Institut für Innovation und Beratung
an der Evangelischen Fachhochschule Berlin e. V.

Protokolle der „teilnehmenden Beobachtungen“ aus dem Projekt „Zugangsqualität im Kinder- und Jugendhilfesystem in Spandau“

Ein Evaluationsprojekt der Öffentlichen und Freien Jugendhilfe in Berlin-Spandau in Kooperation mit der Evangelischen Fachhochschule Berlin

Projektleitung: Prof. Dr. Mathias Schwabe

Mitarbeiterinnen: Frau Althoff, Frau Bresching, Frau Falkenberg, Frau Juche, Frau Mehner, Frau Olvera, Frau Rabe, Frau Schallat, Frau Schulze, Frau Stein

Berlin September 2007

Legende in den Protokollen benutzten Abkürzungen:
Die Protokolle tragen oben eine Codenummer: die ersten 4 bzw. 5 Buchstaben bezeichnen jeweils einen bestimmten Fall (A) und die kontaktierte Institution (B)

A) Fälle
DK = „dickes Kind“
CS = „Computer-abhängig. Jugendlicher“
SP = „Spielplatzrandale“
AJ = „18 Jahre und schwanger“

B) Institutionen
ASD = Allgemeiner sozialpäd. Dienstag
FT = Freier Träger
JF = Jugendförderung
EB = Erziehungsberatung
Kita = Kindertagesstätte
JGH = Jugendgerichtshilfe
BO = Bürgeramt

Postanschrift:
Postfach 37 02 55
14132 Berlin

Telefon: (030) 8 45 82 - 245
Telefax: (030) 8 45 82 - 217
e-mail: dmuss@evfh-berlin.de
www.evfh-berlin.de/INIB

Bankverbindung:
Bank für Sozialwirtschaft
(BLZ 100 205 00)
Konto-Nr. 32 33 000

Besucheradresse
Teltower Damm 118-122
14167 Berlin (Zehlendorf)

Inhaltsverzeichnis

Fall B „Dickes Kind“	**4 – 79**
DKASD1SW	4 – 7
DKASD2SW	8 – 10
DKASD3BSW	11 – 27
DKASD4FR	28 – 31
DKASD5AS	32 – 34
DKASD6AS	35 – 37
DKASD7BO	38 – 41
DKASD8R	42 – 45
DKFT1SW	46 – 49
DKFT2/EBSW	50 – 56
DKFT3FR	57 – 59
DKFT4BO	60 – 64
DKFT5AS	65 – 67
DKJF1FR	68 – 74
DKJGH1FR	75 – 77
Fall C „Computersucht“	**77 – 141**
CSASD1AS	77 – 80
CSASD2BO	81 – 84
CSASD3BO	85 – 91
CSASD4SW	92 – 96
CSASD5SW	97 – 100
CSASD6B	101 – 103
CSFT1J	104 – 106
CSFT2J	107 – 108
CSFT3J	109 – 110
CSFT4/EBFR	111 – 113
CSFT5JM	114 – 118
CSFT6F	119 – 120
CSFT7B	121 – 123
CSEB1SW	124 – 133
CSEB2SW	134 – 136
CSJF1SASU	137 - 141
Fall D „Spielplatzrandale“	**142 - 175**
SPASD1SW	142 – 146
SPASD3AS	147 – 149
SPASD4SW	150 – 153
SPFT1AS	154 – 156
SPJF1SW	157 – 159
SPJF2AS	160 – 162
SPJF1FR	163 – 165
SPFT1M	166 – 168
SPÄ1SW	169 - 175
Fall E „Achtzehn Jahre und schwanger“	**176 – 229**
AJASD1SASU	176 – 181
AJASD2SASU	182 – 185
AJASD3FR	186 – 189

AJASD4O	190 – 202
AJ/DK/ASD6FR	203 – 205
AJASD7SASU	206 – 210
AJFT1BO	211 – 217
AJFT2BO	218 – 220
AJFT4F	221 – 224
AJKT1SASU	225
AJKT2SASU	226 – 227
AJKT3SASU	228 – 229

Fall B „dickes Kind“
Codenummer: DKASD1SW
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin, 1.Anlaufstelle bei einer einteiligen Kontaktkette
22.5.07, ca. 10.10, Dauer: ca. 8 Minuten
Autor: M. Schwabe

Vor dem Wählen fühle mich etwas aufgeregt und spüre mein Herz klopfen; ich habe ein wenig Bedenken sofort als Testanrufer erkannt zu werden, nehme mir dann aber ein Herz und greife zum Hörer.
„Ja, hier sozialpädagogische Beratungsstelle.....“, eine weibliche Stimme mit neutralem Klang, nicht freundlich, aber auch nicht unfreundlich.
Vielleicht habe ich nicht gut genug aufgepasst, aber ich erinnere weder einen Namen, noch den Hinweis auf das Jugendamt Spandau. Ich versuche einen einfachen, unsicheren und stotternden Mann zu geben: „Hier Schäfer, ja, ich, ich weiß nicht, ob ich hier, also ob ich hier richtig bin, Schäfer mein Name…“
Schweigen am anderen Ende der Leitung.
„Ja, ich, ich mach mir halt Sorgen um meinen Sohn, wissen Se, der iss zehn Jahre, der lebt bei seiner Mutter und der ist so dick!“
Ich höre ein Ausatmen, das ein kleines bisschen wie ein Stöhnen klingt…..ansonsten: ca. zwei Sekunden weiteres Schweigen. „Besonders leicht machen sie es einem hier nicht“, denke ich.
„Ja, also ich…., wie will ich sagen, ich mach mir halt Sorgen, weil der immer dicker wird und dicker und die Frau, also meine Ex-Frau, die achtet da gar nicht darauf…“
„Wie alt ist denn Ihr Sohn?“
„10 Jahre und hat jetzt bald 50 Kilo“.
Kurze Pause, sie scheint zu überlegen: „Also da gehen Sie am besten mal zum Gesundheitsamt!“
Das klingt entschieden, aber auch ein bisschen so wie „dann habe ich sie wenigstens los!“. Jedenfalls fühle ich das so.
„Ja, also da war meine Frau schon, äh, und die haben was gesagt, also, das wäre eher so familiär bedingt und ähem, deswegen sollten wir mal zum Jugendamt…“
Schweigen, wieder das Ausatmen, das jetzt noch ein bisschen mehr wie ein Stöhnen klingt. Mein Gefühl sagt mir, dass ich nicht willkommen bin, störe….
„Ja und was ist jetzt Ihre Erwartung?“
Diese Frage kommt knapp und präzise. Die hat sie schon häufiger gestellt, das merkt man, sie scheint fester Teil eines professionellen Programms darzustellen. Eigentlich eine gute Frage, denke ich, aber als Vater fühle ich mich zugleich überfordert. Jetzt habe ich schon gewagt, im Jugendamt anzurufen, und jetzt soll ich auch noch klare Erwartungen haben. Habe ich aber nicht! Eher so ein diffuses Gefühl, die könnten vielleicht etwas machen, keine Ahnung was, aber dass die zuständig sind. Dass die helfen könnten…..Die Frage macht mich nachdenklich, aber sie schafft auch Distanz, hat auch etwas von Abwimmeln.
„Ja, äh, ich weiß auch nicht, äh, ich dachte halt nur, weil es ja nicht gut ist, wenn die Kinder so dick sind und alleine kommt die Frau nicht zu Ihnen, aber wenn ich mit komm, dann würde sie schon, hat sie gesagt und …“
„Also da können Sie zum Gesundheitsamt gehen…“, kurze Pause „…oder aber zum Jugendamt…..“. Es klingt so, dass beide Ämter für mich zuständig sind. Wobei das „aber“ vor dem Jugendamt eine kleine Schwelle aufbaut. Dass ich das Gesundheitsamt schon einmal erwähnt habe, scheint die Mitarbeiterin nicht gehört zu haben oder nicht mehr zu erinnern.
Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

„Ja, also ich glaub schon Jugendamt, weil die haben ja gesagt meiner Frau, also im Gesundheitsamt, dass wir da zu Ihnen sollen, also Jugendamt…“
„Bei wem war Ihre Frau denn da?“
„Oh, das weiß ich nicht, da war ich ja nicht bei….also tut mir leid….“.
Aber dieses Nichtwissen scheint kein großes Hindernis zu produzieren, denn beinahe sofort danach fragt sie mich
„Wo wohnt Ihre Frau denn?“
„Diehlmannstrasse 26“
„Wie?“
„Diehlmannstrasse, D wie Dora und dann mit ie und h“.
Ich muss noch zwei Mal Präzisierungen bezüglich des Namens vornehmen, aber es scheint sich zu lohnen: Ich höre Rascheln von Blättern und Ausatmen, diesmal hat es nichts von Stöhnen….eher etwas von konzentrierter Arbeit….
„Ja, Diehlmannstraße, da sind wir definitiv zuständig!“
Das „definitiv zuständig“ klingt gut für meine Ohren. Ich bin also richtig. Trotzdem kann ich mich des Eindrucks nicht erwehren, dass bei der Mitarbeiterin auch mitschwingt: „da ist wirklich nichts zu machen, leider sind wir zuständig !“. Aber vielleicht bilde ich mir das auch ein….
„Ja, da kommen Sie mal am besten in unsere Sprechstunde: Dienstags von 10.00 – 13.00 und Donnerstag von 16.00 bis 18.00 hier in die (-Straße)“. Dass es eventuell auch Alternativen zur Sprechstunde gäbe, jemand, der sich direkt für mich zuständig fühlt, scheint nur ganz kurz auf. Eigentlich ist klar, dass ich zur Sprechstunde kommen soll.
„Ja, also Donnerstag ist gut, weil ich ja arbeiten muss Dienstag Morgen, also geht es da noch um 18.00?“
„18.00 ist schlecht…da müssten Sie schon eher da sein, damit Sie da noch jemanden erwischen, also 16.00……kommt ja auch immer darauf an wie viel los ist, wie lange Sie da warten müssen…...“
„Ja, wenn ich dann, ähm, also wir, so um 17.00 kommen, ähem…, langt das noch, kommen wir da noch dran?“
„Ja auf jeden Fall!“
Das klingt wie eine klare und feste Zusage. Wenn wir da um Fünf sind, kommen wir auch dran. Das beruhigt mich. Aber schon sehe ich mich vor dem nächsten Problem….
„ja, ähem….und wo gehe ich denn da hin, also wohin, ähem wer oder wo muss ich denn….?“. Die Mitarbeiterin weiß, was ich brauche:
„Also da wenn sie reinkommen da ist jemand an der Aufnahme und dem erzählen Sie dann Ihr Problem und dann werden Sie da jemandem zugewiesen…“. Eine vertraute Vorstellung taucht in mir auf: das klingt nach einem Tresen wie beim Arzt und einer Art Sprechstundenhilfe:
bestimmt gibt es da auch ein Wartezimmer, ich sehe es direkt schon vor mir…
„Ja, gut hab ich verstanden, dann kommen wir also am Donnerstag. Danke! Wiederhören“
„Ja, tschüss“. Die Verabschiedung fällt ein wenig salopp aus, aber nicht unangenehm in meinen Ohren. Vielleicht geht es dort ja doch menschlicher zu als ich dachte.

Resümee:

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

- Anfangs wollte die Mitarbeiterin mich nicht so gerne als „Kunden“ für das Jugendamt annehmen, sondern lieber an das Gesundheitsamt schicken. Als sie sich dann formal für mich zuständig erklärt hat, lief es deutlich besser.
- Nonverbales, auch Schweigen, Atmen, unbeabsichtigtes Seufzen oder Stöhnen wird vom Klienten unterschwellig wahrgenommen und gedeutet. Wie oft der Klient mit seinen Phantasien bzw. Deutungen richtig liegt, lässt sich nicht ohne weiteres herausfinden; aber insbesondere Unwilligkeit bzw. Abwehr werden wahrscheinlich relativ schnell und sicher wahrgenommen. Antrainierte, mechnische Freundlichkeit hilft hier nicht weiter!
- Viele AdressatInnen, die das erste Mal beim Jugendamt anrufen, dürften sich unsicher und befangen fühlen. Sie überwinden sich, rufen an und fühlen sich in diesem Moment relativ bedürftig bzw. sind relativ leicht zu irritieren oder zu kränken. Solche Erst-Anrufer sollten mit besonderer Aufmerksamkeit behandelt werden.
- Fehlendes Wissen um das Jugendamt und seine internen Abläufe wird durch die Erinnerung an andere Dienstleistungskontakte aufgefüllt (Sprechstunde beim Arzt). Das kann zutreffend sein (die Idee vom „Tresen“) oder falsche Erwartungen schaffen. Eventuell könnte man die zwei, drei wichtigsten Dienstleistungs-Phantasien der AdressatInnen herausbekommen und diese aktiv bedienen.

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.5.07 Dauer in Min.: ca. 8 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKSW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich	☐1	☐2	☒ 3	☐ 4	☐5	☐ 6	sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert	☐1	☐2	☒3	☐4	☐ 5	☐6	sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz

gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen	☐1	☐2	☐3	☐4	☐5	☐6	sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall B „dickes Kind“
Codenummer: DKASD2SW
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
3 kurze Kontakte in einer telefonischen Vermittlungskette
22.5.07 / 9.20, 10.00, 11.20, jeweils unter einer Minute
Autor: M. Schwabe

Ich rufe die Vermittlungsstelle eines ASD-Regionalbüros an. Dort antwortet ein Anrufbeantworter einer ASD-Mitarbeiterin: „Hier XY, Sozialpädagogische Beratung des Jugendamtes Spandau. Ich kann Ihren Anruf im Moment nicht persönlich entgegen nehmen. Bitte nennen Sie Namen und Telefonnummer, ich melde mich dann bei Ihnen.“ Eine sympathische, eher jugendliche Stimme….Offensichtlich gibt es bei dieser Stelle keinen festen Tagesdienst, sondern wechselnd zuständige KollegInnen.
Ich stottere bei diesem und dem nächsten Anruf jeweils meinen Namen(Herr Schäfer) auf den AB und gebe an, mich später noch einmal zu melden. Dabei versuche ich meiner Stimme einen stammelnden, unsicheren Klang zu verleihen. Einen konkreten Grund für den Anruf nenne ich nicht.
Bei einem dritten Anlauf, merke ich, dass das Telefon besetzt ist.
Ich bin gerade mit anderen Arbeiten in meinem Büro beschäftigt, als es klingelt:
„Ja, hier Jugendamt XY (der Name), kann ich bitte Herrn Schäfer sprechen?“.
Ich hatte mich am Telefon mit Schwabe gemeldet und kann deswegen nicht so schnell auf Schäfer umstellen. Trotzdem bin ich so geistesgegenwärtig zu sagen: „Ja, der Herr Schäfer und ich, wir teilen uns das Büro, aber er ist momentan nicht am Platz. Kann ich ihm etwas ausrichten?“
„Ja, Sie können ihm ausrichten, dass ich mich gemeldet habe, denn er hat schon zwei Mal hier angerufen…“.
Damit zeigt sie sich als eine engagierte Fachkraft, die es für angebracht hält, einem potentiellen Klienten, hinter her zu telefonieren. Dieser soll nicht ein drittes Mal anrufen müssen bzw. zumindest merken, dass sein Anruf registriert und ernst genommen wurde. Dass sie dafür meine Nummer aus ihrem Display aufgeschrieben und quasi rückverfolgt hat, löst in mir zwiespältige Gefühle aus. Einerseits, toll wie die sich engagiert. Andererseits aber auch so etwas wie: ganz schön übergriffig. Immerhin habe ich doch gesagt, dass ich mich wieder melde und habe extra keine Nummer hinterlassen. Immerhin ruft sie bei mir im Büro an und da kann ein Rückruf vom Jugendamt für mich unerwünscht sein, sei es weil er meine Kontakte mit dem Jugendamt offen legt, sei es, weil ich einen Privatanruf in der Dienstzeit gemacht habe oder…oder. Insofern stellt der Rückruf auch eine etwas übereifrige Grenzverletzung dar. Warum muss sie dem Kollegen auf die Nase binden, dass ich schon zweimal angerufen habe. Das klingt so, als ob auch sie wüsste, dass sie etwas getan hat, was man nicht tun müsste, und deswegen quasi begründen muss. Aber vielleicht nimmt sie die Aufgabe Tagesdienst einfach nur sehr ernst: jeder, der sich an diesem Morgen an dieses Büro wendet, soll erleben, dass sich das Jugendamt „kümmert“ frei nach dem Werbemotto „Jugendamt Spandau, die tun was!“
„Ja, „ antworte ich also der engagierten Kollegin, „ich richte es dem Herrn Schäfer aus“.
„Ja und falls er nicht noch mal auf den AB sprechen will, dann soll er es eben noch mal zu einer anderen Zeit versuchen oder mir sagen, wann ich ihn zurückrufen soll…“.
Das klingt für mich sehr verantwortungsvoll und ganz kundenorientiert. Sie reflektiert, dass es nicht so einfach ist, telefonisch zusammenzukommen.
Ob die Kollegin schon zu diesem Zeitpunkt herausbekommen hatte, dass ich von der Fachhochschule aus anrufe, weiß ich nicht.
Unglücklicherweise wurden auch noch zwei andere Studentinnen an diesem Morgen mit derselben Mitarbeiterin verbunden. Spätestens da wird es ihr durch einen Blick auf

das Display aufgegangen sein, dass es kein Zufall sein kann, wenn so viele Menschen mit der Nummer 845 82 22- anrufen, den Nummern von unserem Stockwerk. Es lag nahe, dass wir damit „aufgeflogen“ waren. Deswegen habe ich es dann unterlassen diese Mitarbeiterin zurückzurufen und ihr die Geschichte von dem „dicken Kind“ zu erzählen. Das hatten mittlerweile schon die anderen Studentinnen getan.

Resümee:

- Ein Rückruf des Jugendamtes, ohne dass dieser ausdrücklich erwünscht wurde, kann einerseits als besonderes Engagement erlebt werden, aber auch als Übergriff. Der zweite Eindruck verschärft sich vor allem wenn andere bisher nicht informierte Personen darüber informiert werden, dass man mit (heimlich) dem Jugendamt in Kontakt getreten ist.
- Ein so hohes Engagement verblüfft den Bürger-Kunden. Es wird zunächst nicht mit dem Jugendamt assoziiert und stellt das bisherige Bild dieser Institution als einer eher „trägen“ und nicht-responsiven Behörde in Frage.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.5.07 Dauer in Min.: mehrmals 1 – 2 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKASD2SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Dickes Kind in der offenen Sprechstunde
Code-Nummer: DKASD3BSW
Ort: Jugendamt Klostestraße
Vorbereitung (31.5.07) und Durchführung eines Besuches in der offenen Sprechstunde in der Klosterstraße(5.6.07).
AutorInnen: J. Bresching, M. Schwabe

31.5.07
Zur **Vorbereitung** unseres Besuches in der Offenen Sprechstunde in der Klosterstrasse schlagen wir im Straßenverzeichnis nach und prüfen, wo unser Kind (mit seiner Mutter, denn wir sind ja geschieden) wohnen müsste, damit wir in der Klosterstraße richtig sind. Wir entscheiden uns für die Jägerstraße in Wilhelmstadt., PLZ 13595. Ein Anruf im Schulamt hilft klären, dass unser Kind dort die 5. Grundschule besuchen müsste. Diese heißt Christoph-Földerich-Grundschule und liegt in der Földerichstraße 29 – 33. Die Dame im Schulamt ist sehr freundlich: ich habe ihr nur erzählt, dass wir umziehen; sie fragt nicht nach, warum denn die abgebende Schule uns nicht sagen kann, wo unser Kind nach den Sommerferien hinmuss, sondern sucht alle Angaben heraus und gibt diese geduldig durch. Ich hätte ihr bei Nachfrage gesagt, dass wir von Braunschweig kommen, aber das konnte sie nicht wissen.
Eigentlich wollen wir zu einer bestimmten Person in der Klosterstraße, die wir uns herausgesucht haben. Weil wir ahnen, dass das nicht so leicht möglich sein wird, rufen wir vorher den Tagesdienst an. Wir geben nur an, dass uns die Lehrerin der Christoph-Földerichschule geraten hat zur offenen Sprechstunde zu gehen und dort mit Frau X zu reden.
Der Tagesdienst bestätigt, dass diese in der Klosterstraße sitzt und bestätigt auch die Zeiten für die offene Sprechstunde. Beides recht freundlich. Erst als wir fragen, ob Frau X denn auch die richtige für uns sei oder ob wir nicht vielleicht doch woanders hinmüssten, klärt er uns darüber auf, wie das „…eigentlich geht mit der Zuständigkeit“.
„Also am Dienstag, schauen wir mal….a, ha: da ist der… , der 5.6. , da hat die Frau Y Aufnahme und da müssten Sie zu der, Zimmer 000, die hört sich dann an, was Sie wollen und dann haben die Team und dann verteilen die das, wer weiter mit Ihnen arbeitet….“
„Ja, aber die Lehrerin hat uns gesagt wir sollen zu der Frau X, die kennt sie, die hat gesagt, die wäre gut, können wir auch direkt zu der?“
„Ja, das können Sie probieren, ob die da ist und ob die Ihren Fall nimmt. Eigentlich ist ja jemand anders an dem Vormittag zuständig….“.
Dass wir ein Fall sind und dass man uns nehmen kann oder nicht, schmeckt mir natürlich nicht. Jetzt haben wir schon einen von der Lehrerin empfohlenen Namen, muss nicht mehr in ein für mich anonymes und gesichtsloses Jugendamt, muss aber feststellen, dass das Amt nach eigenen Regeln Menschen annimmt und verteilt. Aus der ferne steigt in mir die Angst auf, dass ich unsere Geschichte an drei Orten erzählen muss, bis ich endlich beim richtigen bin, na mal schauen, wie das wird….
„Also probieren können wir es, wo sitzt denn die Frau X und wie heißt noch mal die Frau Y?“
Er erklärt uns alles mit Ruhe und Geduld.

Unsere Ziele: Wir wollen das Jugendamt sinnlich erfahren: wie ist es, wenn man in das entsprechende Gebäude geht, was sieht, hört, riecht, erlebt man da? Wir wollen erfahren, wie sich eine „Offene Sprechstunde“ anfühlt und beobachten, wie kompetent unser Problem von der zuständigen Fachkraft aufgenommen und vermittelt wird.

Unsere Geschichte: Frau Bresching und ich überlegen uns einige Eckpunkte für unseren gemeinsamen Auftritt im Jugendamt, genauer gesagt in der „offenen Sprechstunde“:
Unser Kind ist 11 Jahre, wiegt bei der Größe von 1,50 zwischen 57 und 60 Kilo, wird in der Schule von anderen Kindern gehänselt, hat keine Freunde, hat einen starken Leistungsabfall bezogen auf die Noten. Die Klassenlehrerin hat und dringend geraten beim Jugendamt Rat zu holen. Vor zwei Jahren waren wir beim Gesundheitsamt, das uns in eine AOK-finanzierte Bewegungsgruppe für Adipositas-Kinder geschickt hatte. Dort ging der Junge eine Zeitlang hin, bis der Besuch einschlief. Der Vater zeigt sich eher besorgt wegen der Probleme, die Mutter wiegelt eher ein wenig ab. Das Paar ist seit 4 Jahren geschieden, nachdem sie geheiratet haben, als der Junge 3 Jahre alt war. Sie hat die Beziehung beendet. Sie arbeitet als Bedienung bei Möwenpick; er ist Maler und arbeitslos, auch wegen Rückenprobleme.
Unsere Stimmung: Wir sind ein wenig aufgeregt, aber auch gespannt und neugierig auf die erste direkte bzw. persönliche Begegnung mit einer SozialarbeiterIn. Für uns als Studentin und Dozent stellt es eine Herausforderung dar, ein wenn auch geschiedenes „Ehepaar“ zu spielen. Wir haben uns bisher nicht geduzt, müssen das aber in dem Rollenspiel; das ist auch ein wenig heikel; aber wir sind wohl gemuht, dass das alles irgendwie klappen wird.

Der eigentliche Besuch
Datum: 5.6.07, 9.30 – ca. 10.15

A) Eindrücke vom Gebäude
Wenn man vom Bahnhof her zur Klosterstraße läuft und keine Ahnung hat, wo sich das Jugendamt befindet, fällt einem zunächst ein helles Hinweisschild am Rand eines Flachdaches mit der Aufschrift „Jugendberatung“ auf. Als völlig Ortsfremder wäre ich sehr wahrscheinlich diesem Schild gefolgt. Da ich weiß, wo es zum Jugendamt geht, laufe ich weiter. Ich versuche mich zu erinnern, wie es das allererste Mal war, als ich hier her kam. Wieder fällt mir auf, wie versteckt und „klein“ der Eingang zum Jugendamt ist, auch wenn eine Beschriftung mit großen, klaren Buchstaben den Weg weist. Aber dadurch, dass der Eingang ca. 5 Meter von der Straße zurückgesetzt ist, sieht man diese Beschriftung nur, wenn man direkt davor steht. Aus vielen anderen Winkeln ist diese nicht erkennbar. Als angenehm empfinde ich, dass das Jugendamt so „mitten drin im Leben“ liegt: viele Passanten bevölkern die Strasse, gleich neben an geht es in einen Supermarkt; architektonisch ist es in den Alltag eingebettet; man kann zum Jugendamt gehen wie zum Einkaufen….
Beim Betreten des Gebäudes stößt man zunächst auf einen kleinen Glaskasten, in dem der Pförtner sitzt; offensichtlich muss er aufstehen, um mit den Leuten durch das kleine Glasfenster hindurch kommunizieren zu können. Vielleicht befindet sich das Sprechfenster vom Sitzen aus zu hoch oder kommt von draußen durch die offen stehende Türe auch zu viel Straßenlärm hinein, das weiß ich nicht. Jedenfalls stehen vor uns schon zwei andere Frauen und reden mit dem Pförtner; wenn man wollte würde man mitbekommen, was sie fragen oder reden. Eine dritte Frau, offensichtlich türkischer Herkunft, mit langem Mantel und Kopftuch, steht ebenfalls in der Warteschleife. In jeder Postfiliale wird mehr Diskretionsabstand gefordert. Hier im Vorraum geht es eng zu. Während wir noch stehen und warten, dass wir unsere Frage stellen können, kommen zwei Frauen hinein und müssen sich an uns vorbeidrängen. Es kommt zwar nicht zu Körperkontakt, aber wir müssen uns umgruppieren, damit sie durchgehen können. War dieses Gebäude immer schon Jugendamt oder wurde das Haus ursprünglich für einen

anderen Zweck konzipiert? Falls ersteres der Fall ist, haben sich die Architekten bei der Gestaltung der Eingangssituation wenig bis gar nichts gedacht.
Endlich kommen wir dran und bringen unser Anliegen vor: der Pförtner ist freundlich und erklärt uns, nachdem wir grob umrissen haben, was unser Anliegen ist („die Schule hat gesagt wir sollen hier mal her kommen und der Herr Hack hat dann gesagt, wir sollen zur offenen Sprechstunde kommen“) wo wir hin müssen; gleichzeitig verweist er – wenn auch mit resigniertem Unterton - auf einen Zettel, der an der Wand hängt, und auf dem auf den Tagesdienst und seine Zimmernummer im sechsten Stock verwiesen wird. Entweder haben wir das Schild vorher wegen der drei Frauen nicht sehen können oder wir haben uns nur an der Warteschlange orientiert und gar nicht auf andere Hinweise geachtet. Das Hinweisschild ist gut gemeint, aber wird wohl kaum Beachtung finden.
Wir dringen weiter in das Gebäude vor: man durchschreitet einen engen und niedrigen Türsturz, ich würde denken gerade mal 2,10 oder 2,20 hoch, jedenfalls verspüre ich das Bedürfnis den Kopf zu beugen. Zu zweit passt man eben so durch diesen Eingang, sofort rechts geht es dann zu den Aufzügen. Auch vor denen stauen sich bereits einige Personen; der erste Aufzug hält zwar, wird aber durch wartende gefüllt; den zweiten nimmt eine wartende Frau mit Kinderwagen ein; erst in den dritten Aufzug passen wir mit hinein; er hält noch zweimal, aber dann sind wir im 6. Stock. Wir gehen in den Gang, der dämmrig wirkt, ob es nur an diesem eher bewölkten Tag so ist oder immer, wissen wir nicht und schauen uns suchend um. Platz für Stühle ist in diesem Gang nicht vorgesehen; Wahrscheinlich wäre er auch zu eng dafür. Was macht man hier, wenn man warten muss? Aus einem offenen Zimmer nimmt uns eine junge Frau wahr und fragt uns, ob wir zum Tagesdienst wollten. Wir bejahen und sie schickt uns drei Zimmer weiter.
In diesem Zimmer mit offener Türe sitzt eine Frau hinter dem Schreibtisch und zwei weitere Frauen vor dem Schreibtisch auf Stühlen. Wir wissen nicht, ob wir eintreten sollen, werden aber herein gewunken und noch bevor wir etwas sagen können, begrüßt: „Guten Tag, ich bin hier auch nur die Vertretung vom Tagesdienst, ich kann Ihnen gar nichts helfen, Sie nur verteilen, also wenn Sie mir bitte sagen, wo Sie wohnen und was für ein Problem Sie haben?“
Meine Rollenspiel-Frau und ich schauen uns an: was sollen wir sagen? Mich irritieren die beiden Frauen rechts neben dem Schreibtisch. Kann ich, soll ich vor Ihnen sprechen und wie offen? Sind es KollegInnen, die hier zum plaudern sind oder Klientinnen, die auf Weiter-Vermittlung warten….Wir
lösen das Problem wieder mit „die Schule hat gesagt, wir sollten mal “ und nennen den Wohnort in Spandau. Darauf hin werden wir in den fünften Stock zu Frau XY geschickt. Bevor wir uns dort melden, möchte ich noch einmal auf Toilette. Wir fahren in den vierten Stock, steigen dort aus, stoßen auf einen jungen Mann von ca. 17 – 19 Jahren und ich frage ihn nach der Toilette. Er schickt mich in den ersten Stock; offensichtlich kennt er sich hier aus, denn er kann mir Auskunft darüber geben, dass man für diese Toilette keinen Schlüssel braucht wie ich das zum Teil aus anderen Ämtern kenne. Wir machen uns auf den Weg, nicht ohne noch mal einen Blick in den Gang geworfen zu haben. Alle Türen sind geschlossen, deswegen wirkt es hier noch düsterer und irgendwie auch grau und schmuddelig, was zum Teil von dem Lineoleumboden in undefinierbaren Grau- und Beigetönen rührt. Wenn ich mich recht erinnere, stammt das fahle Licht von einer Neondeckenbeleuchtung. Ganz am Ende des Ganges an der Wand steht ein schwarzer, abgenutzt wirkender, aber eher breiter offensichtlich ausrangierter Schreibtischstuhl. Er unterstreicht noch mal die Leere des Ganges…gleichzeitig weiß man, dass es hier hunderte von Zimmern gibt, eines neben und übereinander. Irgendwie kommt mir die Szenerie seltsam vertraut vor, sie könnte aus einer Verfilmung von Kafka`s Prozess stammen oder aus einem Becket-

Theaterstück, aber wahrscheinlich sind das unstatthafte Ästhetisierungsversuche eines relativ normalen, mehrere Jahren nicht renovierten Amtsgebäudes.
Im ersten Stock angekommen, finden wir aufgrund der Enge und Unübersichtlichkeit die Toilette nicht gleich, obwohl ein Aushang auf sie hinweist. Die Männer und auch die Frauentoilette sind sowohl auf den Böden als auch den Schüsseln sauber und riechen überraschend wenig nach Urin bzw. öffentlicher Toilette, beinahe angenehm.
Lediglich die Dunkelheit irritiert am Anfang, man muss den Lichtschalter erst suchen. Außen klebt ein Schild „Beim Ausmachen des Lichtes erst vergewissern, dass sich niemand anderer auf der Toilette befindet!“. Mich erstaunt, dass hier überhaupt jemand das Licht ausmacht, es wäre ja einfacher es brennen zu lassen. Aber vielleicht wollen die MitarbeiterInnen sich am an sich sinnvollen Stromsparen beteiligen.
Zwischen den Eingängen zu den Toiletten hängt ein orangegelbes Blatt:
„Guten Tag. Sie sind hier in der 1. Etage des Jugendamtes: Fachbereich 2 Tagesbetreuung für Kinder: Kita-Gutscheine, Kita-Kostenberechnung, Hortverträge (BiKuS), Hortkostenberechnung, Kindertagespflege. Sprechstunden …..Fachbereich 4: Projekt Stationäre Hilfen“.
Darunter ein Pfeil, der die Richtung weist.
Offensichtlich haben sich schon Menschen verirrt in dem Gebäude. Und offensichtlich, ist das von den MitarbeiterInnen hier wahrgenommen worden. Auch sieht das orangegelb irgendwie frisch und peppig aus in diesem allgemeinen Grau. Auch wenn ich als Normalbürger Vieles nicht verstehe, was da auf dem Blatt steht, so signalisiert es mir doch wenigstens den Wunsch, mir dieses Gebäude durchschaubarer machen zu wollen.
Wenn man den Gang weiter geht, kommt man in eine kleine, lichterfüllte Halle: dort hängen auch zwei Plakate, die auf Kunstausstellungen in Spandau hinweisen. Sie wirken in diesem Gebäude fremd und deplaziert und stellen doch überraschende und irgendwie erfrischende Elemente im eher vorherrschenden Grau dar.
Aber wir müssen ja in den fünften Stock. Erst warten wir wieder und kommen mit einer jungen Frau ins Gespräch, die auch auf den Aufzug wartet. Nur einer der beiden scheint für große Kinderwägen geeignet. So lässt sie einen vorbeifahren, weil er ihr nicht der richtige zu seine scheint. Wir laufen ein paar Stockwerke zu Fuß. Man könnte sich in jedem x-beliebigen Treppenhaus einer mehrgeschossigen Wohnanlage befinden. Einige Graffities an den Seiten, ein paar Brandspuren von Feuerzeugen an der Decke, über den Heizkörpern schwarze Schlieren…der Boden weder sauber, noch schmutzig, Alltag halt, wie ihn wahrscheinlich viele Besucher aus ihren Quartieren kennen.
Im fünften Stock wieder ein langer Gang. Auch hier treffen wir wieder auf einen hilfreichen Geist, der uns den Weg in die richtige Richtung weist. Auch hier keine Stühle. Irgendwie scheint es in diesem Stockwerk heller als im vierten, wer weiß, ob das stimmt. Wir gehen an eine Mini-Küchenzeile vorbei, die in einer Wandnische eingelassen ist. Sie wirkt ein wenig wie Puppenküche, zeigt aber auch, dass hier Menschen arbeiten, die sich oder ihre Besucher auch verköstigen; ein Element, das zum ersten Mal ein wenig heimelig wirkt.

B) das Gespräch in der offenen Sprechstunde

Diesen Teil gibt es in zwei Versionen (1. Teil: Fr. Bresching, 2. Teil: Hr. Schwabe), die in einigen Teilen beträchtlich voneinander abweichen. Wir haben diese Unterschiede im Erleben der Offenen Sprechstunde bewusst stehen lassen. Einmal, um zu zeigen, wie unterschiedlich zwei Klienten ein Gespräch erleben können, insbesondere in geschlechtsspezifischer Hinsicht (Mann und Frau bzw. Mutter und Vater). Zum anderen auch damit die LeserInnen an einem Beispiel sehen können, wie ähnlich oder unterschiedlich die Erinnerungen von zwei teilnehmenden BeobachterInnen sein können, insbesondere wenn es sich um

Details und wörtliche Rede etc. handelt, ohne dass man sagen könnte, der oder die hat Recht. Deshalb auch zwei Ratingbögen!

1. **Der Bericht der Frau**

Ich bin mit Herrn Schwabe um kurz vor neun Uhr in einem Kaffe vor dem JA -Spandau verabredet. Ich weiß nicht genau was ich anziehen soll, denn ich spiele eine geschiedene Frau, die sich mit ihrem Ex-Ehemann bzw. dem Vater ihres Kindes für einen Besuch beim Jugendamt trifft. Ich ziehe schwarze Klamotten an, weil das nach meinen Geschmackvorstellungen immer ein bisschen schick wirkt. Eine Kommilitonin Dorothee fährt auch mit bis nach Spandau, wo wir ohne lange zu warten auf Herrn Schwabe treffen. Ich muss echt lachen, er sieht etwas heruntergekommen in seiner abgetragenen braunen Kordhose aus und hat eine Base-Cap auf; als er diese abnimmt, kommt ein großes Pflaster zum Vorschein, was er sich auf die Stirn geklebt hat. Wir begutachten erst mal gegenseitig unser Outfit und gehen schnell in eins der nahe liegenden Cafes. Dort entscheiden wir uns für unsere Berufe: ich bin Kellnerin beim Mövenpick und Herr Schwabe ist ein seit 4 Jahren arbeitsloser Maler. Er hat Rückenprobleme und kann deswegen seinen Beruf nicht mehr ausüben. Dorothee hilft uns auch bei den wenigen Entscheidungen zur Eingrenzung unserer Rollen: sie gibt uns dann am Ende den Tipp zu improvisieren und nicht schon vorher Dialoge festzulegen. Ich finde das alles sehr komisch und könnte mich darüber „totlachen“, wahrscheinlich auch weil ich ein wenig aufgeregt bin. Dorothee verabschiedet sich von uns und Herr Schwabe und ich gehen los zum Jugendamt .Das Gebäude ist ein hässlicher Nachkriegsbau und beim Pförtner bekommen wir die Nachricht, dass wir zu Anmeldung in den 6 Stock müssen. Der Fahrstuhl ist auch ein Ungetüm aus Stahl und wirkt sehr abgenutzt. Mit uns warten mehrere Leute. Wir fahren hoch in den 6 Stock, und treffen dort auf Dorothee, die sich auch anmelden möchte, also gehen wir schnell wieder zwei Stockwerke tiefer, damit wir in dieser Häufung nicht auffallen oder „enttarnt“ werden. Wir gucken uns das Stockwerk genauer an und begutachten auch die Toiletten. Sie sind sauber und an den Wänden hängt eine gelber Zettel mit Informationen was man hier für Beratungsformen als Bürger bekommen kann. Ich finde das zwar nicht schlecht, aber es könnte alles ein bisschen hübscher aussehen, es macht auf mich alles so einen lieblosen Eindruck. Wir fahren wieder nach oben werden bei der Anmeldung hineingerufen und sofort in einen Stockwerk tiefer geschickt. In dem uns genannten Raum sitzt eine Frau mit dem Rücken zu uns und telefoniert. Ich klopfe laut...zu laut. Ich war etwas ungeduldig und wollte ausprobieren wie die Frau reagiert, wenn ich als rücksichtslose Person auftrete. Herr Schwabe winkt mit der Hand ab. Die Frau sagt: “Ja sie sind gleich dran, einen Moment noch bitte“. Wir warten noch kurz vor der Türe, dann legt sie auf und bittet uns auch schon herein. Wir stellen uns gegenseitig vor und geben ihr die Hand, und sie bittet uns, uns zu setzen:
“Warum haben sie denn so laut geklopft, ich habe mich erschrocken. Ich hatte sie schon gesehen“, konfrontiert sie mich mit für mich vorwurfvoll klingender Stimme.
Herr Schwabe sagt leise`, aber *so* laut, dass sie es wahrscheinlich hört oder zumindest als Geste wahrnimmt: “ich hab`s dir doch gesagt, dass du immer gleich so .....“.
Ich murmele etwas kleinlaut eine Entschuldigung und dann fragt sie auch schon nach unserem Anliegen. Herr Schwabe sagt unsicher:“ Ja, wir sind wegen unserem übergewichtigem Sohn hier, und ich falle ihm gleich ins Wort: “….so schlimm ist es doch gar nicht“ .Sie fragt wie groß und wie schwer denn unserer Sohn wäre und Herr Schwabe sagt: „1.52 m Groß und 64 Kilo schwer“. Ich schränke ein: „Stimmt doch nicht ganz, er wiegt nur 57,5 Kilo“. Es ist mir unangenehm zu erzählen, dass mein Sohn zu übergewichtig ist. Sie sagt, dass dies auf jeden Fall zu schwer wäre und was wir denn bis jetzt dagegen unternommen haben. Herr Schwabe berichtet, dass wir vor zwei Jahren beim Gesundheitsamt waren und dass unser Sohn einen Kurs von der AOK

besucht hätte, ich aber dann nicht mehr gewollt hätte. Deswegen hätte der Junge diesen dann abgebrochen. Die Mitarbeiterin fragt auch ob es an unserer Trennung liegen könnte und begründe und erklärt uns das Verhalten unseres Sohnes. Ich muss kleinlaut zugeben dass es unserem Sohn nicht gut geht. Sie sagt auch, dass er später Probleme in der Oberschule bekommen wird, und dass er dann keine Freundin finden wird, wenn er weiter so dick bleibt. Dieser Hinweis erreicht mich: Das möchte ich als Mutter nicht verantworten und mache mir Gedanken. Aber trotzdem bin ich auch sauer auf meinen Ex-Mann, und sage: „ Der kann ja auch mal was machen, der sitzt den ganzen Tag zu Hause“. Mein Gefühl ist, dass ich im Alltag mehr für den Sohn leiste, aber jetzt auch ein mehr an Verantwortung oder sogar Schuld aufgeladen bekomme. Er guckt nur als hätte er ein schlechtes Gewissen aber sagt nichts. Auch die Sozialarbeiterin geht nur kurz auf seine Wohn - und Arbeitssituation ein, meistens redet sie mit mir über den Umgang mit meinem Sohn. Ich fühle mich auch eine bisschen „schlecht“, denn sie gibt mir viele Ratschläge und Tipps, was ich im Umgang mit meinem Sohn besser oder anders machen könnte. Gut finde ich, das sie von ihren eigenen Erfahrungen als alleinerziehende Mutter spricht, dadurch fühle ich mich angenommen und verstanden. Sie erzählt, dass sie mit ihrer Tochter zusammen kocht und sie viel Spaß dabei haben, und dass gesundes Essen auch sehr gut schmecken kann. Ich finde diesen Vorschlag sehr anschaulich geschildert und überlege ob ich ihn eventuell mal ausprobieren sollte. Überhaupt wirkt sie auf mich nach einer Weile sehr erfrischend durch ihre positive Art. Dann geht es aber um die Beziehung zu meinem Ex-Mann und ich finde sie auf einmal nicht mehr so nett. Er sagt, dass ich nicht will, dass er unseren Sohn öfters sieht und ich sage ärgerlich, dass er sich erst mal eine Arbeit suchen soll, er würde nur rumhängen und nichts Richtiges dagegen unternehmen .Sie geht dann kurz darauf ein und will etwas über seine Wohnverhältnisse wissen, ist dann aber schnell wieder bei mir und erläutert, wie wichtig es für den Sohn wäre zu beiden Elternteilen Kontakt zu haben. Unser Gespräch wird ein paar Mal unterbrochen: Einmal muss sie sogar raus, also gucke ich mich in den Raum etwas um. Ich finde ihn neutral, grau und ein wenig schmuddelig, nicht gerade gemütlich. Als sie wieder rein kommt, werde ich etwas nervös, denn es geht weiterhin hauptsächlich um mich. Mein Ex – Mann wird nach meinem Eindruck geschont und in mir kommt das Gefühl hoch, dass diese Frau mich nicht besonders mag. Wahrscheinlich, weil ich dominanter bin als mein Ex-Mann, der kommt schüchtern und zurückhaltend rüber. Ich bekomme das mir bekannte Gefühl, dass Männer von Frauen in unserer Gesellschaft geschont werden, und dass es keine wirkliche Solidarität unter Frauen gibt. In meiner Rolle als alleinerziehende Mutter fühle ich mich ungerecht behandelt, und bekomme ein ungutes, ja sogar etwas ambivalentes Gefühl das nach meinem Eindruck dadurch entsteht, dass die Mitarbeiterin sich uns gegenüber nicht neutral *v*erhält. Ich werde unsicher, ob ich überhaupt Vertrauen und den Mut entwickeln kann um zu noch einem Beratungsgespräch zu gehen . Sie fragt am Ende nach meiner Telefonnummer. Als sie erfährt, dass ich kein Festnetzanschluss habe, fragt sie, ob *das* Telefon eventuell abgestellt wäre, weil ich Telefonschulden habe. Ich druckse rum und sage leiser “Ja, aber nicht sehr viele“. Das zuzugeben - auch vor meinem Mann - ist mir sehr unangenehm. Insgesamt ist *es* für mein Gefühl als Mutter zu viel „Negatives“ für ein Erstgespräch; als reale Klientin könnte diese Art von Umgang mit mir mich leicht überfordern, vor allem, wenn ich eine Klientin sein sollte, die nicht gut mit Kritik umgehen kann.

Resümee:

- Es war sehr gut, dass die Fachkraft von ihren eigenen Erfahrungen als allein-erziehende Mutter gesprochen hat. Damit konnte ich mich identifizieren und ich

hatte das Gefühl, dass sie mich in meiner Situation versteht und sich einfühlen kann.

- Sie hat mich angeregt über meinen Sohn genauer nach zu denken, indem sie mir geschildert hat was auf ihn zu kommt, wenn ich nichts an der Situation ändere .
- Sie hat die Probleme direkt angesprochen, was eine gut Taktik bei Klienten sein kann, die nicht verstehen wollen worum es geht, es könnte aber für ein Erstgespräch auch zu viel Problematik sein, und dadurch abschreckend wirken.
- Sie hat meinen Ex - Mann geschont, er wurde nicht direkt auf seine Verantwortung gegenüber seinem Sohn angesprochen. Seine Wohnsituation wurde nur kurz angerissen. Diese ungleiche Verteilung in Bezug auf Probleme oder Verantwortung für Probleme sollte in den Gesprächen nicht vorkommen, schon *gar* nicht beim ersten Mal. Was die Problembeiträge betrifft, sollte es möglichst gleichberechtigt zugehen, auch wenn das Kind nur mit der Mutter lebt.

2. Der Bericht des Mannes

Ich werde nicht das ganze Gespräch darstellen, sondern nur einige „Kapitel", die mir bedeutsam erschienen:

Der Anfang: Das Zimmer, in dem sich die Aufnahme befindet, ist weit geöffnet. Es wirkt sehr viel größer als die anderen Zimmer, die wir bisher gesehen haben. Eine Frau steht mit dem Rücken zu uns an ihrem Schreibtisch vor einem großen Fenster (oder Balkon?) und telefoniert. Während ich noch ein wenig unschlüssig vor der Türe stehe, klopft meine Ex-Frau recht laut und kräftig an den Türrahmen. Die Frau, die ich bisher nur von hintern wahrgenommen habe, fährt herum und sagt so was wie: „Ich hab` Sie schon wahrgenommen, aber Sie sehen doch, dass ich telefoniere", vielleicht auch noch so etwas wie „Sie kommen gleich dran". Die Stimme klingt angemessen unfreundlich, so wie von jemandem, der sich gestört fühlt. Ich fand das Klopfen meiner Ex-Frau auch ein wenig laut, aber so ist sie halt. Das hat auch seine Vorteile, dass sie auf sich aufmerksam machen und fordern kann; ich bin eher der „Duckmäuser-Typ", der nicht anecken will. Aber ein wenig peinlich ist es mir doch. Vielleicht macht die Mitarbeiterin auch eine Handbewegung hineinzukommen, jedenfalls erinnere ich mich daran, dass ich meine Ex-Frau leise zurecht weise, nach dem Motto: „Warum musst Du immer so ungeduldig sein?!". Aber da entspinnt sich schon ein Dialog zwischen den Frauen, nachdem die Mitarbeiterin aufgelegt hat.
„Ich hab Sie schon gehört", sagt sie mit deutlich gereiztem Unterton. Meine Ex-Frau entschuldigt sich etwas kleinlaut. Ich denke schon, was für ein blöder Anfang. Aber darauf reagiert die Mitarbeiterin überraschend freundlich, indem sie so etwas sagt wie: „Na ja, ich hab mich halt erschrocken, ist aber nicht so tragisch…"

Wir setzen uns an den Tisch. Ich glaube, darauf liegt eine Tischdecke aus hellbeigem (?) Stoff. Auf jeden Fall erinnere ich ein Päckchen „Rothändle" und Streichhölzer bzw. ein Feuerzeug. Ich bin etwas erstaunt darüber, das hätte ich mit dem Jugendamt nicht verbunden, aber es hat auch etwas einladendes, nach dem Motto: „Hier darf geraucht werden". Gleichzeitig riecht es in dem Zimmer nicht nach Rauch, eher gut gelüftet. Auf einem Regal am Rande steht eine Teekanne auf einem Stövchen; ich sehe, dass hier Menschen viele Stunden am Tag sich aufhalten und eben auch für sich sorgen, das knüpft an die Nische draußen an. Die Türe ins Zimmer bleibt während des gesamten Gespräches offen. Ich kann nicht sagen, dass mich das gestört hätte. Irgendwie entstand am Tisch eine dichte, zentrierte Atmosphäre, so dass ich den Flur und die

offene Türe ganz vergessen habe. Erst jetzt beim Schreiben wundere ich mich darüber und frage mich, ob das sein kann?
Die Mitarbeiterin fragt uns so etwas wie: „Was kann ich für Sie tun?“ oder „Was führt Sie her?“. Meine Ex-Frau wirkt noch immer ein wenig „bedröppelt“, sei es, weil es jetzt ums „Eingemachte“ geht, sei es, weil sie sich noch ein wenig wegen des lauten Klopfens schämt, jedenfalls spüre ich, dass ich mal anfangen muss:
„Ja, also es geht……(siehe oben: Unsere Geschichte).
An einer Stelle meiner absichtlich gestotterten und etwas wirren Erzählung ringe ich nach Worten und die Mitarbeiterin hilft mir, indem sie mir zum Beispiel das Wort „isoliert“ anbietet, wenn ich berichte, dass der Junge „äh so also keine Freunde, eher so, naja wie will ich sagen…“.
Ich merke, dass sie mir genau und aufmerksam zuhört.
An irgendeiner Stelle, entweder vor oder nach meinem Bericht fragt sie auch nach dem Wohnort: Als meine Ex-Frau sagt: „Jägerstraße, Wilhelmstadt“, sagt sie „Ja, da sind wir zuständig“. Das klingt ruhig und sachlich. Keine Spur von Abwehr (siehe DKASD2MSW), eher im Gegenteil.
Obwohl ich erzählt habe, schaut sie zwischendrin auch meine Ex-Frau an und diese ergänzt meine Erzählung um einige Details. Danach stellt die Mitarbeiterin orientierende Fragen:
„Wie viel wiegt ihr Sohn denn? „ „Wie groß ist er denn?“
Ich antworte wie abgesprochen „60 Kilo“, meiner Ex-Frau „57 und halb“.
Als die Mitarbeiterin die Größe hört, sagt sie: „Ja, das ist deutlich Übergewicht, ganz schön sogar!“
Meine Frau sagt so was wie: „Na ja, so dick ist er auch wieder nicht!“
Ich fahre ihr in die Parade und spreche aus, dass verbunden mit den Hänseleien doch ein ernstes Problem darstellt: „Früher hat die Lehrerin immer gesagt, der schafft Realschule, jetzt ist aber klar von den Noten, dass er in die Hauptschule muss, wenn es nicht besser wird und geärgert wird er schließlich auch…“.
„Hat er Ihnen das auch so erzählt?“
Ich antworte: „Ja“.
„Und Ihnen auch?“, an meine Frau gewandt.
„Ja“
„Also ist es schon ernst!“ formuliert sie, klar, aber für meine Ohren ohne wertenden oder vorwurfsvollen Unterton.

„Ja, das schon, das stimmt, das ist wirklich ein Problem“, gibt meine Ex-Frau zu. Wie viel Vorwurf, innerer oder gefühlter von Außen, für sie dabei mitschwingen, weiß ich nicht.

Gesprächs-Elemente, die zu einem ersten Arbeitsbündnis führen…
Im Zusammenhang mit diesen Schilderungen fallen Sätze wie:
„Ja, das hört sich ganz schön ernst an….da muss man auf jeden Fall was machen. Das ist ja richtig schade mit seiner Schule, wenn er eigentlich das Zeug hätte für Realschule…“
„und dann, wenn der mal 14 ist, kriegt er kein Mädel ab und das macht ihn dann nur um so frustrierter und dann macht der Ihnen später noch Vorwürfe“
Oder: „Es ist gut, dass Sie hier her gekommen sind!“
Oder: „Ist Ihr Sohn ein Frustesser?“
Oder: „Mir scheint der hat Kummer…..?!“
In diesem Zusammenhang berichtet die Mitarbeiterin auch aus eigener Betroffenheit:
„Ja meine Tochter und ich wir hatten auch mit Übergewicht zu kämpfen….und dann sind wir eben nicht mehr essen gegangen….dann habe wir uns eben anders

belohnt……dann gab es keine Chips mehr vor dem Fernsehen…wir haben dann zusammen gekocht, aber eben auch was Gesundes….".
Diese Beispiele aus dem eigenen Leben, wirken angenehm…sie machen klar, dass auch die Mitarbeiterin eine Mutter ist, die mit ihren Kindern schon verschiedene Dinge durch gestanden hat.
Solche Bezüge zum eigenen Leben werden von der Mitarbeiterin noch zwei oder drei mal hergestellt: sie „outet" sich als eine Frau mit Trennungserfahrung; sie erzählt, dass auch sie das schlechte Gewissen kenne, das man als alleinerziehende, aber arbeitende Mutter hat. Dabei fallen prägnante Sätze wie: „Ja, man ist dann zu Haus mit dem Kopf bei der Arbeit und in der Arbeit mit dem Kopf zu Hause und immer hat man dabei das Gefühl, man wird keinem gerecht…!" Das klingt wissend und zugleich mitfühlend; ich bin schon beim ersten Hören überzeugt, dass das meine Ex-Frau erreicht und ihr gut tut.
Auch zum Schluss als es um die Verweigerung unseres Sohne geht, gibt sie uns noch ein Beispiel: „ ja, dann hat mein Sohn damals nach der Trennugn auch zu mir gesagt, ja willst Du hier der Boss sein? Und dann habe ich zu ihm gesagt: Ich bin der Boss, damit das klar ist und was ich sage, das wird auch gemacht!"
Dass diese Frau schon verschiedene Probleme bewältigt hat kommt gut rüber; das macht unsere Erziehungsprobleme normaler; macht die Mitarbeiterin menschlicher, verkleinert den Abstand zwischen uns und empfiehlt sie zugleich als eine kompetente Beraterin oder eine Art Coach für Eltern wie uns.

Bedeutsame Konfrontationen, emotional dichte Punkte:
Zwischen eher fragenden Passagen, in denen wir als Eltern erzählen, ereignen sich immer wieder prägnante Sätze, die mir im Gedächtnis bleiben:
„Hat sich ihr Sohn noch irgendwie verändert, in den letzen zwei Jahren?"
Sie bietet dann auch ein paar Möglichkeiten an „mehr traurig, zurückgezogen, aggressiv….?". Meine Ex-Frau denkt nach und bestätigt „traurig". Das bleibt kurz im Raum stehen. Lange genug, um wahrgenommen zu werden, aber es wird dann auch nicht weiter vertieft. Das wäre für ein solches Aufnahmegespräch in der offenen Sprechstunde wahrscheinlich auch zu viel. Trotzdem würde mich interessieren, wie viel von den dichten Punkten sich die Mitarbeiterin merken und an die Kollegin weiter vermitteln kann, denn sie macht sich wenige Notizen. Eigentlich nur für formale Dinge wie Adresse, Telefonnummer etc.
„Sind Sie noch böse aufeinander?", fragt sie uns einmal, als ich Unstimmigkeiten zwischen uns erwähne. Damit spricht sie die emotionalen Hintergründe unserer momentanen Beziehung an: klar, präzise, mit einer guten fairen Wortwahl.
Ich antworte darauf: „Naja, sie will halt nichts mehr mit mir zu tun haben….".
Meine Frau sagt darauf nichts, wenn ich mich gut erinnere. Aber mit der Frage ist ein Raum aufgemacht: sie markiert, dass es hier eben auch um uns und unsere Geschichte, Beziehung gehen kann oder wird. Das wird heute nicht weiter vertieft, aber es bleibt als Möglichkeit im Gedächtnis.
Auch gegen Ende als es um die Aufnahme der Telefonnummern geht, kommt es noch mal zu einer dichten Situation: die Mitarbeiterin fragt zweimal nach der Festnetznummer der Frau.
Meine Ex-Frau antwortet: „Hab`ich im Moment nicht. Ist abgestellt worden…" „Hatten Sie Schulden und dann haben die das Telefon gesperrt?"
Meine Ex-Frau leiser „Ja, aber nicht viel…".
Die Mitarbeiterin: „Mir ist klar, dass Ihnen das unangenehm ist mit den Schulden Aber mir fällt auf, dass Sie auch hier abwiegeln. Alles nicht so schlimm…."
„Mmh…."

„Also die Probleme sollte man schon klar anschauen, aber lassen wir das, wir machen ja heute erst mal ein Aufnahmegespräch…".
Sicher kann man darüber streiten, ob es eventuell zu früh war, so ein Muster anzusprechen. Wie es für meine Frau war, wird sie sicher schreiben. Für mich als Vater bzw. „Kunde" war es interessant zu erleben, dass Jugendamtsarbeit eben auch heißt das Verhalten der Eltern anzuschauen und zu hinterfragen und dass man da auch Einiges über sich selbst erfahren kann bzw. muss. Das fand ich als Mann eher interessant, weiß aber nicht wie ich reagiert hätte, wenn es mehr um mich und meine Problembeiträge gegangen wäre.

Hilfeplanung: Nach diesem Telefonat möchte wohl auch die Mitarbeiterin das Gespräch mit uns Richtung Ergebnisse bringen:
„Also jetzt haben wir ja verschiedene Ideen: noch mal zum Kinderarzt und so eine Sportgruppe, oder so eine Kur gleich in einer Klinik oder unsere Erziehungsberatungstelle oder das mit dem Verein. Was wollen Sie denn da machen?"
Sie lässt uns einen kurzen Moment zum Denken, fügt dann aber noch hinzu:
„Und wie wollen Sie das denn überhaupt halten: wollen Sie sich jetzt da so alleine durchwursteln oder wollen Sie da eine Begleitung vom Jugendamt, irgendeinen der für Sie fester Ansprechpartner zuständig ist?"
Mit diesen Sätzen fasst sie nach meinem Gefühl sehr gut zusammen, was jetzt ansteht. Sie macht mir spürbar deutlich, dass es in erster Linie um meine bzw. unsere Entscheidung geht. Auch was die Anbindung an das Jugendamt angeht, spüre ich eine tatsächliche Wahlfreiheit. Um so leichter fällt es mir zu denken: "Ja ich will ein Anbindung. Ich kenne uns doch als Eltern und auch als Einzelpersonen…kann gut sein wir lassen das wieder schleifen und da ist jemand der uns erinnert und auf die Füße tritt eigentlich ganz gut!"
Auch die zweite Frage, was denn jetzt zu tun ist, kann ich gut für mich beantworten: erst noch mal Ernährungs- und Sportgruppe, wenn das nichts hilft eine „Kur in der Klinik", wenn das nichts fruchtet dann zur Beratungsstelle". Ich stelle mir das so vor wie eine Kette, bei der man weitermachen kann, wenn das Glied vorher nichts gebracht hat. Aber Beratungsstelle steht für mich, ich weiß eigentlich gar nicht warum, an letzter Stelle. Klar ist mir, dass es da auch um mich oder uns gehen könnte, während es vorher vor allem um unseren Sohn geht.
Es ist interessant, dass ich bei dieser Kette von Einzelelementen lande, obwohl die Mitarbeiterin vorher klar gesagt hat. „Wissen Sie eine Sache alleine, hilft da jetzt auch nicht weiter, also da muss man Verschiedenes machen, denn die Zeit drängt ja auch. Sind ja nur noch anderthalb Jahre bis ihr Sohn die Schule wechseln soll, das kommt schnell, da darf man nichts versäumen…..". Obwohl sie das gesagt hat, gehe ich innerlich eher in so ein Schritt-für-Schritt-Sparsamkeits-Modell d.h. sparsam in Bezug auf das, was ich bewegen will.
Gerade deswegen erlebe ich es vielleicht auch als richtig, dass die Mitarbeiterin mir die Entscheidung ein Stück weit abnimmt. Nach einer kurzen Pause, in der sie vielleicht selbst noch einmal nachdenkt, sagt sie: „Also ich bring das auf jeden Fall am Freitag ins Team ein…..wissen Sie dann haben Sie jemand, der auf Sie zukommt und dann können Sie noch immer überlegen, wie eng Sie da mit zusammenarbeiten wollen….".
Was mich Vater bzw. Mann betrifft, kann ich sagen, dass diese Entscheidung hundertprozentig passt. Ich fühle mich dadurch weder überrumpelt, noch in meiner Entscheidungsfreiheit eingeschränkt.
Wenn ich jetzt mal den Dozenten für Hilfeplanung in mir bemühe, dann würde ich sagen: wunderbare Balance zwischen Aushandlung und Orien- tierung an eigenen fachlichen Standards. Denn ich konnte überlegen, ich konnte mich innerlich

entscheiden; sie hat für sich entschieden und obwohl diese Entscheidung meine tangiert, lässt sie mir doch auch genügend Spielraum.

Unterbrechungen:
Während wir um den Tisch sitzen, klingelt dreimal das Telefon. Die Mitarbeiterin geht jedes mal sofort hin, klärt was zu klären ist, wiest aber spätestens nach 3 – 4 Minuten darauf hin, dass es „momentan ungünstig" sei, weil sie sich „im Gespräch" befinde. Sie findet mühelos aus dem Gespräch hinaus, ohne, dass ich mich zu arg brüskiert fühlen müsste und findet genau so schnell wieder zurück bzw. greift den Faden wieder dort auf, wo er liegen geblieben war. Einmal entschuldigt sie sich auch für die Unterbrechung. Ich kann mich nicht erinnern, ob sie uns zu Beginn erklärt hat, dass sie jedes Telefonat bedienen muss, dass das ihre Aufgabe ist, zumindest an diesem Tag. Aber die Unterbrechungen sind für mich nicht schlimm. Im Gegenteil ich kann mich kurz mit meiner Ex-Frau oder meiner Rollenspiel-Partnerin absprechen. Ein wenig irritierend ist es schon, wenn Namen genannt werden oder Probleme deutlich werden. Auf der anderen Seite wäre es für uns merkwürdig und ärgerlich, wenn wir aus Datenschutzgründen jedes Mal das Büro verlassen müssten, wenn jemand anruft. Ich kann mir allerdings auch andere Gespräche bzw. Menschen vorstellen, bei denen das Telefon eine Quelle von Ablenkung wäre, die ein gutes Gespräch erschwert oder sogar unmöglich macht.
Einmal schweift mein Blick unter den Tisch: der Lineolleumboden sieht sehr abgetreten und fleckig aus; man kann gar nicht unterscheiden, was vielleicht Dreck ist und was Abnutzungsspuren. Als ich mich bücke, um das zu untersuchen, fällt mir auf, dass viele Krümel auf dem Boden liegen. Hier ist nach meinem Gefühl schon zwei oder drei Tage nicht mehr gekehrt worden. Aber das finde ich als Besucher gar nicht schlimm: Es ist eher entlastend, wenn es beim Jugendamt auch nicht so ganz sauber zugeht. Das erlebe ich ähnlich entlastend wie die „Rothändel-Packung" auf dem Tisch: „…auch nur Menschen….".
Ein Anrufer will eine Nummer haben von einem anderen Mitarbeiter auf einem anderen Stockwerk. Dem macht sie deutlich, dass sie diese Nummer erst besorgen muss; sie steht auf und geht kurz zur Türe hinaus, wahrscheinlich in ein anderes Büro; einerseits wirkt sie dabei kurz genervt, andererseits lässt sie keinen Zweifel daran, dass das zur Serviceleistung des Jugendamtes mit dazu gehört. Sie mutet dem Anrufer nicht zu, noch einmal bei der Zentrale oder Pforte anzurufen, sondern vermittelt ihn persönlich weiter. Das wirkt engagiert; gleichzeitig haben wir uns anschließend gefragt, warum für so etwas keine Listen existieren oder ob sie nur in diesem Zimmer nicht vorliegen.

Neutralität:
Ich weiß nicht genau wie es kommt oder wie es sich eingespielt hat: ich vermute es beginnt mit dem vorlauten Klopfen meiner Ex-Frau ganz zu Beginn unseres Kontakts, geht weiter über die Verharmlosung des Übergewichtes, die sie äußert und endet bei der relativ langen Zeit, in der sie nicht zu Hause bzw. auf Arbeit ist und der Junge essen kann, was er möchte. Vielleicht spielt auch die Trennung eine Rolle, die deutlich mehr von der Seite meiner Ex-Frau ausgeht etc. Jedenfalls habe ich das Gefühl, dass meine Frau bei der Mitarbeiterin mehr Verantwortung für die Probleme zugesprochen bekommt als ich. Ich stehe bei der Mitarbeiterin weniger auf dem Prüfstand. Irgendwie habe ich es geschafft mich wie der „gutwillige und gutmütige Trottel" darzustellen, der Ex-Ehe-Mann gegen seinen Willen, der den Gang zum Jugendamt initiiert hat und werde von ihr eher geschont oder unterstützt. So muss ich z.B. nicht selbst sagen, dass ich arbeitslos bin.

Aber natürlich tut meine Ex-Frau auch etwas für das Entstehen dieses Musters, also dafür, dass sie Kritik leicht auf sich zieht. Meine Ex-Frau hatte das ein paar Mal mit vorwurfsvoller Stimme angedeutet: „Na, Du hast gut reden, Du machst ja gar nichts…!". Später fragt mich die Mitarbeiterin dann: „Und was machen Sie?". „Ich bin Maler", antworte ich und fange dann zu stottern an „aber also, im Moment…naja…". „Momentan sind Sie arbeitslos!", hilft sie mir über die Peinlichkeit hinweg.
Es fallen auch Fragen bezüglich unseres Sohnes an meine Ex-Frau:
„ Vermisst er seinen Vater?", „Ist er sauer, weil sie sich getrennt haben?" „Würde er gern zum Vater ziehen?" oder auch „Wie sprechen Sie vor dem Kind über den Vater. Merkt er, dass Sie auch bestimmte Sachen an ihm schätzen?".
Das sind alles Fragen und Themen, die mir als Vater und Ex-Mann gut tun. Es ist gut, dass jemand wahrnimmt, dass da etwas im Argen liegt mit Wertschätzung und Anerkennung. Und doch habe ich auch als Mann das Gefühl, dass ich zu gut wegkomme oder meine Ex-Frau zu schlecht. Dabei bietet sie es auch an: Als es um die Frage geht, ob meine Ex-Frau und der Sohn zusammen kochen könnte, sagt sie, dass sie nicht so gern und gut kochen würde. Sie verweist auf mich: „Der kann das besser, der kocht ganz gut!". Aber es klingt nicht wirklich anerkennend, was der Mitarbeiterin auffällt- „Und finden Sie das nicht gut, dass der gut kochen kann, darüber könnten Sie doch auch froh sein?"
„Naja, er gibt damit aber auch immer so an!", sagt meine Ex-Frau. Darauf die Mitarbeiterin: „Aber das ist doch in Ordnung, wenn jemand stolz darauf ist, wenn er etwas gut kann! Sie können dafür andere Sachen gut wie putzen oder organisieren….jeder kann eben was gut!".
Das ist für mich wieder völlig in Ordnung; aber eine andere, neutralere oder mehr an der Frau orientierte Frage, wäre gewesen: „Wie gibt er denn damit an?" oder „Bekommen Sie dann das Gefühl, er will sich über Sie stellen?" oder „Beschämt Sie das, mit dem Nicht so gut Kochen können?" oder „Gibt er Ihnen häufiger das Gefühl Sie wären nicht gut genug?" etc.
Die Konstruktion, dass ich der vielleicht auch „Schwache, aber immerhin Gute" bin und sie die „genervte und abwertende, ungerechte aber starke Hauptverantwortliche" ist, setzt sich vorschnell durch oder wird für mich als Mann spürbar. Vielleicht ist meine Ex-Frau aber nur vorsichtiger oder ungeschickter im Hinweisen auf meine Schwächen bzw. meine Verantwortung: vielleicht habe ich sie ja während der Ehe geschlagen, betrogen, getrunken, mich früher nie um den Jungen gekümmert oder nur sehr unzuverlässig etc. alles Möglichkeiten, die ihren Frust rechtfertigen würde, auch wenn sie diese im Erstkontakt noch nicht preisgibt.
Eine andere solche Stelle ist, die, wo es erst um den Fetznetzanschluss und dann um die unbezahlte Telefonrechnung bei meiner Frau geht (siehe oben: Bedeutsame Konfrontationen, dichte emotionale Momente), der deswegen das Telefon abgestellt wurde. Bei mir stellt die Mitarbeiterin erst gar nicht die Frage nach einem Telefon. Ich habe ihr schnell und beflissen meine Adresse im Wedding mitgeteilt. Sie hat ohne Nachfrage „geschluckt", dass der Junge dort eigentlich nicht übernachten kann (warum: Alkohol, Pornofilme in der verwahrlosten Männer-WG, Homosexualität etc.? Dafür könnte es ja viele Gründe geben….). Irgendwie war klar, dass ich gar kein Telefon besitze, weder Festnetz, noch Handy. Aber da fragt sie nicht so insistierend nach wie bei meiner Ex-Frau. Ich glaube, dass ich mit meiner Hinführung der Ex-Frau zum Jugendamt, durch mein „Problembewusstsein" und meine beflissene Art Pluspunkte gemacht habe und deswegen nicht so in die Mangel genommen werde. Wir haben anschließend darüber geredet…ich bin gespannt wie meine Ex-Frau es beschrieben hat.

Das System und die Wünsche der „Kunden"

Gegen Ende bringen wir noch das Gespräch auf den Namen einer Mitarbeiterin, die unsere Lieblingskandidatin wäre. „Wissen Sie die Lehrerin, die uns hier her geschickt hat, die da gesagt, wir sollten zu Frau Y gehen. Aber der Mann unten an der Pforte, der hat uns dann zu Ihnen geschickt. Aber können Sie nicht dafür sorgen, dass wir jetzt die Frau Y bekommen als Ansprechpartnerin, weil die Lehrerin gesagt hat, dass die gut wäre…".
Zunächst wehr die Mitarbeiterin ab: „Wissen Sie das geht hier nicht so, dass jeder sich seinen Sozialarbeiter aussucht. Wenn dann die Frau Y ganz nett ist, dann wollen alles zu der oder so, so geht das hier nicht. Wissen Sie" erklärt sie uns dann, „wir sind hier ein großes Team mit 14 (?) Leuten und jeden Freitag haben wir dann ein Treffen und dann bringt jeder die neuen Fälle ein, die er kennen gelernt hat und dann verteilen wir die…wer halt Zeit hat oder gerade nicht so viel Fälle oder so…..".
„Aber", fährt sie fort, „wenn Sie gerne die Frau Y wollen, dann kann ich die schon fragen, ob sie gerade kann und Kapazitäten frei hat. Denn wenn die Lehrerin gut mit der zusammenarbeitet, oder schon in anderen Fällen was gemeinsam bewegt haben, dann macht das schon Sinn, dass es wieder die Frau Y ist. Ich kann Ihnen da nichts versprechen, aber ich hab mir das aufgeschrieben und ich bringe das gerne ein!".

Resümee:

- Das Jugendamt ist nicht leicht zu finden. Der Eingangsbereich ist arg eng gestaltet. Die Enge lässt keinerlei Diskretion zu. Man verirrt sich in dem Gebäude leicht. Wünschenswert wären farblich klar erkennbare Gestaltungen für jeden Stockwerk, deren Farben man korrespondierend mit Hinweisetafeln unten oder Flyern machen könnte: z.B. lila = 5. Stock mit den und den Aufgaben; hellgelb = 4. Stock, orange = 6. Stock etc.
- Ich fühlte mich bei der Mitarbeiterin sehr gut aufgehoben. Sie machte auf mich einen sehr kompetenten Eindruck. Vor allem das Schließen eines ersten Arbeitsbündnisses, das Eröffnen weitreichender emotionaler Perspektiven, die erste Hilfeplanung und der Versuch unsere Kundenwünsche zu berücksichtigen scheinen mir beeindruckend gut gelungen. Einzig die eingeschränkte Neutralität könnte nach meinem Gefühl zu Problemen führen bzw. das eh schon von Vorwürfen geprägte Selbstbild der Frau bestärken.
- Es entstand trotz der telefonischen Störungen während des Aufnahmegespräches das Gefühl, dass die Mitarbeiterin sich Zeit nimmt. Zugleich hatte ich nicht den Eindruck dort länger als nötig festgehalten zu werden. Das Gespräch endete mit klaren Ergebnissen**.** Das Jugendamt kümmert sich, ohne uns zu bedrängen.
- Auf unsere Wünsche wurde im Rahmen des Möglichen gut eingegangen. Das System, nach dem das Jugendamt arbeitet wurde uns in nachvollziehbarer Weise transparent gemacht.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 5.6.07 Dauer in Min.: 45 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKASD3BSW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☒ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 5.6.07 Dauer in Min.: ca. 45 Min

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKASD3BSW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall "Dickes Kind"
Codenummer: DKASD4FR
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
22.5.07, ca.11:51 / Dauer: ca.10 Minuten
Autor: N. Falkenberg

Zum Fall: Ich bin Mutter einer 7 jährigen Tochter [Paula, geb. 6.August 1999]. Bei einer Größe von 1,10m wiegt sie 45kg. Augenscheinlich ist sie zu dick, doch ich als Mutter empfinde das nicht so. Mehrere meiner Bekannten haben mir nun eingeredet, dass mein Kind viel zu dick wäre und dass ich mich um Hilfe bemühen müsse.

Ich habe vor wenigen Minuten ein Telefonat mit dem gleichem Fall beendet. Obwohl es im Großen und Ganzen gut gelaufen ist, bin ich vor dem nun folgenden Anruf aufgeregter als zuvor. Zum einen sind das die Nachwirkungen meines ersten Testanrufs, zum anderen habe ich eine unbestimmte Ahnung, als "Tester" enttarnt zu werden. Und das, obwohl ich mich inzwischen recht gut in meinen Fall vom "dicken Kind" hineindenken kann.

Ich wähle die Nummer des Aufnahmedienstes. Welcher Mitarbeiter derzeit für den Tagesdienst zuständig ist, ist mir nicht bekannt.
Das Telefon klingelt zweimal, dann meldet sich eine gleichförmig klingende Frauenstimme, "…sozialpädagogische Beratungsstelle, worum geht's?". Das "worum geht's" ist mir neu. Im Vergleich zu der von mir erwarteten, üblichen Frage "wie kann ich Ihnen helfen", die ich schon so oft zu hören bekommen habe, ist mir diese Formulierung sympathischer. Ich fühle mich nicht gleich in die Position eines hilflosen (von der Beratung abhängigen) Klienten gedrängt. Obwohl ich mich in diesem Fall absolut als überforderte, verlotterte Mutter sehe.
"Guten Tag, Falkenberg. Also es geht darum… ich habe 'ne Tochter die wohl zu dick ist und mehrere Bekannte haben mir nun schon gesagt, ich soll mich deswegen ans Jugendamt wenden. Also ich finde ja nicht, dass meine Tochter soo dick ist, aber na ja…" Ich mache eine Atempause, ehe ich fortfahre. Im Nachhinein kann ich mich nicht daran erinnern, ob Frau A mich um weitere Informationen gebeten hat, oder ich schlichtweg so konzentriert war, dass ich einfach weiter erzählte.
"… die ist sieben Jahre alt, wissen sie, fast acht. Und vielleicht ist sie ein bisschen schwerer, als andere, aber zu dick, nee, das würde ich nicht sagen."
Frau A erwidert, sie wüsste ja nicht, wie meine Freunde darauf kommen würden. Irgendetwas müsste da schon dran sein, wenn sie das sagen.
" Wie viel wiegt denn ihre Tochter?" fragt sie mich.
"Ich weiß nicht so genau", ich mache eine Kunstpause, "45 kg ungefähr."
Frau A scheint mein Zögern bemerkt zu haben. Ich kann nicht ausmachen, was sie darüber denkt, jedenfalls scheint ihr die Antwort nicht zu genügen, denn sie fragt auch noch nach der Kleidergröße. Auf diese Frage war ich nicht vorbereitet und ich erstarre. Hilflos blicke ich im Zimmer umher, so als ob ich irgendwo einen Hinweis auf die Kleidergröße von kleinen, dicken Mädchen finden könnte. Meine Gedanken purzeln wild durcheinander….176 ist die größte Nummer, dann 164, hm, dann gibt es 146…."152" sage ich schließlich fragend, bin mir jedoch in dem Moment nicht sicher, ob es diese Größe auch wirklich gibt.
Ein kurzes Schweigen, vielleicht muss Frau A selbst überlegen, wie sie die 152 einordnen soll. "Hm, das ist schon ganz schön schwer", bekomme ich dann zu hören. Das "ganz schön schwer" geht unbemerkt an mir vorüber. Ich bin erleichtert, dass meine Angaben faktisch korrekt waren. Ich murmle ein "hm", das weder Einverständnis noch Widerspruch ausdrücken soll. Rückblickend stimme ich Frau A durchaus zu, denn

bei späteren Nachforschungen habe ich für die 152 in verschiedenen Größentabellen Altersangaben von 10-14 Jahren vorgefunden.
"Da sind schon sie als Eltern in der Verantwortung. Das Gewicht ist durchaus Ernährungssache und 45 kg sind ja nicht vom Himmel gefallen."
Bei mir macht sich das unbehagliche Gefühl breit, dass nicht nur mir als Mutter die Schuld am Übergewicht zugeschoben wird. So richtig weiß ich nicht, was ich darauf sagen soll. "…hm…nee natürlich nicht. Ich pass aber eigentlich schon auf…auf die Ernährung. Und meine Bekannten meinten eben, dass das Jugendamt da auch helfen kann."
"Wir sind hier nur zweitrangig zuständig. Am besten sie fragen mal ihren Kinderarzt. Der kann ihnen bestimmt Tipps zur Ernährung geben..." es entsteht eine kurze Pause, sie scheint zu überlegen. Ich setze an, um ein "ja aber" einzuwerfen, doch komme nicht mehr dazu, da ich nun höre, dass es verschiedene Programme des Gesundheitsamtes gäbe. Genaueres dazu erfahre ich jedoch nicht. Erneut werde ich darauf hingewiesen, dass "das Erziehungsverhalten natürlich eine entscheidende Rolle" spielen würde. "Sie müssten da schon Regeln vorgeben." Das löst bei mir erneut das Bedürfnis aus, mich verteidigen zu müssen. Ich vergesse, weiter nach dem Gesundheitsamt zu fragen. "
Beim Kinderarzt war ich schon. Der hat mir auch nur gesagt, dass ich da was tun soll…bisschen drauf achten, was sie isst. Bei mir gibt's ja nur gesunde Sachen, also Gemüse und so. Ich weiß auch nicht, woher das mit dem Gewicht kommt."
"Man muss auch die versteckten Dickmacher ausschließen. Eine Ernährungsberatung wäre da sicher sinnvoll. Sie reden am besten nochmals mit ihrem Kinderarzt."
Dass hinter dem verkehrten Essverhalten eventuell andere Probleme stecken können, und nicht allen "dicken Kinder" mit einer Ernährungsberatung geholfen ist, bleibt unerwähnt.
"Ja wissen 'se, das ist ja auch ganz schön schwierig. Weil wenn meine Tochter bei ihrem Vater ist, gibt der ihr bestimmt nur so ungesundes Zeug", sage ich anklagend, "….und bei mir gibt es dann jedes Mal Theater, wenn sie nicht ihren Willen bekommt. Das ist richtig Stress. Die hört dann überhaupt nicht auf mich und schmeißt sich auf den Boden, bis ich ihr dann doch Schokolade gebe." Ich stelle mir bildlich vor, wie mein Kind heulend und strampelnd auf dem Boden liegt und nach Süßigkeiten verlangt. Dass mein Kind auch bei mir zu hause nicht nur von Gemüse ernährt wird, hatte ich eingangs nicht erwähnt. Frau A nimmt diese Offenbarung kommentarlos auf. Wahrscheinlich kommt es öfter vor, dass Klienten erst im Laufe eines Gesprächs ihre Probleme eingestehen. Statt einem "hab ich's doch gewusst", höre ich ein sympathisches und ermutigendes "Das schaffen sie auch."
"Süßes ist oft ein Tröster. Sie könnten aber zum Beispiel statt Schokolade einen Apfel anbieten. Deswegen sollten sie ja mal mit dem Arzt reden. Vielleicht gehen sie auch erst einmal allein zur Beratung." Das klingt ziemlich entschieden. Schade, denke ich, dass nun doch wieder alles auf die Ernährungsschiene hinaus läuft. Immerhin habe ich den getrennt lebenden Vater erwähnt und ihm gleich noch inkonsequentes Verhalten vorgeworfen. Dass Essen "ein Tröster" sein kann, hat Frau A sogar selbst erwähnt, doch da endete der Gedanke auch schon.
"Wenn das nicht geht…also hm, wie soll ich sagen….meine Bekannte hat gesagt, dass die mir dann meine Tochter wegnehmen werden…also das Jugendamt", frage ich beunruhigt, um vom Thema Essen abzulenken. "Nein da muss schon allerhand vorfallen, eh ein Kind aus der Familie genommen wird." Die Antwort ist knapp und klingt bestimmt. Dennoch in einem sehr freundlichen Ton. Ein "da brauchen sie keine Angst haben" hätte mich eventuell noch mehr
beruhigt. Gewünscht habe ich mir außerdem, dass ich nach Erziehungsschwierigkeiten oder zumindest genauer nach der familiären Situation befragt werde. Sicher hätte ich dann noch stärker meine missliche Lage ausschmücken können, so aber bietet sich mir

kein Ansatzpunkt. Ich versinke in meine Überlegungen und bemerke zu spät, dass die Mitarbeiterin weiter spricht.
" ….Herzinfarkt gefährdet. Man hat es auf jeden Fall schwieriger, wenn man dick ist…." der Gedanke taucht auf, ob sie aus eigener Erfahrung spricht, doch ich ermahne mich zu konzentriertem Zuhören. Noch einmal möchte ich nichts verpassen, "…man tut Kindern gut, wenn man darauf achtet. Also fragen sie mal den Kinderarzt. Der kann Ihnen dann eine Überweisung für eine Beratung geben."
Sicher meint sie damit eine Ernährungsberatung? Jemand, der sich nicht mit dem Jugendamt auskennt, könnte annehmen, man braucht eine Überweisung, um hier einen Termin zu bekommen.
"Na dann gehe ich wohl noch mal zum Kinderarzt. Dankeschön". Anscheinend komme ich daran nicht vorbei und will es deshalb dabei belassen.
Ich werde freundlich verabschiedet. Kaum dass ich den Telefonhörer aufgelegt habe beschleicht mich die Befürchtung, ich wäre als Testanruferin enttarnt worden. Meine Teampartnerin meint nein, doch als mir kurz darauf mein Dozent sagt, dass er am Morgen bereits bei der Mitarbeiterin angerufen hat, verstärkt sich mein Misstrauen.

Resümee:

- Ein angenehmer Telefonkontakt mit einer ausgeglichenen und freundlichen Mitarbeiterin, die sich für mich Zeit nahm.
- Ich stelle in Frage, ob eine Mitarbeiterin einer Behörde sich tatsächlich so lange mit voller Aufmerksamkeit einem Gespräch widmet (die 10 Minuten erschienen mir mindestens doppelt so lang) und dabei so freundlich ist/bleibt. Meine Unsicherheit mag jedoch daran liegen, dass ich bislang wenige derartige Telefonate geführt habe und meine Ansprüche folglich eher gering sind.
- Fachlich rückblickend fehlte mir ein wenig die Unterstützung seitens des Jugendamtes. Sie hätte mich beispielsweise zu sich in die Sprechstunde einladen können, statt mich wiederholt an den Kinderarzt zu verweisen. Auch auf die Erziehungsprobleme und/oder Familiensituation (allein erziehende Mutter) hätten mehr berücksichtigt werden können. Auf meine Andeutungen diesbezüglich wurde nicht weiter eingegangen; ich erhielt lediglich knappe Antworten. Möglicherweise habe ich dringlichen Hilfebedarf nicht ausreichend vermitteln können.

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 10 min
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKASD4FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich	☐1	☐2	☐3	☐4	☒5	☐6	sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒ 5 ☐6 sehr
engagiert engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr
kompetent kompetent
ohne fachl. viel. fachl.
Wissen/Ideen Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall Dickes Kind DKASD5AS
Kontaktpartner: Herr M
18.06.07, ca. 09:30, Dauer: ca. 5 Minuten
Autor: A. Stein

Vorab:
Ich habe ein dickes Kind und ich habe es eilig, ich bin eine allein erziehende Mutter, selbstständig, halte mich für kompetent und den Widrigkeiten des Lebens gewachsen, bin seit zwei Jahren getrennt, der Typ hatte es eh nicht drauf...und finde das ich und mein Kind gut zurechtkommen.
Das Leben zu zweit ist hektisch und manchmal anstrengend aber bisher fand ich das alles gut lief.
Jetzt ist das Kind zu dick.
So dick, dass mich die Klassenlehrerin neulich beim Elternabend drauf angesprochen hat.
Mir ist das gar nicht so aufgefallen.
Sie will nicht mehr zu Schule aber das habe ich für eine Phase gehalten die 9jährige Mädchen halt mal durch machen.
Ich soll mal beim Jugendamt anrufen sagte die Lehrerin, eine Nummer hat sie mir gegeben und eigentlich habe ich keine Zeit aber was sein muss sein.

Ich rufe an.
Es klingelt. Nach dem vierten Mal werde ich ungeduldig, beim fünften Mal will ich schon auflegen dann meldet sich eine Männerstimme.
„M“
„Ich habe folgendes Problem“ sage ich „mein Kind ist zu dick.“
Ich mache eine kurze Pause. Als nicht sofort eine Reaktion kommt schiebe ich nach: „bin ich bei ihnen richtig?“
„Also wenn sie glauben, dass wir hier eine Wunderdiät für ihr Kind haben sind sie falsch.“
Ich runzele die Stirn und ärgere mich. Hält der mich für blöd?
Ich beschließe nicht sofort in die offene Konfrontation zu gehen und sage: „Wunderdiät? Nein, meine Tochter will auch nicht mehr zu Schule und die *Klassenlehrerin* empfahl mir mich an sie zu wenden“
„Hm“
„Wo wohnen sie denn?“
„Ameisenweg 3“
Er scheint zu überlegen. Er sagt mir, dass er meinen Fall aufnehmen kann.
Ich sage nichts.
Er sagt der Fall wird im Team vorgestellt und dann verteilt.
Ich sage nichts.
„Wie alt ist denn das Kind?“ fragt er.
„9“
„Und wie viel wiegt sie?“
„40 kg, ich weiß auch nicht, mein Mann und ich sind getrennt und ich kann ja schauen was ich ihr gebe aber ich habe keine Ahnung was sie bei ihm bekommt.“
„Wie heißt sie denn?“
„Sarah“
„Wie oft ist sie bei ihrem Mann?
„Im Moment alle zwei Wochenenden, am Anfang haben wir uns die Wochen geteilt aber das hat nicht funktioniert jetzt geht es etwas drunter und drüber“

„hmhm“
„Es ist ja auch alles nicht so wild aber jetzt wo sie nicht mehr zur Schule will...“
„Vielleicht wird sie gemobbt“ sagt er“ wegen ihrem Übergewicht, vielleicht fehlt ihr die Motivation und vielleicht geht es ihr nicht gut“
Soviel Einfühlungsvermögen habe ich irgendwie nicht erwartet (warum eigentlich nicht), ich schweige erstaunt.
„Seit wann sind sie getrennt?“
„Seit 2 Jahren“
„Das mit dem Übergewicht kann auch an der Trennung liegen“ sagt er.
Ich sage nichts.
Er fragt mich nach dem Geburtsdatum meiner Tochter und erwischt mich eiskalt.
Fieberhaft versuche ich auszurechnen wann eine neunjährige geboren sein müsste.
Mein Kopf ist blockiert.
Er fragt dreimal nach. Dann sage ich aufs Geratewohl „1999“. Scheiße! Falsch.
Er scheint nichts zu bemerken. Ich entkrampfe mich.
„Also“ sagt er „wir haben einmal in der Woche Team, da werden die Fälle verteilt. Sie bekommen dann entweder am Freitag oder im Laufe der nächsten Woche einen Anruf. Geben Sie mir Ihre Nummer?“
„OK“ sage ich.
Ich war bis zuletzt nicht sicher ob er mich aufnimmt oder nicht.
Jetzt bin ich froh und fühle mich ein bisschen wichtig.
„Ich gebe ihnen meine Büronummer, ich bin selbstständig und meistens im Büro.“
Er nimmt meine Nummer auf und verabschiedet sich.

Resümee:

- Herr M war nicht unfreundlich, ich kann aber auch nicht sagen das er freundlich war
- Ich fühlte mich getestet, wusste nicht nach welchem Prinzip er mir Fragen stellt und wie ich mich dafür qualifizieren kann aufgenommen zu werden.
- Ich habe mich Anfangs nicht ganz ernst genommen gefühlt, hatte aber im Verlauf des Gespräches das Gefühl das er das Kind in den Focus bekommt und dessen Belange durchaus ernst nimmt.
- Ich fand sein Angebot, das mein Kind sich in der Schule gemobbt fühlen könnte und das die Trennung ein Grund für die Gewichtszunahme sein könnte sehr nachvollziehbar und aufdringlich platziert.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 18.06 Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: **DKASD5AS**
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) **X** überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 **X** 3 ☐ 4 ☐5 ☐ 6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 **X** 5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

X ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 **X**5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

X Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall Dickes Kind DKASD6AS
Kontaktpartner: Herr B,
06.06.07, ca. 15.00, Dauer: ca. 3 Minuten
Autor: K. Althoff

Als erstes suche ich mir auf dem Stadtplan eine Straße in Spandau aus. Danach versuche ich noch herauszufinden, ob es eine Grundschule in der Nähe gibt, da ich mir überlegt habe zu sagen, dass mich die Klassenlehrerin meiner Tochter auf ihr Übergewicht angesprochen hat. Als nächstes versuche in im Internet herauszufinden, was das Normalgewicht eines 9 jährigen Mädchens ist, und wie groß Kinder in diesen Alter wohl so durchschnittlich sind. Nachdem ich mir darüber so einigermaßen ein Bild verschafft habe wähle ich die Nummer.

Ich höre wie der Hörer abgehoben wird. Ich versteh allerdings den Namen nicht, und bin etwas verunsichert. Ich frage noch mal nach.
„Katharina Althoff, Hallo. Bin ich da beim Jugendamt?“
„Ja, sie sind beim ...!“ Pause. Nachdem ich einige Sekunden abgewartet habe und er nichts weiter sagt, denke ich mir gut, dann sollte ich jetzt wohl erzählen, warum ich anrufe.

Gelöscht: Tagesdienst

„Ja also, ich weiß nicht ob ich da bei Ihnen richtig bin, es geht um meine Tochter, die hat übergewicht. Also die wiegt wirklich viel. Ihre Klassenlehrerin hat mir gesagt, ich solle mich mal bei Ihnen melden, warum weiß ich aber auch nicht so richtig.“
Ohne weiter darauf einzugehen was ich gerade erzählt habe fragt er mich einfach nur:
„Aha, wo wohnen sie denn?“ Ich bin etwas irritiert da ich mit dieser Frage jetzt eigentlich eher nicht gerechnet hatte. Ich hätte ich schon fast verraten, da ich kurz zögere, doch dann antworte ich:
„Ich wohne in der Spandauer Str. 13.“
„Sekunde, bitte!“
Ich höre es rascheln, er scheint aufgestanden zu sein, ich höre Schritte, anscheinend sucht er etwas. Nach einigen Sekunden kommt er zurück ans Telefon und sagt:
„Da müssen sie in die Südekumzeile!“
„Aha“, ich zögere, sonst möchte er mir nichts weiter mitteilen?
„Die haben morgen von 16.00-18.00h Sprechstunde.“
„Ja und kann ich da einfach so hin gehen, oder brauche ich einen Termin?“
„Da können Sie einfach so hingehen, ohne Termin!“
„Aber könnten Sie mir trotzdem noch die Telefonnummer geben, falls ich das morgen nicht schaffe?“
„Ja, das ist 367077- 13; -23; -11!“
Ich erwidere: „Danke“ und wollte eigentlich noch auf wieder sehn sagen, doch da hatte er schon aufgelegt.

Bemerkungen:

- Zu allererst ist zu bemerken, dass es ein sehr kurzes Gespräch war, ich weiß auch nicht so genau warum, es ging alles sehr schnell und dann war das Gespräch auch schon vorbei. Was wahrscheinlich auch daran liegt, dass er mich nichts außer der Straße gefragt hat.
    - Er ist überhaupt nicht auf mein Problem eingegangen und hat auch nichts nachgefragt. Das einzige was ihn interessierte war in welcher Straße ich wohne.
    - Zu Beginn des Gesprächs empfand ich ihn nicht besonders freundlich, während des weitern Verlaufs wurde er erst freundlicher und am Ende

wieder nicht mehr so nett. Was allerdings vielleicht auch damit zu tun hat, dass ich ja schon auch erst relativ spät angerufen habe

- Ansonsten allerdings hat er mich weitergeleitet und mir auch die Sprechstundenzeiten für den nächsten Tag genannt, sowie auf Nachfrage auch die Telefonnummern.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 06.06. Dauer in Min.: 3

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKASD6AS
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: **X** überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 **X** 3 ☐ 4 ☐5 ☐ 6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 **X** 2 ☐3 ☐4 ☐ 5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja **X** nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall B: „Dickes Kind“
Code Nr.: DKASD7BO
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
12.6.007, 16.45Uhr / Dauer: ca. 17 Minuten
Autorinnen: Jessika Bresching, Dorothee Olvera Hernandez

Vorüberlegungen: Ich heiße Frau Scharf und bin eine sehr junge geschiedene Mutter. Meine Tochter Lily ist 6 Jahre alt und, seit ich mich getrennt habe, übergewichtig geworden.

Ich wähle die Nummer und eine Stimme sagt „Hallo, Jugendamt, Frau X,“ Ich sage: „Hallo hier spricht Frau Scharf, ich hab ein Problem mit meiner Tochter und ich hab auch schon mal beim Tagesdienst angerufen, aber da waren sie immer so unfreundlich und eine Freundin hat mir jetzt ihre Nummer gegeben, die hat gesagt, Sie hätten ihr auch schon mal geholfen.“
Sie scheint erfreut über das Kompliment und fragt weder genauer nach, noch verweist sie mich auf offene Sprechstunden etc. „Wo wohnen Sie denn?“ „In der Wittfeldstrasse.“ Sie raschelt ein wenig mit einigen Papieren. „Ja, dann sind Sie richtig hier.“ „Sie hatten doch noch keinen Ansprechpartner?“ Die Frage erscheint mir kompetent. Immerhin habe ich ihr bereits mitgeteilt, mit dem Tagesdienst gesprochen zu haben, und es wäre ja tatsächlich möglich gewesen, dass mein Fall an einen anderen Mitarbeiter weiterverteilt wurde. „Nein, habe ich nicht.“
„Sie haben gesagt, Sie hätten ein Problem mit Ihrer Tochter, was ist denn los?“
Sie scheint sich tatsächlich zuständig zu fühlen, und lässt sich trotz später Uhrzeit und meinem „Direktanruf“ auf ein Gespräch ein. „Ich hab mich getrennt und meine Lily ist jetzt total übergewichtig geworden. Sie wiegt 35 Kilo und ist richtig moppelig. Früher war das nie ein Problem erst seit wir getrennt sind. Die neue Freundin von meinem Ex-Mann, also, wenn Sie die sehen würden, dann wüssten Sie sofort warum das so ist.“
„Ja, also Ihr Kind ist übergewichtig. Moment mal, also es gibt da eine Ernährungsberatungsstelle in der Charite für Kinder mit Adipositas.“
Auf meine Lästerei über die Freundin meines Ex-Mannes geht sie nicht weiter ein. Damit lässt sie aber auch den gesamten systemischen Rahmen, in dem sich das Problem abspielt unberücksichtigt und fokussiert nur auf ein mögliches medizinisches Problem.
„Adi, adi…??? Was ist das?“, frage ich.
„Das bedeutet, dass man fettsüchtig ist.“ „Ach so.“ Ein wenig schäme ich mich.. Fettsüchtig klingt nicht so nett wie Adipositas. „Ich such das mal raus, einen kleinen Moment mal bitte“ Eine kurze Pause, ich kann sie in irgendwelchen Papieren blättern hören, dann: „So… und zwar habe ich hier eine Adresse vom sozialpädiatrischen Zentrum der Charite.“ Sie gibt mir die Adresse und Telefonnummer durch und erklärt noch die einzelnen Aufgaben dieser Stelle, die auf dem Flyer stehen.
„Wenn der Kinderarzt meint, dass Ihr Kind übergewichtig ist, gibt es auch Kinderärzte in Spandau die darauf spezialisiert sind. Einen Moment, ich suche Ihnen auch hier etwas raus.“ Wieder höre ich es rascheln. Nach kurzer Pause ist sie wieder da:
„Es gibt Frau Beck und Frau Kroll,Wasserwerkstr.2.“ Ich frage :“Haben sie da auch ne Telefonnummer?“ „Ja , und zwar...“ Sie gibt die Nummer durch. „Es gibt sonst auch spezielle Kuren und praktische Übungen um das Verhalten zu ändern z.B. um „Nein sagen“ zu lernen. Die Beratungsstellen sind ganz nett gemacht, dort könnten Sie auch mal hingehen.“
„Ja, aber mein Mann müsste auch was tun, aber das wird schwierig werden.“ „Ja, ich denke, da müssten Sie schon beide was tun. Ich weiß ja nicht, aber können Sie denn mit ihm darüber reden?“ „Ist nicht so einfach, ich finde, dass die Kleine zu dick ist, aber

er sieht das gar nicht so.“ Als Mutter bin ich um das Wohl meiner Tochter sehr besorgt, bin jedoch der Meinung, der Vater bzw. seine neue Freundin sei an den Problemen schuld. „Haben Sie denn noch die gemeinsame elterliche Sorge?“ „Ja.“ „Dann müssen Sie versuchen, mit ihm darüber zu reden. Er ist da mit in der Verantwortung.“ „Wissen Sie, wenn sie in die Schule kommt dann mach ich mir Sorgen.“ Ich konkretisiere mein Problem noch weiter. Außerdem wünsche ich mir, heimlich still und leise, dass sich Frau X mit mir gegen meinen Mann und die neue Freundin verbündet. „Gucken Sie, was sie sonst noch so machen können ,ob Sie ihr einen Ballettkurs oder den Sportverein ermöglichen können. Wo immer sie Lust zu hat. Bewegung ist wichtig.“ „Ich dachte, dass das mit der Schule dann zu schwer für sie wird?“ „Nein, das wird ihr gut tun. Machen Sie sich denn Sorgen, dass Ihre Tochter die Schule nicht schafft?“ „Nein, eigentlich nicht, ich glaube schon, dass sie das hinkriegt.“ „Was machen Sie denn sonst so in der Freizeit mit Ihrem Kind? Radfahren oder so?“ Ich antworte: „Nein, das ist mir dann doch zu gefährlich, ich mach mir dann so viel Sorgen, man hört so viel.“ Ich gebe mir Mühe, tatsächlich sehr ängstlich zu wirken, fast schon überbesorgt. Sie scheint dies zu bemerken und geht hierauf ein. „Die Kinder werden heute so viel gebracht, wer wurde denn von uns schon gebracht?“ „Ja, da haben Sie auch Recht, aber trotzdem es ist nicht so einfach.“ Ja, das verstehe ich gut. Wenn Sie noch mal einen Rat brauchen, dann können wir ja noch mal sprechen.“ „Ja, danke.“ Ich freue mich ehrlich über dieses Angebot, sie scheint mir meinen überfallähnlichen Anruf nicht über genommen zu haben. Sollte ich noch mal Hilfe benötigen, dann wende ich mich sicherlich an sie.

Resümee 1:
Beobachterin:

- Die Mitarbeiterin war sehr engagiert und hat sich viel Zeit genommen. Ich hatte das Gefühl, dass sie ihre Klientin ernst nehmen würde. Auch die Weitervermittlung an andere Stellen wurde sehr gut erklärt.
- Auf das Familienproblem bzw. den systemischen Hintergrund ist sie nicht näher eingestiegen, und hat erst mal an andere ärztliche Stellen verwiesen. Allerdings hat sie gesagt, dass die Klientin sich noch mal melden kann.
- Zusätzlich äußerte sie auch selbst gute Ideen, z.B. das Kind in einen Sportverein zu schicken. Freilich gilt das nur unter der Perspektive des eher technisch-medizinischen Problems.

Studentin im direkten Kontakt.

- Ich habe mich von Frau X sehr gut angenommen gefühlt. Sie war ausgesprochen freundlich, hat mir viele Ratschläge gegeben, mich als Mutter ernst genommen und das Angebot gemacht, dass ich mich erneut an sie wenden könne. Dies würde ich auch jederzeit wieder tun.
- Etwas schade fand ich, dass sie nicht näher auf die Problematik der Trennung von meinem Mann eingegangen ist, allerdings bin ich mir auch nicht sicher, ob dies im Rahmen eines Telefonats angemessen gewesen wäre. Das Angebot einer Beratung hätte ich aber auch gerne angenommen, wer weiß, ob mein Mann dann mitgekommen wäre…
- Trotz der recht späten Uhrzeit hat sie sich noch viel Zeit für mich genommen, dies fand ich gut, ich hatte eher die Erwartung, dass man spätnachmittags nicht mehr so viel erreicht.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 17

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: DKASD7BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall B ,,dickes Kind''
Codenummer: DKASD8R
Kontaktpartner: ASD- Mitarbeiterin
25.07.07, ca. 11.20 Uhr, Dauer: ca. 7 Minuten
Autorin: Svenja Rabe

Vorbereitung:
Nachdem 12 Anrufe bei einer Mitarbeiterin des ASD fehlgeschlagen sind, wo wiederholt der Anrufbeantworter geschaltet war:,, bitte hinterlassen Sie ihre Nachricht nach dem Signalton…'', oder niemand zu erreichen war, nun der Versuch bei einer anderen Sozialarbeiterin derselben Regionalgruppe.
Etwas lustlos, da mich die Fehlversuche niedergeschlagen haben, mache ich mir erneut Gedanken zu meiner Rolle. Ich nehme mir vor mich al hilflose, allein stehende und berufstätige Mutter auszugeben, die eine 9-jährige Tochter besitzt, welche über ein Gewicht von 50kg verfügt, bei 1,20m Größe. Da es zu meiner derzeitigen Stimmungslage passt, werde ich wohl eine nicht besonders engagierte Mutterrolle einnehmen. Durch aufmerksame Hinweise der Schule wende ich mich an den allgemeinen sozialpädagogischen Dienst des Jugendamtes. Die direkte Telefonnummer würde ich von einer Bekannten erhalten haben.

Durchführung:
11.20 Uhr ,,(Name), hallo?!'' ,,Ja, (Name) hier'', etwas verunsichert stottere ich in den Telefonhörer, schildere mein Anliegen und betone, so wie ich es mir vorgenommen habe dabei verstärkt, mein Unverständnis darüber, dass einige Lehrer die etwas stämmige Figur meiner Tochter als behandlungsbedürftig empfinden.
Gleich im Anschluss meiner Darstellung greife ich meine anfängliche Unsicherheit auf und vergewissere mich, bei der bislang zurückhaltenden Dame, ob ich denn in ihrem Fall beim Jugendamt gelandet sei, da sie zu Beginn ausschließlich ihren Namen nannte. ,,Ich bin hier ein teil des Jugendamtes'', verbesserte sie mich daraufhin gewissenhaft, in einer für mein Empfinden eher etwas spitzfindig, gereizt wirkenden Art. Vielleicht aber auch, weil Sie denkt, dass wenn jemand schon direkt auf ihrer Dienstnummer anruft sicher wissen müsste, wo er ist.
,,Hm..ja'', gebe ich mich zu erkennen, sie auch verstanden zu haben. Jetzt habe ich beinahe ein schlechtes Gewissen darüber, diese Frage überhaupt gestellt zu haben.
Mein kurzer Gedankenaustausch wird unterbrochen, als nun sie sich bei mir vergewissert:,, ja, also es geht Ihnen darum rauszufinden, ob ihre Tochter zu dick ist?'' Mit dem weiteren vorgenommenen Ziel, nicht an den KJGD vermittelt zu werden, sondern zu einem Gesprächstermin eingeladen zu werden, versuche ich die Konversation möglichst unauffällig umzulenken. ,, Naja,…ick finde dat ja nich, die anderen, also vor allem die Lehrer sind davon überzeugt.'' ,, Na wat die anderen sagen…'', gleicht sie sich plötzlich meinem berlinerischen Dialekt an, ,, ick würde das mal abklären lassen, kann ihnen ja mal die Telefonnummer geben. Wo wohnen Se denn Frau (Name)?'' Ich nenne ihr zunächst den Straßennamen und die Hausnummer, die ich mir zuvor rausgesucht habe, um nicht unhöflich zu wirken. Versuche dann jedoch etwas nachdrücklicher meinen Standpunkt zu

vertreten, da ich merke, dass dies Sie nicht davon abhält, mich weiterzuvermitteln. ,, Also wie viel Sie wiegt weiß ich ja, 50kg.'' Füge auch noch hinzu, berufstätig zu sein und daher das Essverhalten meiner Tochter nicht kontrollieren zu können. Wohl aber würde ich merken, dass sie in meiner Abwesenheit an den Kühlschrank geht und ,,frisst''.''
,,50kg is ja schon nen bisschen viel für eine 9-jährige, gehen Se doch da erstmal vorbei, Frau (Name). Ich gebe ihnen mal die Adresse vom Kinder- und Jugendgesundheitsdienst.'' Etwas wehmütig, mit dem Gefühl einen Kampf verloren zu haben, nehme ich geschlagen die Adresse entgegen, welche Sie zuvor meinem Wohnort zugeordnet zu haben scheint. Ich denke jedoch, dass dieses Gefühl vermutlich nicht bei einer Hilfesuchenden Mutter entstanden wäre, die sich mit einer Vermittlung eventuell zufrieden gezeigt hätte. Mit der letzten Hoffnung, in der letzten Minute doch noch etwas umzustürzen, hake ich nach, wie es denn aber sein würde, wenn der Kinder- und Jugendgesundheitsdienst ebenfalls feststellen würde, mein Kind sei zu dick, was würde dann geschehen?'' Im Nachhinein überlege ich mir, hätte ich die Frage so stellen müssen, ob Sie sich für mich dann noch mal als Gesprächspartner anbieten würde. Das wäre zwar direkter gewesen, hätte jedoch mein Bedürfnis eher auf den Punkt gebracht. So also scheint Sie bei ihrem Gedanken zu bleiben und weist mich darauf hin, dass in einem solchen Fall der KJGD schon wüsste, wie weiter vorzugehen ist. Gegebenfalls würde dieser mich auch beraten.
Ich gebe mich also damit ab und versuche nicht weiter auf Sie einzureden. Da Sie von ihrer Idee überzeugt zu sein scheint, zeigt auch ihre für mich völlig unerwartete Frage nach der schule meiner Tochter. Sie erklärt, dass ihr entgangen sei, dass bei Schulkindern, sich die Zuständigkeiten für den KJGD schulbezogen ausrichten. Relativ unberührt und in dem Moment von ihrer auf mich wirkenden Stärke hingegeben, nehme ich die neue Adresse entgegen. Mit einem einfachen ,,tschüss'' verabschieden wir uns voneinander.

Resumeè:

- Nachdem ich 12 Versuche bei der eigentlich verabredeten Mitarbeiterin gestartet habe und wiederholt an den Anrufbeantworter geraten bin, hat sich mein Engagement in diesem Fall etwas abgeschwächt. Eine Nachricht zu hinterlassen, wo weder Name, noch Sprechzeiten oder Institution genannt werden, schien mir unangenehm.
- Auch zu Beginn des eigentlichen Gesprächs, hätte ich es als angenehmer empfunden, auch vorbeugend meiner anfänglichen Unsicherheit, wenn zusätzlich zum Namen auch die Institution Erwähnung gefunden hätte, wobei es sich natürlich nicht um eine Zentralnummer, sondern eher um eine interne Nummer handelt, die der Bevölkerung ohne weiteres nicht offen ist. Da ich mir vor Beginn des Gesprächs das Ziel gesetzt hatte, einen Gesprächstermin zu bekommen, fühlte ich mich am Ende des Gesprächs, durch die Vermittlung zum KJGD, wie ein Verlierer eines Kampfes. Es ist mir nicht gelungen mein Ziel durchzusetzen, vielleicht hätte ich direkter sein müssen.
- Schön wäre auch gewesen, wenn Sie sich für mich weiterhin als Gesprächspartner, gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt, angeboten

hätte oder mir ihre Funktion näher erläutert hätte, um mir zu vermitteln, warum sie mich weitervermitteln will.

- Die Anwendung des Berliner Dialekts empfand ich in diesem Zusammenhang eher als angenehm, zugewandt.
- Die Anwendung von Umgangssprache kann einerseits Nähe zum Kunden/Klienten schaffen, könnte jedoch auch andererseits Herabsenkung von Professionalität, Achtung bewirken.
- Wenn interne Dienstnummern von Mitarbeitern auch für die Öffentlichkeit zugänglich sind, sollten sie, insbesondere, wenn ein automatischer Anrufbeantworter geschaltet ist, alle wichtigen Informationen enthalten (Name, Institution, Sprechzeiten..), da sie sonst zu Distanzverhalten beim Klienten/Kunden führen könnten.

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 25.07.07 Dauer in Min.: 7Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD-Bezirkssozialarbeiterin

Code-Nummer: DKASD8R
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F"
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt" werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☒ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall B „dickes Kind“
Codenummer: DKFT1SW
Kontaktpartner: Mitarbeiterin Freier Träger
Erster und einziger Kontakt
Datum: 22.5.07 ca. 11.00 / Dauer: ca. 6 Minuten
Autor: M. Schwabe

Ich fühle mich gut aufgelegt…..mit einem Freien Träger zu telefonieren, noch dazu mit einer Heimeinrichtung. Das ist für mich als ehemaliger Heimleiter eine Art Heimspiel, da freue ich mich drauf.
Gleich nach dem zweiten Tuten, hebt eine Frau mit freundlicher, eher jugendlicher Stimme ab, nennt ihren Namen und den der Einrichtung.
„Ja, also ich ruf bei Ihnen an, weil meine Frau hat von einer Nachbarin gehört, die hat da gute Erfahrungen gemacht bei Ihnen mit ihrem Sohn und wir haben da auch so Probleme mit unserem Sohn, wissen Sie, der ist so….“
Ich komme gar nicht dazu zu sagen, dass mir das Übergewicht meines Sohnes Sorgen macht, weil mich die Frau unterbricht:
„Wenn Sie mir vielleicht sagen, wie diese Nachbarin heißt, dann kann ich mich vielleicht auch an den Jungen erinnern…“
Die Frage klingt lebhaft und engagiert. Offensichtlich ist diese Frau sehr interessiert daran zu erfahren, wer denn „gute Erfahrungen“ mit ihrer Einrichtung gemacht hat. Wer wird nicht gerne von oder auf zufriedene Kunden angesprochen? Erst auf den zweiten Blick finde ich das Verhalten auch ein wenig unangemessen. Erstens bin ich noch am Erzählen meines Anliegens, da müssten ihre Interessen zurückstehen, zweitens bekommt das Gespräch mit der Frage nach dem Namen der Nachbarin eine Wendung ins Privat-Persönliche…aber wie gesagt: das lebhafte Interesse an mir und ihrem „alten“ Fall ist deutlich spürbar. Die sicher nicht intendierte Botschaft lautet ja auch: wer einmal bei uns war, den erinnern wir in der Regel noch viele Jahre. Bei uns ist jeder Bewohner mit Namen bekannt, nicht nur ein Fall oder eine Nummer. Dieses persönliche auf Beziehung basierende Kontaktangebot tut mir nach den anderen, eher unpersönlichen Erfahrungen des Vormittags gut.
Ebenfalls kommt rüber, dass sie seit mehreren Jahren in der Einrichtung arbeitet und schon viele Kinder und Familien kennen gelernt hat. Merkwürdig eigentlich, denke ich jetzt, sie klang so schwungvoll, ich hätte sie auf Anfang, Mitte 30 geschätzt, aber da kann man ja auch schon 10 Jahre Arbeit auf dem Buckel haben.
„Ja, also, das weiß ich auch nicht“ stottere ich, „wissen Sie ich lebe ja nicht mehr mit denen zusammen, es ist nur so, dass wir eben was unternehmen müssen wegen den Problemen mit dem Sohn, verstehen Sie….?“
„Ja, das ist sicher richtig, aber ich muss Sie da erst mal enttäuschen: Wissen Sie wir nehmen nur Kinder auf, die uns das Jugendamt schickt oder eine psychiatrische Klinik. Wir dürfen gar nicht von uns aus aufnehmen, das geht nur über`s Jugendamt….“ Sie sagt das freundlich, beinahe herzlich, ein wenig bedauernd vielleicht, aber auch klar und bestimmt.
„Ja aber genau das wollten wir ja vermeiden, wissen Sie so Amt da geht doch niemand gerne hin, wir dachten lieber direkt mit so einem Heim….“
Sie äußert noch mal Verständnis, aber beharrt auf dem Weg über das Jugendamt.

„Vielleicht schicken die Sie auch erst mal zu einer Erziehungsberatungsstelle, aber die müssen sich um ihr Anliegen kümmern, dazu sind die da!“ Sie hätte auch sagen können: „Da haben Sie ein Recht darauf !“, zumindest kommt das bei mir so an. Ein klein wenig „schimmert“ da auch durch: “Vielleicht wollen die sie abwimmeln. Aber lassen Sie das nicht zu!“, aber vielleicht bilde ich mir das auch nur ein.
Und dann fügt sie noch dazu:
„Ja und wenn es dann mal so weit wäre mit Heim, dann können Sie ja auch ruhig sagen, dass Sie unser Haus bevorzugen“
Das hört sich zugleich elegant und tröstlich an. „Unser Haus“, klingt so ein bisschen nach Hotel, das „erste Haus am Platz“. Und „bevorzugen“ weist mich darauf hin, dass ich als Problem-behafteter Mensch durchaus in die Lage kommen könnte, etwas auswählen zu können bzw. auch beim Jugendamt persönliche Vorlieben ins Spiel zu bringen. Zugleich zeigt sich die Mitarbeiterin in diesem Moment auch als jemand, der um eventuelle oder zukünftige Kunden wirbt; als jemand, die darauf angewiesen ist, dass Kunden das spezielle von ihrer Einrichtung vorgehaltene Angebot wünschen. Während die JugendamtsmitarbeiterInnen mir bisher nichts oder möglichst wenig anbieten oder verkaufen wollten, hier ist jemand der Interesse an mir als Kunden hat.
„Ja dann muss ich da wohl hin zum Jugendamt!“
„Ja, das ist der richtige Weg!“. Klingt auch ein bisschen wie: Das werden Sie schon schaffen!
„Und woher weiß ich wo ich da hin muss, wie kann ich das rausbekommen?“
„Ja, also das Jugendamt hat mehrere Büros und Analufstellen. Also zum Beispiel in der Klosterstrasse, und im…“ sie nennt mir noch zwei weitere Adressen.
„Wo wohnen Sie denn?“
Ich nenne ihr eine Adresse in Staaken.
„Na dann sind wir ja ganz am anderen Ende von Spandau!“. Noch einmal setzt sie sich direkt mit mir und meiner Wohnlage in Verbindung.
„ja aber Sie wissen jetzt nicht, wer da speziell für uns zuständig ist?“
„nein, das tut mir leid. Am besten Sie rufen mal in der Klosterstrasse an, das ist die Zentrale“
„Ja gut, das mach ich dann!“
„Ja, dann wünsche ich Ihnen viel Erfolg!“
Das klingt wieder zugewandt, lebendig und engagiert. Ein bisschen scheint mir da auch mitzuschwingen “Viel Glück….Sie werden es brauchen!“.
„Ach“, denke ich, „bei so einer müsstest Du landen mit Deinem Kind, die täte sich Deiner annehmen!“

Resümee:

- Der freie Träger braucht Kunden, weil diese den Dienst finanzieren. Das Jugendamt hat immer mehr Klienten als es möchte. Jeder Jugendamtsmitarbeiter bekommt sein Geld, ob er nun 10 oder 100 Klienten versorgt. Mehr Kunden mehr Arbeit. Bei den Freien Trägern sind Kunden dagegen „ein knappes Gut“. Wenn man an die Belegung denkt, kann man sich eigentlich keinen entgehen lassen. Aus dieser strukturellen Asymmetrie kann keiner ein besonderes Recht oder die Überlegenheit über den anderen ableiten: weder ist es gut, wenn Strukturen erlauben Menschen eventuell abwimmeln oder stehen lassen zu können, weil man

sie nicht braucht; noch ist es gut, aus strukturellen Gründen auf Fälle angewiesen zu sein, weil man in dieser Position eventuell mehr Leute zu längeren Kunden macht, als für diese unbedingt erforderlich ist. Die Asymmetrie positioniert die MitarbeiterInnen doch sehr unterschiedlich.

- Zufriedene Kunden machen MitarbeiterInnen stolz und zufrieden. Wie kann man organisieren, dass zufriedene Kunden einem von ihrer Zufriedenheit berichten. Das scheint ein Überlebens-Elixier für SozialarbeiterInnen.

- Beziehungen wachsen nur über längere Zeit und bringen ein langanhaltendes Interesse am Klienten hervor. Wie kann man organisieren, dass auch die ASD-MitarbeiterInnen zumindest mit manchen KlientInnen Beziehung erleben können. Für alle AdressatInnen „nur“ der distanzierte Fall-Manager zu sein, macht auf Dauer wahrscheinlich viele MitarbeiterInnen nicht zufrieden.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.5.07 Dauer in Min.: ca. 6 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freiter Träger

Code-Nummer: DKFT1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Dickes Kind
Codenummer: DKFT2/EBSW
Kontaktaufnahme mit Freiem Träger (erst Wohngruppe, dann EB)
1.Kontakt einer zweigliedrige Vermittlungskette
Datum 12.6.07, 9.37
Dauer: ca. 4 Minuten
Autor: Mathias Schwabe

Ich rufe bei einer Nummer eines Freien Trägers an, von dem es mehrere Dienste und Außenstellen gibt, ohne genau zu wissen, wo ich landen werde. Nach dreimaligem Tuten meldet sich ein Mann, dessen Namen ich nicht verstehe. Er hat wohl eher mit einer internen Kommunikation innerhalb der Institution gerechnet, denn er sagt nicht dazu, um welche Dienststelle es sich handelt, auch den Trägernamen nennt er nicht.
Ich frage: „Bin ich da richtig beim YX-Träger?“
„Ja, da sind Sie richtig, wir sind aber eine Außenstelle“.
„Ach so“, sage ich und bemühe mich enttäuscht zu klingen.
„Worum geht es denn, wahrscheinlich kann ich Ihnen weiterhelfen“, fragt er mich mit freundlicher und offener Stimme und ergänzt dann “möglicherweise jedenfalls…“.
Ich schildere ihm mein Anliegen mit dem dicken Kind, das bei meiner geschiedenen Frau lebt und dass auf Grund seines Übergewichtes mehr und mehr Probleme bekommen hat vor allem in der Schule. Er hört ruhig und nach meinem Empfinden konzentriert zu, auch wenn ich etwas stottere und etwas wirr erzähle.
„Ja, da wollen Sie wahrscheinlich so eine Art von Beratung, was man da tun kann als Eltern, Sie und Ihre Ex-Frau, möglicherweise….?
Ich finde dieses Muster ganz angenehm, dass er erst mal eine These aufstellt („wahrscheinlich“) und sie dann aber auch wieder ein Stück einschränkt mit dem „Möglicherweise“. Er klingt bei all dem keineswegs zögerlich oder unsicher, sondern klar und entschieden. Eher wie jemand, der gelernt hat, seine erste, spontan gefühlte Klarheit und Sicherheit einzuschränken, als jemand der daran zweifelt.
Ich bestätige diesen Wunsch.
„Ja, dann suche ich Ihnen mal die Nummer heraus von unserer sozialthera-peutischen, psychologischen Beratungsstelle…“.
Ich erschrecke: Der offizielle Titel dieser Beratungsstelle klingt nun ein wenig arg groß und offiziell und deswegen frage ich nach: „Ja und da kann man hingehen so als normaler Mensch und die legen einen da nicht so auseinander oder so…“.
„Also ich glaube, da sind Sie gut aufgehoben, die werden Sie bestimmt freundlich behandeln und unterstützen“.
Er vermittelt mir das glaubhaft und ich stimme zu.
Beim Suchen nach der Nummer, erklärt er mir, dass bei ihnen in den letzten Jahren viel verändert wurde, dass etliche Stellen vom Gelände nach Außen gezogen sind und man deswegen immer genau nachschauen müsste, damit man nichts Falsches weitergibt. Er macht also während des Suchens so „Small Talk“ mit mir, aber einen, den ich als passend und angenehm
empfinde. Andere hätten den Hörer vielleicht zur Seite gelegt und „quasi“ ohne mich gesucht, er bleibt mit mir die ganze Zeit in Kontakt.

Irgendwann – ich weiß nicht mehr an welcher Stelle genau – fragt er mich auch, ob meine Frau in Spandau wohnt, aber das geschieht ganz nebenbei und unaufdringlich, gar nicht so als Zugangsberechtigungsprüfung.
Ich erzähle ihm, dass ich den Träger von einem Fest kenne; er ist sofort im Bilde um welches Fest es sich handelt („das ist wahrscheinlich unser … - Fest..") und fügt hinzu, dass es ja gut ist auf einem solchen Weg bekannt zu werden mit den Bürgerinnen.
Inzwischen hat er das Blatt mit den internen Stellen und Nummern gefunden. „So jetzt gebe ich Ihnen die mal durch, das ist die…(Nummer)…; aber ich bin nicht hundert Prozent sicher, ob die noch stimmt, wenn Sie da nicht weiter kommen, dann melden Sie sich noch mal in unserer Zentrale, die hat die Nummer …….Da fragen Sie dann nach der psychologischen Beratungsstelle und die haben garantiert die richtige Nummer." Ich notiere mir laut mitsprechend beide Nummern. „Aber wo die Beratungsstelle liegt das ist klar, also das ist die …straße, die kennen Sie bestimmt…..und da geht es dann rechts ab in die ….und dort die Nummer…..". Ich gebe mich als ebenfalls Ortskundigen aus. Ich habe den Eindruck, dass er mir mit dieser Standort-Erklärung gerne weiter geholfen hat nach dem Motto: „wenn ich Ihnen schon die Nummer nicht ganz sicher sagen kann, dann wenigstens den Ort!".
Ich bedanke mich und frage ihn noch nach der Stelle, zu der er gehört: „Wir sind hier eine Mutter-Kind-Einrichtung", informiert er mich. Ich frage kurz nach, was sie da machen, was er mir kompetent erklärt. Er wünscht mir freundlich „Viel Erfolg und einen guten Tag".

Resümee:

- Sehr angenehmer Vermittlungskontakt: ein aufmerksamer, freundlicher Mann, der sich Zeit für mich genommen hat und mein Anliegen auf engagierte Weise bearbeitet hat. Nach diesem Telefonat fühle ich mich motiviert, sofort den nächsten Schritt zu machen und in der EB anzurufen.
- Freie Träger-MitarbeiterInnen sind durchaus in der Lage sich mit der gesamten Einrichtung/dem Träger zu identifizieren und werben aus dieser Identifikation neue Klienten für andere Dienste desselben Trägers. Jeder MitarbeiterIn sollte sich Fremden gegenüber freundlich verhalten, auch wenn sie „Abstruses" fragen; er/sie sollte für Jugendhilfefragen auskunftsfähig sein

Kontaktaufnahme mit Freiem Träger: EB
2.Kontakt einer zweigliedrige Vermittlungskette
Datum 12.6.07, 9.45
Dauer: ca. 6 Minuten

Ich rufe in der Beratungsstelle an und werde sofort mit einer echten Person verbunden. Sie nennt Ihren Namen und den der Dienststelle, nicht den des Trägers. Diese sofortige Verbindung erfreut mich, endlich mal kein Anrufbeantworter. Ich erzählt ihr, dass ich schon bei einer anderen Dienststelle des Trägers angerufen habe und an sie weitervermittelt wurde. Dann erzähle ich ihr stammelnd und in meiner gewohnten, umständlichen und ein wenig wirren Weise, dass unser Kind Probleme wegen des Übergewichtes hat. Dabei trumpfe ich passagenweise etwas auf, dass ich es ja schon immer meiner Exfrau gesagt hätte, dass er bei den Besuchen bei mir auf Diät gesetzt sei, aber dass eben jetzt die Lehrerin auch noch Druck gemacht hätte und meine Ex-Frau nun endlich bereit sei, etwas zu unternehmen (damit knüpfe ich in gewisser Weise an das Muster an, das ich schon mit oder bei Frau Bresching entwickelt habe: ich bin der Gute, meine Frau die Sturköpfige, die das Problem nicht sehen will; siehe DKASD2BSW).
Ich habe mich ein wenig in Rage geredet und warte nun, was von der anderen Seite kommt.
Nach kurzem Zögern sagt sie: „Sie möchten sich bei uns anmelden?!“. Der Satz changiert zwischen Frage und Feststellung. Will ich, soll ich, muss ich das nun? Es klingt so wie „wollen Sie nun hereinkommen oder vor der Türe stehen bleiben?“. Gleichzeitig bin ich mir nicht sicher, was mit der Anmeldung alles an weiteren Verbindlichkeiten verbunden ist, deshalb zögere ich. Sie scheint das zu spüren und erklärt mir: „Wissen Sie, wenn Sie sich jetzt anmelden, dann werde ich Sie genau befragen, ich habe hier so eine Liste mit verschiedenen Fragen und was Sie mir sagen, halte ich dann fest…“. Einerseits ist mir jetzt klarer, was für eine Prozedur mit der Anmeldung verbunden ist . Andererseits weiß ich nicht, was mit „genau befragen“ gemeint ist. Vor meinen Augen also denen des von mir gespielten Klienten, ein einfacher Handwerker, tauchen so Phantasien auf wie: „Wieviel Bier trinken Sie so am Tag?“ „Wann haben Sie das letzte Mal einen Porno-Film angeschaut?“ „Zahlen Sie auch immer Ihre Steuern oder arbeiten Sie gelegentlich schwarz?“.
Diese nur habbewussten Phantasien über eine Art peinliches Verhör, das auf mich zukommen könnte – sie werden mir erst nach dem Telefonat richtig klar – vermischen sich mit den Rollenspielerfordernissen: ich müsste jetzt jede Menge Infos sicher parat haben wie ein gefälschtes Geburtsdatum etc.. Was letztlich überwiegt, weiß ich nicht: jedenfalls beschließe ich der Befragung auszuweichen und sage so was wie:
„Na ja, aber wäre es dann nicht besser, wenn meine Frau bei Ihnen anruft, wissen Sie, weil die ist ja auch die Mutter und die wohnt in Spandau?“
„Also die Anmeldung können Sie machen als Vater oder die Mutter, das ist beides möglich…!“. Ein bisschen habe ich das Gefühl, sie würde es doch lieber gleich über die Bühne bringen, jetzt wo sie mich schon mal am „Wickel“ hat.
„Und wie geht das dann weiter, also wenn man sich mal angemeldet hat?“
„Na ja, dann werde ich Sie wieder anrufen und Ihnen einen Termin durchgeben, so 2 – 3 Wochen später wird der dann sein“.

Wie in der anderen EB stellt sich das Problem, dass unklar ist, ob sie mich in zwei, drei Wochen wieder anrufen wird oder ob der mir bestimmte Termin in zwei, drei Wochen sein wird, unabhängig davon wie schnell sie mich zurückruft. Aber das kommt mir erst beim Lesen meiner Notizen. Im Gespräch hatte ich ein anderes Anliegen: ich wollte meiner imaginären Frau keine Schlupflöcher für Ausreden lassen, in der Art, dass sie mir sagt, sie hätte in der EB angerufen, aber dort niemanden erreicht. Deswegen frage ich: „Und Sie kann man immer anrufen, also wenn ich meiner Frau die Nummer durchgebe?“
„Ja, mich können Sie hier immer erreichen zwischen 9.00 und 17.00 und Freitags bis 16.00“. Ich glaube, es folgt noch eine andere Präzisierung der Telefonzeiten. Dann plagt mich noch eine Sorge:
„Sagen Sie mal wegen der Arbeit, also gibt es auch Termine so um 17.00 oder 18.00, das wäre gut, damit ich nicht Urlaub nehmen muss, nen halben Tag…“
„Ja nach 17.00 geht es auch, da erhöht sich dann die Wartezeit ein bisschen, die sind sehr beliebt die Termine“. Diese Aussage kommt ganz klar und selbstverständlich, das „bisschen“ baut keine große Hürde auf; die Beliebtheit des Termins weist daraufhin, dass es eben kein Sonderanliegen ist, sondern ganz normal
„Ah ja und wenn wir dann doch vormittags machen, also ich hab` Gleitzeit ich könnte zum Beispiel um 8.00 kommen, weil ich bis 9.30 gleiten kann?“.
„Nein, 8.00 machen wir nicht, der früheste Termin wäre 9.00“. Das klingt für meine Ohren ein bisschen von oben herab; dies Mal schwingt nach meinem Gefühl wenig Verständnis mit meiner Gleitzeitregelung mit. Als Bürger hätte mir hier wie bei der anderen EB eine Art Erklärung gut getan, dass die BeraterInnen eben nicht gleichzeitig sehr früh (um 8.00) und sehr spät (ab 17.00 oder 18.00) Termine anbieten können. Andererseits wäre ja ein Dienstleistungsmorgen und ein Dienstleistungsabend in der Woche für die BeraterInnen auch zumutbar.
„Na, dann nehmen wir doch besser was um Fünf! Wissen Sie dann red ich noch mal mit meiner Frau, dass ich da also was gefunden hab bei Ihnen und dann meld ich mich noch mal oder meine Frau…“
„Das können Sie gerne tun, wenn sie sich dann einig sind“, sagt sie freundlich verbindlich.
„“Sie haben ja vorhin gesagt, dass man sich da so befragen lassen muss, was sind das denn für Fragen, die Sie einem stellen?“
„Naja so ihr Geburtsdatum und wo Sie wohnen, wie Sie erreichbar sind…“
„Ach so, ich dachte so ganz persönliche Sachen…..“. Ich lasse offen, was ich mir unter „persönliche Sachen“ vorstelle.
„Aber Ihr Geburtsdatum das ist doch etwas persönliches!“, antwortet sie mir mit für mich belehrend klingendem Tonfall. Ich bin einerseits erleichtert, dass sie nur so harmlose Sachen wissen will, andererseits auch ein bisschen irritiert, dass unsere Einschätzungen so weit auseinander liegen. Ei bisschen denke ich, „na das kann ja heiter werden bei denen. Die haben doch ganz andere Maßstäbe als ich“, aber das bleibt ein verschwommener Gedanke.
„Na gut, dann sprech` ich also mal gleich heute Abend mit meiner Frau. Dankeschön!“
„Bitte Herr Schäfer, auf Wiederhören!“, verabschiedet sie mich sehr freundlich. Ich freue mich, dass sie meinen Namen genannt, das macht das Gespräch gleich vertrauter und verbindlicher. „Was mich belangt, will ich da schon mal hin in diese

Beratung. Wenn es komisch wird, kann ich ja noch immer versuchen, mich da wieder `rauszuziehen“, denke ich.

Resümee:

- Eine überwiegend freundliche Person, die mir geduldig zuhört und Verständnis für meine etwas „verschraubte“ Art der Annäherung an die EB hat.
- Wie so häufig bei unseren Annäherungen an die fremden institutionellen Systeme auch hier ein leichtes Übergewicht der institutionellen Prozedur (Aufnahmebefragung) gegenüber dem spontanen Kontakt- oder Erzähl oder Beratungsbedürfnis, das erst mal nicht damit rechnet mit so einer Prozedur konfrontiert zu werden. Dass die Befragung angekündigt wird stelle einerseits Transparenz her (man weiß, was hier geschieht und wird über jeden Schritt informiert), kann aber auch Verwirrung hervorrufen (s.o.).
- Als Bürger hätte mir bei der Terminaushandlung eine Erklärung gut getan, dass die BeraterInnen eben nicht gleichzeitig sehr früh (um 8.00) und sehr spät (ab 17.00 oder 18.00) Termine anbieten können. Andererseits wäre höhere Flexibilität d.h. z.B. ein Dienstleistungsmorgen (ab 7.00) und ein Dienstleistungsabend (letzter Termin 19.00) in der Woche für die BeraterInnen auch zumutbar (dafür Schluss um 15.00 oder erst um 12.00 anfangen). Viele Ärzte bieten mittlerweile ja auch Samstagstermine an.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.6.07 Dauer in Min.: ca. 4 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) FT

Code-Nummer: DKFT2/EBSW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.6.07 Dauer in Min.: ca. 6 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Sekretariat EB eines Freien Trägers

Code-Nummer: DKFT2/EBSW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Fall "Dickes Kind"
Codenummer: DKFT3FR
Kontaktpartner: Mitarbeiterin Freier Träger
22.5.07, ca.10:25 / Dauer: ca. 4 Minuten
Autor: N. Falkenberg

Vorüberlegung: Ich bin eine junge, allein erziehende Mutter, die mit ihrer 7-jährigen Tochter kürzlich nach Berlin umgezogen ist. Schon im alten Wohnort wurde ich von meinem Kinderarzt auf das Übergewicht meiner Tochter angesprochen. Er wies mich darauf hin, dass sie eindeutig zu dick sei, und ich mich bemühen müsse, dagegen etwas zu tun. Ich kenne mich in Berlin noch nicht allzu gut und habe bislang auch noch keinen neuen Arzt für mich bzw. meine Tochter gefunden. Zufällig habe ich eine Broschüre des Freien Trägers entdeckt, welche mich von ihrer Gestaltung her, sehr angesprochen hat. Ich beschließe, dort anzurufen und mich nach Sportgruppen oder anderen Angeboten für Kinder mit Gewichtsproblemen zu erkundigen.

Durchführung: Ich fühle mich ausgeruht und blicke dem Telefonat neugierig entgegen. Von dem Freien Träger hatte ich vor einiger Zeit tatsächlich mal einen Flyer gelesen, welcher mir positiv in Erinnerung geblieben war…farbig und irgendwie fröhlich. Vielleicht habe ich deshalb die angenehme Vorstellung von freundlichen und beschwingten Mitarbeitern.

Nachdem ich die Nummer gewählt habe, höre ich es zweimal Klingeln. Dann meldet sich eine sehr beschäftigt klingende, dennoch nette Frauenstimme "Kinderhaus A, Frau A". Bei mir entsteht der Eindruck, dass mein Anruf zu einem ungünstigen Zeitpunkt kommt und sie bei Wichtigerem stört. Auch ein fehlendes "was kann ich für sie tun" verstärkt dieses Gefühl.

Gelöscht:

Gelöscht: Sonnenhof

Dennoch hole ich erstmal tief Luft, eh ich beginne, "Ja guten Tag, Falkenberg….sie arbeiten doch mit Kindern, nicht wahr", ich stelle das mehr als rhetorische Frage und beginne sofort den Grund meines Anrufs zu erläutern. "Also es geht darum: Ich habe eine 7-jährige Tochter, die hat in der letzten Zeit so zugenommen. Und nun hat mir der Kinderarzt gesagt, dass man da was tun sollte. Und jetzt wollte ich wissen, ob sie mir da eventuell weiterhelfen können."
Die Antwort ist knapp und in einem ungehaltenen Ton: "Wir sind ein Kinderheim."
Danach herrscht Stille in der Leitung. Ich frage mich, inwieweit "wir sind ein Kinderheim" meine Frage beantworten soll. Heißt das nun "ja, wir sind ein Kinderheim und können Ihnen da natürlich weiter helfen, denn wir arbeiten ja mit Kindern." Oder ist das eher ein "nein, natürlich können wir Ihnen nicht helfen, wir sind schließlich ein Kinderheim." Ich muss zugeben, es klang eindeutig nach letzterem.
Dennoch fragte ich ein wenig zögernd nach, "na ja ich hab gedacht bei Ihnen gibt's da vielleicht Gruppen oder Sportangebote?"
"Nein, wie gesagt wir sind ein Kinderheim. Sie reden da am besten mit dem Kinderarzt."
Offenbar hatte sie zuvor überhört, dass ich bereits beim Arzt gewesen bin.
"Da war ich doch schon. Also bei meinem alten Kinderarzt und der meinte sie hätte Übergewicht. Ich bin jetzt auch erst vor kurzem nach Berlin gezogen…habe

hier noch keinen neuen Arzt für mein Kind. Aber ich bezweifle, dass der mir anderes sagen würde." So schnell will ich mich nicht abwimmeln lassen.
"ich kann Ihnen da auch nicht helfen", antwortet die Mitarbeiterin kurz angebunden.
Ich gebe ein ratloses "hm" von mir, warte.
Tatsächlich meldet sich Frau A auf mein Schweigen hin noch einmal zu Wort.
"Ich kann ihnen nicht helfen. Trotzdem, es gibt bestimmt Ansprechpartner."
Geholfen fühle ich mir wirklich nicht.
Mein Eindruck verstärkt sich, dass sie mich so schnell wie möglich loswerden möchte. Sicher hat sie viel zu tun, dennoch gebe ich mich nicht zufrieden.
"Hm…meinen sie? An wen soll ich mich denn wenden. Und können die mir dann wirklich helfen. Der Arzt meinte schließlich nur, ich muss auf gesunde Ernährung achten."
Die Antwort, die ich erhalte kommt mir bekannt vor. "Ja wie gesagt, ich kann ihnen nicht helfen. Gehen sie zum Kinderarzt; der müsste das schon ernst nehmen."
Das ärgert mich. Der wiederholte Verweis auf den Kinderarzt verstärkt mein Gefühl, dass mir nicht zugehört wird. Da es anscheinend keinen Sinn hat, das Gespräch noch weiter in die Länge zu ziehen, kapituliere ich. "Ja dann…danke…dann suche ich mal einen neuen Arzt." Ob ich im Gegenzug verabschiedet wurde, weiß ich nicht mehr. Vielleicht hatte die Mitarbeiterin bereits aufgelegt, ehe ich meinen Satz zu Ende sprechen konnte. Verwundert hätte es mich ehrlich gesagt nicht.

Resümee:

- Die Mitarbeiterin wirkte gestresst. Bereits zu Beginn des Gesprächs bekam ich den Eindruck, zu stören. Direkt gesagt wurde mir das nicht und so kann ich lediglich annehmen, dass Vormittage generell eine schlechte Zeit für Anrufe sind, oder dass eben ausgerechnet an diesem Tag viel zu tun war. Ein Vorschlag für die Zukunft wäre, Anrufern die (anstrengende) Situation transparent zu machen. Bsp.: "Entschuldigen sie, sie rufen gerade in einem sehr ungünstigen Moment an. Ich würde sie bitten, es später (in einer Stunde etc.) noch einmal zu versuchen.
- Sie (Mitarbeiterin) schien mir überhaupt nicht mehr zuzuhören, nachdem ersichtlich war, dass ich mit ihr/dem Freien Träger die falsche Institution für mein Problem kontaktiert hatte. Das wirkte auf mich unhöflich und machte ärgerlich, da ich mich nicht ernst genommen fühlte.
- Von meinem angenehmen, positiv gestimmten Gefühl mit welchem ich den Anruf gestartet hatte, ist letztlich nichts mehr übrig. Beinahe fühle ich mich durch den Flyer betrogen, der mir zuvor ein anderes Bild vermittelt hatte.
- Für viele Menschen stellt es eine Hürde dar, um Hilfe zu bitten. Nach solchen negativen Erfahrungen fällt es dann wahrscheinlich noch schwerer, sich an Institutionen zu wenden. Zudem bleibt ein negativer Eindruck dem Träger gegenüber bestehen.
- Obwohl dieser Freie Träger keine Hilfsangebote für "dicke Kinder" hat, wäre es wünschenswert gewesen, anderweitige Empfehlungen (außer dem Kinderarzt) zu bekommen. (Bsp. Gesundheitsdienst, Freizeiteinrichtungen, Verweis an das Jugendamt).

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: ca.4

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) FT

Code-Nummer: DKFT3FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☒ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall B: „Dickes Kind"
Codenummer: DKFT4BO
Kontaktpartner: Freier Träger
Drei Kontakte in einer mehrgliedrigen telefonischen Vermittlungskette
Autorinnen: Jessika Bresching, Dorothee Olvera Hernandez

12.06.2007, ca. 10:45/ Dauer: 5 min
Zu meiner Person ist folgendes zu sagen: mein Name ist Frau Schulz, ich bin 41 Jahr alt und Erzieherin von Beruf. Mein Kind heißt Mathias, ist 13 Jahre alt, 1,60 m groß und wiegt 70 Kilo. Vor nicht allzu langer Zeit habe ich mich von meinem Mann getrennt, die Trennung war sehr konfliktreich. Ich bin mir darüber bewusst, dass dies für meinen Sohn nicht gut war, war aber auch nicht in der Lage, die Konflikte zu verhindern. Ich mache mir große Sorgen um Mathias.
Ich wähle die Rufnummer eines freien Trägers. Bereits bei einem anderen Gespräch mit einem anderen Fall haben wir sehr gute Erfahrung dort gemacht und sind nun neugierig, wie man uns mit dem dicken Kind behandelt. Nach kurzem Klingeln meldet sich eine Männerstimme. „Guten Tag, mein Name ist Schulz, ich rufe an wegen meinem Kind Mathias, kennen Sie den?" „Nein, das weiß ich jetzt auch nicht, also persönlich kenne ich den jungen Mann nicht… Ist er denn hier in der ambulanten oder stationären Hilfe?" Was hatte ich eigentlich erwartet? Er kann ihn ja gar nicht kennen… ich bin doch etwas verplant. Die Reaktion des Mannes ist mir aber angenehm, sie hätte auch durchaus unfreundlicher ausfallen können. „Nee, der ist in gar keiner Hilfe, aber ich hab da ein Problem mit ihm, also der hat jetzt so zugelegt, seit wir uns getrennt haben…" „Ja, Moment. Ich bin hier neu, ich weiß gar nicht, ob wir das machen, das wäre ja eine Familienhilfe… Woher haben Sie denn unsere Nummer?" Ich werde in meinen Ausführungen unterbrochen, mein Problem scheint nicht so gut anzukommen. Vielleicht ist es einfach auch nicht so gewöhnlich in dieser Einrichtung, schließlich schien der Mitarbeiter noch keinerlei Erfahrung damit zu haben. Dies könnte natürlich auch damit zusammenhängen, dass er neu ist. Das hatte ich ihm bis jetzt nicht angemerkt und es ist mir auch nicht unangenehm, denn er legt es offen und geht fragen; somit werde ich nicht im Ungewissen gelassen. „Ich hab mir da aus so nem Verzeichnis eine Nummer rausgesucht." „Moment, ich geh mal fragen, können Sie vielleicht in 10 Minuten noch mal anrufen?" „Ja, das mach ich, bis gleich." Erst im Nachhinein ist mir aufgefallen, dass meine Ausführungen so klangen, als ob eine Hilfe durch das Jugendamt bereits bewilligt ist. Unter dem Verzeichnis könnte der Mitarbeiter vielleicht ein Verzeichnis beim Jugendamt verstanden haben. Vermutlich denkt er nun, dass ich mich erkundige, wo ich die bewilligte Hilfe bekommen kann.
Nach 10 Minuten versuche ich erneut, den Mitarbeiter zu erreichen, es ist aber besetzt. Leider kann ich nicht länger warten, da ich mich auf den Weg zur Hochschule machen muss. Ich beschließe, es nach dem Seminar erneut zu probieren.

12.06.2007, ca. 16:30, Dauer des beobachteten Kontakts: 3 min
Ich beschließe, gleich als erstes nach meinem Seminar es erneut bei dem freiten Träger zu probieren. Ich wähle, es meldet sich eine Frau. „Ja, hallo, Müller mein Name, ich hab vorhin schon mal angerufen und habe mit Herrn XY gesprochen." Ich merke, dass ich im Eifer des Gefechts meinen Namen geändert habe. An

Stelle von Schulz heiße ich plötzlich Müller… „Ja, der ist jetzt nicht mehr da." Dies klingt nicht unfreundlich, auch die Dame scheint nett zu sein. „Hmm, ja, wissen Sie, er hatte gesagt ich sollte in 10 Minuten noch mal anrufen, aber dann musste ich arbeiten gehen und hab das nicht mehr geschafft. Kann ich vielleicht mit jemand anderem sprechen?" „Die pädagogischen Mitarbeiter sind alle schon weg, der Herr XY hat auch einen Termin außer Haus, ich kann Ihnen aber die Handynummer geben. Selber bin ich nur Verwaltungskraft, ich geh gleich aber auch und mach hier zu." Die klare Trennung die die Frau vornimmt finde ich gut. Sie scheint eindeutlich nicht für Beratung zuständig zu sein und tut es auch nicht. Sie erklärt mir dies ohne Umschweife und sehr nett, sie scheint in ihrem Bereich sehr kompetent zu sein. „Und morgen, wann ist er da zu erreichen?" „So ab halb elf wäre er hier…" Sie scheint wirklich eine gute Übersicht zu haben. Wer weiß, wie viele Mitarbeiter es gibt, aber trotzdem kann sie mir sehr schnell sagen, wann Herr XY wieder für mich zu erreichen ist. „Soll ich Ihnen die Handynummer geben?" Sie wiederholt das Angebot, klingt jedoch nicht genervt, eher so, als wolle sie mich daran erinnern, dass diese Möglichkeit existiert. Ich zögere noch. „Ich weiß nicht, nicht, dass er dann denkt… ich will ja nicht aufdringlich sein…" „Nein, nein, das ist ein Diensthandy, also wenn er Feierabend hat, dann macht er das aus. Aber das ist ja auch teuer…" Sie hat sogleich zwei passende Angebote auf mein Zögern parat: zum einen scheint sie zu verstehen, dass ich den Herrn XY nicht privat anrufen möchte und beruhigt mich damit, dass es ein Diensthandy ist, dass auch nur im Dienst an ist. Zum anderen hat sie auch Verständnis dafür, dass so ein Anruf auf Handy nicht ganz günstig ist. Sie bietet mir also zwei Alternativen an, um der Situation wieder entfliehen zu können. „Sonst geben Sie mir die Nummer doch mal, ich kann dann ja fragen, wann er zu erreichen ist." Sie gibt mir die Nummer durch, ohne diese erst lange suchen zu müssen. Ich habe den Eindruck, dass dies ein sehr gut organisiertes Büro ist. „Ich kann ihm aber sonst auch einen Zettel hinlegen dass er Sie zurückrufen soll." „Ja, danke." Sage ich, gehe aber nicht auf das Angebot ein, verabschiede mich und lege auf. Die Nummer wollte ich nicht hinterlassen, da ich von der Fachhochschule aus telefoniere. Da rufe ich den Herrn XY doch lieber noch einmal selbst an.

12.06.2007, ca. 16:35, Dauer des beobachteten Kontakts: 2 min
Ich rufe auf dem Diensthandy von Herrn XY an. Er meldet sich direkt. „Ja Frau Schulz noch mal, ich hatte heute früh schon angerufen, wegen meinem übergesichtigen Sohn… ich hab es dann nicht mehr geschafft, Sie zu erreichen und hab die Telefonnummer jetzt von Ihrer Kollegin bekommen." Nun erinnere ich mich wieder daran, dass ich ja eigentlich Schulz heiße. „Ja Frau Schulz, ich habe mich da erkundigt, wir machen leider nichts in dem Bereich, ich habe aber für Sie eine Internetadresse rausgesucht und ansonsten auch eine Beratungsstelle, aber die Daten habe ich jetzt leider nicht dabei, die liegen auf dem Schreibtisch." Er kann mich sofort zuordnen, das finde ich gut. Auch dass er sich noch weitergehende Gedanken gemacht hat und mir noch andere Möglichkeiten rausgesucht hat gefällt mir. „Wenn Sie wollen, dann rufe ich Sie morgen noch mal von der Arbeit aus an, dann kann ich Ihnen die Kontaktdaten geben. Ihre Nummer kann ich hier ja sehen." Daran hatte ich nicht gedacht. So schnell fällt mir keine Entschuldigung ein, warum er nicht bei mir anrufen kann, also stimme ich dem zu und wir beenden das Gespräch wieder.

Resümee 1:
Beobachtende Studentin:

- Mir gefiel die offene Art von Herrn XY. Es fiel nicht auf, dass er neu ist, hätte er dies nicht gesagt, so wären wir von alleine vermutlich nicht darauf gekommen. Auch schien er sehr engagiert zu sein, auch nachdem er festgestellt hatte, dass seine Einrichtung für Probleme wie das von Frau Schulz nicht zuständig ist, hat er sich über andere Hilfsmöglichkeiten informiert.
- Auch die Verwaltungskraft macht einen netten und kompetenten Eindruck. Sie schien die Übersicht über die Vorgänge zu haben und mit ihrer Rolle sehr zufrieden zu sein. Sie hat auch gar nicht erst versucht, Frau Schulz zu beraten; dafür sind ganz klar andere, dafür ausgebildete Mitarbeiter zuständig.

Studentin im direkten Kontakt:

- Ich fühlte mich gut beraten und mit meinem Problem ernst genommen. Der Mitarbeiter war freundlich und engagiert, wie ich mir das von allen Berater wünschen würde.
- Die Verwaltungskraft machte eben falls einen sehr engagierten Eindruck und hat mir auch ihre Aufgabe in der Einrichtung transparent gemacht.
- Gut fand ich auch, dass Herrn XY auf seinem Diensthandy zu erreichen war, in dringenden Fällen kann das sehr hilfreich für die Klienten sein.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger

Code-Nummer: DKFT4BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 3

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger (Sekretariat)

Code-Nummer: DKFT4BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall: „Dickes Kind“
Codenummer: DKFT5AS
Kontaktpartner: Trialog-Mitarbeiterin, Freier Träger
29.06.07, ca. 09.20, Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: A. Stein; K. Althoff

Ich wähle die Nummer und nach viermaligem Klingeln wird der Hörer abgehoben und es meldet sich jemand: „Trialog, Fr. XX, Guten Tag!“
„Guten Tag, mein Name ist Althoff, ich weiß nicht ob ich da bei Ihnen richtig bin.“
Die freundliche Frau antwortet: „Na, das werden wir jetzt mal sehen. Worum geht es denn?“
Ich fühle mich nett angesprochen und erzähle:
„Es geht um meine Tochter, die stark übergewichtig ist, ihre Klassenlehrerin hat mir dazu geraten bei Ihnen anzurufen.“
„Nun ja, da sind sie hier eigentlich falsch, denn wir sind ein freier Träger, wir erhalten unsere Aufträge von Jugendamt. Das heißt, eigentlich müssen Sie erst zum Jugendamt. Liegen denn z.B. Schwierigkeiten in der Schule vor? Meistens ist es ja so, dass auch psychische Probleme eine Rolle spielen. Also, warum ihre Tochter so rund ist.“
Ich zögere und sage dann vorsichtig, dass ich das mit dem Jugendamt schon ein wenig gruselig finde.
Sie sagt, dass sie das verstehen kann, überlegt einen Moment und sagt dann:
„Ich gebe Ihnen mal zwei Nummer die, eine vom Johannisstift und die andere von einem Familienzentrum, das ist die 123456. Bei dem Familienzentrum können entweder mit Herrn XY oder mit Frau YZ sprechen, die kenne ich, die sind beide sehr nett mit denen können sie dann einen Termin ausmachen und die helfen ihnen gerne weiter.“
Ich sage erleichtert, dass ich das ganz gut fände.
„Sie vereinbaren dann erstmal ein Gespräch mit einem der beiden und dann besprechen Sie alles ganz in Ruhe miteinander. Und wissen Sie., die sind sehr nett, die werden Ihnen dann auch das Gruselige vor dem Amt nehmen, das ist nicht mehr so wie vor 30 Jahren. Das Amt ist ja da um Ihnen zu helfen, die werden Ihnen helfen ihnen die Schwierigkeiten abzunehmen, denn häufig ist das Übergewicht ja nur die Spitze vom Eisberg. Wie alt ist denn eigentlich ihre Tochter?“
„Meine Tochter ist 10 Jahre alt.“
„Wissen Sie, dann ist sie auch nicht mehr ganz so klein.
Wir haben z.B. auch ein Elternkaffee, das findet in der Woche statt und da können Eltern hinkommen und sich austauschen, das ist anonym und kostenlos. Wenn sie Interesse haben kommen sie doch einfach mal vorbei aber das können sie ja auch erstmal mit den Mitarbeitern im Familienzentrum besprechen.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Resümee:

- Frau XX war sehr nett, sie war freundlich und ist auf meine Fragestellung eingegangen. Obwohl sie ihrer Meinung nach für mein Anliegen nicht zuständig war hat sie mir weiter zugehört und ist auf mich und mein Problem eingegangen.
- Sie hat mir zu beginn gleich zwei verschiedene Einrichtungen empfohlen und mir die Namen der direkten Ansprechpartner genannt. Dabei hat sie betont, dass beide sehr nett seien und mir gerne weiterhelfen würden, was mir, wenn ich dort angerufen hätte, sicherlich auch die Scheu vor einem weiteren Anruf bei einer anderen Einrichtung genommen hätte.
- Mir hat sehr gut gefallen, dass sie auf meine Angst vor dem Jugendamt eingestiegen ist und versucht hat, für mich eine geeignete Lösung zu finden und mir die Angst vor dem Jugendamt zu nehmen.
- Wir fanden auch den Vorschlag, dass Elterncafe zu besuchen sehr gut. Frau XX ist auf unsere Bedürfnisse und Ängste sehr feinfühlig eingegangen und wir haben uns sehr gut beraten gefühlt.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 29.06. Dauer in Min.: 10

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) FT

Code-Nummer: DFFT4AS
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) **X** überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 **X** 6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 **X** 6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

X ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 **X** 6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

X Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall: B
Codenummer: DKJF1FR
Kontaktpartner: Jugendfreizeitheim, Jugendbeauftragter…
Vier Kontakte in einer mehrgliedrigen telefonischen Vermittlungskette
22.05.07, 11:03, 10Minuten
Autorin: Svenja Rabe

Vorbereitung:
Nachdem das Telefon meiner Erstwahl, Jugendfreizeitheim …(Name) um 11.00 Uhr unbesetzt blieb, bin ich nun etwas aufgeregt und voller Hoffnung einen Ansprechpartner zu erreichen.
In die Rolle der allein erziehenden Mutter eines 9-jährigen, übergewichtigen Jungen hineinzufühlen, fällt mir nicht schwer. Denke gut vorbereitet zu sein. Dennis ist 120cm groß, ca. 50kg schwer, besucht die 3. Klasse der Ernst-Ludwig-Hain Grundschule, wohnt bei mir, der Mutter in der Schäferstraße 21, in 13585 Berlin. Den Vater besucht Dennis jedes 2.Wochenende im Monat.
Vom KJGD bin ich als Kindesmutter enttäuscht worden, bin besorgt, melde mich auf Anraten einer Freundin.

Durchführung:
11.03 Uhr
,, (Name A), Jugendfreizeitheim …?'' meldet sich eine freundliche, scheinbar motivierte Männerstimme. Ich schildere unsicher, im Auftrag meiner Freundin, mein Anliegen mit dem Hinweis, mich vermutlich an die falsche Adresse gewandt zu haben. ,, Naja, hier ist ne Freizeiteinrichtung, weiß ja nicht, was sie wollen, also Therapie…'', bestätigt er mich, scheinbar etwas hilflos. Ich unterbreche ihn fragend, etwas gereizt, um mitzuteilen, dass mir eine Therapie sinnlos erscheint:
,, Mein Kind ist angeblich zu dick, was soll da ne Therapie?'' Es scheint, als habe er meinen Widerstand verstanden und unterbreitet mir das Angebot:,, Sie können auch mal zu uns kommen, im Außengelände sind einige Spielgeräte.'' Hm... ich lasse ihn wohl meine Unwissenheit spüren. Es scheint so, als treffe sie auf seine Hilflosigkeit. Innerhalb von wenigen Sekunden, wie für ihn erleichternd, vermittelt er mir mit hoffnungsvollen Worten:
,, Warten Sie mal kurz'', reicht mich scheinbar befreiend an seinen Kollegen, der wohl ebenfalls im selben Zimmer anwesend ist, weiter, mit den Worten:,, Hier ist ne Frau, die sucht Hilfe.'' ,, Hilfe is immer jut!'', hallt es klingend zurück.
,, (Name B), hallo?'' Die Stimme wirkt sympathisch, erfolgsversprechend. Neu motiviert wiederhole ich mein Anliegen mit Dennis und dem mir offen zugeteilten Auftrag meiner Freundin, mir doch irgendwo Hilfe zu suchen. Meine gesteigerte Laune lässt nach als auch er mir den Vorschlag, mich an den KJGD zu wenden, unterbreitet. ,,Muss er jetzt auch schon wieder damit anfangen, denke ich und lehne etwas genervt und entmutigt ab, mit dem Hinweis, dort bereits gewesen zu sein, mich aber von den Leuten dort nicht verstanden gefühlt habe.
,, Wie ist ihre Adresse?'', fragt er direkt, für mich unerwartend. ,, Schäferstraße 21'', antworte ich gespannt. Ohne zu wissen, ob es sich dabei um ein aktuelles Angebot handle, räumt er ein:,, In …(Stadtteil) gibt es einen Verein für pfundige Kids, der bietet Ernährungstipps, Kochen und Sport für Kinder und Eltern.''

Froh für diesen Hinweis und für das Gefühl ernst genommen zu werden, kann ich seinen nun anschließenden Vorschlag, mich doch noch mal an den KJGD zu wenden, annehmen, da er diesen fast entschuldigend, dass er ihn erwähnt, für eine gute Adresse halte, bezüglich besserer Informationen. Seine Hartnäckigkeit und gleichzeitige Freundlichkeit verbietet es mir ihm zu widersprechen, obwohl ich es mir vorgenommen hatte. ,, Na oder Verein für Volkssport, …(Straßennamen) die Problematik mit ihrem Kind ist ja nicht neu.'' Von ihm zu hören, dass es auch andere gibt, die in der gleichen Situation stecken, steigert mein Interesse, ja sogar meinen Willen, ihm weiter zuzuhören.
Wahrscheinlich ist dies auch der Grund oder die Voraussetzung dafür, dass er mich anschließend drei Minuten am Telefon halten kann, während er, wie mir zuvor mitgeteilt, in seinen Unterlagen nach Telefonnummern nachsieht. Etwa nach der Hälfte der Zeit vergewissert er sich fragend, scheinbar mit einem Hauch von schlechten Gewissen, dass es so lange dauert:,, Sind Sie noch da?'' Ich bestätige grinsend. ,,Einen kleinen Moment noch'', sagt er, legt den Hörer bei Seite, ich kann hören, wie er hektisch weiter in seinen Unterlagen blättert.
,, …(Name C), …(Berufsbezeichnung)'', fährt er plötzlich fort, ,, Telefonnummer: …… , ..(Stadtteil). Probieren Sie es am Besten abends.'' Er scheint ihn zu kennen. Seine Stimme wirkt aufgeregt, er spricht ohne Pause. Als ich mich nach den Kosten erkundige, fällt Herr L. die Idee der Krankenkasse ein, die ebenfalls Programme anbiete und auch die Kosten übernehmen würde. Ich verspreche mich dort zu melden, ja irgendwie habe ich das Gefühl dies tun zu müssen, da erinnert mich Herr L. grinsend nachdrücklich:,, Ja und auf jeden Fall auch beim KJGD, Hakenfelder Straße.'' Mit dem Dialog, ,,Ich weiß gar nicht, wo ich damals war'' – ,,Na ick auch nicht'', antwortet Hr. (Name B). freundlich und verabschiedet mich, ist das Gespräch beendet.

Resumeè:

- Durch die auflockernde, sympathische Art ist es Herrn (Name B) gelungen meine Aufmerksamkeit auf ihn zu richten und meine Stimmung, trotz der langen Wartezeit, anzuheben. Er schien auf mich sehr kompetent.
- Die vielen Angebote empfand ich als hilfreich, es wäre jedoch auch vorstellbar, dass sie einen überfluten.

22.05.07, 12:19Uhr,10 Minuten

Vorbereitung:
Motiviert und gestärkt vom Gespräch mit Herrn (Name B) vom Jugendfreizeitheim… (Name) bin ich überzeugt, nun an den richtigen Ansprechpartner für mein Problem zu gelangen.

Durchführung:
12.14 Uhr ,, Ja hallo, (Name C), (Berufsbezeichnung), Spandau?'', klingt es recht formell aber freundlich durch den Telefonhörer.
Etwas flapsig, voller Schwung breche ich meine Problemschilderung aufs Nötigste runter:

,, Meine Freundin sagt mein Kind ist zu dick. Herr (Name B) vom Jugendfreizeitheim.. (Name) gab mir ihre Nummer, Sie bieten wohl Sportgruppen an, er meinte Sie könnten mir helfen.'' Herr R. lacht kurz auf und stellt sich fast selbst, mit ironischem Unterton die Frage:,, Kann ich ihnen helfen?'' Meine überschwängliche Motivation nimmt ab, als Herr R. nun beginnt zu erklären, dass er leider keine Gruppen mehr anbieten würde, nur ,,normales Turnen''. Mein Kind ist also nicht normal, schießt es mir daraufhin durch den Kopf. Ich frage mich plötzlich, warum ich überhaupt angerufen habe. Etwas eingeschüchtert und reserviert halte ich inne. Herr (Name C) unterbricht mein sekundenlanges Schweigen, erkundigt sich nach der Größe und dem Gewicht von Dennis. Ob er meine Veränderung der Stimmungslage spürt? ,,50kg, bei 120cm'', entgegne ich. Daraufhin schlägt er mir schließlich vor, mich bei einer Frau (Name D) zu melden, Sie würde Sportgruppen koordinieren. ,, (Vorname +Name D) , die kann ihnen helfen, vielleicht mal BMI ausrechnen lassen, aber da kann Frau (Name D) helfen'', wiederholt er freundlich, dennoch nicht überzeugend. ,, Ich weiß nicht, wer noch was anbietet und wie die Kinder in den Gruppen aussehen. Rufen se doch bitte die Frau (Name D) mal an. Wie gesagt ich weiß es nicht'', klingt es energisch, beinahe unhöflich.
In diesem Moment bin ich mir nicht sicher, was ich von einem Jugendbeauftragen erwarten kann aber irgendwie gebe ich mich mit seinem Vorschlag nicht zufrieden. Ich schildere die Problematik mit meinem Ex-Mann, dass ich mit ihm nicht reden könne und er Dennis an den Besuchswochenenden nur Ungesundes essen lassen würde, mit der Hoffnung, dass er mir doch weiterhelfen kann und ich nicht noch mal woanders anrufen muss. Als würde er meine Not verstanden haben, wandelt sich nun seine Tonlage. Mitfühlend sagt er:,, Ich weiß, wie schwer es ist.'' Es tut gut.
,, Vielleicht können Sie ja mit ihrem Ex zusammen hingehen, es geht ja schließlich um die Gesundheit des Kindes. Da sind auch Kinderärzte und Ernährungsworkshops. Wahrscheinlich meint er jetzt dort, wo auch die Sportgruppen der Frau (Name D) angeboten werden, überlege ich mir, trau mich aber nicht mich zu vergewissern. ,,Sprechen Se mal mit Frau (Name D), das ist ne ganz liebe nette Frau'', entgegnet er mir mit hoher Stimmlage, wie von oben herab und so, als wolle er nun wirklich, dass ich auflege. Auch wenn er es freundlich zu meinen scheint, habe ich das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden, wie ein kleines Kind, dem die Angst vor dem Doktor genommen werden soll. Etwas zurückgewiesen beende ich das Gespräch mit dem Hinweis, mich dann mal an die Person zu wenden. ,, Ja, machen Se das wirklich, lacht Herr (Name C). und legt auf.

Resumeè:

- Seine ironische Art fand ich in diesem Gespräch unangenehm, an keiner Stelle wurde mir das Gefühl vermittelt, dass mein Problem ernst genommen wird. Dabei bin ich mir nicht sicher, ob ich durch meine eigene überschwängliche Eingangsschilderung diese Reaktion ausgelöst habe.

- Unzureichendes Engagement für einen Mann in seiner Position und die schnelle Weitergabe an seine Kollegin wirken auf mich eher ablehnend. Erneut würde ich diesen Menschen nicht freiwillig kontaktieren.

27.05.07, 10:20Uhr

Vorbereitung:
Na dann mal weiter in der Telefonkette, denke ich mir und wähle die Nummer von Frau (Name D), hier noch recht motiviert. Als jedoch drei Anrufe zu verschiedenen Tages- und Wochenzeiten fehlschlagen, nimmt meine Laune stetig ab. Das ich mich zu einem vierten Versuch durchschlagen lasse, führt wohl eher auf meine Neugier zurück, die ich als teilnehmender Beobachter besitze. Mein Interesse, ob ich wirklich noch an diese Frau (Name D) gerate ist hoch. Ich bin mir jedoch nicht sicher, ob sich auch eine Hilfe suchende Mutter, hätte abermals zu einem Versuch durchringen können. Einem Ansprechpartner umgangssprachlich ,,hinterher zu rennen'', mit einem Anliegen, welches Unangenehmes mit sich bringt, Schuldgefühle erzeugt und womöglich den eigenen Umgang mit dem Kind in Frage stellt, wäre meiner Ansicht nach eher unrealistisch. Insbesondere dann, wenn die Mutter es selbst nicht als Problem interpretiert, sondern nur die Umgebung.

Durchführung:
10:20 Uhr: Ich wähle erneut die Nummer von Frau (Name D), im Übrigen eine Privatnummer. Es tutet einmal, zweimal, dreimal,…, zehnmal… enttäuscht und verärgert lege ich auf. Eigentlich müsste jemand, der Sportgruppen koordiniert auch eine Dienstnummer haben… ,,na ja…jetzt habe ich aber keine Lust mehr'', denke ich. Nicole stimmt mir unausgesprochen zu ,, jetzt reicht's!'' Hätte ich sie nachträglich dennoch erreicht, wäre es mir sicherlich schwer gefallen, freundlich zu bleiben. Resigniert lege ich auf. ,,Dann eben keine Sportgruppe für Dennis.'' Trotzig und vorwurfsvoll unterstelle ich der Frau (Name D), ungewollt ihr Desinteresse an meiner Situation.

27.05.07, 12:04 Uhr

Genervt wähle ich die mir gegebene Nummer vom KJGD …(Straße).
Eine weibliche automatische Stimme meldet sich freundlich… bitte kein Anrufbeantworter, denke ich, als die Ansage ertönt:,, Guten Tag, sie sind mit dem Anrufbeantworter des Fachbereichs Informationstechnik verbunden…'', sofort lege ich auf unter dem Verdacht eine falsche Nummer gewählt zu haben. Nach KJGD hört sich das nicht an. Ich überprüfe die Nummer, wahrscheinlich vertippt, also noch mal: ,,tipp, tipp, tipp.'' Es tutet erneut. ,, Guten Tag, Sie sind mit dem Anrufbeantworter des Fachbereichs Informationstechnik verbunden, bitte hinterlassen sie nach dem Signalton ihren Namen, die Art des Fehlers und ihre Nummer. Auf Wiedersehen.''
,,Na toll'', denke ich, ,,ne falsche Nummer'' und lege auf. Noch einmal versuche ich es nicht!

Resumeè:
- Freundlichkeit und viel Engagement bilden die Basis für eventuell vorkommende Verzögerungen im Dienstablauf.

- Vielfältige Angebote geben das Gefühl der freien Auswahl/ Selbstbestimmung, doch können auch verunsichern, überfordern
- Je länger der Aufwand nach der Suche einer geeigneten Fachkraft dauert, desto eher verliert der Kunde/ Klient das Interesse an einer Dienstleistung
- Der Weg zu einer erfolgreichen Dienstleistung kann auch unterbrochen werden, wenn ein Teil aus dem System (z.B. ein Mitarbeiter) unzureichende Fähigkeiten und soziale Kompetenzen mitbringt.

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 2Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Jugendförderung

Code-Nummer: DKFJ1FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F"
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt" werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☒ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 8Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Jugendförderung

Code-Nummer: DKFJ1FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F"
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt" werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall "Dickes Kind"
Codenummer: DKJGH1FR
Kontaktpartner: JGH-Mitarbeiterin
22.5.07, ca.11:48 / Dauer: 2-3 Minuten
Autor: N. Falkenberg

Zum Fall: Ich bin Mutter einer 7 jährigen Tochter. Mehrere meiner Bekannten haben mir eingeredet, dass mein Kind viel zu dick wäre und dass ich mich um Hilfe bemühen müsse. Von einer Nachbarin habe ich die Nummer der JGH bekommen.

Vor dem Anruf bin ich recht entspannt, wenn auch nicht unaufgeregt. Ich weiß, dass die Jugendgerichtshilfe mit Anliegen meiner Art überhaupt nichts zu tun hat und bin neugierig, wie die Mitarbeiterin wohl reagieren wird.

Ich wähle die Nummer von Frau A. Bereits beim ersten Klingeln schaltet sich der Anrufbeantworter ein "Hier ist die Anrufbeantworterfunktion des Teilnehmers…". Ich möchte keine Nachricht hinterlassen und lege auf.
Aus meiner Telefonliste wähle ich nun die Telefonnummer von Frau B. Auch dort begrüßt mich unverzüglich ein Anrufbeantworter. Ohne zu zögern lege ich auf und versuche es nun bei Herrn C. Ich rechne schon mit einer erneuten Bandansage, doch nein, hier tönt mir ein Besetztzeichen ins Ohr. Ich lege erneut auf und bin etwas unsicher. Es muss doch möglich sein, an einem Dienstagvormittag jemanden zu erreichen. Ich versuche eine weitere Telefonnummer, um Frau D zu sprechen. Ein Freizeichen lässt mich hoffen. Als sich eine Frauenstimme meldet, die sich mit Frau A vorstellt bin ich irritiert und so entgeht mir der Rest des Satzes. Bei einsetzender Stille trage ich stotternd mein Anliegen vor. "Ja Falkenberg…Guten Tag…ich habe ihre Nummer von meiner Nachbarin bekommen, die war schon mal bei Ihnen…also…ich weiß trotzdem nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin. Es geht darum ich habe eine 7jährige Tochter und die ist zu dick." Den letzten Satz presse ich hervor, als ob mir mein Kind auf den Schultern säße. Während ich Luft hole, um meine Schilderungen fortzuführen gibt mir Frau A zu verstehen, dass ich bei ihr falsch sei. "Wir arbeiten hier mit Straffälligen ab 14 Jahren…" Ihrer Stimme nach ist sie eher mittleren Alters. Den Tonfall empfinde ich als unhöflich und leicht unterkühlt. Ob sie nun erwartet, dass ich das Gespräch beende?
Ich bin zwar ein wenig eingeschüchtert, doch will mich so schnell nicht damit zufrieden geben. "Naja meine Tochter ist ja erst 7. Machen sie denn nichts für kleinere Kinder, irgendwelche Gruppen oder so?"
Erneut weist mich Frau A darauf hin, dass sie mit Straffälligen arbeiten würden und das erst ab 14 Jahren. "Naja, meine Tochter ist ja nicht kriminell und auch erst 7. Ich dachte das beim Jugendamt…also, dass es da irgendwelche Angebote gibt", antworte ich und versuche hilflos zu klingen. Anscheinend ist mir eine gewisse Verzweiflung anzumerken, denn Frau A klingt nun viel freundlicher. "Sie wollen jetzt sicher eine "normale" Kollegin". Während des Telefonats ist mir das nicht aufgefallen, doch jetzt beim Schreiben erheitert mich die Vorstellung, dass es beim Jugendamt "normale" und "nicht normale (?)" Kollegen zu geben scheint.
Frau A erklärt mir, dass es verschiedene Zuständigkeitsbereiche gibt. "Die Zuständigkeit der Kollegen richtet sich nach Straßen. Wo wohnen Sie denn?"

Ich schaue auf meinen Notizzettel, auf welchem Stichpunkte zu meinem Fall vermerkt sind. "Im Blasewitzer Ring 54" sage ich und in Gedanken stelle ich mir einen grauen Hochhausblock vor. Ich kenne mich in Spandau zwar nicht aus, glücklicherweise konnte mir jedoch eine Studienkollegin mögliche Wohnadressen nennen.
Im Telefon herrscht Stille. Vermutlich sucht Frau A gerade einen zuständigen Kollegen für den Blasewitzer Ring. Es vergehen nur wenige Sekunden, bis sie sich wieder meldet. "Das müsste dann die Südekumzeile sein. Dort ist die Aufnahmestelle. Ich gebe ihnen mal die Nummer…367077-13…ich hoffe, dass das richtig ist…" Das Alles geht mir etwas schnell. Es hätte ja gut sein können, dass ich weder Stift noch Papier zur Hand habe. Da ich die Nummer der Aufnahmestelle jedoch in meinen Unterlagen stehen sehe, bitte ich nicht um eine nochmalige Ansage. Außerdem hätte Frau A dies möglicherweise überhört, denn sie scheint weiter intensiv zu suchen. Wenigstens klingt es durch das Telefon danach. "Ich hoffe, dass das richtig ist, ansonsten kann ich Ihnen auch die Nummer vom Tagesdienst geben." Ich zucke merklich zusammen. Der Mitarbeiter vom Tagesdienst wurde heute bereits von anderen Studentengruppen angerufen. Es ist denkbar ungünstig, ihn nun erneut mit einem fiktiven Fall zu beanspruchen. Meine Gedanken werden unterbrochen…"die Nummer von Herrn XY ist 1234…" erschreckt beeilte mich zu sagen, dass ich doch lieber erst in der Südekumzeile anrufe. Hätte ich nicht den Telefonhörer in der linken und einen Kugelschreiber in der rechten Hand gehalten, hätte ich wohl auch beide Hände abwehrend nach Vorn gehalten *(Bloß nicht Herr XY, sonst ist unser Projekt in Gefahr aufzufliegen)*. Frau A bemerkt meine Abneigung anscheinend nicht. Zumindest fragt sie nicht weiter nach, sondern bestärkt mich freundlich darin, es eben zuerst in der Aufnahmestelle zu versuchen. Ich bedanke mich und beende das Gespräch, indem ich versichere es dort gleich einmal zu versuchen.

Resümee:

- eine anfänglich etwas genervt/unhöflich klingende Mitarbeiterin, die jedoch im weiteren Gesprächsverlauf viel freundlicher wurde
- Wie auch in den meisten anderen Institutionen ist hier alles streng nach Zuständigkeiten geregelt
- mit meinem Anliegen war ich an eine sachlich nicht zuständige Einrichtung geraten und wurde von dort weiter vermittelt. Mein Erzählbedürfnis als Mutter mit "Problemkind" (oder "Problemmutter" mit Kind) blieb dabei unbefriedigt. Es ist einerseits sicherlich ein Vorteil, dass man sein Anliegen nicht jedem Einzelnen bis ins Detail vortragen muss, ehe man an den zuständigen Ansprechpartner gerät. Dennoch war es ein unschönes Gefühl gänzlich nach Schema F "abgefertigt" zu werden.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 2-3

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) JGH

Code-Nummer: DKJGH1FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall Computersucht CSASD1AS
Kontaktpartner: ASD Herr Y
06.06.07, ca. 11:13, Dauer: ca. 8 Minuten
Autor: A. Stein

Das Telefon klingelt keine 3 mal und Herr „Y“ ist am Apparat.
Er meldet sich mit seinem Namen.
„Ich weiß nicht ob ich hier richtig bin“ sage ich, „meine Tochter die ist 14 und hängt total viel vor'm Computer rum.“
„hmhm....na dann erzählen sie erst mal“
„Ja also sie sitzt so vier Stunden am Tag vor dem Computer und lässt sich irgendwie auch nichts sagen.“
Ich rede nicht weiter weil ich nicht so genau weiß was ich weiter erzählen soll, das ist ja im Grunde das Problem wegen dem ich anrufe.
Er schweigt einen Moment und sagt dann das es eine Erziehungsberatungsstelle gibt und ich am besten dort anrufe, er sagt das sei im Johannesstift und gibt mir eine Telefonnummer und die Adresse.
Das geht irgendwie ganz schön schnell und ich frage: „Bekomme ich denn da auch einen Termin?“
Er sagt ja und ich frage nochmal: „Also wenn ich dann da anrufe geben die mir einen Termin?“
Er bejaht wieder.
Es entsteht eine Pause und dann fragt er wie lange das schon so geht und wo ich die Gründe dafür sehe, dass meine Tochter soviel vor dem Computer sitzt.
Ich sage ganz pauschal, dass ich das nicht so genau sagen kann.
„Haben sie mit ihr gesprochen?“
„Ja“ sage ich „ aber sie hört nicht auf mich.
„Wie läuft es denn in der Schule?“ fragt er.
Ich sage ihm, dass sie nicht weiter auffällt und, dass ihre Leistungen sich nicht wesentlich verschlechtert haben.
„Sie müssen mal durchgreifen“ sagt er „konsequent sein. Sie müssen Vereinbarungen treffen.“
Ich nicke eifrig in den Hörer.
„Wenn sie nicht konsequent sind machen die Kinder was sie wollen, sie müssen Vereinbarungen treffen und sich dann auch selbst daran halten.“
„Haben sie nicht irgendwelche Tipps oder Vorschläge?“ frage ich.
Er schlägt mir vor eine Familienkonferenz zu machen und gemeinsam mit der ganzen Familie Vereinbarungen zu treffen und Ziele zu formulieren.
Er mache das mit seinen Kindern auch so sagt er.
Am besten sonntags beim gemeinsamen Familienfrühstück.
„Man muss konsequent sein!“
Ich habe das Gefühl das er sich in Fahrt geredet hat und finde ihn auf einmal sehr sympathisch.
„Kinder können es gut ausnutzen wenn sie das Gefühl haben das es keine gemeinsame Linie gibt“ sagt er „ darum ist es gut gemeinsam Vereinbarungen zu treffen und sie auch durchzusetzen“
Ich fühle mich überzeugt und irgendwie auch gestärkt.

Ich sage, dass ich das versuchen werde und frage ihn ob ich ihn nochmal anrufen darf wenn ich Fragen habe.
Er sagt, dass ich das gerne tun kann und irgendwie freue ich mich darüber.
Wir verabschieden uns fast herzlich und beenden das Telefonat.

Resümee:

- Zu Beginn des Telefonats war ich nicht sicher ob ich mit meinem Anliegen angenommen werde.
- Den Verweis auf die Erziehungsberatungsstelle fand ich grundsätzlich angemessen, aber ich fühlte mich etwas abgeschoben.
- Herr Y schien das allerdings bemerkt zu haben, woraufhin er sich dann doch ausführlicher mit mir und einem Problem auseinandersetzte.
- Ich empfand ihn im weiteren Verlauf des Gesprächs als engagiert und sehr menschlich.
- Er hat mir das Gefühl vermittelt nicht die Einzige mit so einem Problem zu sein.
- Er hatte gute, lebensnahe Beispiele zur Hand.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 06.06. Dauer in Min.: 8

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: **CSASD1AS**
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) **X** überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 **X** 5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 **X** 4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

X ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 **X** 4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

X Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Fall C „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Codenummer: CSASD2BO
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiter
22.5.07, ca. 10:30 / Dauer: ca. 10 Minuten
Autorinnen: Jessika Bresching, Dorothee Olvera Hernandez

Thema: Der 16jährige Sohn sitzt nur noch vor dem Computer, geht teilweise nicht mehr in die Schule. Die Mutter macht sich Sorgen und weiß nicht, was sie noch machen soll. Ich spiele die Rolle der Frau Liebmann. Sie ist eine recht unsichere, bildungsschwache und nicht gerade selbstbewusste Frau, die ganztags beschäftigt ist (Kassiererin). Sie ist allein erziehende Mutter eines 16jährigen Sohnes und sieht sich zunehmend mit Problemen im Umgang mit ihm konfrontiert. Sie ist auf der Suche nach Verständnis und Hilfe.
Anruf: Nachdem wir Probleme hatten, die Listen des Jugendamtes zu verstehen, beschließen wir, es doch einfach mal mit einer Art Zentrale zu versuchen. An die 3303 hängen wir einfach noch eine 0 dran und hoffen auf diese Art in der Zentrale des Jugendamtes zu landen.
Nach dem fünften oder sechsten Klingeln meldet sich eine Dame: „Rathaus Spandau.“ „Ja, ich bin Frau Liebmann, ich rufe an, weil ich habe Probleme mit meinem Sohn, der ist jetzt 16…“.
„Moment, ich verbinde sie mal eben mit dem Jugendamt.“ Das ging ja doch ganz gut, wir wollten zwar eigentlich nicht im Rathaus landen, aber zumindest die Telefonanlage scheint zusammengeschaltet zu sein. Während wir warten dudelt die Musik in der Warteschleife, kurz darauf meldet sich ein Mitarbeiter „Ja, Hallo …“
„Ja, ich rufe an, weil ich habe Probleme mit meinem Sohn…“. Kunstpause von meiner Seite aus.
„Da müssten Sie mir schon ein bisschen genauer was erzählen.“
„Mmh, ich weiß gar nicht, wie ich anfangen soll? Das ist mir auch ein bisschen unangenehm, aber ja, also, ich komm gar nicht mehr so richtig an ihn ran, der sitzt nur noch vor seinem Computer, ich weiß ja auch nicht, was er da macht… das ist mir jetzt wirklich auch ein bisschen peinlich, aber ich krieg ihn da gar nicht mehr weg, er hat auch gar keine Kontakte mehr, geht nicht mehr zu Freunden und so, manchmal bleibt er auch von der Schule zu Hause, wissen Sie ? Ich weiß auch nicht was ich da noch machen soll, ich arbeite ja auch den ganzen Tag, ich dachte, vielleicht können Sie mir da weiterhelfen?“
Während dieser ganzen Erörterung herrscht schweigende Stille in der Leitung, kein verständnisvolles „hmhm“ oder sonstiges Zeichen dafür, dass da am anderen Ende auch tatsächlich noch ein lebendiges, oder gar mitfühlendes Wesen sitzt.
„Also der 16jährige macht, was er will.“, bekomme ich als Antwort auf meine Ausführungen. „Naja, er sitzt halt viel am Computer und macht da…, es ist ja nicht so, dass er gar nicht mehr in die Schule geht, aber manchmal bleibt er halt zu Hause, ich kann das ja auch nicht so kontrollieren, ich muss ja arbeiten….“.
„Er ist also computersüchtig oder was meinen Sie jetzt?“ „Computersüchtig?“, denke ich, ob als Studentin oder Mutter weiß ich gar nicht, das ist aber eine ganz schön schnelle Diagnose… „Also, das weiß ich jetzt auch nicht…“, sage ich ratlos.
„Also, ich geb` Ihnen mal nen Beispiel: wenn mein 16jähriger Sohn Alkohol trinkt, dann muss ich als Sorgeberechtigter dafür sorgen, dass er nicht mehr trinkt. Wenn

Gelöscht: Tagesdienst im
Gelöscht: der
Gelöscht: Tagesdienst

er spielsüchtig ist, dann muss ich ihm den Computer wegnehmen. Wenn Sie sich da nicht durchsetzen können, dann haben Sie `nen Problem."
„Und was kann ich da machen?", frage ich mich weiter hilflos fühlend.
„Da können Sie zu ihm sagen: so geht's nicht weiter!" Die Protokollantin hat an dieser Stelle Schwierigkeiten, das Lachen zu unterdrücken, das ist doch mal eine gute Problemlösungsstrategie!
„Ja, also ich dachte, vielleicht könnten Sie ja mal mit ihm reden oder so, weil auf mich hört er ja gar nicht."
„Ja, aber dazu müsste er ja herkommen, das würde ja voraussetzen, dass er auch überhaupt will, oder wie haben Sie sich das sonst vorgestellt? Meinen Sie denn, Sie würden ihn hier herkriegen? Vielleicht sollten Sie dann am Besten mal mit ihm in die offene Sprechstunde gehen… Wo wohnen Sie denn?"
„In der Hakenfelder Str. Nummer 15." „Also, da wäre dann das Jugendamt im Goldbeckweg 25 für Sie zuständig. Die haben da auch offene Sprechstunde… aber wie gesagt, da müsste Ihr Sohn dann auch mitkommen, das bringt ja sonst nichts, weil wenn er nicht will… aber da müssen Sie auch zusehen, weil wenn er nicht zu Schule geht… das ist ja Ihre Verantwortung dass er da hingeht. Sind Sie denn alleine sorgeberechtigt?" „Ja, ja, das bin ich…..ich sag ihm auch immer schon, zur Schule da muss er ja auch hingehen, aber er macht es halt trotzdem nicht, also auch nicht immer, meistens geht er ja auch hin, aber manchmal halt auch nicht."
„Und Sie schreiben ihm dann die Entschuldigungen oder wie läuft das?"
„Nee, also nicht immer, manchmal schon, aber manchmal eben auch nicht." „Ja, wissen Sie, das ist da schon Ihre Verantwortung, also wenn Ihr Sohn nicht hingeht, weil er keine Lust hat, dann können Sie ihm ja keine Entschuldigung schreiben dass er Husten hat oder so."
„Ich weiß ja, dass das nicht so richtig ist wie ich das mache, ich sag ja auch schon immer, dass wenn Du jetzt nicht hingehst, dann hast Du hinterher auch Probleme ne Ausbildung zu finden, aber ich glaube, dass ist ihm im Moment ziemlich egal. Aber können Sie mir vielleicht noch mal die Telefonnummer dann da von Jugendamt geben?"
„Also, das ist dann die 3376 und dann die 12 oder durchgängig die 18 bis 28 oder die 30 bis 33. Der erste Schritt wäre dann mal, dass er sich da mit einem Sozialarbeiter unterhält." „Ja, Danke schön, ich rufe dann am Besten da mal an." Ich beende das Gespräch.

Resümee:

- Zu Beginn des Gesprächs erschien der Sozialarbeiter der Protokollantin noch recht unengagiert, mit zunehmender Dauer des Telefonats ging er jedoch mehr auf die Anruferin ein und zeigte größeres Interesse.
- Die teilweise recht ruppige Art des Gesprächspartners wurden von der Protokollantin eher unangenehm erlebt; sie hatte den Eindruck, er wolle die Anruferin dafür verantwortlich machen, dass sie dieses Problem habe. Auch die Feststellung: „dann haben Sie ein Problem" war zwar auf den Punkt gebracht, aber klang wenig hilfreich.
- Die Anruferin fühlte sich unverstanden und es wurde nicht auf mich als Person eingegangen. Zusätzlich sah sie sich mit Schuldzuweisungen konfrontiert. Das kratzte in der Rolle als Alleinerziehende noch mehr an

ihrem eh schon schwachen (gespieltem) Selbstbewusstsein. „Der will mir einreden, ich sei blöd, das weiß ich ja sowieso schon."

- Die Diagnose „computersüchtig" kam der Anruferin zu schnell. Sie wusste nicht, was das überhaupt bedeutet und es wurde ihr auch nicht erklärt. Auch die Rolle des Mannes, mit dem sie gesprochen hat, blieb ihr unklar. Gehörte er zum Jugendamt oder war er eine Art Vermittlungsstelle?
- Hätte ich (die Anruferin) die Rolle einer anderen Person gespielt, vielleicht überheblich, unverschämt und darauf bestehend, dass mir sofort geholfen werden muss, wäre die Art des Mannes vielleicht hilfreich gewesen, in meiner Rolle stieß sie mich eher ab. Ich fühle mich nach dem Telefonat verunsichert: Soll ich überhaupt noch weiter etwas unternehmen? Behandeln mich die anderen vom Jugendamt dann auch so unfreundlich?
- Die Beratungsstrategie des Mitarbeiters gegenüber der Mutter muss als fachlicher „Kunstfehler" bewertet werden. Selbstverständlich kann sich die Mutter mit Gewinn alleine d.h. ohne ihren Sohn vom Jugendamt beraten lassen. In einer Erstberatung könnte überlegt werden, wie sie ihren Sohn motivieren kann, selbst eine Beratungsstelle (vielleicht eine Jugendberatung) aufzusuchen oder wie sie ihm in Zukunft besser Grenzen setzen kann. Die Aussage, sie müsse ihn selbst dort „hinbekommen", sonst brächte das alles nichts, ist schlichtweg falsch und unprofessionell.

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 10

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD2BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☒ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C: „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Codenummer: CSASD3BO
Kontaktpartner: ASD-MitarbeiterInnen
Drei Kontakte in einer mehrgliedrigen telefonischen Vermittlungskette
Autorinnen: Jessika Bresching, Dorothee Olvera Hernandez

12.06.2007, ca.9. 30 / Dauer: ca. 5 Min
Einstimmung in den Kontakt: Mein Name ist Helga Müller, ich bin 41 Jahre alt und wohne im Petersenweg Nummer 9 in Spandau Altstadt. Ich bin arbeitslos und lebe von Alg II, mein Mann ist Fernfahrer, und somit nur selten zu Hause. Ich bin der Ansicht, dass er bloß einen Hungerlohn bekommt und über unsere finanzielle Situation nicht gerade glücklich. Mein Sohn ist 16 Jahre alt und besucht die Bertold-Brecht-Oberschule. Diese Kontaktdaten hatte ich mir bereits vor circa 2 Wochen ausgedacht, denn ich wollte eigentlich einen freien Träger anrufen. Da sich dort nie jemand meldete, war Frau Müller bisher noch nicht zum Einsatz gekommen.
Der Anruf: Ich rufe gleich morgens früh im Jugendamt an. Bewusst wähle ich die Durchwahl zu einem Mitarbeiter des ASD, ich möchte nicht beim Tagesdienst landen. Bereits nach dem zweiten oder dritten Klingeln meldet sich der Mitarbeiter. Ich bin spontan erfreut, ihn zu dieser frühen Stunde schon zu erreichen.
„Schönen guten Tag, mein Name ist Müller, ich hab ein Problem mit meinem Sohn…“ Ich bin zwar etwas unsicher, komme aber gleich auf den Punkt meines Anrufs. „Hatten Sie schon mal Kontakt mit dem Jugendamt?“ Der Mitarbeiter unterbricht mich direkt. „Äh, nein…“ „Wie sind Sie denn auf meinen Namen und meine Nummer gekommen?“ Genau dies hatte ich befürchtet! Trotzdem bin ich etwas erstaunt, dass er mich so direkt und vor allem schnell darauf anspricht, ich habe doch noch gar nichts erzählt. „Ja, also, eine Freundin hat mir die gegeben.“ „Ja, Moment, dann guck ich erst mal nach, wo Sie denn richtig sind, damit Sie dann gleich an der richtigen Stelle landen und nicht herumgeschickt werden. Wo wohnen Sie denn?“ Dies klingt einleuchtend, und eigentlich ist es ja auch nett, dass er mir so viel Rumgerenne ersparen möchte, trotzdem fühle ich mich ein wenig abgewiesen. „Ähm, ich wohne im Petersenweg…“ Vor lauter Schreck, so schnell meine Adresse nennen zu müssen, hatte ich sie erstmal kurz vergessen… „Wo ist denn das?“ Oh nein, so richtig genau weiß ich das natürlich auch nicht. „Hier in Spandau, Altstadt Spandau…“
„Ja, also da sind sie hier ganz falsch…Moment, ich gucke noch mal nach… Also, da rufen Sie am Besten gleich im Goldbeckweg Nummer 25 an, die sind da zuständig. Das ist, wenn Sie da hinlaufen, oh, da müssen Sie ziemlich weit laufen, da lernen Sie richtig die Gegend kennen, falls Sie die noch nicht kennen, das ist dann so ein Backsteingebäude, und da die 2. Etage. Oder rufen Sie an, unter 33774612 oder, wenn Sie die 27 oder 28 wählen, dann geht da der Gruppenleiter oder seine Vertretung ran.“ Das war ziemlich viel Information auf einmal. Zum einen ist es fast schon lustig, wie er ausführt, dass es etwas weiter zu laufen ist, aber andererseits bin ich ja eine potenzielle Klientin mit einem Problem, dass bis jetzt komplett unter den Tisch gekehrt wurde. Etwas verwundert bin ich darüber, dass er mir die Durchwahl der Gruppenleitung gibt, was ich da soll, weiß ich nicht so recht. Leitung klingt zumindest fast wie ein Chef oder so… Da bin ich dann aber doch ein bisschen zu unsicher für, um da so direkt anzurufen. Das klingt dann ja schon fast, als wolle ich mich beschweren.

„Ja also, dann mache ich das mal." Ich ärgere mich ein wenig über mich selbst, dass ich die Adresse nicht noch mal überprüft hatte und nun mit „falscher" Adresse angerufen habe.
„Am Besten melden sie sich jetzt gleich, die sind gerade offen." Dieser Hinweis ist nett. Dann muss ich nicht erst lange probieren und jetzt habe ich ja offensichtlich gerade Zeit, schließlich habe ich auch bei ihm angerufen.
„Gut, dann mache ich das."
„Ja, auf Wiedersehen, Frau Müller." Ich bin beeindruckt, dass er sich meinen Namen gemerkt hat, den habe ich doch nur ganz zu Anfang ganz kurz genannt. Auch ich verabschiede mich und lege auf.

Resümee:
Beobachtende Studentin:

- Obwohl wir sehr schnell abgewimmelt wurden, geschah dies doch anscheinend aus dem Motiv heraus, dass wir nicht erst ewig durch die Gegend laufen müssen. Dies fand ich nett. Trotzdem hätte ich es gut gefunden, wenn wir wenigstens kurz das Problem hätten schildern können. So hinterblieb vor allem der Eindruck: hier sind wir falsch!
- Die Art des Mitarbeiters war sehr erfrischend, direkt, aber nicht unangenehm. Er schien gute Laune zu haben und zeigte dies auch.

Resümee:
Studentin im direkten Kontakt:

- Der Mitarbeiter war freundlich, aber hätte auf das Problem etwas näher eingehen können. Das hätte auf mich empathischer gewirkt, und der Klient könnte sich weniger abgewimmelt fühlen und dadurch mehr Mut für einen neuen Anruf haben.
- Er hätte auch erklären können, an wen er weitervermittelt, so dass der Klient weis wer der nächste Ansprechpartner ist. Das könnte helfen eventuelle Unsicherheiten abzubauen.

12.06.2007, ca. 9:40 / Dauer: ca. 1 min
Wie von dem ersten Mitarbeiter empfohlen rufe ich im Tagesdienst im Goldbeckweg an. Ich lasse es ziemlich lange klingeln, bis sich schließlich eine Frau meldet: „Jugendamt Spandau, Frau Z, schönen guten Tag?"
„Ja, ich bin Frau Müller, ich rufe an, weil ich habe ein Problem mit meinem Sohn." Schon wieder werde ich ziemlich schnell unterbrochen: „Frau Müller, können Sie mir Ihre Telefonnummer geben, dann rufe ich Sie gleich zurück, so in 10 Minuten, ich bin gerade im Gespräch." Darauf war ich nicht vorbereitet, ich bin eigentlich davon ausgegangen, dass der Tagesdienst die eingehenden Telefonate entgegennimmt und nicht noch gleichzeitig Gespräche führt. Meine Telefonnummer möchte ich nicht herausgeben. „Mmh, nee, dann rufe ich sie lieber noch mal an, so in 10 Minuten." „Gut Frau Müller, dann bis dann."

Resümee:

- Die Mitarbeiterin stand ganz offensichtlich unter Stress. Trotzdem hat auch sie sich den Namen von Frau Müller gemerkt und ihr das Angebot unterbreitet, sie zurückzurufen.
- Trotz des Zeitdrucks war Frau Z freundlich. Zudem vermittelte sie den Eindruck recht gut organisiert zu sein.
- Werden während des telefonischen Tagesdienstes auch persönliche Gespräche geführt, so stellt dies eine Überlastung des Mitarbeiters dar. Er kann nicht an zwei Fronten gleichzeitig aktiv sein und muss eine immer vernachlässigen. Weder ist es für Klienten im persönlichen Gespräch angenehm, wenn der Berater ständig an Telefon muss, noch ist es für anrufende Klienten angenehm, wenn sie den Eindruck bekommen, zu einem ungünstigen Zeitpunkt anzurufen, obwohl doch eigentlich gerade auch Sprechzeit ist.

12.06.2007, ca. 9:50 / Dauer: 2 min
Nach etwa 10 Minuten rufe ich erneut beim Tagesdienst an. Dies ist bereits mein dritter Anruf an dieser Angelegenheit, noch hat aber niemand nach meinem eigentlichen Anliegen gefragt. Ich hoffe, dem Jugendamt nun endlich mein Problem darstellen zu können.
„Jugendamt Spandau, Frau Y." „Ja, hallo, hier ist Frau Müller noch mal, ich habe eben schon mal angerufen, bin ich hier jetzt richtig?" Irgendwie klingt die Frau anders als noch vor 10 Minuten, habe ich mich vielleicht verwählt?
„Das weiß ich auch nicht, Mit wem haben Sie denn gesprochen?"
„Das weiß ich nicht mehr,… die hat aber gesagt, ich soll in 10 Minuten noch mal anrufen, das war aber auch eine andere Stimme…".
In der Geschwindigkeit, in der viele ihren Namen nennen, ist es schwierig, diesen überhaupt korrekt zu verstehen, insbesondere wenn es kein Allerweltsname ist.
„Ja, dann war das bestimmt Frau Z, aber jetzt bin ich ja dran."
„Ja, also, ich hab ein Problem mit meinem Sohn…".
„Da müssen Sie mal in die Sprechstunde kommen, da kann ich hier jetzt nichts machen."
So langsam beginne ich mich zu fragen, warum ich überhaupt anrufe… Ohne persönliches Erscheinen scheint ja gar nichts zu gehen, das nervt mich. Ich möchte endlich mein Anliegen einmal loswerden, aber es scheint niemanden wirklich zu interessieren, was mich plagt. So schnell möchte ich aber nicht locker lassen.
„Am Telefon erstmal, das geht nicht?" Ich habe die Hoffnung nicht aufgegeben. Die Hemmschwelle, zum Jugendamt hinzugehen ist doch noch mal um einiges höher, als dort anzurufen. „Also, ich habe hier die Verantwortung für die Verteilung von 15 Kollegen, da kann ich Sie jetzt nicht beraten, das geht nicht. Kommen Sie einfach her." Frau Y ist nicht gerade freundlich, sie scheint auch nicht bereit zu sein, überhaupt am Telefon mit jemandem zu sprechen.
Auch die Adresse oder Öffnungszeiten gibt sie mir nicht. Stattdessen informiert sie mich über ihre organisatorischen Probleme am Arbeitsplatz. „Was kann ich denn als Klientin dafür?". Mein Gefühl ist, dass die mir ihre Struktur aufdrücken, aber mich als Person nicht wahrnehmen wollen. Ich muss mich in deren System

einfädeln, aber sie ebnen mir kaum den Weg. „Ja, danke…“ Ohne sich zu verabschieden legt Frau Y auf.

Resümee:

- Frau Y war sehr unfreundlich und abweisend, was bei der Anruferin Wutgefühle auslöst, die sie zugleich nicht äußern kann. Die Mitarbeiterin schien nicht davon begeistert zu sein, ans Telefon gehen zu müssen. Wer ein Problem hat, der muss schon herkommen schien die Devise zu sein.
- Wenn Mitarbeiter Ihre Arbeits- und Organisations-Probleme auf Klienten abwälzen, so wirkt dies zunächst abschreckend.
- Die Aussagen von verschiedenen Mitarbeitern sollte einheitlich sein: wenn einer sagt, man könne sich noch mal melden bzw. werde zurückgerufen und der nächste einem dann sagt, telefonisch sei gar nichts zu machen, wird der richtige Ablauf für den Kunden unklar und er wird unsicher.

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD3BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 1

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD3BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung: kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 2

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD3BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Codenummer: CSASD4SW
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiter
21.6.07. / 15.56 Dauer: 4 Minuten
Autor: M. Schwabe

Um zu testen, wie ASD-MitarbeiterInnen auf Migranten reagieren, die zwar gut deutsch sprechen, aber doch hörbar Ausländer sind, bitte ich den Studenten Herr Al Kathib mit mir beim Jugendamt anzurufen. Herr Al Kathib zählt an der Fachhochschule eher zu den etwas älteren Studenten und ist verheiratet. Es fällt ihm nicht schwer, sich in die Rolle eines Vaters zu versetzen. Dasselbe haben wir auch bei einem anderen Tagesdienst durchgeführt (siehe: CSASD5SW).

„Jugendamt, Spandau“, meldet sich eine männliche Stimme am Telefon, durchaus freundlich klingend, aber ohne einen Namen zu nennen.
„Ja, hier Al Kathib, ich habe Probleme mit meinem Sohn. Bitte, bin ich hier richtig bei Jugendamt?“. Das Bitte in seinem Satz wirkt auf mich sehr höflich, aber auch ein wenig verloren und rührt mich an.
„Ja, hier ist das Jugendamt!“
„Ja, was soll ich sagen, ich habe keine Ahnung von Jugendamt? Was wollen Sie wissen?“
„…nen bisschen was erzählen“, antwortet die Stimme knapp, aber freundlich, nicht gerade in Hochdeutsch, aber verständlich und ergänzt dann. „Wie alt ist Ihr Sohn denn? , vielleicht auch, um dem Vater einen Anfang zu ermöglichen.
„Vierzehn“, antwortet Herr Al Kathib und berichtet dann, dass sein Sohn jeden Tag viele Stunden vor dem Computer säße, einige Male schon nicht zu Schule gegangen sein, dass er ihm den Computer schon weggenommen und ihn sogar schon einmal geschlagen habe. Er beendet seine Erzählung mit „Was soll ich machen? Sagen Sie mir!“
„In welcher Straße wohnen Sie denn?“, fragt die Telefonstimme freundlich, ja beinahe warmherzig klingend und doch stellt die Frage für mich als Mithörenden zunächst eine Art „kalte Dusche“ dar. Hr. Al Kathib hatte sich gerade emotional in Fahrt geredet und erwartete sich in diesem Moment nach meinem Gefühl alles andere als eine Frage nach seiner Straße oder Hausnummer, vor allem, weil er nicht einordnen kann, was es mit dieser Frage auf sich hat. Dennoch schwenkt er sofort auf dieses neue und scheinbar zusammenhanglose Thema ein. Er scheint von dieser Wendung nicht sonderlich überrascht, auch wenn er das Jugendamtsprocedere an diesem Tag das erste Mal erlebt. Später sagt er, er habe den Eindruck gehabt sich mit dem Anruf beim Jugendamt in einem Moment großer Verzweiflung in die Hand einer fremden Macht zu begeben, die es schon irgendwie richten werden. Die Fragen dieser fremden Macht ernsthaft unpassend zu finden oder gar zu kritisieren, wäre ihm in diesem Moment nicht eingefallen, ja sogar als unhöflich, wenn nicht gefährlich erschienen.
„Iserlohnstraße“, sagt er.
Der ASD-Mitarbeiter versteht wohl nicht und fragt nach: „Wie heißt die Straße? Ich hab nicht verstanden!“.
Auch hier resigniert Hr. Al Kathib eher schnell: sich den Deutschen verständlich zu machen, scheint für ihn ein schon bekanntes schweres Geschäft. Deshalb bietet er sofort an:

„Ich buchstabiere…I…S….E.…“
Wahrscheinlich schreibt der Mitarbeiter die Buchstaben mit, denn nach „Iserlohn…“, bietet er an „Iserlohnerstraße? “.
„Ja, Iserlohnerstraße, wiederholt Hr. Al Kahtib erleichtert.
„Nummer ?“, fragt die Telefonstimme.
„18“gibt Hr. Al Kathib an und nennt auch gleich die Postleitzahl dazu.

Ohne zu erklären, was er macht, legt der Mitarbeiter offensichtlich den Hörer beiseite und prüft die regionale Zuständigkeit.
Herr Al Kahtib fragt zweimal „Hallo“, aber erhält keine Antwort.
Nach etwa einer Minute meldet sich die Stimme zurück:
„Also vom Jugendamt zuständig wäre die Außenstelle in der Südekumzeile….“
„ich verstehe nicht, was ist eine Außestelle…“
„Das Jugendamt ist aufgeteilt in drei Orte, damit Sie nicht so weit laufen müssen, verstehen Sie?“, erklärt die Stimme freundlich. Jetzt wo die Zuständigkeit geklärt ist, scheint der Mitarbeiter sich Ruhe und Zeit für den Klienten zu nehmen.
„Wie kann ich da hingehen?“, fragt hr. Al Kathib
„Mit Auto, oder mit Bus oder zu Fuß?“, fragt der Mitarbeiter.
„Mit Fahrrad“, antwortet Hr. Al Kahtib auch zu meiner Überraschung.
Es erfolgt eine genaue Erklärung wie man am besten zur Südekumzeile kommt und wie man den Eingang in das entsprechende Gebäude findet. Dabei vergewissert sich der Mitarbeiter immer wieder, ob Hr. Al Kathib die von ihm genannten Straßen kennt. Zum Schluss fordert er ihn auf:
„Da können Sie jetzt direkt hingehen, die haben bis 18.00 auf!“. Das klingt, wie auch Hr. Al Kathib anschließend bestätigt, aufmunternd.
Herr Al Kathib fragt noch mal nach:
„Ja, soll ich da erst anrufen und Termin ausmachen oder gleich hingehen?“
„Wie Sie wollen“, antwortet der Mitarbeiter und das klingt nun ganz offen. „ich geb` Ihnen mal die Nummer, da können Sie auch anrufen, das ist die (es folgt die Nummer), wissen Sie da haben Sie dann den Tagesdienst von denen. Aber Sie können auch direkt hin, das müsste gehen.“ Auch wenn er zum Schluss die Zusicherung ein wenig zurücknimmt, fühlt sich Hr. Al Kathib eingeladen es sofort zu versuchen, wie er mir anschließend mitteilt.
Zu meiner Überraschung bewertet Hr. Al Kathib die Freundlichkeit und das Engagement durchgehend als hoch ein. Nach meinem Gefühl lässt er sich dabei zu sehr von den letzten Minuten bestimmen. Mein Ratingbogen sieht anders aus als seiner (siehe Anhang). Andererseits bekennt, er mit deutschen Behörden, insbesondere der Ausländerbehörde, schon sehr viele, sehr unfreundliche Kontakte gehabt zu haben, weshalb er wahrscheinlich über andere Erwartungen und ein anderes Bewertungssystem in Bezug auf Behördenkontakte verfügt als ich.

Resümee:

- Die MitarbeiterInnen des Jugendamtes stehen bei telefonischen Erst-Kontakten vor einer schwierigen Aufgabe: einerseits müssen etwas vom Fallkontext erfragen, um beurteilen zu können, ob der Bürger mit seinem Anliegen beim Jugendamt generell an der richtigen Stelle ist. Andererseits

dürfen sie sich nicht zu tief in die Erzählung einlassen, da der Klient an das örtlich zuständige Team weiter geleitet werden soll und man auch in seinem Interesse Doppelerzählungen vermeiden will. Für den Klienten hört sich das. was sachlogisch richtig ist, allerdings leicht wie ein Bruch in der Kommunikation an: erst soll ich erzählen, dann wollen die auf einmal wissen wo ich wohne. Für die meisten Klienten, wird sich dieser Bruch anschließend wieder glätten, weil sie rückblickend verstehen, wozu der Straßen gut war. Dennoch wäre es leicht möglich Aber dazu müsste sich der Mitarbeiter quasi von außen betrachten und sich mit den Ohren eines Jugendamtsfremden Klienten hören.

- Die Bewertung des Kontaktes insbesondere was Freundlichkeit, Engagement und Individualität in der Behandlung des Anliegens betrifft, hängt stark von den Erwartungen und Vorerfahrungen der einzelnen Personen ab, die man in den aktuellen Dienstleistungskontakt mitbringt. Vielleicht weist das obige Beispiel über den Einzelfall hinaus: Migranten könnten das Jugendamt aufgrund migrationsspezifischer Erfahrungen mit anderen Behörden eventuell sogar besser bewerten als Deutsche, da diese von einem höheren Erwartungsniveau ausgehen (deswegen hier zwei Ratingbögen).

Achtung: kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Raitingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 21.6.07 Dauer in Min.: 4 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD47SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung: kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 21.6.07 Dauer in Min.: 4 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD4SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Codenummer: CSASD5SW
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
21.6.07. / 16.04 Dauer: 3 Minuten
Autor: M. Schwabe

Bei diesem Beispiel handelt es sich um die Fortsetzung des Falles mit der Codenummer CSASD4SW. Ein Mann mit deutlichem ausländischen Akzent, der aber gut deutsch spricht, ruft beim Jugendamt an, um über die Sorgen bezüglich seines Sohnes zu sprechen, der exzessiv Computer spielt.
Es meldet sich eine Frauenstimme: „Hier, Frau YX Jugendamt, Spandau“.
„Guten Tag, Al Kathib hier. Ich hab da ein Problem. Bin ich da richtig?“
„Waren Sie schon mal bei uns?“
„Nein, noch nie“ weist Hr. Alkahtib die Frage beinahe entrüstet zurück. „Ist das erste Mal, weil es so Probleme gibt mit meinem Sohn, wissen Sie?“
„Ich muss erst mal gucken, ob wir hier zuständig sind, wissen Sie, von der Adresse her! Wo wohnen Sie denn?“
„Das verstehe ich nicht mit die Straße, ich habe doch Problem mit Sohn, weil er immer so viel Computer spielt….“
„Ja, aber ich will doch die richtige Person finden, die sich dann um Ihr Anliegen kümmert und dazu müssen Sie mir Ihre Adresse sagen…“
Herr Al Kathib nennt eine Adresse. Auch wenn er als künftiger Sozialarbeiter das Prozedere kennt, so hat er das Gefühl dieses als Vater d.h. im Rollenspiel nicht wirklich zu durchschauen. Aber er beugt sich der unverstandenen Prozedur.
Auch dieses Mal muss er buchstabieren, weil er sich nicht so verständlich machen kann, wie er möchte.
Auch diese Frau verabschiedet sich nicht explizit, sondern verschwindet quasi aus der Leitung bzw. dem Kontakt. Man hört es rascheln. Es dauert allerdings weniger als 30 Sekunden, da ist sie zurück.
„Hören Sie bitte!“, beginnt sie, „für Sie ist eine andere Regionalgruppe zuständig. Nämlich in der Klosterstraße“
Herr Al Kahtib gibt an den Namen nicht zu verstehen. Sie bietet ihm an, ihn zu buchstabieren, wozu sie auch die Nummer noch einmal wiederholt. Dieser Rollentausch gibt ihm ein gewisses Gefühl der Befriedigung, wie er mir anschließend sagt. Erst musste sie buchstabieren, jetzt lässt er sie das machen. Damit findet eine Art Machtausgleich statt.
Dann beschreibt sie ihm relativ anschaulich und genau, wie er dort hinfinden kann.
„Wissen Sie das ist dieses große Hochhaus, da können Sie auch mit dem Bus hinfahren, dort wo der Bahnhof ist und wo auch die S-Bahnen halten. Dort ist auch diese Stelle des Jugendamtes….also raus aus dem Bahnhof und dann links halten über die Kreuzung drüber und dann sehen Sie das schon auf der anderen Seite nach der Unterführung….“.
„Wann kann ich da hingehen?“, fragt Hr. Al Kathib.
„Die haben heute offen, da können Sie jetzt sofort hingehen, wenn Sie möchten…“.
„Und wenn ich das finde, wie weiß ich wo ich hingehen muss?“
„Wenn Sie dort angekommen sind, dann fragen Sie unten am Eingang den Pförtner, der sagt das Ihnen, das ist dann der Tagesdienst, der sagt Ihnen das Stockwerk und die Nummer vom Zimmer…“.

„Und da kann ich hingehen und muss keinen Termin ausmachen…."
„Nein, Sie können auch den Tagesdienst erst noch mal anrufen, aber ich glaub nicht, dass das sein muss, das geht auch ohne Termin…".
„Ach geben Sie mir lieber noch mal die Nummer…".
Sie gibt ihm die Nummer des Tagesdiensts. Man verabschiedet sich…

Resümee:

- Hr. Al Kathib fühlt sich von der Mitarbeiterin sehr freundlich behandelt. (Ich hätte eher gute, aber nicht sehr gute „Noten" verteilt, siehe zweiter Ratingbogen). Das Procedere der örtlichen Zuständigkeit bleibt für ihn als Migrant zwar undurchschaut, aber er fügt sich und fühlt sich trotzdem eher ermutigt dort direkt hinzugehen.
- Noch angenehmer wäre es für ihn allerdings gewesen, das eigene Problem ein wenig näher schildern zu können und einen Ansprechpartner mit Namen zugewiesen zu bekommen. Das hätte das Telefonat persönlicher gemacht. Andererseits gab er sich als Anrufer mit den Angeboten zufrieden und hat nicht durchblicken lassen, dass er sich überfordert fühlt.

Achtung: kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 21.6.07 Dauer in Min.: 3 Minuten
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD5SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung: kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 21.6.07 Dauer in Min.: 3 Minuten
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD58SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C: „Computerabhängiger Jugendlicher“
Codenummer:CSASD6B
Kontaktpartner: ASD
Zwei Kontakte in einer mehrgliedrigen telefonischen Vermittlungskette
Autorin: Jessika Bresching

21.06.07, 10:50Uhr / Dauer: 1 min
Vorüberlegungen: Ich bin seit kurzem mit meinem 15 jährigen Sohn aus dem Ausland zurückgekommen. Dieser geht nicht regelmäßig zur Schule und hängt zu Hause nur vor seinem Laptop rum. Die Telefonnummer vom JA habe ich von einer Nachbarin bekommen.
Ich wähle die Nummer und es geht auch nach längerem Tuten keiner ran. Beim zweiten Versuch habe ich mich verwählt und es geht eine Frau XY, ebenfalls vom Jugendamt, ans Telephon. Sie sagt, dass die Frau XX schon im Haus sein müsste, ich sollte es ruhig öfters probieren, ansonsten würde ich sie bestimmt zur offiziellen Sprechstunde von 15-18 Uhr erreichen. Ich probiere es noch zweimal, aber es geht keiner ans Telefon, auch kein Anrufbeantworter. Ich wundere mich, dass Frau XY rangegangen ist, anscheinend wird es je nach MitarbeiterIn unterschiedlich gehandhabt. Als externe Anruferin ist für mich nicht ersichtlich und auch nicht bekannt, dass es für die MitarbeiterInnen auch Besprechungen oder andere „gute Gründe“ gibt nicht im Zimmer zu sein.

21.06.07, ca.16:20 Uhr / Dauer: 2 min
Ich rufe noch mal aus der FH zur offiziellen Sprechstunde an .Diesmal klingelt es nicht lange und Frau XX geht ans Telephon. Sie sagt: „XX, Guten Tag“.
Ich sage freundlich: “Ja, Hallo ich bin Frau Bresching und versuche sie schon eine ganze Weile vergeblich zu erreichen. Ich habe Probleme mit meinem Sohn und habe ihre Nummer von einer Bekannten bekommen, die mit ihrer Beratung sehr zufrieden war.“ „Ja, ich war längere Zeit im Urlaub, aber das ist nicht der Weg um zu einer Beratung zu kommen, der geht über die Zentrale, dort werden Sie dann einem Mitarbeiter zugeteilt.“ Das hört sich für mich ziemlich unfreundlich und distanziert an. Ich will es trotzdem noch mal versuchen und frage: „Kann ich denn nicht wenigstens fünf Minuten mit ihnen sprechen?“ „Nein, das geht nicht, ich habe Ihnen ja gesagt, es geht nur über die Zentrale.“ Angesichts dieser Härte resigniere ich und sage: „Gut dann geben sie mir die Nummer der Zentrale.“ Sie sagt mir die Nummer, wir verabschieden uns und damit ist das Gespräch ist beendet.

Resümee:

- Die Mitarbeiterin war lange nicht zu erreichen und hatte keinen Anrufbeantworter geschaltet, so dass man nicht wusste, ob und wann sie überhaupt zu erreichen wäre. Ich finde das unprofessionell und auch abschreckend für die Klienten. Auch wenn der von mir gewählte Weg nicht der gängige Weg ist, um einen Ansprechpartner zu erreichen, so muss die MitarbeiterIn ja auch für „ihre“ KlientInnen und die Freien Träger erreichbar sein.
- Im direkten Kontakt habe ich die Mitarbeiterin als sehr unfreundlich und uneinfühlsam erlebt. Auch meine Bitte, wenigsten fünf Minuten mit ihr sprechen zu können, hat sie sofort abgeschlagen und nicht mal nachgefragt was denn so dringend wäre. Sie hat nach meinem Empfinden kein

Interesse an der Erklärung gezeigt, warum ich gerade sie angerufen habe. Auch für die persönliche Vermittlung durch eine Freundin hat sie sich nicht interessiert, sondern nur nach Schema F gehandelt. Solch ein Verhalten kann auf Klienten abschreckend wirken: sie könnten denken, dass alle MitarbeiterInnen sich so desinteressiert *v*erhalten und sich dann vom Jugendamt keine Hilfe mehr erwarten.

- Ich fand es sehr angenehm, dass ich überhaupt jemanden erreicht habe, dass mir diese Person die Information über die Präsenz der anderen Mitarbeiterin gegeben hat und dass sie mir Mut gemacht hat, weiter am Ball zu bleiben.

Achtung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 21.06.07 Dauer in Min.: 2

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: CSASD5B
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

CSFT1JM
Fall C: "Computersucht"
Kontaktpartner: Freier Träger, Emailkontakt
15.06.07, ca. 17.30 Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: A. Juche

Ich habe mich inzwischen damit arrangiert, eine Rolle einzunehmen, die ich vorher noch nie inne gehabt hatte. Ich lege mir also im Kopf eine Geschichte zurecht, die ich dem Freien Träger schildern will, um möglichst authentisch zu klingen. Also schreibe ich eine Email, in der ich mein Anliegen und dessen Dringlichkeit äußere. (Ich weiß einfach nicht mehr weiter... Ich weiß nicht, was ich noch tun soll... Mein Sohn ist jetzt 14 Jahre alt und kapselt sich völlig ab. Für ihn existiert nur noch der Computer, seine Fantasiewelt und sonst nichts mehr. Ihn interessiert weder die Schule, noch seine Klassenkameraden oder Hobbys. Sie müssen mir helfen. Bitte, sagen Sie mir, was ich tun kann, um ihn vor Schlimmerem zu bewahren.) Je mehr ich schreibe, desto flüssiger wird mein Text und ich werde immer mehr von der Situation eingenommen. Ich schildere freundlich, aber doch ziemlich emotional berührt, meine Situation und versuche mich immer mehr in das, was ich da schreibe, hineinzuversetzen. Als ich die Email abschicke, bin ich doch etwas erleichtert, es geschafft zu haben und hoffe, dass meine Mühe nicht umsonst gewesen ist. Umso erstaunter bin ich, als ich direkt nach dem Wochenende feststelle, dass ich schon eine Antwort erhalten habe, die nach meinem Befinden auch nicht nach Schema „F", sondern individuell verfasst wurde. (…vielen Dank für ihre Anfrage. Leider kann ich Ihnen per Email kein Patentrezept für die Lösung ihres Problems liefern. Ich denke aber, Sie haben den richtigen Weg eingeschlagen, sich Hilfe zu holen. Da jeder Mensch und jede Lebenssituation verschieden sind, muss zuerst nach der besten und geeigneten Hilfemöglichkeit für das Problem gesucht werden. Ich möchte Ihnen dringend empfehlen, sich an den "Allgemeinen Sozialpädagogische Dienst" des Jugendamts in Ihrem Wohnbezirk zu wenden, und dort gemeinsam mit einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter über die schwierige Situation ihres Sohnes und über Lösungsmöglichkeiten zu beraten. Wir als freier Träger der Jugendhilfe können Ihnen eine Beratung in unserem "Familientreff" in der XY Straße in Berlin Spandau anbieten. Sie können telefonisch, mit Frau X oder Herrn Y Kontakt aufnehmen, den Familientreff über Festnetz erreichen oder dienstags 12:00-16:00, mittwochs 13:00-15:00 und donnerstags 14:00-19:00 Uhr einfach vorbeikommen. Das persönliche Gespräch über die schwierige Lebenssituation Ihres Sohnes wird sicher zu Ergebnissen führen, wie alle Beteiligten am besten mit dem Problem umgehen können.)

Resümee:

- Wenn man als „Internetfan" eine Mail an das Jugendamt schreibt, kann es einem so gehen wie mir: mir ist nicht ganz klar, an wen ich die Mail schreibe, also wer d.h. welche Person oder Abteilung oder Unter-Abteilung sich hinter der Adresse genau verbirgt. Insofern hat das mit der E-Mail einen gewissen Flaschenpost-Charakter: man wirft seine Nachricht in den Ring und hofft, dass etwas zurückkommt.

- In diesem Fall jedoch konnte ich mir relativ sicher sein, eine Antwort zu erhalten, da sich hinter dem Freien Träger keine Behörde, sondern ein Verein verbirgt.
- Als ich dann doch Post erhalte, bin ich sehr positiv überrascht, da ich eigentlich damit gerechnet hatte, nicht so schnell etwas zu hören. Zudem gibt mir diese Antwort das Gefühl, als Mensch angenommen worden zu sein.

Achtung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 15.06.2007 Dauer in Min.: 10

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Kompaxx e.V.

Code-Nummer:
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Code: CSFT2JM
Fall C: "Computersucht"
Kontaktpartner: Freier Träger, Emailkontakt
15.06.07, ca. 18.10 Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: A. Juche

Ich habe mich inzwischen damit arrangiert, eine Rolle einzunehmen, die ich vorher noch nie inne gehabt hatte. Ich lege mir also im Kopf eine Geschichte zurecht, die ich dem Freien Träger schildern will, um möglichst authentisch zu klingen. Also schreibe ich eine Email, in der ich mein Anliegen und dessen Dringlichkeit äußere. (Ich weiß einfach nicht mehr weiter... Ich weiß nicht, was ich noch tun soll... Mein Sohn ist jetzt 14 Jahre alt und kapselt sich völlig ab. Für ihn existiert nur noch der Computer, seine Fantasiewelt und sonst nichts mehr. Ihn interessiert weder die Schule, noch seine Klassenkameraden oder Hobbys. Sie müssen mir helfen. Bitte, sagen Sie mir, was ich tun kann, um ihn vor Schlimmerem zu bewahren.) Je mehr ich schreibe, desto flüssiger wird mein Text und ich werde immer mehr von der Situation eingenommen. Ich schildere freundlich, aber doch ziemlich emotional berührt, meine Situation und versuche mich immer mehr in das, was ich da schreibe, hineinzuversetzen. Als ich die Email abschicke, bin ich doch etwas erleichtert, es geschafft zu haben und hoffe, dass meine Mühe nicht umsonst gewesen ist.
Resümee:

- Wenn man als „Internetfan" eine Mail an das Jugendamt schreibt, kann es einem so gehen wie mir: mir ist nicht ganz klar, an wen ich die Mail schreibe, also wer d.h. welche Person oder Abteilung oder Unter-Abteilung sich hinter der Adresse genau verbirgt. Insofern hat das mit der E-Mail einen gewissen Flaschenpost-Charakter: man wirft seine Nachricht in den Ring und hofft, dass etwas zurückkommt.
-
- Ich hoffe, die Tatsache, dass meine Email an einen Verein gerichtet war und nicht eine Behörde erreichen sollte, vergrößert die Chancen, eine zeitnahe und hilfreiche Antwort zu bekommen.

- Diese Hoffnung wurde jedoch masslos enttäuscht, da ich bis zum 26.07.2007 keine Antwort erhalten habe.

Achtung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 15.06.2007 Dauer in Min.: 10

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Wadzeck-Stiftung

Code-Nummer: CSFT2JM
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☒ nein ☐ eingeschränkt ☒ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

CSFT3JM
Fall C: "Computersucht"
Kontaktpartner: Freier Träger, Emailkontakt
15.06.07, ca. 17.50 Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: A. Juche

Ich habe mich inzwischen damit arrangiert, eine Rolle einzunehmen, die ich vorher noch nie inne gehabt hatte. Ich lege mir also im Kopf eine Geschichte zurecht, die ich dem Freien Träger schildern will, um möglichst authentisch zu klingen. Also schreibe ich eine Email, in der ich mein Anliegen und dessen Dringlichkeit äußere. (Ich weiß einfach nicht mehr weiter... Ich weiß nicht, was ich noch tun soll... Mein Sohn ist jetzt 14 Jahre alt und kapselt sich völlig ab. Für ihn existiert nur noch der Computer, seine Fantasiewelt und sonst nichts mehr. Ihn interessiert weder die Schule, noch seine Klassenkameraden oder Hobbys. Sie müssen mir helfen. Bitte, sagen Sie mir, was ich tun kann, um ihn vor Schlimmerem zu bewahren.) Je mehr ich schreibe, desto flüssiger wird mein Text und ich werde immer mehr von der Situation eingenommen. Ich schildere freundlich, aber doch ziemlich emotional berührt, meine Situation und versuche mich immer mehr in das, was ich da schreibe, hineinzuversetzen. Als ich die Email abschicke, bin ich doch etwas erleichtert, es geschafft zu haben und hoffe, dass meine Mühe nicht umsonst gewesen ist.
Resümee:

- Wenn man als „Internetfan" eine Mail an das Jugendamt schreibt, kann es einem so gehen wie mir: mir ist nicht ganz klar, an wen ich die Mail schreibe, also wer d.h. welche Person oder Abteilung oder Unter-Abteilung sich hinter der Adresse genau verbirgt. Insofern hat das mit der E-Mail einen gewissen Flaschenpost-Charakter: man wirft seine Nachricht in den Ring und hofft, dass etwas zurückkommt.

- Ich hoffe, die Tatsache, dass meine Email an einen Verein gerichtet war und nicht eine Behörde erreichen sollte, vergrößert die Chancen, eine zeitnahe und hilfreiche Antwort zu bekommen.

- Diese Hoffnung wurde jedoch masslos enttäuscht, da ich bis zum 26.07.2007 keine Antwort erhalten habe.

Achtung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 15.06.2007 Dauer in Min.: 10

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Trialog e. V.

Code-Nummer: CSFT3JM
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☒ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C: Computerabhängiger Jugendlicher
Codenummer: CSFT4/EBFR
Kontaktpartner: Psychologische Beratungsstelle
04.06.07, 09:46 Uhr, 7 Minuten
Autor: Svenja Rabe

Vorbereitung:
Sich innerhalb von Minuten in einen anderen Fall hinein zu versetzen empfinde ich als anstrengend. Ich merke, wie sich das ständige hoch und runter mit dem Adrenalinpegel auf mein Gemüt auswirkt. Ich habe mir jetzt vorgenommen in der Psychologischen Beratungsstelle XY anzurufen. Angespannt wähle ich auf der Tastatur die Nummer.

Durchführung:
9:46 Uhr: ,, Psychologische Beratungsstelle XY, (Name), guten Morgen?'', meldet sich eine sehr freundliche, aber nicht übertriebene Frauenstimme.
,, Ja, guten Tag, (Name) mein Name. Ich habe ihre Nummer von einem Lehrer meines Sohnes. Ich habe ein Problem mit dem Dennis, der sitzt den ganzen Tag, mehrere Stunden vor dem Computer und spielt irgendwelche Spiele, ich weiß ja auch nicht so genau…das ich fast den ganzen Tag auf Arbeit bin kann ich das auch nicht so gut kontrollieren. Was soll ich denn bloß tun…? Mitleidserregend erzähle ich meine Sorgen, um meine Hilflosigkeit zum Ausdruck zu bringen.
,, Frau (Name) , habe ich das richtig verstanden?'' Erleichtert, sie hat mich wahrgenommen, die persönliche Anrede lässt meinen Puls höher schlagen und lässt sie für mich kompetent erscheinen. Die Frau scheint Wert auf respektvollen Umgang zu legen.
,, Ich kann mit ihnen einen Gesprächstermin ausmachen, sodass Sie mal vorbeikommen. Allerdings beträgt die Wartezeit 3 Wochen. Jetzt können wir erstmal nur die Aufnahme machen.'' Etwas vor den Kopf geschlagen, ist das doch wenigstens ein Angebot, denke ich mir. Ich stimme zu und versuche mit weinerlicher Stimme, in diesem Moment völlig unbewusst, meine Situation verschärfter darzustellen, um womöglich einen zeitlich näheren Termin zu bekommen.
,, Der Junge geht sogar manchmal nicht mal mehr in die Schule'', setze ich hinzu. Frau (Name) bleibt hartnäckig aber freundlich, als habe sie vorgegeben bekommen, wie Telefonanrufe entgegen zu nehmen sind. Systemisch aber gefühlvoll fährt sie fort:,, Ich würde dann jetzt ihre Anmeldung machen, dazu bräuchte ich ein paar Hinweise zu ihren persönlichen Daten, ist das ok? Etwas unsicher, wie detailgetreu diese Angaben wohl aussehen mögen, stimme ich ein.
,, Ihr Vorname ist?'' ,, Stefanie''.
,, Wie kann ich Sie telefonisch erreichen Frau (Name)?'' Gebe ihr die Nummer, die mit Nicole vereinbart wurde.
,, In welcher Straße wohnen Sie?'' An dieser Stelle bin ich froh, dass ich mir zuvor genaue Gedanken zu der Situation meiner Rolle gemacht habe. Als ich nach meiner Postleitzahl gefragt werde, komme ich etwas aus dem Gleichgewicht. ,,Oh nein, die habe ich nicht''…schwebt es in meinen Gedanken. Etwas unsicher bemerke ich, dass ich umgezogen sei und erst einmal nachsehen müsste. Ihre Antwort, dass dies nicht schlimm sei, da sie diese auch selbst herausfinden

könne, lässt meinen Adrenalinpegel wieder fallen. Erleichtert nehme ich dieses Angebot an.
,,Wie ist denn ihr Familienstand?''
,, Also mein Ex-Mann und ich sind getrennt'', stottere ich etwas verzögert.
,,Also geschieden?'' Etwas genervt von ihrer Genauigkeit:,, Nein, wir leben seit einem Jahr getrennt.''
,,Wann haben Sie denn geheiratet?'' ,,2000'', platzt es spontan, ohne zu überlegen aus mir heraus. Langsam merke ich, wie sich eine innere Abwehr aufbaut, weitere Fragen zu beantworten. Dennoch lasse ich mich auf den Ablauf ein.
,,Wann ist ihr Sohn denn geboren?'' - ,,Am 03.06.1992.''
,,Ist er ein Einzelkind? - ,,Ja.''
,, Und die Schule hat uns empfohlen? - ,,Ja'', antworte ich, und wäre gerade bereit gewesen ihr auch den Namen der Schule zu nennen, da unterbricht sie mein inneres Gedankenspiel.
,, Gut Frau (Name), ich melde mich dann bei ihnen, wenn ich ihnen einen Termin anbieten kann. ,,Aha'', denke ich, ,, so läuft das also, wahrscheinlich muss sie sich im Team vorab verständigen.''
Nach gegenseitigem Einverständnis und kurzem ,,Auf Wiedersehen'' wird aufgelegt.

Resümee:

- Durch die wiederholte persönliche Anrede wurde das ansonsten eher formelle Gespräch persönlicher.
- Trotz ihrer freundlichen Art, habe ich das Gefühl gehabt, es handelte sich um ein allgemeines, nach bürokratischen Erfordernissen, gestaltetes Gespräch
- Einerseits wurden von mir persönliche Daten eingefordert, ohne die ich wahrscheinlich keinen Termin in Aussicht gestellt bekommen hätte; andererseits wurde ich nach meinem Gefühl wie ein abstrakter Fall behandelt, obwohl ich mich doch schon persönlich geoutet hatte, so dass es mir nicht leicht fiel, die Daten herzugeben.
- Der Weg zum persönlichen Gespräch ist in den meisten Beratungsstellen nur über den formalen Zugang der Aufnahmeprozedur zu erreichen. Ist Beratung ohne eine solche „abkühlende“ Prozedur nicht möglich?

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 04.06.07 Dauer in Min.: 7Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger

Code-Nummer: CSFTEB4FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F"
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt" werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

CSFT5JM
Fall C: "Computersucht"
Codenummer:
Kontaktpartner: Freier Träger 20.06.07, ca. 14.00 Dauer: ca. 60 Minuten
Autor: J. Mehner

Wir hatten den Auftrag im Fall C „Computersucht" per E-mail Kontakte zu Freien Trägern aufzunehmen.
Als erstes antwortete uns ein größerer Freier Träger, mit dem Hinweis eine Beratungsstelle X aufzusuchen. Wir empfanden die Mail so freundlich formuliert, dass wir beschlossen, der empfohlenen Beratungsstelle einen Besuch abzustatten.

Fallkonstruktion:
Ich sollte eine besorgte Mutter spielen, die nach Spandau umzieht und ein „altes" Problem mitbringt, das sie allerdings gleich anpacken will. Der Junge um den es geht ist 14 Jahre spielt ein „massively multplayer online roleplaying game", also ein online Computerrollenspiel, in dem man in eine Phantasie-Rolle schlüpft und aus dieser heraus mit anderen MitspielerInnen interagiert. Aus der eigenen Spielerfahrung heraus, wähle ich ein bekanntes Spiel aus, gebe aber im Gespräch vor, nur die Hälfte des Namens zu wissen.
Die Probleme meines Kindes sind vielschichtig: Durch das exzessive Spielen hat er bereits Freunde verloren; er sagt, "die seien alle doof", hätten „keine Ahnung von Computern", die Schulnoten wären bereits abgesackt (noch nicht im gefährdenden Bereich), sein Verhalten würde aggressiver und er entschwebe in eine Phantasiewelt, in der es nur noch um das Spiel geht.
Der Verdacht liegt nahe, dass er zu viel spielt (auch nachts). Ich hätte einen Film gesehen, in dem das gleiche Spiel gespielt würde, was ganz schlimme Auswirkungen hätte und deswegen sei ich in großer Sorge.

Vorbereitung;
Gewarnt von den Erfahrungen meiner Mitstudenten, die auf plötzliches Nachfragen zur Person keine passende Antwort parat hatten, legte ich mir eine neue Identität zu. Ich überlegte mir vorher meine neue Adresse mit Postleitzahl, den Namen und das Geburtsdatum meines Kindes, die Adresse der neuen Schule, die Klassenstufe, meinen Beruf mit Arbeitszeit und eine falsche Telefonnummer für Rückfragen. Zusätzlich überlegte ich noch, dass ich wegen meines Umzuges schlecht zu erreichen war und dass es noch nicht feststand, ob ich meine Telefonnummer mitnehmen könne.

So gewappnet begab ich mich auf die einstündige Reise zur Beratungsstelle X.

Mittwoch, der 20.06.07 ca. 14.00 Uhr.

Erschöpft finde ich die richtige Adresse, die Busfahrt hierhin war lang und entnervend.
Wir haben den heißesten Tag im Jahr, sagt die Wettervorhersage. 32° Grad. Das merkt man, denke ich während mir der Schweiß herunterläuft, na ja alle Menschen schwitzen heute, von daher ist es nicht gar so schlimm.

Die Beratungsstelle liegt in einem Hinterhof, der auf mich richtig schön wirkt, ein wenig alternatives Ambiente ausstrahlt und vor allem wesentlich kühler ist. Endlich Schatten ! Verunsichert sehe ich eine Seitentür mit einem gebastelten Pappschild auf dem der Name der Einrichtung gemalt wurde.
Ach ja hier vielleicht, denke ich und klopfe zaghaft.
Nicht vergessen: verunsicherte Mutter, schießt mir noch durch den Kopf, bevor ich auf ein freundliches „Herein“ eintrete.
Im kleinen Seitenhaus ist es angenehm kühl; eine freundliche ältere Dame empfängt mich: “Zu wem wollen Sie denn?“
„Äh, ich weiß nicht das ist doch die Familienberatung, oder?
Sie lacht.
„Ja schon, aber die, sind alle bei einem Außentermin“.
Mist, denke ich das hat man davon, wenn man ohne Termin vorbeischneit. Außerdem frage ich mich, wer „die“ sind, denn sie spricht ja offensichtlich von mehreren Personen.
„Oh, na ja dann….“antworte ich enttäuscht und wende mich zum Gehen.
„Nein, Nein Sie können ruhig warten“ sie macht eine Pause, “….allerdings gehe ich jetzt und muss abschließen, warten Sie doch dort drüben.“ Sie weist auf eine Bank im Schatten unter einer Pergola, sieht nett aus, Windräder stehen davor, es ist hell und gemütlich.
„Aha“ sage ich, „dann warte ich dort“. Na toll, denke ich, als ich dort sitze. Im Sommer mag das ja ganz praktisch sein, aber was ist im Winter oder bei Regen. Verunsichert schaue ich in den Himmel. Wenn es anfängt zu Gewittern, gehe ich nach Hause, beschließe ich.
Nun sitze ich im Grünen und könnte mich entspannen. Könnte…..
In Gedanken gehe ich meine Geschichte und die Eckdaten durch und werde langsam nervös.
Eigentlich blöd, mir kann ja nichts passieren, aber in Gedanken spiele ich trotzdem alle Möglichkeiten durch. Mich langweilt das Warten außerdem habe ich Durst. Ich habe vergessen, Wasser mitzunehmen. Jetzt könnte ich schön auch für die Klausuren lernen. Ich werde ein wenig ärgerlich. Was für eine Zeitverschwendung, da sitze ich in Spandau im Gartenhof einer Beratungsstelle und warte ob vielleicht irgendwann einer kommt.
Ich sehe wie die Tür sich zur Beratungsstelle öffnet. Neugierig warte ich ab. Es ist die nette ältere Dame von vorher, die ohne mich eines weiteren Blickes zu würdigen die Tür abschließt und den Hof verlässt.

Schön, dann warte ich eben noch eine weitere Viertelstunde, bis ich gehe. Außerdem wird mein Durst immer größer. Ich wage es aber nicht den Hof vor meinem Zeitlimit zu verlassen, damit ich vielleicht doch den Berater nicht verpasse.
Nach 10 Minuten des Wartens betreten ein älterer Mann und eine jüngere Frau den Hof. Irritiert sehen sie in meine Richtung. Der ältere Mann geht direkt auf mich zu.
„H. mein Name, wollen Sie zur Beratung“ Na endlich….
„Guten Tag mein Name ist…., ja ich wollte zu Ihnen…“
„Na, dann kommen Sie mal…Wir waren auf einen Außentermin….“, fügt er erklärend hinzu.

„Ja, die Kollegin hat mir es gesagt….“ weiter komme ich nicht, denn er geht voraus und öffnet mir die Tür. Unsicher sehe ich zur Frau hinüber, die ein wenig abseits steht. Diese sagt kein Wort und mustert mich wortlos von oben bis unten. Ich fühle mich abgeschätzt und bewertet.

„So dann wollen wir mal, gehen wir am besten nach oben…“.
Jetzt sehe ich die Beratungsstelle von innen.
Es ist ein kleines Haus, mit kleiner Küche (Aufenthaltsraum der Sozialarbeiter?) im Erdgeschoss und einer recht neu wirkenden hellen Holztreppe, die ins obere Stockwerk führt. An zwei geschlossenen Türen (Büro der Sozialarbeiter?) vorbei, gelangen wir in einen Aufenthaltsraum, in dem Tische stehen und eine blaue Sitzgruppe in der Ecke platziert ist.
Alles sieht frisch renoviert aus, wir befinden uns unter dem Dach, kleine Gaubenfenster erhellen den Raum.
„So jetzt mach ich erstmal ein Fenster auf“, beschließt Herr H., „es ist ja so heiß, wenn es uns zu warm wird, können wir ja nach unten gehen, da ist es kühler“.
„Ja es ist schon sehr heiß“, antworte ich in der Hoffnung, etwas zu trinken angeboten zu bekommen.
„Sollen wir nach unten gehen…?“
„Nein schon gut….“
„Ich hole nur schnell etwas“, sagt er und verlässt den Raum. Von meinem Platz kann ich beobachten wie er einen der Räume betritt, an dem wir vorbeigekommen sind. Aha, doch Büro, denke ich zufrieden.
Er betritt wieder den Raum und hat die typischen Erstgesprächutensilien dabei. Einen Pappordner für die anzulegende Akte, Papier, einen Kugelschreiber und einen Flyer der Beratungsstelle, den er mir als erstes überreicht.
Komisch, denke ich, vielleicht bin ich jetzt schon aufgeflogen, weil er mir als erstes einen Flyer mit der Kooperationsstruktur und Hinweisen gibt, welche Beratungs-Möglichkeiten in der Einrichtung angesiedelt sind. Diesen Flyer finde ich für einen normalen Beratungsklient unpassend.
Hm, erleichtert mir wenigstens später das Arbeiten für das Themenseminar.
Nun beginnt eine klassische Beratung, welche ich in Einzelheiten nicht mehr wiedergeben kann. Hier nur ein paar Stichpunkte:

- Hinweis auf Verschwiegenheit gegenüber dem Jugendamt (hatten wir schon öfters bemerkt, dass das Jugendamt erst einmal außen vor bleibt)
- Hinweis darauf, dass er heute nur kurz Zeit hat, aber wir später weitere Termine ausmachen können, sollte Bedarf bestehen
- Stärkung meiner Fähigkeiten als Mutter, Anerkennung des Geleisteten wird in den Vordergrund gestellt
- Handeln des Kindes wird auch mit der Pubertät in Zusammenhang gebracht
- Ich werde ermutigt in den Konflikt (Durchsetzung) mit meinem Kind zu gehen, auf möglichen Liebesentzug des Kindes wird hingewiesen
- Handeln des Kindes kann erst dann richtig beurteilt werden, wenn Kind in Augenschein genommen wurde. Eine „Ferndiagnose“ sei nicht möglich.
- keine Patentrezepte
- Meine Befürchtungen, Sorgen und Nöte werden ernst genommen

- Einladung wieder zu kommen, mit der Möglichkeit der Terminvereinbarung nach Bedenkzeit.

Die Beratung endet ca. um 15.00 Uhr

Resümee:

- Es war schwierig in der Rolle der „Hilflosen“ zu bleiben und nicht zu sachverständig zu wirken. Es ist mir nicht klar, ob der Sozialarbeiter den Verdacht geschöpft hat, dass ich eigentlich Studentin bin.
- Die Beratungsstelle wirkt familiär und freundlich, besser wäre es natürlich Klienten nicht im Garten warten zu lassen (Wetter).
- Das Beratungsgespräch wirkte auf mich sehr professionell, ermutigend und motivierte mich wiederzukommen (falls ich tatsächlich ein Problem mit meinem Kind gehabt hätte).
- Der Berater wirkte unaufdringlich, ging auf meine Wünsche ein und erkannte, wenn ich eine (Denk) Pause brauchte.

Letztlich fühlte ich mich ein wenig schuldig, wertvolle Beratungszeit für einen konstruierten Fall in Beschlag genommen zu haben. Andererseits ist es gut zu erleben, wie einfach und niedrigschwellig ein Zugang zu einer Beratung gestaltet werden kann.

Achtung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 20.06.07 Dauer in Min.: ca. 60

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) FT

Code-Nummer: CSFT5JM
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall "Computersucht"
Codenummer: CSFT6F
Email-Kontakt: Freie Träger
03.06.07 10:23Uhr
Autor: N. Falkenberg

Vorüberlegung: Ich bin die besorgte Mutter eines 16-jährigen Jungen. Er sitzt stundenlang vor dem Computer, vernachlässigt darüber seine Freunde und andere (frühere) Hobbies. Darüber hinaus schwänzt er hin und wieder die Schule (um sich seinem Computerspiel zu widmen?), so dass ich diesbezüglich einen Anruf vom Klassenleiter bekam. Meine Versuche, ihm das Spielen zu verbieten, blieben erfolglos. Er ist zunehmend schlecht gelaunt und reizbar. Zufällig habe ich in einer Talksendung (JB.Kerner) etwas über "Computersucht" gehört und mache mir nun Sorgen, dass mein Sohn gefährdet ist/ bzw. schon süchtig ist. Ich beschließe mich per email an eine Jugend- und Suchtberatung zu wenden. Da meine Emailadresse Rückschlüsse auf mein Alter zulässt und es unglaubwürdig wäre, dass ich einen Teenager zum Sohn habe, lege ich mir eine neue zu (und mache mich zehn Jahre älter.)

Internetsuche: Über eine Suchmaschine finde ich im Internet die Startseite des Freien Trägers. Der Träger ist überregional und von (Allgemeine Beratung) bis (Wohnungslose Menschen) in allen denkbaren, sozialen Bereichen aktiv. Einen dementsprechenden Eindruck vermittelt auch die Hauptseite: Die Seite ist zwar mit schwarzer respektive roter Schrift auf weißem Untergrund farblich genügsam gehalten, dennoch schrecke ich angesichts der vielen Informationen, Bekanntmachungen, Projekthinweise und Abbildungen kurz zurück. Viele Überschriften sind verlinkt und führen den Interessierten nach anklicken auf eine neue Seite mit abermals etlichen Überschriften. Ich kann mir gut vorstellen, dass man sich hier in einem Irrgarten von "Verlinkungen" verlieren kann und bin froh, dass ich genau weiß, was ich möchte. In der Kopfzeile finden sich diverse Rubriken, unter anderem auch [Träger]regional, welche sich weiter unterteilt in mehrere Berliner Regionen. Ich wähle Berlin Nord. Auf der erscheinenden Website werde ich darüber informiert, welche Bezirke von der der Region umfasst werden, mit einem Link " zu einer Karte der Region". Darunter findet man die Postanschrift sowie den Namen des Regionalleiters. Außerdem eine Liste der Dienste des Trägers, Krankenhäuser, Seniorenheime und Behindertenwohnheime mit jeweiligem Bezirk der Standorte und dazugehöriger Telefonnummer.
Hier finde ich auch einen Link zur Jugend- und Suchtberatung Spandau…
Die neue Website informiert mich über Adressatengruppen, Angebote der Suchtberatung, die vertretenen Professionen im Beratungsteam.
Darunter finden sich die Postanschrift (und Emailadresse), Öffnungszeiten, Zeiten des Spritzentauschs, sowie einen Hinweis zu den Verkehrsverbindungen. Was mir auffällt ist, dass bei im Kontrast zu der Fülle an Informationen die man erhält, bei den Verkehrsverbindungen lediglich der Hinweis auf "U-, S- und Regionalbahnanschluss; Busse" steht. Auf weitere Besichtigungen verzichte ich, da ich an mein Ziel, eine Emailanschrift zu finden, erreicht habe.

Achtung keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Email: Nachfolgend verfasste Email habe ich am Sonntag den 3.6.2007, 10:23Uhr abgeschickt:

> Guten Tag,
>
> ich hoffe Sie können mir helfen. Ich weiß einfach nicht weiter mit meinem Sohn. Ich kann auch gar nicht mehr vernünftig mit ihm reden, er wird gleich aggressiv. Den ganzen Tag sitzt er vorm Computer, er kommt praktisch überhaupt nicht mehr aus seinem Zimmer heraus. Und wenn ich dann mal eine Frage habe dann ignoriert er mich einfach. Wissen Sie, ich gehe ja auch arbeiten und deswegen sehe ich ihn sowieso kaum, und dann muss er doch nicht immer in seinem Zimmer hocken. Und die Schule macht jetzt auch schon Probleme, weil er so oft fehlt. Ich hab dem Jungen immer wieder gesagt, dass ein Abschluss wichtig ist, aber ihm ist das egal. Ja und jetzt habe ich im Fernsehen etwas über Computersucht gesehen, und ich glaube mein Sohn hat das auch. Ich hab ihm das auch gesagt, aber er hat bloß seine Tür geknallt. Ich meine da muss man doch was tun können. Wissen Sie einen Rat?
>
> - eine besorgte Mutter

Leider habe ich darauf bis heute keine Antwort erhalten.

Resümee:

- Da es sich um einen weitreichend tätigen und bekannten Träger handelt, ist es nachvollziehbar, dass auf der offiziellen Homepage unzählige Informationen untergebracht sind. Dennoch ist es nicht ganz einfach, sich einen Überblick zu verschaffen. Mir fällt allerdings auch keine Alternativlösung ein. Gut finde ich, dass man sich bei der Gestaltung auf wenige Farben beschränkt hat.
- Zu den vorerst knapp dargestellten Themen gibt es jeweils einen oder mehrere Links zu Websites mit ausführlicheren Informationen…Oft mit erneuten Verlinkungen. Dem geübten Interessierten sind solche Pfade bekannt, wer sich hingegen nicht auskennt, verliert leicht die Orientierung und die Hauptseite aus den Augen. Besser finde ich da die Navigationsleiste am oberen Rand, aus der man direkt auswählen kann, ohne sich erst durch zehn Seiten zu klicken.
- Auf meine Email habe ich bedauerlicherweise nach 7 Wochen immer noch keine Antwort erhalten. Eine kurze Eingangsmitteilung (ermöglicht durch automatische Antwortfunktion) hätte bei mir zumindest die Frage vermieden, ob meine Nachricht angekommen ist. Zudem hätte man dort auf eventuell längere Bearbeitungszeiten hinweisen können. So hofft der Rat Suchende jedoch jeden Tag aufs Neue auf eine Beantwortung. Der tägliche Blick in einen fortwährend leeren Posteingang hat mich zuerst enttäuscht, dann verärgert und schließlich habe ich das Nachsehen frustriert aufgegeben. M.E. sind Emailkontakte für dringende Anfragen nur in Ausnahmefällen vorteilhaft. Sieben Wochen empfinde ich darüber hinaus generell als eine zu lange Wartezeit.
- Wenn keine Mitarbeiter zur Verfügung stehen, die den Emailservice bedienen, stellt sich die Frage nach dem Sinn und Nutzen desselbigen. Anstatt etwas zu

offerieren, das es nicht gibt, sollte man den Bürgern lieber verlässliche Angebote präsentieren.

Fall C „Computer – abhängiger Jugendlicher“
Codenummer:CSFT7B
Kontaktpartner: Mitarbeiter eines Freien Trägers
Autorin: Jessika Bresching

21.06.07, ca.11:15 Uhr / Dauer: ca. 1 Minute
Vorbereitung: Meine Vorüberlegungen waren, dass ich alleinerziehend bin und mit meinem14 jährigen Sohn zusammen lebe, der fast nur vor dem Computer hängt und häufig nicht zur Schule geht.

Durchführung: Ich wähle die Nummer und eine weibliche Stimme nennt ihren Name und sagt das man ein Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen kann. Ich beginne zu zweifeln ob ich vielleicht eine Privatnummer angerufen habe, aber hinterlasse trotzdem meinem Namen und meine Telephonnummer und sage kurz, dass ich mit meinem Sohn Probleme habe. Nach einer Weile probiere ich es wieder, aber es springt noch mal der Anrufbeantworter an. Ich bin verwundert, dass es noch nicht mal eine Ansage mit dem Namen der Einrichtung und den Sprechzeiten gibt und beschließe abzuwarten, ob sich jemand bei mir zurückmeldet.
Am 22.6.2007 habe ich dann eine Nachricht von einer Frau auf meinem Anrufbeantworter, die sich als eine Mitarbeiterin des von mir kontaktierten freien Trägers vorstellt. Sie sagt, es täte ihr leid, dass sie nicht zu erreichen gewesen wäre, aber es gab Probleme mit ihrem Telefon wegen einer Rufumleitung, und am besten würde ich sie am Dienstag an ihren Sprechzeiten von 10- 12 Uhr erreichen. Ich freue mich, dass sich doch noch jemand zurückgemeldet hat, habe aber in diesem Moment wenig Zeit und verschiebe den Anruf erst mal. Nach ein paar Tagen habe ich noch mal eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter: diesmal eine männliche Stimme, die freundlich sagt, dass ich mich ruhig noch mal zurückmelden könne. Ich muss aus beruflichen Gründen leider noch ein paar Tage vergehen lassen, aber vielleicht ist das bei „wirklichen“ Klienten ja auch der Fall, sei es aus Zeitnot oder Unsicherheit.

03.07.07, ca.10.30 Uhr / Dauer: ca. 5 Minuten
Ich bin aufgeregt, weil ich damit rechne diesmal bestimmt jemanden zu erreichen. Nach kurzem Klingeln meldete sich eine männliche Stimme: “Hallo, was kann ich für sie tun?“ Ich bin unsicher und sage „ Ja, hallo hier ist Frau Bresching ich habe schon vor ein paar Tagen bei ihnen auf den Anrufbeantworter gesprochen, weil ich Probleme mit meinem Sohn habe, der hängt den ganzen Tag vor dem Computer und geht selten zur Schule. Er fragt mich wo ich wohne und erklärt, dass es entweder die Erziehungsberatungsstellen gibt oder dass ich mir beim Jugendamt Unterstützung und Beratung holen kann. Schnell zählt er mir die verschiedenen Hilfearten auf. Die kenne ich aus dem Studium und weiß wovon er redet, wäre ich aber nicht vom Fach würde ich allerdings nicht viel verstehen. Ich frage: “Was ist denn nach ihrer Meinung besser das Jugendamt oder eine andere Beratungsstelle?“ Er sagt: „Das müssen sie entscheiden, auf jeden Fall hat das Jugendamt einen Auftrag sie zu unterstützen und wird sie im Konflikt mit ihrem Sohn beraten .“Wie alt ist denn ihr Sohn?“ „Er ist 14 Jahre alt „Er sagt : “Ja, ist

auch ein spannendes Alter. “Er fragt noch wo ich wohne, und gibt mir dann die Adresse und die Telephonnummer mit den Sprechzeiten von dem zuständigen Jugendamt. Dann sagt er: “Reicht ihnen das erst mal? “Ja... „sage ich etwas zögerlich“ Ich muss erst mal drüber nach denken, ja.., dann vielen Dank“. Ich weiß erst mal nicht was ich über diese Kontakt denken soll, denn eigentlich habe ich ja bekommen, was ich will, aber irgendwie fühle ich mich nicht zufrieden.

Resümee:

- Der Mitarbeiter hat auf mich erst mal sehr freundlich und kompetent gewirkt. Beeindruckt hat mich auch das er die ganzen Hilfen aus den SGB VIII so genau wiedergeben konnte .Er hat sie aber für mein Empfinden zu schnell aufgezählt und einem Klient der von diesen Sachen keine Ahnung hat wird es dann auch nicht weiterhelfen, sondern es könnte nach meiner Meinung eher zu einer Verunsicherung beitragen.
- Sehr gut fand ich das die Einrichtung sogar zweimal zurückgerufen hat das macht einen sehr offenen Eindruck und zeugt von Interesse am Klienten. Gewundert habe ich mich auch, das sie mich nicht in ihre Einrichtung eingeladen, sondern gleich an das Jugendamt weitervermittelt haben.
- Gefehlt hat mir eine genauere Nachfrage nach der Beziehung zwischen mir und meinem Sohn und der Situation zu Hause.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 03.07.07 Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger

Code-Nummer: CSFT7B
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Code-Nr. CSEB1SW
Kontaktpartner: EB-Mitarbeiterin (Sekretariat), EB-Berater
Mehrere Kontakte in einer telefonischen Vermittlungskette
Autor: M. Schwabe

22.5. ca. 9.50 / Dauer: 2 Minuten
Vor dem Wählen fühle mich etwas angespannt…..in einer Erziehungsberatungsstelle erwarte ich – warum auch immer, eigentlich gibt es da keine bestätigenden Erfahrungen mit realen Personen, eher so „Bilder“ - besonders kluges oder geschultes Personal, so dass es mir leicht möglich erscheint, dass ich als fingierter „Kunde“ rasch auffliege.
„Bitte warten Sie, Sie werden gleich verbunden“ tönt es mir aus dem Telefon entgegen. Eine neutrale Stimme, weder um Freundlichkeit, noch um Verbindlichkeit bemüht. Sie will nicht mehr als eine technische Ansage sein. Die Stimme wiederholt sich noch zweimal, dann hört man ein neues Tuten, die Spannung steigt…..
„Hier ist die Familien- und Erziehungsberatungsstelle des Jugendamtes Spandau. Nennen Sie bitte Ihren Namen und Ihre Telefonnummer, wir rufen Sie umgehend zurück“. Knacks, das war es erst mal.
Die zweite Ansage nach der ersten löst ein mildes Enttäuschungsgefühl aus, gleichzeitig muss ich es rasch überwinden, denn ich soll ja meinen Namen nennen. Auch mein Anliegen, das Problem, das mich bedrückt und das zu diesem Anruf führt? Ich zögere einen Moment und lege dann auf, ohne etwas zu sagen. Es würde mich interessieren, wie viele Leute es erst einmal ebenso machen wie ich. Eigentlich ist es völlig simpel den Namen und die Telefonnummer zu nennen und doch hat es in Verbindung mit dem Problem, das einen zum Anruf gedrängt hat, auch etwas Intimes und Endgültiges. Wenn ich meinen Namen hinterlasse, dann melden die sich bei mir. Damit gebe ich mein Schicksal in deren Hand. Wann die sich bei mir melden, kann ich nicht bestimmen. So liefere ich mich unbekannten Menschen in einer unsicheren Situation aus. Schließlich will ich keinen Wein oder Pullover bestellen, sondern eine Anmeldung zu einer Beratung….Vielleicht bin auch nur ich so empfindlich, wer weiß….und dann noch das Heikle mit der Arbeitsstelle: was wenn die zurückrufen und Kollegen in meinem Zimmer sind und mithören, wie jemand von der EB auf meinen AB spricht…
Eigentlich ist es mein Geheimnis, dass ich die brauche…und streng genommen sollte ich den Anruf von zu Hause aus machen und nicht in meiner Arbeitszeit: aber ich gehe morgens um kurz vor Acht aus dem Haus und kehre erst gegen 17.30/ 18.00 zurück, zu diesen Zeiten ist bestimmt niemand mehr da von dieser EB. Folglich bleibt mir nur die Arbeitszeit und damit eine eventuell heikle Rückrufsituation.
Zweiter Anlauf: Jetzt weiß ich schon, was auf mich zukommt. Ich habe mich entschlossen, meinen Namen und meine Telfonnummer zu nennen:
„Ja hier Schäfer, Gerald Schäfer, ich rufe wegen eines Termines bei Ihnen an, meine Telefonnummer, also das Sekretariat ist (Tel-Nummer), das ist unsere Sekretärin Frau XY, bei ihr können Sie eine Nachricht für mich hinterlassen. Wenn möglich müssen Sie ja nicht erwähnen, dass Sie von der Erziehungsberatung

anrufen, wissen Sie das ist meine Arbeit hier, das muss ja nicht jeder wissen, ja also das wäre nett….". Ich lege auf.
Anschließend informiere ich unsere Hochschulsekretärin davon, dass ich ab sofort Gerald Schäfer heiße und sie mir bitte mitteilen soll, wer mich wann unter diesem Namen verlangt. Sie spielt mit….
Am Morgen des nächsten Tages gegen 9.00 erfolgt der Rückruf. Die Mitarbeiterin der EB erkundigt sich nach einem Herrn Gerald Schäfer, hört, dass er „nicht im Hause ist" und lässt ihm ausrichten, dass er in der „Geschäftsstelle" zurückrufen möge. Offensichtlich bemüht sich die Mitarbeiterin der EB meiner Bitte um Diskretion nachzukommen. Sie hinterlässt ihren Namen und die Zeitspanne von 9.00 – 15.00, in der ich zurückrufen kann. An diesem Tag komme ich nicht dazu, aber am nächsten.
24.5. / 11.40 Dauer ca. 8 Minuten
Ich bin an diesem Morgen ein wenig in Hetze, aber ich freue mich auch auf den ersten echten Kontakt mit der EB, weil ja bisher alles über technische oder menschliche Mittler lief.
Nach dem Wählen der mir angegebenen Nummer ertönt die Stimme vom Band: „Bitte warten, Sie werden verbunden". Insgesamt dreimal.
Dann hebt die Mitarbeiterin ab und nennt ihren Namen und die Stelle „Familien- und Erziehungsberatungsstelle". Sie klingt nach meinem inneren Bild wie eine Frau über 50. Jemand mit Lebenserfahrung, denke ich, ohne zu wissen warum.
„Ja, hier Schäfer, Gerald Schäfer, ich hab Sie angerufen und Sie haben dann zurückgerufen und jetzt.."
„Ja Herr Schäfer", sie scheint sich an meinen Namen zu erinnern, „es ging um einen Termin hier bei uns?" Eher Feststellung als Frage….
Plötzlich fühle ich mich aufgeregt und bedrückt zugleich: ich bin der Vater eines Computer-süchtigen Jungen und ich muss dieses Problem nun offen ansprechen, das erste Mal in einem öffentlichen Rahmen, vor wildfremden Menschen. Ich muss das gar nicht mehr spielen, ich bin es.
„Also, ja, wissen Sie, ähem, also es geht um unseren Sohn, den Mittleren….". An dieser Stelle bin ich froh erwähnen zu können, dass ich drei Kinder habe und nur einer davon Probleme macht. Auch wenn meine Beziehung zu den anderen Beiden auch nicht gerade eng oder innig ist, so machen sie mir zumindest keine Schande.
„….ja, also, der spielt immer mehr am Computer oder macht da irgendetwas mit herum, also stundenlang und ganze Tage und der war jetzt auch ein paar Mal nicht in der Schule oder ist da einfach eher nach Hause gekommen, das haben wir letzte Woche alles erst erfahren und das macht uns Sorgen meiner Frau und mir. Und wir haben da mal mit Bekannten darüber geredet und die haben uns gesagt, geht doch mal zur Erziehungsberatungsstelle….".
Aus irgendeinem Grund ist es gut zu sagen, dass andere Menschen einem zugeraten haben, sich an diese Stelle zu wenden. Menschen, die ein positives Bild der Stelle hatten. Wenn ich daran denke, dass mich ein Jugendamtsmitarbeiter zur EB verwiesen hätte, würde sich das anders anfühlen. Sehr viel hochschwelliger. So ein Lebensweltbezug wie ich ihn mit den Bekannten spontan phantasiert habe, fühlt sich wesentlich niedrigschwelliger und selbstbestimmter an. Ich ahne, wie sich „geschickte KlientInnen" fühlen mögen.
„Ja und meine Frau und ich, wir haben gedacht, dass wir da mal zu Ihnen kommen, also zusammen, ob Sie uns da irgendwie weiter helfen oder so….".

Mein Gegenüber hat ruhig zugehört.
„Ja, ich schreibe das jetzt mal auf, was Sie mir berichten und dann verteilen wir das unter den MitarbeiterInnen hier und dann melden wir uns wieder bei Ihnen….".
Ganz klar ist mir als Vater diese Procedur nicht, aber sie hat mir etwas Vernünftiges erklärt, so viel ist klar, und ich stimme ihr zu.
„Wie heißt ihr Sohn denn?"
„Thomas Schäfer"
„Und sein Geburtsdatum?"
Jetzt komme ich ins Schleudern, weil ich das nicht so schnell ausrechnen kann.
„4.3. 19 hundert… ähem…." – totale Blockade in meinem Kopf – was wird die Frau von mir denken, wenn ich nicht mal das Geburtsjahr meines Sohnes weiß.
„Naja er ist 14, im März 14 Jahre geworden…"
„Und wo wohnen Sie?"
Für mein Gegenüber handelt es sich bei all diesen Fragen um eine gewohnte Prozedur, offensichtlich hat sie ein Blatt Papier vor sich liegen, auf das man Angaben, wie die gefragten, eintragen kann. Für mich kommt diese Art der Anmeldung überraschend und versetzt mich in Hektik.
„Heerstraße 27".
„Und, haben Sie die Postleitzahl parat?"
Das ist eine freundliche Art zu fragen. Sie setzt nicht voraus, dass ich die Zahl auswendig weiß. Vielleicht erinnert sie sich an das peinliche Suchen nach dem Geburtsjahr meines Sohnes. Vielleicht hat sie mich als jemand eingeordnet, der es nicht so gut mit Zahlen kann. Jedenfalls erlebe ich sie in diesem Moment als sehr sensibel und bin ihr dankbar. Zugleich möchte ich wenigstens etwas gut machen und beeile mich deswegen zu sagen:
„13231 Berlin"
„Ist das noch Spandau?", fragt sie und diese Frage kommt mir klar und präzise vor. Ein wenig misstrauisch auch. Sie impliziert, dass ich aus Spandau kommen muss, um in den Genuss der Beratungsstelle in Spandau kommen zu dürfen. Man muss schon Spandauer sein.
„Ja, ja, das ist die Grenze zu Conradshöhe….", stottere ich.
Ich akzeptiere die örtliche Beschränkung, von der sie ausgeht. Sie scheint sich im Bezirk nicht so gut auszukennen, um mich einer Falschmeldung entlarven zu können. Wäre ich allerdings ein Bürger aus einem anderen Bezirk würde ich mich an dieser Stelle ärgern: jetzt habe ich nach langem Zögern endlich bei der Erziehungsberatungsstelle angerufen, will auch dort hin gehen und jetzt klappt es nicht, nur weil ich in der falschen Strasse lebe.
„Ja und mit der Telefonnummer nehmen wir wieder die von Ihrer Arbeit?"
Das kommt mir sehr entgegen, weil ich jetzt keine Nummer erfinden muss. Aber ich finde die Mitarbeiterin an dieser Stelle auch wieder sehr sensibel.
Sie scheint vorweg zu nehmen, dass es zu Komplikationen führen kann, wenn die Erziehungsberatungsstelle bei uns zu Hause auf den Familien-AB spricht. Mit einer hohen Wahrscheinlichkeit werden dann ja die Kinder über meine Kontakte mit dieser Stelle informiert, und wer weiß, ob das in meinem Sinne ist. Damit greift sie die Idee der Diskretion wieder auf, um die ich sie ja bereits beim ersten Anruf gebeten hatte.
Wahrscheinlich deshalb, komme auch ich jetzt auf das Thema zurück. „Ja, ja das mit der Arbeit ist gut, also die 845 82 245, die Sekretärin heißt Frau YXX"

„In Ordnung, Herr Schäfer, die Nummer von Ihrer Arbeit habe ich mir bei Ihrem letzten Anruf notiert“.
Das hört sich nach jemandem an, der sich sehr sorgfältig aufschreibt, wer anruft und wer welche Nummer hinterlässt. Dabei klingt es kein bisschen belehrend oder arrogant. Eher wie jemand, der genau arbeitet und das gerne so macht. Auch dass sie meinen Namen parat hat, zeigt, dass sie wach und konzentriert bei der Arbeit ist.
Dabei klingt sie freundlich; nicht besonders bemüht, aber wie jemand, der weiß, dass es für die meisten Menschen nicht leicht ist bei einer Erziehungsberatungsstelle anzurufen. Zumindest ergibt sich dieses Bild der Mitarbeiterin in meiner Phantasie.
„Ja übrigens danke auch, dass sie sich bei der Sekretärin so gemeldet haben wie ich Sie gebeten habe….wissen Sie es wäre mir nicht so recht, wenn alle hier auf der Arbeit wüssten, dass ich zur Erziehungs-beratungsstelle gehen muss, das ist ja doch…naja wie soll ich sagen….“
„Ja das verstehe ich mit der Sekretärin, wenn ich dann einen Termin habe, dann werde ich den bei ihr hinterlassen und sie informiert Sie dann…“.
Auch das klingt wieder achtsam und um Diskretion bemüht.
„Ja, Herr Schäfer, wann können Sie denn am besten kommen, vormittags oder nachmittags?“
Dieses Angebot hatte ich nicht erwartet. Jetzt darf ich Kundenwünsche äußern, das baut mich gleich auf, denn bisher habe ich mich doch eher bedrückt gefühlt.
„Also wie lange geht es denn spätestens am Nachmittag, wissen Sie, ich kann mir schon mal frei nehmen, aber am besten halt, wenn es nicht so früh wäre….“
„!6.00, 16.30 wäre das Späteste, was ich Ihnen anbieten kann.“
„ja, ja das wäre gut, 16.00 ist gut machbar, da muss ich erst um Drei hier weg, bis ich oben in Spandau bin, das passt mir gut…“.
Ermutigt durch die Wahlfreiheit, äußere ich noch ein zweites Anliegen:
„Wissen Sie, wäre das möglich, dass wir einen Mann bekommen, also weil mein Sohn, also mit Frauen wissen Sie, da hat er es nicht so, also mit seiner Mutter und der Lehrerin, also auf Männer reagiert der schon besser und lässt sich eher mal was sagen…“.
„ja, da muss ich mal sehen, was ich machen kann, wir verteilen das ja hier im Team und da muss ich sehen…“. Sie verspricht nichts, aber ich meine zu spüren, dass sie mein Anliegen wohlwollend aufgenommen hat.
„…und wann kommt es denn zu dem Termin, also wie lange muss ich denn, müssen wir denn darauf warten, bis Sie wieder anrufen…“.
„Also, so eine Woche, oder maximal zwei müssen Sie da schon rechnen….“. Die Dauer des Wartens schien mir in diesem Moment nicht zu lange, eher angemessen. Erst jetzt merke ich, dass ich mit meiner Frage aber auch Konfusion gestiftet habe: zunächst wollte ich wissen, wann der Termin in der EB stattfindet. Gleichzeitig habe ich aber auch danach gefragt, wann sie sich mit einem konkreten Terminangebot wieder bei mir meldet. Das war unklar von mir und auch ihre Antwort schafft da keine Klarheit. Im Grunde rechne ich ein bis zwei Wochen bis zur Terminvergabe und dann weitere ein bis zwei Wochen zum ersten Treffen. Das wären dann also zwischen zwei und vier Wochen. Die erste Zeitspanne scheint mir jetzt in Ordnung, die zweite doch deutlich zu lange. „Ahem wissen Sie, was ich mir noch Gedanken mache, also ich weiß nicht, wenn ich dann den

Termin habe, wie soll ich den Jungen da hinbekommen, den Thomas, ich weiß ja nicht, ob der mit mir mitgeht…?“
„Wissen Sie, das erste Mal ist es so wie so besser, wenn Sie und Ihre Frau alleine kommen….Ihre Frau kommt doch mit?!“.
Der erste Teil klingt entlastend: erstmal muss ich meinen Sohn nicht dorthin zwingen, erst mal können wir berichten, was unsere Sorgen sind, da würde er tatsächlich eher stören und wahrscheinlich sagen uns dann die Berater wie wir das hinbekommen können, dass er kommt oder nehmen selbst Kontakt mit ihm auf, wer weiß. Auf der anderen Seite heißt es aber auch nicht, „Ihr Sohn ist zweitrangig, wir wollen ja sowieso hauptsächlich mit Ihnen reden, denn meistens liegt es ja an den Eltern wenn etwas nicht funktioniert!“. Es klingt wie erstmal wir Eltern, später dann auch der Junge und dann mal weiterschauen.
Das mit der Ehefrau ist schon heikler. Sie wäre ja nicht zur EB gegangen, es ist schon eher meine Idee.
„Ja ich werde ihr das natürlich sagen und ich schaue schon, dass sie mitkommt, das wird schon gehen….!“
„Ja, Herr Schäfer, dann also einen Termin so gegen 16.00, möglichst ein Mann, dann hätten wir alles…“.
Ich bin dankbar dafür, dass sie diese Eckpunkte noch mal erwähnt. Es zeigt mir, dass sie mich gehört und ernst genommen hat. Es wirft ein gutes Licht auf die Beratungsstelle. Ich denke, dass wir da gut aufgehoben sind. Jetzt habe ich schon weniger Angst vor diesem Termin. Trotzdem fühle ich mich noch immer bedrückt: man hat es nicht leicht als Eltern mit einem schwierigen Kind.

31.5.07 ca. 10.30
Eine Woche nach unserem letzten Kontakt und damit exakt in der letzten Zeitangabe, ruft die EB wieder an. Die Sekretärin klopft, unterbricht ein Beratungsgespräch mit einer Diplomandin und spricht mich augenzwinkernd an:
„Herr Schäfer, da ist ein Herr XY am Telefon, der will Sie sprechen!“
Ich bin gerade gar nicht darauf eingestellt, außerdem mitten im Kontakt und deswegen, lasse ich mich nicht gleich verbinden:
„Ach bitte, sagen Sie ihm doch bitte, dass ich mich bei ihm melde“.
Im Sekretariat hole ich mir später einen Zettel ab, auf dem der Name des Mitarbeiters steht, den ich zurückrufen soll. Ich freue mich darüber, dass es ein Mann ist, denn das hatte ich mir ja gewünscht. Bei einem Frauennamen wäre ich enttäuscht gewesen.
Er hat – absichtlich oder nicht – nur seinen Namen genannt, keine Berufsbezeichung wie „Dipl.Psych“, keinen Hinweise auf die „Erziehungsberatungsstelle“ hinterlassen. Ob er von der Sekretärin in Bezug auf meinen Diskretionswunsch aufgeklärt wurde oder ob er bei Rückrufen immer so vorsichtig mit dem Namen seiner Arbeitsstelle ist.
Um kurz nach 12.00 rufe ich zurück.
Zweimaliges „Bitte warten, Sie werden gleich verbunden…“, dann eine Frauenstimme, ich bin mir unsicher, ob es dieselbe ist, mit der ich schon gesprochen habe, ich glaube es aber nicht.
„Ja, Schäfer hier, ich wollte den Herrn XY zurückrufen…“
„Ach, Herr Schäfer, jetzt ist der Herr XY gerade zur Türe hinaus….“.
Erstens scheint sie meinen Namen zu kennen – also doch die nette Frau von letzter Woche, zweitens spüre ich ihr aufrichtiges Bedauern, dass es mit dem

direkten Kontakt zwischen mir und dem Berater nun doch nicht klappt, offensichtlich hat sie unsere Kontaktanbahnung verfolgt.
„ja, wann kommt er denn wieder, also wann soll ich denn dann wieder…".
„Warten Sie mal, ich schaue nach….". Zunächst entsteht ein Bild von mir einer Institution, in der es verbindliche Zeiten gibt, wann man geht und kommt und offensichtlich kennt das Sekretariat alle Termine aller MitarbeiterInnen.
„Ja, also der Herr XY hat um 15.30 seinen nächsten Termin, dann probieren Sie es doch um 15.00, da müsste er auf jeden Fall wieder da sein…!"
„Ja, dann melde ich mich wieder, danke schön!"
Um kurz nach 12.00 gehen und um 15.00 wieder da sein, das hört sich für mich als kleinen Beamten, als den ich mich für diese Beobachtung imaginiere traumhaft an. Später schaltet sich mein professionelles Ich ein und erklärt dem „neidischen" Beamten, dass der Herr XY sicher häufiger um 16.00 Uhr noch einen Termin hat und dann bis 17.00, vielleicht sogar 18.00 arbeiten muss. Ich bin selbst überrascht, wie schnell der Neid in mir hochgestiegen ist, schließlich habe ja auch ich eine Stelle, in der ich fast die Hälfte meiner Arbeitszeit frei gestalten kann und in der wir Professoren oftmals von den StudentInnen verdächtigt werden, nicht genug zu arbeiten. Vielleicht ist es dieser Verdacht bei gleichzeitigem Wissen, dass es sich manche KollegInnen wirklich zu einfach machen, der mich dieses Thema auch in der EB konstellieren lässt. Wie beobachten „normale" BürgerInnen die Arbeitszeiten der Menschen im Jugendamt? Wäre interessant zu wissen.
31.5.07 / 15.10, Dauer: ca. 4 Minuten
Um 15.10 – extra ein wenig später als angegeben – melde ich mich wieder. Wieder „Bitte warten, Sie werden gleich verbunden:::", aber schon kurz nach der ersten Ansage, werde ich durchgestellt.
Es ist die Sekretärin vom Morgen - vielleicht auch die von Anfang an – sie kann meinen Namen sofort einordnen und auch, dass es um einen Rückruf bei Herrn XY geht. Ich werde durchgestellt.
Herr XY stellt sich kurz vor, hat eine angenehme Stimme, ich schätze ihn so um die vierzig/fünfzig Jahre, kann aber gar nicht sagen wie ich darauf komme. Ich stelle mir einen eher kleineren, drahtigen Mann mit grauen Schläfen vor, jemand der einen intellektuellen Eindruck macht, keine Ahnung woher diese Bilder kommen.
„Ja, Schäfer, ähem, ich sollte, ich wollte ja einen Termin bei Ihnen…"
„Ja, wann geht es denn bei Ihnen, eher im Vormittags- oder besser im Nachmittagsbereich", fragt er mich freundlich.
Ein klein wenig bin ich enttäuscht, da ich ja schon diesbezügliche Wünsche geäußert habe, andererseits ist es angenehm so gefragt zu werden, das suggeriert Wahlmöglichkeiten.
„Ja, also ich sagte es ja schon Ihrer Sekretärin, besser für mich, also leichter wegen der Arbeit, wäre es mit dem Nachmittag, so spät als möglich…"
„ Ja, da wären wir dann bei 16.00, aber da muss ich Ihnen gleich sagen, dass die Termine im Nachmittagsbereich auf mehrere Wochen hin schon belegt sind….ne..". Das erklärt er mir freundlich, das kleine „ne" am Ende unterstreicht noch mal den Inhalt, stellt aber auch eine kommunikative Brücke dar, so ähnlich wie „gell, das haben Sie verstanden?!"
„Ja wann wäre denn dann der frühest mögliche Termin am Nachmittag?"
„Ja, Moment", er scheint in seinem Kalender zu blättern, „das wäre dann der 20.6.!"

„Mmh ja und wenn ich jetzt also, doch am Vormittag, ich weiß noch nicht, muss da erst mal mit meiner Frau sprechen, wir sollen doch zusammen kommen?“
„ja doch, das ist auf jeden Fall gut…“
„ja, also, wann ginge es denn dann im Vormittagsbereich frühestens?“
„Ja, da ginge es schon am Dienstag den 12.6. ….ne?!“
“Ja, das muss ich dann also erst mal mit meiner Frau, das mach ich gleich heute Abend, früher wäre mir schon lieber, aber ich weiß ja nicht ob sie kann, wann könnten wir es denn da machen, um wie viel Uhr?“
„Ja das wäre dann ab 10.00 …ne!“
Jetzt kommt das alte Neidthema noch mal hoch, das des kleinen Beamten oder das des Professors, der ab und zu verdächtig wird. !0.00 für einen Vormittagstermin finde ich reichlich spät. Wenn dann hätte ich lieber einen um 8.00, damit ich anschließend gleich zur Arbeit kann und dort möglichst wenig Stunden versäume. !0.00 Uhr, da ist ja schon der halbe Vormittag rum….Aber aus irgendeinem Grund behalte ich dieses Ressentiment für mich und versuche Herrn XY gar nicht auf eine frühere Uhrzeit zu timen.
Wir haben jetzt also zwei Termine zur Auswahl, ich verspreche bis zum nächsten Morgen zu entscheiden, wann ich denn komme.
„Ja wenn Sie mich oder die Sekretärin nicht erreichen, können Sie uns gerne auch auf Band sprechen, das kommt dann bestimmt bei mir an, ne…!“, sagt Herr YX am Ende.
Dass man hier viel mit dem AB arbeitet, kenne ich ja inzwischen. Andererseits habe ich aber auch erfahren, wie gut das alles klappt mit Rückrufen und Terminen. Deswegen klingt der Hinweis auch wie eine Entlastung: man muss hier gar nicht immer direkt miteinander sprechen, jeder Anruf wird genau registriert, sorgsam aufgenommen und zuverlässig weitergeleitet. Das scheint ein System zu sein, auf das alle in der EB stolz sind und das ja auch gut funktioniert.
Wir verabschieden uns. Schade, denke ich, den Herrn XY hätte ich jetzt gern kennen gelernt. Überhaupt die EB und wie die Atmosphäre da so ist vor Ort. Morgen früh muss ich das „Spiel“ aufdecken. Schade.

Resümee:

- Als Jugendhilfe-fremder Anrufer und Vater in Erziehungsnöten habe ich mich sehr freundlich und kompetent „behandelt“ gefühlt. Das betrifft vor allem das Sekretariat, mit dem insgesamt 3 Kontakte stattgefunden haben.
- Der erste Kontakt mit einer Beratungsstelle dürfte in vielen Fällen mit dem Gefühl der Selbst-Entblößung d.h. mit mehr oder weniger heftigen Scham- und Schuldgefühlen verbunden sein. Diskretionsbedürfnisse sind deswegen sehr sensibel wahrzunehmen und zu beachten. Dies ist bei unserem Probeanruf durchgehend beachtet worden, sowohl von der Sekretärin als auch dem Mitarbeiter.
- Die Rückrufe der EB erfolgen prompt und pünktlich. Es werden realistische und zugleich flexible Fristen genannt, die dann auch eingehalten und eher unter- als überschritten werden. Es entsteht ein Bild von Zuverlässigkeit dieser Stelle.
- Dem „Kunden“ tritt einerseits in der EB ein System gegenüber, das nach eigenen Regeln arbeitet, die man als Externer nicht immer versteht. Andererseits werden dem Kunden in Bezug auf die Beratungszeiten auch

Wahlmöglichkeiten eröffnet. Wenn man mutig ist, kann man auch andere Wünsche äußern. In meinem Fall war es sehr angenehm, dass der Berater ein Mann geworden wäre, wie ich es mir erhofft hatte.

- Anrufer wie Herr Schäfer können sich in diesem Moment verwirrt und überfordert zeigen. Für sie handelt es sich um eine Stresssituation, die beim Gegenüber ein erhöhtes Level an Geduld und Verständnis erfordert. Dieses wurde bei unserem Probeanruf gut eingeräumt.
- Der Zugang zur Beratungsstelle, der nicht direkt möglich ist, sondern nur über den AB und Rückruf, sichert den MitarbeiterInnen sowohl im Sekretariat als auch den BeraterInnen die Möglichkeit eines sehr aufmerksamen und ungestörten Abarbeiten der eingehenden Anrufe. Der Zugang wird dadurch aber auch erschwert. Zögernde oder ambivalente und vor allem „geschickte“ Klienten dürften zu einer gewissen Prozentzahl schon in der Kontaktanbahnungsphase wegbrechen.
- Die Anbahnungszeit vom ersten Anruf am 22.5. bis zum ersten möglichen Termin am 12.6. beträgt 3 Wochen. Das ist einerseits zumutbar, erscheint anderseits bei eskalierenden Familienkonflikten lange. Gerade deswegen sollte man darauf achten, den Eindruck von „Leerräumen“ während der Arbeitszeit zu vermeiden. Es sollte für den Anrufer z.B. klar werden, dass die Arbeitszeit von 10.00 – 18.00 oder auch länger geht oder dass längere Pausen über Mittag sinnvoll sind, weil die MitarbeiterInnen dann bis in den Abend hinein arbeiten.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.5.07 Dauer in Min.: mehrmals ein paar Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) EB-Sekretärin

Code-Nummer: CSEB1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 31.5.07 Dauer in Min.: ca. 5 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) EB-Mitarbeiter

Code-Nummer: CSEB1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Codenummer: CSEB2SW
Datum: 29.6.07/ 13.45 / Dauer: ca. 4 Minuten
Autor: M. Schwabe

Vorbereitung: Ich bin wieder der besorgte Vater, dessen Sohn exzessiv Computer spielt. Gerade hat mir meine Frau erzählt, dass er gestern nicht in der Schule war und sich heimlich in die Wohnung zurück geschlichen hat, nachdem wir zur Arbeit gegangen waren.

Durchführung: Nach mehrfachen Läuten (bestimmt 6 mal) geht jemand ans Telefon. Ich dachte schon, dass die Beratungsstelle nicht mehr besetzt sei, weil heute Freitag ist und immerhin schon 13.45.
„Ja, hier XY-Suchtberatungsstelle Spandau, mein Name ist ……“, sagt jemand weder besonders freundlich, noch unfreundlich, vielleicht war sie gerade mit einer anderen Arbeit beschäftigt, aus der ich sie gerissen habe.
„Hier, Herr Schäfer, ich weiß nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin, also mein Sohn, wissen Sie der spielt so viel Computer, also mehrere Stunden am Tag, wir wissen gar nicht, was wir da machen sollen…“. Ich erzähle noch etwas weiter. Sie hört mir ruhig zu, unterbricht mich dann aber in der ersten Pause.
„Ja, versteh ich…aber da müsste ich Sie weiterschicken, wissen Sie wir sind hier Sucht Beratungsstelle, aber da gibt es eine spezielle Beratungsstelle „Cafe Beispielslos“, da würde ich Sie gerne hinverweisen….“. Das klingt sehr freundlich und zugewandt. Es war angenehm erst mal erzählen zu dürfen, bevor ich weiter vermittelt werde. Die vielen, schnellen Unterbrechungen, die ich beim Jugendamt erlebt habe, wirken jetzt noch nach. Trotzdem will ich mich auch hier nicht so schnell abwimmeln lassen:
„Wieso, ich hab gedacht, das mit dem Computer ist auch so wie ne Sucht!“
„Das kann zur Sucht werden, völlig richtig, aber wissen Sie da sind die spezialisiert, also so für Glücksspiel und Internet und Computerspiele, also wenn man das eben dauernd machen muss…“
„Das ist also kein Kaffee?“
„Nein, nein eine Beratungsstelle, so wie wir, nur für anderen Süchte eben…meines Wissens die einzige in Berlin, die da wirklich darauf spezialisiert ist….“
„Ah, ja und Sie für was für Sachen sind Sie zuständig?“
„Illegale Drogen so wie Kokain, Heroin und so was….also mit Spielsucht da haben wir eben nicht so die Erfahrung…“.
Das ist das erste Mal, dass jemand seine Zuständigkeit bzw. Nicht-Zuständigkeit nicht formal, sondern fachlich begründet. Das mit den „nicht so vielen Erfahrungen“ klingt in meinen Ohren völlig neu und fremd; aber es leuchtet mir als Herr Schäfer sofort ein und ist auf keinen Fall etwas, das die Mitarbeiterin in ein schlechtes Licht rückt, im Gegenteil: sie weiß, was sie kann und wo sie sich auskennt und wo nicht.
„Ich hole Ihnen noch die Nummer, ja? Einen Moment!“
„Ja bitte!“. Sie nimmt sich so viel Zeit für mich wie nötig, aber sie hat auch klar im Blick, dass sie für mich nicht zuständig ist und dass es darum geht mich zügig weiterzuleiten.

Ich höre sie weggehen und Schubladen aufziehen. Nach etwa einer Minute kommt sie zurück.
„So, da hab ich sie, das ist also die ……..“, sie gibt mir die Nummer durch.
„Ach, das ist ja fast dieselbe Nummer wie bei Ihnen…“
„Ja, die gehören auch zu unserem Träger. Die haben eine Nummer mit verschiedenen Durchwahlen…“.
„Und wo ist das?“
„In der –Straße, im Bezirk XY“
„Und da kann ich aber auch als Spandauer hingehen? Wissen Sie beim Jugendamt da muss immer alles so ganz genau stimmen mit der Straße und Hausnummer“.
„Ja, ich weiß, aber das ist da nicht so. Das ist eine zentrale Beratungsstelle für ganz Berlin, da kann jeder hin“.
„Und kann ich da auch erst mal alleine hin, mit meiner Frau, weil mein Sohn, der sieht das ja gar nicht ein, dass er jetzt süchtig ist, quasi, also ich weiß ja noch gar nicht, ob ich den da hinbekomme…“.
„ja, ja, ja, ja, da können Sie gut erst mal als Angehörige hingehen und sich beraten lassen“. Der Name „Angehörige“ klingt merkwürdig, schließlich sind wir die Eltern, aber ich störe mich nicht daran. Die vielen „ja`s“ könnten auf eine gewisse Ungeduld schließen lassen, aber die MitarbeiterIn wirkt auf mich noch immer freundlich und zugewandt.
„Und kann man da jetzt noch gleich anrufen….?“
„Also hier steht Freitags von 15.00 bis 18.00, das scheint so, dass die heute Nachmittag offen haben, rufen Sie doch später da mal an oder jetzt, vielleicht haben die einen Anrufbeantworter, der Ihnen Auskunft gibt…“.
Ich bedanke mich. Sie wünscht mir einen guten Tag.

Resümee:

- Freundliche und kompetente Vermittlerin mit ausreichend Zeit und trotzdem klarer Vermittlungsabsicht.
- Neu ist die fachliche Erfahrungsbegründung für die Vermittlung: die haben dort mehr Erfahrung. Das macht für den Anrufer Sinn, dann weiß er, warum er weiter muss.
- Freitag 15.00 – 18.00 ist ein Angebot, das bisher keine Beratungsstelle vorgehalten hat. Sehr Arbeitnehmer-, bzw. Eltern-freundliche Sprechzeiten!
- Anders als in den EB`s scheint mit diese Sucht-Beratungsstelle deutlich niedrig-schwelliger konzipiert. Man kommt gleich an eine Fachfrau (?) und bekommt die Beratung auch sofort. Ich hatte den Eindruck mit einem Problem mit illegalen Suchtstoffen wäre ich sofort dran gekommen, aber das kann eine Phantasie sein.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 29.6.07 Dauer in Min.: 4 Min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) FT/EB

Code-Nummer: CSEB3SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall C: „Computer-abhängiger Jugendlicher“
Codenummer: CSJF1SASU
Kontaktpartner: Jugendzentrum
12.06.07, 11:18 Uhr bis 11:42 Uhr
Autoren: Katharina Schulze & Jessica Schallat

Vorbereitung: Frau Zemper ist Mutter eines 15jährigen Sohnes, der seine Freizeit vor dem Computer verbringt und wenig Freunde hat. Anderen Freizeitaktivitäten geht er nicht nach.
Bevor ich in die Rolle der Frau Zemper schlüpfe, mache ich mir Gedanken über mein Auftreten. Ich denke, dass ich mich nicht unbedingt dazu eigne, eine komplett hilflose Mutter zu spielen, die zudem eventuell noch aus einem bildungsarmen Umfeld kommt. Es ist davon auszugehen, dass ich diese Rolle nicht lange durchhalten werde. Katharina und ich kommen zu der Überzeugung, dass auch eine fest im Leben stehende Frau durchaus Probleme mit der Kindererziehung haben und sich damit an eine Beratungsstelle wenden kann. Also bleibe ich so wie ich bin, versuche aber nicht zu viele Fachtermini ins Gespräch zu bringen. Ich fühle mich ein wenig angespannt, da ich nicht weiß, was mich im folgenden Gespräch erwartet und wie ich reagieren werde. Zudem ist es mein erstes Telefonat dieser Art.

Durchführung: Ich wähle die Nummer und relativ unverzüglich meldet sich eine männliche Stimme mit dem Namen der Einrichtung, sowie dem eigenen Namen. Ich stelle mich ebenfalls mit meinem Namen vor und gebe an, ein Problem mit meinem Sohn zu haben. Ferner wisse ich nicht, ob ich an der richtigen Stelle sei und an wen ich mich wenden könne. Herr xy geht direkt auf mein Anliegen ein, fordert mich auf mehr zu erzählen und hört aktiv zu.
„Also, ich weiß ja auch nicht, mein Sohn sitzt nur noch vor dem PC, er geht gar nicht mehr raus, hat kaum noch Freunde. Er ist überhaupt nicht vom Computer wegzubekommen. Wenn er nach Hause kommt, geht als erstes die Kiste an, also, ich hab schon einiges versucht, aber jetzt weiß ich auch nicht mehr.“ lege ich los.
„Wie alt ist denn ihr Sohn? Und wissen Sie, was er da am PC überwiegend macht?“ fragt der Herr freundlich interessiert.
„Naja, überwiegend spielt er meines Wissens Spiele“ antworte ich, bereit weitere Auskünfte zu erteilen. Wie erwartet folgt die Frage: „ Kennen Sie diese Spiele?“ Ich zögere ein wenig. „Nun ja, ….so Ballerspiele halt….ich kenn mich damit nicht so aus. Man verliert ja da auch schnell den Überblick!“
Herr xy stimmt mir zu erwähnt den Namen „COUNTER STRIKE“, ich sage, dass ich das schon mal gehört habe und überzeugt bin, dass er dies mit Vorliebe spielt.
„Gibt es denn noch andere Bereiche in denen Schwierigkeiten auftreten, Schule oder so?“ „Hmmmm…“, murmele ich, was soviel wie Ja heißen soll und von meinem Gegenüber auch so verstanden wird. „Welche Schule besucht Ihr Sohn denn?“ fragt er. Oh, damit hab ich nicht gerechnet und versuche mich aus der Situation rauszuwinden indem ich so was fasele wie: „ ach, ist das denn so wichtig? Also, ich weiß nicht, ob das so gut ist jetzt…“ Ich habe den Eindruck, dass ich auch in dieser Hinsicht verstanden werde, da Herr xy eingreift und sagt, dass er nur gern den Schultyp wüsste, nicht auf welche Schule mein Sohn konkret geht.

Das erleichtert mich! Das kann ich ohne Probleme und voller Stolz sagen, mein Sohn geht auf´s Gymnasium. „Jugendliche schotten sich in der Pubertät häufig ab und es ist deshalb wichtig herauszufinden, ob auch andere Bereiche betroffen sind bzw. negativ beeinflusst werden“ sagt er.
Herr xy scheint sich mit dem Thema gut auszukennen und es wirkt nicht so, als ob ihn mein Anruf bzw. Anliegen überraschen würden.
„Er war bisher auch immer ganz gut,…in der Schule“ fahre ich fort „doch jetzt klappt das auch dort nicht mehr so. Die Leistungen haben nachgelassen, das bestätigen mir auch die Lehrer.“
„War er mal in einem Sportverein?“ fragt Herr xy , sicherlich, um weiterhin Problembereiche herauszufinden.
Mit besorgter Stimme sagte ich:“ er hat inzwischen keine anderen Interessen mehr, nur noch seinen Computer. Früher wer im Sportverein, da hatte er dann keine Lust mehr. O.k. dachte ich, ist so in der Pubertät. Er wird schon ein anderes Hobby finden.“ Zwischen meinen Ausführungen höre ich ein zuhörendes, verständnisvolles „hmmhmm“. Ich bin noch nicht fertig mit meinem Klagelied und fahre fort: „ Er sitzt nur noch zu Hause, nur noch vor dem PC, er ist noch nicht mal am anderen Geschlecht interessiert....er interessiert sich noch nicht mal für Mädchen....ich meine, in seinem Alter wäre es ja an der Zeit“.ich höre in meiner eigenen Stimme ein wenig Entsetzen über diesen Umstand.
Herr xy lacht sympathisch und berichtet: „Es ist ganz unterschiedlich, wann Jugendliche sich für das andere Geschlecht interessieren. Das kommt von ganz alleine, da müssen sie sich keine Sorgen machen.“
Dann fährt er fort: „Ich kann ihnen jetzt nicht konkret weiterhelfen. Mal überlegen, ob ich da eine geeignete Beratungsstelle kenne. Hmmm….Wir sind eine Jugendfreizeiteinrichtung und machen zwar auch Elternberatung, aber.....oh, meine Kollegin reicht mir gerade etwas...die Adresse der Beratungsstelle von der Caritas...am Hasenpark drei... das könnte etwas sein...dort gibt es auch Selbsthilfegruppen für Eltern“ sagt Herr xy. Wie er mir mitteilt ist seine Kollegin Streetworkerin und auch gerade im Büro. Scheinbar sie das Gespräch mitgehört und nach einer geeigneten Beratungsstelle in einem Verzeichnis gesucht.
Es kommt mir zwar merkwürdig vor, dass die Kollegin mitgehört hat, aber ich bin sehr positiv überrascht darüber, dass wir bereits eine geeignete Einrichtung nebst Adresse und Info von Herrn xy genannt bekommen. Obwohl,...so kompetent, freundlich und engagiert wie er rüberkommt, wundert es mich im Nachhinein gar nicht so; er scheint sich mit dem Thema sehr gut auszukennen.
Im Anschluß an die Adresse der Caritas gibt er mir Tipps, wie ich mit dem übermäßigen Computerspielen des Sohnes umgehen kann.
Er weist darauf hin, dass Regelmäßigkeiten eingehalten werden müssen:
„Sie sollten mit ihrem Sohn in Verhandlung treten...eine Stunde darf er am PC sitzen und dann wird gemeinsam zu Abend gegessenen z.B.“
Herr xy klingt bei seinen Ausführungen ein bisschen wie ein Fachgast zum Thema „Jugendliche und digitale Medien -Tipps und Ratschläge für betroffene Eltern“, der geduldig auf die Anliegen und Fragen von Eltern eingeht. Ich bin erstaunt über so viel Fachwissen und Engagement, dass er mir entgegenbringt.
Ich sage:“ Ich habe schon versucht Regeln aufzustellen und ihn wieder für andere Dinge zu begeistern. Irgendwie war das ein schleichender Prozess. Auf einmal hat er nur noch zwei/drei Freunde und unternimmt nichts mehr, zeigt für nichts mehr Interesse, nur noch für den PC.“

….
Herr xy weist darauf hin, dass der Einrichtung ein Medien-Kompetenz-Zentrum angegliedert ist. Vor Ort gibt es kompetente Mitarbeiter, die sich um die Jugendlichen kümmern. Auch so genannte Ballerspiele dürfen dort von den Jugendlichen gespielt werden, allerdings unter der Bedingung, dass darüber ein Austausch mit den Jugendlichen stattfindet, berichtet Herr xy. „Das ganze ist ja nicht nur negativ zu betrachten“ fügt er hinzu und weist auf die „Förderung der Wahrnehmungsfähigkeit und Koordination“ hin.
Er gesteht: „Ich bin fast Analphabet auf diesem Gebiet, verweigere mich diesem Instrumentarium...mache nur das Notwendigste am PC...wenn es sich nicht vermeiden lässt...aber man muss einen Kompromiss zwischen Antiquarem und der modernen Welt finden...es ist ein schmaler Grad“.
„hmmhmm…“ lasse ich verstehend verlauten.
„Die Menschen müssen an ihren Stärken gepackt werden, dann verschwinden die negativen Erscheinungsformen“ berichtet er und weist darauf hin, dass ja auch viele positive Dinge am Computer gemacht werden können wie z.B. das Erstellen von Web-sides. Das scheint mir logisch und bringt mich auf einen neuen Gedanken: „JA, das kann mein Sohn gut, dafür kann ich ihn nur bewundern. Gibt es bei ihnen Angebote, wo ich meinen Sohn hinschicken könnte? Wo er so was noch mal explizit lernt.“ Herr xy nennt das Geschwister-Scholl Heim und den Namen einer Einrichtung (DAF oder ähnlich im Westerwaldweg) mit passenden Angeboten. „Bei uns wird ein entsprechendes Programm erst noch erarbeitet...allerdings gibt es bei uns so etwas wie Zock-Nächte mit elterlicher Einverständniserklärung...mit 15 dürfen allerdings noch nicht alle Spiele gespielt werden...“ berichtet Herr xy und sagt noch etwas zu dem Ablauf solcher Zock-Nächte.
„Das könnte ihm auch gefallen, ist aber nicht das was ich mir vorstelle. Er hat ja auf nichts mehr Bock und ich weiß nicht, wie ich ihn noch für etwas begeistern kann. Ich kann das ja verstehen. Wenn ich mich recht entsinne, haben mich meine Eltern ja auch genervt in der Pubertät.“ werfe ich ein.
„Wie haben sie es geschafft wieder Bock zu haben?“ fragt Herr xy.
„hm...habe es irgendwann selbst festgestellt...was wichtig ist“ antwortet ich so oder so ähnlich.
„Sie machen sich ja Gedanken über ihren Sohn und sein Verhalten...das ist ja schon mal sehr gut...aber es gibt halt kein...“ er unterbricht den Satz „jetzt hab ich hier noch mal ne Übersicht...es sind überwiegend Drogenberatungsstellen...“ er nennt Caritas, Krisendienst u.a.. Weiterhin weist er auch auf die Möglichkeit hin zur Erziehungs- und Familienberatungsstelle (Germesheimer Weg) zu gehen oder mit der Schule Kontakt aufzunehmen und dort zu fragen, ob es einen Schulpsychologen gibt.
Ich habe das Gefühl, mehr Informationen hätte uns Herr xy nicht geben können und bin begeistert.
Ich bedanke mich mehrmals für dieses ausführliche Gespräch und die Tipps.
„Gerne...Bitte!“ bekomme ich zu hören und empfinde es auch so, als ob mir Herr xy wirklich gerne weitergeholfen hätte. Er verabschiedet sich und wünscht mir noch: „Viel Glück!“

Resümee:
Alles in allem waren wir sehr überrascht über die Tatsache, dass sich ein Mitarbeiter einer Jugendfreizeiteinrichtung, die nur im weitesten Sinne mit diesem Problem betraut ist und zudem nicht zuständig für eine Beratung, uns doch so lange Gehör schenkt und umfassend berät. Da der Hinweis auf die Erziehungsberatungsstelle des JA erst gegen Ende des Gesprächs kam, entstand der Eindruck, dass diese Möglichkeit erst als letzte Instanz eingeschaltet werden sollte, was allerdings durch die zahlreichen anderen Tipps und Hinweise auf Beratungsstellen nicht unlogisch erscheint.
Wir haben das Gefühl, dass es sich hier um eine Einrichtung handelt, zu der man gerne seine Kinder schickt und in welcher ggf. auch Eltern gern gesehen und mit Erziehungsfragen gut aufgehoben sind.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.2007 Dauer in Min.: 24

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) JF

Code-Nummer: CDJF1SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall D: "Spielplatz"
Code-Nummer: SPASD1SW
Kontaktpartner: ASD
2.07.07, ca. 10.08 Dauer: ca. 7 Minuten
Autor: M. Schwabe

Vorbereitung: Ich bin ein „einfach gestrickter", etwas grobschlächtig wirkender, allein stehender Mann um die 55 Jahre, arbeitslos bzw. frühpensioniert mit Namen Herr Hampel (vergl. auch SRASDSW). Heute ist Montag: am Wochenende gab es wieder mal Ruhestörung und Randale von Jugendlichen unten auf dem Spielplatz vor meinem Fenster. Die Wohnungsbaugesellschaft sagt immer nur „Polizei anrufen!". Freitagabend habe ich die Polizei angerufen, die auch prompt kam. Aber die Jugendlichen sind bei ihrem Erscheinen weggerannt. Am nächsten Abend hatten sie sich wieder versammelt und ich habe den Lärm ziemlich lange ertragen. Wenn ich die Terrassentüre zu habe, höre ich ja auch recht wenig. Einmal habe ich dann doch rausgebrüllt „Ruhe, sonst hole ich die Polizei!". Die Jugendlichen haben mich ausgelacht und gerufen: „Wir kennen Dich Opa, wenn de einkaufen gehst, dann kriegste was auf`s Maul!" Das hat mir schon Angst gemacht. Am Sonntagabend blieb es ruhig.
Zufällig habe ich am Sonntag im Fernsehen gesehen, dass es für solche Situationen Jugendarbeiter gibt, die was unternehmen können mit solchen Jugendlichen. Darauf fiel mir wieder ein, dass es vor zwei, drei Jahren im Sommer auch schon mal so schlimm war, aber dass da irgendwelche Jugendarbeiter vorbei kamen und die Jugendlichen zu irgendwelchen Aktivitäten mit genommen haben. Wohin weiß ich auch nicht…..aber ich erinnere das ziemlich genau und setze meine Hoffnung deswegen wieder auf Jugendarbeiter. Erst mal rufe ich beim Bürgeramt an, die mich ans Ordnungsamt vermitteln (vergl. SPÄ1SW) und mir – nach viel Hilfestellung meinerseits – den Tip mit dem Jugendamt geben.

Durchführung: „Ja , Hallo hier Hampel, ich hab Ihre Nummer vom Bürgeramt….", sage ich zu Beginn, um eine Art Legitimationsbasis für meinen Anruf beim Jugendamt zu haben und um nicht gleich abgewimmelt zu werden. Mein Gesprächspartner ist ein Mann, der sich mit Namen und Funktion meldet. Dann schildere ich wortreich und mit lauter Stimme die Ärgernisse des Wochenendes. Mein Gegenüber bleibt ruhig und lässt erst mal die erste Welle verebben. Dann hebt er an: „Im Allgemeinen geht es in Deutschland mal nach Zuständigkeiten", kurze Pause, „und das Jugendamt ist nun mal nicht zuständig für Spielplätze".
Ich schweige, durchaus beeindruckt von dieser mit ruhiger Stimme vorgetragenen Einschätzung, die wie ein felsenfestes Urteil wirk. „Rufen Sie die 110, die sind für so was zuständig!"
„Ja, das hab ich ja schon gemacht", ich fühle mich ein wenig ärgerlich, weil ich ihm das ja bereits geschildert hatte. „Die waren ja auch da, aber da sind die Jugendlichen weg und dann kamen sie halt wieder!"
Angesichts dieser Information, vielleicht auch wegen des Szenarios eines „Katz und Maus-Spiels" zwischen Polizei und Jugendlichen, schwenkt der Mitarbeiter um:
„Das ist doch eine Wohnanlage…?!"
„Ja, die gehört zur XY-Gesellschaft ….ich seh da direkt drauf…"

„Ja, dann ist der Spielplatz Eigentum der Wohnanlage und dann sind die auch zuständig, was da passiert….“. Eindeutig zu klärende Zuständigkeit scheint ein Prinzip zu sein, an das er glaubt und durchaus ein Feld, worin er sich auskennt.
„Ja, da hab ich auch schon angerufen, die sagen, die können da auch nichts machen, die Jugendlichen kämen zum Großteil ja auch von außen, also gar nicht aus der Anlage, die haben mir auch gesagt, ich soll das Bürgeramt anrufen oder das Jugendamt….“.
„Ja, das kenn ich, einer spielt den „Schwarzen Peter“ weiter an den anderen…“. Das ist eine schöne Beschreibung des bisherigen Verlaufes. Damit bringt die Regeln des Spiels auf den Punkt. Diese Reflexion in der Metaperspektive bleibt allerdings stecken, denn als nächstes erklärt er mir noch mal, warum er nicht zuständig ist, spielt das Spiel also weiter.
„Wissen Sie, wenn Sie jetzt Zoff hätten mit Ihrer Frau oder Ärger mit Ihren Kindern, dann wären wir die Richtigen, dann wären wir für Sie da….“.
„Aber die haben mich doch zu Ihnen geschickt! Und da waren ja auch schon mal Leute da, so Jugendarbeiter oder so was, da war es ja dann auch besser!“
„Wer soll das gewesen sein. Meines Erachtens gibt das nur ne Rumraterei, wer das gewesen sein kann. Wenn sich da jemand für zuständig erklärt, dann sind das inkompetente Leute, vielleicht so 1,50 Euro-Jobber, vielleicht aus dem Jugendfreizeitheim, die dann denken, sie könnten da was machen. Aber die kommen dann mal und dann wieder nicht und dann ist der ihr Job auch schon rum, also das bringt nichts….“. Als Herr Hampel bin ich erstaunt, dass er über das, was ich als gut erinnere, so urteilt. Aber als Fachmann muss er das ja wissen, denke ich. Außerdem hat er Recht: das war was angefangen, aber es hörte dann genau so plötzlich auch wieder auf. In seinen Worten – aber vielleicht lege ich es in sie hinein – schwingt aber auch noch etwas anderes mit: da könnte man schon was machen: aber das würde richtige gute Fachleute voraussetzen und die wären richtig teuer und da alle sparen müssen, geht so was so wie so nicht. Wie gesagt, so ein vager Eindruck entsteht in mir, auch wenn er explizit nichts diesbezüglich gesagt hat.
„Ja und was soll ich da jetzt machen?“
„Ja, das ist schwer, weil die vom Ordnungsamt, die kommen da ja auch mal vorbeispaziert und um 17.00 machen die pünktlich Feierabend und gehen nach Hause…und die Jugendlichen lärmen um zehn Uhr.“. Dieses Nicht-Weiterwissen macht ihn eher menschlich und sympathisch für mich. Immerhin hat er sich in meine Perspektive hineingedacht und er hat auch nicht vor, mich mit billigen Ratschlägen abzuspeisen. Folgerichtig fährt er auch fort: „Also, was tun….?“. Das klingt einerseits so wie: Genug geredet, jetzt muss mal gehandelt werden. Aber auch wie: nur rummeckern, geht ja auch nicht, ein bisschen eine Perspektive muss schon her!
Ich hätte besser den Mund gehalten und gewartet, aber da ich seine Ratlosigkeit spüre, springe ich in die Bresche:
„Ich hab da auch so was gehört, es gäb` da so was wie Ortsteil-Treffen, so ne Art Konfer….Konferenz oder so, wo sich alle so treffen, die Schulen und die Polizei und auch die Jugendzentrums oder was….?“.
„Ach die Kommissionen, die reden da so klug rum, und da kommt gar nichts raus. Ändern tut sich da gar nichts. Wissen Sie wie viele Kommissionen es schon gab, wegen den Jugendlichen, die da immer an den Spandauer Arkaden rumlungern. Bestimmt 10. Und die lungern da noch immer rum, das geht doch weiter…!“

Diese Einschätzung kommt mir bekannt vor. Auch ich als Herr Hampel rede so häufig über die Kommune oder den Staat. Dass jemand von der anderen Seite, wie ich es erlebe, aber ebenso denkt und spricht, verwundert mich schon. Ich finde das einerseits gut, es läd mich zu einer Art Solidarität der „angeschissenen Bürger“ angesichts der viel quatschenden Verwaltungen und Politiker ein, andererseits erschreckt es mich auch. Wenn ein Insider auch so spricht wie ich, dann muss es noch viel schlimmer sein als ich bisher dachte. Diese Bestätigung beraubt mich sozusagen der letzten Sozialstaats- und „die kümmern sich schon“-Idee.
„Ja, ich weiß nicht, vielleicht die Spielplatzkommission, da könnt ich mal nachschauen, aber wenn Sie da anrufen, ist da auch wieder kein Dussel da….“. Bevor er endgültig in der Hoffnungslosigkeit versinkt, komme ich noch mal mit den Jugendarbeitern. „…also da waren mal welche da, das war gar nicht so schlecht, wirklich….!“.
„Also wer kann das gewesen sein, meine Vermutung ist, die kamen vom Jugendfreizeitheim, da gibt es ja gleich eines bei Ihnen um die Ecke, aber wahrscheinlich haben Sie da mit irgendwelchen kleinen Wichtigtuern geredet, das bringt dann nichts, da können die auch nichts machen…“.
Das klingt auch wieder nach: entweder man macht was im großen Stil und mit wichtigen Leuten, oder man lässt es besser bleiben. Noch bevor ich das verarbeiten kann, fährt er fort.
„Ich erzähl Ihnen mal was Geckiges“, fährt er fort, da wo ich wohne, da haben sie den Stadtplatz umgewandelt, so eingezäunt und mit Bänken und da sitzen dann jetzt die Penner und da ist auch eine Kneipe und da kommen die raus und machen Randale und besaufen sich und pissen und scheißen da in die Büsche, da riecht alles nach Urin und glauben sie da macht jemand was. Da hilft nur Polizei anrufen, immer wieder, was anderes hilft da nicht, glauben Sie mir….“.
Jetzt hat er sich in Rage geredet, ähnlich betroffen und ärgerlich wie ich am Anfang war. Insofern ist das eine interessante Entwicklung: Er hat ähnliche Probleme wie ich vor der eigenen Haustüre und leidet offensichtlich noch mehr darunter als ich und weiß sich ebenso wenig zu helfen wie ich. Das tröstet mich, aber das hilft mir auch nicht weiter. Im besten Fall relativiert es mein Problem: anderen geht es auch nicht besser! Ein schwacher Trost, aber immerhin ein Trost.
„Ja, aber die Nummer von dem Jugendzentrum, die können sie mir doch geben oder?“. Ich beharre auf meiner Hoffnung und irgendwie scheint auch eher dadurch wieder ein klein wenig „Licht“ zu sehen
„Ja, gerne, versuchen Sie ihr Glück, Augenblick, ich such sie Ihnen raus….“, es klingt jetzt eher wieder ermutigend, er überlegt kurz, „….es gibt da auch noch die Förderung der Freien Träger“, vielleicht habe ich auch falsch verstanden „Vereinigung der Freien Träger“?. Aber erfährt dann fort, „nein, ich such Ihnen die vom Jugendzentrum…“.
Er geht weg, ich höre es rascheln. Nach kurzer Zeit kommt er wieder und gibt mir die Nummer und die Adresse durch.
Wie wir uns verabschieden weiß ich nicht mehr.

Deutung und Resümee:
Die Beschreibung des Bürgers von der „Spielplatzrandale“ ist zunächst ein offenes Problemfeld, das man so oder anderes definieren kann. Der Mitarbeiter definiert

es zuerst als „Spielplatzangelegenheit“ und später als „Fall von Ruhestörung“ und damit „Fall für die Polizei“. Das ist nicht falsch, aber er wählt – bewusst oder nicht - keinen sozialpädagogischen Zugang zu dem Thema. Man könnte die Schilderung ja auch als Hinweis auf die Zusammenballung gelangweilter Jugendlicher verstehen, die im Moment noch „Kleinscheiß“ machen, aber durchaus weiter auffällig oder kriminell werden könnten. Schon wäre es ein Fall für „Gewalt- oder Kriminalprävention“ und damit auch ein Fall für die Jugendförderung. Oder als eine Gruppe von Jungen und Mädchen (??), von denen bestimmt viele aus Familien mit allein erziehenden Müttern kommen. Damit würde die Spielplatzrandale als ein Fall von „mangelnder, elterlicher Beaufsichtigung oder Pubertätskonflikten“ definiert und eine Intervention in dieses Feld könnte man auch als „fallübergreifende Form der Familienunterstützung“ sehen. Diese sozialpädagogischen Blickwinkel und Definitionen würden allerdings ein Tätigwerden des Jugendamtes nahe legen. Wahrscheinlich hängt die Art der Definition des Mitarbeiters damit zusammen, dass er das Jugendamt von der Angebotsstruktur und vom Personal nicht für ausgestattet hält, sich an einer eigenen sozial-pädagogischen Definitionen heranzuwagen. Deswegen wählt er eine Definition, die das Jugendamt außen vor lässt und damit entlastet. Interessant daran ist, dass das Jugendamt in diesem Fall besser aufgestellt ist, als der Mann vermutet. Es gibt ja (in der Wirklichkeit, nicht nur in der Phantasie von Herrn Hampel, siehe SPJZ1FR) bereits MitarbeiterInnen in einem Jugendzentrum, die sich um diese Gruppe kümmern. Dies kontrastiert aber so heftig mit seiner Erwartung, dass er sich diese Helfer nur als inkompetente „Wichtigtuer“ und „1,50 Euro Jobber“ vorstellen kann. Als Leute, die mittelfristig nichts bewirken können, schon mal weil ihnen die Ausbildung fehlt. Sehr wahrscheinlich macht der Mitarbeiter das nicht, weil er das Jugendamt schlecht machen möchte. Er möchte verhindern – so meine These – dass der Bürger sich „falsche Hoffnungen“ macht, er will ihm eine weitere Enttäuschung ersparen. Eine Triebfeder dabei ist, dass er selbst ein „schwer enttäuschter“ Bürger ist. Ein normaler, vielleicht nicht besonders schöner „Stadtplatz“ wird in eine Grünfläche umgewandelt. Aber statt dies zu einem Gewinn für den Kiez führt, entstehen nach der Platzumwandlung schwer zu ertragende Belästigungen für die BewohnerInnen. Vorher war es eindeutig besser. Die „Stadtverschönerung“ ging – sozusagen – nach hinten los und erweist sich als Schritt in die falsche Richtung. Aber offensichtlich fängt niemand diesen Unmut und diese Enttäuschung auf. Dieses Schicksal teilen Herr Hampel und der Mitarbeiter des Jugendamtes So bleibt nur die Solidarität der Enttäuschten, die sich gegenseitig die „Wunden“ lecken und davor warnen, etwas von der Kommune und ihren Ämtern bzw. Politikern zu wollen. Sicher eine traurige, aber keine unrealistische Perspektive !

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 2.7.07 Dauer in Min.: ca. 7 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: SPASD1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☒ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall Spielplatzrandale
Codenummer: SPASD3AS
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin,
29.06.07, ca. 09.10, Dauer: ca. 5 Minuten
Autorinnen: A. Stein; K. Althoff

Ich wähle die Nummer der Mitarbeiterin in der Südekummzeile. Nach kurzem Klingeln meldet sich eine Frau.
„Guten Tag, mein Name ist Althoff, bin ich da bei Ihnen richtig in der Südekumzeile?“
Die freundliche Stimme antwortet: „Ja, sie sind beim Jugendamt!“
Ich beginne mein Problem zu schildern: „Es geht um den Spielplatz im Regnitzersteig. Da halten sich jetzt bereits seit längerem Jugendliche auf, die dort Randale machen. Die Polizei war auch schon ein paar mal dort vor Ort. Ich dachte mir, dass da vielleicht Sozialarbeiter mal was machen sollten, dass die Jugendlichen mal beschäftigt werden. Da bin ich doch bei Ihnen richtig, oder? Ich habe ihre Nummer von Frau XY erhalten, die meinte, dass ich mich mit meinem Anliegen an Sie wenden sollte“
Frau WW lacht kurz auf: „Hähähä, ja das ist inhaltlich gesehen richtig. Doch Räcknitzersteig, dass ist ein anderer Bereich. Dafür sind wir hier eigentlich nicht zuständig. In welcher Form sind denn die Belästigungen?“
Ich bin etwas überrascht, schließlich haben wir die Telefonnummer vom Jugendamt bekommen, freue mich jedoch, dass die Dame mich trotzdem nicht gleich abwimmeln will und antworte: „Na ja, die Jugendlichen belästigen die Kinder auf dem Spielplatz und ärgern sie und manchmal auch Passanten, die dort vorbei laufen. Die Polizei war ja deswegen auch schon ein paar mal da.“
Frau WW: „Nun ja, wissen Sie, da können wir nur ganz wenig machen, wir können ja auch nicht einfach dazu eine Hilfe eintüten. Wir haben da schon auch Streetworker, die sich auch um Spielplätze kümmern sollen, aber wie überall ist das natürlich ein finanzielles Problem.“
Ich erwidere: „Ja, das ist heute nicht so einfach.“
„Hinzu kommt, dass wir da gar nicht explizit der Ansprechpartner sind, eigentlich wäre dafür die Jugendförderung zuständig“, sie überlegt kurz, „…die können dann dort vielleicht ein Angebot basteln. Es ist nur wichtig, dass sie bei Problemen weiterhin die Polizei rufen, ich weiß, dass das nicht so viel bringt, dann findet auch nur eine Verdrängung statt, das ist halt ein gesellschaftliches Problem bei uns und es sieht alles sehr düster aus. Aber ich werde noch mal versuchen die Streetworker zu erreichen, welcher Spielplatz war das jetzt noch mal ganz genau?“
Ich antworte: „Der Netzspielplatz am Räcknitzersteig, der ist auch so unter diesem Namen bekannt.“
Sie antwortet: „Ja, das kann sein, aber da kenne ich mich leider fast gar nicht aus, das ist ein anderer Sozialraum. Dieser Spielplatz sagt mir gar nichts.“
Sie verspricht sich darum zu kümmern und das Problem an die Jugendförderung weiterzuleiten.
Ich sage, dass ich das nett von ihr fände und sie sagt noch mal, dass sie das Problem auf jeden Fall weitergibt.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Resümee:

- Frau W wirkte auf uns freundlich und hilfsbereit.
- Sie war offensichtlich für das Problem überhaupt nicht zuständig – weder räumlich noch fachlich - und trotzdem bemüht zu helfen.
- Sie vermittelte das Gefühl, dass sie unser Anliegen tatsächlich weitergeben wird.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 29.06. Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: SPASD3AS
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

Fall D: "Spielplatz"
Code-Nummer: SPASD4SW
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
2.07.07, ca. 15.56 Dauer: ca. 4 Minuten
Autor: M. Schwabe

Vorbereitung: Ich bin wieder der „einfach gestrickte", etwas grobschlächtig wirkende Herr Hampel (vergl. SRASD1SW), der sich am Wochenende wieder mal über die Randale auf dem Spielplatz vor seinem Fenster aufgeregt hat und nun versucht mit seinem Anliegen irgendwo zu landen Nachdem ich beim Tagesdienst eher ausgebremst worden bin (vergl. SRASDSW), versuche ich mein Glück bei den MitarbeiterInnen der zuständigen Regionalgruppe, deren Telefonnummern mir vorliegen.

Durchführung: Bei drei Nummern von drei verschiedenen Mitarbeiterlinnen meldet sich niemand. Auch kein AB. Ich versuche es also weiter und lande beim vierten Versuch bei einer Mitarbeiterin, auf die ich mich – nun da ich endlich jemand erreicht habe - „stürze". Ich bollere los und lasse meinen Frust vom Wochenende raus.
Sie unterbricht mich ziemlich schnell, nicht unfreundlich und fragt, warum ich ausgerechnet sie anrufen würde. Ich lüge und sage, ich hätte die Nummer von Herr Häcker, der hätte mir mehrere Nummern gegeben, weil er auch nicht weiter wüßte; sie versteht sofort um wen es sich handelt. Ich führe zusätzlich ins Feld, dass die Regionalgruppe 2 ja zuständig sei für meine Wohngegend, das hätte ich herausgefunden. Das scheint mein Gegenüber kurz zu beindrucken, vor allem das gestammelte „Regionalgruppe" deutlich als Fremdwort ausgesprochen. Aber vielleicht bilde ich mir das nur ein. Dann schildere ich weiter meine Situation.
„Jetzt muss ich sie mal ausbremsen", sagt sie nach zwei, drei Sätzen, wieder nicht unfreundlich, aber doch eine Spur genervt. „Ich arbeite familienbezogen. Wissen Sie, wenn es Probleme gibt mit Kindern und Jugendlichen in der Familie !".
Ich kontere: „Ja die sind ja hier auch Familien, von wo die Jugendlichen kommen, da können Sie ruhig mit allen arbeiten, wenn das was hilft".
„Ja, aber was Sie schildern, da geht es um einen Spielplatz, das ist ein übergeordnetes Problem, da wäre dann der Regionalleiter Ihr Ansprechpartner, aber der ist heute nicht mehr da. Da müssten Sie morgen noch mal anrufen!"
„Ja, dann geben Sie mir mal die Nummer von dem!"
Ich schreibe die Nummer auf, spreche den Namen falsch aus, sie korrigiert mich und weist mich darauf hin, dass er morgen ab 9.00 Besprechungen hätte, ich sollte es aber im Laufe des Vormittages „…immer mal wieder probieren".
„Wissen Sie" fange ich wieder an, vielleicht auch, weil ich noch nichts Greifbares von ihr bekommen habe „da gab`s mal so Jugendarbeiter vom Amt, die sind gekommen, da war es dann besser ne Zeitlang, also die such` ich, wenn die wieder kämen, das wäre doch gut…". Eigentlich lege ich ihr damit eine hilfreiche Spur, nach dem Motto „ da hat schon mal was geholfen, und das war sogar vom Jugendamt!", aber das will oder kann sie nicht mehr hören.
„Wie gesagt, ich bin dafür nicht zuständig und außerdem halten Sie mich ein wenig auf!".

So schnell lasse ich mich aber nicht abwimmeln und erzähle noch was, von dem gestrigen Polizeieinsatz und dass dies ja nicht alles sein könnte, was man da unternehmen kann als Bürger.
„Da kann ich Ihnen bitte nicht helfen !“, antwortet sie mir. Schon beim ersten Hören stolperte ich über das irgendwie unpassende „bitte“. Aber erst jetzt beim Schreiben wird mir klar, dass der Satz wahrscheinlich heißen soll: „jetzt lassen Sie mich aber bitte in Ruhe!“. Zumindest hätte dieses „bitte“ vom Sinn und auch vom Platz im Satzgefüge, da besser hingepasst.
„Wissen Sie, ich hab da schon mal mit jemandem gesprochen, die ham sich dann gekümmert, aber…“
Aber noch bevor ich wieder neu ansetzen kann, sagt sie dann schnell.
„Rufen Sie morgen an, Danke, Tschüss“, und legt auf. Das war`s. Ich fühle mich nicht besonders ärgerlich oder enttäuscht, aber auch nicht „befriedigt“.

Resümee:

- Ich habe es der Mitarbeiterin sicher nicht leicht gemacht und auf ihre ersten Signale des Nicht-Könnens oder Nicht-Wollens nicht gehört. Allerdings hat mir von ihrer Seite die prinzipielle Anerkennung meines Anliegens gefehlt. Ein Satz wie: „Ja, das ist sicher sehr ärgerlich für Sie als Bürger. Ich kann mir das ungefähr vorstellen. Aber ich bin da wirklich nicht die richtige Ansprechperson“, hätte mir gut getan und wahrscheinlich auch genügt. So entwickelte sich zwischen uns eher eine Art Kampf: ich will zu viel von ihr, sie will mir nichts geben, je weniger sie mir geben will um so mehr bedränge ich sie, um wenigstens einen Happen zu bekommen.
- Der Gestus des Abschiebens meiner Person war für mich bei ihrer Art der Vermittlung klar spürbar. Offensichtlich wird so ein als renitent erlebter Bürger wie ich wie eine „heiße Kartoffel“ weiter gegeben und jeder Mitarbeiter denkt sich „nur nicht ich! Soll doch der/die ….machen!“. Ehrlich bzw. fair war, dass sie mir nicht allzu viel Aussichten darauf gemacht hat, am morgigen Tag den Regionalleiter zu sprechen. Es war deutlich, dass ich mich da ganz schön anstrengen müsste.
- Ein Problem ist, dass sie bei aller Nicht-Zuständigkeit nicht aufgenommen hat, dass mein Problem schon mal eine Lösung gefunden hatte bzw. dass es schon mal besser war: mit Einsatz von Jugendarbeitern. Auch wenn sie sich im Gespräch mit mir nicht auf diese Schiene einlässt, dann müsste sie wenigstens für den Regionalleiter eine Notiz hinterlassen: „Da ruft Dich ein nerviger Typ an wegen Spielplatzrandale an; aber immerhin erinnert er sich, dass wir vom Jugendamt (??? Wer auch immer das sein mag???) da schon mal aktiv waren und dass es dann besser ging.“ Dieser kleine Hinweis auf eine mögliche Lösungsschiene dürfte in der Organisation nicht verloren gehen. Alles, was schon mal funktioniert hat, müsste irgendwo gesammelt und gespeichert werden.
- Ich kann nicht sagen, dass ich nach dem Telefonat ärgerlich gewesen wäre. Ich hatte trotz allem Gezerre das Gefühl mit einer Person zu tun zu haben, die sich um Freundlichkeit bemüht, aber sich bereits vor meinem Anruf eher überlastet gefühlt hat und bei der jemand wie ich, das Fass zum Überlaufen bringt. Im Grund war Herrn Hampel von Anfang an klar, dass er bei dieser Frau nichts bekommen würde. Aber gerade daraus entsteht die

Lust das Gegenüber ein bisschen zu quälen. „Wenn die mir schon nicht helfen kann und mich in meinem Leid sitzen lässt, dann soll die wenigstens auch ein wenig schwitzen oder bluten!“ Das dürfte eine Dynamik sein, die sich häufiger zwischen Amt und Bürger herstellt.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 2.7.07 Dauer in Min.: 4 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: SPASD4SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall: „Spielplatzrandale“
Codenummer: SPFT1AS
Kontaktpartner: Freier Träger
20.07.07, ca. 09:49, Dauer: ca. 6 Minuten
Autor: A. Stein; K. Althoff

„X?“ eine sehr angenehme tiefe Männerstimme.
Leider habe ich den Namen nicht verstanden.
Irgendwie ist es fast immer so, denke ich, frage mittlerweile ganz routiniert „bin ich da richtig bei XY?“
„Ja“ sagt er.
Ich spreche gleich weiter: „also ich weiß eigentlich nicht ob ich bei ihnen richtig bin, es geht um folgendes Problem:“
Ich erzähle ihm das ich einem Mieterverein angehöre, „also einer Vereinigung von Mietern nicht eingetragen oder so“ verbessere ich mich sofort, man kann ja nie wissen und wer weiß wo er wohnt, und das wir im Räcknitzer Steig wohnen und ob er den Spielplatz da kennen würde?
Er bestätigt das und ich rede weiter, erzähle ihm das dort Jugendliche rumlungern und randalieren, das die Polizei bereits involviert war und, dass wir uns als Mieter überlegt habe ob es nicht jemanden gibt der sich mal gezielt um die Jugendlichen kümmern könnte.
„Ja, gibt es“ sagt er „Streetwork Staaken“
„Ach“ sage ich „tatsächlich?“ ich bin verblüfft von der schnellen und klaren Antwort und sage einen Moment nichts.
„Geben sie mir bitte ihre Telefonnummer, ich suche die Nummer heraus und übermittele sie ihnen dann, ich habe sie im Moment nicht zur Verfügung“
„Passiert das heute, im Laufe des Tages?“
„Wahrscheinlich schon“ sagt er und klingt dabei so verlässlich und selbstsicher das ich keinen Zweifel daran habe und es vermutlich auch angemessen fände wenn ich die Nummer erst in einer Woche bekäme, er hat bestimmt einen guten Grund wenn es länger dauert.
„Gut“ sage ich, dann gebe ich Ihnen meine Büronummer
Er notiert sie, zögert und sagt: „Räcknitzer Steig, sagten sie?“
„Genau“
„ Da ist doch auch das Jugendzentrum...“
„Ach stimmt“ falle ich ihm ins Wort „da habe ich gar nicht dran gedacht, da könnten wir uns ja auch hinwenden“
„die haben da dort auch diese Skaterbahn und machen Jugendarbeit“ führt er seinen Gedankengang weiter.
„Ja stimmt“ sage ich „dass wir da nicht gleich dran gedacht haben“
„Ich besorge auch diese Nummer für sie und rufe sie zurück“
„In Ordnung“ sage ich „könnten sie mir noch mal ihren Namen sagen?“
„X, sagen sie mir ihren bitte auch?“
„Stein“
„Gut Frau Stein, ich melde mich bei Ihnen“
„Vielen Dank Herr X“
Wir verabschieden uns und beenden das Telefonat.

Resümee

- Herr X machte einen ausgesprochen kompetenten Eindruck und war sehr freundlich.
- Er hatte die Gesprächsführung fest im Griff, obwohl ich in der Regel sehr schnell fordernd und unstrukturiert losquatsche.
- Er war im Ton, im Tempo und in der Art der Bearbeitung absolut angemessen
- Ich musste keine zusätzlichen Informationen geben
- Es gab kein „äh, wer ist da zuständig, Moment ich muss suchen, ich weiß nicht genau“
- Sehr beeindruckt hat uns auch sein Angebot uns zurück zurufen um uns die Nummer zu geben.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 26.07.07 Dauer in Min.: 3,5 min

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger

Code-Nummer:
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall D: "Spielplatz"
Code-Nummer: SPJF1SW
Kontaktpartner: Mitarbeiterin der Jugendförderung
2.07.07, ca. 10.25 Dauer: ca. 5 Minuten
Autor: M. Schwabe

Vorbereitung: Ich bin wieder der „einfach gestrickte", etwas grobschlächtig wirkende Herr Hampel (vgl. SPASD1SW und SPASD4SW), der sich am Wochenende wieder mal über die Randale auf dem Spielplatz vor seinem Fenster aufregen musste und nun versucht mit seinem Frust bzw. seinem unklaren Anliegen bei einer offiziellen Stelle zu landen. Nachdem ich beim Tagesdienst eher ausgebremst worden bin (vergl. SRASD1SW und SPASD4SW), versuche ich mein Glück bei einem Mitarbeiter der Jugendförderung. Ich hatte mir einen bestimmten ausgesucht (einen Mann) und wähle seine Nummer.

Durchführung: „Ja, Hallo, hier Frau X, Jugendamt Spandau", antwortet eine freundliche, eher junge Frauenstimme. Herr Hampel legt los und macht seinem Ärger über die Jugendlichen mit deutlichen Worten Luft. Auch bei dieser Frau gebe ich an ihre Telefonnummer über das Bürgeramt erhalten zu haben.
„Ja, also das hab ich jetzt schon öfters gehört von diesem Spielplatz und der Lärmbelästigung…", sagt sie als Hr. Hampel sich erst mal ausgesprochen hat. Ich weiß von zwei Studentinnen, die auch mit dieser Geschichte unterwegs waren und schlussfolgere, dass diese auch bei ihr gelandet sind. Wenn das der Fall ist, dann hat sich die Mitarbeiterin das Thema „Spielplatzrandale" gut gemerkt und die unterschiedlichen Informationen schnell miteinander verbunden. Ihre Stimme klingt interessiert und freundlich. Als Herr Hampel bin ich angenehm überrascht, dass jemand mein Anliegen so offen anhört und dass sich offensichtlich auch schon andere um dieses Thema bemüht haben. Plötzlich muss ich mich nicht mehr als der lästige Querulant fühlen, sondern als eine Stimme in einem Konzert. Als einzelne Stimme, die wahrgenommen wird und zu anderen Stimmen dazu sortiert wird. Das macht mir ein gutes Gefühl: es war nicht umsonst hier anzurufen.
„Ja, sehen Sie, das macht noch mehr Leuten Kummer…..was kann man denn da machen, da muss doch das Jugendamt was unternehmen, damit die Jugendlichen da mal nen Angebot kriegen und nicht nur da so rumlungern…".
„Also, da kann ich Ihnen jetzt auch nicht weiterhelfen. Aber Sie können entweder den Fachbereichsleiter anrufen, das ist der Herr YX oder die Frau ZY, die Stadträtin…". Als Herr Hampel bin ich beeindruckt. Zwei Angebote, die mir beide ziemlich hoch angesiedelt erscheinen in der kommunalen Hierarchie und eine Frau, die mich ermuntert von meinem Recht als Bürger Gebrauch zu machen. Sie sagt diese Namen so selbstverständlich, dass es mir nicht unmöglich oder überzogen erscheint dort anzurufen, sondern ganz angemessen.
„Ja, das ist gut, ich würde dann erst mal mit dem Herrn YX sprechen….".
„Der ist jetzt im Moment leider nicht zu sprechen. Jeden Montag Morgen ist da erst mal Besprechung, aber ab 12.30 können Sie den erreichen, da sind die fertig…".
Ja, dann geben Sie mir mal seine Nummer und die von der Stadträtin auch, da kann ich ja sehen, wen ich eher erreiche….".
Sie gibt mir beide Nummern. Ich frage sie dann noch, wer sie denn gewesen ist. Sie nennt mir ihren Namen und ihr Arbeitsgebiet. Was das genau ist und wie sich

Gelöscht: und fügt hinzu. „Ich bin hier eine Personalsachbearbeiterin"

ihre Position zu den anderen Hierarchieebenen weiß ich als Herr Hampel nicht. Am Ende las ich beide Nummern aufgeschrieben habe, wünscht mir noch „viel Erfolg“. Zumindest in diesem Moment klingt das für mich aber nicht zynisch oder zweifelnd (siehe SPÄ1SW), sondern durchaus ermunternd, so als ob sie selbst fest daran glaubt, dass ich bei der einen oder anderen, der von ihr genannten Stellen gut bedient werde.
Einen kleinen bitteren Nachgeschmack gibt der weitere Verlauf: Ich rufe den mir empfohlenen Mitarbeiter noch vier Mal an (12.35, 12.55, 13.25 und 15.40). Alle vier Mal geht niemand an den Apparat. Auch ein AB ist nicht geschaltet. Eine gewisse Enttäuschung macht sich in Herrn Hampel breit. Aber er hat ja noch die Nummer der Stadträtin…
Ich als Teilnehmer des Seminars könnte es noch mal bei der netten Mitarbeiterin von heute morgen versuchen und mir von ihr einen Termin bei dem von ihr empfohlenen Mitarbeiter vermitteln lassen. Ich denke auch, dass sie dazu bereit bzw. in der Lage wäre. Aber diese Aufgabe überlasse ich dann doch lieber den beiden StudentInnen, denen ebenfalls geraten wurde, sich mit ihm in Verbindung zu setzen. Ich selbst kontaktiere lieber noch mal eine ASD-Mitarbeiterin.

Gelöscht: mit Leitungsfunktion

Resümee:

- Die Mitarbeiterin war sehr freundlich und offen. Sie hat relevante Vermittlungspersonen benannt und diese auch in einer ermutigenden Art und Weise geschildert.
- Sie hat sich gemerkt, dass in der gleichen Angelegenheit schon mal angerufen wurde und diese Info auch weitergegeben. Das hat den Bürger in seiner Situation bzw. mit seinem Anliegen unterstützt.
- Die Überzeugung, die mir die Mitarbeiterin vermittelt: „Hier wird Ihnen geholfen!“ steht in krassem Gegensatz zu SPASD1SW. Ich bin mir unschlüssig, ob man sie „naiv“ und den ASD-Mitarbeiter „realistisch“ nennen soll oder umgekehrt sie als „Bürger-orientierte Mitarbeiterin“ mit Empowerment-Qualitäten“ und ihn als „frustrierten Nestbeschmutzer des eigenen Amtes. Im Grunde könnten nur weitere Erfahrungen in diesem Experiment Aufschluss über die Angemessenheit der jeweiligen Haltung bringen. Jedenfalls sollte man darüber nicht so schnell urteilen. Vielleicht käme es ja im Verkehr mit BürgerInnen auch auf eine Kombination aus beiden Einstellungen an. Interessant wäre zu wissen, ob die ermutigende Haltung dieser Mitarbeiterin von ihren Vorgesetzten angeregt und unterstützt wurde bzw. wird oder selbst entwickelt wurde, vielleicht sogar ohne Zustimmung der Vorgesetzten.
- Interessant ist, dass auch die beiden Studentinnen (siehe oben) eine bestimmte Person anrufen sollten und offensichtlich bei derselben Mitarbeiterin gelandet sind wie ich. Welche Rolle spielt sie in der Abteilung? Gibt es in der Jugendförderung eine Art zentrale Rufumleitung? Wann sind die MitarbeiterInnen selbst zu erreichen?

Gelöscht: Personalangelegenheiten-

Gelöscht: aller MitarbeiterInnen auf diese Frau

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 2.7.07 Dauer in Min.: ca. 4 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Jugendförderung

Code-Nummer: SPJF1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall: Spielplatzrandale
Codenummer: SPJF2AS
Kontaktpartner: Kontaktkette Jugendförderung
29.06.07, ca. 10.10, Dauer: ca. 5 Minuten
Autorin: K. Althoff

Vorab:
Als erstes rufen wir noch einmal Frau XY an. Mit ihr hatten wir schon einmal vor 2 Wochen telefoniert und sie hatte uns damals gesagt, wir müssten mit Herrn XX sprechen. Wir haben danach jeweils einmal unabhängig voneinander versucht Herrn XX zu erreichen, jedes mal erfolglos.

Wir rufen also Frau XY an.
„ Guten Tag, mein Name ist Althoff, wir hatten vor einigen Wochen schon mal miteinander gesprochen, es geht um die Randale auf dem Spielplatz. Sie hatten mir damals gesagt, ich solle mit Herrn XX sprechen, doch ich habe ihn nicht erreicht. Deshalb dachte ich, sie könnten mir da vielleicht weiterhelfen und mir sagen, wann ich ihn am besten erreichen kann."
„Nun ja, ich kenne auch nicht den Terminkalender von Herr XX, aber ich kann versuchen ihn jetzt anzurufen!" Ich erinnere mich, dass Frau XY mir genau das gleiche bei unserem letzten Telefonat gesagt hat, und frage mich warum sie nach meinem Empfinden leicht patzig reagiert und bin etwas verunsichert. Aber es ist ja nett von ihr, dass sie mir angeboten hat, ihn anzurufen. Also bitte ich sie ihn anzurufen.
„Ja, das wäre nett!"
„Einen Moment bitte." Es ertönt so typische Warteschleifenmusik und ich warte gespannt darauf, ob sie ihn nun erreichen wird und ich mit ihm sprechen kann.
Nach einiger Zeit meldet sich wieder Frau XY: „Hören Sie, ich kann Herrn XX gerade nicht erreichen, er scheint nicht in seinem Büro zu sein, aber ich könnte Sie mit seinem Stellvertreter verbinden, Herr YY?"
Ich antworte: „Ja, das wäre vielleicht auch nicht schlecht!"
„Einen Moment bitte!"
Nachdem bestimmt fast eine Minute vergangen und ich mich schon gefragt habe, ob ich gleich wieder Frau XY am Telefon habe, meldet sich eine weibliche Stimme an der anderen Leitung.
Ich frage deshalb: „Hallo, mit wem spreche ich denn da, ich dachte eigentlich man würde mich mit dem Herr YY, dem Stellvertreter von Herrn XX verbinden?"
„Guten Tag, mein Name ist ZZ, worum geht es denn?"
Ich schildere kurz mein Anliegen: „Es geht um den Spielplatz im Räcknitzersteig, da randalieren Jugendliche. Wir Mieter haben auch schon die ein paar mal die Polizei angerufen, aber wir dachten, da müsste trotzdem noch etwas anderes unternommen werden."
Die freundliche Frau an der anderen Leitung antwortet: „Also wir haben dort in der Nähe des Spielplatzes ein Jugendfreizeitheim. Ich glaube, ich kann ihnen da auch nicht so ganz weiter helfen, denn sie sind hier bei der Personalabteilung gelandet. Aber Herr YY müsste ab heute Mittag wieder zu erreichen sein. Mir fällt aber gerade auch ein, dass wir für solche Fälle Streetworker haben. Die sind dafür zuständig. Warten Sie bitte mal kurz einen Moment, ich guck mal eben nach, wie man die am besten erreichen kann, vielleicht sind die da auch schon unterwegs.

Sie sucht eine Weile, man hört es Rascheln.
Aha, ja hier, soll ich ihnen mal die Telefonnummern geben?“
„Das ist ja toll!“, erwidere ich und bin sehr erfreut, dass mir die nette Dame so gut weiter hilft.
„Das ist einmal Frau AB und Herr BC, das hier ist die Telefonnummer 123456. Entweder sie versuchen es dort, oder sie rufen um 12:30 Uhr noch einmal an, dann müsste auch Herr YY wieder im Haus sein aber mit den Streetworkern sind sie eigentlich an der richtigen Adresse“
„Vielen Dank, dann werde ich es mal bei den Streetworkern versuchen, und wenn ich dort niemanden erreichen sollte, rufe ich heute Mittag noch einmal an. Auf Wiedersehen.“
„Auf Wiedersehen.“

Resümee:

- Als ich zuerst mit Frau XY telefonierte, hatten wir beide den Eindruck, dass sie im ersten Moment etwas genervt von unserem Anruf war. Zum einen als sie meinte, dass sie schließlich nicht den Terminkalender des Vorgesetzen kennen würde, und dann auch danach, als sie Herrn XX nicht erreichte. Vor allem leitete sie uns einfach an irgendwen weiter, ohne uns vorher Bescheid zu geben.

- Das Telefonat mit Frau ZZ war sehr angenehm. Obwohl sie in der Personalabteilung arbeitet, hörte sie sich unser Anliegen an und versuchte uns zu helfen. Sie gab uns sogar die Telefonnummer von zwei Streetworkern, obwohl sie wahrscheinlich normalerweise nicht soviel mit solchen Angelegenheiten zu tun hat. Wir fühlten uns von Frau ZZ sehr gut, freundlich und kompetent beraten.

- Das wir allerdings nach dem 4. Anlauf Herrn XX nicht erreichen konnten und niemand einen Rückruf seinerseits anbieten konnte empfanden wir nicht als optimal.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 29.06. Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Jugendförderung

Code-Nummer: SPJF2AS
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) **x** überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 **x** 5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 **x** 6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

x ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 **x** 5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

x Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall D: Spielplatzrandale
Codenummer: SPJF1FR
Kontaktpartner: Jugendfreizeitheim
04.06.07, 11:15 Uhr, 8 Minuten
Autor: Svenja Rabe

Vorbereitung:
In diesem Fall fällt mir die Rolle der hilfesuchenden Anwohnerin nicht leicht. Ich denke, es liegt an meiner Vermutung, mit diesem Fall die meisten Bemühungen hervorzurufen, die womöglich Bestrebungen nach sich ziehen, die ich vorab nicht einschätzen kann. Ich persönlich kenne diesen Spielplatz aus früherer Kindheit. Das Aufhalten von krakeelenden Jugendlichen wäre dort durchaus denkbar und dennoch ist mir unwohl. Grundsätzlich denke ich jedoch kann es zur Sicherheit nie verkehrt sein, wenn ein Spielplatz unter Beobachtung steht. Diese Annahme und das Gefühl einen Auftrag zu haben, lassen meine gemischten Gefühle etwas minimieren und bewegen mich zu dem im Folgenden dargestellten Anruf.

Durchführung:
11:15 Uhr, nach sechs Versuchen, die alle ebenfalls an diesem Morgen von mir und N. getätigt wurden, obwohl ich mir denken kann, dass es relativ unwahrscheinlich ist, in der früh jemanden in einem Jugendclub zu erreichen, habe ich endlich Erfolg.
,, (Name), Projekt Streetwork?'' Für mich völlig unerwartet und überraschend, hört sich diese weibliche, freundliche Stimme, schon mal gut an. Obwohl ich mir in meiner Rolle als ,,Laie'' nichts anmerken lassen will, habe ich das Gefühl, dass meine Erleichterung auch für sie spürbar ist.
,, … ist mein Name'', stelle ich mich als Anwohnerin vor, die ihren Balkon direkt oberhalb des Spielplatzes hat. Seit Wochen würden sich Jugendliche auf dem Spielgelände aufhalten, lautstark herumkrakeelen und Alkohol konsumieren, schildere ich fortlaufend mein Anliegend. Um glaubwürdiger zu klingen, füge ich hinzu, dass ich mir mit meinem Anruf nicht sicher sei, ob ich richtig bin. Die Dame am anderen Ende vergewissert mir zunächst, dass ich bei ihr genau an der richtigen Adresse sei. Sie würden die Räumlichkeiten des Jugendclubs für ihr Projekt ebenfalls nutzen. Etwas verunsichert, als würde sie ihre voreilige Zusicherung sofort wieder legitimieren wollen, fügt sie fragend hinzu:,, Ja, jetzt muss ich aber erstmal überlegen, welcher Spielplatz das ist (es vergehen 3 Sekunden)… der mit dem Volleyballfeld?'' ,,Ja ja, genau!'', stimme ich nicht wissend ein. Bin doch ewig nicht dort gewesen. ,, An ihrer Stelle würde ich da mal die Polizei holen.'' Will sie mich jetzt abwimmeln?'', schießt es mir plötzlich durch meinen Kopf. Ich dachte Sie sei zuständig. , Äh..,'' etwas stockend und verwundert, fahre ich fort:,, Die Polizei war schon da, die schicken die Jugendlichen weg, na ja, und dann kommen sie aber immer wieder. Jemand muss da doch mal was machen.'' Diese Äußerung soll von mir bewusst etwas verärgert und durchaus fordernd klingen.
, Hm, um welche Uhrzeit sind die Jugendlichen denn da?'', Na so ab 20 Uhr''. ,, Das ist ja eigentlich genau unser Fall, da müssten wir mal vorbei gucken und mit denen reden.'' Was mir in diesem Moment völlig zugänglich erscheint, kommt mir

erst im Nachhinein ziemlich widersprüchlich vor. Als müsse ich mich damit abfinden, fügt sie erfahren und dennoch für meine Empfindung schlichtend hinzu:,, Ist halt ne Hochhaussiedlung, da ist das an der Tagesordnung. Auf die Frage, um welche Altersgruppe es sich handeln würde, wie alt die Jugendlichen seien und ob es sich auch um Jugendliche mit Migrationshintergrund handeln würde, verweise ich auf Teenager, 14-16 Jahre, teilweise türkischer Dialekt. Sie gibt an, bereits dort gewesen zu sein, jedoch sei dies nicht abends gewesen, sondern am Vormittag, da sei es ruhig.
,, Ich würde sagen, wir gucken mal vorbei und sehen, dass wir mit denen reden können, man kann sie ja nicht wegsperren.'' Mit dem Gefühl, dass sie versucht sich auf deren Seite zu positionieren, verstärke ich mei Anliegen:,, Na die randalieren auch und machen alles kaputt. Ich will meine Tochter schon gar nicht mehr da runter lassen.''
,, Randale ist ein Straftatbestand und die Polizei müsste ermitteln'', klärt sie mich auf. ,, Oder das Ordnungsamt.''
,, Naja, die Polizei macht aber nichts'', äußere ich entmutigt, und gebe ihr zu verstehen, dass ich dort schon eine Weile wohnen würde und es früher nicht so schlimm gewesen sei.
,, Ja das ist so, dass die Leute, die Geld haben dann wegziehen und dann bleiben nur Bestimmte da.'' Mit dem guten Glauben, dass sie jetzt die anderen/ Jugendlichen meint, fühle ich mich dennoch von ihr angesprochen. Ich bin still. ,, Um das Gespräch zu beenden, vermittelt sie mir abschließend noch mal hoffnungsvoll:,, Gut, wir versuchen unser Bestes und fahren vorbei. Mehr kann ich jetzt auch nicht machen.'

Resümee:

- Während des Gesprächs habe ich mich verstanden und angenommen gefühlt. Sie hat mir Hoffnungen gemacht, ich konnte mein Anliegen schildern, dennoch entstand bei mir das Gefühl, dass es sich um ein grundlegendes Problem handelt, woran vermutlich nicht viel zu ändern sei.
- Im Nachhinein sind mir einige Widersprüche und Anmerkungen sehr persönlich erschienen, die kränkend wirkten und mein Bild von der freundlichen Person etwas verändert haben.
- Froh bin ich gewesen, gleich an die richtige Person geraten zu sein, was zufällig geschehen ist.
- Ich denke auch, dass Sie tatsächlich zum Spielplatz gehen wird und es nicht nur so gesagt hat.
- Während der Inanspruchnahme einer Dienstleistung können andere Gefühle entstehen, wie im nachhinein
- Es gibt Dienstleistungsangebote von denen man anscheinend nichts weiß, die nicht offensichtlich existieren. Ist das so gewollt?

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 04.06.07 Dauer in Min.: 8Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Jugendförderung

Code-Nummer: SPJZ1FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F"
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt" werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Code: SPFT1M
Fall D: „Spielplatzrandale“
Kontaktpartner: Wohnungsbaugesellschaft X
11.06.07, ca. 11 Uhr, Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: J. Mehner

Nach Recherchen im Internet fand ich heraus, dass der Spielplatz unseres Falles in einem Einzugsgebiet der Wohnungsbaugesellschaft X liegen müsste.
Es galt herauszufinden ob, und im welchen Maße die Wohnungsbaugesellschaft sich für diesen Fall interessieren würde und ob vielleicht ein Angestellter der Wohnungsbaugesellschaft für die sogenannte „Spielplatzrandale“ zuständig sei.
Durch meine Recherchen über die Wohnungsbaugesellschaft fühle ich mich sicher, während ich anrufe ist auf meinem PC Bildschirm die Webseite der Gesellschaft zu sehen. Ich bin mir sicher mit meinem Anruf Erfolg zu haben und die benötigten Informationen zu bekommen.
Ich rufe bei der Wohnungsbaugesellschaft an und gelange in eine telefonische Warteschleife, die mich auffordert zu warten. Also warte ich. So etwas bin ich ja von anderen Servicehotlines gewöhnt. Nach etwa 2 – 3 Minuten meldet sich eine weibliche Stimme, die mir mürrisch erscheint. Sie redet so schnell, dass ich Mühe habe dem Begrüßungstext zu folgen, geschweige denn, mir den Namen zu merken.
Ich fühle mich durch ihre Schnelligkeit und Unfreundlichkeit verunsichert. Ich trage nun, ein wenig stotternd, mein Anliegen vor.
„Ja wissen sie ich wohne in der Straße X, und da ist doch der Spielplatz im hof, da treffen sich abends immer so Jugendliche und randalieren da rum.“
Schweigen am anderen Ende der Leitung.
Noch mehr stotternd fahre ich fort.
„Also, die machen da ja einfach alles kaputt…..“ meine Stimme wird immer leiser.
„Ihre Mieternummer?“
„Äh, meine Mieternummer?“
Blitzschnell fange ich an zu überlegen.
„Die steht doch im Mietvertrag?“
„Ja“
„Ja also den hab ich grad nicht hier, ich such sie raus und ruf dann nochmal an. Wiedersehn.“ Schnell beende das Telefonat.
Resümee:

- Ich fühle mich erleichtert, nicht mehr der unangenehme Situation ausgesetzt zu sein.
- Dabei hatte ich mich doch so gut auf das Telefonat vorbereitet. Straßenkarten studiert, Luftbilder angesehen und eine wenig über die Geschichte des Viertels nachgelesen.
- Trotzdem wurde ich schnell von dem Ablauf des Telefonats verunsichert, weil Daten abgefragt wurden, die mir nicht präsent sein konnten.
- Diese Abfrage scheint sich bei allen Dienstleistern als gängiges Verfahren herauszubilden, denn man wird sehr oft nach Kundennummern oder in diesem Fall Mieternummern befragt, um ins „System“ gelangen zu können.

- Leider war meine Recherche nicht erfolgreich, da mir essentielle Informationen fehlten, echten Anrufern wird auch hier der Zugang schwer gemacht.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 11.06.07 Dauer in Min.: 10

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Wohnungsbaugesellschaft

Code-Nummer: SPFT1M
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☒1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☒ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall D: "Spielplatz"
Code-Nummer: SPBA1SW
Kontaktpartner: Bürgeramt, 1.Anlaufstelle bei einer zweiteiligen Kontaktkette
22.5.07, ca. 12.15 Dauer: ca. 8 Minuten
Autor: M. Schwabe

An diesem Tag habe ich mich gut an die Rollenspiele gewöhnt und greife beherzt und neugierig zum Hörer:
Zuerst eine neutral klingende Ansage: „Hier ist die Hinweisfunktion des Teilnehmers (es folgt die Tel-Nummer)", dann eine andere, wesentlich angenehmere und freundlichere Stimme:
„Guten Tag, hier ist das Bürgeramt in Spandau. Sie können mit uns nur während unserer Öffnungszeiten telefonieren. Diese sind Montag, Dienstag und Donnerstag leider erst von 12.00 – 18.00. Mittwoch und Freitag von 8.00 – 13.00. Das Bürgeramt wünscht Ihnen einen schönen Tag!"
„Hinweisfunktion des Teilnehmers" klingt umständlich und dämlich. Da hätte ich die freundliche Stimme lieber gleich gehabt. Dass sie „leider" sagt fällt auf. Offensichtlich bedauert sie es, nicht länger oder immer für die BürgerInnen da sein zu können. Das kommt glaubhaft rüber, auch die Sache mit dem „schönen Tag"; also später wieder anrufen, ich fühle mich ermutigt.
Ich rufe ab 12.05 an, dreimal insgesamt, immer besetzt. Wahrscheinlich haben schon mehr BürgerInnen am Morgen angerufen und deswegen setzt eben jetzt ein Anrufsturm ein. Beim vierten Mal komme ich durch:
„Bürgeramt Spandau, Frau M., was kann ich für Sie tun?"
„Ja, also wissen Sie es geht um den Spielplatz bei uns, da machen die Jugendlichen immer so einen Radau, also fast jeden Abend, der Netzspielplatz, so heißt das…..ist da so Räcknitzersteig, Blasewitzring in Staaken, so ne Hochhaus-Siedlung, wissen Se…?"
„Ja und was ist da genau?", eine freundliche Nachfrage.
„Na also Radau! Die Polizei war auch schon da, ein paar Mal, haben wir angerufen, weil die so laut sind abends. Die sind ja auch gekommen und haben sogar geredet mit den Jugendlichen…..aber da müsste man doch noch was anderes machen…."
„Ja die Polizei kann da auch nichts machen….". Sie scheint froh darüber, dass ich das auch so sehe und keine unrealistischen Erwartungen an die Polizei richte. Erst jetzt denke ich, dass man diesen Satz auch anders verstehen könnte, als eine Art Bankrott-Erklärung der Polizei: denn wer wen nicht die Polizei kann Radau beenden? Aber aus irgend einem Grund habe ich das nicht so empfunden. Im Gegenteil es hat sich beinahe so angefühlt, als nähme sie meine Argumentation vorweg.
„Ja eben, man müsste für die Jugendlichen auch was anbieten oder so, immer nur Polizei das isses ja auch nicht….! Da müsste man was machen mit denen…."
„Ja, das ist leicht gesagt, aber wer soll das denn machen?"
Ihre Zurückweisung kommt so leichtfüßig daher, dass sie mich nicht kränkt. Offensichtlich war sie gut an mich „angekoppelt". Erst jetzt beim Wiederlesen der Notizen, fällt mir auf, dass „leicht gesagt" ja auch einen verletzenden Unterton haben könnte. Hatte der Satz aber in meinen Ohren nicht. Im Gegenteil, ich legte beim Zuhören offensichtlich den Fokus auf „wer soll das machen?" und dachte „eine gute Frage". Offensichtlich ist die Frau schon daran gewöhnt, dass

BürgerInnen Vieles wollen und durchaus gut gemeinte Ideen äußern, aber nicht gerade realistisch kalkulieren, was da an Personalaufwand dahinter steht und was das letztlich kostet. Aber vielleicht denke ich das mit der Finanzierung weit vorweg, vielleicht hängt die Mitarbeiterin ja eher noch bei der Frage der Zuständigkeit, schließlich fragt sie mich ja nicht, „was soll man da tun?", sondern „wer soll das machen?".
„Ja ich hab halt gedacht, ruf ich mal an, dass Sie mir sagen, wo ich mich hinwenden kann? Dass man da vielleicht was unternimmt für die Jugendlichen….".
So richtig überzeugend klingt das nicht, irgendwie bin ich inzwischen selbst von Zweifeln angesteckt. Gerade eben noch schien mir die Kommune stark und allzuständig, jetzt hat sich da ein Zweifel eingenistet……hat sie mir einen Keim eines Zweifels eingesäht….
„Ja also das wär dann das Ordnungsamt, die 3303 und dann die 3000!"
Das klingt ziemlich sicher und überzeugt. Ob sie gesagt hat, das „ist" das Ordnungsamt oder „wäre" kann ich nicht mehr rekonstruieren. Der Kontrast zu dem vorangegangenen Infragestellen „Ja, wer soll das denn tun?" ist für sie scheinbar überwunden. Sie hat jemand Zuständigen ausgemacht. Die Frag des „Wer" scheint gelöst.
„Wie? 3000?"
„Nein 3303 und dann die 3000"
Auf diesem Terrain fühlt sie sich sicher, das merke ich. Wir reden noch eine Weile hin und her bis ich die Nummer verstanden habe, da ist sie sehr geduldig und freundlich. Keinen Moment gibt sie mir das Gefühl, ich bräuchte zu lange oder hielte sie auf. Also beschließe ich noch etwas Widerstand zu leisten.
„Aber wissen Sie Ordnungsamt, da hab ich nicht so richtig Vertrauen drin, wissen Sie ich hab eher so was gedacht, was ich neulich im Fernsehen gesehen habe, das waren so, wie hießen die noch mal, so mobile Jugendarbeiter, die gehen da so rum im Stadtteil und machen was mit den Jugendlichen, damit die nicht so rumhängen und kriminell werden und so…."
„Ach so, na dann Jugendamt!"
Es dauerte also nicht lange bis sie auf den Trichter kam. Offensichtlich ist sie froh mir noch etwas anderes anbieten zu können.
„Da geb ich Ihnen mal die Nummer vom Tagesdienst, das ist die 34 36, da wären Sie auch nicht schlecht!"
Klingt nicht mehr so überzeugt wie beim Ordnungsamt, aber scheint eine Alternative, wenn auch im Konjunktiv (an dieser Stelle bin ich mir sicher!)
„Ja das klingt mir besser. Wissen Sie, weil die machen da einen Radau, wir wohnen da im vierten Stock…."
„Ja das ist sicher nicht leicht für beide Seiten….".
Das klingt wieder freundlich und nett. Ich habe nicht den Eindruck, dass sie mit dieser Positionierung, mit der sie ja Mitgefühl für die Jugendlichen äußert und die man bezogen auf die Konfliktparteien geradezu neutral nennen könnte, mein Anliegen verrät. Dass sie mir damit auch sagen will: „Viele Sachen muss man halt aushalten, das sind Nutzer-Konflikte, da ist eigentlich nicht viel zu ändern!
„Na gut, dann ruf ich also mal an beim Jugendamt! Welche Nummer sagten Sie?"
„Der Tagesdienst, das ist die 34 36" weiter freundlich, „machen Sie das. Ich drücke Ihnen die Daumen!"
Das klingt einerseits sehr freundlich. Auch über das Telefonat hinaus, bleibt sie mit mir verbunden. Ich glaube ihr das und freue mich über dieses persönliche

Engagement. Andererseits – aber das fällt mir erst jetzt auf - macht sie mir damit indirekt klar, dass ich eher etwas Ungewöhnliches vom Jugendamt will und sie damit rechnet, dass ich dort mit meinem Anliegen nicht an- oder weiterkommen werde. Im Grunde nimmt sie mein Scheitern vorweg, so scheint es mir im Nachhinein,
offensichtlich hat sie Erfahrungen damit, dass BürgerInnen zwar berechtigte Anliegen haben, aber damit eben nicht sehr weit kommen. Wahrscheinlich weiß sie, dass ihre
Vermittlungen in der Hälfte der Fälle für den Bürger ohne greifbares Ergebnis enden. Tun ihr die Bürger leid? Oder eher die Kommune, von der so viele Bürger so vieles wollen. Das bleibt offen, schade dass wir uns nicht darüber unterhalten können.

Resümee:

- Die Mitarbeiterin ist sehr freundlich und zugewandt. Sie macht mir keine großen Hoffnungen, aber sie gibt mir zwei Anlaufadressen für mein Anliegen.
- Sie ist kommunikativ so gut angekoppelt an mich, dass sie mir auch Kritik („das ist leicht gesagt…“) und Allparteilichkeit („schwer für beide Seiten“) zumuten kann: Wie sie das schafft, ist eine Meisterleistung. Ein wenig fühle ich mich allerdings auch „eingewickelt“. Sie kommt mir beinahe wie eine „Hexe“ vor.
- Dass sie erst an das Ordnungsamt denkt und ich sie auf das Jugendamt als möglichen Ansprechpartner stoßen muss, kann vieles und nichts bedeuten: Eventuell ist ihr das Jugendamt nicht so präsent oder sie schätzt völlig richtig ein, dass das Jugendamt bei Anliegen wie dem meinen auch nicht wirklich weiter weiß.
- Im Untergrund schwingt allerdings auch eine Art unterschwellige Botschaft mit: Die Kommune ist angesichts der meisten Probleme ihrer BürgerInnn überfordert bzw. ohnmächtig… das beginnt mit den unklaren Zuständigkeiten, und endet bei der mangelnden (Personal-)Ausstattung….der Bürger sollte sich nicht zu viel erwarten….nicht einmal von der Polizei. Die Frage ist, ob diese Haltung eher eine gewollte-reflektierte ist in Richtung weniger „Versorgungs- mehr Bürgergesellschaft“ oder eher einer privaten Einschätzung der Frau entspringt, die sie sich vielleicht gerade in ihrer Funktion als Mitarbeiterin des Bürgeramtes zugelegt hat oder zulegen musste, aber wohl kaum offen kommunizieren kann…oder doch?

Fall D "Spielplatz"
Kontaktpartner: Ordnungsamt, 2.Anlaufstelle bei einer zweiteiligen Kontaktkette
Autor: M. Schwabe
Datum 23.5. 15.07 Dauer: ca. 6 Minuten
Wieder die Geschichte mit der Anruffunktion und danach wieder eine andere, dies mal männliche Stimme auf einem Ansageapparat. Der Mann klingt sachlich, weder freundlich, noch unfreundlich. Ob es ein Zufall ist, dass beim Ordnungsamt ein Mann spricht? „Guten Tag, Sie sind verbunden mit dem Ordnungsamt in Spandau. Für eine Mitteilung oder Frage, die die Ordnung im öffentlichen Raum betrifft, warten Sie bitte zum Ende dieser Ansage und hinterlassen Sie dann Ihre Beschwerde. Bitte nennen Sie auch Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Für eine Lärmbeschwerde telefonieren Sie bitte mit der 33033081. Nach 21.00 wenden Sie sich bitte an die Polizei.
Ich wähle also die angegebene Nummer für Ruhestörungen. Sie ist belegt. In den nächsten 10 Minuten probiere ich es noch dreimal, weiter belegt. In mir steigt der Verdacht auf, dass diese Nummer immer belegt ist. Aber dann geht doch jemand hin:
„Ordnungsamt Spandau", eine etwas müde Frauenstimme, die sich meldet, ohne ihren Namen zu sagen.
Ich schildere ihr mein Anliegen und sage gleich dazu, dass die Polizei auch schon da war.
„Ja aber handelt es sich da nicht um eine Wohnanlage? Die gehört doch bestimmt zu einer Wohnungsbaugesellschaft…?!"
„Ja die Gesobau"
„Na sehen Sie, da müssen Sie die anrufen, weil ohne deren Auftrag dürfen wir da gar nichts machen. Wissen Sie, die müssen uns erst beauftragen und dann erst können wir da jemanden hinschicken vom Ordnungsamt und der kann dann auch einen Platzverweis aussprechen für die Jugendlichen, dass die da nicht mehr rumhängen….".
Die Mitarbeiterin wirkt nicht unfreundlich, aber mein Eindruck ist, dass sie froh darüber ist, mich an eine andere Stelle schicken zu können, um die Leitung wieder frei zu bekommen.
„Aber ich will doch gar keinen Platzverweis, da gehen die dann und am nächsten Abend kommen die doch wieder…!"
„Sicher kommen die wieder, wo sollen sie denn auch hin".
Wieder eine unerwartet verständnisvolle Äußerung für die Jugendlichen, wiederum so vorgebracht, dass ich mich nicht angegriffen fühle. Offensichtlich teilen wir beide die Einstellung, dass es sich um ein Dilemma handelt: ich hoffe, um ein lösbares. Sie scheint da weniger von überzeugt.
„Na ich wollte ja auch mehr, dass mal jemand was macht mit den Jugendlichen, denen da was anbietet, damit die da nicht immer rumhängen…".
„Ja wissen Sie wir sind jetzt auch nicht in der Lage, dass wir da eine Animationsgruppe hinschicken, die was mit den Jugendlichen machen…".
Das mit der Animationsgruppe könnte ein wenig abwertend oder flapsig gemeint sein, aber vielleicht scheint ihr einProgramm wie man es aus großen Ferienanlagen kennt tatsächlich übertragbar auf eine solche Wohnanlage.
„Ja und wer kann so was machen, wer hat so jemanden, den man da mal hinschicken könnte?"
„Naja, höchstens das Jugendamt, da müssten Sie mal dort anrufen".

„Höchstens“ das Jugendamt, soll wohl heißen. Wenn überhaupt dann die, aber auch nur im unwahrscheinlichsten Fall.
„Das Jugendamt“, sage ich etwas ungläubig, „die machen so was?“
„Naja vielleicht können die da mal so einen Sozialberater vorbeischicken oder jemanden vom Psychologischen Dienst, da müssten Sie noch mal beim Bürgeramt anrufen und sich von denen die Nummer geben lassen vom Jugendamt…“.
Sie scheint mir ganz froh darüber, dass jetzt jemand gefunden ist, an den man sich wenden kann, auch wenn sie mir nicht gerade überzeugt vorkommt, dass sich dort die richtige Adresse für mein Anliegen befindet. Auch die professionell klingenden Begriffe „Sozialberater“ und „Psychologischer Dienst“ geben uns beiden das Gefühl, dass da etwas Amtliches und Fachliches vorgeschlagen wurde, schließlich handelt es sich dabei ja um Tätigkeitsbeschreibungen, die sich nicht ohne weiteres erschließen. Während sie oben mit Animationsgruppe eher in das Repertoir des Tourismus gegriffen hat, werden jetzt eindeutig Begriffe aus der Sozialen Arbeit bemüht.
„Und können Sie mir nicht die Nummer geben, sonst muss ich ja noch mal mit dem Bürgeramt, das dauert auch wieder….“
„Nee können wir nicht, wir haben hier mehr so Verkehrsangelegenheiten und so was…“
„ja, schade, dann muss ich wohl da noch mal….“
„Tut mir leid, dass ich Ihnen weiters keine Auskunft geben kann“.
„Ja danke trotzdem…Wiederhören…“
Ihren letzten Satz verstehe ich doppelt: als einen Entschuldigung dafür, dass sie nicht in der Lage oder nicht willens war, mir die Jugendamtsnummer herauszusuchen. Schließlich hat sie die sicher irgendwo verfügbar in ihren Arbeitsmaterialien. Zum zweiten als vorweggenommen Enttäuschungsprophylaxe. Auch sie glaubt nicht wirklich, dass das Jugendamt mir da weiterhelfen kann. Auch Sie weiß, dass sie mich weiter geschoben, aber nicht gut versorgt hat. Gar nicht gut versorgen kann.

Resümee:

- Auch diese Mitarbeiterin muss erst auf das Jugendamt gestoßen werden. Sie kennt einige Begriffe aus der Sphäre der Sozialen Arbeit, auch wenn sie sie nicht korrekt verwendet.
- Auch scheint froh, erst einmal Gründe gefunden zu haben, warum sie nicht zuständig ist. Erst muss ich mich an die Wohnungsbaugesellschaft wenden, dann…inzwischen ist das für den Bürger der 8. Anruf (mit den vielen Belegt-Situationen).
- Auch sie teilt die eher implizit bleibende Überzeugung von der Unlösbarkeit von Konflikten. Wie man das Zusammenleben von BürgerInnen mit unterschiedlichen Interessen in Quartieren wirkungsvoll unterstützen kann, dafür scheint weder Ideen noch Vorbilder zu kennen.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.5.07 Dauer in Min.: 3 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Bürgeramt

Code-Nummer: SPÄ1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 23.5.07 Dauer in Min.: ca. 6 Minuten

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Ordnungsamt

Code-Nummer: SPÄ1SW
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E „18 Jahre und schwanger“
Codenummer:AJASD1SASU
Kontaktpartner: ASD
22.5.07, ca. 10.10 Uhr / Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: Katharina Schulze & Jessica Schallat

Vorbereitung: Folgende Besonderheiten haben wir für den Sachverhalt festgelegt: Elisa Menzel ist am 18.12.1988 geboren und ist im 7. Monat schwanger. Von dem Kindesvater hat sie sich getrennt, es besteht zur Zeit kein Kontakt zu ihm. Elisa lebt bei ihrer Mutter in einer 2 ½ Zimmer-Wohnung (Nennhauser Damm 42), die Mutter ist Kassiererin bei Drospa.
Elisa macht eine Ausbildung zur Arzthelferin, sie ist im zweiten Ausbildungsjahr. Mit ihrer Mutter ist Elisa zur Zeit zerstritten, u.a. weil Elisa ein Kind erwartet. Die Mutter möchte nicht, dass Elisa mit ihrem Kind in der Wohnung leben wird, Elisa möchte das auch nicht. Sie möchte so bald wie möglich ausziehen, weiß aber noch nicht wie das funktionieren soll. Sie ist überfordert mit der Situation und sucht Rat. Wer ihr weiterhelfen kann weiß sie nicht, deshalb beschließt sie erst einmal im Bürgeramt anzurufen.

Durchführung: Nachdem Jessica und ich uns den Sachverhalt überlegt haben, wollen wir das erste Telefonat führen. Ich bin ziemlich aufgeregt und fühle mich unwohl. Das Zugangsqualitäts-Projekt finde ich prinzipiell gut und wichtig, aber irgendwie ist es schon ein bisschen gemein jemanden zu testen. Es erinnert mich an die Secret-Shopper, die bei den großen Fast-Food-Ketten die Mitarbeiter und das Unternehmen ohne sich zu erkennen zu geben testen... Ich nehme mir vor dies bei der Evaluation zu berücksichtigen und daran zu denken, dass jeder mal einen schlechten Tag haben kann und ein negatives Telefonat nichts über die generellen Qualitäten eines Mitarbeiters aussagt, falls das Telefonat nicht so gut laufen wird.
Ein bisschen unwohl ist mir zudem, weil ich im Telefonat lügen werde, ich werde mich als jemand ausgeben, der ich nicht bin. Zum Glück habe ich ein bisschen Theatererfahrung, so dass ich das Ganze einfach als eine Art Rollenspiel betrachte. Ich versuche mich in die Lage von Elisa zu versetzen und mich wie sie zu fühlen. Meine Aufregung vor dem Gespräch ist gar nicht so schlecht (wie ich plötzlich feststelle), denn Elisa ist sicherlich auch aufgeregt vor dem Gespräch, da sie einem fremden Menschen sehr persönliche Dinge anvertrauen muss.

Meine Kommilitonin Jessica wählt die Nummer vom Bürgeramt und schaltet den Lautsprecher des Telefons ein. Meine Aufregung macht sich innerlich bemerkbar und ich hoffe, dass ich es hinkriege eine authentische Elisa zu sein, die dringend Rat braucht.
Nach dem dritten Tuten hebt eine Frau ab und meldet sich mit „Rathaus Spandau“ und ihrem Namen, sie hat eine angenehme Stimme. Ich melde mich mit meinem neuen Namen und bin verwirrt. Was will ich eigentlich? Ich sage, dass ich nicht weiß ob ich jetzt richtig bin und ob ich kurz sagen kann worum es geht. Die Frau ist sehr freundlich, sie stimmt zu und ich schildere kurz meine Situation. Dabei frage ich mich, was sie jetzt wohl denkt... „Armes Mädchen“ vielleicht oder „noch eine Hartz IV-Empfängerin, die Hilfe vom JA braucht“... Aber als meine

Gesprächspartnerin mir freundlich und ohne negativen Unterton sagt, dass ich mich ans JA wenden kann und sie mich wenn ich möchte auch gleich verbinden kann, verfliegen diese Gedanken. Ich fühle mich angemessen behandelt und habe das Gefühl, dass es richtig ist, dass ich beim Bürgeramt angerufen habe und dass meine Gesprächspartnerin mir gerne hilft. Ich bin erleichtert und gespannt auf das Gespräch mit dem Mitarbeiter vom Jugendamt und lasse mich verbinden. Wir verabschieden uns und ich komme in eine Warteschleife... Ich mag keine Warteschleifen, es läuft typische Warteschleifen-Musik und ich gucke aus dem Fenster. Die Sonne scheint und es ist warm. Ich wippe mit dem Fuß und schaue zu Jessica, die mit Block und Bleistift neben mir sitzt. Die Warteschleife scheint kein Ende zu nehmen und ich werde ein bisschen ungeduldig, am liebsten würde ich auflegen.
Nach ca. 1 Minute, die mir jedoch viel länger vorkam meldet sich eine Männerstimme mit den Worten „“, ob mein Gesprächspartner seinen Namen genannt hat weiß ich nicht mehr.

Gelöscht: Tagesdienst

Jessica sagt im Nachhinein, dass ein Name genannt wurde, dieser aber nicht zu verstehen gewesen wäre.
Ich sage, dass ich nicht wüsste, ob ich an der richtigen stelle sei, aber vom Bürgeramt vermittelt wurde und frage, ob ich mal erzählen soll, worum es geht.
Ich schildere den oben genannten Sachverhalt, gebe mich unsicher und fühle mich auch so.
„Wenn sie ausziehen wollen ohne Einkommen zu haben, ist das nicht so einfach. Wenn ein Vermieter sieht, dass sie kein Geld haben, die wollen ja einen Lohnnachweis sehen, dann gibt er ihnen doch keine Wohnung“
Mein Gesprächspartner vermittelt mir kein angenehmes Gefühl, ich fühle mich unwohl.
„Ja, aber…“ stottere ich und ringe nach Worten. Aber schon höre ich“ Woll´n se von Hartz IV leben oder wie haben se sich das vorgestellt? Dann müssen se zum Jobcenter und da ´nen Antrag stellen.“
Der Herr am anderen Ende ist forsch, hat etwas von einem strengen Vater.
„Ja, aber…ich mach doch eine Ausbildung…“ fahre ich fort, doch da tönt es „Wie stellen sie sich das denn vor, soll Vater Staat dann zahlen?“
Nun frage ich mich, ob ich nicht bereits erwähnt habe, dass ich nicht weiß, wie es weitergehen soll, ich nur weiß, dass ich ausziehen will bzw. muss, ich ratlos bin und nicht weiß, wie ich das hinkriegen kann.
„Wie alt sind se denn?“ fragt er mich, obwohl ich auch das schon Eingangs erwähnt habe. „18“ antworte ich, und er verweist mich wieder an das Jobcenter.
„Die Überschrift is immer die Selbe: Raffen sie´s oder nich!“
Ich stutze „Wie meinen sie das jetzt? Also,….ich versteh das jetzt nicht!“ Raffen heißt für mich übersetzt verstehen, das passt hier nicht, angemessener wäre vermutlich „je nachdem ob sie es allein packen“ oder so.
„Na ob sie‘s raffen und das ohne Hilfe hinkriegen oder nicht“ antwortet er so oder so ähnlich.
Ich bin unzufrieden! „AHA! So meinen sie das.“
Noch mal erklärt er mir, wie es auf dem Wohnungsmarkt funktioniert, wird dabei zunehmend forscher, so dass ich mich frage, ob Elisa zu diesem Zeitpunkt das Telefonat vielleicht sogar schon beendet hätte. Dabei nennt er mir, bis zu welcher Höhe (390€) mir eine Wohnung zusteht „2 Zimmer Obstallee. Obstallee, is nich so schön da, na ja kennen se ja sicher so Wohngegenden. vermutlich nicht so schön,

wie da wo sie jetzt wohnen“. Obstallee, kenne ich nicht, scheint aber ein ziemlich ätzender Teil Spandaus zu sein, so wie er das betont.
„Versteh´n se mal, das Jugendamt kann nur Beratung geben, das hat keine Kasse aus der sie Leistung beziehen können.“ erklärt er weiter. „Aha“ sage ich, denke dabei, dass ich damit sogar was anfangen kann.
„Dann kommt eben nur Hartz IV in Frage, das müssen se beantragen.“
Ich fühle mich schlecht, wie eine Schnorrerin, obwohl ich doch einen Ausbildungsplatz habe.
Ich weise nochmals darauf hin und frage, ob ich die Ausbildung nicht irgendwie fertig machen kann. Langsam bin ich verärgert, werde zusätzlich aber immer unsicherer. Er fragt mich in welchem Monat ich bin, das finde ich merkwürdig, sage jedoch, dass es der 7. ist.
„Naja,…vielleicht ein Mutter-Kind-Heim, das ist aber die teuerste aller Varianten“ erläutert er. Gut denke ich, wir machen einen Schritt in die richtige Richtung und zeige mich erleichtert und interessiert. Nun erklärt er mir wieder, wie das beim Jobcenter funktioniert und fragt „Wie haben se sich das denn vorgestellt? Wer kümmert sich denn um das Kind? Und können se nich bei ihrer Mutter bleiben?“
So viele Fragen auf einmal. Ich versuche zu antworten in dem ich sage „Nee, also bei meiner Mutter kann ich nicht bleiben, die will ja, dass ich ausziehe. Na, und das Kind, um das muss ich mich ja dann allein kümmern.“ Ich betone wiederholt „Meine Mutter will nicht, dass ich bei ihr lebe, außerdem ist doch die Wohnung so klein!“
Elisa, die junge Frau, die ich verkörpere hätte vermutlich schon aufgelegt...ich selbst als Studentin bin mir auch nicht so sicher.
Er bietet mir an, dass ich in die offene Sprechstunde kommen kann, ich bin erleichtert und sage, dass ich das gerne machen würde.
„Wo wohnen sie denn?“ fragt er, ich erwidere „Nennhauser Damm 73“ ohne zu wissen, warum er das jetzt wissen möchte. Er nimmt keine weiteren Daten von mir auf, sondern nennt mir die Zeiten der offenen Sprechstunde vom Sozialpädagogischen Dienst in der Südekumzeile 3a. Da könnte ich hingehen, die wären für mich zuständig.
„Wissen se wo das is?“ „Glaub schon…“zögere ich, woraufhin er mir den Weg zum zuständigen JA erklärt. Dabei habe ich das Gefühl, dass er es merkwürdig findet, dass ich mich nicht in der Gegend auskenne. „ Sie wohnen noch nicht lange hier, oder?“
„Ja, na ja, wir… sind erst vor kurzem hierher gezogen.“ stottere ich, in der Hoffnung, dass er nicht mitbekommt, dass ich eine studentische Testerin bin.
Unerwartet fragt er mich „Gibt es einen Kindsvater? Kann der ihnen nicht bei der Wohnungssuche und so weiter helfen?“
Blöde Frage, denke ich, klar gibt es `nen Vater. Ich erkläre, dass wir zerstritten sind und er in einer 1-Zimmer-Wohnung lebt.
„ Nur so als Tipp!“ raunt er. Tipp? War kein Tipp, denke ich mir. Was will er einer ratlosen 18 jährigen damit sagen?
„hmmmhm….bei welcher Wohnungsbaugesellschaft wohnen sie denn jetzt? Ich meine mit ihrer Mutter. Vielleicht können sie da ja mal nachfragen?!“
wieder bin ich verunsichert und sage:“ Ich, ich weiß nicht. Ich hab mich damit noch gar nicht beschäftigt.“
Er hört sich nun ziemlich stark nach einem strengen Vater an und sagt etwas Ähnliches wie: „Na ja, wenn sie jetzt ein Kind erwarten, dann müssen sie sich um

so was kümmern...da haben sie Verantwortung zu tragen...da müssen se sich ja um Wohnraum kümmern!“
Er hat Recht, aber so wie es bei mir angekommen ist hört es sich für mich irgendwie vorwurfsvoll an.
Ich sage, dass ich gerne in diese Sprechstunde gehen würde und frage, ob ich dann sagen soll, dass ich schon mit ihm gesprochen hab. Er nennt diesmal deutlich seinen Namen und meint, dass ich das machen könnte. Kurz erklärt er mir noch mal den Weg zur Südekumzeile bevor wir uns verabschieden.

Gelöscht: r

Gelöscht: m

Resümee:

- Nachdem ich aufgelegt habe, registriere ich ein Chaos an ganz unterschiedlichen Gefühlen in mir. Ich bin mir nicht sicher, ob ich Herrn xy sympathisch, unsympathisch oder wie auch immer finde. Allerdings: kompetent war er und letztendlich hat er mir alle Informationen gegeben, die ein Sozialarbeiter vom Sozialpädagogischen Dienst nach meinem Wissen in so einem Fall geben kann, wenn auch erst nach dem Hinweis auf das Jobcenter und einen ausführlichen Hinweis auf die Schwierigkeiten, mit der eine sich noch in der Ausbildung befindende jugendliche allein erziehende Mutter konfrontiert ist.
- Fraglich bleibt für mich – auch nach meinen anderen Jugendamtserfahrungen - , ob es sinnvoll ist, dass ein Tagesdienst in solchen Fällen beraterisch einsteigt .Des Weiteren ist anzumerken, dass Herr xy nach meiner Einschätzung für eine solche Art von Beratungstätigkeit nur eingeschränkt weiterzuempfehlen wäre, da er doch mitunter eine recht „ruppige“ Art an den Tag legt, die eventuell einige Mitbürger, vor allem eine junge, unsichere Frau eher verschrecken, als zur Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt motivieren würde.

Gelöscht: der

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 2
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Bürgeramt

Code-Nummer AJASD1SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 9
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer AJASD1SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☒ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E „18 Jahre und schwanger“
Codenummer: AJASD2SASU
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiter,
22.5.07, ca. 11:28Uhr / Dauer: ca. 12 min.
Autor: Jessica Schallat & Katharina Schulze

Vorbereitung: Folgende Person will ich darstellen: Marisa Kollwitz, 18 Jahre, schwanger. Geb.: 5.10.1988, wohnhaft in Alt-Gatow 62, 14089 Berlin, derzeit nach Streit mit der Mutter allerdings wohnt sie allerdings bei einer Freundin.
Sie macht eine Ausbildung im 2. Lehrjahr, hat einen Freund, mit dem läuft es aber momentan auch nicht so gut.
Katharina ist auf das Gespräch vorbereitet, wenn auch immer noch ein wenig nervös.
Durchführung: Nach kurzem Klingeln geht ein Mann ans Telefon und meldet sich mit Namen.
„Hallo, hier ist Marisa Kollwitz, ich weiß gar nicht, ob ich richtig bin. Haben sie einen Moment Zeit?“
„Ich bin grad in einem Gespräch, aber wenn ich sie in ein paar Minuten zurückrufen kann?“ sagt der Mann mit freundlicher Stimme.
Katharina kommt kurz ins stocken, sagt dann aber: „Kann ich vielleicht noch mal anrufen? Ich kann hier die Nummer nicht rausgeben.“
Unser telefonisches Gegenüber sagt, dass wäre kein Problem, in fünf Minuten wäre er erreichbar.
„Danke, bis gleich!“ sagt Katharina zaghaft.

Wir stellen fest, dass es ungünstig ist, dass der Herr, obwohl er offenbar gerade in einem Gespräch war, an das Telefon ging, sind aber erstaunt über die Tatsache, dass er direkt zurückrufen will.

Um 11:36 Uhr startet Katharina den zweiten Versuch, kommt direkt durch und wieder meldet sich der Mann freundlich mit seinem Namen.
„Ja also, hier ist Marisa, ich hab gerade schon mal angerufen. Ich weiß nicht, ob ich richtig bin, aber ich hab die Nummer von einer Freundin, die hat gesagt, sie könnten mir vielleicht helfen.“
„Worum geht es denn?“ sagt der Mann interessiert.
Katharina schildert den Sachverhalt, erzählt, dass sie schwanger ist, sich mit der Mutter aufgrund der Schwangerschaft stark zerstritten hat, sie deshalb gerade auch bei einer Freundin wohnt, da die Mutter sie und das Balg nicht im Haus haben will. Sie weiß jetzt nicht so recht was sie machen soll und braucht Hilfe.
„Wie alt bist du“ fragt der Mann mit recht einfühlsamer Stimme.
„18….naja, und ich hab mir überlegt, dass ich auf keinen Fall zurück zu meiner Mutter zurück kann.“
„hhhmmh….wohnst du denn jetzt in Spandau?“ fragt er in einem Ton, als ob er den Ernst der Lage erkannt hat und helfen will.
„Ja, eigentlich bei meiner Mutter, aber gerade eben bei einer Freundin.“ erklärt sie.
„Hier kann ich aber auch nicht ewig bleiben, es ist zwar schön, aber ich bin ja schwanger…und wenn das Kind kommt, ist hier wirklich kein Platz mehr.“ Fährt sie fort.

„Willst du jetzt Betreuung oder eine Wohnung?“ stellt er als Frage, schließt aber direkt an: „Es gibt ja auch so betreute Wohnformen, ich weiß ja nicht, ob dir der Johannisstift was sagt?!“
„Ähhh….nee.“
„Also in so einem Fall gibt es zwei Möglichkeiten, eine eigene Wohnung oder eine Wohngemeinschaft mit Betreuung für junge Mütter“ erläutert er weiter.
Das hört sich für unsere Ohren erstmal hoffnungsvoll an. Der Herr erklärt in einem sehr einfühlsamen, jedoch nicht zu weichen Ton die Möglichkeiten der Wohnformen. Das macht Mut auch weitere Fragen zu stellen.
„Kann man auch erst in so eine WG und dann in eine eigene Wohnung? Ich meine, dann ist man nicht so alleine mit dem Kind.“
„Ja, so ist das ja auch gedacht. Du könntest dann 1- 2 Jahre in dieser WG wohnen und dann dir von dort aus eine eigene Wohnung suchen, mit Unterstützung der Kollegen natürlich. Dann kannst du auch in dieser Wohnung eine Nachbetreuung bekommen. So für drei Stunden / Woche, da kommt dann eine Sozialarbeiterin gucken, ob alles gut geht, du mit der Wohnung und dem Kind zurrecht kommst.“
Wow, denke ich, welch detaillierte Aussage. Das würde mir in dieser Situation sicher Mut machen.
„Könnte ich dann meine Ausbildung weitermachen?“ fragt Katharina zögernd-verwundert.
„Klar, das ist ja das Ziel! Dafür sind solche Einrichtungen ja da, Unterstützung bei Schul- und Berufsausbildung junger Mütter. Wenn Du dann in der Schule oder arbeiten bist, kümmert sich eine Mitarbeiterin um das Kind. Und später kann es ja dann in den Kindergarten.“
Katharina zeigt sich begeistert: „oh schön, das hört sich ja gut an. Ich bin ja schon am Ende des zweiten Lehrjahres.“
„Wann ist denn der Entbindungstermin?“ Katharina stockt. Damit hatte sie offenbar nicht gerechnet, kontert aber: „ also, ich bin im 7.Monat“.
„Oh“ klingt die Stimme am anderen Ende nun erstaunt „dann muss es jatzt ja schnell gehen!“
„mhhmmmm…..“ murmelt Katharina.
„Kommste einfach mal vorbei, Marisa. Ach, ich bin nur noch morgen da, oder nächst Woche. Willst du zu mir oder zu jemand anderem?“
„Nee, sie sind ja jetzt so nett“ was Katharina in diesem Moment auch wirklich so empfindet.
Er lenkt ein mit dem Worten: „Du kannst sowieso immer kommen und mit jemanden sprechen, also auch, wenn ich nicht da bin. Hier ist immer einer da.“
„Nee, ich will schon zu ihnen.“, antwortet sie und empfindet das sehr sicher.
Der Mann macht Terminvorschläge. „Vielleicht Dienstagvormittag oder Donnerstagnachmittag, wenn spät besser ist, wegen der Arbeit“.
„Kann ich noch mal anrufen? Dann klär ich das mal mit meinem Chef. Der hat bestimmt Verständnis und lässt mich gehen, doch möchte ich das lieber vorher fragen“ antwortet Katharina, um nicht gleich einen Termin machen zu müssen.
„Das ist gar kein Problem. Da geb ich dir noch eine andere Telefonnummer, weil ich nicht sooft in meinem Büro bin. Da geht dann der Tagesdienst ran, der Herr ….
Der ist so eine Art menschlicher Anrufbeantworter. Dem sagst du dann, wann du kommen willst. Du kannst dir auch eine Uhrzeit aussuchen, z. B. 17 Uhr am Donnerstag. Dann warte ich am Donnerstag um 17 Uhr auf dich.“

Katharina bedankt sich mehrmals, sagt, dass sie mit ihrem Chef sprechen wird, spätestens morgen bescheid sagen wird und verabschiedet sich.
„Tschüß, bis nächste Woche“ flötet es freundlich- heiter, Hoffung verheissend durch den Apparat.
Zurück bleibt ein sehr angenehmes Gefühl, welches vermittelt an der richtigen Stelle angekommen zu sein. Das Anliegen wurde ernst genommen, Lösungsalternativen aufgezeigt und das alles in einer jungen, frischen Art und Weise.

Resümee:

- Als äußerst positiv haben wir erlebt, dass der Mitarbeiter sich den Namen der Anruferin gemerkt/notiert hat und sie somit auch direkt ansprechen konnte, was ein warmes Gefühl des Angenommenseins hinterlässt.
- Auch die Tatsache, dass der Mitarbeiter die Anruferin geduzt hat, hat eine gute Atmosphäre hergestellt. In einer solchen Situation mit Klientel in diesem Alter halten wir das für durchaus angemessen. Es wirkte jedenfalls in keinster Weise störend oder unangenehm. Er hat gut gespürt, dass das Du mit Marisa die richtige Art ist, um mit ihr in einen guten Kontakt zu kommen.
- Bemerkenswert ist auch, dass der Anruferin, ohne näheres Überprüfen der Zuständigkeit, eingeräumt wird, dass sie jederzeit vorbeikommen könne. Offensichtlich hat der Mitarbeiter gespürt, dass Marisa leicht „verloren gehen könnte“, wenn man sie nur nach örtlicher Zuständigkeit weiter vermitteln würde, ohne erst einmal vorbehaltlos für sie da zu sein.

Insgesamt ein „wunderbarer“ Kontakt aus der AdressatInnenperspektive, wie er im Buche steht uns wie man ihn jedem Anrufer wünscht!

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 22.05.07 Dauer in Min.: 12
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer AJASD2SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall "18 Jahre Schwanger"
Codenummer: AJASD3FR
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
12.06.07, 11:57 / Dauer: ca. 8 Minuten
Autor: N. Falkenberg

Für den heutigen Tag, wird dieses mein erstes Telefonat sein. Ich bin etwas aufgeregt, da ich einen (mir) neuen Fall habe. Ich werde die Freundin einer schwangeren Zwanzigjährigen spielen, welche wegen Differenzen mit ihrer Mutter derzeit bei mir wohnt. Ich habe sie gern aufgenommen und bin bereit ihr soweit möglich zu helfen. Dennoch möchte ich, dass sie noch vor der Geburt ihres Kindes in eine eigene Wohnung zieht. Sie ist jetzt schon im 7 Monat. Ich möchte beim Telefonat erreichen, von Frau A zu einem persönlichen Gespräch eingeladen zu werden. Denn ich habe tatsächlich eine hochschwangere Freundin, welche mir zusagte, sich als schwangere Klientin zur Verfügung zu stellen.

"(Frau B), Jugendamt Spandau, Guten Tag", meldet sich eine ruhig klingende, angenehme Frauenstimme. Ich bin zunächst irritiert, da ich erwartet hatte, mit Frau A zu sprechen. Ich blicke zu meiner Protokollantin hinüber, zucke mit den Schultern und nicke ihr ein stilles "auch gut" zu. Zumindest habe ich eine Mitarbeiterin erreicht und hoffe, dass diese mir ebenso weiterhelfen kann.
"Ja, guten Tag. Es geht um Folgendes. Ich habe eine Freundin, Sandra, die ist fast im siebten Monat schwanger und wohnt seit kurzem bei mir, weil sie zu hause nicht mehr klar kommt. Und ich wollte wissen, inwieweit sie da Hilfe von Ihnen bekommen könnte. Wegen einer Wohnung." Am anderen Ende der Leitung war Stille, während ich geredet habe. Ich frage mich, ob das ein gutes, oder schlechtes Zeichen ist, werde aber in meinen Gedanken unterbrochen.
Frau B: "Wie alt ist denn ihre Freundin?"
Ich schaue auf den Zettel, auf den ich mir Informationen zu meinem Fall notiert habe. "20" antworte ich und merke wie mir dabei heiß wird. Mir kommt in den Sinn, dass man meiner Freundin ansehen könnte, dass sie längst keine 20 mehr ist. Plötzlich fühle ich mich wie bereits der Lüge überführt, doch ehe ich mich meinem schlechten Gewissen hingeben kann, fragt mich die ASD-Mitarbeiterin, ob sie richtig verstanden hätte, dass meine Freundin nun eine eigene Wohnung wolle.
"Naja, sie hat sich wie gesagt mit ihrer Mutter gestritten, bei der sie sonst gelebt hat. Aber die ist vor kurzem umgezogen…in den Hohenzollernring 89…oder 98 und meine Freundin wollte da überhaupt nicht hin und wegen der Schwangerschaft haben die beiden auch Stress. Zurück will sie jedenfalls auf keinen Fall und bei mir kann sie ja auch nicht ewig wohnen."
"Bekommt sie denn Leistungen vom Jobcenter?" Ich ahne, worauf Frau B hinaus will und finde das weniger erfreulich. Von einer anderen Studentengruppe mit ähnlichem Fall hatte ich bereits gehört, dass das Jugendamt "einen ans Jobcenter verweist."
"Das weiß ich nicht genau. Ich glaube nicht. Also eine Ausbildung hat sie jedenfalls noch nicht gemacht. Sie arbeitet hin und wieder, aber eben ständig woanders. Zurzeit hilft sie in einem Seniorenwohnheim aus." Jetzt, beim Schreiben des Berichts, stelle ich mir die Frage, ob man überhaupt noch arbeitet, wenn man im 7. Monat schwanger ist. Für Frau B schien das aber denkbar gewesen zu sein, denn sie ließ meine Antwort dahingehend unkommentiert. Und

schließlich gibt es in einem Seniorenheim auch körperlich leichte Tätigkeiten zu verrichten.
Frau B erklärt mir, dass ein eigenes Kind ein Grund wäre, bereits vor dem 25sten Lebensjahr eine eigene Wohnung zu bekommen. Als Studentin weiß ich das, als Anruferin tue ich erstaunt. "Ach so?"
"Ich weiß nur nicht, ob sie sich dort auch melden würde" sage ich weiterhin und meine damit das Jobcenter. So einfach möchte ich mich nicht zufrieden geben. Damit scheint Frau B nicht gerechnet zu haben, in ihrer Stimme schwingt ein Hauch von Unverständnis mit: "Eine eigene Wohnung soll doch das Ziel sein, wenn sie Probleme hat, oder?"
"Eigentlich schon. Ich meine ich mache viel für sie, helfe eben immer bei Behördenangelegenheiten und so. Sie schafft das alleine nicht so gut. Und eine Bekannte hat mir geraten, mich mal an das Jugendamt zu wenden, weil sie mir da weiterhelfen könnten."
"Über das Jugendamt wäre die Unterbringung in einer Mutter-Kind-Einrichtung möglich. Kann ich jetzt aber nicht so genau sagen. Das Jobcenter gibt die rechtlichen Möglichkeiten Miete zu bekommen. Bei ihrer Freundin wäre das Kind da der Grund." Ich finde Mutter-Kind-Einrichtung klingt gut. Schade, dass Frau B mir da nichts Genaueres zu sagen kann (oder möchte?).
"Hm. Das müsste ich dann ja wieder machen." Ich stelle mir vor, wie ich zum Jobcenter muss, um meiner Freundin eine Wohnung zu besorgen. Ich seufze ins Telefon.
Frau B wird energischer: "Die junge Frau muss schon selbst in die Gänge kommen. Ich vermute, dass sie sich gerade ganz wohl fühlt bei ihnen, wenn sie sich um alles kümmern. Sie müssen ihr schon die Pistole auf die Brust setzen." Ich habe den Eindruck, dass sie es ganz und gar nicht gut findet, wie sehr ich meine Freundin unterstütze.
"Vielleicht haben sie Recht. Ich nehme ihr wirklich viel ab. Aber wissen sie…na ja…meine Freundin, also der fällt das irgendwie schwer mit den Ämtern und so. Und ich kann sie doch nicht einfach vor die Tür setzen. Ich meine, ich habe ja auch Angst, dass sie das mit dem Kind nicht schafft. Und was ist dann?"
"Wenn das Kind geboren wird, dann kommt der KJGD. Die checken ab, ob weitere Hilfe notwendig ist." Ich werfe meiner Protokollantin einen erfreuten Blick und merke einen Beratungstermin in greifbare Nähe rücken.
"Kann ich dann nicht einen Termin bei Ihnen haben. Also zusammen mit meiner Freundin. Oder soll ich mich beim KJGD melden?" Insgeheim erwarte ich nun das Angebot, mal im Jugendamt vorbei zu kommen. Doch mit der folgenden Antwort rechnete ich in keinem Fall. "Wenn ihre Freundin in einen anderen Bezirk zieht, dann ist ein anderes Jugendamt zuständig. Sie sollte jetzt erst einmal zum Jobcenter."
Sie will mich unbedingt an das Jobcenter loswerden, denke ich genervt und bin innerlich angespannt. Ich lasse mir jedoch nichts anmerken. "Wie…wenn sie in einen anderen Bezirk zieht…können die vom Jobcenter ihr auch eine Wohnung ganz woanders geben?"
"Nein. Das Jobcenter gibt nur die m^2 und Zimmeranzahl an, suchen muss sie schon selbst. Sie muss wirklich aktiv werden, auch in Bezug auf das Kind."
"Hm." Ich nicke zustimmend, was Frau B natürlich nicht sehen kann. "Ich helfe ja wirklich gern, aber ich will eigentlich nicht, dass sie mit dem Kind bei mir wohnt.

Ich habe ja selbst nur ein Zimmer und dann…na ja...so ein Baby schreit ja auch nachts und so." Ich möchte nicht den Eindruck erwecken, dass ich meine Freundin im Stich lassen würde, nur weil ein Säugling meine Nachtruhe stören könnte.
"So ein Säugling bringt eben Unruhe mit sich", bejaht Frau B meine Annahme, "es ist sicher leichter für sie, wenn sie ihre Freundin in ihrer Wohnung besuchen gehen können. Da können sie ihr dann auch helfen." Natürlich verstehe ich, dass dies ein möglicher Weg wäre, um die Situation zu verbessern, dennoch resigniere ich innerlich. Ade Beratungsgespräch, am Jobcenter werde ich wohl nicht vorbei kommen. Im Grunde möchte ich das Telefonat jetzt so schnell wie möglich beenden.
"Na gut, dann rufe ich jetzt erstmal beim Jobcenter an?". Das ist mehr eine vorsichtige Frage, als eine Erklärung, denn unbewusst hoffe ich darauf, zumindest die Möglichkeit eines Besuchs der Jugendamtssprechstunden vorgeschlagen zu bekommen. Dessen ungeachtet werde ich freundlich, aber bestimmt verabschiedet.

Resümee:

- Eine freundliche Mitarbeiterin mit angenehmer Stimme, die sich für das Telefonat Zeit genommen hat.
  Für BürgerInnen, die sich mit Problemen an das Jugendamt wenden, ist es wichtig, das Gefühl vermittelt zu bekommen, dass dort jemand ist, der Zeit zum Zuhören hat. Gegenteiliges würde das "sich öffnen" erschweren.
- Nachdem sie "entschieden" hatte, dass für meine Freundin primär das Jobcenter zuständig wäre, gelang es mir nicht, andere Unterstützung angeboten zu bekommen. Merkwürdig finde ich, dass eine Anfrage nach einem Beratungstermin abgewehrt wurde. Es kann sein, dass dies in der Ahnung getan wurde, auch ein persönliches Gespräch würde keinen anderen Weg als den über das Jobcenter ergeben. Doch da die offene Sprechstunde jedem Bürger zugänglich ist, wäre zumindest ein Verweis darauf gut gewesen.
- Alles in allem hinterließ das Gespräch bei mir ein positives Gefühl, auch wenn mehr Hilfeangebote bzw. Alternativen wünschenswert gewesen wären

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: ca. 8

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: AJASD3FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt

(nur 1 – 3 ausfüllen) (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E: „18 Jahre und schwanger“
Codenummer: AJASD4O
Kontaktpartner: Pförtner, ASD-Mitarbeiterin, ASD-Mitarbeiter
Drei Kontakte in einer mehrgliedrigen persönlichen Vermittlungskette
Autorin: Dorothee Olvera Hernandez

05.06.07, ca. 9:10 Uhr / Dauer: ca. 2 Minuten
Thema: Ich bin eine 18jährige Schwangere auf der Suche nach einer Beratung. Ich möchte ins Jugendamt in der Südekumzeile in die offene Sprechstunde, um dort persönlich einem ASD-Mitarbeiter zu begegnen.
Vorspann:
Für heute habe ich mir vorgenommen, einen persönlichen Kontakt mit dem Jugendamt herzustellen. Ich möchte zum Jugendamt in der Südekumzeile, habe aber die genaue Adresse vergessen und weiß nicht, wie ich am Besten dort hinkomme. So gehe ich zunächst einmal in das Jugendamt in der Klosterstrasse und möchte dort nach der Adresse und dem Weg fragen.
Zunächst habe ich Schwierigkeiten, den Eingang zu finden. An der Hauswand sehe ich ein großes Schild mit der Aufschrift: Jugendberatungsstelle und klein darunter Bezirksamt Spandau, Abteilung Jugend und Sport (?). Ein Pfeil weist nach links und ich folge diesem. Trotzdem kann ich den Eingang nicht finden, zwar sehe ich eine Beratungsstelle, doch diese scheint mir nicht das Jugendamt zu sein, an der Tür hängt ein Zettel, der mich darüber informiert, wofür die Beratungsstelle alles nicht zuständig ist; was sie leisten kann, ist für mich im Vorbeigehen nicht zu erkennen. Ich gehe davon aus, dass das Jugendamt wohl ein Stück weiter geradeaus ist. Damit liege ich leider falsch. Ich stehe nun vor einer großen Einfahrt, wundere mich, warum ich nicht noch ein Schild sehe und beschließe dann aber, in den Hinterhof zu gehen, da mir dies noch als die wahrscheinlichste Möglichkeit erscheint. Auch im Hinterhof werde ich nicht fündig, es ist nur ein großer Parkplatz, aber ein Hinweisschild oder sonstiges kann ich nicht sehen. Dumm gelaufen, denk ich bei mir, dann fahr ich halt erstmal Richtung Südekumzeile, mal schaun, ob ich das Jugendamt dann finde. Ich nehme einen anderen Ausgang vom Hof runter wieder Richtung Klosterstrasse und sehe mich unvermittelt vor der Eingangstür des Jugendamtes stehen. In großen roten Buchstaben steht es dort ganz deutlich, der Eingang ist klein wie ein normaler Hauseingang. Ich frage mich, ob ich den großen Schriftzug einfach übersehen habe, oder ob er vielleicht hinter einem Vorsprung versteckt war, ich weiß es aber nicht mehr. Nachdem ich das Jugendamt betreten habe, muss ich glücklicherweise nicht mehr weiter suchen, denn mir direkt gegenüber sitzt der Pförtner: „Ich würde gerne in das Jugendamt in die Südekumzeile, können Sie mir vielleicht sagen, wie ich dahin komme?“ „Nee, das weiß ich auch nicht, ich weiß auch gar nicht so richtig, wo die Südekumzeile ist, da so in die Richtung glaub ich, aber das weiß ich jetzt auch nicht.“ „Könnten Sie mir denn vielleicht wenigstens die genaue Adresse geben?“ „Nee,…“ er blättert kurz in seinen Papieren „die hab ich auch nicht. Da müssen Sie vielleicht einfach mal nen Busfahrer da fragen, die wissen so was doch meistens, da können die Ihnen vielleicht Auskunft geben. Ja, oder, warten Sie mal, gehen Sie doch mal hoch zum Tagesdienst, ist im sechsten Stock, Zimmer 612, die müssten das wissen.“
Ich bedanke mich und gehe Richtung Fahrstühle. Leicht verwundert bin ich schon, dass er mir nicht die Adresse geben kann, vor allem, wo ich ihm doch schon die

Strasse genannt habe und es eigentlich ja nur noch um die Hausnummer geht. Ich erwäge kurz, doch einfach Richtung Südekumzeile zu fahren und dann dort zu suchen, möchte aber nicht dadurch auffallen, das Jugendamt direkt wieder zu verlassen und warte nun also doch auf den Fahrstuhl.

05.06.07, ca. 9:15 Uhr / Dauer: ca. 2 Minuten
Ich warte ziemlich lange, der Fahrstuhl möchte einfach nicht kommen und ich überlege, ob ich nicht einfach die Treppe benutzen soll. Dann erinnere ich mich daran, dass ich ja schwanger bin und warte noch ein bisschen länger. Schließlich kommt der Fahrstuhl auch und ich steige mit vier oder fünf anderen Leuten ein. Ich überlege mir eine gute Ausrede, um die Adresse der Südekumzeile zu bekommen, mir fällt aber nichts Gescheites ein. Der Fahrstuhl hält ein paar Mal, dann bin ich schon im sechsten Stock. Ich steige aus und gehe durch eine Glastür, hinter der ich schon einen langen Gang mit vielen Zimmern ausmachen kann. Nach einem kurzen Blick sehe ich, in welche Richtung ich muss und begebe mich zu Zimmer Nummer 612.
Die Tür ist offen. Drei Frauen sitzen in dem Raum, eine hinter ihrem Schreibtisch, zwei davor. Ich bin mir nicht sicher, ob ich reingehen soll, oder ob dort gerade eine Beratung stattfindet, wundere mich aber, dass die Tür offen steht. „Kommen Sie rein.“, fordert mich die Dame hinter dem Schreibtisch auf. „Um was geht es denn?“ Ich fühle mich unwohl, da die Situation mir angesichts der Mithörenden so offen bzw. ungeschützt erscheint. Hier möchte ich mich nicht beraten lassen, wenn drei Menschen im Raum sitzen, wo ich von zweien nicht einmal sicher bin, ob sie Klientinnen oder Sozialarbeiterinnen sind. „Also, eigentlich wollte ich bloß fragen, ob Sie mir sagen können, wie ich zu dem Jugendamt in der Südekumzeile komme… Ich hab gehört, die sollen dort so nett sein.“ Oh, böse Falle denke ich mir… Gleich wird sie die Zuständigkeit prüfen und ich habe noch gar keine Adresse rausgesucht. Erstaunlicherweise erklärt sie mir jedoch anstandslos den Weg. „Ja, also, da müssen Sie hier gegenüber bei den Spandauer Arcaden in den Bus steigen, ich glaub da fahren mehrere, da fragen Sie einfach, Sie müssen zum Magistratsweg fahren. Also Ecke Magistratsweg/Brunsbütteler Damm heißt das glaub ich. Da steigen Sie aus und gehen dann links, die nächste Strasse ist dann gleich die Südekumzeile, und da dann die Hausnummer 3/3a. Das ist so ein Backsteingebäude.“ Ich bedanke mich und gehe wieder.
Erneut muss ich auf den Fahrstuhl warten, dieser kommt erstaunlich schnell, ich steige ein und fahre runter: Beim nächsten Halt steige ich wieder aus, und beginne, nach dem Ausgang zu suchen. Ziemlich desorientiert gucke ich durch die verschiedenen Türen, kann aber keinen Weg nach draußen entdecken. Ich bin verwirrt, schließlich frage ich einen jungen Mann, der vor den Aufzügen steht, ob er nicht weiß, wo der Ausgang ist. „Sie sind hier im vierten Stock, da müssen Sie schon runter bis ins Erdgeschoss fahren.“ Oh nein, wie dumm von mir! Ich drücke erneut auf den Knopf für den Fahrstuhl in Richtung nach unten. Der Fahrstuhl kommt zwar, ist aber unterwegs in den 12. Stock. Da möchte ich dann doch nicht mitfahren. So langsam habe ich das Gefühl, dass mir die Zeit davon rennt. „Kann man auch das Treppenhaus benutzen?“ Der junge Mann schaut zu mir herüber, ich habe nicht den Eindruck, dass er besonders viel Lust hat sich zu unterhalten. „Da gehe ich von aus.“ Ich hab das Warten satt und begebe mich ins Treppenhaus. Auf dem Weg nach unten sehe ich immer wieder irgendwelches Gekritzel an der Wand, es wirkt ungepflegt. Endlich komme ich im Erdgeschoss an

und finde auch tatsächlich den Ausgang. Das war irgendwie nicht ganz so einfach, ich bin entnervt von dem vielen Herumirren und froh, wieder draußen zu sein.

05.06.07, ca. 9:30 Uhr / Dauer: ca. 60 Minuten
Im Bus Richtung Südekumzeile überlege ich mir etwas genauer, wie ich meine Rolle spielen soll. Ich beschließe, dass ich gerade erst nach Berlin gezogen und noch ganz orientierungslos bin. Ich wohne mit meiner Mutter zusammen und bin vor wenigen Tagen 18 geworden. Meine Schwangerschaft habe ich selber gerade erst festgestellt und nehme an, dass ich so im dritten Monat sein müsste, habe aber noch keinen Arzt aufgesucht. Das Verhältnis zu meiner Mutter ist nicht das Beste, ich habe Angst, ihr von meiner Schwangerschaft zu berichten, da sie bereits geäußert hat, dass ich, sollte ich schwanger werden, dann für das Kind selbst bzw. alleine verantwortlich bin. Ich erwarte deshalb keine Unterstützung von ihr. Dem Amt gegenüber bin ich etwas misstrauisch. Ich möchte nicht zu viel von mir preisgeben, erst einmal gucken, was man mir dort bieten kann und möchte versuchen, zunächst einmal anonym zu bleiben.

Beratungssituation:
Problemlos erreiche ich die Südekumzeile und finde diesmal auch das Jugendamt sofort. Die Hausnummern 3 und 3a haben beide einen Eingang, der der 3a steht offen, so dass ich diesen wähle. Ich gehe herein und finde mich kurz darauf in einem Raum wieder, der mich an ein Cafe erinnert. Es stehen dort mehrere runde kleine Tische mit Stühlen, ein Schild informiert mich darüber, dass hier kein Wartebereich ist. (Erst durch späteres Nachfragen habe ich erfahren, dass eben dieser Bereich eigentlich der Wartebereich ist. Das Schild bezog sich also nicht auf das Cafe-ähnliche Ambiente, sondern auf den Vorraum.)
Ich bin etwas verwirrt, überlege schon, wieder raus zu gehen und durch die Tür zur Nummer 3 wieder rein zu kommen, als ich durch eine Glasscheibe hindurch einen jungen Mann sehe. „Der ist aber jung für einen Pförtner“ schießt mir durch den Kopf. Trotzdem bin ich froh, einen Ansprechpartner gefunden zu haben und beschließe, diesen zu fragen wo ich hin muss. Ich gehe durch eine weitere Glastür. Der Mann kommt schon auf mich zu und fragt nach meinem Anliegen. „Ich wollte mich beraten lassen.“ „Haben Sie einen Termin oder sind Sie einfach so gekommen?“ „Ich bin einfach so hier, ohne Termin.“ „Also dann… ach, ich bring Sie am Besten mal eben zum Tagesdienst, kommen Sie mit.“ Das finde ich toll! Ich muss nicht alleine durch Gänge laufen, immer auf der Suche nach irgendwelchen Schildern, die mich darin bestätigen, dass ich auf dem richtigen Weg bin. Meine Erfahrung aus der Klosterstrasse verfolgt mich noch. Ich folge dem Mann eine Treppe hinauf, bin jedoch nicht ganz so schnell wie er. Ich bemühe mich, einen elenden und auch unsicheren Eindruck zu machen.
Im zweiten (?) Stock angekommen sehe ich einen weiteren Mann vor einer verschlossenen Tür stehen. Eigentlich höre ich ihn, bevor ich ihn sehe, denn ich bin nicht ganz so schnell wie mein Begleiter und dieser hat den Mann bereits angesprochen. „Ist noch keiner da?“ Na, prima, denk ich, wenn die noch nicht mal angefangen haben, dann komm ich ja nie pünktlich zu meinem Seminar nachher… „Doch, ick hör die da schon, aber die Tür jeht nich oof.“ Der Mann scheint genervt. Ein Klient also… Mein Begleiter schließt die Tür auf und fragt gleichzeitig nach, zu wem der Herr denn möchte. Er gibt an, einen Termin bei Frau X zu haben. „Ach ja, Frau X hat heute auch Tagesdienst, da müssen Sie dann

vielleicht ein bisschen warten.“ Dies ist an mich gerichtet. Meine Laune sinkt… Warten,… Zwar bin ich darauf eingestellt, jedoch fühle ich mich sehr unsicher. Ob da wohl viele Leute warten? Werde ich dort dann eingehend von anderen gemustert oder bin ich vielleicht alleine und kann noch ein wenig nachdenken? Mittlerweile bin auch ich durch die Tür hindurch und stehe nun in einem engen Flur. Es sieht nett aus, der Flur ist mit Teppich ausgelegt und ich sehe Pflanzen dort stehen. Es ist ein wenig verwinkelt und ich habe fast den Eindruck, in einer ehemaligen Wohnung zu stehen. Der Mitarbeiter erkundigt sich nach dem Zimmer von Frau X, geht dann voran und klopft an. Der Mann, dem wir im Treppenhaus begegnet sind, ist ihm dicht auf den Fersen. Ich folge mit etwas Abstand, bleibe dann unsicher im Flur stehen. Der Mitarbeiter klopft an, guckt kurz in das Zimmer von Frau X herein, schließt die Tür wieder und sagt an den Klienten gerichtet: „Die Frau X telefoniert gerade noch, wenn Sie vielleicht noch kurz im Wartebereich Platz nehmen könnten…“ Mit einer Handgeste zeigt er auf den angrenzenden Raum, auch ein Schild an der Wand weist darauf hin, dass dort der Wartebereich ist. Auf dem Boden hat (vermutlich) ein Kind eine Holzeisenbahn aufgebaut, ich finde, es sieht nett aus und fühle mich an meine eigene Holzeisenbahn aus der Kindheit erinnert. „Ne, das is da ja dat Spielzimmer, da geh ich doch nich rein.“ Langsam finde ich den Klienten pampig. So würde ich mich nicht in einem Amt aufführen. Dann geht er geradeaus in einen Raum, der auf mich eher wie ein Besprechungsraum oder eine Teeküche wirkt. Auch das finde ich seltsam. In dem Raum scheint sich ein anderer Mitarbeiter aufzuhalten, der den Klienten darauf hinweist, dass dies nicht der Wartebereich sei und er links durch in das Zimmer gehen müsste. Ich höre nur die Stimme, sie klingt nicht unfreundlich und der Klient macht sich nun auch tatsächlich auf den Weg in das Wartezimmer. Ich stehe noch immer im Flur herum. „Tschuldigung, kann ich da ma durch“ höre ich eine Stimme von hinten. Bevor ich mich groß bewegen kann, drängelt sich ein Jugendlicher an mir vorbei, als ich ihn sehe, muss ich unwillkürlich an die Jugendgerichtshilfe denken. Von vorne kommt nun mein Begleiter auf mich zu. „Die Frau X hat jetzt erst einen Termin, aber kommen Sie einfach mit, dann mache ich die Aufnahme mit Ihnen.“ Ich bin froh, den zweiten Stock wieder verlassen zu können. Es war zwar nett gemacht, allerdings habe ich mich beengt gefühlt. Außerdem roch es nach Zigarettenrauch und ich war froh, nicht tatsächlich schwanger zu sein, denn der Geruch wäre mir wahrscheinlich sehr unangenehm und wer weiß, ob ich dann nicht schnell die Toilette hätte aufsuchen müssen…
So folge ich dem jungen Mann wieder hinunter, er führt mich in ein Zimmer im Erdgeschoss. Auch hier steht eine große Grünpflanze, es gibt einen Schreibtisch sowie einen kleinen Tisch mit vier Stühlen drum herum. Der Raum hat große Fenster, eines steht offen. Die Fensterputzer sind gerade am Werk und stehen direkt vor dem Fenster. Der Sozialarbeiter fragt nach, ob er das Fenster schließen kann, bedeutet mir, auf einem der vier Stühle Platz zu nehmen und räumt schnell den voll gepackten Tisch leer. Er nimmt mir gegenüber Platz. „Wie ist denn ihr Name?“ „Ich möchte eigentlich gerne anonym bleiben, wenn das geht.“ Er scheint sehr erstaunt zu sein, fragt jedoch nicht weiter nach. „Erstmal ist das kein Problem, was führt Sie denn heute hier her?“ „Also, ich hab gerade festgestellt, ich bin schwanger, und ich weiß nicht, was ich machen soll.“ „Darf ich fragen, wie alt Sie sind?“ „18.“ Ich weiche seinem Blick aus, schäme mich, bin unsicher und fühle mich allgemein elend. „Und wie haben Sie das festgestellt, waren Sie beim Arzt oder so ein Test aus der Apotheke?“ „Ich hab nur so einen Test gemacht, aber ich

hab das schon länger geahnt… Ich bin gerade erst nach Berlin gezogen, mit meiner Mutter und jetzt weiß ich gar nicht, wohin und überhaupt.“ „Das kann ich schon verstehen, da muss man sich ja erstmal orientieren, wo ist der nächste Supermarkt, wo ein Kiosk, und der nächste Frauenarzt ist dann ja erstmal nicht ganz so wichtig…“ „Ja, das ist dann ja auch nicht unbedingt besonders angenehm, ich weiß gar nicht, wohin.“ „Weiß Ihre Mutter denn schon von der Schwangerschaft?“ „Nein, ich weiß auch nicht, ich hab so Angst, ich weiß gar nicht, wie ich ihr das sagen soll.“ „Und was möchten Sie jetzt hier?“ „Ich suche jemanden, der mir sagt, was ich machen soll.“ „Ja, also, da muss ich Sie jetzt enttäuschen, ich glaube nicht, dass sie da jemanden finden. Wissen Sie, in einer Beratung, da werden Sie unterstützt, dass Sie ihre eigene Entscheidung treffen können, aber die Entscheidung selbst kann keiner für Sie treffen.“ Der Mann ist mir sehr angenehm, er scheint mich ernst zu nehmen, zeigt Interesse, drängt sich aber nicht auf. Zudem geht er offen mit mir um, zeigt mir, dass meine Erwartung überspannt ist, macht aber zugleich ein Angebot. „Warum sind Sie denn nach Berlin gezogen?“ „Hmm, ja, so richtig weiß ich das auch nicht… meine Mutter wollte das halt.“ „Wo kommen Sie denn her?“ „Zuletzt haben wir in Nordrhein-Westfalen gewohnt, aber wir sind schon so oft umgezogen, ich glaube, das ist einfach auch ein bisschen so, wenn man nicht weiß, was man machen soll, dann zieht man halt nach Berlin.“ „Ja, aber nur weil man in Berlin ist lösen sich die Probleme ja nicht von selbst.“ „Da haben Sie schon Recht, aber das müsste man mal meiner Mutter sagen.“ „Wie ist denn Ihr Verhältnis zu Ihrer Mutter?“ „Tja, sie ist halt meine Mutter. Es könnte schon besser sein, aber ich weiß auch nicht so recht…“ „Aber Sie können nicht mit ihr über die Schwangerschaft sprechen?“ „Ich weiß gar nicht, wie ich ihr das sagen soll, die hat ja im Moment auch so viel, und irgendwie kann ich das halt nicht.“ „Und was ist mit Ihrem Vater? Ihre Eltern sind doch getrennt, oder?“ „Ja..“ „Und wie lange ist das her?“ „Oh… da war ich glaub ich so sechs als die sich getrennt haben…das ist schon ziemlich lange her.“ „Und haben Sie noch Kontakt zu ihm?“ „Nee, meine Mutter ist dann ja gleich mit mir weggezogen, wissen Sie, wir sind ja immer wieder umgezogen, und da war das dann nicht so mit dem Kontakt.“ „Würden Sie sich denn Kontakt mit ihm wünschen?“ „Ich weiß auch nicht, ich glaube nicht, ich denke halt immer, er hätte sich ja auch kümmern können, wissen Sie…?.“ „Und was ist mit dem Vater des Kindes?“ „Da hab ich auch keinen Kontakt, ich kenne ihn auch kaum.“ „Aber Sie wissen, wer es ist, oder kommen da mehrere in Frage?“ „Nein, ich weiß das schon, aber ich hab auch nur den Vornamen, keine Telefonnummer oder so.“ Ich schäme mich hierfür und bin froh, dass der Mann nicht weiter nachfragt. Ich habe nicht den Eindruck, dass er mich für diese Situation verurteilt, er scheint aus reinem Interesse nachzufragen. Er vermittelt mir außerdem das Gefühl, mir weiterhelfen zu wollen, so dass ich trotz des schwierigen Themas nicht abblocke. „Und haben Sie irgendwelche Bekannte in Berlin? Freunde vielleicht?“ „Nein, noch keinen, also meine Mutter hat hier eine Freundin, aber na ja…“ „Sie sind ja auch erst so kurz hier, das ist wirklich schwierig.“ Er überlegt eine Weile. Mir fällt auf, dass er immer wieder Sachen nachmalt, die er sich aufgeschrieben hatte, so dass Einiges mittlerweile wie fett geschrieben erscheint. Ich überlege, ob das wohl für ihn die zentralen Informationen sind, kann aber nicht recht erkennen, ob dem so ist bzw. was genau er da nachmalt. Ich merke, dass ich mich gestrandet fühle. Meine soziale Landkarte erscheint mir gähnend leer. Bis auf eine Mutter, zu der ich nicht gerade das beste Verhältnis habe ist da niemand. Ich fühle mich einsam

und bemitleide mich schon selbst ein bisschen. „Ich möchte noch mal auf Ihre Mutter zu sprechen kommen, das ist mir noch nicht so ganz klar, ich kann die Frau noch nicht so richtig greifen.“ Ich spüre Unwillen in mir aufkommen. Zum einen habe ich mir im Vorfeld wenig über meine Mutter überlegt und habe selbst kein richtiges Bild von der Frau. Andererseits spüre ich, dass ich in meiner Rolle ein sehr ambivalentes und nicht ganz einfaches Verhältnis zu ihr habe, bin mir aber nicht sicher, inwiefern ich dies selbst durchschaue. „Ihr Verhältnis zu ihr, wie würden Sie das beschreiben?“ „Ich weiß nicht, sie ist auch immer so mit sich selbst beschäftigt, ich finde, sie nimmt nicht so viel Rücksicht, irgendwie, das ist halt schwierig, aber sie ist ja schon meine Mutter.“ „Sie haben ja gesagt, Sie sind oft umgezogen mit Ihrer Mutter.“ „Ja, so alle zwei drei Jahre so ungefähr würd ich sagen.“ „Und was war da der Grund?“ „Ich bin immer mehr mitgezogen, sie ist umgezogen… ich weiß nicht so recht, ich glaube, es ist wohl so, dass sie immer jemanden kennen lernt, und zieht dann ihren Bekanntschaften hinterher.“ „Ja, und sie hat dann immer einen neuen Freund – oder eine Freundin? (ich schüttele den Kopf) – und Sie sind dann da hin gezogen?“ „Ja, sie hat da wohl immer jemanden kennen gelernt. Und dann sind wir da mehr oder weniger immer hin, und wenns dann vorbei war, dann hat sie immer alles abgebrochen, wollte weg und wir sind halt wieder umgezogen.“ „Und gibt es da ein bestimmtes Muster in den Beziehungen?“ Ich gucke unverständlich. „Also, ich meine, es gibt ja zum Beispiel Frauen, die werden immer wieder von ihren Partnern geschlagen zum Beispiel, aber die suchen sich dann auch oft neue Partner, die sie dann wieder schlagen.“ „Nein, so war das nicht mit ihr.“ Ganz so problematisch soll meine Mutter nicht sein, ich möchte doch auch selbst halbwegs normal scheinen… „Was war das denn für ein Typ Mann, den sie hatte?“ „So ganz normal eben,… ich..“ Er unterbricht mich, beginnt eine Frage zu stellen, merkt aber sofort dass ich nach meiner Pause wieder angefangen hatte zu reden und fordert mich auf, weiter zu sprechen. „Ich hab so ein bisschen den Eindruck, ich weiß nicht so richtig, aber ich glaube, dass mehrere von den Männern eigentlich verheiratet waren, also dass sie dann eventuell auch der Grund für die Trennung war, ich weiß nicht, aber einmal hat sie zum Beispiel auch einer Freundin den Mann ausgespannt. Also, ich glaube irgendwie, dass sie immer geguckt hat, wer hat da eine gute Beziehung, und dann dachte sie halt, mit dem will ich auch eine haben, mit dem funktioniert das ja. Und dann halt immer ganz schnell, ganz viel, und das ging dann doch eher nach hinten los.“ „Und was macht Ihre Mutter beruflich?“ „Also, jetzt gerade ist sie arbeitslos.“ „Und wann hat sie zuletzt was gemacht?“ „Na ja, Moment, dass ist jetzt so ein Jahr her ungefähr glaub ich… das war so eine Maßnahme, die ist dann ausgelaufen, und seitdem hat sie nichts mehr.“ „Und wovon haben Sie dann gelebt?“ „Na ja, also ich glaube, ihr Freund der hat viel bezahlt, und sie hatte wohl auch Arbeitslosengeld, aber so genau weiß ich das gar nicht.“ „Und was machen Sie? Gehen Sie noch zur Schule, oder?“ „Ich hab das Fachabi gemacht, ja und danach aber nichts mehr. Ich weiß auch nicht so recht, was, ich dachte, ich hab ja noch Zeit und wollte erstmal so ein bisschen jobben, man weiß ja nie.“ „Sie sind ja auch noch jung, da muss man dass ja auch noch gar nicht unbedingt wissen, was man mal werden will. Wussten Sie denn da auch schon, dass Sie wieder umziehen, oder war das noch gar nicht klar?“ „Nein, das war letzten Sommer, da wusste ich das noch nicht, aber ich wusste auch gar nicht, was ich machen will, und dachte dann halt, ich mach erst noch ein bisschen Pause von der Schule, also nicht gleich weiter, sammele ein bisschen Erfahrung und gucke dann. Aber jetzt…“

„Und ihre Mutter? Hat die sich jetzt beim Jobcenter gemeldet?“ „Ja, ich glaub schon, so genau weiß ich das aber nicht…“ „Oder lebt sie jetzt von Erspartem?“ „Ich hab mich da nie so mit beschäftigt, das hat ja bis jetzt immer geklappt, also ich hab halt immer gejobbt, seit ich 16 bin, und na ja, ich hab halt mietfrei gewohnt bei ihr, und dann hat man ja doch ganz schön viel so, das ist ja schon in Ordnung.“ „Und jetzt, wo Sie schwanger sind, wollen Sie da bei Ihrer Mutter wohnen bleiben? Haben Sie da schon drüber nachgedacht?“ „Nein, eigentlich noch nicht so richtig. Ich glaube aber nicht, dass ich das will, das will sie bestimmt auch nicht, sie weiß es ja auch noch gar nicht, mit dem Kind dann und so.“ „Erwarten Sie denn keine Unterstützung von Ihrer Mutter?“ „Das hat sie schon ganz klar gesagt, dass wenn ich ein Kind kriege, dann ist das meine Sache.“ „Wann war das denn?“ „Ja, wo das mit der Pubertät losging, wo ich dann meinen ersten Freund hatte und so.“ „Aber das ist ja schon eine Weile her, sie wollte dann ja, dass Sie verhüten. Glauben Sie nicht, dass jetzt, wo es passiert ist, sie vielleicht ihre Meinung noch mal ändern würde?“ „Ich kann das nicht einschätzen, ich glaub das eigentlich nicht, und wenn, dann ist das auch so unsicher, dann sagt sie heute das eine und in ein paar Tagen dann wieder was anderes.“ „Also, wenn Ihre Mutter jetzt Leistungen beim Jobcenter beantragt hat, wissen Sie, dann ist das auch gar nicht alles so einfach, weil Sie sind jetzt ja 18, und wenn Sie dann ausziehen, dann zahlen die für Sie nicht.“ „Wie meinen Sie das? Ich darf nicht ausziehen?“ „Ja, also, ich weiß das nicht ganz genau, dass ist jetzt noch relativ neu, aber ganz viele haben mit 18 dann gesagt, sie ziehen aus, und das Jobcenter musste dann doppelt zahlen, und das wollen die ja natürlich auch nicht, deshalb darf man jetzt erst mit 25 ausziehen. Es gibt da ja auch immer Ausnahmen, aber das ist nicht ganz einfach.“ Ich bin erschrocken. Ich kann die Wohnungsproblematik zwar verstehen, im Moment kommt das aber so richtig nicht an mich ran, ich bin noch zu überrumpelt von meiner ganzen Situation, dass ich ausziehen muss ist zwar ein weiteres Problem, aber nichts, worüber ich mir bis jetzt Gedanken gemacht hatte. „Es gibt aber auch zum Beispiel so Mutter-Kind-Einrichtungen, darüber könnten Sie auch nachdenken.“ „Was ist denn das da? Wer ist da?“ „Das ist eine Einrichtungen für junge Mütter – offiziell auch für junge Väter, aber aus der Praxis ist mir da kein Fall bekannt – und die bekommen dann dort ein paar Zimmer oder eine kleine Wohnung mit ihrem Kind, und werden auch unterstützt. Also eigentlich die Aufgaben, die die eigenen Eltern meistens übernehmen, wenn ein Mädchen sehr jung schwanger wird, dass die dann lernen, wo muss ich welche Anträge stellen, wie mache ich das, wie kann ich mein Kind gesund ernähren, wie versorge ich es richtig, alles solche Sachen. Die jungen Frauen, die da wohnen, sind dann solche Frauen auch wie Sie jetzt, relativ jung schwanger geworden, so zwischen 16 und Anfang 20, und die Familie kann sie aber, aus welchen Gründen auch immer, nicht unterstützen. Könnten Sie sich so etwas vorstellen?“ „Ja, ich denke schon, das scheint doch schon ganz gut zu sein.“ „Die Kosten werden dann auch vom Jugendamt getragen, so dass man dann mit dem Jobcenter keine Probleme hat, denn sonst taucht ja auch wieder das Problem auf, denn Sie sind ja noch nicht 25, das hatte ich Ihnen ja erklärt.“ „Ja, und wie geht es jetzt weiter?“ „Also, ich kann das alleine nicht entscheiden, ob Sie solch eine Hilfe bekommen können, ich bin auch gar nicht in der Position dazu. Ich werde Ihren Fall morgen in der Fallteambesprechung vorstellen, und dann wird ein Kollege Ihren Fall bekommen, der würde sich dann bei Ihnen melden. Sie hatten ja am Anfang gesagt, dass Sie gerne anonym bleiben

möchten, aber das ist dann natürlich schwierig, denn wir müssten dann ja schon Kontakt mit Ihnen aufnehmen. Warum möchten Sie denn Ihre Daten nicht preisgeben?“ „Ich weiß ja nicht so recht, was dann passiert, also wenn meine Mutter das alles so mitkriegt, das möchte ich nicht, und wer das dann alles sieht und so.“ „Ja, aber da müssen Sie sich keine Sorgen machen, also es gibt ja auch den Datenschutz, wir dürfen Ihre Daten ja gar nicht weitergeben. Ich würde die jetzt haben, und die dann an den zuständigen Kollegen weitergeben, das klärt sich morgen, wer das sein wird. Und ansonsten würde die dann höchsten, wenn Ihnen eine Hilfe oder besser gesagt eine Maßnahme bewilligt wird, dann würde das noch der Kollege von der Kostenübernahme zu sehen bekommen, aber Ihre Mutter kommt da, ohne dass Sie das wollen, auch gar nicht ran.“ „Sind Sie dann weiter für mich zuständig?“ „Wäre Ihnen das denn angenehm?“ „Na ja, also, ja, eigentlich schon. Das ist ja nicht unbedingt ein gutes Gefühl, wenn man dann immer noch mal jemandem Neues und Fremdes das alles noch mal erzählen muss… Das wäre mir so schon lieber.“ „Wenn Sie das möchten, dann kann ich das morgen natürlich in der Besprechung so auch weitergeben, aber das entscheide letztendlich nicht ich. Ich bin zur Zeit noch Praktikant hier, also ich lerne noch, und da weiß ich nicht, ob meine Kollegen jetzt sagen, ja das kannst Du machen, oder ob sie eventuell meinen, ich sei noch nicht so weit, es gibt halt Sachen, die kann ich gut, und andere, die kann ich noch nicht so gut, und dann muss ich auch noch mal fragen gehen.“ „Ich fände das schon gut, weil Sie kenne ich jetzt ja ein bisschen.“

Die Tatsache, dass der junge Mann „nur“ ein Praktikant ist stört mich überhaupt nicht. Bis jetzt hat er mir den Eindruck vermittelt, kompetent zu sein und mich zu verstehen. Ich finde es gut, dass er diesen Punkt nun, wo ein engerer Kontakt etabliert werden soll, so offen anspricht und mir die Entscheidung überlässt, ob mir dies Recht ist. Selbst scheint er kein Problem mit seiner Rolle zu haben, möchte aber anscheinend sowohl mögliche Missverständnisse hinsichtlich seiner Entscheidungsfreiheit wie auch hinsichtlich seiner Kompetenzen erst gar nicht aufkommen lassen.

„Ja, ich werde dass dann morgen so ansprechen, und kann mir dann auch vorstellen, dass ich Ihren Fall bekomme. Dann wäre das so, dass Sie mit mir die Gespräche führen, und wenn ich Fragen habe, dann ist immer noch meine Anleiterin Frau Y im Hintergrund, die kann ich dann fragen. Wollen Sie mir denn dann Ihren Namen und auch eine Telefonnummer geben?“ „Ja, ich mach dass dann mal. Also, ich heiße Hille, Dorothee.“ „Und Ihr Geburtsdatum?“ „Der 26.5.89.“ Er schreibt meine Daten auf, ich hatte so halb erwartet, dass er eventuell noch mehr oder weniger nachträglich zum Geburtstag gratuliert, bin aber auch nicht schrecklich enttäuscht, als dies nicht passiert, vielleicht hätte es mir aber gut getan. „Und Ihre Adresse brauche ich dann noch, denn ich muss auch überprüfen, ob wir hier überhaupt zuständig sind.“ „Ich wohne hier gleich um die Ecke, im Brunsbütteler Damm Nummer 255.“ „Ja, dann sind Sie hier richtig. Wie haben Sie uns denn gefunden? Beim Spazierengehen oder wie?“ „Nein, eigentlich war ich erst in der Klosterstrasse, dass hatte ich im Internet gesehen, und die haben mich dann hierher geschickt.“ „Und dann haben Sie doch bestimmt die gleiche Postleitzahl wie wir hier? Die 135 irgendwas, Moment?“ „Weiß ich gar nicht so genau, schon 135 oder so, aber ich bin ja noch nicht so lange hier…“ „Das ist kein Problem, das bekomme ich schon noch heraus. Aber eine Telefonnummer brauch ich auch noch, vielleicht eine Handynummer?“ Ich gebe ihm meine Handynummer.

„Ich verspreche Ihnen, wenn ich Ihren Fall bekomme, dann rufe ich Sie diese Woche noch an. Brauchen Sie sonst noch irgendetwas?“ „Ja, könnten Sie mir vielleicht noch Ihre Telefonnummer geben, falls noch was ist, dass ich mich dann melden kann oder so?“ „Ja, also, ich habe kein eigenes Telefon, ich bin ja noch Praktikant, Moment, also, (er holt etwas zu schreiben) ich bin Herr Z. Das hier ist die Nummer vom Tagesdienst, da geht jeden Tag wer anderes dran, aber da können Sie dann auch sagen, dass Sie mit mir sprechen wollen, und wenn ich dann gerade Zeit habe, dann geht das auch, sonst rufe ich Sie auch zurück. Und das hier ist noch mal die Durchwahl von meiner Anleiterin, der Frau Y, da können Sie sich auch melden.“ „Danke schön, das mach ich dann.“ „Habe ich jetzt noch irgendetwas vergessen? Aah, Moment, ich gebe Ihnen noch mal die Öffnungszeiten mit, falls Sie noch mal einfach so vorbeikommen möchten, wäre ich jetzt schon fest angestellt, dann könnte ich Ihnen einfach eine Visitenkarte geben, aber als Praktikant habe ich die leider noch nicht.“ Ich lächle. „Und wie gesagt, es meldet sich dann jemand bei Ihnen, wenn ich Ihren Fall bekomme, dann hören Sie auf jeden Fall noch diese Woche von mir. Dann müssen Sie wohl auch noch mal zur Beratung kommen, und ich kann Ihnen auch so viel schon mal sagen, ich denke, da wird es noch weitere Fragen zu Ihrer Mutter geben. Ich habe schon gemerkt, dass Ihnen das Thema nicht ganz angenehm ist, aber damit Sie sich darauf einstellen können, denn das ist schon wichtig.“ Ich bin froh zu wissen, woran ich sein werde, zweifle jedoch, ob ich, hätte ich dies bereits gewusst, meine Daten herausgegeben hätte. Irgendwie möchte ich das Ganze noch mal überdenken, aber nun ist es auch schon zu spät irgendwie. „Brauchen Sie sonst noch irgendwas?“ „Nein, ich glaube nicht. Vielen Dank aber.“ Wir verabschieden uns und ich verlasse das Jugendamt wieder.
Mittlerweile bin ich ziemlich erschöpft, teilweise ist es doch eng für mich geworden, zwischendurch habe ich immer wieder überlegt, ob ich die Situation auflösen soll, besonders angesichts der Arbeit, die ihm jetzt entsteht, ich habe ein leicht schlechtes Gewissen.

Nachspann:
Ich sitze wieder in der Fachhochschule, als plötzlich, mitten in meinem Seminar mein Handy anfängt zu klingeln. Ich entschuldige mich und laufe auf den Flur, nach einem Blick auf die Nummer stelle ich fest, dass dies vermutlich das Jugendamt ist, das mich anruft. „Hallo, hier ist Dorothee?!“ Die Verbindung ist schlecht, ich habe kaum Empfang. „Hallo, Frau Hille? Sind Sie dran?“ „Ja, Moment…“ Der Empfang wird besser. „Ja, hier ist noch mal Herr Z, vom Jugendamt, Sie waren heute bei mir. Ich wollte fragen, könnten Sie wohl noch mal vorbeikommen, ich habe noch ein paar Fragen an Sie, die ich gerne vor morgen noch geklärt hätte, vor der Besprechung, wissen Sie.“ „Hm, das ist jetzt gerade schlecht, ich bin unterwegs…“ Mir fällt auf, wie dumm das gerade klingt, habe ich doch angegeben, direkt um die Ecke zu wohnen und eigentlich auch nichts Besonderes zu tun zu haben. „Könnten Sie dann vielleicht morgen kommen? Morgen Nachmittag?“ Ich bin total überrumpelt, diesen schnellen Rückruf hatte ich nicht erwartet. Wider besseres Wissen vereinbare ich einen Termin für den nächsten Nachmittag und lege wieder auf. Nun ist mir jedoch klar, dass ich den Termin entweder absagen, oder aber die Situation auflösen muss und entscheide mich für die zweite Variante.

Resümee 1:

- Ich war begeistert davon, wie viel Zeit man mir gewidmet hat, obwohl ich ohne Termin in die offene Sprechstunde kam. Ich musste nicht lange warten und hatte den Eindruck, dass nicht nur eine kurze Aufnahme gemacht, sondern ein erstes, langes, gutes Gespräch mit mir geführt wurde.
- Während des Gesprächs hat sich meine Rolle erst so richtig entwickelt. Ich war beeindruckt, wie gut Herr Z meine Konflikte herausgearbeitet hat. Vieles ist mir selbst dadurch klarer geworden, zugleich war es für mich nicht ganz einfach als mir klar wurde, wie einsam ich eigentlich bin. Vielleicht wäre es angenehm gewesen, wenn auch dies zur Sprache gekommen wäre, aber andererseits wären wir dann wohl zu tief ins Thema eingestiegen.
- Ein eventueller späterer Beraterwechsel wäre mir auf jeden Fall sehr unangenehm gewesen. Bei diesem ersten Ansprechpartner hatte ich ein gutes Gefühl. Die Idee jetzt nicht noch mal von vorne erzählen zu müssen, erscheint mir sehr angenehm.
- Während unseres Gesprächs kamen zu irgendeinem Zeitpunkt auch die Fensterputzer wieder herein und verschiedene Personen steckten den Kopf zur Tür herein. Im Nachhinein kann ich mich nicht daran erinnern, wann dies war, was mir deutlich macht, dass Herr Z diese Störungen sehr souverän gehandhabt hat.
- Ich habe mich bei Herrn Z gut aufgehoben gefühlt, auch als er mir sagte, dass er „nur“ Praktikant ist, fand ich dies weder schlimm noch war ich ärgerlich oder eintäuscht. Ich fand, er hatte seinen Auftrag sehr souverän erledigt und von daher war mir seine Position egal. Vielleicht hatte er ja auch gerade deshalb so viel Zeit für mich?
- Insgesamt bleibt bei mir ein kleines schlechtes Gewissen zurück, da ich mit meinem Spiel so viel Zeit und auch Energie und echtes Interesse in Anspruch genommen habe.

Resümee 2:

- Offene Sprechzeiten sind zwar ein gutes und sinnvolles Angebot, allerdings kann es für den Klienten schwierig sein, wenn er, nachdem er bereits Kontakt mit einer bestimmten Person hatte und zu dieser vielleicht auch schon Vertrauen gefasst hat, dann wieder an jemand anderes „weitergegeben“ wird.
- Große, deutliche und leicht zu verstehende Beschilderung in dem Amt könnte es für Klienten leichter machen, sich zu orientieren und ihnen mehr Sicherheit geben, dass sie auf dem richtigen Weg sind.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 05.06.07 Dauer in Min.: 2

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Pförtner

Code-Nummer: AJASD4O
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 05.06.07 Dauer in Min.: 2

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: AJASD4O
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 05.06.07 Dauer in Min.: 60

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: AJASD4O
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall "18Jahre/Dickes Kind"
Codenummer: AJ/DKASD6FR
Kontaktpartner: ASD-Mitarbeiterin
4.6.07, ca.11:10 / Dauer: ca. 3 Minuten
Autor: N. Falkenberg

Vor dem Wählen bin ich leicht genervt. Hinter mir liegen mehrere, vergebliche Versuche, zwei bestimmte Mitarbeiterinnen im ASD zu erreichen. Vielleicht stimmen deren Telefonnummern nicht, denn bereits bevor die jeweilige Nummer vollständig gewählt war, ertönte ein Besetztzeichen. Ich beschloss daher, einfach irgendjemanden im ASD anzurufen, und dort nachzufragen. Nachdem mein Anruf von Herrn Z nicht entgegen genommen wurde, suche ich mir die Nummer von Frau X heraus.

"Guten Tag, sozialpädagogische Beratungsstelle, Jugendamt Spandau, X". Die Stimme klingt freundlich und irgendwie frisch. Ich stelle mir vor, wie Frau X eben voller Elan den Hörer abgenommen hat. Hoffentlich kann sie mir auch weiter helfen. Ich tue überrascht. "Ach Du Schreck, wo bin ich denn hier gelandet. Ich wollte eigentlich Frau Y vom Jugendamt sprechen."
"Na ganz so falsch ist es ja nicht. Wir gehören ja auch zum sozialpädagogischen Dienst." Die Stimme ist weiterhin freundlich, obwohl ich offensichtlich mit jemandem ganz anderen sprechen wollte. "Zu wem wollten sie denn?".
"Zur Frau Y."
"Ach sie wollten zur Behi." Die Stimme ist beinahe beschwingt. Aber jemand der sich nicht mit den (internen) Abkürzungen des Jugendamtes auskennt, wäre nun sicher verwirrt gewesen. Ich wusste zwar, dass Behi die Behindertenhilfe ist, dennoch bin ich etwas verwundert, denn meinem Wissen nach ist Frau Y nicht in der Behi tätig. Meine Antwort ist daher kaum gespielt. "Nee, ich weiß gar nicht was die macht, ich habe nur die Nummer hier. Die habe ich irgendwann von ihr bekommen. Aber die scheint nicht zu stimmen."
"Ja das kann sein, sie ist im (Straße) am anderen Standort. Ich weiß nicht, ob sie da schon vorher war, oder mit umgezogen ist. Aber ich kann ihnen eine Nummer geben…Moment…", eine kurze Pause, in der man Blättern im Hintergrund hört, "12345-99"
"Hm." Während ich die Nummer aufschreibe ist Stille.
"Ich habe da noch eine Frage, ich habe noch eine andere Nummer hier. Die stimmt dann wohl auch nicht. Von Frau WW. Ich war bei beiden irgendwie mal."
"Meinen sie WW mit W? Die Nummer habe ich auch hier. Die Vorwahl bleibt die gleiche und hinten eine 98." Ich bin etwas unsicher. Die Berliner Vorwahl wird sie wohl nicht meinen. "Also die 1234?"
"12345- und dann 98". Die Stimme wirkt ruhig und überhaupt nicht genervt. Das ist mir angenehm in Erinnerung geblieben. Schließlich hätte Frau X bestimmt andere Sachen zu erledigen, als Telefonnummern zu suchen.
"Ja vielen Dank, dann versuche ich es dort mal." Das Gespräch ist beendet. Ob sich Frau X verabschiedet hat, weiß ich nicht mehr. Wahrscheinlich habe ich es nur überhört.

Resümee:

- Das Gespräch hat ein positives Gefühl bei mir hinterlassen. Meine anfänglich leicht gereizte Stimmung ist verflogen.
- Nachdem ich bei anderen Telefonaten schon gegensätzliche Erfahrungen gemacht habe, bin ich erstaunt/verwundert, dass Frau X so bereit war, mir zu helfen. Schließlich wollte ich nichts anderes von ihr, als die Telefonnummern anderer Mitarbeiter. Vielleicht war sie aber gerade darüber erfreut, dass ich keine weiteren Belange hatte? Beinahe war ich versucht, mich dafür zu bedanken, dass ich nicht missgelaunt abgefertigt wurde.
- Die Freundlichkeit der Ansprechpartner scheint mir maßgeblich für die Zufriedenheit der Ratsuchenden (Kunden)
- Wenn man viele negative Erfahrungen mit "Behörden" macht, sinken womöglich die persönlichen Ansprüche an Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter.
- Fachsprache und interne Abkürzungen für einzelne Bereiche wirken irritierend, womöglich verunsichernd, auf Außenstehende (Behi = Behindertenhilfe)

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 04.06.07 Dauer in Min.: ca. 3

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: AJ/DKASD6FR
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☒ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E „18 Jahre und schwanger“
Codenummer: AJASD7SASU
Kontaktpartner: ASD
23.7.07, ca. 11.45 Uhr / Dauer: ca. 10 Minuten
Autor: Katharina Schulze & Jessica Schallat

Vorbereitung: Folgende Besonderheiten haben wir für den Sachverhalt festgelegt: Marisa Zemper ist am 7.12.1988 geboren und ist in der 17. Woche schwanger. Marisa lebt mit ihrer Mutter und dem Lebensgefährten der Mutter in einer 3-Zimmer-Wohnung in der Seegefelder Straße 80, die Mutter ist Kassiererin bei Drospa.
Elisa macht eine Ausbildung zur Einzelhandelskauffrau, sie ist im zweiten Ausbildungsjahr. Mit ihrer Mutter ist Elisa zur Zeit zerstritten, u.a. weil Elisa ein Kind erwartet. Die Mutter möchte nicht, dass Elisa mit ihrem Kind in der Wohnung leben wird, Elisa möchte das auch nicht. Sie möchte so bald wie möglich ausziehen, weiß aber noch nicht wie das funktionieren soll. Sie ist überfordert mit der Situation und sucht Rat. Die Telefonnummer des ASD-Mitarbeiters hat sie von einer Freundin erhalten.

Durchführung: Ich habe bereits in den vergangenen Tagen versucht die ausgewählte Mitarbeiterin vom ASD zu erreichen, jedoch niemanden erreicht. Ein Anrufbeantworter ist auch nicht geschaltet. Deshalb habe ich mir aus der Telefonliste eine andere Mitarbeiterin rausgesucht, die ich nun anrufe. Es handelt sich um das erste Telefonat, dass ich von zu Hause aus führe. Ich finde es irgendwie merkwürdig von zu Hause aus dieses Telefonat zu führen und fühle mich etwas unwohl. Allerdings habe ich ja schon mehrere Telefonate zum Thema 18 Jahre und schwanger geführt und greife beherzt zum Telefon. Irgendwie möchte ich dieses letzte Telefonat jetzt endlich erledigen und hoffe, dass es ein gutes Gespräch wird.
Die von mir spontan ausgewählte Mitarbeiterin meldet sich mit ihrem Namen. Sie hat eine freundliche Stimme und ich stelle fest, dass ich es angenehmer finde als 18jährige Marisa mit einer Frau zu sprechen. Ich stelle mich vor und frage unsicher, ob ich mit dem Jugendamt verbunden bin und dass ich die Nummer von einer Freundin habe. Außerdem sage ich, dass ich nicht genau weiß, ob ich mit meinem Anliegen bei ihr überhaupt richtig bin. Sie bejaht, ich wäre beim Jugendamt und fügt hinzu, dass ich mich eigentlich beim zuständigen Tagesdienst melden müsse, dass ist heute der Herr XY. Der Tagesdienst sei für Erstgespräche zuständig. Ich frage sie, ob ich erst mal erzählen soll, worum es geht. Sie stoppt mich freundlich und fragt „Wo wohnen Sie denn?“ Ich finde ihre Reaktion okay, denn möglicherweise ist es wirklich besser, wenn Marisa nicht mehrmals alles erzählen muss. Andererseits bin ich etwas besogt, dass sie mich nun mit einem Mitarbeiter verbindet, der von uns bereits getestet wurde. Ich nenne meine Adresse und bin verwundert, dass sie mir mitteilt, dass ich in der falschen Regionalgruppe angerufen habe, denn eigentlich hatte ich die Adresse passend zu der Regionalgruppe rausgesucht. Im Nachhinein stelle ich fest, dass ich bei den Hausnummern nicht aufgepasst habe und wirklich eine andere Regionalgruppe zuständig ist.

Meine Gesprächspartnerin teilt mir die Adresse des zuständigen ASDs mit und ich bin etwas verwirrt. „Muss ich da hingehen?“ frage ich. „Nein, sie können da erst mal anrufen. Allerdings ist dort nur ein Anrufbeantworter geschaltet. Da können sie dann raufsprechen und werden zurückgerufen.“, sagt sie freundlich. Ich finde das sowohl als Marisa, als auch persönlich ungünstig, denn ich möchte nicht so lange auf einen Rückruf warten. „Dauert das lange?“ frage ich. „Ich muss nämlich nachher arbeiten.“ füge ich hinzu. Die Mitarbeiterin ist freundlich und antwortet, dass sie nicht genau wisse, wie lange ich warten müsse. „Ich gebe ihnen mal die Telefonnummern von zwei Kollegen, dort müssten sie jemanden erreichen. Herr XY (einer der genannten Kollegen) hat ansonsten auch immer seinen AB geschaltet.“ Sie nennt mir die Nummern der beiden Kollegen und ich schreibe sie auf. Sie ist weiterhin freundlich und ich finde es angenehm mit ihr zu sprechen. Schade, dass sie nicht zuständig war und nicht nachgefragt hat, worum es geht, denke ich. Denn von ihr hätte ich mich gern beraten lassen.

Von den genannten Kollegen haben wir im Rahmen des Projekts bereits einen kontaktiert, deshalb wähle ich die Nummer des anderen genannten Kollegen. Es meldet sich eine sympathische Stimme, allerdings kommt sie vom Band. Mir wird von meinem gewünschten Gesprächspartner auf Band mitgeteilt, dass er sich zur Zeit im Urlaub befinde und ich mich in dringenden Fällen bei Frau XY melden könne, die Telefonnummer sagt er langsam und deutlich an. Ich lege auf und wähle dann zum dritten mal das Jugendamt an, in der Hoffnung bei der Urlaubsvertretung Erfolg zu haben, denn bisher konnte ich noch nicht einmal mitteilen, worum es geht. Die Urlaubsvertretung meldet sich mit ihrem Namen und ich erkläre, dass ich eigentlich mit Herrn XY sprechen wollte und da dieser laut AB im Urlaub ist nun bei ihr anrufe. „Soll ich erst mal sagen worum es geht?“, frage ich sie. Sie bejaht dies und ich teile ihr mit, dass ich schwanger bin und jetzt nicht so genau weiß wie ich alles regeln soll, weil ich ja noch bei meiner Mutter wohne und ausziehen möchte. „Ach so, dann waren sie noch gar nicht bei uns?“ fragt sie etwas verwundert. Ich stimme ihr zu und teile ihr mit, dass ich eigentlich bei Frau XY angerufen habe, die mir dann die Nummer von Herrn XY gegeben habe (für den sie jetzt die Urlaubsvertretung macht). Puuuh...ganz schön kompliziert denke ich mir dabei... Sie weist darauf hin, dass dann auch für mich noch gar keine Akte existiert und ich dann erst mal zu einem Erstgespräch vorbekommen müsste. Allerdings fügt sie kurz darauf hinzu, wäre es eigentlich besser, wenn ich mich erst mal an die Schwangerenberatung wende, die wären eher zuständig. Sie sagt dies freundlich und ich habe nicht das Gefühl, dass sie mich abwimmeln möchte. Es scheint meiner Meinung nach für Marisa auch Sinn zu machen sich an eine Schwangerenberatung zu wenden, denn dort werden vermutlich Mitarbeiter tätig sein, die sich mit dem Thema Schwangerschaft und vermutlich auch den Schwierigkeiten junger Mütter gut auskennen. Dabei fällt mir auf, dass mich meine Gesprächspartnerin nicht nach meinem Alter gefragt hat. Ich als Marisa finde den Vorschlag mit der Schwangerenberatung jedenfalls gut und zeige mich interessiert. „Und wo muss ich dann da hingehen?“ frage ich. Meine Gesprächspartnerin berichtet mir, wo ich mich hinwenden soll: „Das ist die Allgemeine Soziale Beratung, die befindet sich Hasenmarkt 3 und für die Schwangerenberatung ist dort die Frau Lakebrink zuständig.“ Ich schreibe mit und gebe zustimmende Laute von mir. „Die Telefonnummer ist die 3313021, die Sprechzeiten sind dienstags von 9-11 Uhr und donnerstags von 15-17 Uhr,

freitags nach Vereinbarung....sie rufen da am besten einfach an und vereinbaren dann einen Termin.“ Meine Gesprächspartnerin hatte die Adresse und die Sprechzeiten, sowie den Namen der zuständigen Mitarbeiterin sofort parat und musste nicht lange danach suchen. Ich habe als Marisa das Gefühl, dass sie mich an die richtige Stelle vermittelt und bin zufrieden. Aber dass ich da auch noch anrufen muss nervt mich in der Rolle der Marisa ein bisschen. Andererseits hört sich Schwangerenberatung deutlich angenehmer an als Jugendamt., denke ich als Marisa. „Werden dann da auch so Sachen besprochen, wie mit dem Umziehen und so, weil ich ja zu Hause ausziehen möchte.“ frage ich. Meine Gesprächspartnerin antwortet, dass ich dort zu verschiedenen Themen und Fragen beraten werde. „Sollten Sie darüber hinaus nach der Beratung dort noch Fragen haben, dann können Sie sich auch gerne wieder an uns wenden.“, teilt mir meine Gesprächspartnerin mit. „Sie kommen dann am besten zu uns in die offene Sprechstunde. Die ist dienstags von 9-12 Uhr und donnerstags von 12-18Uhr.“ „Und gehe ich dann da einfach hin...zu wem muss ich denn dann gehen.“ frage ich verwirrt, denn Marisa war ja noch nie in einem Jugendamt. „Sie gehen dann einfach zur Anmeldung...“ „Ach so, ist das so etwas wie eine Rezeption?“ frage ich. „Ja, das ist eine Anmeldung und dort werden sie dann zur richtigen Stelle geschickt“ sagt sie freundlich. „Also wenn Sie dann nach der Beratung noch Fragen haben, dann können sie vorbeikommen.“ sagt meine Gesprächpartnerin. Ich finde dass ist ein guter Vorschlag und bedanke mich. Wir verabschieden uns und ich lege mit einem guten Gefühl auf.

Resümee:

- Das Gespräch war für mich sehr angenehm und ich habe mich freundlich und kompetent behandelt gefühlt
- obwohl es mich verwundert, dass ich wenig über mich erzählen konnte, denn meine Gesprächspartnerin hat mich nicht nach meinem Alter oder der Schwangerschaftswoche oder anderen Details zu meiner Person gefragt. Für Marisa ist das jedoch sicherlich in Ordnung, denn sie wird ja bei der Schwangerenberatung alles erzählen und hoffentlich eine gute Beratung bezüglich ihres Umzugs, ihrer finanziellen Lage und ihren Möglichkeiten erhalten.
- Im Nachhinein empfinde ich es als sinnvoll am Telefon kein ausführliches Beratungsgespräch zu beginnen, Lösungen können so i.d.R. sowieso nicht gefunden werden und wenn der Sozialarbeiter davon ausgeht, dass der Klient persönlich vorbekommen wird oder sich an die entsprechende empfohlene Stelle wendet, sollte auf ein ausführliches Gespräch mit Details am Telefon verzichtet werden
- Meine Gesprächspartnerin war interessiert und engagiert, sie war zwar distanzierter als andere während der Untersuchung kennen gelernte Gesprächspartner, aber das habe ich im Rahmen dieses Gesprächs als angenehm empfunden
- ich habe zudem festgestellt, dass ich es als Marias angenehmer finde mich in meiner Situation an eine weibliche Mitarbeiterin beim ASD zu wenden
- Mir ist nichts aufgefallen, was ich an dem Gespräch negativ kritisieren würde

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 23.07.07 Dauer in Min.: 3-4
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Bürgeramt

Code-Nummer AJASD7SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 23.07.07 Dauer in Min.: 8-9
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer AJASD7SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☐ nein ☒ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E: „18 Jahre und schwanger“
Code-Nummer: AJFT1/ASDBO
Kontaktpartner: freier Träger, ASD
Zwei Kontakte in einer mehrgliedrigen telefonischen Vermittlungskette
Autorinnen: Jessika Bresching, Dorothee Olvera Hernandez

30.05.2007, ca. 9:15; Dauer des beobachteten Kontakts: 6 ½ Min
Ich bin Janine Kurz und am 15.03.1989 geboren. Sie ist eine unwissende, unsichere Persönlichkeit und hat Angst ihren Eltern von ihrer Schwangerschaft zu erzählen, da sie deren Reaktion nicht abschätzen kann. Sie befürchtet jedoch einen Rausschmiss aus dem Elternhaus. Ich bin im ersten Ausbildungsjahr zur Frisörin.
Ich wähle die Nummer und nach zweimaligem tuten nimmt schon jemand ab. Eine freundliche Frauenstimme meldet sich: „Hallo“.
„Hallo ich bin Janine Kurz, mmh ich weiß jetzt auch nicht, also, ich bin jetzt 18, wohne noch zu hause und bin schwanger…“ Die freundliche Stimme sagt: „Warten Sie mal ich verbind Sie mal weiter“ Es folgt eine kurze Warteschlange mit der ihr typischen Musik. Dann eine neue, diesmal aber männliche Stimme: „Ja ,hallo?“ „Ja, hallo ich bin Janine Kurz, mmh, ja, hat die Frau Ihnen schon gesagt was bei mir los ist?“ „Sie sagte kurz, dass Sie schwanger sind und nun nach einem Platz im betreuten Wohnen suchen.“ „Mmh, ja also,.. ich wohne jetzt noch zu hause bei meinen Eltern, weiß nicht so richtig was ich machen soll. Die wissen das noch gar nicht, wissen Sie und so langsam fängt man aber an was zu sehen. Und die haben schon öfters mal gesagt, komm bloß nicht mit einem Kind nach Hause.“
„Haben Sie Angst vor der Reaktion Ihrer Eltern?“ „Ja,…“ „Aber Sie wollen das Kind bekommen, oder sind Sie noch gar nicht entschieden?“ „Doch, auf jeden Fall, also ich möchte es auch bekommen“ „Und Sie sind auch schon volljährig?“ „Ja, ich bin gerade 18 geworden.“ „Also wissen Sie, dann müssen Sie als erwachsene Person auch mal eine Entscheidung treffen.“ „Ich weiß, aber ich hab einfach Angst, ich weiß nicht so richtig…“ Mir ist zum Heulen zumute. Ich hatte doch schon gesagt, dass ich mich entschieden habe, also was unterstellt er mir dann? Mein Gegenüber gibt mir ein wenig das Gefühl, dass ich etwas dumm bin. „Vor was haben Sie denn Angst, dass Sie rausgeschmissen werden oder was befürchten Sie?“ So richtig weiß ich das eigentlich gar nicht, aber ich glaube schon, das versuche ich nun auch zu artikulieren: „Ich weiß nicht, das macht mir alles irgendwie Angst, ich weiß gar nicht, wie meine Eltern reagieren.“ „Und wollen Sie, dass wir zwischen Ihnen und Ihren Eltern vermitteln, oder wollen Sie einfach verschwinden, also erstmal weg von dem Ganzen?“
Mein Gesprächspartner klingt freundlich und interessiert, sogar ein wenig humorvoll. Er scheint mir doch sehr nett zu sein, auch wenn er mich noch unlängst etwas komisch behandelt hatte, so hat er dies nun wieder „rausgeholt“.
„Also, ich glaub, ich möchte schon noch mal mit meinen Eltern sprechen, aber ich weiß gar nicht wie, vielleicht, wenn da jemand dabei sein könnte…“
„Ja, also, wissen Sie, wir sind eine Einrichtung für die Jugend- und Familienhilfe und könnten Ihnen schon bei der Offenbarung Ihren Eltern gegenüber helfen. In welchem Monat sind Sie denn?“ „Das Kind kommt im November.“ Er probiert, sich laut denkend auszurechnen in welchem Monat ich bin. Mir fällt siedend heiß ein, dass ich das ja selbst nicht weiß… Oh oh, gleich bin ich ertappt. Schließlich

kommt er nach wirren Rechenwegen darauf, dass ich so im dritten Monat bin und ich stimme dem zu. “Wir können das schon tun, dass wir Sie bei dem Gespräch mit Ihren Eltern unterstützen, aber wichtig ist, dass sie sich erst mal bei ihrem zuständigen Sozialarbeiter, allgemeiner sozialpädagogischer Dienst melden. Sie haben da ein bisschen den falschen Weg eingeschlagen, aber das macht nichts.“ „Wo muss ich denn dann hin?“ „Wo wohnen Sie denn?“ „Also hier in Spandau, im Popitzweg.“ „Also, dann müssten die im Goldbeckweg für Sie zuständig sein, ganz sicher bin ich mir da aber nicht. Wissen Sie, wie Sie da hinkommen?“ „Nein, nicht so richtig.“ Also, zum Goldbeckweg, also…“ Es folgt eine detaillierte Wegbeschreibung, mir werden verschiedene markante Punkte (Apotheken etc.) genannt, an denen ich vorbeikomme. Zwischendurch immer wieder die Nachfrage, ob ich das kenne, ich bejahe dies. „Wissen Sie was, ich gebe Ihnen am Besten erstmal eine Telefonnummer, dann können Sie dort anrufen. Also, dass wäre dann die 337746-12. Das ist die Zentrale, da können die Ihnen dann sagen, wer für Sie zuständig ist, wissen Sie, dass ist dann irgendwie aufgeteilt nach Strassen, so genau weiß ich das auch nicht, aber die können Ihnen dann sagen, wo genau Sie hinmüssen.“ „Und was ist das dann für eine Zentrale?“ Ich erwarte die Antwort, dass dies das Jugendamt sei. „Das ist ein Bürotrakt, die werden Ihnen dort Einrichtungen anbieten, wo Sie dann eventuell auch einziehen können, da gibt es verschiedene Möglichkeiten. Vielleicht werden wir Ihnen ja auch empfohlen, wir übernehmen auch diese Aufgabe.“ „Okay, danke schön, das wäre ja gut dann mit Ihnen…“.

„Wenn keiner bei der Zentrale erreichbar ist, dass kann schon mal vorkommen, aber wenn Sie dann niemanden drankriegen, dann können Sie auch noch mal hier anrufen, dann kann ich Ihnen vielleicht noch mal weiterhelfen.“

„Ja, das mach ich. Vielen Dank.“

Ich lege auf, befolge aber den Rat des Mannes und rufe sofort bei der Zentrale an. Ich lasse lange klingeln, bestimmt eine Minute, aber es geht keiner ans Telefon. Es ist auch kein Anrufbeantworter geschaltet, der mich darüber informiert, wann ich jemanden erreichen kann. Ich beschließe, noch ein wenig zu warten. Um die Zeit zu nutzen, rufe ich bei zwei weiteren freien Trägern an, aber wieder meldet sich niemand. Ich bin etwas frustriert, zwar werde ich an diesen Stellen aufgefordert eine Telefonnummer zu hinterlassen, doch die mir wichtige Information, wann ich jemanden erreichen kann, bekomme ich nicht.

Nach einem erneuten, nicht erfolgreichem Versuch beim Jugendamt rufe ich noch mal meinen ersten Gesprächspartner an, denn er hatte ja gesagt, ich solle mich noch mal melden, wenn ich niemanden erreiche. Wieder meldet sich die Frauenstimme und ich sage: „Ja, hallo, hier ist Janine Kurz noch mal. Ich hab vorhin schon mal angerufen, und da hat der Mann gesagt, ich könnte noch mal anrufen...“.

„Ja einen Moment.“ Sie verbindet mich sofort ohne Warteschleife, wahrscheinlich handelt es sich um ein tragbares Telefon, denn ich höre, wie sie zu dem Sozialarbeiter sagt: „Die Janine ist noch mal dran.“ Dann meldet sich auch der Mitarbeiter von vorhin wieder. Ich erkläre: „Also, ich habe da angerufen, aber da geht irgendwie keiner ran, ich hab da jetzt ein paar Mal probiert… Wo sind die denn alle?“ „Ach ja, heute ist ja Mittwoch, oder?“ „Jaa.“ „Die Mitarbeiter sind mittwochs immer bis 12 Uhr in der Besprechung, und deshalb erst so ab mittags zu erreichen. Die machen da so eine Art „Mittsonntag.“ Da müssen Sie es vielleicht einfach noch mal ein bisschen später probieren, so ab halb eins. Ich geb

ihnen mal auch noch die Durchwahl von meinem Kollegen da können Sie es dann ja auch probieren, wenn Sie in der Zentrale keinen erreichen, das geht schon in Ordnung, sagen Sie einfach einen schönen Gruß von (er nennt mir seinen Namen). Was Besseres fällt mir jetzt auch nicht ein." „Vielen Dank, ich mach dass dann, ich rufe da in der Zentrale an, und wenn da keiner ist, dann probiere ich es bei Ihrem Freund."

Gelöscht: und Freund 337746-24,

Resümee:

- Zunächst war ich überrascht, mit einem Mann zu sprechen, irgendwie hatte ich eine Frau erwartet. Nach anfänglicher Skepsis, ob dieser mich in meiner sehr weiblichen Problemlage auch verstehen könne war ich jedoch begeistert, dass auch Männer in einem so von dem weiblichen Geschlecht dominierten Bereich arbeiten.
- Über das ganze Gespräch hinweg habe ich mich sehr gut gefühlt. Am Anfang war ich noch sehr ängstlich, wurde jedoch von dem Sozialarbeiter aufgefangen und mir wurde wieder Mut gemacht. Er hat mich tatsächlich „da abgeholt, wo ich gerade war".
- Besonders nett fand ich, dass auch die Vermittlerin mich bei meinem zweiten Anruf wieder erkannt und dann auch gleich unter Nennung meines Namens an den Sozialarbeiter weitergegeben hat. Wie er mir mit Hilfe seiner guten Kontakte einen Zugang zum Jugendamt bahnte (ich geb Ihnen mal diese Nummer), fand ich als Jugendliche sehr unterstützend.
- Der Mitarbeiter kam mir sehr freundlich und engagiert vor, nur einmal hatte ich das Gefühl, dass er Janine nicht richtig verstehen konnte oder missverstanden hat. Er fand dann aber schnell wieder zu seiner einfühlsamen Art zurück, so dass dies für mich nur wie ein Anflug von Ungeduld wirkte.
- Sehr nett fand ich die Wegbeschreibungen zum Jugendamt, und die Erklärung der Zuständigkeiten.

12.6.2007, ca. 9:15, Dauer des beobachteten Kontakts: 3 min
Wie von Herrn X am 30.05.2007 angeregt, melde ich mich nun beim Tagesdienst im Jugendamt. Kurz gerate ich in die Versuchung, direkt die Durchwahl zu wählen, die Herr X mir gegeben hatte, überlege es mir aber schnell anders. Herr X war so freundlich gewesen, dass ich auf dem Weg, den er mir erklärt hatte (zunächst Zentrale, erst wenn dies nicht klappt die Durchwahl) bleiben möchte. Ich möchte ihn auch nicht in Schwierigkeiten bringen, nachdem er so nett zu mir war.
Ich wähle also die Nummer des Tagesdienstes und nach kürzester Zeit meldet sich eine Frauenstimme: „Jugendamt Spandau, Frau Y. Hallo?!"
Ich antworte: „Ja, hallo ich bin Janine Kurz und soll mich bei ihnen melden."
Irgendwie geht es mir heute nicht ganz so elend wie bei meinem Gespräch mit Herrn X vor fast zwei Wochen. Außerdem bin ich diesmal auch zuversichtlich: hier bin ich richtig! „Worum geht's denn?" „Ja, also… und zwar bin ich schwanger und wohne noch bei meinen Eltern, und da hatte ich bei so einer Einrichtung angerufen, die haben gesagt ich soll mich mal hier in der Zentrale melden…".

Auch diese Erklärung fällt mir leicht. Es ist mir nicht unangenehm dieser fremden Frau zu erzählen, dass ich schwanger bin, ich bin überzeugt davon, dass ich auch hier nett aufgenommen werde.
„Was war das denn für eine Einrichtung?“ „Hmm, ja also,… die hießen, wie hießen die denn? Ich glaube […] oder so…“ Langsam werde ich ungeduldig, warum erklärt sich die Frau nicht für zuständig und fragt noch so lange? Ich weiß doch, dass ich hier richtig bin! „Ach so, ja […], das kann sein.“ Sie scheint die Einrichtung zu kennen, ich kann aber nicht heraushören, ob diese Einrichtung für sie ebenso positiv besetzt ist wie für mich. „Ja auf jeden Fall, die bei […] haben gesagt, dass ich dass Ganze von hinten angefangen habe, ich hätte erst zur Zentrale kommen sollen.“ So, dann müsste ja nun alles klar sein! Hoffentlich hat sie nun verstanden, dass ich ja wohl ganz offensichtlich hier hingehöre. „Wo wohnen sie denn?“ „Im Popitzweg, hier in Siemensstadt.“
„Das stimmt schon mal, da sind wir zuständig.“ Na, bitte! Ich hab’s doch gewusst… „Am besten kommen Sie dann mal vorbei in die offene Sprechstunde.“ Nun bin ich enttäuscht, da habe ich schon angerufen und erfahre nur, ich solle vorbeikommen. Dann hätte ich ja gar nicht anrufen brauchen… „Wie komme ich denn zu ihnen?“ „Im Goldbeckweg 25 ist unsere Beratungsstelle, in Haselhorst.“ „Ach so…“ Meine Enttäuschung hält an, ich bin noch immer nicht am Ziel. Eigentlich wollte ich so ein bisschen beraten werden um erstmal einen Eindruck vom Jugendamt zu bekommen, bevor ich mich dorthin begebe, die Schwellenangst ein wenig abbauen vielleicht. Die Dame lässt sich aber nicht aufhalten, sie macht auf mich den Eindruck, viel zu tun zu haben und das Gespräch so kurz wie möglich halten zu wollen.
„Es geht hier um Hilfe für Erziehung und sonst gibt es aber noch den sozialmedizinischen Dienst beim Gesundheitsamt.“ fügt sie erklärend dazu. „Unsere Sprechstunden sind dienstags von 9-12 Uhr und donnerstags von 16-18 Uhr.“ „An wen muss ich mich denn genau wenden?“ frage ich etwas verwirrt. Meine anfängliche Sicherheit, hier richtig zu sein ist geschwunden. Ein Telefonat scheint die Angelegenheit nicht zu klären, die ganze Aktion ist doch mit mehr Aufwand verbunden, als ich dachte, jetzt also erst noch hingehen, und ich weiß immer noch nicht, was dann wird, mit wem ich da sprechen muss. „Sie müssen sich erst mal beim Tagesdienst melden, der ist dazu da zu gucken, worum es überhaupt geht.“
Aha, war nicht eigentlich sie der Tagesdienst? Und wer ist dann der Tagesdienst? Wie bekomme ich das heraus? Und warum fragt sie nicht einfach, um was es überhaupt geht, nachher gehe ich da hin, und dann erklärt man mir, ich müsse doch zum sozialmedizinischen Dienst. Mittlerweile habe ich jede Menge neue Fragen und Befürchtungen. Ich habe aber nicht den Eindruck, dass die Mitarbeiterin gewillt ist, mir noch weitere Fragen zu beantworten oder intensiver ins Gespräch einzusteigen. Der Termindruck unter dem sie wahrscheinlich steht, teilt sich mir mit. Ihre Nachricht ist klar: ich muss vorbeikommen! Also beende ich leicht frustriert das Gespräch und lege auf.

Resümee 1:
Beobachterin:

- Die Frau war freundlich, aber wollte keine genaueren Details wissen. Sie wirkte so auf mich, als wolle sie die Sache schnell abhacken und hat Janine

eigentlich nur die weitere Vorgehensweise erklärt und das Gesundheitsamt als weitere Anlaufstelle für eine Schwangerschaftsberatung vorgeschlagen.
- Für meine Vorstellungen war das etwas zu uneinfühlsam für den Erstkontakt mit einer so jungen schwangeren Frau.

Studentin direkt im Kontakt:
- Meine im Gespräch mit Herrn X gewonnene Sicherheit schwand im Verlauf des Gesprächs.
- Der Grund meines Anrufes schien nicht großartig zu interessieren, wenn ich etwas will, dann muss ich schon vorbeikommen, das war die eindeutige Nachricht. Dies fand ich doch schade.
- Eigentlich war meine Gesprächspartnerin nicht offen unfreundlich zu mir, aber insbesondere aus dem Nachhinein hinaus erscheint es mir, als ob ich als Person nicht interessiert habe. Vielleicht lag es auch daran, dass es mir bei weitem nicht mehr so elend ging wie bei meinem Anruf beim freien Träger.

Resümee 2:
- Es muss eine klare Vorstellung davon herrschen, wofür der Tagesdienst da ist. Wenn die einzige Funktion ist, die Anrufer dazu aufzufordern, persönlich vorbeizukommen, so würde auch ein Anrufbeantworter mit dieser Ansage genügen. So hat man ein wenig den Eindruck, dass man x Anläufe benötigt, um endlich in seinem Anliegen ernst genommen zu werden.
- Grundsätzlich wären Anrufbeantworter eine gute Idee, insbesondere für die Zeiten, an denen das Telefon gar nicht besetzt ist. Diese sollten dann aber auch die wichtigsten Informationen (Öffnungszeiten und die Bitte um einen persönlichen Besuch) in ihrer Ansage beachten.

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 30.05.07 Dauer in Min.: 6,5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger

Code-Nummer: AJFT1/ASDBO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Achtung! Kein Anspruch auf Vollständigkeit und wortgetreue Wiedergabe!

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 3,5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) ASD

Code-Nummer: AJFT1/ASDBO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E : „18Jahre und schwanger“
Codenummer: AJFT2BO
Kontaktpartner: Drei Kontakte bei verschiedenen Anlaufstellen eines freien Trägers
Autorinnen: Jessika Bresching, Dorothee Olvera Hernandez

12.06.2007, ca. 17:20 Uhr/Dauer: ca. 1 Minute
Vorüberlegungen: Ich bin 18 Jahre alt heiße Anna Simson und bei mir zu hause hat es einen riesigen Krach gegeben. Ich bin in der 28. Woche schwanger und der Geburtstermin ist am 2.8. Ich mache eine Ausbildung zur Bürokauffrau und meine Mutter ist arbeitslos und zu hause. Sie möchte mir nicht bei der Betreuung des Babys helfen, ich war jedoch bis jetzt immer davon ausgegangen. Nach dem Streit habe ich mich zu einer Freundin geflüchtet, auf Dauer kann ich aber hier nicht bleiben.

Ich wähle die Nummer der Abteilung Jugendhilfe eines freien Trägers; es geht ein Anrufbeantworter ran, er sagt das ich eine Nachricht hinterlassen soll, sie rufen mich dann zurück. Die Ansage klingt weder freundlich noch unfreundlich, ich werde durch sie auch nicht schlauer, denn sie gibt mir keinen Hinweis darauf, wann ich mich noch mal melden könnte. Ich hinterlasse keine Nachricht, sondern lege auf. In dieser Situation wüsste ich auch gar nicht, was ich sagen soll, abgesehen davon, möchte ich nicht bei meiner Freundin zu Hause zurückgerufen werden.

12.06.2007, ca. 17:26 Uhr/Dauer: ca. 1 Minute
Ich probiere es kurz danach bei demselben freien Träger, diesmal jedoch bei dem betreuten Einzelwohnen. Auch hier geht ein Anrufbeantworter ran. Er ist von der gleichen männlichen Stimme besprochen wie schon der erste, diesmal enthält er jedoch zusätzlich die Information, dass ich bei der Behindertenhilfe gelandet sei. Hier wollte ich nun gar nicht hin und lege erneut auf. Einen Hinweis auf Öffnungszeiten bekomme ich auch von diesem Anrufbeantworter nicht.

12.06.2007, ca. 17:30 Uhr/Dauer: ca. 4 Minuten
Frustriert und entmutigt rufe ich nun bei der dritten Anlaufstelle diese freien Trägers an, diesmal handelt es sich um eine Jugendwohngemeinschaft. Nach kurzem Klingeln sagt eine männliche Stimme „Hallo“. Ich sage „Schönen guten Tag haben Sie ein bisschen Zeit, ich brauche mal jemanden zum reden. Ich bin schwanger und hatte Krach mit meinen Eltern.“
„Wie sind sie denn auf uns gekommen?“ Er klingt erstaunt, überrascht und nach meinem Gefühl auch etwas genervt. „Ich habe einfach diese Nummer gewählt, die habe ich von einer Freundin.“ „Na, was gibt’s denn?“, fragt er weiterhin nicht sehr freundlich. „Ich wohne bei meinen Eltern und habe mich mit ihnen „gezofft“ und weiß jetzt nicht was ich machen soll…..“
Es entsteht eine Pause. Als keine Reaktion kommt, führe ich mein Problem weiter aus: „Wissen Sie, ich mache gerade eine Ausbildung und die wollte ich eigentlich auch nach der Geburt weitermachen, aber heute hat meine Mutter jetzt plötzlich gesagt, sie würde dann aber nicht auf das Kind aufpassen. Ich weiß gar nicht, was ich jetzt machen soll, wir haben uns total gestritten, ich bin jetzt erstmal zu einer Freundin abgehauen, aber hier kann ich ja auch nicht ewig bleiben.“ Nun reagiert

er zumindest: „Ja, schwierig jetzt, und was ist mit dem Kindesvater?“ Die Frage überrascht und überrumpelt mich ein wenig, denn entweder geht er davon aus, dass ich irgendeinen Partner habe, dann ist der Ausdruck „Kindesvater“ etwas seltsam gewählt, oder aber, der Vater des zu erwartenden Kindes ist tatsächlich „nur“ der Kindesvater, in diesem Fall hätte ich aber auch keine besonders enge Beziehung zu ihm und würde ihn wohl kaum aufsuchen, wenn ich Streit mit meinen Eltern habe. Mit etwas Pech, hätte der Mitarbeiter an dieser Stelle natürlich auch in eine eventuell noch offene Wunde treffen können, was dann wiederum ein längeres Gespräch nötig gemacht hätte. Ich hatte jedoch nicht den Eindruck, dass er dies unbedingt führen wollte.
„Zu dem habe ich keinen Kontakt mehr.“ Er fragt noch mal: „Wie sind Sie denn auf uns gekommen?“ Zuständig scheint er sich nicht zu fühlen, ich habe auch nicht den Eindruck, dass er besonders große Lust hat, mit mir zu reden. Vielleicht r sucht er auch krampfhaft nach einer Brücke, die es ihn dazu motivieren könnte, sich mehr zu engagieren. „Durch einen Flyer, ich dachte man könnte vielleicht bei Ihnen wohnen.“ „Wir sind eine Wohngemeinschaft für Behinderte, es ist vielleicht besser wenn Sie sich an den Krisendienst wenden.“ Er nennt mir die Telefonnummer und die Strasse und sagt: „Die können Sie auf alle Fälle anrufen, die haben Bereitschaftsdienst.“ Ich beschließe jedoch, nicht beim Krisendienst anzurufen. Eine Krise, die dies erforderlich macht, habe ich nach meiner Auffassung im Telefonat nicht. Ich bin mir auch nicht sicher, inwiefern der Krisendienst in unser Projekt mit einbezogen werden soll und möchte.

Resümee 1:
Jessika (Beobachterin des Kontaktes):

- Ich fand den Mann sehr unfreundlich. Auch wenn dies nicht die richtige Anlaufstelle war hätte er freundlicher sein können, denn er hatte es mit einer jungen Frau zu tun, die schwanger war und der es nicht gut ging.
- Er hatte kein Einfühlungsvermögen und hat zwei Mal gefragt, woher sie die Nummer hatte. Das wirkte auf mich sehr abweisend. Andererseits kann man verstehen, dass er als Mitarbeiter der Behindertenhilfe sich so gar nicht zuständig fühlt.

Dorothee (direkt im Kontakt):

- Der Mann war nicht besonders freundlich zu mir, ich hätte gerne mit jemandem gesprochen, der sich ein wenig Zeit für mich nimmt, hier hatte ich jedoch den Eindruck, dass mein Gesprächspartner so gar nicht wusste, was er mit mir anfangen sollte.
- Ich war zudem etwas erstaunt, dass ich an den Krisendienst weiter verwiesen wurde. Nach meiner Darstellung der Lage fand ich dies fast schon etwas übertrieben und hätte gedacht, dass man eigentlich sehr schnell auf das Jugendamt kommen müsste. Zwar könnte mir der Krisendienst eventuell in einer akuten Situation einen Platz zum Schlafen vermitteln, jedoch war ich fürs Erste noch bei meiner Freundin ganz gut aufgehoben, ein akuter Bedarf bestand aus meiner Sicht nicht.

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Freier Träger

Code-Nummer: AJFT2BO
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall "18 Jahre Schwanger"
Codenummer: AJFT4F
Kontaktpartner: Mitarbeiterin Freier Träger
16.07.07, etwa 10:50 / Dauer: ca. 3 Minuten
Autor: N. Falkenberg

Vorüberlegung: Ich, eine etwas "einfache" 17-jährige Schülerin namens Nicole Berger, wohne zusammen mit meiner allein erziehenden Mutter im Blasewitzer Ring. Vor zwei Wochen habe ich zu meinem Entsetzen festgestellt, dass ich schwanger bin. Es gibt mehrere mögliche Väter, allerdings nur flüchtige Bekanntschaften zu denen kein Kontakt mehr besteht. Das Verhältnis zu meiner Mutter ist wegen verschiedener Dinge sehr angespannt, so dass ich auch mit ihr nicht über die Schwangerschaft reden kann, respektive mich nicht getraue. Für mich steht fest, dass ich das Kind auf keinen Fall behalten kann - meine Mutter wäre ohnehin dagegen. Nach anfänglicher Untätigkeit erinnere ich mich in meiner Verzweiflung an einen Prospekt vom (Freien Träger), den ich irgendwo gesehen habe. Ich verbinde mit dieser Einrichtung die Vorstellung, dass man sich dort um Kinder kümmert, die adoptiert werden sollen. Ich will mein Kind dort gewissermaßen "abgeben". Dabei habe ich mir weder über den Verlauf der Schwangerschaft, noch über die Geburt Gedanken gemacht. Ich weiß nur, dass ich nicht in der Lage bin, ein Kind großzuziehen.

Durchführung: Vor dem Anruf bin ich angespannt und spüre deutlich meinen Herzschlag. Ich kann mich erinnern vor langer Zeit einen ansprechenden Prospekt der Einrichtung gelesen zu haben. Andererseits waren meine Eindrücke bei einem ersten Anruf vor einigen Wochen (anderer Fall - siehe DKFT3FR) eher schlecht. Meine Erwartungen blieben damals unerfüllt und ich hatte das Gefühl, man wolle mich abwimmeln. Trotz allem versuche ich unvoreingenommen zu sein.
Das Telefonat werde ich heute zum ersten Mal allein führen. Da folglich niemand an meiner Seite sitzt, um Protokoll zu führen, habe ich mir ein Diktiergerät zurecht gelegt. Selbstverständlich werden die Aufnahmen im Anschluss wieder gelöscht.
Auf dem vor mir stehenden Computerbildschirm sehe ich die Homepage des Freien Trägers. Das macht das Telefonat vielleicht persönlicher, da ich so direkt "jemanden" ansprechen kann.

Ich drücke die "Aufnahme"-Taste des Diktafons und wähle. Es klingelt drei oder vier Mal. Vor Aufregung möchte ich am liebsten wieder auflegen, als sich eine Frauenstimme meldet, den Namen der Einrichtung und anschließend ihren eigenen nennt. "Schönen Guten Tag, mein Name ist Berger…ich…weiß jetzt gar nicht genau, ob ich bei Ihnen richtig bin, aber…ähm…sie sind doch (Einrichtung) und nehmen Kinder auf", sage ich mit stockender Stimme, "…und, also ich hab' jetzt ein großes Problem, weil ich...bin schwanger." Ich spüre eine Erleichterung, als ob ich tatsächlich ein großes Geheimnis offenbaren konnte. Während ich so vor mich hinstotterte schwieg die Mitarbeiterin. Jetzt glaube ich, ein kaum hörbares "hm" wahrzunehmen. Dann ist es wieder still und ich erzählen weiter: "Und …ähm…hab' da gerade ganz viel Stress mit meiner Mutti und…die darf das auch gar nicht wissen…und ich wollt' wissen, ob ich dann einfach…das Kind bei ihnen…vorbei bringen könnte." Die letzten paar Worte fallen mir besonders schwer zu formulieren. Ich komme mir nicht nur unwahrscheinlich naiv vor, sondern habe gleichzeitig Schuldgefühle, weil ich ein Kind wie eine unerwünschte Sache einfach irgendwo

abgeben möchte. Ich tröste mich damit, dass man in ausweglos erscheinenden Situationen nicht unbedingt logisch denkt, und dass ich den Fall ja nur konstruiert habe. Ich habe den Eindruck Frau X ist ebenso erstaunt über diese Frage. Zumindest ist die Telefonleitung eine Sekunde stumm. Dann erklärt sie mir in freundlichem Ton, dass das nicht möglich wäre, ein Kind dort direkt hinzubringen, sondern dass die Aufnahmen über "das Amt" laufen würden. Anschließend will sie wissen, ob das Kind denn schon da wäre. Ich finde es gut, dass sie nachfragt und nicht gleich "dicht macht".
"Nee, ich bin jetzt gerade schwanger, also ich habe den Schwangerschaftstest erst vor zwei Wochen gemacht."
"In welchem Bezirk wohnen sie denn?"
"Ich wohne jetzt bei einer Freundin. Die wohnt in der Seeburger Straße, ich weiß nicht was das für'n…", ich werde abgelenkt und höre abrupt auf zu sprechen. Mir ist aufgefallen, dass das Gespräch nur einseitig aufgezeichnet wird, da ich in meiner Nervosität vergessen habe, den Lautsprecher am Telefon einzuschalten. Ich versuche jetzt also gleichzeitig die entsprechende Taste auf dem Telefon zu finden und mitzubekommen was mir die Mitarbeiterin erwidert.
"Ja das ist Spandau", vernehme ich gedämpft, "Wie akut ist es denn, sind sie kurz vor der Entbindung?"
Den Hörer nur noch halb am Ohr murmle ich ein "nee ungefähr noch 7 Monate bis dahin." Dann endlich entdecke ich die Funktionstaste und Frau X wird hörbar.
"…Pro Familia…Und da würd' ick mich einfach hinwenden. Und ein Kind…also dann, dann wird man…is ja noch nicht…das Kind is ja noch nicht da, aber einfach abgeben das kann man nicht." Obgleich stückweise, ist die Auskunft sehr bestimmt.
"Ach so." Mehr fällt mir darauf nicht ein, doch Frau X redet ohnehin bereits weiter.
"Ich denke wenn sie jetzt noch so viel Zeit haben sich Beratung zu holen, dann wird man garantiert, äh, ihnen helfen können. Das sie jetzt nicht dastehen und nicht wissen wohin."
"Also, dass ich jetzt bei Pro Familia das mal versuche?"
"Ja, Pro Familia. Und da wird man sie beraten und da hilft man ihnen auf jeden Fall. Ja?" Das "ja" klingt ermutigend, nahezu tröstlich. Ich habe nicht das Gefühl, dass ich abgeschoben werde, sondern die Mitarbeiterin vermittelt mir überzeugend, dass es da eine Stelle gibt, bei der ich [besser] beraten werden kann.
"Und würde das [Kind] dann auch zu ihnen kommen?"
"Nein, nein, das würde es nicht. In dem Alter, so kleine Kinder, kommen nicht zu uns, so Babys."
"Ach so", ich gebe mich enttäuscht, "ich dachte, weil ich hab' da so einen Flyer gefunden, dass es halt ein Kinderheim ist."
"Äh…was haben sie da für einen Flyer gefunden?" fragt sie erstaunt nach. Ich nehme an, ich habe meine letzten Worte so leise gesprochen, dass sie akustisch nicht wahrnehmbar waren. Dennoch verwirrt mich die Nachfrage und verunsichert mich, "Da stand so drauf […]?" Jetzt werde ich besser verstanden.
"Aber das sind sozusagen Kinder die.. äh Kinder die schon etwas größer sind. Und das ist ja dann ein Säugling. Und Säuglinge…es gibt auch Mutter-Kind-Heime, wo man hin kann. Da werden sozusagen Mutter und Kind betreut. Wie alt…sind sie denn volljährig oder noch minderjährig?" Mir fiel erst nach nochmaligem Anhören des Bandes auf, dass sich ihre Gedanken scheinbar übereilten.
"Ich bin 17."
"Ja, das ist ja noch minderjährig. Von Pro Familia sind ja in jedem Bezirk Beratungsstellen und da können sie sich hinwenden…" sie ist weiterhin sehr

freundlich, "und da dann alle Fragen stellen, was die können und was sie sich wünschen et cetera. Ja?" Wieder dieses ermutigende "ja".
Ich bin zufrieden, "ja okay, dankeschön." Meine Aufregung hat sich gelegt, offene Fragen habe ich zu diesem Zeitpunkt auch nicht. Obgleich ich beispielsweise noch nach der Telefonnummer von Pro Familia hätte fragen können, doch dieser Gedanke kam mir erst im Nachhinein.
Ich werde mit einem "okay, bis dahin, Tschüss" freundlich verabschiedet.

Resümee:

- Nach dem Gespräch fühle ich mich beruhigter als zu Beginn. Die Mitarbeiterin war mir sympathisch, sehr freundlich und zugewandt. Sie hinterließ bei mir das Gefühl, dass ich mit meinem Problem ernst genommen wurde. Auch wenn der Grund meines Anrufs recht abwegig war. Das ist m.E. wichtig und notwendig im Umgang mit Hilfesuchenden; sie "dort abzuholen, wo sie sind". Allein schon das Gefühl zu haben, dass man ohne Abwertung angehört wird, kann beruhigen.
- Dass ich vereinzelt ins Stottern geraten bin, war mir anfangs unangenehm, obwohl die Mitarbeiterin dadurch nicht ungeduldig wurde oder sonstwie reagierte.
  Im Nachhinein denke ich, dass ich durch meine Unsicherheit vielleicht "echter" gewirkt habe. Insbesondere wenn jemand noch keine Erfahrungen mit Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen gemacht hat, kann die Angst angesichts des unbekannten Systems groß sein.
- Alles in allem fühlte ich mich gut beraten, wenngleich ich keine Liste von Hilfemöglichkeiten geboten bekam. Das Gespräch war, so wie es war, in sich stimmig.

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 16.07.07 Dauer in Min.: ca. 5

Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) FT

Code-Nummer: AJFT4F
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☒6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☒ ja ☐ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☒ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E: „18 Jahre und schwanger“
Codenummer: AJKT1SUSA
Kontaktpartner: Kindertagesstätte XY
12.06.07, 10:05 Uhr; 10:43 Uhr;11:17 Uhr erfolglos;
sowie an Folgetage in der Vormittagszeit mehrmalig
Autoren: Katharina Schulze & Jessica Schallat

Wir versuchten wiederholt in der Kita XY in den Vormittagsstunden jemanden zu erreichen. Da niemals jemand an das Telefon gegangen ist, überprüften wir die Telefonnummer mittels Internet und Auskunft, wo wir jeweils die uns vorliegende Telefonnummer erhielten.

Resümee:
Sicherlich ist es ungünstig vormittags in einer Kindertagesstätte anzurufen, doch sollte wenigstens eine Erzieherin auch für den Telefondienst zuständig sein. Wenn wir uns vorstellen, dass Eltern mit einem wichtigen Anliegen versuchen dort jemanden zu erreichen, wird uns komisch zu mute.

Unser Anliegen konnten wir demnach nicht vortragen und können somit diesbezüglich auch keine Bewertung vornehmen.

Fall E: „18 Jahre und schwanger“
Codenummer: AJKT2SASU
Kontaktpartner: Kindertagesstätte XY
12.06.07, 10:44 Uhr
Autoren: Katharina Schulze & Jessica Schallat

Katharina scheint mir als Beobachterin durch die vorangegangenen Gespräche bereits voll in ihren Element zu sein; sie selbst kommt sich allerdings ein wenig eigenartig vor, bei dem Gedanken jetzt mit ihrem Anliegen in einer Kindertagesstätte anzurufen. Ganz in ihrer Rolle als hilflose 18 jährige wählt sie die Nummer und ist darauf gespannt was sie erwartet.

„Hallo! Kita- XY.“ sagt eine weibliche Stimme leicht gestresst. Daran, ob sie sich auch mit Namen vorgestellt hat können wir uns nicht mehr erinnern, wobei ich vermute, dass sie das nicht oder zumindest nicht in für uns verständlicher Weise tat.
„Hallo, Marisa Kollwitz, ähhmmm, ...haben sie kurz Zeit?“ fragt Katharina in ihrer Rolle mit leicht verschüchterter Stimme.
„Nein, nicht so. Die Leitung ist nicht da. Worum geht es denn?“ sagt die Dame bestimmt, die Frage klingt gehetzt.
Es erfolgt die Schilderung der Situation, dabei wirkt Katharina hilflos und unselbstständig.
„Kommen sie doch einfach vorbei!“ sagt die Frau. Wir haben den Eindruck, dass sie nicht verstanden hat, worum es geht. Vermutlich meint sie, dass wir einen Kitaplatz für das bisher noch nicht geborene Kind suchen. „Ähmmm, ja ...also, ich wollt mich erst mal informieren.“ stammelt Katharina „ich weiß doch nicht, was ich jetzt überhaupt machen soll!“
„Oder die Leitung ruft sie zurück!“ kommt jetzt schon sehr geeilt von unserem Gegenüber. Gut denken wir und Katharina fährt fort: „ Ja, dann kann ich ihnen meine Handynummer geben?“ „Festnetz is nich, nee?“ wird gekontert.
„Naja, im Moment eher schlecht.“ Es scheint uns ziemlich eindeutig: die Frau hat die Dringlichkeit und die Hilfebedürftigkeit der Jugendlichen nicht verstanden. Obwohl Katharina erklärt hat, dass sie momentan nicht wirklich eine feste Bleibe hat, wird nach der Festnetznummer gefragt. Das impliziert, dass die Frau nur mir einem halben Ohr bei der Sache ist oder sich in solche Krisensituationen nicht einfühlen kann.
„Dann rufen sie doch einfach noch mal an“ sagt sie „Dann kann Ihnen die Leitung vielleicht weiterhelfen“.
„Wann ist es denn günstig?“ fragt Katharina „Heut Nachmittag, so um eins“ bekommen wir zur Antwort. Katharina bedankt sich und beide verabschieden sich voneinander.

Resümee: In Anbetracht der Tatsache, dass wir hier mit einer Erzieherin in einer Kindertagesstätte gesprochen haben, die natürlich gerade am Vormittag allerhand zu tun hat, sind wir nicht mit all zu hohen Erwartungen an diesen Telefonat gegangen. Dennoch hätte sie uns eventuell direkt mitteilen können, dass wir mit unserem Anliegen dort komplett falsch sind und gerade als Erzieherin ans JA verweisen können. Aber immerhin verweist sie auf eine in ihren Augen kompetente Leiterin.

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 3
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Kita

Code-Nummer AJKITA2SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☐ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☒ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☒2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☒ eingeschränkt ☐ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

Fall E: „18 Jahre und schwanger“
Codenummer: AJKT3SASU
Kontaktpartner: Kindertagesstätte XY
12.06.07, 11:12 Uhr
Autoren: Katharina Schulze & Jessica Schallat

Ablauf: Leicht desillusioniert übernehmen wir an diesem Morgen auch den Anruf in einer dritten Kita, um zu unserem Anliegen beraten bzw. wenigstens an eine geeignete Stelle vermittelt zu werden.
Wir haben es nun schon zwei mal an diesem Vormittag dort versucht jemanden zu erreichen, beim dritten Mal geht eine Frau an den Apparat, die sich mit „Kita XY“ und Namen meldet.
Katharina schildert kurz ihre Situation und ihr Anliegen (schwanger, kann nicht mehr zu Hause wohnen, Ärger mit der Mutter etc.) und fragt, ob Frau xy einen Moment Zeit hätte. Kindergeschrei im Hintergrund lässt schon vermuten, dass jetzt ein eher ungünstiger Zeitpunkt ist. „Können sie vielleicht später...so in ner Stunde noch mal anrufen?“ wird Katharina gefragt.
Sie bestätigt, bedankt und verabschiedet sich.
Eine Stunde später hatten wir auf grund eines Seminars keine Zeit, daher bleibt der angekündigte Anruf aus.

Resümee:
Dadurch, dass wir kein weiteres mal angerufen haben bleibt die Beurteilung der Situation offen. Festzustellen ist lediglich auch hier, dass es schwierig ist überhaupt jemanden an das Telefon zu bekommen.

Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: 12.06.07 Dauer in Min.: 2
Wen haben Sie kontaktiert (keine Namen, s.u.*) Kita

Code-Nummer AJKITA3SASU
(siehe Arbeitseinsatzpapier)

Art des Kontaktes: ☒ überwiegend Vermittlungsgespräch (nur 1 – 3 ausfüllen) ☐ überwiegend Gespräch mit fachlichem Inhalt (1 – 5 ausfüllen)

Wie hat das Gegenüber auf uns gewirkt?

1. Freundlichkeit:

gar nicht freundlich ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☒5 ☐6 sehr freundlich

2. Engagement:

gar nicht engagiert ☐1 ☐2 ☐3 ☒4 ☐5 ☐6 sehr engagiert

3. Individualität oder „Schema F“
Das Gegenüber hat mir das Gefühl vermittelt, dass meine Individualität/die Besonderheit meines Anliegens wahrgenommen und berücksichtig wird und ich nicht nur nach bürokratischen Erfordernissen „behandelt“ werde

☐ ja ☒ nein ☐ zum Teil ☐ weiß nicht

4. Kompetenz
gar nicht kompetent ohne fachl. Wissen/Ideen ☐1 ☐2 ☒3 ☐4 ☐5 ☐6 sehr kompetent viel. fachl. Wissen/Ideen

5. Weiterempfehlen
Diese MitarbeiterIn würde ich für ähnliche Anliegen weiter empfehlen

☐ Ja ☐ nein ☐ eingeschränkt ☒ weiß nicht

* ASD (= BezirkssozialarbeiterInnen und Tagesdienst), Freier Träger (FT), Jugendförderung wie Jugendzentren etc. (JF) Erziehungsberatung (EB), Kindertagesstätten (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte