen nicht der Fall war. Die Bestätigung von Erwachsenen, die ihm etwas zutrauen, wird als Hauptantriebskraft der stattgefundenen Veränderung angesehen. Frau Kraus: *„Er hat sich früher immer geschämt, er wollte nicht nach Hilfe fragen, weil er dachte, ich muss alles können“* (238). Frau Breuer: *„Also entweder Supermann und auf der anderen Seite nichts wert“* (242). Diese innere Spannung des Jungen, sein Schwanken zwischen Größenphantasien und seine Versagensängste, werden als Hauptantriebsquellen seines schwierigen Verhaltens angesehen und die darauf ausgerichtete „pädagogische Haltung“, ihm etwas zuzutrauen, als Hauptmotor der Veränderung. In dem Maße, wie er an Selbstbewusstsein gewinnt, kann er seine Schulleistungen und seine Kontaktfähigkeit mit Kindern und Erwachsenen verbessern.

(3) Inszenierung der institutionellen Dynamik am Beispiel der Familie Myrani

Dilemma zwischen Fallverantwortung und Informationsabhängigkeit

Eingeleitet wird das Gespräch durch Frau Breuer, die sich damit in ihrer Rolle als Fallverantwortliche zeigt. Ihre Informationen zum Fall hat sie von Frau Kraus, die ihr einen Kurzbericht gegeben hat. Damit wird sogleich eine Differenz sichtbar, die über den Einzelfall hinaus konstitutiv ist für Gespräche wie diesem. Als Fallverantwortliche und Auftraggeber des freien Trägers ist Frau Breuer zugleich abhängig von den Informationen dieses freien Trägers. Institutionell sind alle anderen also abhängig von Frau Breuer, im Hinblick auf die Informationslage ist sie abhängig von den anderen Gesprächsbeteiligten, sowohl von der Mitarbeiterin des freien Trägers wie von der Familie. Frau Breuer konnotiert die Entwicklung des Jungen von Anfang an positiv, er sei selbständiger geworden und mache Fortschritte im Kontakt zu anderen Kindern. Nach dieser kurzen inhaltlichen Einführung folgt ein Vorschlag zum Ablauf des HPG, den sie nicht mit den anderen Beteiligten überprüft, sondern als bekannt und akzeptiert voraussetzt, *„Sie kennen das ja“* (22). Sie bittet, diesen Verlauf einzuhalten, *„weil (wir) heute nicht so viel Zeit haben“* (24) und mit dem folgenden *„Ja?“* (25) signalisiert sie, dass sie von der Zustimmung der anderen ausgeht. Mit Bezug auf den positiven Bericht von Frau Kraus fragt sie dann Frau Myrani um ihre Einschätzung und es erfolgt die schon genannte Bemerkung *„Ich bin glücklich und zufrieden ...“*.

Die Gesprächsatmosphäre ist freundlich bestimmend, Frau Breuer setzt die Bedingungen ohne die Akzeptanz der anderen nochmals gesondert zu überprüfen. Die Mutter antwortet in der beschriebenen kurzen Art. Schon nach kurzer Zeit mischt sich Frau Kraus in diesen Gesprächsablauf ein und signalisiert damit vor allem Frau Breuer, dass sie aktiv an der Gestaltung des Gespräches beteiligt sein will und wird. Zugleich zeigt sie mit ihrem ersten Beitrag Frau Myrani, dass sie gut informiert ist über den Tages- und Wochenablauf des Jungen (*„Gestern oder Vorgestern“* 36), und fordert sie damit implizit zur Genauigkeit auf. Sie relativiert diese fordernde Haltung sofort wieder, sowohl verbal (egal), wie nonverbal durch ihr Lachen (38). Sowohl bei Frau Kraus wie auch bei Frau Breuer taucht dieses Lachen im gesamten Gesprächsverlauf wiederholt auf und lässt sich als eine Form der Spannungsregulation interpretieren.

Konkurrenz unter den Fachkräften und ihre Regelung

Ein zweites Kommunikationsmuster zeigt sich, als Frau Breuer und Frau Kraus beide gleichzeitig auf eine Bemerkung von Frau Myrani reagieren. Auch dies wird sich wiederholen und signalisiert, dass die Beziehung nicht ohne Konkurrenz ist, auch wenn der Tonfall dabei freundlich bleibt. Die kargen Rückmeldungen der Mutter und diese vorsichtige Konkurrenz führen dazu, dass Frau Kraus schließlich unaufgefordert die Aufgabe übernimmt, etwas zusammenhängender über die Entwicklung von Riyadh berichtet (71-90). Dies wiederum verstärkt die Wortkargheit der Mutter und verlagert das Gespräch, das nun zwischen Frau Breuer und Frau Kraus stattfindet. Dieses Muster wird sich im weiteren Verlauf wiederholen. Unterbrochen wird dieser Gesprächsanfang durch das verspätete Hinzukommen des Vaters, so dass sich dieses Muster nun unter Beteiligung des Vaters nochmals wiederholt. Frau Breuer beginnt und spricht den Vater an, der wiederum nach zwei kurzen Bemerkungen das Wort von seiner Frau abgenommen bekommt, worauf diese nach kurzer Zeit das Wort von Frau Kraus abgenommen bekommt. Nach kurzer Zeit verlagert sich also, auch nachdem der Vater hinzugekommen ist, das Gespräch wieder weg von den Eltern und hin zu Frau Breuer.

und Frau Kraus. Dies hat die Folge, dass die Einschätzung und das Erleben der Eltern von Riyadh keinen eigenständigen Platz bekommen, sondern sich vermischen mit der Einschätzung von Frau Kraus. Differenzen in der Einschätzung können daher nicht sichtbar werden. Wir haben es also mit einer doppelten Konkurrenz zu tun, einmal zwischen dem Ehepaar Myrani, zum anderen zwischen Frau Breuer und Frau Kraus.

Eine Konsequenz dieser doppelten Konkurrenz ist es, dass Frau Breuer zwar immer wieder die Gesprächsführung übernimmt und Fragen stellt, aber immer wieder Frau Kraus Fragen beantwortet, die an Frau Myrani gerichtet erscheinen, bzw. zweimal Frau Myrani Fragen beantwortet, die an ihren Mann gerichtet sind. Da aber trotz dieser Paardynamik Frau und Herr Myrani beide die erläuterte Gehorsamsbereitschaft gegenüber den Institutionsvertreterinnen zeigen, wandert das Gespräch immer wieder weg von den Eltern hin zu Frau Breuer und Frau Kraus. Nachdem der Vater sich nach seinem zweiten Beteiligungsversuch weitgehend aus dem Gespräch zurückzieht (185), bleiben die drei Frauen übrig mit der Tendenz von Frau Myrani, Frau Breuer und Frau Kraus das Gespräch zu überlassen. Im Zuge dieses Gesprächsverlaufs löst sich die Rolle von Frau Breuer, das Gespräch zu leiten, zunehmend auf. Diese Unklarheit der Gesprächsstruktur zeigt sich daran, dass nun vermehrt mehrere Personen gleichzeitig ansetzen, zumeist Frau Breuer und Frau Kraus, manchmal aber auch zusätzlich Frau Myrani (292, 314, 324, 333, 368, 387). Das Gespräch chaotisiert sich zunehmend. Inhaltlich verlagert es sich auf ein Thema, dessen Relevanz wenig plausibel ist, die Ausflüge mit mehreren Familien.

Konflikt zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmerin und seine Regelung

Nachdem das Gespräch eine Weile relativ unverbindlich und inhaltsarm bleibt (ca. ab 290-544), setzt Frau Breuer etwa in der zeitlichen Mitte des Gesprächs eine Zäsur, die nochmals auf einer anderen Ebene die zunehmende Unverbindlichkeit des Gesprächs als Ausweichen vor einem als unangenehm empfundenen Thema plausibel werden lässt. Diese Sequenz ist zentral für das Gespräch und soll daher hier ausführlicher dokumentiert werden (403-416).

Frau Breuer: Ja, dann wollte ich auf das Thema zu sprechen kommen, was mir da eigentlich unter den Nägeln brennt, ich habe das ja sehr positiv aufgefasst, was sie da alles geschafft haben, auch *gemeinsam*. Es ist ja nicht so, dass die Einrichtung den Schalter umgedreht hat, und auf einmal funktioniert dann der Junge, sondern Sie haben ja auch als Eltern mitgewirkt. Sie hatten von Anfang an den Aufenthalt von Riyadh hier auf zwei Jahre so erst mal so angepeilt, ne?

Frau Myrani: Ja.

Frau Breuer: Und diese zwei Jahre laufen (bald) (Änderung im Zuge der Anonymisierung) aus. (Zustimmung von Frau Myrani) Das heißt, das wären jetzt noch mal 5 Monate und dann müsste Riyadh, dann müsste man gucken, braucht Riyadh noch ne weitere Förderung, oder ist das schon ausreichend, die positiven Veränderungen, die er gemacht hat, um zu schauen, wie kann man die Ablösung jetzt hinkriegen, verstehen Sie. Im Prinzip sind zwei Jahre eine reguläre Zeit für die Tagesgruppe.

Es bereitet Frau Breuer sichtbar Mühe, die Begrenzung der Hilfemaßnahme und ihre baldige Beendigung anzusprechen. Erst jetzt gelingt es ihr zu sagen, „*was mir da eigentlich unter den Nägeln brennt*“. Doch bevor sie dies tut, betont sie erst, dass sie „*das ja sehr positiv aufgefasst (hat), was sie da alles geschafft haben, auch gemeinsam*“. Dieser positiven Konnotation der Mitwirkung der Eltern folgt die Erinnerung daran, dass diese den Aufenthalt von Riyadh selber auf zwei Jahre „*angepeilt*“ hätten. Erst als dies von der Mutter bejaht wird, nennt sie ihr Anliegen. Die Beendigung erscheint also als mehrfach begründungspflichtig, was nicht der Fall wäre, wenn Frau Breuer inhaltlich keine Zweifel daran hätte. Und so wirbt

sie einerseits bei der Mutter um Verständnis („*verstehen Sie*“), führt zugleich im Nachsatz ein institutionelles Kriterium ein („*eine reguläre Zeit*“), das eine weitergehende Förderung als besonders begründungspflichtig ausweist. Dieser Rückzug auf eine institutionelle Argumentation legt nahe, dass Frau Breuer allein aus ihrer fachlichen Einschätzung heraus die Beendigung der Maßnahme nicht glaubt hinreichend begründen zu können. Der mögliche Unterschied zwischen institutioneller und fachlicher Logik wird in der nächsten Sequenz gespiegelt im Unterschied zwischen Jugendamt und freiem Träger, denn Frau Kraus widerspricht, „*Von uns aus nicht, aber von Ihnen aus (lacht)*“ (417). Sie markiert diesen Widerspruch nicht als persönliche Meinung, sondern als Sicht des Trägers („*von uns aus*“). Offen bleibt dabei, ob sie Frau Breuer als Person oder als Vertreterin der Institution anspricht. Dass ein heikler Punkt angesprochen ist, signalisiert ihr Lachen. Die Reaktion von Frau Breuer – „*dass Sie sich nach zwei Jahren von einem Kind nicht trennen können, mir würde das genauso schwer fallen*“ (418-419) – lässt vermuten, dass sie sich als Person angesprochen fühlt, weil sie nun ihrerseits Frau Kraus ein persönliches Motiv unterstellt.

Frau Kraus: Das ist nicht die Frage, das müssen wir ja immer wieder, aber wir haben keine festgelegte Zeit, wie lange es dauert, also von uns aus gibt es keine Begrenzung.

Frau Breuer: Gut, aber die 2 Jahre ist erst mal so ne Zeit, wo man nach Ablauf der zwei Jahre mal gucken kann, wo stehen wir denn, was ist denn erreicht worden. Es soll ja nicht Ewigkeiten so weitergehen. (Band stoppt, Band II wird eingelegt) Ah jetzt, ich glaube jetzt haben wir es wieder, (lacht) jetzt müssen wir nur noch unseren Fall wieder finden. Ja, wenn Sie das jetzt so hören, Frau Myrani, wie kommt es bei Ihnen an? Alles Gute hat mal ein Ende? (420-428).

Frau Kraus weist dies zurück, worauf Frau Breuer einlenkt. Ihr Ärger wird jedoch sichtbar an der Formulierung „*Es soll ja nicht Ewigkeiten so weitergehen*“, womit gleichzeitig die Frage nach der Ernsthaftigkeit ihrer bisherigen positiven Einschätzung im Raum steht. Hier kommt ihr nun die Untersuchungssituation zur Hilfe. Das Band muss gewechselt werden und diese Unterbrechung sorgt mit dafür, dass der institutionelle Konflikt, der hier das erste Mal und in aller Schärfe sichtbar geworden ist, sofort wieder zugedeckt wird. „*Jetzt müssen wir nur noch unseren Fall wieder finden*“. Und dieser Fall ist nicht die Differenz zwischen Jugendamt und Träger, sondern Frau Myrani. Frau Breuers Schlusssatz „*Alles Gute hat mal ein Ende*“ ist zum einen noch geprägt von ihrem Ärger über die zurückliegende Sequenz, zum anderen trägt sie diesen Ärger in die Beziehung zu Frau Myrani hinein. Das Jugendamt wird zum Geber von guten Gaben, die Familie Myrani zum Empfänger dieser Gaben, die aber nicht „*Ewigkeiten*“ so weitergehen werden. Der nicht ausgetragene institutionelle Konflikt im Helfersystem wird erst personalisiert, dann in die Beziehung zur Familie hineingetragen. In der darauf folgenden Sequenz überspielt Frau Breuer gegenüber Frau Myrani den Konflikt im Helfersystem, indem sie sich in ihrer Einschätzung der zukünftigen Vorgehensweise auf Frau Kraus beruft.

Hier übernimmt Frau Kraus und führt die Diskussion wieder stärker in einen fachlichen Diskurs zurück, indem sie verschiedene Möglichkeiten für die Gestaltung des Übergangs auführt, die alle auf eine wahrscheinliche kleine Verlängerung der Betreuung zulaufen. Gegenüber Frau Myrani geht sie damit in die Rolle der Gesprächsleitung. Zugleich setzt sie nun auch den Fokus darauf, wie denn ein Übergang von Riyadh in andere Betreuungshilfen aussehen und seine Verselbständigung in der Familie bewerkstelligt werden könnte. In dieser Sequenz verdichtet sich das dem Konflikt zugrunde liegende professionelle Dilemma: Welche Veränderungen werden als gut genug eingeschätzt, um die Maßnahme als erfolgreich erklären und damit fachlich begründet beenden zu können? Gerahmt werden die Kriterien der Fachlichkeit von den institutionellen Bedingungen einerseits, den persönlichen Maßstä-

ben der Falibeteiligten andererseits. Die dabei auftretenden Differenzen müssen von den Beteiligten ausgehandelt werden, weil die Fachlichkeit selber kein objektives Kriterium darstellt, auf das man eine Entscheidung schlüssig zurückführen könnte. Es bleibt immer ein Ermessensspielraum, der gefüllt werden muss. Sowohl Frau Breuer wie Frau Kraus gelingt dieser Balanceakt recht gut, auch wenn ihre Kooperation in dieser Sequenz deutlich ins Stolpern kommt. Sie wählen dafür beide eher einen Stil, in dem Konflikte nicht direkt angesprochen werden, sondern durch implizit erfolgende Kooperationsangebote beruhigt werden. Dieser Mechanismus der Konfliktreduzierung hat allerdings zur Folge, dass die anderen Gesprächsbeteiligten, d.h. vor allem Frau Myrani, etwas an den Rand geraten, da die beiden Frauen viel Redeanteil übernehmen.

Das Gespräch geht nun zu einer Erörterung der verschiedenen Schulformen über, die für Riyadh im neuen Schuljahr in Frage kämen. Frau Kraus ist in der Erörterung dieser Fragen stärker in der Gesprächsleitung als Frau Breuer. Eine Entscheidung über die anstehenden Fragen wird von der Versetzung von Riyadh abhängig gemacht und der Schulform, auf die er dann gehen wird. Die letztendliche Entscheidung kann daher offen gelassen werden, auch das trägt zur Konfliktentschärfung bei. Dabei taucht, trotz aller Ressourcenorientierung von Frau Breuer und Frau Kraus, ein Dissens zur Mutter auf, die den Jungen eher auf der Realschule sieht, während Frau Kraus stärker zur Hauptschule tendiert.

Nachdem die beiden Frauen wieder zu einem fachlichen Diskurs zurückgefunden haben, ist es Frau Breuer auch möglich, den institutionellen Hintergrund ihrer Situation zu verdeutlichen. So kann sie sich mit einer möglichen Verlängerung der Maßnahme bis zu den Sommerferien anfreunden, *„aber dann muss klar sein, mit welchem Ziel, und der Bedarf muss da sein, sonst kriege ich das auch nicht genehmigt. Mein Chef guckt da jetzt auch drauf“* (553). Sie macht damit nochmals deutlich, dass nicht sie persönlich auf eine Beendigung gedrängt hat, sondern die Institution in Person ihres Chefs. Rückblickend ergibt sich folgende Situation: Ihre Schwierigkeiten, mit den enger gewordenen ökonomischen Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit zurecht zu kommen, führen dazu, dass sie die Thematisierung dieser Rahmenbedingungen im Gespräch immer weiter aufschiebt. Als ihr Versuch, die Begrenzung institutionell zu rechtfertigen, von Frau Kraus unmöglich gemacht wird, reagiert sie erst einmal mit einem persönlichen Angriff, zieht sich dann eine Weile etwas aus dem Gespräch zurück, und versucht im weiteren, das Bild einer Institutionsvertreterin, die Entscheidungen aus finanziellem Kalkül heraus fällt, zu korrigieren. Ein großer Teil des weiteren Gespräches dient vor allem der Korrektur dieses Bildes und der Aufrechterhaltung der Kooperation mit Frau Kraus.

Über mehrere Seiten des Transkriptes (518-622) sind in der Folge davon Herr und Frau Myrani am Gespräch kaum beteiligt, bis schließlich Frau Myrani ihre Unsicherheit deutlich macht, dass es dann zu Hause sein wird *„genau wie am Anfang“* (623). In der Folge davon fängt sie an Gründe aufzuführen, warum die Veränderungen doch nicht so stabil und weit reichend seien, wie bisher gesagt. Zum einen kann dies einer Dynamik zugesprochen werden, die häufig am Ende beraterischer oder therapeutischer Prozesse auftaucht; die Klienten werden unsicher, ob sie in der Lage sein werden, die Veränderungen auch ohne weitere Hilfe in ihren Alltag zu integrieren. Zum anderen zeigt sich aber auch, wie das angesprochene professionelle Dilemma aus der Sicht von Frau Myrani erlebt wird. Sie muss ein Problem präsentieren, das groß genug ist, um weitere Hilfen zu rechtfertigen. Zugleich verunsichert es sie, inwieweit der Ressourcenorientierung der Helfer zu trauen ist oder ob sie der Legitimierung dient, um die Maßnahme beenden zu können. Dazu passt, dass Frau Breuer auf

diese Verunsicherung eher beschwichtigend reagiert. Die Versicherung von Frau Breuer, *„Ja, aber er hat doch viel dazugelehrt, Frau Myrani“* (625), könnte sie in ihrem Verdacht bzw. in ihrer Angst sogar eher noch bestärken.

Das Gespräch verschiebt sich nun darauf, welche Hilfen denn Frau Myrani bekommen könnte, um mit Riyadh besser klar zu kommen, wenn er weniger in die Tagesgruppe geht. Hierbei wird ein weiterer Faktor deutlich, der Auswirkungen auf das Gespräch haben dürfte. Frau Breuer hat in ihrer Rolle nicht nur damit zu kämpfen, zwischen der Ethik des Helfens und ökonomischer Knappheit einen Kompromiss zu finden, sie sieht sich darüber hinaus auch einer fachlich neuen Situation gegenüber, die sie angewiesen sein lässt auf die Expertise von Frau Kraus *„Es ist ja das erste Kind, das ich praktisch zu den Eltern wieder mit begleite, von daher hab ich Sie auf Ihre Erfahrung hin angesprochen“* (743). Während sie also in einer institutionellen Verantwortung steht, aus der ihr eine relativ größere Handlungsmacht erwächst, sieht sie sich in der Fachlichkeit von der Erfahrung von Frau Kraus abhängig. Aus dieser Verschränkung würde sich nochmals erklären, dass die auftauchende Konkurrenz zwischen Frau Breuer und Frau Kraus nicht einseitig aufgelöst werden kann, sondern es für beide Beteiligten vorteilhaft ist, Kooperation anzustreben. Vor diesem Hintergrund verhandeln die beiden Frauen Möglichkeiten der ambulanten Familienhilfe, allerdings auch hier, ohne dass die ökonomischen Rahmenbedingungen dafür angesprochen würden.

Ganz zum Ende des Gespräches (777) stellt Frau Myrani nochmals in Frage, was stillschweigend dem ganzen Verlauf zugrunde liegt, dass nämlich Riyadh den Übergang in die nächste Klasse überhaupt schafft. So endet das Gespräch relativ offen, sowohl was die Einschätzung der Entwicklung des Jungen angeht, als auch im Hinblick auf die Fortführung oder Beendigung der Maßnahme. Diese Offenheit des Falles ließe sich als prozessorientiert und daher als angemessen ansehen, zumal wenn man die Form der Konfliktbearbeitung von Frau Breuer und Frau Kraus in Rechnung stellt. Sie lässt aber Frau Breuer mit der Bewältigung des ökonomischen Druckes weitgehend alleine, was ihr spätestens beim nächsten Gespräch mit dem Chef deutlich werden wird. Frau Kraus hingegen hat ihre Interessen gut vertreten können und quasi einen Anschlussvertrag für ambulante Familienhilfe aushandeln können.

Schlussbemerkungen und Ausblick

Folgende Hypothesen wollen wir zum Abschluss formulieren. Sie könnten Gegenstand weiterführender Forschungen sein, bzw. in weiteren Analysen vertieft werden.

(1) Irgendeine Form der Gesprächsführung ist besser als keine

Die offene Gesprächsführung überlässt Professionelle wie Familie ungeschützt der Komplexität der Situation. Die essentiellen Eckpunkte der Gesprächssituation, Rahmenbedingungen (z.B. Zeit, Geld), Rollen, Kontrakt und Auftrag, Ziele, bleiben unklar und sind daher nicht zu steuern. Es entsteht ein Leerraum, in dem sich die Dynamik des Helfersystems und des Klientensystems sowie ihre Wechselwirkungen weitgehend ungesteuert entfalten können.

(2) Wer ist der Klient, der Jugendliche oder die Familie?

Beide Hilfeplangespräche bleiben unentschieden in der Frage, ob der Jugendliche oder die Familie als ganze das zu beratende System darstellen. Dies zeigt sich nicht zuletzt in der bruchstückhaften Informationslage über die jeweiligen Familien bei den Professionellen. Ent-

sprechend schwierig wird es, einen Kontrakt mit allen Beteiligten auszuhandeln, der die Interessensgegensätze berücksichtigt.

(3) Sozialpädagogischer Ethos und ökonomischer Druck

Das klassische Dilemma jeder sozialen Arbeit, angesiedelt zwischen Beratung und Kontrolle, taucht unter den derzeitigen Bedingungen vor allem auf als Gegensatz zwischen sozialpädagogischem Ethos und beruflichem Selbstbild der beteiligten Professionellen auf der einen und deutlich wahrgenommenem ökonomischen Druck auf der anderen Seite. Je unklarer dieser Druck bleibt, u.a. weil die Rahmenbedingungen nicht hinreichend klar sind und dies dem professionellen Selbstbild widerspricht, umso schwieriger wird es, ihn zu regulieren.

(4) Die Fallstricke der Ressourcenorientierung

In beiden Fällen, vor allem bei der Beratung von Familie Beyer, lässt sich die Haltung der Beraterinnen als ressourcenorientiert bezeichnen, Ausdruck einer inzwischen weiten Verbreitung systemischer Vorgehensweisen und Haltungen in den Feldern sozialer Arbeit. Diese Haltung kollidiert aber potentiell mit dem immer auch gegebenen Kontrollauftrag der Institution. Unter knappen finanziellen Bedingungen wird dies besonders deutlich. Die Förderung der Selbstverantwortung der Klienten, Ziel letztendlich jeder psychosozialen und beratenden Tätigkeit, geschieht nicht mehr vorrangig aus einem professionellen Begründungszusammenhang heraus, sondern immer auch aus einem ökonomischen Begründungszusammenhang. Um also weitere Hilfe einfordern zu können, sind die Klienten darauf angewiesen, sich als hilfebedürftig zu definieren und den Professionellen entsprechende Problemlagen zu präsentieren. Auf eine derart ökonomisch begründete Ressourcenorientierung der Professionellen müssten die Klienten also mit einer verstärkten Selbstetikettierung reagieren, was nicht nur ihren eigenen Zielen, sondern wahrscheinlich langfristig auch den ökonomischen Zielen der Institution entgegenlaufen würde.

II. Ein Nachwort – Die Perspektive einer beteiligten Fachkraft

Wohl ganz selten bekommen Fachkräfte so detaillierte und differenzierte Rückmeldungen zu ihrer ganz konkreten Gestaltung eines Hilfeplangesprächs. Allerdings konfrontiert eine solche Analyse auch mit zum Teil ganz fremden und befremdlichen Schlussfolgerungen. Und ganz persönlich konfrontiert eine solche Analyse mit Bewertungen der eigenen Fachlichkeit und Professionalität, die nicht nur angenehm sind. Trotz erheblicher Bedenken, mich unterm Strich als „unqualifizierte Mitarbeiterin“ abgewertet zu sehen, überwiegen die weiterführenden Aspekte dieser kritischen Reflexion und Rückmeldung. Daher konnte ich dieser Veröffentlichung letztlich zustimmen. Dessen ungeachtet will ich aber doch zu den vier, von den Autoren in „Schlussbemerkungen und Ausblick“ formulierten, Hypothesen Stellung nehmen, als mein Beitrag für einen hoffentlich weiter zu führenden Diskurs über die aufgezeigten Grundfragen unseres Berufes:

Zu These 1 – Gesprächsführung und fehlende Formalisierung:

Dreh- und Angelpunkt des HPGs ist der Hilfeplan, für den es eine Vorlage gibt und der den gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen entspricht und die gesetzlich bindende Grundlage der Vereinbarung der Beteiligten darstellt. Eine in der Jugendhilfe „erfahrene“ Familie kennt diese Vorlage in der Regel wie auch dessen Inhalte und Fragestellungen. In einem „Neufall“ wird die Familie mit dem Verfahren und dem Hilfeplan zunächst vertraut gemacht.

Konstruktive Vorschläge und Ideen hinsichtlich weiterer „Formalisierung“ im Hilfeplangespräch begrüße ich sehr, würden diese doch die ohnehin schwierige und komplexe Aufgabe der Fallführung im Jugendamt strukturieren und vereinfachen. Jedoch halte ich die Beschränkung der Fallführung auf Moderation im Aushandlungsprozess für nicht vereinbar mit ihren ebenso bedeutsamen Aufgaben der Kontrolle und Steuerung.

Nach meiner Erfahrung ist die offene, lebendige Gesprächsführung im HPG der Situation der Klienten angemessen, sie lässt ihnen grundsätzlich Raum und die Möglichkeit, sich zu entfalten, denn Eltern und Kinder lassen sich kaum in einen „akademischen Diskurs“ einbinden. Die familiäre Dynamik muss nicht zwangsläufig reinszeniert werden, es könnte durch den Anbieter eine Vorbereitung auf das HPG stattfinden, die die Position der Hilfeempfänger klärt und sie so stärkt.

Im Übrigen bedeutet Sozialarbeit auch für die Fallführung im Hilfeplangeschehen immer, sich mit der eigenen Person und dem Fachwissen auf KlientInnen einlassen können und mit ihnen zu arbeiten, mit allen Risiken, die das impliziert wie Übertragung, Allianzen, Projektion etc. Fachlichkeit muss aber ebenso beinhalten, zu wissen, wie man mit solchen Risiken umgeht und vor allem die Bereitschaft zur Selbstreflexion.

Zu These 2 – Wer ist der Klient?

Begrüßenswert wäre natürlich, immer und zu jedem Zeitpunkt eine klare und deutliche Benennung, wer zu welchem Zeitpunkt im Fokus der Hilfe steht. Für die Analytiker der transkribierten HPGs wäre die klare Benennung sicher eine Hilfe gewesen, das Gespräch zu strukturieren und mehr Klarheit in das Geschehen zu bringen. In der Praxis sind die Übergänge fließend. Die Mitarbeit der Familie im Interesse einer „gelungenen“ Jugendhilfe ist immer hilfreich, sogar unabdingbar, aber nicht immer gegeben. Manchmal ist die Bereitschaft dazu nicht vorhanden, sondern es gibt deutliche Widerstände auf Seiten der Familie, die durchaus Interesse daran haben kann, das Kind „als das Problem behandeln zu lassen“ und von sich abzusehen. Man muss die Familie für eine Mitarbeit gewinnen, für Veränderung motivieren, gewohnte Sichtweisen in Frage stellen etc. Auch dieser Prozess liegt in der Verantwortung zunächst der Fallführung, dann in der gemeinsamen Verantwortung für den inhaltlichen bzw. organisatorischen Verlauf der Hilfe im Helfersystem. Im Übrigen sind formal die leistungsberechtigten EmpfängerInnen der Jugendhilfe gem. KJHG die Eltern.

Zu These 3 – Sozialpädagogischer Ethos und ökonomischer Druck

Nach meiner Erfahrung sind Hilfeangebot und -entwicklung sowie -gestaltung immer abhängig von ökonomischen Bedingungen und den Vorgaben hierzu. Dies gilt sowohl im Einzelfall (Umsetzung fachlicher Standards, Qualität der Kooperation im Helfersystem, Arbeitsbedingungen, Supervision, Kollegiale Fachberatung), als auch für die (be)drückenden veränderten

gesellschaftlichen Situationen, die vor allem unsere Klientel betrifft. Auch fehlende Ausrichtung im Umgang mit dem Klienten auf das Thema "Rückführung", mangelnde Ressourcenorientierung und fehlende Flexibilität der Anbieter sind im Einzelfall eher konfliktträchtig, als die schlichte „ökonomische Frage“ – jedenfalls zur Zeit. Ohne die Problematik Kleinzureden: Die erfolgten Veränderungen organisatorischer Art, auch in unserem Jugendamt, die unter der Maxime "Reduzierung der Jugendhilfe-Kosten" zunächst Abwehr und Skepsis hervorriefen, habe ich auch als eine Qualifizierung von Sozialarbeit erlebt und als Chance, Rituale und Trampelpfade in Frage zu stellen und sich neuen Herausforderungen zu stellen.

Zu These 4 – Fallstricke der Ressourcenorientierung

Die Diskussion um das Thema "Selbstverantwortung" der KlientInnen hat einen neuen Stellenwert bekommen, und nicht nur einen negativen, wie in dem von den Autoren beschriebenen Sinn. Statt „aus dem Füllhorn Hilfen zu verteilen“ – im Zweifelsfall die stationäre – und ohne Qualität und Effektivität nachweislich berücksichtigen zu müssen, ist mit der ökonomischen Frage auch die nach Qualität und Effizienz aufgetaucht, zunächst eine, wie ich finde, Chance, die eigene Arbeit kritisch zu hinterfragen und eine Neuorientierung vorzunehmen.

Aus Sicht der KlientInnen geraten deren Ressourcen viel mehr ins Blickfeld, statt FÜR sie zu sorgen mit Hilfen jeder Art, (oder für sich als SozialarbeiterIn, z.B. bezogen auf das „Wächteramt“) werden die KlientInnen nun stärker in ihrer Verantwortung für ihre Veränderungen wahrgenommen. Im Gleichgewicht von Fördern und Fordern wird das Augenmerk verstärkt auf dem Fordern liegen müssen. Ich sehe darin keinen Konflikt zum "beruflichen Ethos", im Gegenteil hätte ich Probleme damit, wenn ich mich in meinem beruflichen Handeln nicht auf veränderte Rahmenbedingungen, auch im Interesse meiner KlientInnen einstellen würde.

Insgesamt wertete ich es als positiv, dass die Komplexität der Rolle der Fallführung zwischen Recherche/Informationsbeschaffung, Moderation, Entscheidungsfindung, Kontakt- und Gesprächsbereitschaft herstellen, Steuerung im Hilfeplangespräch gewürdigt. Vermisst habe ich die Blickrichtung auf das gesamte Geschehen im HPG und das Zusammenwirken der Beteiligten.

Literatur

- Schattenhofer, Karl & Thiesmeier, Monika (2001). Kollegiale Beratung und Entscheidung – Die Inszenierung einer Diagnose. In: Ader, Sabine u.a. (Hg.). Sozialpädagogisches Fallverstehen und sozialpädagogische Diagnostik in Forschung und Praxis. Münster, S. 62-69
- König, Oliver (2002). Macht in Gruppen. Gruppendynamische Prozesse und Interventionen. 3. Auflage. Stuttgart
- Antons, Klaus & Amann, Andreas & Clause, Gisela & König, Oliver & Schattenhofer, Karl (2004). Gruppenprozesse verstehen. Gruppendynamische Praxis und Forschung. Wiesbaden