

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

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: Katharina Althoff, Jessika Bresching,
Nicole Falkenberg, Anette Juche, Jennifer Mehner, Dorothee
Olvera Hernandez, Svenja Rabe, Jessica Schallat, Katharina
Schulze, Alice Stein**

Berlin, September 2007

Zugangsqualität im Kinder- und Jugendhilfesystem in Spandau

Gliederung des Evaluationsberichtes

1. Der Untersuchungsauftrag und seine Entwicklung S. 3
2. Dienstleistungsqualität – Zugangsqualität: eine Beschreibung des Untersuchungsgegenstandes mit Beispielen aus anderen Bereichen S. 6
3. Mit welchem Recht kann man „Soziale Arbeit“ als Dienstleistung bezeichnen....und wo bzw. wann wird das falsch? S.19
4. Quantitative und qualitative Methoden: wie sind wir vorgegangen um situative „Kundenzufriedenheit“ zu erheben? S.23
5. Auswertung der quantitativen Ratingbögen – Graphische Darstellungen S.29
 - 5.1 ASD
 - 5.2 Freie Träger
 - 5.3 Andere JugendhilfeanbieterInnen
 - 5.4 Hypothesen zu den Unterschieden bei den Subsystemen S.34
 - 5.5 Fall A „dickes Kind“
 - 5.6 Fall B „Computer-abhängiger Jugendlicher“
 - 5.7 Fall C „Spielplatzrandale“
 - 5.8 Fall D „18 Jahre und schwanger“
 - 5.9 Hypothesen zu den Unterschieden bei den Fallkonstellationen S.38
6. Subsystem spezifische Auswertung der qualitativen Beobachtungsprotokolle S.41
 - 1.1.Zugänge über den ASD S.43
 - 1.2.Zugänge über Freie Träger S.61
 - 1.3.Zugänge über andere Jugendhilfe-Subsysteme (Jugendförderung,Kita, etc.) bzw. über andere Vermittler (Pforte und Zentrale , Bürgeramt und Ordnungsamt etc.) S.70
2. Zugänge über schriftliche Broschüren und Internet S.74
3. Fallspezifische Auswertung der Beobachtungsprotokolle S.78
 - 8.1 Umgang der Jugendhilfe mit dem „dicken Kind“ S.78
 - 8.2. ...mit der „Computerabhängigkeit“ des Jugendlichen S.89
 - 8.3. ...mit der „Spielplatzrandale“ S.100
 - 8.4. ...mit der „18 jährigen Schwangeren“ S.105
4. Literaturverzeichnis S.114
5. Extra-Ausdruck: alle Protokolle „teilnehmender Beobachtung“ mit den dazu gehörenden Ratingbögen

Kap. 1 Der Untersuchungsauftrag und seine Entwicklung

Die Idee zu einer Untersuchung der Zugangs- und Dienstleistungsqualität bezogen auf die Jugendhilfe in Spandau entstand bereits im Jahre 2005 in einer Arbeitsgruppen von MitarbeiterInnen des Jugendamtes Spandau und der Freien Träger. Als maßgebliche Initiatoren des Projektes können auf Seiten des Jugendamtes Frau Neuberg, Frau Leber, Frau Weigand und Frau Reuter gelten, auf Seiten der Freien Träger Herr Grieser, Frau Gronau, Frau Goldschmidt-Ahlgrimm, Hr. Franz und Herr Luer. Gerade in Zeiten restriktiver Sparpolitik – so die gemeinsame Überzeugung der Initiatoren – sei es besonders wichtig, etwas über das Bild des Jugendhilfe in der Öffentlichkeit zu erfahren bzw. aufmerksam zu verfolgen wie Blicke von Außen auf das Jugendhilfesystem aussehen. Allen Beteiligten lag es zudem am Herzen mittelfristig an der Entwicklung eines Evaluationsinstrumentes beteiligt zu sein, mit dem man die Qualität von Hilfe- und Unterstützungsprozessen aus der Perspektive der NutzerInnen erfassen könnte.

Damit deckt sich das Interesse der AG-Mitglieder auch mit neueren wissenschaftlichen Ansätzen zur Erforschung der Perspektiven der NutzerInnen von Dienstleistungen in der Sozialen Arbeit (Oelerich/Schaarschuch 2005, Thiersch 2007).

Jugendamtsdirektor Herr Dr. Mager und Stadträtin Frau Meys, die von der Kernidee informiert wurden, stimmten der Durchführung eines solchen Projektes zu, da sie sich aus einer solchen Untersuchung Kenntnisse über den Entwicklungsstand und etwaige Optimierungsmöglichkeiten des von ihnen geleiteten Systems erwarteten.

Da keine Finanzmittel zu Durchführung der Studie zu Verfügung standen, wandte sich Frau Neuberg, Jugendhilfeplanerin, an die Evangelische Fachhochschule Berlin, mit der seit mehreren Jahren gute Kooperationsbeziehungen bestehen, die in der Vergangenheit bereits zu anderen Projekten geführt hatten. Angesprochen wurde Herr Prof. Dr. Schwabe, dem die Idee der Arbeitsgruppe als innovativ und mutig imponierte: er versprach dazu ein Praxis-Forschungs-Seminar mit und für StudentInnen anzubieten, da er die Anfrage auf diese Weise mit der Lehre verbinden und innerhalb seiner Arbeitszeit bewältigen konnte. Aufgrund der langen Planungsvorläufe in der Fachhochschule konnte dieses Seminar dann für das Sommersemester 2007 ausgeschrieben werden.

Der Ausschreibungstext im Vorlesungsverzeichnis, der mit der Projektgruppe abgestimmt war, lautete:

„Eine Berliner Arbeitsgemeinschaft bestehend aus MitarbeiterInnen des Bezirksjugendamtes und der Freien Trägern wagt erstmalig ein kreatives Experiment: sie möchte, dass StudentInnen der Evangelischen Fachhochschule in die Rolle von KlientInnen bzw. AdressatInnen „schlüpfen“ und erleben wie die Kontakte mit dem Jugendamt, den Einrichtungen der Jugendförderung oder den Diensten der Freien Träger verlaufen. Insbesondere sollen die fiktiven „KlientInnen“, beobachten

- wie leicht oder schwer der Zugang zur Organisation bzw. den MitarbeiterInnen gelingt (Niedrigschwelligkeit)
- differenziert nach unterschiedlichen Kontaktmedien wie Telefon, Direktkontakt (face-to-face) und E-Mail-Kontakt
- wie freundlich und kompetent sie von den MitarbeiterInnen beraten bzw. behandelt werden
- wie angemessen oder mangelhaft ihnen die Ausstattung der Dienste bzw. der Räumlichkeiten erscheinen (z.B. Wartezimmer, Eingangsbereiche, Toiletten etc.)
- wie schnell und wie passend sie an andere Stellen weitervermittelt werden (z.B. Schuldnerberatung, Erziehungsberatungsstelle etc.) (networking)
- wie leicht oder schwer ihnen das Ausfüllen von Formularen und Anträgen fällt

- wie passend bzw. unpassend ihnen das amtliche (Hilfe-)Angebot erscheint.

Die Erfahrungen, welche die StudentInnen mittels „teilnehmender Beobachtung“ gewinnen, sollen anschließend verschriftlicht, ausgewertet und der Fachöffentlichkeit präsentiert werden. Dabei geht es darum, sowohl die positiven Erfahrungen mit den Professionellen aufmerksam festzuhalten und zu würdigen, als auch Schwachstellen aufzudecken. Ob diese eher den Personen und/oder der Organisation d.h. den einzelnen Subsystemen der Jugendhilfe bzw. ihrer Kooperation anzurechnen sind, kann über die Anzahl der Eindrücke und ihren Vergleich (Übereinstimmung und Abweichungen) lediglich eingeschätzt bzw. in Form von Hypothesen formuliert, nicht aber „bewiesen“ werden. Die Ergebnisse unserer Untersuchung können u.a. als Argumente für den Erhalt bzw. die Verbesserung der Dienstleistungsqualität in der Jugendhilfe genutzt werden und könnten demnach auch auf der (finanz-)politischen Ebene eine gewisse Rolle spielen.

Die Untersuchung stellt in der geplanten Form zunächst ein einmaliges Experiment dar, möchte darüber hinaus aber auch einen ersten Schritt zur Entwicklung eines „systematischen Monitoring-Konzeptes für „Jugendhilfeleistungen“ darstellen, das in den nächsten Jahren weiterentwickelt und irgendwann regelmäßig zum Einsatz kommen könnte. Auf diese Weise könnte eine Art „Stiftung Warentest“ für Ämter und soziale Dienste entstehen“.

Bei den jugendamtsinternen Diskussionen zu diesem Projekt wurde rasch klar, dass es zur Durchführung eines solchen, breit angelegten und öffentlichkeitsrelevanten Projektes nicht nur der Zustimmung der Leitung, sondern auch des Personalrates bedurfte. Schließlich handelte es sich bei den fingierten Telefonaten und Besuchen im Jugendhilfesystem um Formen der externen Kontrolle, die zwar Wissen und Aufklärung befördern wollen, aber keinem Mitarbeiter zum Schaden gereichen sollen. Die Zustimmung des Personalrates erfolgte im Winter 2006/07 unter Anmahnung der aufmerksamen Beachtung datenschutzrelevanter Gesichtspunkte und der Wahrung strikter **Anonymität** in Bezug auf die Untersuchungsergebnisse. So war schnell klar, dass Mitschnitte oder Aufzeichnungen von einzelnen Gesprächen nicht erwünscht sind und man auf eine solche scheinbar objektive Grundlage verzichten wolle und müsse. Der Personalrat Herr Teuerkauf konnte für die Mitarbeit in der Projektgruppe unter der Zusicherung gewonnen werden, dass die MitarbeiterInnen des Jugendamtes über das Projekt in mehrfacher Weise informiert werden: (1) vor dem Start des Untersuchungsprojektes, (2) individuell, über das mit ihnen durchgeführte Probe-Gespräch und das daraufhin erstellte Beobachtungsprotokoll, zu dem sie sich äußern können sollten und (3) im Rahmen einer öffentlichen Präsentation der Ergebnisse, zu der alle MitarbeiterInnen eingeladen werden sollten bzw. über das Zuverfügungstellen des schriftlichen Abschlussberichtes. So schien den entscheidenden **Transparenzgebote** Genüge getan zu sein.

Bei einer Sitzung der Projektgruppe wurde u.a. festgelegt (vergl. Protokoll vom 24.2.07): als **relevante Anlaufstellen bzw. Zugangswege** zum Jugendamt bzw. zu einer Kinder- und Jugendhilfe wurden identifiziert :

- A) das Bürgeramt (0)
- B) ASD in zwei Gestalten: die konkrete für einen spezifischen Bezirk zuständige Fachkraft und der Tagesdienst (6)
- C) Erziehungsberatungsstelle (0)
- D) MitarbeiterInnen der Jugendförderung (2)
- E) MitarbeiterInnen des FB Kindertagesstätten (1)
- F) Freie Träger (5)
- G) Pförtner und Telefonzentrale (2)

- H) Schriftliches Material /Infoblätter, aber auch Darstellung im Internet, Gestaltung der Telefonbucheinträge etc. (6)
- I) Sinnlich wahrnehmbares Ambiente: wie sieht es in der Klosterstraße, der EB, dem Büro des Freien Trägers aus: wie riecht es da? Kann man da sitzen? Wie sauber sind die Gänge, Toiletten etc.? (0)

Die Zahlen in den Klammern gibt – hier wie auch bei den Fallkonstellationen - die Punktevergabe in der Projektgruppe wieder und zeigt so die Wichtigkeit an, mit der dieser spezifische Zugang von den Anwesenden eingeschätzt wurde. Demnach besitzen die Zugänge B (ASD), F (Freie Träger), H (Schriftliches Material) für die Untersuchung hohe Priorität; D und G dagegen mittlere Priorität. Ich persönlich (M. Schwabe) würde auch der sinnlichen Dimension I hohe Priorität einräumen. Je nach Anzahl der das Seminar besuchenden StudentInnen werden wir nur die priorisierten oder eben alle Zugänge untersuchen.

Als **typische Anliegen von BürgerInnen** wurden aus den Erfahrungswerten der Anwesenden **5 Fallsituationen** konstruiert, mit denen sich die StudentInnen identifizieren sollen:

- A)** Alleinerziehende Mutter zieht nach Spandau, hat einen Bedarf für zwei Kindertagesstättenplätze bzw. für Tagespflege für ein drei und ein einundhalb jähriges Kind. Die Mutter ist halbtags berufstätig und versucht über verschiedene Zugänge eine verlässliche Auskunft zu bekommen. (0)
- B)** Ein Elternteil macht sich Sorgen, weil das eigene Kind (zwischen 7 und 12 Jahren) so stark zugenommen hat und etwa 10 – 15 Kilo Übergewicht hat. Für dieses Kind soll etwas getan werden (Dimension A). Soweit das erste diffuse Anliegen. Auf Nachfrage eröffnen sich weitere Dimensionen: das Kind wird in der Schule gehänselt, droht aus dem Klassenverband zu fallen, hat stark in den Leistungen nachgelassen (warum auch immer). Die Lehrer machen bereits Druck, dass man sich an das Jugendamt wenden solle. (Dimension B). Die Eltern sind geschieden, ein Elternteil verdächtigt das andere Elternteil, bei dem das Kind lebt, sich nicht angemessen um die Ernährung des Kindes zu kümmern. Ob es sich dabei um eine angemessene Einschätzung oder um einen Vorwurf im Rahmen einer eskalierenden Beziehungsdynamik handelt, bleibt offen (Dimension C). Auf weitere Rückfrage wird deutlich, dass beide Elternteile schon gemeinsam beim KJPD oder KJGD waren, sich dort aber mit ihrem Reparatur-/Therapie-Anliegen nicht verstanden fühlten und deswegen den Kontakt abbrechen (Dimension D). (7)
- C)** Eltern machen sich Sorgen, weil der Jugendliche (zwischen 14 und 17 Jahren) sich immer weiter in die Welt der Computerspiele zurückzieht, mittlerweile 6 – 10 Stunden täglich spielt, einzelne Tage nicht mehr in die Schule gegangen ist und immer unzugänglicher wirkt. (5)
- D)** BürgerInnen rufen an oder laufen an mit Berichten über randalierende Cliques, die auch aufeinander losgehen und Passanten anpöbeln bzw. Spielplätze belagern. Die Polizei ist bereits eingeschaltet und fährt Streife, aber die BürgerInnen wollen auch, dass die Jugendlichen ein passendes Angebot erhalten bzw. irgendwo hin gehen können, wo sie nicht stören. (3)
- E)** Eine 18,5 jährige Mutter mit einem nicht ehelichen Kind will von zu Hause ausziehen. Variante 1: strukturiert und selbstbewusst, eher auf der Suche nach Infos. Variante 2: im Konflikt mit den Eltern, ambivalent gegenüber Kind und Partner, eher unstrukturiert mit dem Wunsch nach Betreuung. (5)

Hohe Priorität haben nach Bepunktung der Anwesenden die Fallkonstellationen B, C und E. Je nach Anzahl der das Seminar besuchenden StudentInnen würden wir nur die als besonders bedeutsam eingeschätzten oder eben alle Zugänge untersuchen.

Erst Ende März 2007 war klar, dass sich **10 Studentinnen** für das Praxisforschungsseminar angemeldet hatten. Damit war die Gruppe kleiner als erhofft, aber arbeitsfähig. Schon zu Beginn des Seminars fiel auf, dass sich sehr viele kluge und engagierte Studentinnen angemeldet hatten, die sich für die an der Fachhochschule unübliche Mischung aus Seminar und Feldforschung interessierten.

Die Ankündigung des Projektes im März 2007 **löste** bei einigen MitarbeiterInnen des Jugendamtes, insbesondere des ASD **Skepsis und Befürchtungen** aus. (Von MitarbeiterInnen anderer Subsysteme wurden uns keine Reaktionen berichtet.) Diese bestanden vor allem darin, dass die Beispiele mit gestresst oder unfreundlich wirkendem Umgangston den einzelnen MitarbeiterInnen zu Last gelegt werden könnten, während die strukturellen Ursachen, die dazu führten, wie z.B. Personalreduzierung, lang anhaltender Krankenstand, Zunahme von einzuhaltenden, zeitraubenden Verwaltungsvorschriften etc. unerkannt oder unerwähnt blieben. Andererseits wurde aber auch das Gegenteil befürchtet: dass die Präsentation guter Ergebnisse z.B. in Bezug auf Freundlichkeit oder Engagement dazu führen könnte, dass die bisherigen Personaleinsparungen nachträglich gerechtfertigt erscheinen könnten nach dem Motto: „Seht Ihr, Ihr habt gejammert und gestöhnt, aber Eure Arbeitsleistung ist immer noch gut genug, dann kann es ja nicht so schlimm sein!“ Durch solche an sich positiven und wünschenswerten Ergebnisse würden die besonderen Anstrengungen der MitarbeiterInnen, die oft genug zu Erschöpfungszuständen und Burn-out-Phänomenen führten, verdeckt werden. So befürchteten zumindest einige MitarbeiterInnen in Bezug auf die Untersuchung so etwas wie ein Dilemma: wie auch immer die Untersuchung ausgehen würde, könnte sie gegen sie verwendet werden: entweder als Kritik an mangelhaft erbrachten Dienstleistungen oder als Beweis dafür, dass es mit der Personalsituation und Arbeitsbelastung noch lange nicht so schlimm sei, wie es von den MitarbeiterInnen selbst empfunden wurde.

Wir haben uns vorgenommen, diese Befürchtungen ernst zu nehmen und unsere Untersuchung möglichst gegen Versuche einer vorschnellen Inanspruchnahme für politische bzw. strategische Interessen abzudichten. Das fiel uns umso leichter, als es aus methodischen Gründen gar nicht möglich ist, aus unseren Ergebnissen seriöse Verallgemeinerungen über das Kinder- und Jugendhilfesystem in Spandau abzuleiten. Die Anzahl der beobachteten Personen war zu klein und die Auswahl derselben von zu vielen Zufällen bestimmt, so dass an keiner Stelle von repräsentativen Ergebnissen gesprochen werden kann. Warum das so ist, haben wir an verschiedenen Stellen begründet. Trotzdem lohnt es sich u.E. für jede Institution „Blicke von außen“ systematisch und regelmäßig zu organisieren. Die Ergebnisse dieser Außenwahrnehmung müssen als Hypothesen verstanden werden, die von den Internen zu Diskussionen auf möglichst vielen unterschiedlichen Ebenen genutzt werden können um etwas über die eigenen „blinden Flecke“ zu erfahren; Diskussionen mit fachlichen, jugendhilfepolitischen und finanziellen Fragestellungen, wo sinnvoll unter Verknüpfung dieser verschiedenen Ebenen. Daraus könnten sich dann Kernfragen- bzw. -hypothesen ergeben, die in einem zweiten Untersuchungsgang an Hand einer größeren Stichprobe untersucht werden müssten um empirisch abgesicherte Aussagen vornehmen zu können.

Kap. 2 Dienstleistungsqualität – Zugangsqualität: eine erste Beschreibung des Untersuchungsgegenstandes

Wenn man über Dienstleistungen und ihre Erbringung nachdenkt, ist es zunächst wichtig den Begriff zu differenzieren. Dazu dient das nächste Unterkapitel. In 2.2 betrachten wir einige typische Aufgabenstellungen und Dilemmata personenbezogener

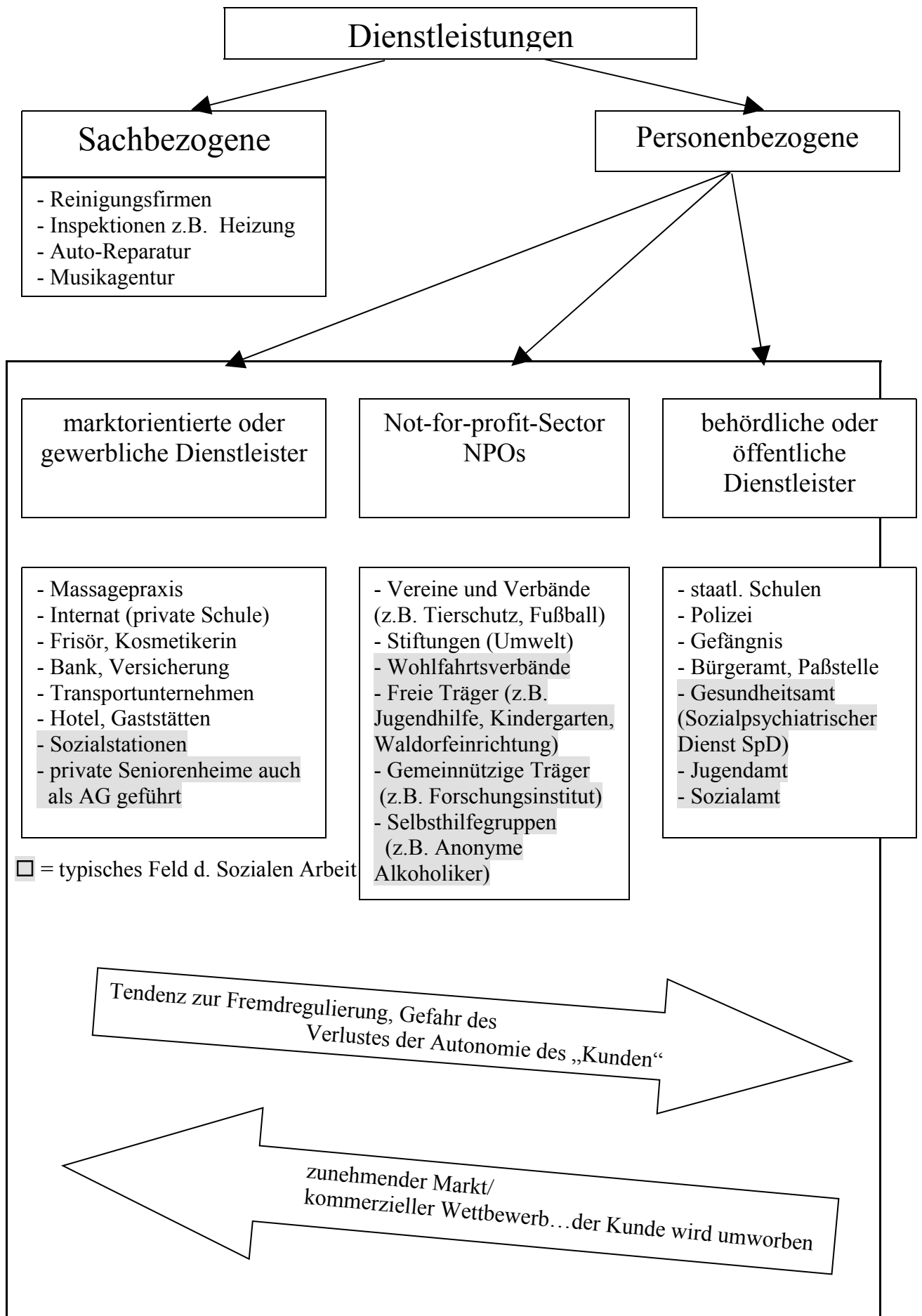


Schaubild nach Decker 1997, S.33, überarbeitet von Schwabe 2007

Dienstleistungen, die auch – aber bei weitem nicht nur – für „Dienstleistungen im Rahmen der Sozialen Arbeit relevant sind. Erst im nächsten Kapitel (3) untersuchen wir, wo die Grenzen des Dienstleistungsbegriffes liegen.

2.1. Personenbezogene, soziale Dienstleistungen

Das Schaubild auf der vorangegangenen Seite (S. 7) teilt das Feld der Dienstleistungen in zwei große Felder auf: sachbezogene und personenbezogene Dienstleistungen.

Der Unterschied liegt vor allem darin (siehe ausführlicher Kap. 3.1), dass bei der personenbezogenen Dienstleistung die Präsenz und Mitarbeit des „Kunden“ zur Produktion der Dienstleistung unabdingbar ist (Ko-Produktion), während bei der Durchführung von sachbezogenen Dienstleistungen weder die Präsenz des Kunden noch seine Mitarbeit gefragt ist (damit kein „uno-actu“-Prinzip).

Bei personenbezogenen Dienstleistungen geht es **um die Wiederherstellung, Aufrechterhaltung oder Veränderung eines bestimmten Zustandes, den der „Kunde“ als wünschenswert beurteilt**. Er möchte eine neue Frisur (Veränderung) oder genau die „alte“ (Wiederherstellung), er möchte satt werden und sich dabei angenehm unterhalten, ohne wie sonst üblich selbst kochen zu müssen (Restaurantbesuch) oder seinen Körper wiederherstellen wie er vorher ohne Schmerzen war (Besuch eines Arztes oder einer Massagepraxis).

Das Ausmaß der von ihm verlangten **Mitarbeit und Ko-Produktion** kann dabei sehr unterschiedlich sein. Häufig muss er vor allem am Anfang etwas tun wie z.B. beim Friseur oder im Restaurant, wo er sich zwischen einer Vielzahl von Möglichkeiten entscheiden und diese kommunizieren muss. Häufig ist der Anfang wichtig wie z.B. beim Arzt, den der Kunde mit Diagnose-relevanten Daten versorgen muss, aber auch die weitere Mitarbeit z.B. in Form von regelmäßiger Einnahme der Tabletten oder pünktlichem Erscheinen zu Zwischenuntersuchungen etc. . Bei einer Beratung geht die Mitarbeit noch weiter: wenn der Klient sich nicht öffnet, dem Berater nicht wichtige Familiengeheimnisse anvertraut, wenn er nicht bereit ist, neue Verhaltensweisen auszuprobieren oder sich zumindest in den Beratungsstunden probeweise auf neue Sichtweisen seiner Person oder Umwelt einlässt, dann kann der Berater nichts bewirken. Berater und Beratener sind auf einander angewiesen: was sie erreichen wollen, geht nur über eine intensive und häufig auch intime Form der vertrauensvollen Zusammenarbeit, weswegen man ja auch so skeptisch gegenüber Beratung in Zwangskontexten ist. Wo die Verantwortung des einen anfängt bzw. aufhört ist oft schwer zu sagen: öffnet sich der Klient nicht, weil der Berater nicht emphatisch genug ist und somit zu wenig zu einer Öffnung motiviert? Oder ist der Berater offen und motivierend genug, aber bekommt der Klient seine Angst nicht in den Griff vor dem, was geschieht, wenn er sich öffnet? Ähnliches könnte man allerdings auch für einen Besuch bei einer Prostituierten sagen. Ob zum Beispiel sexuelle Erregung oder eine Erektion zustande kommt oder nicht, hängt häufig ebenso sehr von der Dienstleisterin wie vom Kunden ab: sie kann ihn animieren und motivieren, ohne seine Erektion machen zu können. Aber auch er kann sie häufig nicht alleine machen, wenn sie ihm nicht entsprechend seiner Phantasien begegnet und ihn nicht dazu animiert. Schwierig wird es vor allem dann, wenn der Kontakt nicht so verläuft, wie gewünscht war: auf wen rechnet man das unbefriedigenden Ergebnis dann zu: auf den Dienstleister oder den Kunden, auf beide, gleich oder zu unterschiedlichen Teilen? Diese Fragen müssen jede Form der Evaluationsforschung beschäftigen....

Allerdings sind die **Unterschiede zwischen verschiedenen Formen der personenbezogenen Dienstleistungen ebenso groß wie zwischen diesem Komplex und den sachbezogenen Dienstleistungen** (vgl. Schwabe 1998):

Marktorientierte, gewerbliche Dienstleister sind auf Kunden angewiesen, da nur über Kundenaufträge Geld als Honorar für erbrachte Dienstleistungen fließt. Jeder

Restaurantbesitzer oder jeder Friseur freut sich über viele und vor allem regelmäßig kommende Kunden. Kommen mehr Kunden kann er – zumindest mittelfristig - mehr MitarbeiterInnen über gestiegene Einkünfte einstellen, in einer Flaute kann er MitarbeiterInnen auch wieder freisetzen. Das ist bei behördlichen Dienstleistern ganz anders: erstens ist die Finanzierung als Organisation – also als Polizei, Jugendamt oder Zoobehörde - grundsätzlich gesichert (wenn auch nicht ein bestimmter Stellenschlüssel oder eine bestimmte Personalkapazität), weil es sich um kommunale Pflichtaufgaben handelt, die per Gesetz zu erbringen sind. Je mehr Kunden zur Polizei oder zum Jugendamt kommen, umso mehr Arbeit kommt auf die gleiche Anzahl der MitarbeiterInnen zu. In der Regel ist deren Anzahl über längere Perioden fix oder hängt von langfristigen politischen Weichenstellungen ab, kann sich also nur sehr viel langsamer auf tatsächliche Mehrarbeit oder neue Aufgaben einstellen als das bei privat-gewerblichen Anbietern von Dienstleistungen der Fall ist.

Ein zweiter großer Unterschied liegt in der Art und Weise wie ein Kontakt zwischen Kunde und dem jeweiligen Dienstleister zustande kommt: zu einem Friseur, in ein Restaurant oder ein Reisebüro gehe ich, weil ich mir davon etwas erwarte. Werde ich unfreundlich behandelt oder stimmt die Qualität der konsumierten Dienstleistung nach meiner Einschätzung nicht mit dem Preis überein, suche ich mir einen anderen Dienstleister, bei dem ich mir für gleiches Geld eine bessere Qualität erhoffe. Die ganze Zeit bleibe ich als Kunde „autonom“: ich entscheide wann ich zu wem gehe und wann ich wechsele und was ich dort genau will. Diese Autonomie erkaufe ich mir mit Geld, auf das die Dienstleister angewiesen sind, weswegen sie mich umwerben oder ein eigenes Interesse an meiner Kundenzufriedenheit haben. Deshalb wird diese inzwischen häufig regelmäßig und systematisch erfasst bzw. die MitarbeiterInnen des Dienstleisters unterschiedlich stringenten Kontrollen unterworfen, in denen ihr Verhalten gegenüber den Kunden überprüft wird (Testbesucher, Testanrufer, Evaluationsbögen etc.). Bei behördlichen Dienstleistungen sieht das ganz anders aus: häufig sind oder fühlen sich die BürgerInnen gezwungen Kontakt zur Behörde aufzunehmen, sei es, weil Gesetze sie dazu nötigen (z.B. Ummeldung des neu gekauften Autos, Verlängerung des Reisepasses) oder sie Probleme konstatieren (Arbeitslosigkeit und gesunkenes Einkommen, deswegen Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter oder Sozialamt; Ruhestörungen der Nachbarn; deswegen Anruf bei der Polizei; Magenschmerzen, deswegen Anmeldung beim Arzt) oder andere Druck auf sie ausüben (die Frau des Alkoholikers, die mit Scheidung droht, wenn der Mann nicht zu einer Entziehungskur geht; die Schule, die mit Ausschluss aus der Schule droht, wenn die Eltern keinen Kontakt zum Jugendamt aufnehmen). Von vorneherein spielen beim Zugang zu Behörden unterschiedliche (Un-)Freiwilligkeitsgrade eine wichtige Rolle. Weder kann man sich aussuchen, wann man genau den Kontakt aufnimmt, noch an wen man gerät. Wird man unfreundlich behandelt oder bekommt nicht, was man will, kann man den Anbieter in der Regel nicht wechseln. Man bleibt auf dasselbe Amt, häufig denselben Angestellten oder Beamten angewiesen und muss sich mit diesem arrangieren bzw. an seine Vorgaben anpassen. Der Umgang mit behördlichen Dienstleistern geht für den Bürger im Vergleich zu kommerziellen Dienstleistern mit einem beträchtlichen Machtverlust einher. Während der zahlende Kunde tatsächlich „König“ ist, wird der Bürger gegenüber der Behörde häufig zu einem Bittsteller, der sich auf Wartezeiten, überfüllte Wartezimmer, unfreundliche Behandlung etc. einstellen muss, ohne daraus Konsequenzen wie z.B. den Wechsel zu einer anderen Behörde etc. ziehen zu können. Der wesentliche Unterschied liegt in der Bezahlung: Angestellte von Behörden und Ämtern werden vom Staat bezahlt; sie müssen sich um ihr Einkommen keine Sorgen machen. Und sie sind bei ihrer Arbeit auch nicht auf die Zufriedenheit der Bürger angewiesen. Im Gegenteil: viele Ämter hoffen zu recht darauf, dass der Bürger, nachdem ihm geholfen wurde, möglichst nicht mehr kommt: nach einem Jahr Sozialpädagogischer Familienhilfe sollte genug sein; wünscht der Klient eine

Verlängerung, so wird eher gefragt, ob die ihm zugeteilte Hilfe nicht insofern „schlecht“ war, als dass er von ihr abhängig geworden ist. Zufriedene und auf die Dienstleistung erneut angewiesene Kunden stellen für die Friseurin, die Restaurantbesitzerin oder die Kosmetikerin dagegen einen Beweis dar „gut genug“ gearbeitet zu haben (siehe weiter 3.3.).

Neben dieser strukturellen Sortierung ist uns auch noch eine **chronologische Dimension** wichtig. Der gesamte Prozess der Dienstleistung umfasst in der Regel mehrere Phasen, die je nach Struktur der personenbezogenen Dienstleistung reflektiert und gestaltet oder unreflektiert und zufällig ablaufen und wenige Sekunden oder längere Zeit in Anspruch nehmen können. Ein grobes Modell dieses **Phasen-Verlaufes** stellt das folgende dar:

1. Auswahl des Dienstleisters (wer, wo?) oder des Zugangs (direkt hingehen oder vorher anrufen? Wann? Wo bzw. bei wem?,) Hintergründe der Entscheidung. Aktivierung von Erwartungen, die realistisch oder unrealistisch sein können. Aktivierung von Erinnerungen an ähnliche oder andere Dienstleistungskontakte. Einstimmung auf den Erst-Kontakt.
2. Erst-Kontakt (am Telefon oder Face to Face): Begrüßung, Präsentation bzw. Wahrnehmung des Dienstleisters und seiner Angebote, erste Eindrücke vom Gegenüber, Sympathie, Vertrauen etc. oder ihre Gegenteile werden das erste Mal empfunden.
3. Eventuell Um- oder Neuentscheidung des Kunden: doch ein anderer Dienstleister (oder derselbe aber nicht jetzt oder in anderer Personenkonstellation), ein anderes Angebot oder endgültige Entscheidung für diesen Dienstleister und das gewählte Angebot.
4. Auftragsklärung: was will der Kunde? Was ist sein Anliegen (Veränderung, Aufrechterhaltung, Wiederherstellung welchen Zustandes)? Auf beiden Seiten – Kunde bzw. Dienstleister - wird beobachtet: Wie gut kann sich mein Gegenüber mitteilen? Wie klar sind seine Vorstellungen? Geht es um Auftragsklärung oder Auftragsentwicklung, abhängig auch vom (Un-)Freiwilligkeitsgrad. Kommt man zu einer ersten, vorläufigen oder finalen Auftragsformulierung, die beiden Personen bzw. Systemen (Kunde und Dienstleister) gerecht werden und deren Erfüllung als realistisch angesehen werden kann?
5. Gegebenfalls Erhebung und Sicherung von Kundendaten, die für die erste Arbeitsphase relevant sind.
6. Gegebenfalls Zuteilung oder Vermittlung von der Erst-Kontakt-Person zu freien oder geeigneten oder zuständigen MitarbeiterInnen, die sich des Kunden annehmen. Vorstellung des Zuständigen beim Kunden und Weitergabe der bisherigen Informationen an den neu oder endgültig oder vorläufig Zuständigen.
7. Erste Arbeitsphase bestehend aus gemeinsam oder arbeitsteilig erbrachten Handlungen: gegenseitiges Sich-Wahrnehmen, erste Erfahrungen mit Kooperation und Widerstand, Gelingen und Misslingen der gegenseitigen Abstimmung bzw. Zufriedenheit und Enttäuschung. Konkrete Arbeit am Auftrag: Haare schneiden, Beraten, Kochen in der Restaurant-Küche etc.
8. Ein oder mehrmalig: (Zwischen-)Resümee in Bezug auf den ersten Auftrag und die erste Arbeitseinheit: ist es das, was wir ausgemacht haben, läuft es so, wie es sich der Kunde wünscht. Gegebenfalls Neu-Terminierung weiterer Kontakte.
9. Gegebenenfalls: zweite bis x-te Arbeitsphase
10. Gegebenenfalls gemeinsame oder standardisierte Auswertung des Dienstleistungserbringungsprozesses (von „Hat es Ihnen geschmeckt?“ bis zum mehrseitigen Evaluationsbogen zum Ende einer Hilfe).
11. Gegebenenfalls: Rechnungstellung bzw. Bezahlung.
12. Verabschiedung.

13. Gegebenfalls: Nachbefragung oder Werbeaktion für das Zustandekommen neuer Dienstleistungskontakte.

Beobachtet man den gesamten Prozess der Dienstleistungserbringung hinsichtlich des Grades der aufmerksamen und professionellen Gestaltung, so kann man von Prozessqualität bzw. **Dienstleistungsqualität** sprechen. Beobachtet man wie wir in unserer Untersuchung lediglich die ersten sechs Phasen des Dienstleistungskontaktes so spricht man genauer von der **Zugangsqualität zum Dienstleistungssystem**. Man fokussiert also auf die ersten Schritte in der Annäherung an das Dienstleistungssystem, auf die Formierung von Erwartungen (Hoffnungen und Ängste) beim Kunden, an den Verlauf der ersten Kontakte (auch wenn sie nur in Ansagen auf Anrufbeantwortern etc. bestehen) und an die ersten Bilder und Gefühle, die sich beim Kunden einstellen. In den ersten Kontakten geht es immer auch schon um das Anliegen des Kunden, aber häufig auch oder hauptsächlich um dessen Wahrnehmung, Registrierung und die anschließende Vermittlung an geeignete MitarbeiterInnen.

Bei der Zugangsqualität spielen vor allem die folgenden Kriterien eine Rolle:

- **Erreichbarkeit des Dienstleisters (wie oft, wie gut? Kann man Nachrichten hinterlassen? Wird man in angemessenen Zeiträumen zurückgerufen? Wie schnell bekommt man einen Termin?)**
- **Begrüßungssituation: fühlt sich der Kunde angemessen willkommen geheißen? Wird ihm Zeit eingeräumt? Wie gut kommt der Kunde an im System?**
- **Freundlichkeit bei der Wahrnehmung bzw. Annahme des oder der Kundenanliegens: wie offen und respektvoll tritt man seinem Anliegen entgegen? Geht man auf ihn ein oder unterwirft man ihn einer für ihn unverständlichen Prozedur? Erklärt man ihm die institutionelle Eingangs-Prozedur?**
- **Engagement und Genauigkeit bei der ersten Auftragsklärung: was können wir für Sie tun? Was wünschen Sie?**
- **Engagement bei der Bearbeitung (A) oder der Weitervermittlung (B) des Anliegens. (A): Was können wir hier und jetzt für Sie tun? Was ist Ihre Erwartung? (B): Wer ist der richtige Mitarbeiter für Sie? Was können wir tun, dass Sie dort ankommen?**
- **Klare Vereinbarung: Was sind die nächsten Schritte?**
- **Freundliche Verabschiedung**

Insbesondere bei Angeboten der Sozialen Arbeit werden diese Kriterien noch ergänzt: Allgemeine Reflexion der Zugangsqualität:

- Wie hat der Kunde den Verlauf des Erstkontaktes erlebt?
- Wie oft kommen weitere Kontakte zustande oder brechen in dieser Phase ab?
- Als wie hoch- oder niedrigschwellig kann dieses Angebot/diese Institution gelten?
- Wie hoch oder niedrig ist das fachliche Untertützungspotential des Angebotes einzuschätzen?
- Wie reichhaltig oder eingeschränkt sind die Vermittlungsvorschläge? Wie sehr wird die Autonomie des Klienten eingeschränkt bzw. unterstützt?

In den Kapiteln 6 und 8 finden die LeserInnen die Auswertung von insgesamt 67 Kontakten, die wir zu verschiedenen MitarbeiterInnen des Jugendhilfesystems in Spandau aufgenommen haben. Sie folgen im wesentlichen der Chronologie von oben; Phase 4 wurde in einigen Kontakten sehr knapp gehalten, Phase 6 stand dagegen häufig im Mittelpunkt. In den meisten Fällen haben wir uns auf die Untersuchung der

Zugangsqualität beschränkt. Nur in drei Fällen fanden Face-to-Face-Begegnungen statt und traten deshalb die Phasen 7 und 8 in Aktion.

2.2 Einige Aufgabenstellungen und Dilemmata von personenbezogenen Dienstleistungen anhand von Erlebnisberichten mit kommerziellen Dienstleistern

Bevor wir uns an die Beobachtung von Kontakten mit MitarbeiterInnen des Jugendhilfesystems in Spandau gemacht haben, suchten wir Kontakte zu anderen, kommerziellen Dienstleistern. Bei ihnen wollten wir ausprobieren, wie es sich anfühlt ein beobachtender Kunde einer personenbezogenen Dienstleistung zu sein und das Erlebte anschließend aufzuschreiben und zu reflektieren (zur Methode der „teilnehmenden Beobachtung“ siehe Kap. 4).

Im Folgenden haben wir fünf Beispiele ausgewählt, um den LeserInnen einen Eindruck von unseren ersten Experimenten zu geben. Bereits aus diesen Kontakten haben wir versucht, zentrale Themen fast jeder personenbezogenen Dienstleistung herauszufiltern; so wurde uns klarer was **allgemeine Aufgaben und Dilemmata von personenbezogenen Dienstleistungen sind, die man nicht als spezifische Probleme der Sozialen Arbeit ansehen darf**, die aber sehr wohl auch in diesem Feld eine Rolle spielen. Den Begriff der „Kundenzufriedenheit“ erläutern wir allerdings erst in Kap. 4.

Bei den fünf Beispielen wird ebenfalls deutlich, dass jeweils ganz unterschiedliche Wahrnehmungs- und Auswertungsperspektiven zur Anwendung kommen können:

Beispiel 1: Telefonischer Fahrkartenkauf bei der Deutschen Bahn

An diesem Beispiel kann man ersehen, dass beinahe jeder Dienstleistungskontakt auch in theoretischer Hinsicht interessante Fragen bzw. Feststellungen aufwirft:

„Willkommen beim Kundendienst der deutschen Bahn“, flötet mir eine Frauenstimme ins Ohr, sehr munter, vielleicht ein wenig überfreundlich, aber offensichtlich sehr willig.

„Um Ihr Serviceanliegen noch schneller bearbeiten zu können, bitten wir Sie um Angabe ihres Kundenwunsches.“ Kurze Pause, jetzt also Ohren spitzen. „Wünschen Sie Auskünfte über die Fahrzeiten des Fernverkehrs dann drücken Sie die 1, wenn Sie Erläuterungen zum Bahnbonusheft oder Ihrem aktuellen Kontostand wünschen, dann.....“. Ich bin enttäuscht, die freundliche Stimme ist nur eine Tonbandstimme, jetzt erst merke ich, dass ich sie für einen kurzen Moment für echt gehalten habe, wie naiv von mir...Zuerst muss ich also jetzt eine Zahl drücken, mal schauen, wann mein Fahrkartenkaufinteresse zum Zuge kommt. Nach zwei möglichen Leistungen, die ich nicht in Anspruch nehmen will, endlich mein Anliegen: für den Fahrkartenkauf soll ich die Drei drücken.

Ich komme zu einer neuen Ansage: eine andere, wiederum weibliche und freundliche Stimme kündigt mir an, dass alle Annahmeplätze zur Zeit belegt seien. „Bitte haben Sie etwas Geduld!“

Muss ich wohl. Was bleibt mir anderes übrig. Schließlich brauche ich die Fahrkarte. Ich erinnere noch die lange Schlange von Menschen bei früheren Kartenkäufen am Bahnhof. Oder an den Kampf mit dem Automaten, als ich die Warterei entnervt aufgab und es selbst in die Hand nehmen wollte. Wenn es jetzt allerdings eine alternative Nummer gäbe, würde ich auflegen und diese wählen, denn mittlerweile sagt mir die Stimme bereits zum Dritten mal, dass ich Geduld haben soll. Die wollen mich bedienen so viel ist klar, aber warum setzen die dann so wenig Personal an ihre Annahmeplätze? „Wenn ich denen wirklich wichtig wäre, käme ich schneller dran“, schießt mir durch den Kopf. „Ungeduldig?“ „Ja!“ Dann klackt es, offensichtlich bin ich ein Level weiter und es kommt eine neuen Ansage: „Zur Verbesserung unserer Servicequalität, werden einige Gespräche von unseren Personaltrainern mit angehört. Wenn Sie das nicht wünschen, können Sie uns dies am Anfang des Gesprächs mitteilen“. Naja, denken ich, ist ja o.k. dass die ihre Telefonisten auf Freundlichkeit hin kontrollieren, lieber wäre mir allerdings

sie investierten das Geld in mehr Annahmeplätze. Aber jetzt tutet es und ich, ja ich komme dran. Eine im Vergleich mit den bisherigen deutlich müdere, oder auch nur normalere Stimme meldet sich: „Deutsche Bahn, Heidi Babel, zur Bearbeitung Ihres Servicewunsches benötige ich Ihre Bahncardnummer.“ Nach so viel Warten wäre mir eine persönliche Ansprache lieber gewesen, irgendetwas mit „Hallo, was kann ich für Sie tun“, oder so. Noch einmal muss ich mich in ein vorgegebenes, offensichtlich klar durchstrukturiertes System fügen. Also gut, die 12 Zahlen kann ich auch noch ablesen, gut dass ich die Karte schon vor mich hingelegt habe, denn wenn ich sie jetzt erst suchen müsste, würde ich sicherlich ärgerlich.“

Bereits aus diesem scheinbar banalen und speziellen Beispiel lassen sich einige allgemeine Schlussfolgerungen für die Produktion von Dienstleistungen gewinnen:

- Viele DL-Systeme besitzt eine eigene innere Struktur, mit der sie Kundenwünsche bearbeiten. Diese mag rational sein (erst Kartenummer, dann Pin-Code, dann Hin- und Rückfahrt in einem Vorgang etc.), aber der Kunde kennt sie nicht und hat eine andere innere, vielleicht weniger rationale, eher „situations-abhängige“ Struktur („jetzt hab ich schon so lange gewartet, jetzt will ich erst mal persönlich angesprochen werden“ etc.). Die beiden Logiken können kollidieren, vor allem, weil für den Kunden der Kontakt mit dem ersten Ansageband beginnt, für den Dienstleister aber mit dem Moment, in dem er sich meldet. Beide sind also nicht synchron getaktet; die Frage ist, ob der Dienstleister weiß, wie lange der Kunde schon gewartet hat und ob er darauf eingeht oder nicht. Sicher ist das nicht in jedem Fall sinnvoll und möglich. Lange Wartezeiten und holprige Zugänge aber komplett zu ignorieren, dürfte die im Entstehen befindliche Koproduktionsbeziehung jedoch häufig belasten. Eventuell wirkt der „schlechte Start“ bis weit in die eigentliche Dienstleistungserbringung nach.
- Was für das kommerzielle System eine Rationalisierung ist (Tasten für Servicewünsche), ist für den Kunden eine Mehrbelastung. Das System spart Zeit, der Kunde muss ein Mehr an Zeit und Nerven in den Zugang zum System investieren. Das System wälzt damit seine Kosten auf den Kunden ab.
- Der Kunde muss lernen das fremde System zu bedienen, um seinen Kundenwunsch vortragen oder realisieren zu können: Bei der ersten Begegnung mit dem fremden System fühlt er sich unsicher und wird mit dem Gefühl konfrontiert sich einer vorgefertigten, unveränderlichen Struktur beugen zu müssen. Im Verlauf des ersten und weiterer Kontakte wird er jedoch nach und nach in diese Zugangsstruktur hineinsozialisiert. Er legt dann z.B. die Bahncard schon griffbereit neben sich, kann Pinnummern nach mehrmaliger Benutzung schon auswendig etc.). Nach zwei drei Kontakten kann der Kunde das fremde System schon besser bedienen (Sitzplatzbestellung), so dass auch er wiederum schneller oder besser bedient werden kann. Wenn man das fremde System kennt und mit ihm umgehen kann, macht die Begegnung mit diesem auch mehr Freude.
- Auch die Anbieter von kommerziellen Dienstleistungen müssen sich mit dem Dilemma zwischen personalintensiver hoher Servicequalität und dem angemessenen Preis für die Dienstleistung „herumschlagen“. Sie müssen das Dienstleistungsangebot zwischen der Scylla von zu hohen Kosten für viel und gut qualifiziertes Personal und der Charybdis eines schwer zu erreichenden Dienstes mit wenigen und wenig qualifizierten MitarbeiterInnen hindurchsteuern. Was nützt tolle Servicequalität wenn die Endpreise zu hoch sind und sich zu wenige Menschen die Dienstleistung leisten können? Aber auch: was nützen niedrige Preise, wenn die Servicequalität so schlecht ist, dass niemand mit dem

Dienstleistungssystem in Kontakt treten will? Offensichtlich kann sich ein Monopolist wie die Deutsche Bahn beides leisten: hohe Preise und ein schwer zugängliches Verkaufssystem. Dies zeigt, dass die Abhängigkeit von bestimmten Dienstleistern und die Einschränkung der Wahlmöglichkeit nicht nur ein Problem von behördlichen Dienstleistungen darstellt.

- Neben den Hürden des computergestützten, formalisierten und entpersönlichten Zugangs zum System bzw. ab einem bestimmten Zeitpunkt des Zugangs öffnet sich die Dimension der persönlichen Kontaktqualität, welche die „Härte der fremden Struktur“ mildern kann (Namen, Freundlichkeit und Engagement des Mitarbeiters, der einem begegnet).

Aus dem **Beispiel 2** kann man ersehen, wie genau die räumliche Umgebung wahrgenommen wird und dieEinstimmung auf den Dienstleistungskontakt beeinflusst, dieser selbst aber noch einmal eine ganz andere kontrastierende Wirkung hervorbringen kann (siehe Resümee):

„Als niedrigschwellige Familienhelferin unterstütze ich seit drei Monaten die Familie H, Steve ist der älteste Sohn der Frau H.

Ich habe Steve abgeholt und wir kommen um 15.10h vor dem scheinbar vor kurzem erst neu gestrichenen weißen Haus an. Das Haus hat zwei Stockwerke und neben der Eingangstür aus Glas hängt ein weißes Schild mit den Namen der beiden HNO-Ärztinnen, die im Erdgeschoss ihre Gemeinschaftspraxis haben. Ich öffne die Tür und wir stehen im Treppenhaus, es riecht neutral, ein bisschen nach Putzmitteln. Im Flur steht ein Kinderwagen, aber es ist genug Platz und der Wagen versperrt uns nicht den Weg.

Wir laufen den Treppenabsatz hoch (3 Stufen) und stehen vor der Tür der Arztpraxis, die ich öffne. Ich gehe hinein und als Steve neben mir steht sehe ich, dass er nervös ist, er schaut sich scheu um. Wie ich weiß, hat Steve große Angst vor Arztbesuchen.

Der Eingangsbereich ist in warmen Farben gestrichen und an der Wand hängen Bilder, in einer Ecke steht ein großer Benjaminus. Vom Eingangsbereich gehen mehrere Türen ab, auf der rechten Seite befindet sich die Tür zum Wartezimmer, sie ist geöffnet, die anderen Türen sind geschlossen.

Es riecht neutral, ein bisschen nach Regen, denn eines der großen Fenster im hinteren Bereich des Eingangszimmers ist geöffnet und es regnet draußen. Es überrascht mich, dass es gar nicht nach Arzt riecht, so wie es in vielen anderen Arztpraxen der Fall ist.

Vor uns stehen eine Frau mittleren Alters und eine ältere Frau. Sie sprechen nacheinander mit einer der beiden Arzthelferinnen, die hinter dem weißen Tresen sitzen. Die andere Arzthelferin führt am Telefon ein Gespräch und tippt etwas auf ihrem Computer. Nach ca. drei Minuten sind wir an der Reihe und ich gebe der etwa 26jährigen Arzthelferin, nach einer kurzen Begrüßung Steves Versicherungskarte. Ich teile ihr mit, dass Steve um 15.30h einen Termin hat. Sie bittet mich, dass wir im Wartezimmer Platz nehmen. Die Arzthelferin ist freundlich und hat eine relativ hohe, aber nicht unangenehme Stimme. Sie macht einen noch jugendlichen Eindruck und ihre Kleidung ist figurbetont; so wie die andere Arzthelferin trägt sie weiß.

Das Wartezimmer ist in einem angenehmen, hellen Orange-Ton gestrichen und an der Wand hängen diverse Bilder. Im Wartezimmer befinden sich ca. 12 Stühle, die an den Wänden stehen, fünf oder sechs Leute sitzen bereits im Wartezimmer, u.a. die beiden Frauen, die vor uns an der Rezeption warteten. In der Mitte des Raumes befindet sich ein kleiner Glastisch mit diversen Zeitschriften. Der Raum ist länglich geschnitten und im hinteren Teil befindet sich ein großes Fenster durch das man auf ein Vorbeet mit Pflanzen und ein anderes Haus im gleichen Stil schaut. In der einen Ecke am Fenster befindet sich ein kleiner Tisch für Kinder mit kleinen Stühlen, Spielzeug und zwei Kinderbüchern.

Steve und ich entscheiden uns im hinteren Teil des Raumes in der Nähe des Fensters Platz zu nehmen. Uns gegenüber sitzt eine Frau mittleren Alters sie nickt Steve lächelnd zu und sagt „Hallo“. Steve scheint sie zu kennen und erwidert leise das Hallo, vermutlich ist sie eine Nachbarin.

In der Wartezeit unterhalten wir uns über seinen Schultag und das Wochenende, an dem ein Freund von ihm bei ihm übernachtet wird.

Wir hören wie im Eingangsbereich ein Kleinkind weint, seine Mutter versucht es zu beruhigen. Nach und nach werden die Wartenden aufgerufen, vier neue Leute betreten den Raum und setzen sich. Ich schaue aus dem Fenster, es hat aufgehört zu regnen.

Resümee:

- Da ich die Dienstleistung nicht direkt in Anspruch genommen habe, sondern nur Begleiterin war, kann ich die Dienstleistungsqualität nur als Beobachterin beurteilen. Die Räumlichkeiten der Arztpraxis wirkten auf mich freundlich und ästhetisch ansprechend gestaltet. Insgesamt habe ich die Atmosphäre als angenehm erlebt. Die Arzthelferinnen und die Ärztin empfand ich im Erstkontakt als sympathisch, was gut zu der angenehmen Atmosphäre passte.
- Allerdings veränderte sich mein Bild mit dem Beginn des eigentlichen Kontaktes im Behandlungszimmer: die Ärztin besitzt vermutlich wenig Erfahrung im Umgang mit Kindern; sie hatte nach meinem Eindruck kein Gefühl dafür, dass Steve ängstlich war und hat ihn mit ihren lustig gemeinten Sprüchen nur noch weiter verängstigt.
- Erwachsenen würde ich deshalb diese HNO-Praxis weiterempfehlen. Eltern würde ich dagegen nicht empfehlen, mit ihren Kindern diese Praxis aufzusuchen, da hier eventuell nicht ausreichend auf die Ängste und Bedürfnisse von Kindern eingegangen, sondern die Untersuchung relativ uneinfühlsam durchgeführt wird.“

Beispiel 3 zeigt wie genau die aller ersten Momente bzw. Sekunden des Kontakts von Seiten des Kunden wahrgenommen werden:

„Thema: Ich gehe in ein Reisebüro und möchte mich über Ticketpreise nach Mexiko erkundigen. Der Flug soll möglichst günstig sein und nicht über die USA gehen.

Dauer des beobachteten Kontakts: circa 15 Minuten

Ich komme gerade von der Arbeit und bin ziemlich erschöpft und müde, der Tag war lang. Zugleich bin ich ein wenig in Eile, es ist spät geworden und ich muss noch einkaufen.

Ich betrete das Reisebüro, es ist klein, der Platz reicht so gerade für zwei Schreibtische mit je zwei Stühlen für die Kunden davor. Nur ein Schreibtisch ist besetzt, die Reiseverkehrskauffrau bedient allerdings gerade Kunden, drei Frauen mittleren Alters und ein kleines Mädchen, die sich um die zwei Stühle drängen. Die Angestellte wirkt extrem müde, vielleicht könnte sie auch gut einen Urlaub gebrauchen... Es wird in einer anderen Sprache gesprochen, ich vermute es ist türkisch und bin leicht irritiert. Die Reiseverkehrskauffrau guckt bei meinem Eintreten kurz auf, ich nicke ihr zu und sie schaut schnell wieder weg. Ich setze mich auf einen von zwei Stühlen, die an der Wand stehen, ich vermute als „Wartebereich“ und schaue mich um. Der Fußboden ist mit Teppichfliesen ausgelegt und sauber, es sieht aus wie in den meisten Reisebüros: an den Wänden sind Regale mit den verschiedenen Katalogen aufgebaut, im Schaufenster steht Werbung. Egal wo ich hingucke sehe ich Sonnenschirme, Strand und Swimmingpools. So langsam überlege ich, ob man hier überhaupt auch Flüge buchen kann, oder ob sich dieses Reisebüro auf Pauschalreisen spezialisiert hat. Die Reiseverkehrskauffrau berät noch immer ihre Kundinnen. Gelangweilt beginne ich, in ein paar Faltblättern mit Angeboten zu Pauschalreisen in die Türkei und nach Mallorca zu blättern. Dabei denke ich mir „Nie wieder Pauschalreise“. Aus dem Augenwinkel registriere ich, dass die Kundinnen im Aufbruch zu sein scheinen. Die

Reiseverkehrskauffrau schaut erneut zu mir herüber. „Haben Sie nur eine kurze Frage?“ „Nein.“ Seltsam, ich dachte, die wollten eh gerade gehen? Und warum ist es so wichtig, wie lang meine Frage ist? Die scheint ja sehr motiviert zu sein... Als die Kundinnen beginnen, sich sehr herzlich zu verabschieden bin ich mir plötzlich nicht mehr sicher, ob es tatsächlich Kundinnen waren, oder ob es sich hier nicht um einen Besuch der Verwandtschaft gehandelt hat. Vielleicht deshalb diese seltsame Frage? Auf jeden Fall gehen sie jetzt und ich kann ihren Platz übernehmen. „Ich wollte mich über Flugpreise nach Mexiko informieren.“ „Wohin nach Mexiko wollen Sie denn?“ „Nach Mexiko-Stadt.“ „Und wann?“ „Abfliegen möchte ich so am 18. Juli ungefähr und zurück so Anfang September, das ist nicht so wichtig, am 2., 3. oder 4., so was um den Dreh.“ Mein Gegenüber tippt die Infos schnell in ihren Computer. „Hier hätte ich was mit umsteigen am JFK, für 1050 Euro.“

Das Resümee der Studentin lautet:

- Ich hatte zunächst den Eindruck, dass die Reiseverkehrskauffrau nicht besonders angetan und begeistert von meinem Erscheinen „kurz vor Feierabend“ war. Im Verlauf des Gesprächs wurde sie aber um einiges freundlicher, vielleicht witterte sie ein gutes Geschäft?
- Die gewünschten Informationen habe ich kompetent und schnell erhalten, allerdings hätte ich mir gewünscht, auch irgendetwas Schriftliches im Herausgehen in der Hand zu halten.
- Insgesamt war die Qualität der Dienstleistung zufrieden stellend, das Ergebnis hat gestimmt, die Reiseverkehrskauffrau hätte jedoch zu Beginn etwas freundlicher sein können.

Wie wichtig Freundlichkeit bzw. wie belastend Unfreundlichkeit sein kann, zeigt das **Beispiel 4:**

„Angezogen von einem großen Werbeplakat, das beim Kauf einer Brille eine Zweite gratis dazu verspricht, betreten eine Freundin, Caro, und ich entspannt ein Optikerfachgeschäft einer großen Optikerkette, um eben dieses Angebot eventuell in Anspruch zu nehmen.

„Guten Tag“ sagen wir freundlich beim Betreten des Ladens. Eine Mitarbeiterin saugt gerade den dunkelgrauen Fußboden, eine andere putzt den in hellgrau gehaltenen Kassenbereich.

Ich schaue auf die Uhr, um sicherzustellen, dass noch nicht Feierabend ist. 18:30 Uhr, noch 90 Min. bis Ladenschluss.

Wir treten an den Verkaufstresen: „Guten Tag, ich benötige eine neue Brille und möchte mich daher näher über das derzeitige Angebot informieren.“ sagt Caro.

„Joa, wenn sie eine Brille kaufen, die muss mindestens 100€ kosten, bekommen sie eine zweite Brille gratis aus der Silverkollektion mit Basisgläsern in ihrer Sehstärke dazu“, sagt der Verkäufer.

„Aha! Was ist denn die Silverkollektion?“ fragt Caro.

„Das sind die Gestelle, die mit einem silbernen Punkt gekennzeichnet sind.“

Längere Pause, wir blicken fragend.

„Die sind überall verteilt, da müssen sie mal gucken. Damenbrillen sind im ersten OG!“ Wir bedanken uns und gehen an der noch immer staubsaugenden Mitarbeiterin vorbei die Treppe nach oben.

Das Obergeschoß wirkt sehr aufgeräumt; im mittleren Bereich befinden sich Regale mit Gestellen, die der Kunde frei aufprobieren kann, an den Wandseiten sind nochmals Brillen ausgestellt, die allerdings in verschlossenen Regalen liegen. Es scheint sich um hochwertigere Modelle zu handeln.

Auch hier im oberen Bereich befinden sich zwei Mitarbeiter: ein Mann, der am Tresen ein einem Katalog blättert und eine Frau, die gerade die Toilette putzt. Wir sind die einzigen Kunden, werden registriert, aber auch hier nicht begrüßt.

Wir schauen uns etwa 10 min. interessiert die ausgestellten Brillen an.

Um auf uns aufmerksam zu machen gehe ich zu der Verkäuferin und frage zunächst:

„Haben sie ein Kunden-WC?“

„Da!“ sagt die Verkäuferin, auf deren Namensschild im Übrigen „Augenoptikermeisterin“ steht, und zeigt auf eine nahe gelegene Tür.

„Da könn` se aber nich rauf, hab grad gewischt. Wenn se da ´ne Acht dreh´n, bin ick noch schuld!“

„Gar kein Problem, “ sage ich „dann warte ich noch einen Moment bis der Boden trocken ist.“

„Hmhm“ murmelt die Verkäuferin und wendet sich ab. Erwartet hätte ich spätestens jetzt die Frage, ob ich eine Beratung wünsche.

Wir sehen uns also weiterhin auf uns allein gestellt um.“

Resümee:

Rückblickend waren die ersten 45 Min. des Kontaktes in keiner Weise zufrieden stellend:

- Keine Begrüßung beim Betreten des Geschäftes, obwohl wir grüßten. Keine Begrüßung durch ersten Mitarbeiter, obwohl direkte Ansprache mit nochmaligen Gruß. Eine unfreundliche Behandlung wird auch vom Kunden als persönliche Kränkung erlebt. Zu zweit kann man diese als Kunde noch besser verarbeiten, aber allein ist man dieser Kränkung ausgeliefert.
- Die innere Haltung, mit der MitarbeiterInnen ihre Arbeit machen (hier: „wie sich Kunden fühlen, ist uns egal !“), teilt sich dem Kunden mit. Der Kunde weiß nichts über evtl. „gute Gründe“ für die Arbeits-Unzufriedenheit der MitarbeiterInnen (z.B.: verlängerte Öffnungszeiten ohne entsprechende Mehrbezahlung, hoher Krankenstand etc.).
- Auch wenn es dem kommerziellen Dienstleister daran gelegen sein muss, dass seine MitarbeiterInnen freundlich und kundenorientiert auftreten, so hat er doch kaum Kontrollmöglichkeiten darüber, ob dies geschieht oder nicht. Die MitarbeiterInnen können die Direktiven ihres Chefs ignorieren oder unterlaufen. Ob das aus Bequemlichkeit oder aus „guten Gründen“ geschieht, kann der Kunde nicht wissen. Bei zu großer Unfreundlichkeit wird er dem Geschäft den Rücken kehren. Insofern sind die Unterschiede zur behördlichen Dienstleistung groß und klein: klein, weil auch dort Vorgesetzte von ihren MitarbeiterInnen Bürgernähe und Freundlichkeit fordern, aber nicht wissen, wie ihre MitarbeiterInnen sich wirklich gegenüber den Besuchern/Klienten verhalten; groß, weil der Kunde wirklich den Dienstleister wechseln kann (anderes Brillengeschäft), der Bürger aber meist nur zu einer Behörde, ja sogar einem zuständigen Mitarbeiter gehen kann.
- Reinigung der Geschäftsräume während der Öffnungszeiten wirken in diesem Fall nicht etwa reinlich, sondern eher störend, da Staubsaugen sehr laut ist.
- Keine Beratung oder gar freundliche Behandlung durch die MA im ersten Obergeschoss, stattdessen Augenrollen und Wortkargheit.
- Das Verkaufsgespräch wurde erst nach offenkundiger Unzufriedenheit geführt, dann allerdings umso intensiver. Manchmal lohnt es sich „dranzubleiben“. Hinter einer muffigen Fassade, kann sich ein professioneller Berater verbergen. Aber man muss es merken...

Das Beispiel 5

„Ich fühle mich ausgeruht; bin eher freudig gestimmt, da ich hier (Starbucks) gleich mit einer Freundin verabredet bin. Hinsichtlich der Beobachtung verspüre ich leichte Nervosität, blicke dem Ganzen jedoch erwartungsvoll entgegen.

Um 14:39 Uhr betrete ich ein Starbucks am Hackeschen Markt. Mit dieser internationalen Kaffee-Kette verbinden sich für mich angenehme Erinnerungen. Und von allen Berliner Filialen ist mir diese aufgrund der Größe die liebste. Ich schließe die Tür und lasse meinen Blick schweifen. Seit meinem letzten Besuch hat sich nichts verändert. Links von mir stehen mehrere Sofas und Sessel. Ich bemerke zwei Frauen, die sich angeregt unterhalten. Zu meiner Rechten mache ich die Wendeltreppe aus, die in die obere Etage führt, dahinter befindet sich eine weitere, unbesetzte Sofaecke. Ich begeben mich Richtung Kasse und der Geruch von frisch gebrühtem Kaffee dringt mir in die Nase. Wie fast immer sind hinter dem Tresen drei Mitarbeiter beschäftigt. An der Kasse steht eine junge Frau, welche soeben die Bestellung zweier Kundinnen aufnimmt. Hinter ihr ist eine andere Mitarbeiterin emsig beschäftigt. Vermutlich schäumt sie Milch auf, denn an mein Ohr dringt nun das typische Summen und Zischen eines Milchsäumers. Ein Barista gibt am Ende des Tresens eben ein fertiges Getränk aus. Ich betrachte die Mitarbeiterin, welche die Bestellungen aufnimmt. Sie hat lange, glatte, schwarze Haare, die sie offen trägt. Unter der grünen Starbucksschürze lässt sich ein weißes Shirt erkennen. Nachdem ich so ein paar Minuten unentschlossen herum gestanden habe, trete ich näher an den Tresen heran, und versuche angestrengt die dahinter befindliche Angebotstafel zu lesen. Dabei denke ich über einen möglichen Gesprächsaufbau nach.

[Etwa 5 Minuten nach Betreten der Filiale] Die letzte Kundin hat ihre Bestellung aufgegeben. Im Augenwinkel bemerke ich, wie eine Gruppe von 4 oder 5 Jugendlichen herein kommt. Da ich keine Lust auf eine längere Wartezeit habe, gebe ich mir einen Ruck und trete an die Kasse. „Jetzt oder nie“, denke ich. Die Mitarbeiterin schaut mich freundlich an, „Hallo.“ Ich erwidere den Gruß ebenfalls mit einem Hallo und frage, was denn ein Banana Java Chip Frappuccino Blended Coffee sei. „Der Banana Java Chip Frappuccino ist eine eisgekühlte Kaffee-Kreation mit Bananen, Schokoladenchips... cremig geschlagen... also eine Art Shake.“ „Aha“, sage ich und habe bereits die Hälfte der mir eben zuteil gewordenen Informationen vergessen. Ich bin unschlüssig. Es vergehen vielleicht 2 Sekunden. Die Mitarbeiterin schaut mich abwartend an. Sie wirkt nicht ungeduldig, dennoch habe ich das Gefühl, mich beeilen zu müssen. Die Stille ist mir unangenehm und es wäre mir lieber gewesen, wenn sie mir weitere Getränke angeboten hätte. Ich beeile mich, einen Iced Americano zu bestellen. „Gern. Welche Größe nehmen wir, Tall, Grande oder Large?“ dabei legt sie ihre linke Hand jeweils auf einen Stapel Becher der benannten Größe. Die Frage kam prompt und ohne zögern, ziemlich monoton, aber dennoch freundlich. Mir fällt das „wir“ auf und ich muss unwillkürlich an einen Arztbesuch denken. Ich treffe meine Wahl und sage, dass ich den Americano entkoffeiniert haben möchte. „Natürlich. Gern“. Sie nimmt einen Becher und malt mit einem schwarzen Edding auf die Rückseite. Später sehe ich, dass sie einen Haken bei „decaf“ gemacht hat. „2,90 dann bitte.“ Ich bezahle passend und gehe zur Getränkeausgabe. Wenn ich Starbucks nicht bereits kennen würde, wäre mir wohl der hohe Preis unangenehm aufgefallen.

Das Resümee bzw. die daran anschließenden Reflexionen der Studentin lauten:

- Ich bin mit dem Service zufrieden. Die Bedienung war freundlich und antwortete mir bereitwillig/kompetent, ohne dabei gestresst oder ungeduldig zu wirken. (Sicherlich ist das eine Voraussetzung um dort zu arbeiten.)
- Die Komplexität des Angebots/der Getränke-Kreationen kann irritieren, wenn man sich nicht auskennt oder schnell eine Entscheidung treffen soll. Viele Dienstleistungssysteme scheinen eine eigene „Sprache“ mit eigenen „Fremdworten“

auszubilden, die erst einmal nur von den professionellen Anbietern verstanden wird. Versteht man sie und kann man sie anwenden, kann man sich auch als Kunde als Insider fühlen.

- Mir persönlich war es unangenehm, Ursache des Stillstands im „Bestellablauf“ zu sein. In der Regel überlege ich mir vorher genau, was ich möchte um dies zu vermeiden. Aber gerade in einem neuen Dienstleistungssystem, in dem man die Angebotpalette noch nicht überschaut, braucht man Zeit um sich zu orientieren bzw. einen Lotsen, der einem das Angebot erklärt und einen quasi hindurchführt.
- Den Ablauf der DL vom Aufbau der Bestellung [Art des Getränks, Extrawünsche, Getränkegröße, zum dort Trinken oder „to go“] bis zum Erhalt des Gewünschten [Bestellung, Bezahlung, Ausgabe] kann man sich als eine unternehmensspezifisch vorstrukturierte Produktionskette vorstellen. Kunden, welche sich mit dem Ablauf nicht auskennen, werden das schnell erkennen, ohne allerdings zu wissen, was sie denn wissen sollten. Man müsste beinahe etwas wie eine Gebrauchsanweisung für den Erhalt der Dienstleistung verfassen. Neue Kunden fühlen sich möglicherweise „unbeholfen“ oder als Störfaktor. „Stammkunden“ erleben dagegen eine Art „müheloses Gleiten“ durch den Dienstleistungskontakt, der menschlich und ästhetisch befriedigt.
- Dienstleistungen werden häufig mit spezifischen Redewendungen oder Gegebenheiten in Verbindung gebracht. So erinnert der Gebrauch der Personalpronomen im Plural an Arzt/Krankenhaus o.ä. [„Welche Größe nehmen wir...“].
- Der Gebrauch englischer Begriffe ist in Deutschland alltäglich geworden. Für Kunden, welche nicht mindestens über einen Grundwortschatz der Sprache verfügen, mag dieses problematisch sein. Vor allem, wenn das DL-Unternehmen resp. dessen Produkte nicht bereits bekannt ist/sind [blended coffee...tall, grande, large etc.]. Unterstützung ist hier die bildhafte Darstellung [Abbildungen, Gestik].

Kap. 3 Mit welchem Recht kann man „Soziale Arbeit“ als Dienstleistung bezeichnen....und wo bzw. wann wird das falsch?

In diesem Kapitel bringen wir einige Merkmale personenbezogener Dienstleistungen in Erinnerung (3.1), die es sinnvoll erscheinen lassen bei der Durchführung von Hilfen von „Dienstleistung“ zu sprechen (3.2). Gleichzeitig zeigen wir die Grenzen des Dienstleistungsbegriffes auf: es wird sich herausstellen, dass er als „Metapher“, die sinnvolle strategische Ziele für die Reformierung der Sozialen Arbeit im Hinblick auf Demokratisierung und Partizipation transportiert, angemessener verstanden wird, als wenn man ihn als vollständige oder ausreichende Definition begreift.

3.1 Merkmale sozialer (bzw.) personenbezogener Dienstleistungen (im Kontext Sozialer Arbeit) (vgl. Alscher 2003, Gross 1987, Schwabe 1999)

- uno actu-Prinzip : Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion (setzt die parallele Präsenz von Kunde und Dienstleister voraus)
z.B. bei der Beratung stellt das gesprochene Wort eine Produktion des Professionellen dar, die vom Kunden/Klienten konsumiert wird und ihm etwas geben soll, das seinen Zielen/Interessen dient. Gilt auch für den Friseur-Besuch, die Massage etc. Unterscheidet soziale Dienstleistungen vor allem von sachbezogenen oder materiellen Dienstleistungen (siehe Schaubild S. 7), bei denen Produktion und Konsum nacheinander und getrennt erfolgen.
- Ko-Prodzentenschaft: der Kunde/Klient muss mitwirken, damit ein bzw. sein Ziel erreicht wird (z.B. auch beim Lehren oder bei der Nachhilfe). Oder: alle an der

Dienstleistung Beteiligten müssen zusammenarbeiten, damit etwas Akzeptables bei der Hilfe herauskommt. Deswegen gibt es einen hohen Aufwand an Auftragsklärung, Absprachen und Koordination. Dabei ist oft nicht klar, wer hier für wen eine Dienstleistung erbringt (für diese Vermischung gibt es den Begriff „Prosument“). Auch die (Nicht-) Mitwirkung des Klienten/Kunden kann als etwas angesehen werden, was ko-produziert ist. Insofern ist das Ergebnis des Prozesses, der sich über mehrere Kontakte entwickeln kann, immer ko-produziert (von Professionellem und Klient gemeinsam hervorgebracht). Die spannende Frage ist, was bei dieser Ko-Produktion im Verantwortungsbereich des Professionellen liegt und was im Verantwortungsbereich des Kunden/Klienten.

- Individualität des Angebots bzw. des Angebot-Zuschnitts oder persönlich-individuelle Gestaltung der sozialen Dienstleistung: zunächst einmal will jeder „Kunde“ mit seinen besonderen Anliegen wahr- und ernstgenommen werden. Häufig bedeutet das, dass vor der eigentlichen Dienstleistungserbringung (z.B. Haarschnitt) erst einmal geklärt werden muss, was der Kunde genau wünscht. Zugleich kann der Dienstleister nicht unbegrenzt Arbeitszeit in diese Erkundungsphase investieren und muss aus zeitökonomischen Gründen auch den Prozess der eigentlichen Dienstleistungserbringung vorstrukturieren und teilstandardisieren. Deshalb geht es darum, einen angemessenen Mix zwischen Standardisierung und Berücksichtigung individueller Bedürfnisse zu entwickeln. Professionalität bedeutet im Bereich personenbezogener Dienstleistung beides: Die Fähigkeit zur Routine bzw. Standardisierung und die Fähigkeit zur Berücksichtigung individueller Besonderheiten und Bedürfnisse. Insofern stellt sich allen personenbezogenen Dienstleistern die Frage: Was kann standardisiert werden, was muss individuell gestaltet werden? Und für Forscher bzw. Evaluatoren: Inwiefern und wie (weit) können individuelle Dienstleistungen verglichen werden, da sie nur zum Teil Standardprozeduren folgen und zumindest (auch) besondere bzw. einzigartige Elemente beinhalten?
- Kommunikation und Interaktion sind das zentrale Medium der Dienstleistungserbringung. Kunde/Klient und Dienstleister müssen in eine „gute“ Form von Kontakt kommen, in dem sie flüssig und angemessen bedeutungsvoll kommunizieren/interagieren können bzw. in dem es möglich ist, Konflikte und Kommunikationsbarrieren (Ärger etc.) anzusprechen und zu bearbeiten. Dazu ist eine interessierte, egalitäre Haltung gefragt: wir beide sind für die Produktion der Dienstleistung gleich wichtig, gleich viel wert etc.
- Trotzdem beruht die Dienstleistung auch auf einer Asymmetrie: der Klient/Kunde erwartet, dass der Dienstleister etwas kann/weiß/macht, was er alleine nicht leisten kann. Insofern stellt sich allen Dienstleistern die Frage: wie viel Egalität, wie viel Asymmetrie sind für die Erbringung der Dienstleistung sinnvoll und nötig?

3.2 Warum ist es sinnvoll , Klienten Kunden zu nennen bzw. bestimmte Arbeitsleistungen im Rahmen Sozialer Arbeit (SA) als Dienstleistung zu bezeichnen?

- Wegen des Prinzips des Ko-Produzententums. Das schützt den SA vor der Idee, der Mitarbeiter bzw. Profi könne alleine das machen oder durchsetzen, was mit der Hilfe erreicht werden soll/kann. Es ist klar, dass man auf das Mitmachen aller Systemteilnehmer (Klienten und Kooperationspartner) angewiesen ist und sie deshalb beteiligen bzw. aktiv mitgestalten lassen muss. Das mit dem

Dienstleistungsbegriff verbundene Ziel lautet hier: Demokratisierung der SA aber auch Aktivierung von BürgerInnen.

- Weil der Begriff „Dienstleistung“ erzwingt sich nach dem Willen bzw. den Wünschen des „Kunden“ zu erkundigen und festzustellen, ob er das Angebot will oder nicht. Ohne eine genaue Auftragsklärung geht das nicht (wer will hier was von wem und warum was nicht?). Das mit dem Dienstleistungsbegriff verbundene Ziel lautet hier: Partizipation.
- Weil es Klienten als BürgerInnen ernst nimmt, die ein Recht darauf haben von den staatlichen Behörden mit Respekt und Freundlichkeit behandelt zu werden. Die kommunale Behörde soll ein „kundenfreundlicher“ Dienstleister für die BürgerInnen sein und nicht in erster Linie nach eigenen, bürokratischen Regeln funktionieren. Das mit dem Dienstleistungsbegriff verbundene Ziel lautet hier: Kundenfreundliche Verwaltung / Sicherung der dazu nötigen finanziellen Mittel.
- Weil es die Idee propagiert, dass der Bürger/die Bürgerin etwas Positives von der Sozialen Arbeit /dem Jugendamt erwarten darf bzw. soll. Er soll etwas bekommen, was er selbst nützlich findet...
Das mit dem Dienstleistungsbegriff verbundene Ziel lautet hier: Adressatenorientierung /Sicherung der eigenen Legitimation und Finanzierung über Steuern.
- Weil es die SA anschlussfähig macht an einen Wirtschaftsbereich mit hoher gesellschaftlicher Relevanz (Dienstleistungssektor) und damit der SA eine theoretisch attraktive und ökonomisch relevante „Heimat“ gibt. Das mit dem Dienstleistungsbegriff verbundene Ziel lautet hier: Verdeutlichung der Sozialen Arbeit als eines wichtigen Wirtschaftszweiges, der volkswirtschaftlich bedeutsam (Prävention, soziale Sicherung) und beschäftigungsrelevant ist.

3.3 Warum ist es schwierig bzw. unsinnig Klienten als Kunden bzw. Soziale Arbeit als Dienstleistung zu bezeichnen?

- Je nach Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit dominieren mehr oder weniger die freiwilligen Zugänge zu diesem. So kommen z.B. in ca. 70 % der Fälle Familien auf Anraten und Druck Dritter auf das Jugendamt zu oder das Jugendamt auf die Klienten (Kähler 2004). Der Kontakt beginnt in vielen Fällen nicht selbstbestimmt und ist auch im Verlauf von einem mehr oder weniger hohen Grad von (Un-)Freiwilligkeit bestimmt. Das liegt daran, dass das JA (bzw. die Soziale Arbeit insgesamt) eben auch Kontrollaufgaben besitzt („doppeltes Mandat“). Deswegen klingt es zynisch, wenn man Klienten pauschal als „Kunden“ bezeichnet. Zumindest macht es Sinn zwischen „Kunden“, „Klagenden“ und „Besuchern“ bzw. „Geschickten“ zu unterscheiden (Steve de Shazer). Allerdings sind das dynamische Kategorien, die sich im Verlauf der Hilfe verändern können und sollen.
- Die Klienten/Kunden können zu Beginn oft nicht klar sagen, was ihre eigenen „Aufträge“ oder „Ziele“ sind. Diese müssen erst entdeckt und entwickelt werden... Zudem gibt es häufig unterschiedliche und miteinander konkurrierende Ziele bzw. Aufträge. Außerdem bringt das Jugendamt eigene Aufträge mit und es gibt Grenzen der Aushandlung.
- Die Klienten können sich - anders als Kunden - nicht aussuchen, wer für sie zuständig ist bzw. sein soll. In der Regel ist das von den Behörden, aber auch in

den Einrichtungen vorgegeben....die Klienten besitzen zwar ein allgemeines „Wunsch und Wahlrecht (KJHG § 9)“, aber dies erstreckt sich immer nur auf einen Teil der möglicherweise relevanten Bedürfnisse.

- Anders als auf dem Markt stehen sich in der SA nicht zwei Parteien gegenüber (Kunde und Dienstleister), sondern ergibt sich häufig ein komplexes System, in dem mehrere Personen als „Kunden“ verstanden werden können. Neben der Familie oder mehr als diese, weil sie vielleicht gar keine Hilfe wollte, kann z.B. die Schule als „Kunde“ gesehen werden, weil sie die Familie zum Jugendamt geschickt hat und etwas Bedeutsames von der Intervention des Jugendamtes erwartet. Denkbar wäre auch an die Nachbarn als „Kunden“ zu denken, die bis her unter der Lärmbelästigung der Familie gelitten hat oder eine psychiatrische Klinik, die sich vom Jugendamt eine optimale Weiter-Betreuung des Falles erwünscht. Wendet sich das Jugendamt z.B. an eine Klinik oder einen nieder gelassenen Psychiater mit der Bitte um Beratung in einem Fall, wird das Jugendamt wiederum zum „Kunden“ in einem anderen System. Ebenso könnte man die Jugendamtsmitarbeiterin in bestimmten Phasen als „Kundin“ der Familie verstehen z.B. in der Phase, in der sie die Familie als „Experten ihres Lebenslaufes“ anspricht und von ihr Auskünfte über Ressourcen oder bisher gefundene Lösungen erfahren will.
- Die Klienten bezahlen nicht selbst für die Leistungen, die z.B. im Jugendhilfesystem für sie erbracht werden. Das kann den Effekt haben, dass für sie viel Geld ausgegeben wird, ohne dass sie das merken, es schätzen oder den u.U. hohen Aufwand durch ihre Kooperation honorieren. Häufig haben die Klienten auch andere Ideen darüber, was mit dem Geld, das direkt in „Soziale Arbeit“ bzw. indirekt in sie investiert wird, geschehen sollte.

Fazit: Der Begriff „Dienstleistung“ sollte im Kontext Sozialer Arbeit nur in „Gänsefüßchen“ verwendet werden. Bei dem Begriff handelt es sich um eine „Metapher“, die durchaus anregend und produktiv bei der Diskussion und Ausgestaltung kommunal organisierter Unterstützungs- und Hilfeformen im Zusammenhang mit psychosozialen Notlagen wirken kann. Die Dienstleistungs-Metapher hat die strategische Funktion überwiegend bei MitarbeiterInnen der Sozialen Arbeit bestimmte Dimensionen von Partizipation, Responsivität und angemessenen Umgangsstilen in Erinnerung (siehe oben) zu rufen, die bei der Planung und Durchführung von Hilfen leicht übersehen werden. Dennoch wäre es verkürzt und müsste als naiv bis zynisch bezeichnet werden, die Mischungsformen von Hilfe und Kontrolle, die mit Sozialer Arbeit einhergehen, auf „Dienstleistung“ reduzieren zu wollen.

Kap. 4 Quantitative und qualitative Methoden: wie sind wir vorgegangen, um situative Kundenzufriedenheit zu „erheben“? Auf welche Untersuchungsinstrumente stützen sich unsere Ergebnisse?

In unserer Evaluationsstudie kamen sowohl quantitative als auch qualitative Untersuchungsmethoden bzw. -instrumente zum Einsatz. Der „Charme“ der Untersuchung besteht in der Verknüpfungsmöglichkeit beider Instrumente, auch wenn keines von ihnen, auch beide zusammen nicht, Repräsentativität oder gesicherte Ergebnisse reklamieren kann. Mehr als erste Hinweise auf mögliche Stärken und Schwächen des Jugendhilfesystems in Spandau lassen sich aus der Untersuchung nicht entnehmen. Warum das so ist, werden wir noch genauer begründen.

Generell ist zu festzuhalten, dass man **Kundenzufriedenheit** am ehesten als ein Phänomen begreifen kann, das aus einem bewussten oder auch vor-bewusst bleibenden Vergleich hervorgeht (Alscher 2003). Dieser Vergleich wird vom Kunden zwischen seiner Erwartung und dem, was er konkret erlebt, aufgemacht. Nimmt man eine Dienstleistung in Anspruch, so geschieht dies immer im Kontext von bestimmten Erwartungen. Diese können realistisch oder unrealistisch sein, sich aus anderen Dienstleistungskontakten in derselben oder in einer anderen Sparte speisen oder noch einmal eine andere Quelle besitzen (z.B. Erwartung einer guten Versorgung ähnlich wie im Elternhaus etc.). Die zum Vergleich herangezogenen Erfahrungen können positiver oder negativer oder „gemischter“ Natur sein. Zufriedenheit ergibt sich nun beim Kunden, wenn seine Erwartungen erfüllt oder übertroffen werden, weil er sich wenig oder Negatives erwartet hatte (Simon/Homburg 1997, S. 23 ff).

Dagegen werden Kunden unzufrieden, wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden, zumindest wenn diese Enttäuschung vom „Dienstleister“ nicht angemessen wahrgenommen und bearbeitet wurde.

Wenn die Überlegung mit dem Vergleich stimmt, dann kommen wir in Bezug auf Kundenqualität zu einem überraschenden Ergebnis: Ein Mensch mit wenig Erwartungen oder schlechten Erfahrungen wird auch nach einem nur „halbguten“ Kontakt eher ein zufriedener Kunde sein; ein bisher von hoher Servicequalität verwöhnter Mensch mit vielen positiven Erfahrungen in diesem oder anderen Bereichen, wird dieselbe Dienstleistungserbringung dagegen als enttäuschend erleben (ebd.).

Kundenzufriedenheit hat also ebenso viel, wenn nicht mehr, mit dem Kunden und seinen Vorerfahrungen zu tun als mit der aktuellen Performance. Wenn Organisationen mehr Kundenzufriedenheit wünschen, müssen sie deswegen entweder die Erwartungen der Kunden besser erfüllen oder aber diese einem Prozess der Revision unterziehen, so dass sie realistischer werden. Für kommerzielle Anbieter kommt der zweite Weg weniger in Frage oder führt zumindest in ein Dilemma: aus Wettbewerbsgründen ist man als Dienstleister darauf angewiesen die eigene Dienstleistung als besonders „gut“ oder attraktiv darzustellen, damit sie angewählt wird. Häufig geschieht das über Werbung. Dadurch kreierte man aber auch die Erwartungen, die an sie gerichtet werden, ja hebt diese sogar noch an. So bekommt man zwar Kunden, aber mit diesen auch ihre hohen Erwartungen und damit auch eine höhere Rate von unzufriedenen Kunden, von denen man weiß, dass sie ihre negativen Erfahrungen an andere Interessierte weitergeben.

Als behördlicher Dienstleister hat man es da einfacher: beim Erstkontakt kann man die Anfragenden fragen, was sie sich von der eigenen Behörde erwarten und was nicht. Dadurch erfährt man etwas über den Grad, mit dem die Kundenerwartungen realistisch oder unrealistisch sind. Zusätzlich kann man sie darüber aufklären, was man leisten kann und was nicht. Damit kann man Einfluss auf ihre Erwartungen nehmen. Insofern hat Auftragsklärung nicht nur eine Bedeutung für die „Passung“ des Hilfeangebotes an die Erwartungen der Klienten, sondern auch eine strategische Bedeutung für die spätere Kundenzufriedenheit. Gut aufgeklärte Kunden, die wissen was sie bekommen können und was nicht, werden zufriedener sein als euphorische Kunden mit hohen Erwartungen (Alscher 2003, S. 56).

4.1 Der Ratingbogen

Weil von vorneherein klar war, dass wir für unsere Untersuchung der Zugangsqualität im Jugendhilfesystem in Spandau überwiegend mit Protokollen „teilnehmender Beobachtung“ arbeiten würden, die untereinander nur schwer vergleichbar wären, wollten wir auch ein quantitatives Instrument zum Einsatz bringen, dessen Ergebnisse sich einfach auszählen ließen. Deshalb entwickelten wir einen Ratingbogen mit 3 bzw. 5 Fragen, mit denen die UntersucherInnen das Verhalten der professionellen Vermittler

einschätzen sollten (siehe Bogen am Ende dieses Kapitels bzw. die Bögen am Ende der jeweiligen teilnehmenden Beobachtung im Anhang). Eine Frage betraf das Erleben des Grades der Freundlichkeit bzw. Unfreundlichkeit des Kontaktierten, eine zweite den Grades seines Engagements, die jeweils über eine sechsstufige Skalierungsskala eingeordnet werden sollte. Eine dritte Frage wollte erfassen, ob von den Vermittlern **individuelle Eigenheiten des eigenen Anliegens** bzw. der momentanen Situation wahrgenommen und berücksichtigt wurden, oder ob man als potentieller Klient einer institutionellen Standardbehandlung unter Absehung solcher Besonderheiten unterworfen wurde. Wurde z.B. beachtet, dass eine fingierte Besucherin oder ein fingierter Anrufer nur zu bestimmten Uhrzeiten zurück(ge)rufen (werden) oder nicht an der Arbeitsstelle oder auf Grund ihres Geschlechtes lieber mit einer Frau als einem Mann telefonieren wollten, oder wurden solche Wünsche von den VertreterInnen des Jugendhilfesystems als unzulässig definiert und scheiterte an ihnen von vorneherein die anvisierte Zusammenarbeit? Mit diesen drei Fragen schienen uns die wichtigsten Kriterien der Zugangsqualität im Rahmen eines Erst-Kontaktes mit einer Organisation abgedeckt. Da wir damit rechneten, dass viele Kontakte sich auf eine Vermittlungstätigkeit beschränken würden, fragten wir zunächst nicht danach, ob der Dienstleistungskontaktes auch fachlich bzw. inhaltlich gut gestaltet wurde, da wir davon ausgingen, dass dies in der Kürze der Zeit nicht einzuschätzen oder in Bezug auf die anstehende Vermittlungstätigkeit auch nicht relevant sein würde. Ebenso fragten wir bei den kurzen Kontakten von drei, vier Minuten nicht danach, ob der fingierte Anrufer den Vermittler weiterempfehlen würde oder nicht. Die beiden letzten Fragen (4 und 5 auf dem Ratingbogen) beantworteten wir nur, wenn der Kontakt über die reine Vermittlungstätigkeit hinaus auch fachliche Inhalte berührt hatte, also eine Art Kurzberatung darstellte, die in der Regel 5 Minuten und länger dauerte.

Insofern lautet die erste Frage auf dem Ratingbogen „handelte es sich überwiegend um eine Vermittlungstätigkeit“ oder „auch um ein Gespräch mit fachlichem Inhalt und Beratungscharakter“. In der Regel ließen sich diese beiden Gesprächstypen gut unterscheiden. Für den ersten wurden nur die Frage 1 – 3 (Freundlichkeit, Engagement, Berücksichtigung der Individualität oder „Schema F“) gestellt, für den zweiten Typ auch die Fragen 4 und 5 (Fachlichkeit und Weiterempfehlung; siehe Bogen am Ende dieses Kapitels). Die ersten drei Fragen stehen überwiegend für die Zugangsqualität im Erst-Kontakt, die beiden folgenden Fragen erfassen weitere Aspekte der Dienstleistungsqualität bzw. eine Art Resümee (weiterempfehlen: ja oder nein?)

Obwohl wir mit dem Ratingbogen die Werte in Bezug auf zentrale Kriterien der Zugangs- und Dienstleistungsqualität aus allen Kontakten zusammenrechnen und so Durchschnittswerte vorlegen können, muss man mit den **Ergebnissen** doch **sehr vorsichtig** umgehen. Wie so oft darf man sich von der **Pseudoobjektivität**, die mit Zahlen verbunden ist, nicht blenden lassen. Bei den Bögen handelt es sich um subjektive Einschätzungen von einer oder zwei Beobachterinnen, die den Kontakt am Telefon oder direkt miterlebt haben. Dieses Beobachtungsteam hat sich entweder auf einen Wert geeinigt oder zwei Bögen ausgefüllt, wenn die Einschätzungen zu weit auseinander lagen. Wir haben in der Untersuchungsgruppe keinen Versuch unternommen das herzustellen, was methodisch **Inter-Beobachter-Reliabilität** genannt wird d.h. ein Prozess der Angleichung verschiedener BeobachterInnen, in dem man anfangs von unterschiedlichen Wahrnehmungen ausgeht und miteinander einübt, bestimmte beobachtete Situationen gleich oder relativ gleich zu bewerten. Auch die Ratingbögen liefern demnach nur subjektive Einschätzungen: was die eine Studentin als sehr freundlich (Skalierung 6) eingeschätzt hatte, wurde von einer anderen nur mit einer 4 bedacht. Auch was man unter einer 4 bei Freundlichkeit genau verstehen will war nicht einheitlich definiert. Zwar haben wir uns im Seminar zweimal

über den Bogen und unsere Bewertungen ausgetauscht, trotzdem dürfte die Übereinstimmungsrate

Ratingbogen Zugangsqualität (3. Fassung 6/07)

Kontakt am: _____ Dauer in Min.: _____

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

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 berücksichtigt 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), Kindertagesstätte (KITA), Jugendgerichtshilfe (JGH), Bürgeramt, Telefonzentrale, Pforte

zwischen den Bewertungen nicht höher als 50 % liegen. Mir schien, dass viele StudentInnen eher freundlich und milde bewertet haben, aber auch das entspringt einer subjektiven Einschätzung. Dennoch lassen sich aus den Zahlen, je größer die beobachtete Einheit, Tendenzen ablesen. Würde z.B. in allen Ratingbogen die Freundlichkeit und das Engagement unter 3 liegen, so wäre dies durchaus ein Ergebnis, das ernst zu nehmen wäre. Liegen sie dagegen bei vier KitamitarbeiterInnen unter 3 so sagt das kaum etwas über die MitarbeiterInnen dieses Subsystems aus: die Wahrscheinlichkeit bei über hundert MitarbeiterInnen zufällig an wenige Unfreundliche oder Unengagierte geraten zu sein, ist einfach zu hoch. Bei den 30 ASD Kontakten oder den 16 Kontakten im Fall der „18-jährigen Schwangeren“ kann man aus den Durchschnittswerten erste Hypothesen formulieren, die allerdings zukünftig erst noch genauer untersucht werden müssten (vgl. Kap. 6.4 und 6.9).

4. 2 Teilnehmende Beobachtung: Was bzw. wie haben wir beobachtet und wahrgenommen

Die StudentInnen lernten in der Vorbereitung auf die Untersuchung die „Methode der teilnehmenden Beobachtung“ kennen, besser vielleicht eine bestimmte Variante derselben, die sich theoretisch auf George Devereux und Clifford Geertz stützt (Devereux 1983 , Geertz 1993). Es ging uns darum uns in die Situation potentieller Klienten hineinzusetzen und so gut wie möglich mit deren Ohren und Augen das Jugendhilfesystem wahrzunehmen. Klar ist, dass es dabei schwerpunktmäßig um subjektive Einschätzungen geht. Zwar kann man wenige, wesentliche Kriterien wie z.B. das Geschlecht des Beobachteten ziemlich genau heraushören oder beim direkten Kontakt sehen, aber die entscheidenden Beobachtungsfragen liegen in einem anderen Bereich. In welchem Ausmaß erlebe ich das Gegenüber als freundlich, als gehetzt, als aufmerksam, als warmherzig, als engagiert etc.? Dabei kommt der Andere in den Blick, aber so wie ich ihn erlebe. Die Beantwortung dieser Fragen hängt demnach von der persönlichen Sensibilität aber auch von der eigenen emotionalen Grammatik ab.

Hier ein Auszug aus einem Arbeitsblatt, das mit den StudentInnen intensiv besprochen wurde und nach dem sie zunächst Protokolle von alltäglichen Dienstleistungskontakten außerhalb des psychosozialen Feldes verfasst haben („Im Reisebüro“ oder „Beim Friseur“ etc. vgl. Kap. 2):

„Empfehlungen für die teilnehmende Beobachtung :

A) In der Situation der teilnehmenden Beobachtung selbst:

1. Beobachten Sie bevor Sie beginnen, wie offen und bereit Sie im Moment für eine Begegnung mit teilnehmender Beobachtung sind. In dieser sollten Sie möglichst wie ein weiches Material sein (Wachs, eine Wasseroberfläche, auf der der Wind spielen kann, ein Blatt, auf den ein Druck aufgebracht wird etc.....), in das die Begegnung mit dem Anderen Spuren hinterlassen kann. Das heißt Sie sollten ausgeruht sein, eher ruhig und konzentriert, nicht beschäftigt mit anderen Themen, von der Stimmungslage her eher neutral (aber durchaus neugierig) und möglichst angstfrei (wobei eine gewissen Unsicherheit und Nervosität, vor allem bei den ersten Begegnungen mit dazugehört). Achten Sie auch darauf, ob Sie sich in einer spezifischen Stimmung befinden, falls ja, dann machen Sie sich das zumindest klar, damit Sie diese Eigenstimmung nicht als „Stimmung“ der Situation ansehen.
2. Nehmen Sie mit allen Sinnen wahr:
Was hören Sie? (Z.B. Atmen des Teilnehmers, Vogelstimmen oder eine Krankenwagensirene am Ort des Anderen, Hintergrundgeräusche etc.) Was sehen Sie, was fällt Ihnen auf an Sichtbarem (Architektur, Wandgestaltung,

- Farben, Formen, Aussehen Ihres Gegenübers, Kleidung, Haartracht, Gestik, Mimik, Körperhaltung)? Was riechen Sie? Welche Gefühle steigen in Ihnen auf?
3. Achten Sie auf das Interaktionsgeflecht zwischen Ihnen und dem Anderen. Sie sollen es nachher beschreiben können. Wie flüssig oder stockend läuft die Interaktion? Wie leicht/schwer ist es in Kontakt zu kommen? Wie hilfreich erweist sich der Andere dafür, dass Sie ihr Anliegen schildern bzw. ihr Problem loswerden können? Welches Bild macht der sich wohl von Ihnen?
 4. Welchen Status/Rolle weist der Andere Ihnen mit welchem Verhalten zu (z.B. unterdrücktes Stöhnen)? Position: über oder unter ihm oder auf der gleichen Ebenen.....Status als Bittsteller/Auftraggeber/ lästiger Störer/„nervige Tante“/BürgerIn/...../...../?
 5. Wie wirkt Ihr Gegenüber auf Sie: angenehme oder unangenehme Stimme (warum?), sympathisch oder unsympathisch, offen oder reserviert, aktiv oder passiv, ausgeruht/mit Zeit oder gestresst, interessiert oder gelangweilt, müde oder wach, launisch oder kontrolliert, freundlich zugewandt oder aggressiv? Diese Wahrnehmungen können sich im Lauf des Gespräches mehrfach wandeln. Versuchen Sie auf Umschlagpunkte zu achten...
 6. Achten Sie auf Ihre Gefühle: was kommt in Ihnen hoch? Was überrascht, was freut, was lähmt, was ärgert, was belustigt Sie? Wie fühlt es sich an dort/bei dieser Person zu sein bzw. mit ihr zu sprechen? Wie fühlt es sich an nur mit dem AB zu sprechen oder das dritte Mal mit einer nicht-zuständigen Kollegin? Welche Gefühle verdichten sich in Ihnen? Gibt es dafür treffende Bilder oder Metaphern?“

Während unserer Beobachtungen mit den VertreterInnen der Kinder- und Jugendhilfe ging es demnach auch darum, aufmerksam darauf zu achten, welche ganz persönlichen, erwartbaren oder unerwarteten Gefühle während der Kontakte in uns hochsteigen und diese genau so offen und detailliert darzustellen, wie das, was man direkt beim Anderen zu beobachten können glaubt (Lautstärke, Stimmlage, Grad der Freundlichkeit etc.). Die entscheidende Frage ist dabei immer wieder: in ich bei dem Kontakt mit dem Dienstleister gereizt, weil ich schlecht geschlafen habe oder er – ohne, dass er etwas dafür kann - ein Stück meiner z.B. unbewältigten Vater-Geschichte reaktiviert hat? Das wären private Empfindlichkeiten, die nicht dem Gegenüber als Quelle zugeschoben werden dürften nach dem Motto: „Der hat mich komisch behandelt.“ Oder fühle ich mich angemessen „gereizt“, weil der professionelle Vermittler mir offen oder subtil zu verstehen gegeben hat, dass ich keine gute Mutter bin (und ich mir ziemlich sicher bin, dass dieses Thema nicht schon seit Längerem mein eigenes Thema ist)? Sicher handelt es sich bei der Reflexion solcher Themen während des oder nach dem beobachteten Kontakt um anspruchsvolle Fragen, die eingeübt werden müssen und ein hohes Maß an Wissen um und Offenheit gegenüber der eigenen Person verlangen. Demnach ist eine gute „Teilnehmende Beobachtung“ von dem Ausmaß an reflektierter Selbsterfahrung des Beobachtenden abhängig.

Zudem sollte jede Untersucherin beobachten, welche Art der Wirklichkeit über das Hin und Her der Interaktion mit ihrem Gegenüber entsteht. Nach jeder Aktion oder Reaktion des Beobachteten gibt es für den Beobachter ja viele Möglichkeiten der Antwortung; der Beobachter sollte möglichst unaufdringlich und offen bzw. passiv agieren, so dass der Beobachtete die Interaktionsrichtung stärker vorgeben kann als der Beobachter. Dennoch besitzt das Ergebnis der Interaktion immer auch Koproduktionscharakter und der Beobachter muss reflektieren, in welche Richtung er den Kontakt eventuell stärker mitgelenkt hat, als es die Tendenz des Beobachteten gewesen wäre.

„Teilnehmende Beobachtung“ – soviel wird aus diesen wenigen Bemerkungen deutlich geworden sein - ist eine anspruchsvolle Beobachtungsmethode, die vom Beobachter bzw. Protokollanten viel verlangt. Wenn sie gut gemacht ist, sagt sie mehr über die beobachtete Situation aus als über den Beobachter selbst, aber das geht eben nicht ohne „innere Teilnahme und Betroffenheit“, weil sich nur aus dieser Quelle die Tiefendimensionen des Kontakts erschließen und scheinbar Zufälliges einen Sinn macht. Wie kann man bei einer Methode mit so viel Subjektivität und persönlicher Verantwortung für die eigene Beobachtung und ihre Verschriftlichung doch so etwas wie ein Korrektiv durch Realität etablieren? Bei unserer Untersuchung haben wir **Zweier-Teams** gebildet: eine Person führte den Kontakt durch, die andere hörte mit und protokollierte so viel wie möglich handschriftlich mit (das Telefon war in den meisten Beobachtungssituationen laut gestellt). Aufzeichnungen wurden aus mehreren Gründen jedoch keine gemacht. Anschließend tauschten sich die beiden BeobachterInnen – auch anhand der Notizen - über ihre gemeinsamen und unterschiedlichen Eindrücke aus, versuchten persönliche Eigenheiten und Idiosynkresien auszuschneiden und einen Kern von „gemeinsam geteilter (Beobachtungs-)Realität“ festzuhalten. Wo es bei unterschiedlichen Einschätzungen über den Verlauf oder seine Dynamik blieb sollte dies festgehalten werden. Danach erarbeitete einer der Beobachter eine schriftliche Darstellung des Erlebten und Besprochenen und legte diese dem zweiten Beobachter nach einigen Tagen zur Abnahme oder für eine zweite Austauschrunde vor. Ganz am Ende, wenn der Text fertig war, bekam der Seminarleiter die Texte noch einmal vorgelegt (nicht alle, aber ca. 80 %). Dann konnte auch er noch einmal intervenieren, Rückfragen stellen, Unklares thematisieren oder beim Verdacht auf „einseitige Darstellung“ Nachbesserungen anregen. Letztlich verantwortet aber jede Studentin ihren Text selbst, weshalb wir den Beobachtungsprotokollen auch die Namen der AutorInnen vorausgestellt haben. Nach einer internen Vereinbarung mit der Projektgruppe sollte jeder Autor eines spezifischen Protokolls nach der Fertigstellung desselben auch den kontaktierten Mitarbeiter vom Probeanruf oder –besuch informieren und ihm bzw. ihr den Text auf Wunsch zu Verfügung stellen. Diese Rückkoppelungsschleifen sind ab Ende Juni 07 durchgeführt und müssten im August 07 abgeschlossen worden sein.

Kap. 5 Auswertung der Ratingbögen

Für die quantitative Auswertung konnten wir auf 67 Ratingbögen zurückgreifen (das Modell des Ratingbogens findet der/die LeserIn in Kap. 4). Je nach Zuordnung ergeben sich folgende Verteilungen:

Wer?	Wie viele?		Fall	Wie viele?
ASD	30		„dickes Kind“	21
Freie Träger	17		„Computer-abhängiger Jugendlicher	21
Andere Jugendhilfe-Vermittler	15		„Spielplatzrandale“	10
Andere Vermittler	5		„18 Jahre und Schwanger“	15
Summe:	67			67

Wie schon in Kapitel 4.1 thematisiert, muss man einige methodische Aspekte beachten um den Aussagewert dieser Auswertung richtig einschätzen zu können. Normalerweise

versucht man eine Beobachtergruppe vor dem Beginn einer Untersuchung so zu schulen, dass alle ihre TeilnehmerInnen ähnliches Verhalten ähnlich bewerten. Diese „Inter-Beobachter-Reliabilität“ ist eine Voraussetzung dafür, dass die Beobachtungen vergleichbar und ihr Aussagewert hoch ist.

Einen solchen Prozess haben wir in unserer Untersuchungsgruppe nicht vollzogen. Deswegen können sich z.B. hinter den gleichen angekreuzten Werten oder Aussagen recht unterschiedliche Praxen der MitarbeiterInnen verbergen: Unterschiedliche Individuen erleben und bewerten die Zugangsqualität zu den Diensten der Jugendhilfe unterschiedlich, je nachdem, was sie für Erwartungen an dieses System mitbringen. Je niedriger die Erwartungen umso höher fällt die Bewertung aus und umgekehrt (vgl. z.B. CSASD4SW und CSASD5SW, Beispiele mit Herrn Al Kathib).

Ähnliches gilt für die Bewertung von „Engagement“ oder die Frage des Weiterempfehlens, nachdem man ein Subsystem im Rahmen einer bestimmten Fallkonstellation kontaktet hat: auch hier intervenieren zahlreiche subjektive Faktoren auf der Seite dessen, der den Bogen ausfüllt.

Diese Ausgangssituation unterschiedlich vorgeprägter Beobachter findet man allerdings bei den meisten „Kundenbefragungen“ vor: auch hier stimmen sich die Kunden vorher nicht ab, was sie gemeinsam wie empfinden und bewerten wollen, sondern treffen jeder ihre individuelle Entscheidung: bei jeder repräsentativen Kundenbefragung mischen sich deswegen anspruchsvolle Kunden mit hohen Erwartungen und solche, die den Dienstleister eher sehr freundlich bewerten, weil sie niedrigere Erwartungen haben oder an anderen Stellen sehr viel schlechtere Erfahrungen gemacht haben.

In unserer BefragterInnen-Gruppe waren wir 12 Personen, 10 Frauen und zwei Männer, die die Bögen ausgefüllt haben. Insofern ist die Gruppe der BewerterInnen klein und keinesfalls repräsentativ.

Die Präsentation der Zahlenwerte sollte deswegen im Rahmen von Hypothesen und als potentielle Bestätigung oder Kontrast zu den teilnehmenden Beobachtungen gelesen werden. Dazu werden wir einige Hypothesen formulieren (5.4. und 5.9).

Insgesamt konnten drei Sub-Systeme der Jugendhilfe untersucht werden: der ASD, die Freien Träger und eine Sammelkategorie, die wir als „andere Jugendhilfe-Vermittler“ bezeichnet haben: damit ist z.B. die Jugendförderung gemeint, die JGH und die Kitas` s. Die Gruppe der „übrigen Vermittler“ wie Pförtner, Telfonzentrale und Bürger- oder Ordnungsamt sind auf Grund der kleinen Zahl dieser Teilstichprobe aus der quantitativen Untersuchung ausgenommen (für nähere Infos verweisen wir auf die qualitative Auswertung der system-bezogenen Zugänge, Kap. 6).

Um den LeserInnen „griffige“ Zahlenwerte präsentieren zu können, haben wir im Text die beiden höchsten Werte der sechsstufigen Skala (sehr viel und viel) den beiden niedrigsten Werten (gar nicht, wenig) gegenüber gestellt. Nur wo das Mittelfeld besonders groß war, haben wir das extra erwähnt.

Bei den bipolaren Fragen wie „weiterempfehlen“ („ja“ oder „nein“) haben wir im Text die „Ja“- den „Nein“-Stimmen gegenüber gestellt, sind aber auf „eingeschränkt“ und „weiß nicht“ nicht weiter eingegangen. Die LeserInnen können alle sie interessierenden Daten den Diagrammen entnehmen und daraus eigene Schlussfolgerungen ziehen.

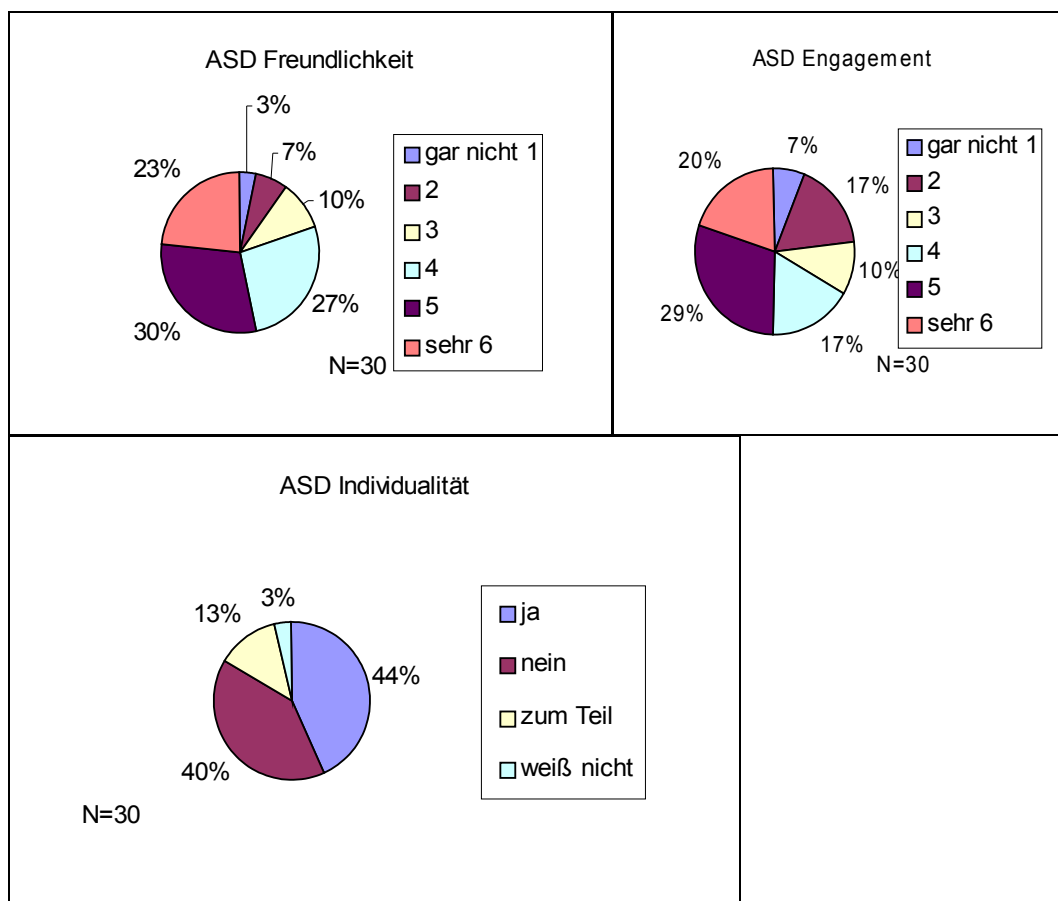
Im Text stellen wir die Werte der drei unterschiedlichen Subsysteme (ASD, Freie Träger und andere Jugendhilfe-Vermittler) einander gegenüber. Diese Vergleiche sind sowohl legitim als auch problematisch. Legitim, weil es um relativ basale Formen des „Kundenkontakts“ geht wie Freundlichkeit und Engagement, die von den MitarbeiterInnen der Subsysteme unabhängig von ihrer je spezifischen Aufgabe erbracht werden sollten. Auch ein Polizist oder ein Angestellter in der Verwaltung oder

die Putzfrau in einem öffentlichen WC sollte auf Anfragen von BürgerInnen hin freundlich und engagiert reagieren. Problematisch ist der Vergleich dennoch, weil die institutionellen Gegebenheiten und die Arbeitsplatzsituation in den drei Systemen doch sehr unterschiedlich sind, so dass die Voraussetzungen um sich „freundlich“, „engagiert“ oder „individuell“ verhalten zu können, günstiger oder ungünstiger sein können. Unter Umständen vergleicht man hier „Äpfel“ mit „Birnen“. Im Grunde müsste man hier die Werte der ASD-MitarbeiterInnen aus Spandau mit denen aus Neukölln oder Reinickendorf vergleichen, um bedeutsame Aussagen zu erhalten.

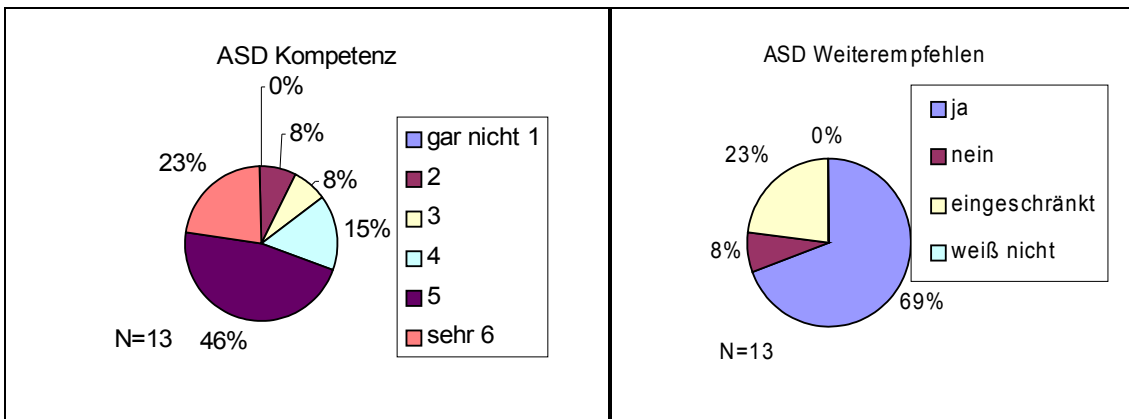
5.1. ASD

Der ASD stellt das Subsystem der Jugendhilfe in Spandau dar, das wir am häufigsten kontaktiert haben: insgesamt 30 mal. Bei der Einschätzung der Freundlichkeit ergab sich ein Spannungsfeld zwischen den beiden höchsten und den beiden niedrigsten Werten von 53 :10. Bei den Freien Trägern liegt dieses Verhältnis bei 58:18, was allerdings zu einem nicht unerheblichen Teil durch 4 nicht oder sehr spät beantwortete E-Mail-Anfragen zustande kommt. Ein starker Kontrast ergibt sich bei „Freundlichkeit“ bei den „anderen JugendhilfevertreterInnen“; hier liegt er bei 80:0. (Kommentar siehe 5.4 und 5.9).

Bei dem Kriterium „Engagement“ lag der ASD mit 49: 24 deutlich an letzter Stelle der drei untersuchten Subsysteme. Die Freien Träger wiesen hier ein Verhältnis zwischen höchstem und niedrigstem Werten von 64:18 auf und die „anderen JugendhilfevermittlerInnen“ zwischen 65:0.



Bezogen auf die Frage, ob man als Anrufer oder Besucher in seinen individuellen Anliegen wahrgenommen wurde oder sich eher nach einem vorgegebenen bürokratischen Schema behandelt fühlte, haben 44 % mit Ja und 40 % mit Nein geantwortet. Auch hier nimmt der ASD den dritten Rang ein, wenn man ihn mit den Werten bei den Freien Trägern (65:29) oder den anderen Jugendhilfe-Vermittlern (67:20) vergleicht.



Die drei oben dargestellten Graphiken beziehen sich auf eine Gesamtheit von 30 Kontakten, die eher schnell oder kurz verliefen. Bei 13 aus diesen 30 Kontakten kam es zu längeren bzw. vertieften Kontakten, die neben dem Vermittlungs- auch einen Beratungscharakter aufwiesen. Nur für diese 13 Kontakte haben wir auch eine Einschätzung bezogen auf die Kompetenz der MitarbeiterIn erhoben und (uns) die Frage nach dem Weiterempfehlen gestellt.

Bei beiden Fragen schneidet der ASD sehr gut ab: Die Kompetenz wurde mit 69:8 als sehr hoch eingeschätzt. Die Weiterempfehlungsrate betrug ebenfalls 69:8, was bedeutet, dass alle Personen, die die Kompetenz bei einem Mitarbeiter hoch eingeschätzt haben, diesen auch weiterempfohlen haben und nur 1 oder 2 Personen, die einen niedrigen Kompetenzstand erlebt zu haben glaubten, sich gegen eine Weiterempfehlung ausgesprochen haben.

Bezogen auf die Einschätzungen von Kompetenzen und Weitervermittlung liegen keine Vergleichsdaten vor, da die Teilstichprobe bei den Freien Trägern und den anderen Jugendhilfevermittlern zu klein gewesen wäre (jeweils unter 9) um damit eine seriöse Vergleichsgruppe aufzumachen. Aber die ASD-Zahlen sprechen hier für sich: Wenn man nämlich nur die 13 Begegnungen betrachtet, bei denen es zu einem engeren Kontakt gekommen ist, so sehen die Werte für Freundlichkeit dort sehr viel besser aus als in der Gesamtstichprobe. Freundlichkeit 62 : 0 (statt 53 : 10), Engagement 77 : 0 (statt 49 : 24) und „Eingehen auf die Individualität des Anliegens“ 84 : 8 (statt 44 : 40)

Wann immer man als Klient in näheren Kontakt und intensiveren Austausch kommt, erhält man ein deutlich positiveres Bild vom ASD, als wenn man nur in den ersten, formalen Vermittlungsschritten „hängen bleibt“.

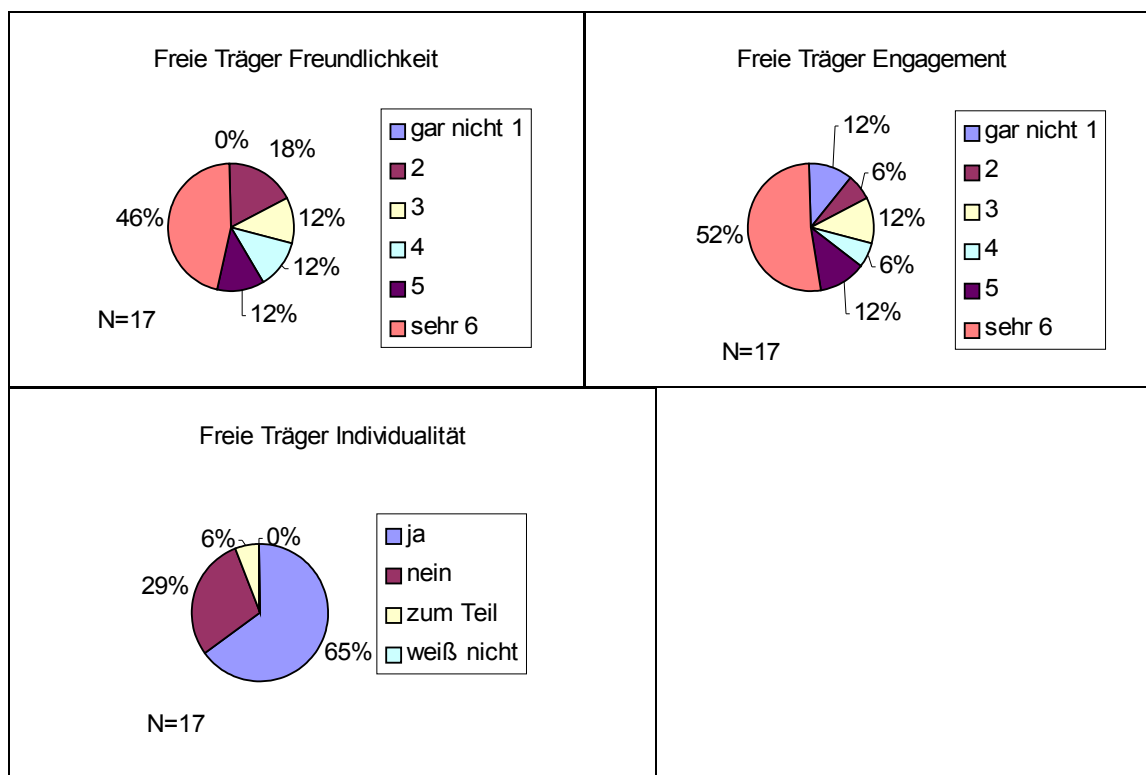
Oder anders: zum schlechten Image des ASD tragen in erster Linie die kurzen Vermittlungskontakte bei, in denen sich die MitarbeiterInnen nur wenig oder keine Zeit für die AnruferInnen nehmen.

5. 2 Freie Träger

Die Freien Träger stellen das Subsystem der Jugendhilfe in Spandau dar, das wir am zweithäufigsten kontaktiert haben: insgesamt 17 mal. Dabei meinen wir hier nur „Freie Träger“ der ambulanten und stationären „Erziehungshilfen“. Die Kindertagesstätten, die ja inzwischen auch zum größten Teil zu Freien Trägern gewechselt haben, sind hier nicht mit berücksichtigt (siehe „andere Jugendhilfe-Vertreter“). Bei der Einschätzung der Freundlichkeit ergab sich ein Spannungsfeld zwischen den beiden höchsten und den beiden niedrigsten Werten von 58 : 18. Beim ASD liegt es bei 53 : 10 kann also durchaus als vergleichbar angesehen werden. Der ungünstige Eindruck in Bezug auf Freundlichkeit stammt bei den Freien Trägern zu einem nicht unbeträchtlichen Teil aus den Einschätzungen der E-Mail-Anfragen, die zum Teil spät oder gar nicht beantwortet wurden, was im Ratingbogen mit „unfreundlich“ bewertet wurde. Rechnet man diese „Patzer“ heraus, ergibt sich ein Wert von 68 : 8. Dadurch schwächt sich der starke

Kontrast bei „Freundlichkeit“ zu den „anderen JugendhilfevertreterInnen“ deutlich ab; hier liegt er bei 80:0.

Bei dem Kriterium „Engagement“ sehen die Freien Träger mit einem Verhältnis zwischen höchstem und niedrigstem Werten von 64:18 gut aus. Der ASD lag hier mit 49: 24 deutlich an letzter Stelle der drei untersuchten Subsysteme. Die „anderen JugendhilfevermittlerInnen“ kamen auf Werte zwischen 65:0.



Bezogen auf die Frage, ob man als Anrufer oder Besucher in seinen individuellen Anliegen wahrgenommen oder eher nach einem vorgegebenen bürokratischen Schema behandelt wurde, haben bei den Freien Trägern 65 % mit Ja und 29 % mit Nein geantwortet. Dieses Ergebnis wird von den anderen Jugendhilfe-Vermittlern mit 67 : 20 noch übertroffen. Der ASD nimmt bei dieser Frage den dritten Rang ein (44 : 40).

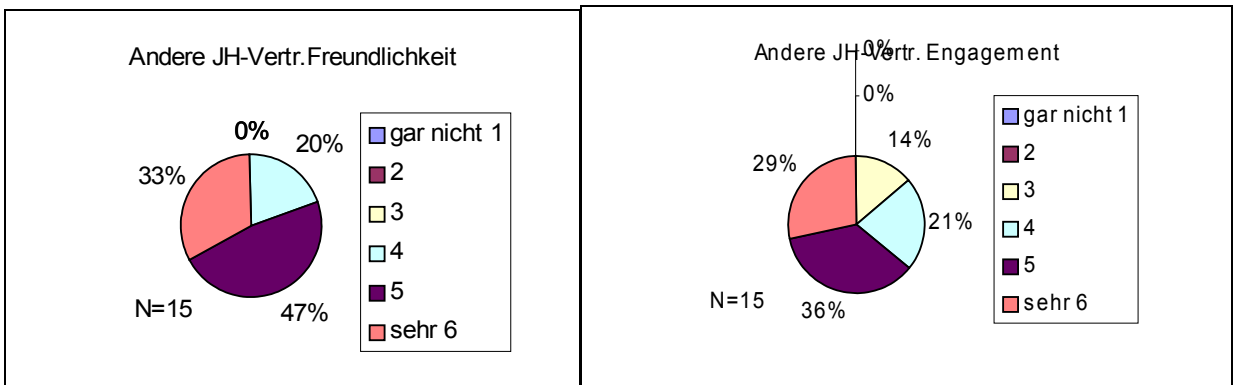
5.3 Andere Jugendhilfevertreter

Die Kategorie andere Jugendhilfevertreter ist nicht ganz unproblematisch: dahinter verbergen sich Dienste des Jugendamtes wie die JGH oder die Jugendförderung, aber auch die von uns kontaktierten Kindertagesstätten, die man auch den Freien Trägern zuschlagen könnte. Ausschlaggebend bei der Bildung dieser Kategorie war die Erziehungshilfe-Ferne all dieser Einrichtungen und Dienste.

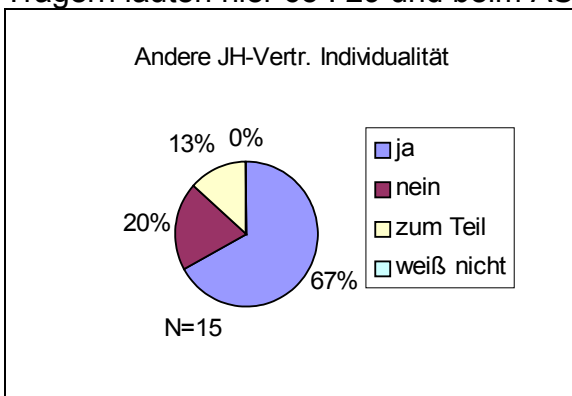
Andere Jugendhilfevertreter haben wir insgesamt 15 mal kontaktiert (näheres siehe Kap. 6.3 bei der qualitativen Auswertung).

Bei der Einschätzung der Freundlichkeit ergab sich ein Spannungsfeld zwischen den beiden höchsten und den beiden niedrigsten Werten von 80 : 0. Ein verblüffendes Ergebnis, weil es bedeutet, dass bei 12 AnruferInnen das Gefühl hängen blieb sehr freundlich (33 %) oder recht freundlich (47 %) behandelt worden zu sein bzw. keiner von 15 AnruferInnen das Gefühl hatte mit unfreundlichen MitarbeiterInnen konfrontiert worden zu sein. Beim ASD liegt das Verhältnis zwischen den besten und den niedrigsten Werten bei 53 : 10, bei den Freien Trägern bei 58 : 18.

Bei dem Kriterium „Engagement“ sehen die anderen JugendhilfevertreterInnen mit einem Verhältnis zwischen höchstem und niedrigstem Werten von 65:0 ebenfalls sehr gut aus. Bei den Freien Trägern hieß das Ergebnis 64 : 18. Der ASD lag hier mit 49: 24 deutlich an letzter Stelle der drei untersuchten Subsysteme.



Bezogen auf die Frage wie individuell oder wie stark man nach bürokratischen Vorgaben behandelt wurde, schnitten die anderen JugendhilfevertreterInnen mit einem Werteverhältnis von 67 : 20 ebenfalls sehr gut ab. Die Vergleichszahlen bei den Freien Trägern lauten hier 65 : 29 und beim ASD 44 : 40.



5.4 Erste Schlussfolgerungen bzw. Hypothesen aus dem Vergleich der Subsysteme

Unserer Auffassung liegen zwei Hypothesen nahe:

- Bezogen auf Kontakte mit ASD-MitarbeiterInnen scheinen sich deutliche Unterschiede zu ergeben, ob man es mit reinen Vermittlungsgesprächen zu tun hat oder ob sich ein Einstieg in inhaltliche Themen ergibt. Ist letzteres der Fall, wirkten die MitarbeiterInnen des ASD ausgesprochen kompetent und werden auch gerne weiterempfohlen, was bei reinen Vermittlungsgesprächen sehr viel seltener der Fall ist. Dies könnte darauf hinweisen, dass es beim ASD vor allem Problemanzeigen beim Annehmen von „neuen Fällen“ gibt. Dafür mag es viele interne Gründe geben (Arbeitsüberlastung etc.). Ist diese Hürde erst einmal genommen, scheint von den MitarbeiterInnen eine andere Haltung eingenommen zu werden. Vergleicht man diese Zahlen-Ergebnisse mit den qualitativen Ergebnissen, dann fällt auf, dass es auch dort eine relativ große Gruppe von Fällen gibt, die „abgewimmelt“ wurden und nur einige wenige Fälle, in denen den AnruferInnen von vorneherein „Willkommen“ und „Engagement“ signalisiert wurde (vgl. AJASD1SASU).
- Im Unterschied zu den ASD-MitarbeiterInnen, die bei Erst-Kontakten zu aller erst an die Frage der Zuständigkeit denken dürften und damit an ein institutionell vorgegebenes Bearbeitungsschema, können es sich MitarbeiterInnen der Freien Träger, aber noch stärker MitarbeiterInnen aus dem Subsystem der „Anderen Jugendhilfevertreter“, erlauben frei und offen auf anfragende BürgerInnen einzugehen. Dies dürfte ihnen allerdings um so leichter fallen, als es bei ihnen in der Regel bei diesen einmaligen (Beratungs-) Gesprächen bleibt, während solche Beratungsgespräche bei den ASD-MitarbeiterInnen in vielen Fällen den Einstieg in eine mittelfristig angelegte Zusammenarbeit bedeuten.

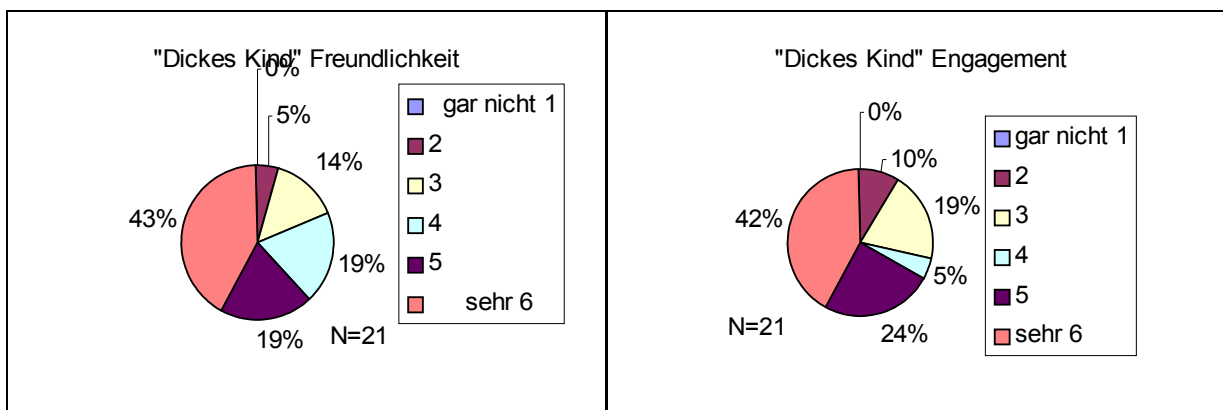
Sicher lassen sich die Ergebnisse auch anders einschätzen. Auf alternative Hypothesen und Schlussfolgerungen unserer LeserInnen sind wir gespannt...

5.5 Die Fallkonstellation „Dickes Kind“

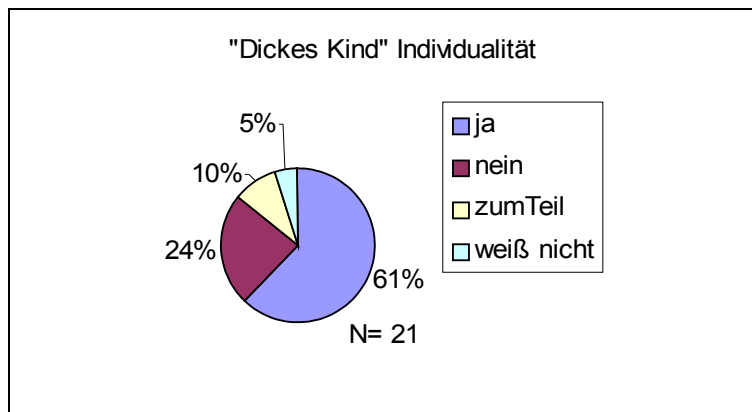
Die nächsten fünf Auswertungskapitel können bezogen auf die Frage, wie es BürgerInnen im Rahmen bestimmter Fallkonstellationen im Kontakt mit der Jugendhilfe in Spandau ergeht erste Tendenzen in Form von Zahlenwerten aufzeigen. Auch wenn wir zum Teil größere Stichproben von 21 Fällen vorweisen können (beim „dicken Kind“ oder der Gefahr der „Computer-Abhängigkeit“ eines Jugendlichen) so sind die Mengen doch nicht groß genug, um eindeutige Aussagen treffen zu können. Der Eindruck von „mehr Freundlichkeit“ oder „weniger Kompetenz“ bei der einen oder anderen Fallkonstellation, könnte sowohl mit dem spezifischen Fall zu tun haben als auch mit der zufällig zustande gekommenen Stichprobe der MitarbeiterInnen, bei denen einige wenige besonders freundliche oder inkompetente den Wert der gesamten Gruppe stark beeinflusst haben könnten. Insofern sind die folgenden Aussagen mit Vorsicht zu genießen.

Mütter (und Väter), die sich in Spandau mit dem Problem eines „dicken Kindes“ an das System der Jugendhilfe wenden, können sich nach unseren Einschätzungen überwiegend freundlich behandelt fühlen (62 : 5) , sie stoßen auf eher hohes Engagement (66 : 10) und finden in über der Hälfte der Fälle auch ihre individuellen Anliegen berücksichtigt (61 : 24). In fast einem Viertel der Fälle wird dies jedoch nicht so eingeschätzt.

Insgesamt kann man als Vater und Mutter erwarten, sich mit dieser Fallkonstellation in Spandau eher gut aufgehoben fühlen zu können.



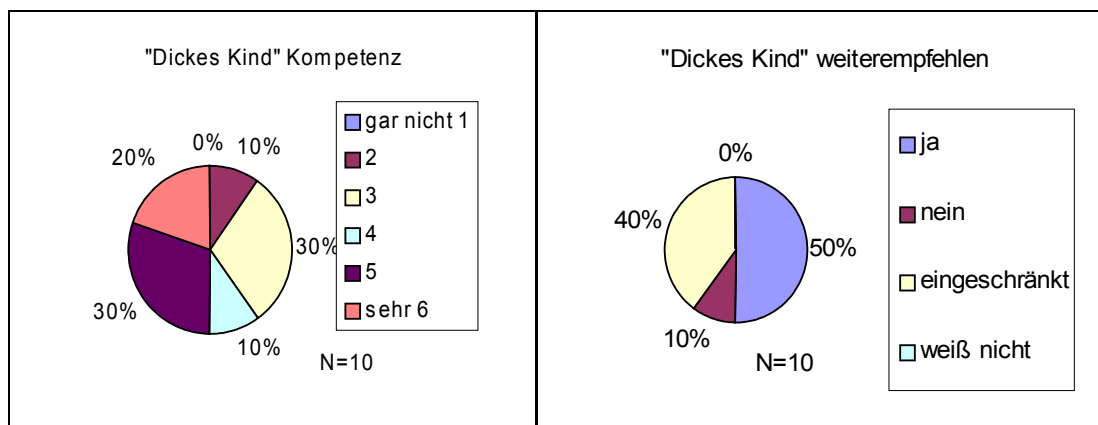
Dieser positive Ersteindruck muss jedoch ein wenig relativiert werden: Bei den 10



Elternteilen, die über einen Erstkontakt hinaus etwas näher beraten wurden, erlebten 50 % die MitarbeiterInnen der Jugendhilfe in Spandau auch als besonders oder sehr

kompetent, 10 % als inkompetent und 40 % weder als besonders kompetent noch als inkompetent.

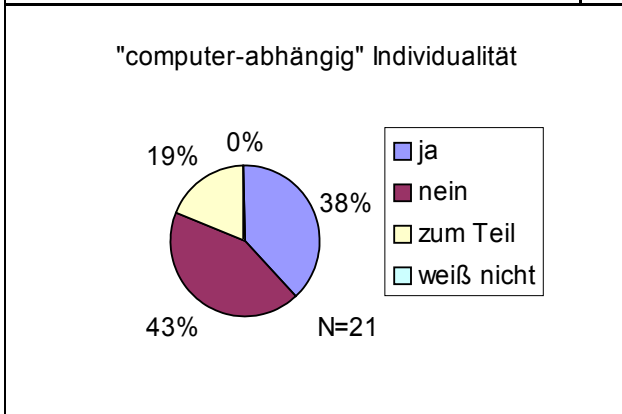
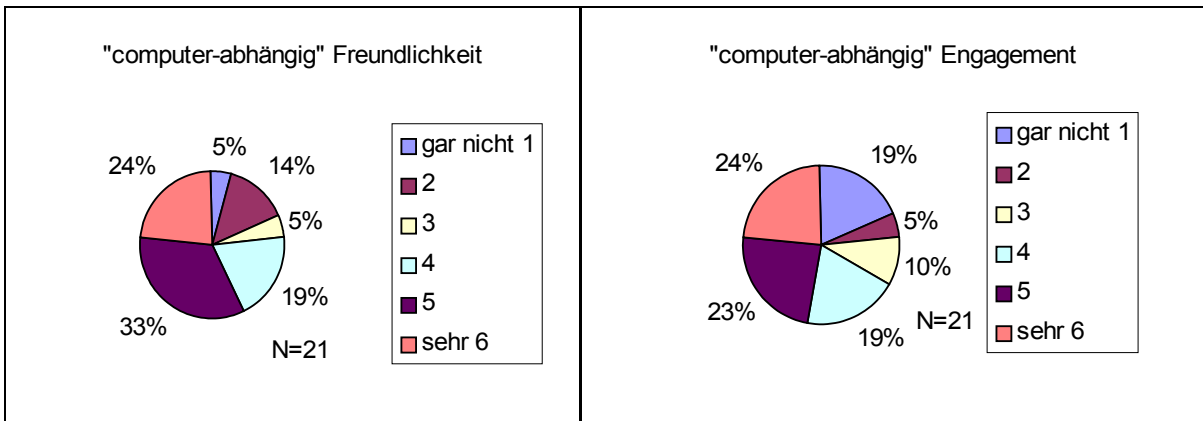
Insofern konnten sich 50 % zu einer klaren Weiterempfehlung entscheiden, 40 % zu einer eingeschränkten Weiterempfehlung und 10 % entschieden sich gegen ein solche. Im Fall des „computerabhängigen Jugendlichen“ lagen die Werte bei 67 % „Ja“ zu 22 % „Nein“, während es keine eingeschränkten Empfehlungen gab. Bei der jungen schwangeren Frau wurde eine Kompetenzrate von 78 : 11 erreicht und eine Weiterempfehlungsrate von 67 : 0 mit einer eingeschränkten Empfehlungsrate von 22 %. Insofern schneiden die MitarbeiterInnen, die in die Beratung eingestiegen sind, bei der Fallkonstellation „dickes Kind“ im Vergleich zu den anderen beiden Fallkonstellationen nur „mäßig gut“ ab. Das kann aber bei den kleinen Stichproben (N = 10) auch an wenigen Einzelpersonen liegen, die das Gesamtergebnis drücken.



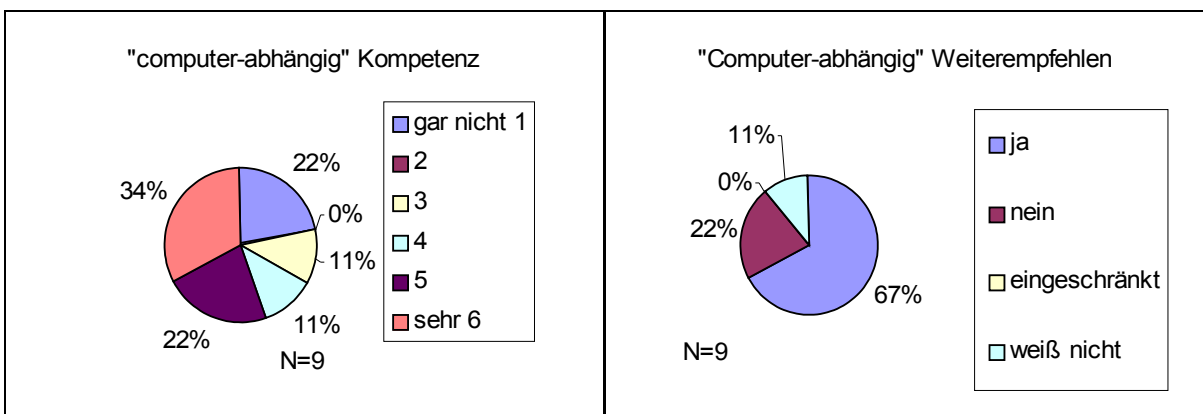
5.6 „Computer-abhängiger“ Jugendlicher

Mütter (und Väter), die sich in Spandau mit dem Problem eines „computer-abhängigen“ Jugendlichen an das System der Jugendhilfe wenden, können sich nach unseren Einschätzungen in weit mehr als der Hälfte der Kontakte freundlich behandelt fühlen (57 : 19), müssen aber auch zu fast 20 % mit unfreundlichen Erst-Begegnungen rechnen. Sie stoßen nur in der Hälfte der Fälle auf das von ihnen erhoffte (hohe) Engagement (47 : 24), bleiben aber zu einem Viertel diesbezüglich enttäuscht. In fast der Hälfte der Fälle werden ihre individuellen Anliegen nicht berücksichtigt (36 : 43), sondern fühlen sie sich mit vorschnellen Hinweisen abgespeist oder überhaupt unerwünscht und abgewimmelt. In über einem Drittel finden sie die Besonderheit ihrer Anliegen jedoch in einem für sie guten Ausmaß wahrgenommen.

Insgesamt betrachtet kann man als Vater und Mutter nicht erwarten, sich mit dieser Fallkonstellation in Spandau gut aufgehoben zu fühlen. Das gilt zumindest für die Gesamt-Gruppe der 21 Personen, die einen ersten Anfrage- und Vermittlungskontakt erlebt haben.



Dieses Urteil kann allerdings revidiert werden, wenn man die Teilgruppe der Eltern betrachtet, denen es gelungen ist ihr Anliegen so dringend oder so geschickt zu formulieren, dass ihr Gegenüber quasi darauf eingehen musste oder die das Glück hatten, einer MitarbeiterIn zu begegnen, die ihr Anliegen sofort ernst genommen hat. In diesen 9 Fällen kam es zu vertieften Gesprächen mit ersten Beratungselementen. In diesen wurden die MitarbeiterInnen zu 56 % als sehr oder ziemlich kompetent eingeschätzt und nur zu 22 % als gar nicht oder nicht kompetent (56 : 22). Aus diesem Grund wurden die MitarbeiterInnen dann auch zu 67 % weiterempfohlen und nur zu 22 % als nicht geeignet nicht weiterempfohlen. Eine so hohe Weiterempfehlungsrate weisen nur noch die MitarbeiterInnen auf, die mit der 18 jährigen schwangeren Frau in näheren Kontakt gekommen waren.



5.7 „Spielplatzrandale“

Meldungen im Zusammenhang mit einer beobachteten Spielplatzrandale, von der man sich als Bürger irritiert fühlte und über die man gerne mit einem kompetenten Ansprechpartner aus dem System der Jugendhilfe ins Gespräch gekommen wäre, fanden im Rahmen unserer Untersuchung 10 mal statt.

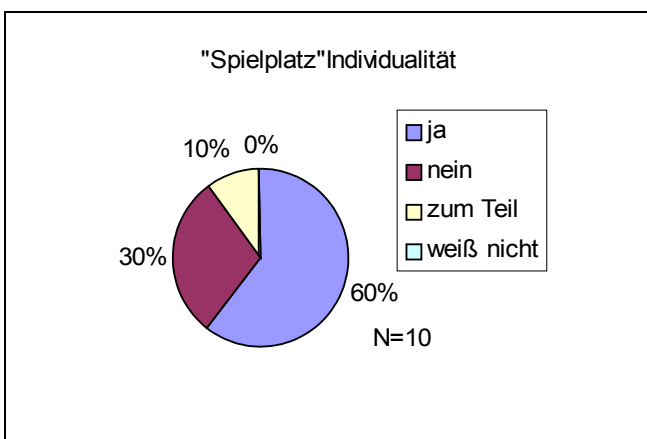
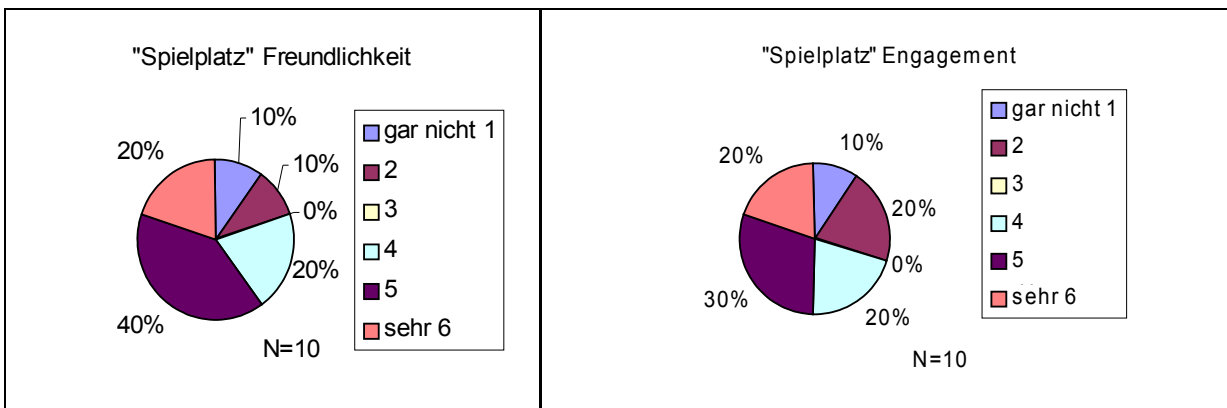
BürgerInnen, die sich in Spandau mit diesem Anliegen an das System der Jugendhilfe wenden, können sich nach unseren Einschätzungen häufig freundlich behandelt fühlen

(60 : 20) , stoßen aber in 20 % der Fälle nach ihrer Einschätzung aber auch auf deutlich unfreundliche MitarbeiterInnen.

In der Hälfte der von ihnen vorgetragenen Anliegen erleben sie hohes Engagement (50 : 30), bei fast einem Drittel der Anfragen werden sie jedoch herbe enttäuscht.

Ihre individuellen Anliegen finden sie nach eigener Einschätzung zu 60 % berücksichtigt (60 : 30). In fast einem Drittel der Fälle wird dies jedoch nicht so eingeschätzt. Hier dürften sich dieselben Personen wieder finden, die auch schon über mangelndes Engagement geklagt haben.

Generell kann man als Bürger nicht erwarten, sich mit dieser Fallkonstellation in Spandau gut aufgehoben zu fühlen. Wenn man auf die richtigen Menschen in den Ämtern und Institutionen stößt, kann dies aber sehr gut der Fall sein.

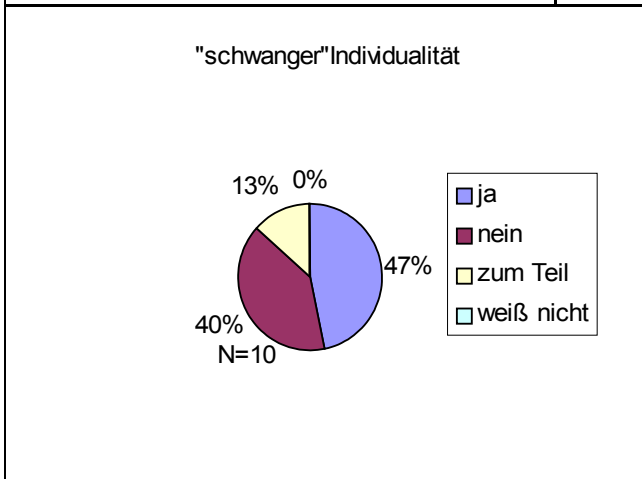
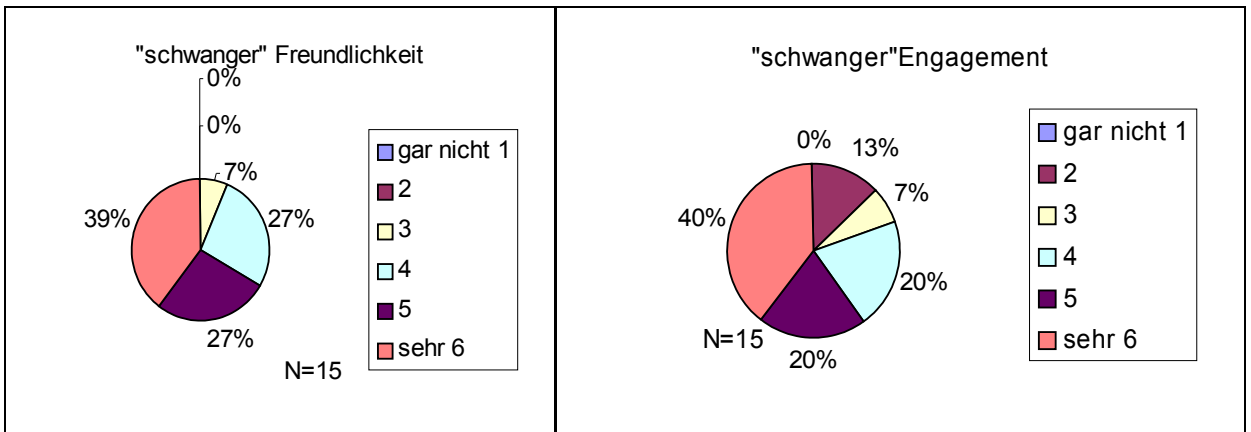


5.8 Fallkonstellation „18 Jahre und schwanger“

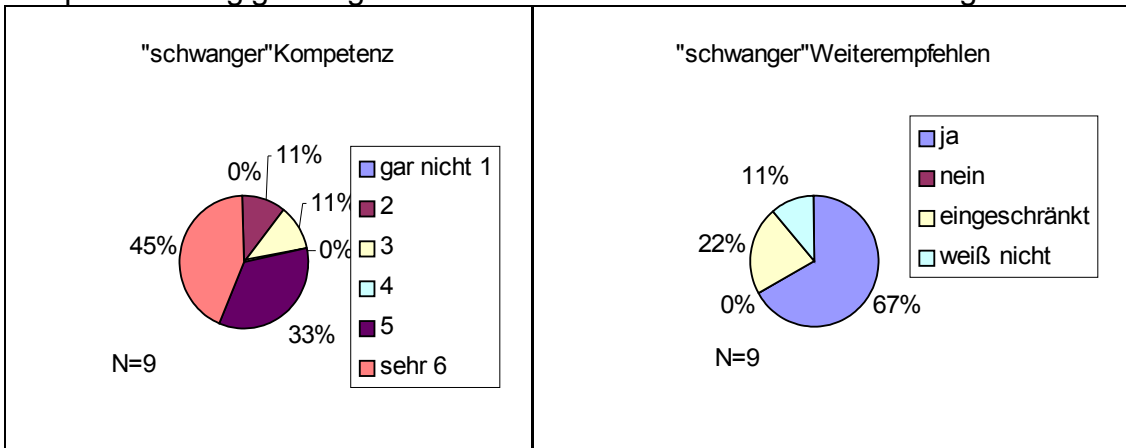
Eine junge Frau um die 18 Jahre, die schwanger war und nicht wusste, wo sie in Zukunft leben oder wie sie ihre Ausbildung machen sollte etc., hat sich 15 mal an das Jugendhilfesystem in Spandau gewandt.

Junge Frauen, die sich mit diesem Problem an das System der Jugendhilfe wenden, können sich nach unseren Einschätzungen weitgehend freundlich behandelt fühlen (66:0); nur in 34 % der Fällen stoßen sie nach ihrer Einschätzung auf MitarbeiterInnen, die weder besonders freundlich, noch unfreundlich sind. Sie können in über der Hälfte der Fälle mit dem von ihnen erhofften (hohen) Engagement rechnen (60:13) und werden nur zu 13 % diesbezüglich enttäuscht. In fast der Hälfte der Fälle werden ihre individuellen Anliegen gut berücksichtigt (47:40), in 40 % der Fälle ist dies aber nicht der Fall. Hohe Berücksichtigung oder kaum Berücksichtigung sind also beide fast gleich wahrscheinlich.

Insgesamt betrachtet kann man als schwangere junge Frau erwarten, sich mit dieser Fallkonstellation in Spandau gut aufgehoben zu fühlen, auch wenn die Gefahr groß ist, dass die Besonderheit des eigenen Anliegens verkannt wird.



Nur eine Teilgruppe der jungen Frauen fand Zugang zu einem vertieften Gespräch mit ersten oder bereits intensiven Beratungselementen (N = 9). Diese fühlten sich in sehr hohem Maße (dem besten Wert aller 4 Fallkonstellationen) kompetent beraten und diese empfahlen auch die kontaktierten MitarbeiterInnen zu 67 % weiter. Eine so hohe Weiterempfehlungsrate weisen nur noch die MitarbeiterInnen auf, die im Fall des computerabhängigen Jugendlichen näher in Kontakt mit den Eltern gekommen waren.



5.9 Hypothesen zur Bewertung der unterschiedlichen Fallkonstellationen

Es gibt signifikante Unterschiede zwischen den verschiedenen Fallkonstellationen und zwischen einzelnen Einschätzungskriterien in diesen. Ob diese durch die Fallkonstellationen selbst hervorgebracht werden oder durch Verzerrungen innerhalb der jeweils kleinen Stichproben könnte nur durch weitere Untersuchungen mit größeren Gruppen geklärt werden.

So kann man nur sehr vorsichtig formulieren bzw. schlussfolgern.

Die Eltern des „dicken Kindes“ und die schwangere junge Frau, dürfen sich in unserer Stichprobe am freundlichsten behandelt fühlen. Sie stoßen auch eher auf hohes Engagement. Die Eltern mit dem „computerabhängigen“ Kind fühlten sich häufiger unfreundlich behandelt und erteilten in den Bereichen „Engagement“ und „Individualität“ die schlechtesten Bewertungen (nur wenig besser bei der Spielplatzrandale).

Dazu kann man zwei Hypothesen entwickeln:

- Man könnte schlussfolgern, dass „dicke Kinder“ und „schwanger sein“ eher als Zustände gesehen werden, die jeden Bürger treffen können und für die man selbst wenig kann; zunächst handelt es sich ja auch um physische Zustände. Deswegen bekommt man eventuell auch eher freundliche und engagierte Unterstützung. Die Computerabhängigkeit des Kindes könnte den Eltern dagegen eher als Versagen oder Schuld ausgelegt werden, weswegen ihnen unfreundlicher und weniger engagiert begegnet werden könnte. Wenn das so wäre, dann müsste man allerdings auch schlussfolgern, dass das Jugendhilfesystem noch immer von archaischen Vorstellungen von Schuld und Verantwortung durchzogen sei.
- Man könnte aber auch schlussfolgern, dass das Jugendhilfesystem auf diese beiden Problemlagen („dickes Kind“, „18 Jahre schwanger“) besser vorbereitet ist. Sei es in Form von Angeboten, sei es in Form von Kompetenzen, über die die MitarbeiterInnen verfügen. Die Computer-Abhängigkeit und die Spielplatzrandale könnten verglichen mit den anderen Fallkonstellationen schwieriger sein, weil es hier weniger klare Behandlungsprozeduren gibt und deswegen auch weniger klar eingespielte Überweisungszusammenhänge. Das wäre allerdings tragisch, da diese Fallkonstellationen gerade in naher Zukunft beträchtlich zunehmen dürften.

Deutlich wird auch in den Fall-bezogenen was auch in den Subsystem-bezogenen Auswertungen aufgefallen ist (vgl. 5.4). Vermutlich nimmt die Qualität der Beratung mit der Dichte des Kontaktes zu...je oberflächlicher dieser ist und je mehr er sich nur auf schnelle Weitervermittlung beschränkt, um so mehr scheint man sich als MitarbeiterIn auch Unfreundlichkeit und mangelndes Engagement leisten zu können, zumindest erleben das die Anrufer so. Je länger der Kontakt dauert und je mehr er Beratungselemente integriert, um so höher wird das Kompetenzerleben und die Weiterempfehlungsrate (auch wenn das bei dem „dicken Kind“ nur so ungefähr stimmt). Die gesamte Schlussfolgerung bleibt freilich spekulativ, weil wir ja nur bei den Untergruppen mit den Beratungselementen nach Kompetenz und Weiterempfehlung gefragt haben, aber aufgrund der Bewertungsdifferenz zu der Gesamtgruppe erscheint sie durchaus plausibel.

Wenn sie stimmen sollte, dann wäre die Lösung einerseits einfach: man müsste nur sicherstellen, dass alle MitarbeiterInnen über genügend Zeit und Motivation verfügen mit den anfragenden BürgerInnen in ein – auch längeres – Gespräch zu kommen. Dann würde sich schon ein günstiger Eindruck herstellen.

Freilich nützt diese Lösungsidee wenig oder nichts, weil wir alle wissen, dass wir Zeitnot und Arbeitsüberlastung (und damit auch den Hauptfaktor für mangelnde Motivation) in absehbarer Zeit nicht abschaffen können.

Kap. 6 Subsystem-spezifische Auswertung unserer Beobachtungen

In den nächsten beiden Kapiteln erfolgt die Auswertung der insgesamt 67 Kontakte, in denen wir erlebt haben wie sich Zugänge zum Jugendhilfesystem in Spandau für BürgerInnen und Betroffene, Eltern wie junge Menschen anfühlen. Zunächst erfolgt in **Kapitel 6** eine Auswertung nach dem jeweiligen System, über das wir den Zugang gewählt haben, also über die VertreterInnen des ASD bzw. RSD, der Freien Träger, der Jugendförderung, der Kita`s bzw. anderer Stellen wie dem Bürgeramt, der Telefonzentrale oder der Pforte etc. Alle diese Institutionen bzw. Orte können als Subsysteme des gesamten Jugendhilfesystems in Spandau betrachtet werden. In **Kapitel 6** betrachten wir unsere Protokolle bzw. die dort geschilderten Erfahrungen vor allem hinsichtlich der Frage, was sie über das jeweilige Sub-System aussagen d.h. über seine innere Struktur, seine Arbeitsweisen, seine inneren Spannungen und Probleme oder seine Überzeugungen und Glaubenssätze etc. Es geht also darum das System-spezifische an der Art und Weise herauszuarbeiten, mit der die Mitglieder dieses Subsystems Anfragen von potentiellen Klienten beantworten und Kontakte mit diesen gestalten bzw. zurückweisen - unabhängig vom konkreten Anliegen der Klienten. Im **Kapitel 8** betrachten wir die Beobachtungs-Protokolle dagegen unter dem Fokus der jeweiligen Fallkonstellation. In der Begleitgruppe hatten wir gemeinsam vier uns „typisch“ erscheinende Fälle konstruiert (siehe Kap.1), mit denen wir unterschiedliche jugendhilferelevante Zielgruppen (Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Eltern) und Themen (Streit um die richtige Ernährung, elterliche Befürchtungen in Bezug auf Computerabhängigkeit ihrer Kinder etc.) abdecken wollten. Deswegen interessiert uns in **Kapitel 8**, wie die unterschiedlichen Subsysteme bzw. Zugangsstellen mit dem spezifischen Fall d.h. mit dem Problem eines „dicken Kindes“ oder eines „Computersüchtigen“ Jugendlichen umgehen. Wie ergeht es Eltern bzw. Betroffenen (der 18 jährigen Schwangeren), wenn sie sich mit einem konkreten Anliegen an das Jugendhilfesystem wenden und dort Hilfe und Unterstützung suchen. In diesem Kapitel interessieren wir uns also vor allem für den fachlichen Umgang mit dem Inhalt des jeweiligen Problems bzw. dafür, ob sich aus unseren Beobachtungsprotokollen für verschiedene Probleme unterschiedliche Vorgehensweisen oder Sensibilitäten etc. herauslesen lassen. Obwohl die **Kapitel 6 und 8** also unterschiedlichen Auswertungsperspektiven verpflichtet sind, werden sich Doppelungen und Überschneidungen nicht vermeiden lassen, auch deswegen, weil wir die Kapitel in unterschiedlichen Personenzusammensetzungen verfasst haben, die jeweils autonom für sich gearbeitet haben.

Obwohl 67 dokumentierte Kontakte zu VertreterInnen des Jugendhilfesystems in Spandau nicht gerade wenig sind, muss man mit Schlussfolgerungen und **mit Verallgemeinerungen sehr vorsichtig** sein. Das gilt für „große“ Gruppen wie den ASD, der mit 30 Kontakten am häufigsten vertreten ist, ebenso wie für die sehr wenigen Kontakte, die wir z.B. zu KITA`s oder zur Jugendgerichtshilfe etc. geknüpft haben. Erstens ist die methodische Form der Protokollierung subjektiv angelegt, also abhängig von der jeweiligen Individualität der BeobachterInnen; wir haben einige Male erlebt, dass ein Beobachter einen spezifischen Kontakt als freundlich und kompetent erlebt hat, ein anderer Mit-Beobachter bei sich aber weniger positive Empfindungen registriert hat und deshalb zu anderen Bewertungen kam (vergl. z.B. CSASD5SW). Zweitens ist die Auswahl der Kontaktpartner häufig zufällig und nicht nach Repräsentationsgesichtspunkten erfolgt (z.B. was das Verhältnis von männlichen zu weiblichen MitarbeiterInnen betrifft oder die Anzahl der VertreterInnen der einzelnen Subsysteme, die beträchtlich variiert). Drittens können wenige Einzelpersonen ein falsches oder verzerrtes Bild ihres Subsystems vermitteln, das sich bei einer breiter angelegten Reihenuntersuchung ganz anders darstellen könnte.

Dennoch wagen wir in den nächsten beiden Kapiteln Verallgemeinerungen. Wir bemühen und jedoch diese vorsichtig zu formulieren und wenn möglich auch in Form von Fragen zu kleiden. Uns ist klar, dass nur die Mitglieder des Jugendhilfesystems bzw. der einzelnen Subsysteme selbst entscheiden können, welche der von uns gemachten Beobachtungen bzw. Verallgemeinerungen einigermaßen typisch und deshalb für weitere Diskussionen interessant bzw. für eventuelle Reformbemühungen geeignet bzw. relevant sind.

6.1 Zugänge zum ASD bzw. RSD

Insgesamt fanden 25 direkte Kontakte zu diversen MitarbeiterInnen und Stellen des ASD statt (nicht mitgezählt sind hier die nicht zustande gekommenen Kontakte, bei denen wir vergeblich versucht haben jemanden zu erreichen, siehe unten). 23 dieser Kontakte erfolgten am Telefon, zwei bestanden in einer persönlichen Begegnung face to face. Für diese 25 Kontakte mit dem ASD haben wir am Ende jedes Beobachtungsprotokoll ein Resümee gezogen und dort die wichtigsten Eindrücke und Überlegungen festgehalten. Insofern lohnt es sich diese einzeln zu lesen. Zugleich sind darin aber auch sehr unterschiedliche Aspekte angesprochen. Bei der Durchsicht aller ASD- Protokollen erschienen uns vor allem 5 Themen von allgemeinem Interesse, die wir hier näher darstellen wollen:

- 6.1.1. Erste Zugänge und allgemeine Erreichbarkeit der ASD-MitarbeiterInnen
- 6.1.2 Das „Ankommen-Wollen“ der Klienten und das System der örtlichen Zuständigkeit als Spannungsfeld
- 6.1.3 Der ASD im Jugendamt als „richtiger Ansprechpartner“ und der Gestus des „Abwimmeln“
- 6.1.4 Resümierende Kurz-Einschätzungen der ASD-Kontakte durch die BeobachterInnen
- 6.1.5 Das Jugendamt als „öffentlicher Ort“ und „wahrgenommener bzw. erlebter Raum“.

Noch ein methodischer Hinweis: Wir arbeiten zur Verdeutlichung unserer Einschätzungen mit Beispielen aus unseren Beobachtungsprotokollen; unsere Würdigung oder Kritik machen wir dabei häufig am genauen Wortlaut der MitarbeiterInnen fest; zugleich haben wir die Beobachtungsprotokolle mit dem Hinweis überschrieben „Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe“. Diesen Widerspruch zwischen „interpretativer Arbeit am Text“ und „eventuell nicht exakter Wiedergabe des Wortlauts“ können wir nicht aufheben. Bei der Auswertung behandeln wir die Texte so, als sei in ihnen genau so gesprochen worden. Das war sicher oft, aber eben nicht immer der Fall. Die wissenschaftliche Redlichkeit verlangt darauf hinzuweisen.

6.1.1 Erste Zugänge und allgemeine Erreichbarkeit

Bezogen auf die Erreichbarkeit der ASD-MitarbeiterInnen berichten die Beobachtungsprotokolle von unterschiedlichen Erfahrungen. Der sehr gut erreichbare zentrale Tagesdienst in der Klosterstraße, zu dem Telefonzentrale und Bürgeramt komplikationslos vermitteln, verteilt die Anrufer auf die entsprechenden Außenstellen. Die dort zuständigen Tagesdienste sind nach unseren Erfahrungen ebenso sehr gut erreichbar, entweder direkt oder über einen Anrufbeantworter, auf dem man aufgefordert wird, sein Anliegen und seine Telefonnummer zu hinterlassen. Die MitarbeiterInnen der Tagesdienste melden sich auch tatsächlich innerhalb angemessener Frist (siehe z.B. DKASD2SW oder CSASD4SW), so dass man davon ausgehen kann, dass wichtige Anliegen von BürgerInnen in Spandau nicht untergehen. In einem Fall wurde sogar der im Display gespeicherten Nummer hinterhertelefoniert, obwohl der fingierte Klient seine Nummer

nicht angegeben, aber immerhin an einem Vormittag dreimal angerufen hatte, was ja für eine gewisse Dringlichkeit spricht. Ob man den Rückruf auf Handy oder Festnetznummer wünscht spielt bis auf einen Kontakt keine Rolle (DKASD3BSW). Ganz anders sieht es aus, wenn man einen konkreten ASD-Mitarbeiter erreichen will (mit insgesamt 18 Personen wurden Kontaktaufnahmen versucht): Dabei wurden in einem Einzelfall bis zu 12 Versuche unternommen, ohne dass eine Mitarbeiterin direkt und persönlich zu erreichen gewesen wäre (DKASD8R). Ähnliche Erfahrungen machten wir bei noch sieben weiteren MitarbeiterInnen (siehe z.B. SRASD4SW oder AJASD7SASU oder AJ/DKASD6FR). Nur bei vier von 12 telefonisch direkt nicht erreichbaren MitarbeiterInnen waren nach unseren Beobachtungen Anrufbeantworter geschaltet (z.B. CSASD7B, AJASD7SASU). Das Nicht-Zustande-Kommen eines gewünschten Kontaktes, ohne dass der Wunsch danach überhaupt kommuniziert werden konnte, wurde von den ProbeanruferInnen als sehr frustrierend erlebt (z.B. DKASD8R oder CSASD7B).

Bei 11 MitarbeiterInnen kamen wir dagegen sofort und direkt in Kontakt, auch wenn sich manche davon aktuell im Gespräch befanden und wir deswegen noch ein- oder zweimal zurückrufen mussten (siehe z.B. CSASD3BO). Das ist eine für uns unerwartet hohe Anzahl gewesen und kann als Qualität verbucht werden. Dennoch kann man sich auch hier nach dem möglichen Preis fragen: wenn z.B. die ASD-MitarbeiterInnen nicht mehr zu Hilfeplangesprächen außer Haus gehen dürften, wäre dieser u. E. zu hoch.

6.1.2 Das Ankommen-Wollen der Klienten und das System der örtlichen Zuständigkeit als Spannungsfeld.

Viele BürgerInnen dürften sich, ähnlich wie wir es als ProbeanruferInnen erlebt haben, vor einer Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt nervös und unsicher fühlen, auch wenn für uns dabei auch andere Gründe eine Rolle gespielt haben (z.B. als fingierter Klient enttarnt zu werden, „lügen“ zu müssen etc. siehe z.B.). Dennoch konnten wir uns alle rasch in die Situation eines möglichen Klienten hineinversetzen (typisch z.B. DKASDB0 oder). Sicher hat man sich als BürgerIn mehrfach überlegt, ob und wann man beim Jugendamt anruft. Nicht selten spielt auch die Frage des Ortes eine Rolle: kann man von der Arbeit aus anrufen oder nur von zu Hause etc.? Wer kann dabei mithören, von wem will man nicht, dass er Zeuge eines Anrufes beim Jugendamt wird (DKASD2SW). Häufig dürfte es sich bei diesem Anruf um ein Vorhaben handeln, das man mehrfach verschoben hat oder zu dessen Realisierung man mehrere Anläufe braucht. Schließlich „outet“ man sich mit einem Anruf beim Jugendamt als „Problem-behafteter Mensch“, als „hilfebedürftig“ oder macht sein Problem mit einem Anruf bei dieser Stelle „offiziell“ und - wie unklar auch immer - „aktenkundig“. Viele Menschen haben ihre Sorgen und Nöte bisher nur im Rahmen ihrer Lebenswelt thematisiert d.h. vor bzw. mit Verwandten, Freunden, Nachbarn etc.; andere vielleicht noch nicht einmal dort; wieder andere wurden von anderen Stellen wie der Schule oder einem Arzt zur Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt aufgefordert, vielleicht sogar gedrängt.

Der erste Anruf oder der erste direkte Besuch im Jugendamt dürfte demzufolge bei den meisten Menschen mit Gefühlen wie Unsicherheit, Angst, Niedergeschlagenheit, einer Kränkung des Selbstwertgefühls, aber auch mit Ärger oder der bangen Erwartung von Vorwürfen etc. verbunden sein. Genauso aber auch mit Hoffnungen und Wünschen oder dem vitalen Gefühl das eigene Problem „nun endlich anpacken“ zu wollen.

Gefühlskonglomerate und ambivalente Mischungen dürften wahrscheinlich häufiger vorkommen als „reine“ Gefühlslagen. Diese sind auch körperlich spürbar. Einen „Kloß im Hals“, schwitzige Hände, Herzklopfen, sich Verwählen etc. haben alle unsere ProbeanruferInnen bei sich selbst erleben können (z.B. DKASD1SW oder SPJZ1FR). In dieser Situation stoßen die AnruferInnen nach unseren Erfahrungen in ca. 70 – 80 % der Fälle auf eine Mitarbeiterin des Jugendamtes, die sie schnell ausbremst, wenn sie

von ihrem Anliegen erzählen wollen. Häufig besteht die erste relevante Kommunikation in der Frage nach dem Straßennamen:

„Ja also ich weiß nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin, es geht um meine Tochter, die hat Übergewicht. Ihre Klassenlehrerin hat mir gesagt, ich sollte mich mal bei Ihnen melden, warum weiß ich auch nicht so richtig...?!“

„Aha, wo wohnen Sie denn?“ (DKASD6AS)

Oder:

„Vierzehn“ beantwortet Herr Al Kahtib die Frage nach dem Alter seines Sohnes und berichtet dann, dass dieser jeden Tag viele Stunden vor dem Computer säße, einige Male schon nicht zur Schule gegangen sei, dass er ihm den Computer schon weggenommen und er ihn sogar schon geschlagen habe. „Was soll ich machen, sagen Sie mir?“, fragt der aufgebrachte und aufgelöste Vater.

„In welcher Straße wohnen Sie denn?“, fragt die Telefonstimme freundlich, ja beinahe warmherzig und doch stellt diese Frage für mich als Mithörenden eine kalte Dusche dar.“ (CSASD4SW)

Ähnlich brüsk bzw. kränkend wirkt es, wenn der Anrufer noch bei oder sofort nach der Formulierung seines Anliegens unterbrochen wird und zur „offenen Sprechstunde“ ins Jugendamt zitiert wird oder rigoros an den Tagesdienst verwiesen wird (selbst wenn er auf Empfehlung anderer diese MitarbeiterIn anruft), ohne dass schon eine erste Vertrauensbeziehung geknüpft werden konnte (z.B. CSASD6B). Auch hierbei handelt es sich um interne Bearbeitungs-Prozeduren einer Institution, die dem Bürger zunächst fremd sind und sein Bedürfnis nach einem emotionalen „Ankommen“ bzw. nach „Wahrgenommenwerden seines Anliegens“ überspringen:

Nachdem eine Probeanruferin bereits zweimal bei einer ASD-Kollegin angerufen und getröstet worden war, erreicht sie das dritte Mal unter derselben Nummer eine andere Mitarbeiterin:

Mutter: „Ja, also ich hab da ein Problem mit meinem Sohn wegen seiner Computerleidenschaft, oder Sucht...also...“

„Da müssen Sie mal in die Sprechstunde kommen, da kann ich jetzt hier nichts machen...“

„Am Telefon erst mal, das geht nicht?“. Die Hemmschwelle ins Jugendamt hinzugehen erlebe ich in diesem Moment als groß. Größer als dort anzurufen. Vielleicht auch wegen der bisher eher unangenehmen Kontakte.

„Also ich hab hier die Verantwortung für die Verteilung von 15 Kolleginnen, da kann ich sie jetzt nicht beraten, das geht nicht. Kommen Sie einfach her!“

Frau XY wirkt nicht gerade freundlich auf mich. Auch die Adresse oder die Öffnungszeiten gibt sie von sich aus nicht bekannt. Statt dessen informiert sie mich über ihre organisatorischen Probleme am Arbeitsplatz. Was kann ich als Klientin dafür. Mein Gefühl ist, dass die mir ihre Struktur aufdrücken, aber mich nicht als Person wahrnehmen wollen.“ (CSASD30)

Der heikle Anfangs-Kontakt kann auch anders gestaltet bzw. kann auch anders erlebt werden, selbst wenn man das Anliegen der Anruferin nicht annimmt. Wahrscheinlich handelt es sich bei diesen ersten Kontakten immer um einer Art „Aushandlung“ zwischen oder Koproduktionen von MitarbeiterIn und KlientIn:

Die von mir spontan angerufene Mitarbeiterin meldet sich mit ihrem Namen. Sie hat eine freundliche Stimme und ich stelle fest, dass ich es als 18-jährige, schwangere Marisa angenehmer empfinde mit einer Frau zu sprechen. Ich stelle

mich vor und fragte unsicher, ob ich mit dem Jugendamt verbunden bin und dass ich die Nummer von einer Freundin erhalten hätte. (...). Sie bejaht, ich wäre richtig beim Jugendamt, fügt aber hinzu, dass ich mich beim zuständigen Tagesdienst melden müsse. Der Tagesdienst sei für Erstgespräche zuständig. Ich frage sie, ob ich erst mal erzählen darf, worum es geht. Sie stoppt mich freundlich und fragt: „Wo wohnen Sie denn?“ Ich finde ihre Reaktion in Ordnung, denn möglicherweise ist es besser, wenn Marisa nicht mehrfach erzählen muss. Andererseits bin ich etwas besorgt, eventuell wieder bei einem Mann zu landen. (AJASD7SASU)

Wichtig erscheint uns an dieser Stelle der geschlechtsspezifische Aspekt, der sich im Erleben der Klientin zeigt: es gibt durchaus Themen, die sich unabhängig von der örtlichen Zuständigkeit besser mit einem Mann oder einer Frau erörtern lassen. Aber dazu muss man als ASD-MitarbeiterIn wissen, um was es bei der konkreten Klientin geht.

Nicht in allen Fällen, in denen sofort nach dem Straßennamen gefragt wird, bleibt es bei dieser Art der formalen bzw. bürokratisch wirkenden Kontaktaufnahme. Immer wieder schließen sich an die Klärung der örtlichen Zuständigkeit interessante und bedeutungsvolle Gesprächspassagen an und zwar unabhängig davon, ob der angerufene Mitarbeiter selbst direkt zuständig ist oder den Anrufer weiter vermitteln wird (so z.B. DKASD6AS oder auch in CSASD4SW). Dennoch dürfte diese erste, nach unseren Beobachtungen typische Interaktion häufig beträchtliche Irritation auslösen: „Ich bin gerade dabei mein Innerstes nach außen zu kehren, da fragt mich doch mein Gegenüber ganz trocken danach, wo ich wohne!“, wird sich mancher Klient denken. Angesichts der vielen, verworrenen Gefühle, die mit dem Anruf beim Jugendamt verbunden sind, wird die Frage nach dem Straßennamen in diesem Moment von vielen mit hoher Wahrscheinlichkeit als unpassend und unsensibel betrachtet werden.

Dies gilt umso mehr, wenn der Frage nach dem Straßennamen eine zweite unangenehm erlebte Kommunikation nachfolgt oder vorausgeht wie in folgendem Beispiel:

Es klingelt. Nach dem vierten Mal werde ich ungeduldig, beim fünften Mal will ich schon auflegen, als sich eine Männerstimme meldet:

„Hier XY, Sozialpädagogischer Dienst“.

„Ich habe folgendes Problem“ stoße ich hervor, „...mein Kind ist zu dick!“. Ich mache eine Pause, teils aus Ratlosigkeit, teils weil ich erwarte, dass eine Reaktion darauf kommt. Dann schiebe ich nach: „Bin ich bei Ihnen richtig?“

„Also wenn Sie glauben, dass wir hier für Ihr Kind eine Wunderdiät haben, sind Sie hier falsch!“ Ich runzele die Stirn und ärgere mich: Hält der mich für blöd oder was soll das? (DKASD5AS)

Eine solche Brüskierung wird bei ängstlichen bzw. unsicheren Menschen entweder zum Abbruch der Kommunikation führen oder zu einer Kränkung, die den weiteren Verlauf des Gesprächs prägen dürfte. Dennoch darf man auch nach dem möglichen Sinn einer solchen Brüskierung fragen bzw. nach dem Motiv, das eventuell dahinter steht. Vielleicht erleben ASD-MitarbeiterInnen häufig, dass sie mit unpassenden und/oder überzogenen Erwartungen konfrontiert werden? Vielleicht gibt es ja etliche Anrufer, bei denen schnell die Einschätzung entsteht, dass sie etwas Unmögliches vom Jugendamt wollen und man sie sowieso über kurz oder lang enttäuschen wird bzw. sogar aus fachlichen Gründen enttäuschen muss. Angesichts solcher Unvermeidbarkeiten könnte man es dann auch rasch machen. Wir wissen allerdings nicht, ob gewisse BürgerInnen tatsächlich zu einer solchen Haltung neigen oder ob sie nicht eher von den

Zuhörenden im Jugendamt ko-produziert wird, vielleicht weil diese selbst oft nicht wissen, wie sie helfen sollen oder können? Das wäre eine zu diskutierende Frage.

Auffällig ist, dass **nur in einem einzigen Fall** (AJASD2SASU) die „örtliche Zuständigkeit“ keine oder nur eine sehr eingeschränkte Rolle bei der Gestaltung des telefonischen Erstkontaktes spielte: der ASD-Mitarbeiter erfragte diese erst, nachdem die Studentin sich ausführlich mitgeteilt hatte, und dann nur beiläufig; ansonsten stellte er sich ihr und ihrem Anliegen (schwanger, mit der Mutter zerstritten, auf der Suche nach Wohnung und Betreuung) offen zu Verfügung. Wahrscheinlich meinte dieser Mitarbeiter zu spüren, dass diese junge Frau „akut in Not“ war und alle Formen der Um- und Weiterleitung an andere, nach offiziellem Procedere „richtigere“ Stellen mit dem Risiko verbunden sein könnten, dass sie sich abgewiesen fühlt und eventuell gar nicht mehr anruft. Genau in dieser Weise hatte sich die Studentin auch imaginiert. Weil es sich um eine junge Frau handelte, prüfte der Mitarbeiter zwar, ob sie weiter mit ihm (als Mann) Kontakt haben wollte oder lieber mit einer anderen Person (einer Frau), dabei ging es jedoch um fachlich-kommunikative Gesichtspunkte und nicht um Gesichtspunkte der richtigen oder falschen Adresse. Kein Wunder, dass die BeobachterInnen nach eigener Einschätzung bei sich das eindeutige und unabweisbare Gefühl konstatierten, einem Jugendamtsmitarbeiter begegnet zu sein wie „aus dem Bilderbuch“ oder wie man ihn sich wünscht.

Bei all diesen Erörterungen ist uns allerdings klar, dass die **überwiegend formal gestaltete Art der Kontaktaufnahme von Seiten der MitarbeiterInnen des Amtes nicht zufällig oder willkürlich** erfolgt. Das Jugendamt hat eine eigene institutionelle Prozedur entwickelt, wie es mit eingehenden Fällen umgeht. Bei uns als BeobachterInnen des Systems ist diesbezüglich Folgendes angekommen: Alle Straßen Spandaus sind eindeutig drei Regionalteams zugeordnet; jeder potentiell neue Fall für ein Regionalteam wird im Rahmen einer Team- Besprechung zugeteilt, nachdem der Tagesdienst eine Art „Erstgespräch“ geführt hat. In der Regel erfolgt dieses im Rahmen der „Offenen Sprechstunde“, zu der man kommen soll (eher nicht am Telefon). Der Basissatz dieser Prozedur scheint zu lauten: „Prüfe zu allererst, wo der Betreffende wohnt, erst dann interessiere Dich für sein Anliegen !“

Diese Art des institutionellen Vorgehens ist von Seiten des Jugendamtes aus **durchaus rational** und auch für den Klienten zu begründen: Erstens will man selbst nicht viel Zeit für einen Fall „verlieren“, für den dann doch ein anderer Kollege oder gar eine andere Stelle zuständig ist, denn dann hätte man knappe und wertvolle Arbeitszeit vergeudet. Zudem erspart man dem Klienten mit einer schnellen Prüfung der örtlichen Zuständigkeit, dass er sein Anliegen mehrfach erzählen muss (deswegen spürt die an den Tagesdienst verwiesene Anruferin trotz aller Ablehnung auch Dankbarkeit: siehe AJASD7SASU). Denn so wichtig dem Bürger die Mitteilung seines Anliegens ist, so schnell kippt dieses Bedürfnis doch auch in Ärger um, wenn er es mehrfach immer wieder neuen Fremden erläutern muss. Wie wir in unseren anderen Kontakten mit anderen Dienstleistern beobachtet haben (vergl. Kap. 3) , besitzen alle Dienstleistungsorganisationen Routinen zur Bearbeitung von Eingängen, die immer auch mit mehr oder weniger großen Zumutungen für die „Kunden“ verbunden sind. Insofern scheint es nicht sinnvoll das Jugendamtsprozedere grundsätzlich ändern zu wollen. Allerdings könnte man **zwei Ergänzungen** in die bisherige Routine einbauen. Wollte man diese analog zum oben zitierten Basissatz in Form von Merksätzen kleiden, so könnte der **erste Ergänzungssatz** lauten:
„Rechne damit, dass sich der Anrufer unsicher und nervös fühlt und bei den ersten Sätzen eher Angst davor hat als Person abgelehnt zu werden. Behandle ihn deswegen so, dass er sich zunächst angenommen fühlen kann. Du stellst für ihn nicht nur

irgendeine MitarbeiterIn dar, sondern Du trittst ihm in einer bedeutenden symbolischen Funktion gegenüber: du bist das Jugendamt und vor diesem empfindet er eine Mischung aus Unsicherheit, Respekt, Scheu, Scham und Ärger...“ .
Ob diese „freundliche Aufnahme von Neu-Zugängen“ Aufgabe aller MitarbeiterInnen sein sollte, die merken, dass sie einen Erstanrufer vor sich haben oder nur Aufgabe für den jeweiligen Tagesdienst, müsste diskutiert werden.

Klar ist allerdings auch, dass das **erste Ankommen-lassen und Willkommen-Heißen** beim ASD weder zeitaufwendig sein darf, noch den Bürger dazu einladen darf, sich lang und breit auszusprechen, da man ihn – zumindest wahrscheinlich – ohnehin weitervermitteln muss. Jede professionell arbeitende Mitarbeiterin muss deshalb ein Dilemma lösen: sie darf die Formulierung des Anliegens nicht zu schnell stoppen, da sich der situativ sensible Bürger sonst leicht abgewiesen fühlt, sie darf ihn aber auch nicht zu lange reden lassen, weil er sich sonst umsonst „ausgezogen“ hat. Vielleicht ist diese Metapher aus dem Bereich der Arztpraxis gar nicht so verkehrt. Insofern muss man das Anliegen knapp erkunden, dann aber den Redefluss des Klienten bzw. die eigene Erkundungsphase rechtzeitig unterbrechen. „Prinzipiell sind Sie hier richtig. Bei diesem Anliegen (welches auch immer) kann Ihnen ein Kollege vom Sozialpädagogischen Dienst sicher weiterhelfen. Jetzt müssen wir nur noch den richtigen finden und das geht so: Sie sagen mir wo Sie wohnen und dann schaue ich hier in unserem Katalog nach und da ist dann Ihrer Straße eine bestimmte Gruppe von KollegInnen zugeordnet und davon ruft Sie dann einer an...“.

Deshalb scheint uns eine **zweite Ergänzung** sinnvoll. Wollte man sie in einen **Merksatz** kleiden, so könnte sie lauten:

„Erkläre dem Erst-Anrufer oder - Besucher die Falleingangsprozedur so, dass er sie als eine sinnvolle Arbeitsweise des Jugendamtes begreifen kann, aber nicht nur als eine fremde Struktur erleben muss, sondern auch etwas was zumindest mittelbar auch in seinem Dienste steht.“

Sehr schön in diesem Zusammenhang die Erklärung eines ASD-Mitarbeiters:

„Also vom Jugendamt zuständig wäre die Außenstelle in der Südekumzeile...“

„Ich verstehe nicht, was heißt Aussenstelle, was ist das?“

„Das Jugendamt ist aufgeteilt an drei Orte, damit Sie als Bürger nicht so weit laufen müssen, verstehen Sie?“ erklärt die Stimme freundlich.

„Wie kann ich da hingehen?“

„Mit Auto oder mit dem Bus oder zu Fuß“, fragt die Stimme zurück.

„Mit Fahrrad!“, antwortet der fingierte Klient. (CSASD4SW)

Oder: Bezogen auf das Hingehen zur offenen Sprechstunde:

„Da können Sie jetzt direkt hingehen, die haben heute noch bis 18.00 auf!“ Das klingt für den fingierten Klienten aufmunternd. Dennoch fragt er ängstlich:

„Ja, soll ich erst anrufen und Termin ausmachen oder einfach hingehen?“

„Wie Sie wollen“, antwortet der Mitarbeiter und es klingt wirklich ganz offen. „Ich geb Ihnen mal die Nummer, da können Sie anrufen, da haben Sie dann den Tagesdienst von denen. Aber Sie können auch direkt hingehen, das müsste gehen!“

Auch wenn der diese Einladung mit dem „müsste“ wieder halb zurücknimmt, fühlt sich der fingierte Klient angesprochen es sofort zu versuchen. (CSASD4SW)

Die vorgeschlagenen Ergänzungen hören sich banal an, dürften aber, wie das nächste Beispiel zeigt, nicht immer ganz einfach zu verwirklichen sein, da es mehrere unterschiedliche Quellen für Missverständnisse gibt:

Vater: „Guten Tag, Al Kathib hier, ich hab da ein Problem mit meinem Sohn. Bin ich da richtig hier?“

ASD-MitarbeiterIn: „Waren Sie schon mal bei uns?“

Vater: „Nein, noch nie!“, weist Hr. Al Kathib die Frage beinahe entrüstet zurück. „Ist das erste Mal, dass es so Problem gibt mit meinem Sohn, wissen Sie!?“

ASD-Mitarbeiterin: „Ich muss erst gucken, ob wir hier zuständig sind, wissen Sie von der Adresse her! Wo wohnen Sie denn?“

Vater: „Das verstehe ich nicht mit der Straße, ich hab doch Probleme mit meinem Sohn, weil er immer so viel Computer spielt...“

ASD-Mitarbeiterin: „Ja, aber ich will doch die richtige Person finden, die sich dann um Ihr Anliegen kümmern kann und dazu müssen Sie mir die Adresse sagen...!“

Hr. Al Kathib beugt sich dieser Anweisung, aber er hat immer noch nicht verstanden, was die Suche nach der richtigen Person mit seiner Straße zu tun hat.

Wie man sieht bemüht sich die ASD-Mitarbeiterin dem Anrufer das interne Procedere transparent zu machen. Trotzdem ist die interne Logik dieses Bearbeitungssystems für den Bürger nicht begreifbar. Dass er zudem Ausländer ist, dürfte hier keine wichtige Rolle spielen. Er besteht auf seiner „Fall-Erzählungs-Logik“, unter deren Prämisse er ja angerufen hat, weswegen er die Frage nach der „Straße“ mit dem „Sohn, der immer so viel Computer spielt“ kontrastiert. Das Missverständnis beginnt allerdings schon früher: Wenn der Vater im ersten Satz kurz nachdem er sich vorgestellt hat, fragt „Bin ich hier richtig?“, dann meint das: „Bin ich hier fachlich an der richtigen Stelle. Ist das Jugendamt der richtige Ort, an dem ich für mein Problem Hilfe bekommen kann?“ Die Mitarbeiterin scheint uns die Frage aber mit einer anderen Logik zu hören. „Bin ich hier richtig?“ versteht sie als „Sind Sie die örtlich und damit sachlich zuständige Ansprechpartnerin für mich?“ Aber dieses Problem stellt sich dem Vater noch nicht. Er steht einen Schritt davor: „Bin ich hier im ASD überhaupt richtig mit meinem Anliegen?“ Wenn die Mitarbeiterin fragt „Waren Sie schon mal bei uns?“, dann fragt sie das mit ihrer Jugendamtslogik, nach der für jeden schon bekannten Fall, eine Akte angelegt und ein Zuständiger benannt wurde. Dorthin würde man den schon bekannten Klienten vermitteln. Das würde ihr eine erneute Zuordnung ersparen. Der Vater hört diese Frage aber auf einem emotional eingefärbten Hintergrund: vor allem Leute, die viele Probleme haben und irgendwie unfähig sind, haben viele Kontakte mit dem Jugendamt. Er ruft aber das erste Mal an, was unterstreichen soll, dass er bisher ganz gut alleine in der Lage war seine Kinder zu erziehen. Und: dass es für ihn etwas besonderes ist dort anzurufen. Diese Botschaften wird die ASD-Mitarbeiterin auf Grund ihrer Sortierungslogik kaum verstanden haben.

Dass sie später die „richtige Person“ finden will, „die sich um Ihr Anliegen kümmert“ kommt bei ihm an, also dass sie etwas für ihn tun will und nichts gegen ihn. Aber warum sie dafür den Straßennamen braucht enthüllt sich ihm nicht.

Allerdings könnte man von solchen Beispielen lernen und die „Unsicherheits- bzw. Fall-Erzählungslogik“ der BürgerInnen vorausahnen und sich präsent halten. Dabei geht es nicht darum von der eigenen Falleingangs-Logik abzuweichen, für die der Straßennamen unabkömmlich ist. Es geht eher darum, sich die Unterschiedlichkeit und Fremdheit der beiden Logiken – bürokratische Institution und individuelle Lebenswelt - klar zu machen, um sie frühzeitig genauer wahrzunehmen und professioneller aufeinander abstimmen zu können. Sicher lässt sich dieses Problem nicht über einen einzigen Standardsatz lösen, sondern bedarf eines „Sets“ von drei, vier Sätzen oder Satzfolgen, das fallweise variiert und moduliert werden muss.

Ähnliches gilt auch für die Situation, die den Erstanrufer bei den nachfolgenden Erstbesuch der „offenen Sprechstunde“ erwartet. Verschiedene ProbeanruferInnen

spürten nach dem telefonischen Kontakt mit dem Tagesdienst, dass ihnen die Situation der offenen Sprechstunde im Jugendamt noch unklar war und Unsicherheit auslöste. Klar kommuniziert waren die Öffnungszeiten bzw. dass man da keine Voranmeldung bräuchte. Häufig wurden in durchaus „kundenfreundlicher Weise“ mündlich detaillierte Wegbeschreibungen durchgegeben (CSASD4SW oder CSASD5SW). Aber häufig reichte das noch nicht aus, dort „gerne“ bzw. „gelassen“ hingehen zu können. Häufig wäre es gut gewesen, eine Art Einstimmung bzw. Verhaltensanweisung für die ersten Schritte am fremden Ort Jugendamt zu erhalten. Freilich setzt das „eine relativ detaillierte sozialräumliche Kenntnis des Ortes Jugendamt bzw. seiner Außenstellen voraus“. Wünschenswert wären Sätze wie:

„Wenn Sie dann da ankommen, gehen Sie über die relativ dunkle Treppe in den ersten Stock. Da ist in der Mitte vom Gang auf der rechten Seite ein Zimmer. Da steht groß Anmeldung drauf, meistens ist die Türe offen, da gehen Sie rein und schildern kurz ihr Anliegen, so wie bei mir gerade und dann schickt der sie zu dem richtigen Kollegen, in das richtige Zimmer. Falls der noch im Gespräch ist, dann gibt es da Stühle und auch einen Kaffeeautomat, da müssen Sie dann vielleicht 15 - 20 Minuten warten, aber länger dauert es eigentlich kaum...“

So wichtig uns eine solche **empathische und erklärende bzw. Transparenz herstellende Haltung** bei der Gestaltung des ersten Zugangs zum Subsystem „Jugendamt“ erscheint, so klar ist uns auch, dass diese **nicht voraussetzungslos möglich** ist. Die Möglichkeit sich in den fremden Anrufer hineinzusetzen und das Jugendamt aus seiner Warte zu sehen bzw. mit seinen Ohren zu hören, wird nur möglich sein, wenn die JugendamtsmitarbeiterInnen nicht ständig unter Zeitdruck und Bearbeitungsdruck stehen, so dass fast jeder Anrufer zu fast jeder Zeit als einer zu viel erlebt werden muss. **Nur wenn die Strukturqualität stimmt** – hier: eine angemessene Personalzumessung, auch in Krankheits- und Vertretungsfällen – kann man von den MitarbeiterInnen auch erwarten, dass sie sich auf ihr jeweiliges Gegenüber empathisch einstellen können.

Sicherlich führt aber auch die jahrlange Arbeitsroutine zu einer Art von „Abstumpfung“, in der man als einzelner Mitarbeiter selbst ganz „Jugendamt“ wird und kaum noch zu Außenwahrnehmungen bzw. einem Perspektivenwechsel in der Lage ist. Hier könnte es helfen, ab und zu selbst einen Probeanruf z.B. in einem anderen Jugendamtsbezirk machen zu müssen, um wieder einmal hautnah zu erleben wie es „Klienten“ beim Erstkontakt geht.

6.1.3 Das Jugendamt als „richtiger Ansprechpartner“ und der Gestus des „Abwimmeln“

Wenn BürgerInnen beim Jugendamt anrufen, wissen sie häufig nicht, ob sie mit ihrem jeweiligen Anliegen gerade bei diesem Amt und an dieser Stelle „richtig sind“ bzw. sich dort „gut aufgehoben“ fühlen dürfen. Ebenso wenig wissen sie über ein allgemeines Recht auf Beratung (§3 KJHG). Und schon gar nichts über eine tatsächliche oder mögliche Rangfolge von Zuständigkeiten verschiedener Ämter (wie z.B. Jobcenter oder Gesundheitsamt etc.), innerhalb derer das Jugendamt eine eher prominente oder eher nachrangige Position einnehmen kann. All das dürfte für die meisten BürgerInnen fremd und unbekannt sein. Sie bedürfen deshalb des Jugendamtsmitarbeiters als fachkundigen Lotsen für ihr besonderes Anliegen, der dieses zunächst kurz untersucht und daraufhin entscheidet, wie ein nächster Schritt der Bearbeitung aussehen kann. Unsere 4 Fälle waren bewusst so „gestrickt“, dass manche eher relativ eindeutig in das Aufgabenfeld ASD bzw. RSD fallen sollten (z.B. der Computer-abhängige Jugendliche, der bereits nicht mehr zur Schule geht), andere dagegen eher eine Voruntersuchung

erfordern sollten, um sie fachlich angemessen behandeln oder weiterleiten zu können. So kann z.B. das „dicke Kind“ je nachdem sowohl ein überwiegend medizinisches Symptom darstellen wie aber auch ein überwiegend erzieherisches Problem. Beide Aspekte können sich auch vermischen und überlagern. Die Existenz eines „dicken Kindes“ an sich sagt zunächst wenig oder sogar nichts darüber aus, ob das ein Fall für das Jugendamt ist, für wen und wie damit umgegangen werden kann oder soll. Wie im „richtigen Leben“ sollten sich die MitarbeiterInnen auch bei unseren Probeanrufen ein Bild von dem exemplarisch geschilderten „Fall“ machen müssen. Damit wollten wir auch die Fallverstehenskompetenz bzw. die Definitionsfähigkeit der MitarbeiterInnen der unterschiedlichen Subsysteme herausfordern bzw. testen, wie sie mit ihrer Definitionsmacht umgehen. Denn eines ist klar: kaum ein Fall mit dem JugendamtsmitarbeiterInnen konfrontiert werden ist an sich eindeutig ein oder kein Fall „für das Jugendamt“. Prinzipiell kann fast jeder Fall zur Bearbeitung durch das Jugendamt zugelassen oder abgewehrt werden (Ausnahme: eindeutige Kinderschutzfälle); das gilt auch für den Fall der „Spieplatzrandale“, der unter „Sozialraumorientierungs-Gesichtspunkten“ oder in „fall-übergreifender Perspektive“ sehr wohl als ein Fall für ASD-MitarbeiterInnen wahrgenommen bzw. angenommen werden kann oder aber nur als Fall für Polizei und Ordnungsamt definiert und damit klar aus dem eigenen Zuständigkeitsbereich hinaus gewiesen werden kann.

Wenn wir die 25 Kontakte darauf hin untersuchen, lassen sich die meisten Beispiele in eine von drei nachfolgenden Kategorien des Umgangs mit der Einordnung von Fällen und der daraus folgenden Bearbeitung oder Weiterleitung zuordnen:

- A) Eindeutige „Abwimmel“-Versuche“ am Anfang, die später teilweise zurückgenommen werden
- B) Schnelle Fokussierung auf Nichtzuständigkeit und Weiterleitung mit sehr wenig , zum Teil aber auch nach längerer Fallerkundung
- C) Angemessene Exploration und angemessene Weiterleitung in den ASD oder an andere Stellen mit und ohne Möglichkeit der erneuten Kontaktaufnahme

Zu A) Eindeutige „Abwimmel“-Versuche“ am Anfang, von denen einige später teilweise zurückgenommen werden (mussten)

In diese Kategorie lassen sich drei Beispiele klar einordnen (DKASD1SW, SPASD1SW, DKASD5AS). Eines davon sei näher dargestellt:

„YX, Sozialpädagogischer Dienst in Spandau.“

„Hier Schäfer, also ich weiß nicht, ob ich hier, also ob ich hier richtig bin, Schäfer mein Name...“

Schweigen am anderen Ende der Leitung.

„Ja, ich mach mir halt Sorgen um meinen Sohn, wissen Se, der ist 10 Jahre, der lebt bei seiner Mutter und der ist so dick...?“

Ich höre ein Ausatmen, das ein kleines bisschen wie ein Stöhnen klingt.

Ansonsten zwei Sekunden weiteres Schweigen.

„Also ich...wie soll ich sagen, ich mach mir halt Sorgen, weil der immer dicker wird und dicker und die Frau, also mein Ex-Frau die achtet da gar nicht drauf....“

„Wie alt ist denn ihr Sohn?“, fragt sie nicht gerade freundlich, aber immerhin spricht sie mir mir.

„10 Jahre und hat jetzt bald 50 Kilo!“

Schweigen. Sie scheint zu überlegen. „Also da gehen Sie am besten mal zum Gesundheitsamt!“

Das klingt klar und entschieden, aber auch ein bisschen wie „dann hab ich Sie wenigstens los!“

„Ja, also da war meine Frau auch schon, ähem, und die haben gesagt, dass wär was familiär bedingt oder so und wir sollten mal zum Jugendamt ...“
 Schweigen, wieder das Ausatmen, das jetzt schon etwas deutlicher nach Stöhnen klingt. Mein Gefühl sagt mir, dass ich nicht willkommen bin, störe...
 „Ja und was ist jetzt Ihre Erwartung?“
 Die Frage kommt knapp und präzise (...). Eigentlich eine gute Frage, denke ich, aber auch : als Vater fühle ich mich davon überfordert. Was soll ich dazu sagen, ich habe doch selbst keine präzisen Aufträge, nur so diffuse Erwartungen. Die Frage macht mich nachdenklich, aber sie schafft auch Distanz zwischen uns, hat auch deutlich etwas von Abwimmeln, zumindest empfinde ich das so.
 „Ja, ähem, ich weiß auch nicht. Äh, ich dachte halt nur, weil es ja nicht gut ist, wenn die Kinder so dicke sind und alleine kommt meine Frau nicht zu Ihnen, aber wenn ich mitkomme, dann würde sie schon, hat sie zumindest gesagt...“
 „Also, da können Sie zum Gesundheitsamt gehen...“, längere Pause...“oder aber zum Jugendamt.“ Es klingt so, als ob zwar beide Ämter prinzipiell zuständig sind, ich mich aber besser ans Gesundheitsamt wenden sollte. Dass ich dieses Amt schon mal erwähnt habe, ja dass ich von dort zum Jugendamt geschickt worden bin, scheint die Mitarbeiterin nicht gehört zu haben. (DKASD1SW)

Der Abwimmel-Versuch scheint uns hier eindeutig. Hier will jemand eigentlich keinen neuen Fall, worin dieser auch immer bestehen mag. Anschließend muss die Mitarbeiterin dann allerdings feststellen, dass sie zuständig ist, was sie mit einem Seufzer quittiert.

Ein zweites Beispiel für diese Art der Behandlung von BürgerInnen:

„Ja, hallo hier Hampel, ich hab ihre Nummer vom Bürgeramt...“ (...)Dann schildere ich wortreich und mit lauter, zum Teil erregter Stimme, die Ärgernisse des Wochenendes, an dem auf dem Spielplatz wieder lautstark und lang anhaltend randaliert wurde. Auch dass die Polizei da war erwähne ich. Mein Gegenüber bleibt ruhig und lässt erst mal die erste Welle verebben. Dann hebt er an: „Im Allgemeinen geht es in Deutschland nach Zuständigkeiten“, kurze Pause, „...und das Jugendamt ist nun mal nicht zuständig für Spielplätze!“ Ich schweige, durchaus beeindruckt, von dieser mit ruhigen Stimme vorgetragenen Einschätzung, die wie ein felsenfestes Urteil wirkt: „Rufen Sie die 110 an, die sind für so was zuständig!“ (SPASD1SW).

Auch in diesem Fall bleibt es – hauptsächlich dank der Hartnäckigkeit des Anrufers - nicht bei dieser anfänglichen Abwehr von Zuständigkeit. Im Gegenteil: nach und nach entwickelt sich ein interessantes Gespräch zwischen Bürger und ASD-Mitarbeiter mit durchaus konstruktiven Momenten (unbedingt lesen!). Aber auch hier hätte sich der Angerufene schon zu Beginn mehr für die Gründe und Motive des Anrufenden interessieren können. So hätte sich sehr viel schneller herausgestellt, dass das Jugendamt mit dem Subsystem Jugendförderung (Streetwork) in diesem Fall bereits tätig war und durchaus auch mit Erfolg, wenn auch sehr kurzfristigem.

Sicher ist es zu einfach hinter den erfolgreichen oder misslungenen Abwimmelversuchen immer oder in erster Linie Faulheit oder Unmotiviertheit von MitarbeiterInnen zu vermuten. Häufig sind MitarbeiterInnen, die so agieren, momentan oder generell überlastet. Sie bräuchten eine Erholungsphase oder auch „nur“ die Besetzung einer durch lange Krankheit eines Kollegen vakanten Stelle um selbst wieder mehr Kraft zu schöpfen. Auch können die Haltungen, die hinter „Abwimmeln“ stehen durchaus komplexer Natur sein: weil man z.B. selbst mit den eigenen

Interventionsmöglichkeiten unzufrieden ist, weil man früher selbst tolle Ideen hatte, deren Umsetzung aber einem mehrfach durch bürokratische Hürden verunmöglicht wurden, hat man resigniert und wimmelt ab, weil es einem ehrlicher erscheint als beim Bürger Hoffnungen zu erwecken, die beinahe sicher in Enttäuschungen umschlagen müssen (so die Motivationslage des ASD-Kollegen in SPASD1SW).

Zu B): Schnelle Fokussierung auf Nichtzuständigkeit und Weiterleitung nach sehr knapper , zum Teil aber auch nach längerer Fallerkundung.

Dieser Gruppe lassen sich 6 Beispiele relativ klar zuordnen. Gemeinsam ist allen, dass der Angerufene sehr schnell die eigene Nichtzuständigkeit erklärt, wobei dies bei einigen mit einer sehr kurzen Fallerkundung einhergeht (DKASD7BO, AJASD3FR, DKASD8R), bei anderen auch durch eine längere Fallerkundung hindurch aufrecht erhalten wird, in deren Verlauf durchaus neue irritierende Informationen auftauchen (DKASD4FR, AJASD1SASU).

Wenn wir näher betrachten wie die eigene (Nicht-)Zuständigkeit formuliert und durchgesetzt wird, so stoßen wir auf das Phänomen der engen oder weiten Falldefinition oder Fokussierung. Zunächst ein Beispiel für eine sehr schnelle, sehr enge Fokussierung:

Mutter: „Ich habe mich getrennt und meine Lilly ist jetzt total übergewichtig geworden. Sie wiegt jetzt 35 Kilo und ist richtig moppelig. Früher war das nie ein Problem, erst seitdem wir getrennt sind. Die neue Freundin von meinem Mann, also wenn Sie die sehen würden, dann wüssten Sie sofort warum das so ist...!“

ASD-Mitarbeiterin: „Ja, also Ihr Kind ist übergewichtig. Moment mal, da gibt es eine Ernährungsberatungsstelle in der Charité für Kinder mit Adipositas.“

In diesem Beispiel ist es offensichtlich, dass die ASD-Mitarbeiterin den Fall sehr rasch als „Fall für Ärzte“ einordnet und auch so definieren will. Wichtige Informationen und Hinweise, die eine andere Einordnung des Falles nahe legen, werden ignoriert (vor der Trennung normal-gewichtig, neue Partnerin offensichtlich auch übergewichtig, Spannungen zwischen der leiblichen Mutter und der neuen Freundin des Vaters etc.).

Ähnlich schnell verfährt der ASD-Mitarbeiter im nächsten Beispiel:

Nachdem ihm die fingierte achtzehnjährige Anruferin geschildert hatte, dass sie schwanger ist, sich ständig mit der Mutter streitet und deshalb ausziehen wolle, aber nicht wissen wohin und ob sie es alleine überhaupt schaffen könne, interveniert der ASD-Mitarbeiter:

„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!“

„Ja, aber...“stottere ich und ringe nach Worten. Aber schon höre ich:

„Woll`n Se` von Hartz IV leben oder wie haben Sie sich das vorgestellt? Dann müssen Se zum Jobcenter und da nen Antrag stellen!“

Später als sie ihm mitgeteilt hat, dass sie gerade eine Ausbildung macht, fragt er sie, wie alt sie sei. „18“ antworte ich und er verweist mich wieder an das Jobcenter. (AJASD1SASU)

Sicher muss das Jobcenter bei der Finanzierung einer Wohnung ins Spiel kommen. Diesbezüglich hat es einen klaren Vorrang vor jeder Leistung des Jugendamtes. Aber was die junge Frau an den ASD-Mitarbeiter heranträgt, ist ja durchaus Reichhaltiger als das, worauf er fokussiert: sie ist schwanger, sie hat Streit mit ihrer Mutter, sie möchte ihre Ausbildung fortsetzen, weiß nicht, ob sie ihr Kind alleine versorgen und erziehen

kann etc. Das sind viele offene Baustellen, die zunächst auseinander gedröselt und sortiert werden müssten. Also durchaus genug Bedarf für eine sozialpädagogische Beratung durch den ASD (zu der es am Ende nach mehreren Abwehrhürden dann auch doch noch kommt). Der Mitarbeiter greift einen Aspekt heraus, ohne zu wissen, ob dieser für die junge Frau besonders wichtig oder dringlich ist. Wahrscheinlich geht er dabei nicht willkürlich vor: er fokussiert auf das, was für ihn als ASD-Mitarbeiter am bedeutsamsten sein dürfte: auf mögliche Leistungsansprüche finanzieller Art. Vielleicht hat er Erfahrungen mit Klienten gemacht, die ihn nach dem Motto denken lassen: „Die wollen doch immer nur das eine: Geld!“ Vielleicht ist diese Einstellung deswegen sogar clever. Ein unerfahrener Kollege würde sich vielleicht zu schnell auf die sozialpädagogischen Aspekte des Falles „stürzen“ und die nur scheinbar banale Geldfrage übersehen. Dennoch ist es unstatthaft so schnell und so ausschließlich auf das Finanzierungsproblem zu fokussieren, vor allem, wenn man dadurch als Jugendamt „aus dem Schneider“ ist.

Die Motivlagen dürften in den Fällen der Kategorie B ähnlich gelagert sein wie oben: alles, was nicht mein Fall wird, gibt mir Luft mich halbwegs gut um meine unumgänglichen Fälle wie z.B. Kinderschutzfälle kümmern zu können. Deswegen gebietet es der eigene professionelle Anspruch geradezu sich nicht zu schnell in neue Fälle verstricken zu lassen. Freilich konfligiert dieser mit dem Anspruch auf eine erste angemessen ausführliche Fallexploration. Aber wo immer andere Stellen erst mal arbeiten können, muss man weiterschicken. Wirklich dringende Fälle, so die eigene Erfahrung kommen eh wieder an einen zurück. Für eine solche Annahme spricht, dass die ASD-Mitarbeiterinnen in vielen Fällen ausgesprochen freundlich und detailliert weitergeholfen haben, wenn klar war, dass mit diesem einen Anruf der Fall zunächst erledigt sein würde (siehe in unterschiedlichen Formen z.B. CSASD3BO, CSASD5SW, CSASD1AS, DKASD4FR, AJASD3FR). Abgewehrt wurden häufig Fälle, die zu eigenen, mutmaßlichen Langzeitfällen zu werden drohten. Dennoch bleibt beim Klienten, der zunächst abgewehrt wurde und anschließend feststellen muss, dass er doch richtig beim ASD gewesen wäre, ein bitteres Gefühl zurück, das mit Sicherheit die nächste Arbeitsphase mit dem ASD prägen wird.

Zu C) Angemessene Exploration und angemessene Weiterleitung in den ASD oder an andere Stellen mit und ohne Möglichkeit der erneuten Kontaktaufnahme
Die größte Anzahl von Beispielen – insgesamt 8 – lässt sich der Kategorie C zuordnen, in der nach unserer Einschätzung auf Seiten der ASD-MitarbeiterInnen professionell bzw. fachlich korrekt und ansprechend gearbeitet wurde.

Hierzu zählt der schon herausgestellte Fall AJASD2SASU, in dem sich die 18 jährige Schwangere optimal angenommen und beraten fühlte.

Kennzeichnend sind für diesen Telefonkontakt insgesamt 7 Aspekte, die mit Ausnahme des Beispiels AJASD4O zum Teil besonders, zum Teil einzigartig sind, d.h. in dieser Ballung nur noch in zwei anderen von 25 ASD-Kontakten vorkommen:

- Der Mitarbeiter fragt nicht nach der Straße; er macht mehrfach klar, dass er für die junge Frau zuständig bleiben kann und will, sofern diese das wünscht.
- Nachdem sich die junge Frau beim zweiten Anruf selbst mit Vornamen gemeldet hat, beginnt er sie zu duzen, was sie angenehm empfindet. Vorher hat er ihr freundlich mitgeteilt, dass er sich gerade im Gespräch befindet, ihr aber angeboten sie selbst in fünf Minuten zurückzurufen.
- Der Mitarbeiter spürt, dass sich die junge Frau psychisch hoch belastet fühlt und begegnet ihr ausgesprochen empathisch.

- Stärker als eine dezidierte Problemerkundung, unternimmt er eine Schilderung möglicher Angebote, die das Jugendamt für junge Schwangere vorhält oder möglich machen kann. Sie erfährt sich trotz ihrer Notlage als eine Person, für die mehrere Hilfe-Alternativen bestehen und die ein „Wunsch- und Wahlrecht“ besitzt.
- Er erkundigt sich bei ihr, ob sie weiter mit ihm in Kontakt bleiben oder auch zu einem anderen Kollegen wechseln würde.
- Er erklärt ihr wie die „offene Sprechstunde“ funktioniert, dass sie „immer vorbei kommen und jemanden sprechen kann“ und wie sie über den zentralen Tagesdienst einen Termin bei ihm erhalten kann, falls er nicht selbst erreichbar ist.
- Am Ende hat die junge Frau das Gefühl, dass sie mit dem Mitarbeiter auf einen Menschen gestoßen ist, der sich freut wenn sie kommt.

Ähnlich gut, mit einem deutlich stärkeren Akzent auf Fallverstehen und Hintergrundklärung, verläuft ein Gespräch, das eine Studentin als fingierte Klientin (18 Jahre und schwanger) im Rahmen der „offenen Sprechstunde“ mit dem Mitarbeiter einer Außenstelle geführt hat.

Ob es auch daran liegt, dass Männer gegenüber jungen, schwangeren Frauen besonders einfühlsam und sensibel reagieren?

Eine breit angelegte, umsichtige und menschlich gestaltete Fallexploration mit vielfältigen Hilfeplanideen und guten Angeboten auf Seiten des ASD haben auch die geschiedenen Eltern eines „dicken Kindes“ erlebt (DKASD3BSW). Mit der Einschränkung, dass die Dynamik des Ex-Ehepaares die Neutralität der Mitarbeiterin auf eine harte Probe gestellt hat.

Eine knappe, aber dennoch angemessene Exploration und eine stimmige Weiterleitung mit Rückkehrerlaubnis wurde in dem folgenden Beispiel beobachtet:

Die Urlaubsvertretung meldet sich mit Namen und ich erkläre, dass ich eigentlich mit dem Herrn XY sprechen wollte, dieser aber laut AB im Urlaub ist, und ich deshalb bei ihr anrufe.

„Soll ich erst mal sagen, um was es geht?“, frage ich, was sie bejaht. Ich teile ihr mit, dass ich schwanger bin und jetzt nicht mehr genau weiß, wie ich alles regeln soll, weil ich ja noch bei meiner Mutter lebe, aber ausziehen will. „Ach so“, fragt sie, „dann waren Sie noch gar nicht bei uns?“ Sie weist mich darauf hin, dass für mich noch keine Akte existiert und ich deswegen erst mal zu einem Termin in die offene Sprechstunde kommen müsste, zu einem Erstgespräch. „Allerdings wäre es eventuell besser, wenn Sie erst mal zur Schwangerenberatung gingen, ja eigentlich wäre das besser...“.

Sie sagt das sehr freundlich und ich habe nicht das Gefühl, dass sie mich abwimmeln möchte. Es scheint mir als Marisa einleuchtend mich an eine solche Beratungsstelle zu wenden, denn da werden vermutlich Mitarbeiterinnen tätig sein, die sich mit dem Thema Schwangerschaft und den Schwierigkeiten junger Mütter auskennen.

(....)

„Das ist die allgemeine Soziale Beratung am Hasenmark 3 und für die Schwangerenberatung ist dort die Frau XY zuständig. Ich schreibe mit und gebe zustimmende Laute von mir. „Die Telefonnummer ist die 3313021 und die Sprechzeiten sind immer Dienstags von 9 – 11 und Donnerstags von 15 – 17 Uhr. Sie rufen da am besten an und vereinbaren einen Termin.“

(.....)

Sollten Sie nach der Beratung dort noch Fragen haben, können Sie sich gern wieder an uns wenden“, teil mir meine Gesprächspartnerin mit. „Sie kommen dann am besten in die offene Sprechstunde, die ist immer Dienstags und Donnerstags, da können Sie einfach vorbei kommen....“ (AJASD7SASU)

Aus diesem Beispiel kann man ersehen, dass die erste Redephase für den potentiellen Klienten nicht lange sein muss. Auch wenn sie hier zunächst auf dem Hintergrund einer Urlaubsvertretungssituation gewährt wurde, haben sich diese wenigen Minuten als sinnvoll erwiesen. Die Mitarbeiterin denkt erst an die „offene Sprechstunde“ dann aber an die „Schwangerenberatung“, vielleicht weil sie ahnt, dass ganz unterschiedliche Fragestellungen erörtert werden müssten. Aber sie zieht sich nicht zurück, sondern hält den Rückweg zum Jugendamt offen und weist zweimal darauf hin, dass dies möglich ist und sinnvoll sein kann.

Ein anderes Beispiel zeigt, wie man auch bei selbst angenommener (und auch formal korrekter) Nicht-Zuständigkeit (hier ASD-Mitarbeiterin) angemessen zuhören, explorieren und weiterleiten kann:

„Es geht um den Spielplatz am Räcknitzersteig. Da halten sich jetzt schon seit längerem Jugendliche auf, die dort Randalen machen. Die Polizei war da auch schon ein paar Mal dort vor Ort. Ich dachte, dass da Sozialarbeiter mal was machen sollten, dass die Jugendlichen beschäftigt werden, da bin ich doch bei Ihnen richtig (...)?

„Hähähä (macht so ein nachdenkliches Geräusch), ja, das ist inhaltlich gesehen richtig. Aber Räcknitzersteig das ist ein anderer Bereich, da ist eine andere Außenstelle für zuständig. In welcher Form sind denn die Belästigungen?“

(Ich) freue mich..., dass die Dame mich nicht gleich abwimmeln will und antwortet: Naja, die Jugendlichen belästigen die jüngeren Kinder auf dem Spielplatz und ärgern sie und manchmal auch die Passanten, die dort vorbeilaufen, die Polizei war ja deswegen auch schon ein paar Mal da...!“

„Wissen Sie da können wir vom Jugendamt erst mal ganz wenig machen. Wir können da ja keine Hilfe eintüten. Aber wir haben da Streetworker, die sich um die Spielplätze kümmern sollen, aber wie überall ist das natürlich ein finanzielles Problem....“

(...)

„Hinzu kommt, dass wir da gar nicht explizit der Ansprechpartner sind, sondern die Jugendförderung“, sie überlegt kurz, „die könnten da vielleicht ein Angebot basteln. Es ist nur wichtig, dass Sie bei Problemen weiterhin die Polizei rufen....

ich weiß, dass das nicht so viel bringt, da findet ja auch nur ein Verdrängungsprozess statt...aber ich werde versuchen die Streetworker zu erreichen, um welchen Spielplatz handelt es sich jetzt noch mal ganz genau?“

(...)

Sie verspricht mir sich darum zu kümmern und die Info an die Jugendförderung weiter zu leiten. Ich sage, dass ich das nett fände von ihr und sie wiederholt noch mal, dass sie das Problem auf jeden Fall weitergibt. (SPASD3AS)

(Weiter Beispiele in AJASD40, CSASD1AS, eingeschränkt in CSASD2BO)

Fazit: Bezogen auf die **Häufigkeitsverteilung** unserer Beobachtungen zu den drei Kategorien A, B und C kann man Verschiedenes schlussfolgern. Wenn man vorsichtig ist, dann zieht man gar keine Schlüsse, weil die untersuchte Gesamtzahl zu klein ist und die Auswahl der MitarbeiterInnen alles andere als repräsentativ. Drei, vier „schwarze Schafe“, die wir zufällig erwisch haben, können das Gesamtbild des Jugendamtes beträchtlich verzerren. Genauso gut kann es sich bei diesen aber auch um gute MitarbeiterInnen handeln, die wiederum zufällig bei unserer Kontaktaufnahme

einen „schlechten Tag“ oder auch nur einen „schlechte halbe Stunde“ hatten. Zu erwarten, dass es bei MitarbeiterInnen keine unprofessionellen Momente gibt, wäre unrealistisch; zudem wäre die Erwartung „unmenschlich“. Genau so gut kann es sich aber bei den Beobachtungen eher um eine Auswahl besonders vieler motivierter und „guter“ KollegInnen handeln. Vielleicht arbeitet der empirische Durchschnitt tatsächlich um einiges schlechter. Um dazu verlässliche Aussagen machen zu können, müsste man eine größere Gruppe über eine längere Zeit hinweg beobachten.

Wenn man die kleine Stichprobe weniger vorsichtig betrachtet, kann man mit dem Ergebnis zufrieden oder auch unzufrieden sein. Die sich als professionell auszeichnende Kategorie C ist mit 8 Fällen deutlich am größten, darauf kann man stolz sein. Man kann aber auch darauf hinweisen, dass die beiden nicht wünschenswerten Kategorien A und B immerhin gemeinsam mehr Beispiele aufweisen wie C (9 : 8).

Wir vermuten, dass die Abwimmel-Versuche bzw. die unprofessionellen Fokussierungen mit ungenügender oder nicht ernst genommener Fallexploration nicht in erster Linie persönlichen Unfähigkeiten entspringen. Wie in allen Berliner Bezirken ist auch im Jugendamt Spandau Personal im ASD abgebaut worden, sind die KollegInnen älter geworden und deswegen auch häufiger krank und wurden die Hilfsmöglichkeiten eingeschränkt bzw. der bürokratische Aufwand, um diese gewähren zu können, erhöht. In vielen Fällen, die der Kategorie A und B zugeordnet werden können, dürfte es sich deswegen um typische professionelle Vermeidungs- und Abkürzungs-Strategien handeln, von denen die Akteure – zumindest in reflektierten Momenten - selbst wissen, dass sie fachlich fragwürdig oder unzulässig sind. Angesichts der enormen Arbeitsbelastung – unabhängig davon, ob diese objektiv nachweisbar ist oder sich überwiegend als subjektives Überforderungsgefühl manifestiert – muss man solche Strategien entwickeln, da man sich sonst andauernd in Mehrarbeit verstrickt. Insofern muss jeder potentiell neue „Kunde“ zunächst weiter- bzw. weggeschoben werden, da die eigenen Kräfte schon für die bestehende „Kundschaft“ nicht ausreichen.

Von außen bzw. aus unserem schmalen Beobachtungswinkel kann man nichts darüber aussagen, ob der von uns dargestellte Ist-Zustand im ASD Spandau als halbwegs repräsentativ gelten kann bzw. falls er das wäre, ob er sich bereits einem großartigen, vielleicht aber auch mittelfristig erschöpfenden Einsatz der übrig Gebliebenen verdankt oder ob bei einem Teil der MitarbeiterInnen noch Verbesserungsreserven zu reaktivieren wären und ob diese eher in fachlicher Nachqualifikation, Motivierung über Führung oder in der Verbesserung des eigenen Zeitmanagements oder worin auch immer bestehen könnten.

Im Grund kann hier nur eine offene und zugleich differenzierte interne Diskussion weiterführen. Zugleich fragt sich, warum diese geführt werden sollte, wenn es sowieso keine Möglichkeiten und Ressourcen zur Verbesserung gibt (sei es die Einstellung neuer KollegInnen, seien es gezielte Fortbildungen, sei es die Möglichkeit von Frührentierung unter erträglichen finanziellen Voraussetzungen etc.).

6.1.4 Kurz-Einschätzungen des Kontaktes durch die BeobachterInnen

Im vorangegangenen Kapitel haben wir die 18 ausführlicher beschriebenen Kontakte einer Zuordnung zu 3 Kategorien unterworfen. Dies betraf vor allem den Moment des Falleinganges, d.h. die ersten Sequenzen des Gespräches und die Weichenstellungen, die in dieser ersten Phase vorgenommen wurden. Unabhängig aber vom Beginn des Gespräches hat sich auch am Ende desselben ein Gefühl eingestellt, das im Resümee Ausdruck fand. Wenn wir diese Resümees, die in 24 Protokollen deutlich zum Ausdruck kommen, durchgehen, kommt ein anders akzentuiertes Bild zustande als das in 4.1.3 entwickelte. Es dürfte sich in mehrerer Hinsicht mit der Auswertung der Ratingbögen decken, aber das ist zunächst nur eine Vermutung, da diese Art der Auswertung noch aussteht. 13 mal fanden sich in der Abschlussbeurteilung Statements wie „ich fühlte

mich sehr freundlich behandelt“ (CSASD5SW) oder „ein angenehmer Telefonkontakt mit einer ausgeglichen wirkenden Mitarbeiterin, die sich Zeit für mich nahm“ (DKASD4FR) oder „Bei diesem ersten Gesprächspartner hatte ich durchwegs ein gutes Gefühl. Ein späterer Wechsel zu einem anderen Mitarbeiter wäre mir schwer gefallen“ (AJASD4O) etc.. Die Gründe für diese positiven Bewertungen lagen vor allem darin, dass die Gegenüber als freundlich und hilfsbereit erlebt wurden und dass die sich bereit zeigten konkrete Hilfestellungen anzubieten. Dies konnte auch einen ersten schlechten Eindruck korrigieren oder eine an sich enttäuschende Weiterleitung im Gesamtresümee vergessen lassen.

8 mal wurden Statements formuliert wie „im direkten Kontakt habe ich die Mitarbeiterin als sehr unfreundlich und uneinfühlbar erlebt“ (CSASD6B) oder „Frau Y verhielt sich nach meinem Empfinden sehr unfreundlich und abweisend, was bei der Anruferin Wutgefühle auslöste, die sie zugleich nicht äußern konnte“ (CSASD3BO) oder „die teilweise sehr ruppige Art des Gesprächspartners wurden von der Protokollantin als eher unangenehm erlebt“ (CSASD2BO). Für diese negativen Bilanzen waren vor allem direkte Zurückweisungen der Anliegen in Kombination mit Unfreundlichkeit und/oder Zeitdruck oder in Verbindung mit expliziten oder impliziten Abwertungen ausschlaggebend.

3 mal ließen sich die Bilanzen weder dem einen, noch dem anderen Pol zuordnen. Die Bilanz blieb zwiespältig. Die Mitarbeiter hatten zwar Hilfestellungen gegeben, aber sich auch als ungeduldig oder inkompetent erwiesen (SPASD1SW), sie hatten weiter vermittelt, aber ohne dies gut zu erklären und wurden dabei nicht empathisch erlebt (CSASD3BO). Typisch ist dafür ein Statement wie: „obwohl wir schnell abgewimmelt wurden, geschah dies anscheinend aus dem Motiv heraus, dass wir nicht ewig durch die Gegend laufen müssen. Dies fand ich nett. Trotzdem hätte ich es gut gefunden, wenn wir das Problem wenigstens kurz hätten schildern können. So hinterblieb vor allem der Eindruck: hier sind wir falsch“ (CSASD3BO).

Für die Einschätzung dieser drei Bewertungskategorien gilt dasselbe, das wir am Ende des letzten Kapitels dargestellt haben (4.1.3). Weder wissen wir, ob die Beobachtungen repräsentativ sind, noch ob sie angesichts der Strukturqualität bzw. Personalbemessung als angemessen gut oder als enttäuschend eingeschätzt werden sollten. Auch darüber sollte diskutiert werden.

6.1.5 Das Jugendamt als „öffentlicher Ort“ und „wahrgenommener bzw. erlebter Raum“

Wir haben das Jugendamt im Rahmen unseres Projektes nur dreimal direkt vor Ort besucht und dabei auch die Örtlichkeiten bzw. die damit verbundene Atmosphäre wahrgenommen. Detaillierte Ausführungen zu diesem Themenkomplex findet man in DKASD3BSW und AJASD4O.

Zur Klosterstraße lassen sich die Beobachtungen fünf Bereichen zuordnen:

Auffindbarkeit, Pforte bzw. Eingangssituation unten, unterwegs zum Tagesdienst, Aufzüge und Toiletten. Wir unterlassen es weitgehend Schlüsse daraus zu ziehen oder Vorschläge zu machen, da wir vermuten, dass an all den vielen architektonischen Problemzonen wenig zu ändern sein wird. Positiv ist, dass man überall im Gebäude Hilfe bekommt. MitarbeiterInnen und Besucher scheinen zu wissen, dass vieles schwer zu finden ist und helfen, durchaus auch sich gegenseitig.

Auffindbarkeit:

„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.“
(DKASD3BSW)

Einer anderen ortsfremden Probesucherin ergeht es dann genau so:

„Zunächst habe ich Schwierigkeiten den Eingang zu finden. An der Hauswand sehe ich ein großes Schild mit der Aufschrift „Jugendberatung“ und kleiner darunter „Bezirksamt Spandau, Abteilung Jugend und Sport (??)“. Ein Pfeil weist nach links und ich folge diesem. Trotzdem kann ich keinen Eingang finden. Ich sehe zwar eine Beratungsstelle, doch scheint mir das nicht das Jugendamt zu sein. An der Türe hängt ein Zettel, der mich darüber informiert, wofür die Beratungsstelle alles nicht zuständig ist. Was sie stattdessen leisten kann, ist für mich im Vorübergehen nicht zu entnehmen. Ich gehe davon aus, dass das Jugendamt wohl noch ein Stück weiter geradeaus zu finden ist. Damit liege ich leider falsch. Ich stehe vor einer großen Einfahrt, wundere mich, dass ich kein Hinweisschild zum Jugendamt sehe, beschließe dann aber doch in den Hinterhof zu gehen. „Dumm gelaufen“, denke ich, „dann eben direkt in die Südekumzeile!“. Ich nehme einen anderen Ausgang aus dem Hof in Richtung Klosterstraße und sehe mich unvermittelt vor der Eingangstür des Jugendamtes stehen.“ (AJASD4O)

Pforte:

„ 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 es 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 XY vom Jugendamt 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 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.“
(DKASD3BSW)

Unterwegs zum Tagesdienst:

„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 wollen. 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.“ (DKASD3BSW)

Auch die andere Probebesucherin erlebt das so:

„Ich fühle mich unwohl, da die Situation mir angesichts der Mithörenden so offen oder ungeschützt erscheint. Hier möchte ich mich nicht beraten lassen...“
(AJASD40)

Gänge, Toiletten und Aufzüge:

„Bevor wir uns beim Tagesdienst 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 schmutzdelig, 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 Kinderwagen geeignet. So lässt sie einen vorbeifahren, weil er ihr nicht der richtige zu sein 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 eine 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.“ (DKASD3BSW)

Zur Südekumzeile (alle Hinweise aus AJASD40):

Die Eingangssituation scheint einladend gestaltet zu sein und ist dennoch nicht klar genug strukturiert. Für Besucher ist nicht klar genug, dass sie sich setzen können und wann sie abgeholt werden, falls das so vorgesehen ist.

„Problemlos erreiche ich die Südekumzeile und finde diesmal das Jugendamt sofort. (...) Ich gehe hinein und finde mich kurz darauf in einem Raum, der mich an ein Café erinnert wieder. Es stehen dort mehrere kleine Tische, ein Schild informiert mich allerdings darüber, dass hier kein Wartebereich ist. Erst durch späteres Nachfragen habe ich erfahren, dass dies doch der Wartebereich sein soll. Das Schild ist unklar oder ich habe es falsch gelesen: es bezog sich nur auf den Vorraum, nicht auf das Cafe-ähnliche Ambiente.

Ich bin etwas verwirrt, überlege schon wieder raus zu gehen, als ich durch die Glasscheibe einen jungen Mann sehe. „Der ist aber jung für einen Pförtner“, denke ich, bin aber froh einen Ansprechpartner gefunden zu haben. Ich gehe durch eine weitere Glastüre, der Mann kommt schon auf mich zu und fragt mich nach meinem Anliegen.

Die **räumliche Situation im Inneren scheint verwirrend** zu sein, so dass man froh ist, wenn man einen Lotsen an die Hand bekommt. **Verschlossene Türen** bei einer „offenen Sprechstunde“ (um ca. 9.45 an einem Dienstag) machen keinen guten Eindruck auf BürgerInnen. Vor allem nicht, wenn man einen Termin hat.

„Haben Sie einen Termin oder einfach so“, fragt der junge Mann. „Ich bin einfach so hier zur offenen Sprechstunde.“

„Also dann, ich bringe Sie am besten mal zum Tagesdienst, kommen Sie doch bitte mit!“ Das finde ich toll. Ich muss nicht alleine durch die Gänge laufen, immer auf der Suche nach irgendwelchen Schildern...(...)..meine Erfahrungen in der Klosterstrasse verfolgen mich noch. Ich folge dem Mann eine Treppe hoch...(...)... im zweiten (?) Stock sehe ich einen weiteren Mann vor einer verschlossenen Tür stehen. Eigentlich höre ich ihn zunächst, denn ich bin nicht so schnell wie mein Begleiter, den dieser Mann schon angesprochen hat. „Ist noch keiner da?“, fragt der junge Mann den Wartenden. „Doch, ick höre die schon da drinne, aber die Tür geht nicht oof...!“ Der Mann scheint mir genervt. Ein Klient also. Mein Begleiter schließt die Türe mit seinem Schlüssel auf und fragt den Mann gleichzeitig zu wem er denn möchte. Er gibt an einen Termin bei Frau X zu haben. „Ach ja, Frau X hat heute Tagesdienst“, und an mich gewandt „da müssen Sie dann vielleicht ein bisschen warten.“ Meine Laune sinkt...warten?! Zwar bin ich darauf eingestellt, fühle mich aber dennoch sehr unsicher. Ob da noch mehr Menschen warten?

Die Gangsituation ist eng. Der Wartebereich stellt auch Spielzeug zu Verfügung und wird auch von Kindern genutzt, was eigentlich angemessen ist. Dies kann aber auch zu Irritationen führen wie man an dem Mann sehen kann, der dort nicht Platz nehmen will (vgl. AJASD40).

Zugänge für Menschen mit eingeschränkter Mobilität z.B. im Rollstuhl:

Sowohl das zentrale Jugendamt in der Klosterstraße, als auch das Rathaus in der Carl-Schurz-Straße sind – wenn auch mit Einschränkungen - für Rollstuhlfahrer geeignet. Genauere Infos findet man im Bericht von Frau Juche im Anhang. Über den Goldbeckweg und die Südekumzeile können wir keine Aussagen treffen.

Kap. 6.2 Zugänge zu den Freien Trägern

Insgesamt fanden 17 Kontakte mit unterschiedlichen MitarbeiterInnen und Anlaufstellen von Freien Trägern statt. Die Zahl erhöht sich auf 21, wenn man auch die Kontaktaufnahmen mit einbezieht, welche von uns angestrebt wurden, jedoch erfolglos blieben (CSFT2JM, CSFT3JM, CSFT6F).

11 dieser Kontakte erfolgten am Telefon, fünf bestanden in einem „Hilferuf“ per Email (CSFT1JM, CSFT2JM, CSFT3JM, CSFT6F, CSFT7JM), wobei wir hier in einem Fall (CSFT1JM) anschließend eine in der Antwort empfohlene Beratungsstelle (CSFT5JM) aufsuchten und somit ein face-to-face Kontakt zu einem Freien Träger zustande kam. Für diese 17 Kontakte mit den Freien Trägern haben wir am Ende jedes Beobachtungsprotokolles ein Resümee gezogen und dort die wichtigsten Eindrücke und Überlegungen festgehalten. Insofern lohnt es sich diese einzeln zu lesen. Zugleich sind darin aber auch sehr unterschiedliche Aspekte angesprochen. Bei der Durchsicht aller Protokolle, in denen es um Freie Träger ging, erschienen uns vor allem vier Themen von allgemeinem Interesse, die wir hier näher darstellen wollen:

- Erste Zugänge und allgemeine Erreichbarkeit
- Servicebewusstsein beim Freien Träger (wie gehen die Freien Träger mit Anfragen von außen um?)
- Vorteile der Freien Träger gegenüber dem ASD (wie gehen die Freien Träger damit um, wenn sie als „bessere“ Alternative zum Jugendamt angesprochen werden?)
- An wen verweisen die Freien Träger (wie oft und wie an den ASD, an eigene Angebote, an andere Stellen)?

6.2.1 Erste Zugänge und allgemeine Erreichbarkeit

Bezogen auf die Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen der Freien Träger berichten die Beobachtungsprotokolle von unterschiedlichen Erfahrungen. Telefonisch waren die Freien Träger zumeist relativ gut erreichbar: in 10 von 19 Fällen wurden wir sofort mit einem persönlichen Ansprechpartner verbunden, der uns direkt beraten oder an einen andern Mitarbeiter weitervermittelt hat. In sechs Fällen stießen wir auf Anrufbeantworter, wobei in zwei Institutionen kein Hinweis auf das Band gesprochen war, wann jemand zu erreichen sei (AJFT1 und AJFT2). In drei Fällen war weder jemand erreichbar noch ein AB geschaltet.

Die per Email gestarteten „Hilferufe“ wurden in einem Fall sofort, d.h. am nächsten Werktag beantwortet (CSFT1JM). In einer weiteren E-Mailanfrage mussten wir vierzehn Tage auf eine Antwort warten (CSFT7JM), wobei jedoch anzumerken ist, dass, wenn wir eine Antwort auf unsere Emailanfrage erhielten, diese sehr positiv und freundlich formuliert war. Drei weitere bei anderen Trägern wurden überhaupt nicht beantwortet. Da wir auf die E-Mail-Anfragen im weiteren Text nicht mehr eingehen, seien hier zwei Beispiele geschildert:

Emailkontakt zu CSFT7JM:

Anfrage: „Ich habe ein Problem und weiß nicht mehr, was ich noch tun soll bzw. an wen ich mich wenden kann, um Hilfe zu bekommen. Mein 14jähriger Sohn sitzt den ganzen Tag vor dem Computer und nimmt kaum mehr seine Umwelt wahr. (...) Aber wie soll das weitergehen, frage ich Sie...?! So kann es jedenfalls nicht mehr weitergehen, sonst rutscht mir mein Junge noch völlig ab... Ich bitte Sie inständig, helfen Sie mir!“

Antwort: „Tut mir leid, dass es so lange gedauert hat, aber das Thema ist sehr neu und daher gibt es kaum Beratungsstellen, die darauf spezialisiert sind. Jetzt habe ich aber eine in Berlin gefunden. Ich hoffe, sie finden dort Hilfe.“

Emailkontakt zu CSFT1JM:

Anfrage: „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. (...) Sie müssen mir helfen. Bitte, sagen Sie mir, was ich tun kann, um ihn vor Schlimmerem zu bewahren.“

Antwort: „...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 YZ-Straße (im Hof rechts) in Berlin Spandau anbieten. Sie können telefonisch, mit Frau XY (Handynummer) oder Herrn YZ (Handynummer) Kontakt aufnehmen, den Familientreff über Festnetz (Festnetznummer) 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.“

Die Qualität der ersten Zugänge war somit, zumindest wenn man von den Emaillkontakten absieht, befriedigend. Vergleiche mit dem ASD sind kaum möglich, da es dort an mehreren Stellen einen Tagesdienst gibt und wir bei den Freien Trägern nie versucht haben, einen ganz bestimmten Mitarbeiter ans Telefon zu bekommen, wie wir es beim ASD mehrfach probiert haben.

6.2.2 Servicebewusstsein beim Freien Träger: wie gehen sie mit (evtl. unpassend erscheinenden) Anfragen von außen um?

„Normale“ BürgerInnen verfügen nicht unbedingt über das Wissen, an wen sie sich wann wenden sollen oder dürfen, wenn sie in Lebens- oder Erziehungskrisen gekommen sind und rufen häufig an einem Ort an, mit dem sie bestimmte Assoziationen verbinden. Oftmals sind das nicht die „richtigen Orte“ und doch sind die BürgerInnen darauf angewiesen, dort eine Art „Lotse“ zu finden, der sie an einen adäquaten Ort weiterleitet. In vielen Fällen ist dabei nicht eindeutig festgelegt, was die „richtige“ Anlaufstelle ist. Häufig hängt das vom Verständnis des Angerufenen vom Jugendhilfesystem ab bzw. von seiner Art der Fallkonstruktion.

In diesem Unterkapitel untersuchen wir das Servicebewusstsein generell, im nächsten das besondere Spannungsverhältnis von Öffentlichem und Freien Trägern (z.B. CSFTEB4FR, DKFT4AS). Hier aber zunächst Beispiele für das allgemeine Zuständigkeitbewusstsein der Freien Jugendhilfe bzw. die Lotsenfunktion, die man dabei als Freier Träger übernehmen kann oder sollte.

Zunächst ein schönes Beispiel für das Willkommen-Heißen eines Klienten:

„Ich wähle die Nummer. Nach viermaligem Klingeln wird abgenommen und es meldet sich jemand: „YX-Träger, guten Tag.“

*„Guten Tag, mein Name ist Althoff, ich weiß nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin?“
Die freundliche Frau antwortet: „Na das werden wir jetzt mal sehen...worum geht es Ihnen denn?“ (DKFT4AS)*

Das nächste längere Beispiel zeigt ebenfalls einen wünschenswerten Kontakt (siehe ganz ähnlich auch DKFT4BO):

Ich wähle die Nummer und nach zweimaligem Tuten nimmt jemand schon ab. Eine freundliche Frauenstimme meldet sich: „Hallo, hier Y-Träger?“
„Hallo ich bin Janine Kurz, ich weiß auch nicht so richtig, ich bin schwanger und wohne noch zu Hause, aber da gibt es Probleme...“
„Warten Sie bitte, ich verbinde Sie mal weiter!“
Dann einen neue, diesmal aber männliche Stimme:
„Ja hallo?“
„Ja hier ist Janine Kurz, hat Ihnen die andere Frau schon gesagt, was ich wollte?“
„Ja, sie hat mir kurz etwas gesagt, dass Sie schwanger sind und nach einem Platz im betreuten Wohnen suchen...“
„Mmh, also ich wohne jetzt noch zu Hause bei meinen Eltern, weiß aber nicht so richtig was ich machen soll. Die wissen das noch gar nicht mit dem Kind, wissen Sie, und so langsam fängt man an es zu sehen. Und die haben schon öfters gesagt, komm ja nicht mit einem Kind nach Hause!“
„Haben Sie also Angst vor der Reaktion Ihrer Eltern?“
„Ja!“
„Aber Sie wollen das Kind bekommen. Oder sind Sie da noch gar nicht entschieden?“
„Doch auf jeden Fall, ich will es bekommen!“
(.....)
„Und wollen Sie, dass wir zwischen Ihnen und Ihren Eltern vermitteln oder wollen Sie einfach verschwinden, also erst mal weg von dem Ganzen?“
Mein Gesprächspartner klingt freundlich und interessiert. Er scheint doch sehr nett zu sein.
„Also ich glaub ich möchte schon mit meinen Eltern darüber reden, aber ich weiß nicht wie?“
„Also wissen Sie, wir sind eine Einrichtung für die Kinder- und Familienhilfe und können Ihnen schon bei der Offenbarung gegenüber ihren Eltern helfen!“
Später ergänzt er: „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 vom Jugendamt melden.“(....). Dann gibt er die Nummern der zuständigen Außenstelle weiter.
Zum Schluss fordert er sie explizit auf, sich noch mal zu melden, wenn sie dort nicht weiterkommt. (AJFT1/ASDBO)

Vorbildlich sozialräumlich orientiert erwies sich ein Mitarbeiter eines Freien Trägers, der bezogen auf die Spielplatzrandale zumindest sofort Bescheid wusste, wer sich darum kümmern könnte (Streetwork Staaken), sich weiter um den Fall kümmern wollte und auch anbot selbst mit neuen Infos zurückzurufen (SPFT1AS).

Ein E-Mail-Kontakt wurde mit der Einladung verbunden in die Träger-eigene Beratungsstelle zu kommen (CSFT5JM). Dort wurde die unangemeldet erschienene Studentin freundlich begrüßt und konnte nach einer 25 minütigen Wartezeit auch sofort beraten werden. „Laufkundschaft“ scheint bei dieser Beratungsstelle nicht ungewöhnlich. Merkwürdig war aber, dass eine Angestellte das Gebäude verließ und abschloss und die im Hof wartende Klientin nicht weiter darüber informierte.

Über wenig Servicebewusstsein verfügte die Mitarbeiterin eines Kinderheimes, die im Falle des „dicken Kindes“ angerufen wurde. Sie konnte sich nicht vorstellen, wie man auf sie bzw. das Kinderheim als erste Anlaufstelle für weitere Kontakte ins Jugendhilfesystem kommen konnte. Sie wiederholte mehrfach ungläubig „wir sind ein Kinderheim“ und „gehen Sie mal zum Kinderarzt“ und machte dabei einen eher unfreundlichen Eindruck (AJFT3FR).

Dass das bei stationären Gruppen nicht so sein muss, sondern zumindest auch auf die Person ankommt, bewiesen einen andere Frau (AJFT4F) und zwei Männer: einer aus einem Mutter-Kind-Heim (DKFT2/EBSW), ein anderer aus einer Einrichtung für Kinder mit einer geistigen Behinderung (AJFT2BO). Beide ließen sich auf die für sie arbeitsplatz-fernen Themem „Computer-Abhängigkeit“ oder „18 Jahre und schwanger“ ein und vermittelten die Anrufer (relativ) adäquat und differenziert weiter:

Ich frage, „bin ich da richtig beim XY Träger?“

„Ja, da sind Sie richtig, wir sind hier eine Außenstelle, das Mutter-Kind-Heim.“

„Ach so“, sage ich und bemühe mich enttäuscht zu klingen.

„Worum geht es denn, wahrscheinlich kann ich Ihnen weiterhelfen“, fragt er freundlich, „...möglicherweise jedenfalls !“

Ich schildere ihm mein Anliegen mit dem dicken Kind, das bei meiner geschiedenen Frau lebt und das aufgrund seines Übergewichtes mehr und mehr Probleme bekommen habe und dass ich mich mit meiner Ex-Frau im Streit befinde, was da zu machen ist. Er hört mir ruhig und konzentriert zu...(..): „Ja, da wollen Sie wahrscheinlich so eine Art von Beratung, was man da tun kann als Eltern, Sie und Ihre Ex-Frau möglicherweise gemeinsam?“

Anschließend vermittelt er mich, mit Telefonnummer und Adresse ausgestattet, an die Beratungsstelle des Trägers, inklusive der Nummer der Zentrale, falls ich nicht weiterkäme. (DKFT2/EBSW).

Resümee: uns wurde überwiegend das Gefühl vermittelt, dass es in Ordnung ist uns an einen Freien Träger zu wenden. Mehrere auch abseits der konkreten Anfrage arbeitenden MitarbeiterInnen waren sehr freundlich und haben uns kompetent weitervermittelt. *Ausnahmen bestätigen die Regel (vgl. DKFT3).*

6.2.3 Vorteile der Freien Träger gegenüber dem ASD : wie gehen die Freien Träger damit um, wenn sie als Alternative zum Jugendamt angesprochen werden?

Vielen potentiellen Klienten ist die Kontaktaufnahme zu einem Jugendamt unangenehmer als die zu einem Freien Träger. Insofern dürften Telefonkontakte wie der folgende nicht ungewöhnlich sein (DKFT4AS):

„Es geht um meine Tochter, die stark übergewichtig ist, ihre Klassenlehrerin hat mir geraten bei Ihnen anzurufen!“ „Nun ja, da sind Sie eigentlich falsch hier, denn wir sind ein Freier Träger, wir erhalten unsere Aufträge vom Jugendamt. Haben Sie dort schon angerufen?“ 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 geben Ihnen mal zwei Nummern, die eine vom(Name: Freier Träger) und die andere von einem Familienzentrum, das ist die 12345. Bei dem Familienzentrum können Sie 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. (...) 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.“

Das „Zurückschrecken“ vor dem Jugendamt liegt sicher darin begründet, dass in weiten Teilen der Öffentlichkeit – wenn auch häufig subtil - das Bild vermittelt wird, dass Menschen, die die Hilfe des Jugendamtes in Anspruch nehmen müssen, überwiegend randständige Personen seien, die unfähig sind ihre Kinder zu versorgen bzw. zu

erziehen und/oder selbst Schwierigkeiten haben, ihr eigenes Leben auf „die Reihe zu bekommen“. Auch die große Zahl an Kontakten, die einen hohen Unfreiwilligkeitsgrad aufweisen und in denen das Jugendamt die Aufnahme des Kontaktes einseitig forciert bzw. forcieren muss, tragen mit zu diesem Negativ-Image bei. Die Freien Träger haben dem gegenüber erst einmal einen besseren Ruf und scheinen die „unverfänglichere“ Adresse: sie sind „frei“ wie der Name schon sagt: sie können, müssen aber nicht helfen; man kann sich als Klient an sie wenden, muss es aber nicht. Außerdem gibt es mehrere von ihnen, man kann also auswählen, an welchen Träger man sich wendet und kann sich dabei auch nach eigenen weltanschaulichen Präferenzen richten (Diakonie oder AWO etc.). Die Angebote, die sie machen, bilden ein großes Spektrum. Jeder einzelne Freie Träger der Erziehungshilfe gehört einem großen Verband an wie der Diakonie, Caritas, AWO oder dem DPWV, von denen man als Bürger auch in anderen Zusammenhängen schon – meist Positives, vielleicht aber auch Skandale - gehört hat. So scheint es, als ob die Kontaktaufnahme zu einem Freien Träger zunächst einmal einfacher und persönlicher verlaufen könnte.

Telefonkontakt zu DKFT1SW:

Anfrage: „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...“

Antwort: „Ja, das ist sicher richtig, aber ich muss Sie da erstmal 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...“

*Anfrage: „Ja aber genau das wollten wir ja vermeiden, wissen Sie so ein Amt da geht doch keiner gerne hin, wir dachten lieber direkt mit so einem Heim...“
Sie äußert noch mal Verständnis dafür, aber beharrt auf dem Weg über das Jugendamt.*

Diese Einhaltung des korrekten Verfahrens und das Werben dafür bei dem potentiellen Klienten haben wir in fünf Fällen erlebt (AJFT1ASDBO, DKFT4AS, DKFT1SW, AJFT4F, SPFT1M). Nur in einem Fall wurde dezidiert entschieden, dass das Jugendamt „...erst mal außen vor bleibt“ (CSFT5JM). In dem anderen bereits oben zitierten Fall nimmt die Mitarbeiterin das „Gruselige vom Jugendamt“ ernst, vermittelt erst mal an ein Familienzentrum, hofft aber, dass der Anruferin dort „das Gruselige“ von den „netten Kolleginnen“ genommen wird (DKFT4AS).

Deutlich wird zumindest in drei Telefonaten aber auch, dass einige MitarbeiterInnen der Freien Träger damit rechnen, dass Klienten vom Jugendamt „abgewimmelt“ werden oder später auf einem anderen Weg zu ihnen geschickt werden:

„Dann muss ich da wohl hin zum Jugendamt?“

„Ja, das werden Sie schon schaffen!“ und nach einer kleinen Pause: „Vielleicht schicken die Sie auch erst mal zu einer Erziehungsberatungsstelle, aber die müssen sich um ihr Anliegen kümmern, dazu sind die da!“

Und ein wenig später: „Ja, und wenn es dann mal so weit wäre mit Heim, dann können Sie dort auch ruhig sagen, dass Sie unser Haus bevorzugen...“

Anschließend werde ich noch an die Zentrale in der Klosterstraße vermittelt, mit dem Hinweis, dass die erst mal herausfinden müssen, wer bzw. welche Anlaufstelle für mich zuständig ist.

Ganz zum Schluss sagt Sie noch „Ja, dann wünsche ich Ihnen viel Erfolg“. Ein bisschen scheint für mich da auch mitzuschwingen: „Viel Glück....Sie werden es brauchen...!“ (DKFT1SW)

Zumindest einen Anflug von Konflikt erlebt der folgende Mitarbeiter (AJFT1/ASDBO): Er weiß, dass das Mädchen zunächst einmal „nur“ ein Gespräch in Anwesenheit eines geschickten Mediators braucht, der den Eltern hilft anzunehmen, dass ihre Tochter schwanger ist. Aber weder kann er das einem ASD-Kollegen empfehlen (wohl auch weil er ahnt, dass die solche Vermittlungsaufgaben ablehnen oder zumindest nicht zeitnahe erledigen können), noch kann er das selbst machen (zumindest nicht, wenn er dafür bezahlt werden will). Er ahnt schon, dass die junge Frau beim Jugendamt nicht das erhält, was sie zunächst braucht (die Begleitung nach Hause), sondern eher Angebote für Wohnformen. Eigentlich sind die aber gar nicht sinnvoll, zumindest nicht bei diesem Stand der Fallentwicklung.

„Wir können das schon tun, dass wir Sie bei dem Gespräch mit Ihren Eltern unterstützen, aber erst mal ist wichtig, dass Sie sich bei Ihrem zuständigen Sozialarbeiter, allgemeiner Sozialer Dienst melden. Sie haben da ein bisschen den falschen Weg eingeschlagen aber das macht nichts!“

(...)

„Die werden Ihnen dann wahrscheinlich 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 dann gut mit Ihnen!“

6.2.4 An wen verweisen die Freien Träger und wie adäquat?

Anbei eine Liste mit Vermittlungs- oder Überweisungsangeboten, die potentielle Klienten von MitarbeiterInnen der freien Träger erhalten haben.

1 mal Krisendienst (bei 18 Jahre schwanger und nicht nach Hause trauen)

1 mal das Gesundheitsamt (bei „dickem Kind“)

1 mal Kinderarzt (bei „Dickem Kind“)

1 mal Pro Familia (bei schwanger und 18)

3 mal Erziehungs- bzw. Familienberatungstellen (nicht immer, aber auch die zum eigenen Träger gehörigen, zweimal davon parall auch zum Jugendamt)

1 mal Elterncafe bzw. Familienzentrum (dickes Kind)

1 mal Mutter-Kind-Einrichtung (18 Jahre schwanger)

1 mal BJW (18 Jahre schwanger)

5 mal zum ASD (diverse Fallkonstellationen, 3 parallel zu anderen Beratungsangeboten)

Auf jeden Fall zeigt diese Liste, dass die MitarbeiterInnen der Freien Träger überwiegend breit und adäquat vermitteln, auch wenn sie bei Überweisungen an den ASD nicht wissen können, was dort mit den Klienten geschieht. Auf keinen Fall bildet sich das Bild eines „Selbstbedienungs-Ladens“ heraus, das den Freien Trägern in der Vergangenheit immer wieder einmal unterstellt wurde.

Kap. 6. 3 Zugänge zu anderen Jugendhilfevertretern bzw. Vermittlern in das Jugendhilfesystem

Bei dieser Auswertung werden alle anderen Kontakte zum Jugendhilfesystem in Spandau betrachtet, die nicht unter die Kategorie ASD oder Freie Träger fallen. Damit ist eine relativ große heterogene Gruppe aufgemacht, die systematisch betrachtet aus zwei Untergruppen besteht: A) Andere Kinder- und Jugendhilfevertreter wie

Jugendförderung, Jugendgerichtshilfe, Erziehungsberatungsstellen und Kitas. Und B) andere Vermittler zum Jugendhilfesystem wie Pforte, Bürgeramt, Ordnungsamt etc. Für dieses Kapitel haben wir die Kontakte in 5 Gruppen geteilt, zu denen es jeweils kurze Kapitel geben wird:

- Pforte und Telefonzentrale (3 Kontakte)
- Bürgeramt (1 längerer und ein kürzerer Kontakt)
- Erziehungsberatung (5 Kontakte)
- Jugendförderung (6 Kontakte)
- Andere wie z.B. Ordnungsamt (5 Kontakte)

Insgesamt fanden 19 Gespräche der Kategorie „Andere“ statt. Bei diesen Gesprächen unterscheiden sich sowohl die kontaktierten Stellen, als auch das jeweilige Anliegen bzw. der vorgetragene Fall. Mit dem Fall „Computerabhängigkeit“ fanden 6 Kontakte statt, der Fall „Spielplatzrandale“ war ebenfalls 6mal Anlass für den Kontakt. Der Fall „Dickes Kind“ war für drei Kontakte Anlass und „18Jahre und schwanger“ wurde 5mal vorgetragen.

6.3.1 Erste Zugänge und allgemeine Erreichbarkeit

Pforte und Telefonzentrale

Wenn man nicht genau weiß, wohin man sich mit seinem Anliegen wenden soll, scheint ein Anruf in der Telefonzentrale des Rathauses der richtige Weg, um an einen geeigneten Kontaktpartner zu gelangen. In drei Fällen (z.B. CSASD2BO / AJASD1SASU) wurde so vorgegangen. In allen drei Fällen ging nach kurzer Zeit jemand an das Telefon und konnte weiterhelfen.

Im Fall AJASD4O handelte es sich um einen persönlichen Kontakt mit einem Pförtner in der Klosterstrasse. Wie in diesem Fall beschrieben, war es zu aller erst nicht einfach den Eingang des JA zu finden, dort eingetroffen ist allerdings gleich ein Pförtner vor Ort.

„So gehe ich zunächst einmal in das Jugendamt Klosterstrasse(...). Zunächst habe ich Schwierigkeiten den Eingang zu finden. (...) Der Eingang ist klein, wie ein normaler Hauseingang. (...) Nachdem ich das Jugendamt betreten habe, muss ich glücklicherweise nicht mehr weiter suchen, denn mir direkt gegenüber sitzt der Pförtner.“

Bürgeramt

Mit dem Bürgeramt gab es nur einen längeren, direkten Kontakt und zwar im Fall SPBA1SW.

Beim ersten Anruf wurde der Anrufer mit der Bandansage des Bürgeramtes konfrontiert, welche aber über die Sprechzeiten des Amtes informierte.

„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.“

Bei weiteren Anrufen nach 12.00 ist die Nummer mehrmals besetzt, beim vierten Versuch erscheint ein Freizeichen und ein Mitarbeiter wird erreicht.

„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.“

Später gab es noch kürzere Kontakte mit VertreterInnen des Bürgeramtes und des Ordnungsamtes (siehe SPBA1SW) bei denen die MitarbeiterInnen einen freundlichen Eindruck machten. Sie wiegelten allerdings von vorneherein die ihnen als zu hoch erscheinenden Erwartungen der BürgerInnen ab, was einerseits als klug erscheinen kann, aber andererseits auch eine gewisse Resignation ausdrückt. Die Frage wäre interessant, ob sie den Auftrag haben einen bestimmten Eindruck von der Verwaltung

zu vermitteln oder ob sie mit dem Dilemma zwischen Bürgerwünschen und Verwaltungsrealität zu vermitteln ganz auf sich gestellt sind.

Erziehungsberatung

Die Erziehungsberatungsstellen der freien Träger (CSEB2SW, CSEB3SW, CSFTEB4FR) waren gut erreichbar, bzw. gab es einen Anrufbeantworter, wenn das Telefon nicht besetzt war. Dieser war mit Informationen über die Stelle und dem Hinweis, dass zurück gerufen wird, wenn man Name und Telefonnummer hinterlässt versehen.

Positiv hervorzuheben ist, dass ein Rückruf im Falle des Hinterlassens einer Nachricht auf dem Anrufbeantworter auch umgehend erfolgte und auf Diskretion geachtet wurde.

"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 Abarbeitens der eingehenden Anrufe. Der Zugang wird dadurch aber auch erschwert." (CSEB2SW)

Die Sprechzeiten sind zum Teil sehr Arbeitnehmer-, bzw. Eltern-freundlich; als Beispiel: in Fall CSEB3SW Freitags 15-18Uhr.

Jugendförderung

Die Jugendförderung scheint allgemein gut erreichbar zu sein, allerdings nur, wenn kein bestimmter Gesprächspartner gewünscht ist. In drei Gesprächen (DKJF1FR, SPJF1SW, SPJF2AS) stellte sich heraus, dass, wenn ein bestimmter Gesprächspartner gewünscht wird, dieser nur schwer oder gar nicht erreichbar ist. Das gilt auch für den Gruppenleiter. Ein AB wurde von den gewünschten Mitarbeitern nicht geschaltet, so dass vermittelte Kontakte in vielen Fällen vermutlich nicht stattfinden können, da die Anrufer irgendwann aufgeben.

„Ich rufe den mir empfohlenen Mitarbeiter noch vier Mal an (...). Alle vier Mal geht niemand an den Apparat. Auch ein AB ist nicht geschaltet. Eine gewisse Enttäuschung macht sich in Herrn Hampel breit.“ (aus SPJF1SW)

Andere

Die wenigen von uns kontaktierten Kitas waren vormittags entweder gar nicht oder nur schwer erreichbar zu sein. Telefondienste und Anrufbeantworter scheinen zumindest dort nicht zu existieren.

„Wir haben es nun schon zweimal an diesem Vormittag versucht jemanden zu erreichen, beim dritten mal geht eine Frau an den Apparat.“ (aus AJKITA3SASU)

Ein Gespräch mit einer von uns ausgewählten Kita konnte gar nicht geführt werden, da dort nie das Telefon besetzt und kein AB geschaltet war.

Die von uns kontaktierte Wohnungsbaugesellschaft war vormittags dagegen gut zu erreichen.

Die Jugendgerichtshilfe war ebenfalls erreichbar, obwohl hier auch wieder deutlich wurde, dass bestimmte Mitarbeiter nicht oder schwer erreichbar sind.

6.3.2 Art der Kontaktaufnahme

Pforte und Telefonzentrale

In beiden Fällen der Kontaktaufnahme durch die Telefonzentrale wussten die Anrufer nicht genau, an wen sie sich mit ihrem Anliegen wenden sollten. Wiederum wird in beiden Fällen kurz der Sachverhalt geschildert, was logisch ist, da sonst nicht vermittelt

werden kann. Beide Teilnehmer schildern den Kontakt als angenehm und wurden freundlich behandelt, sowie kompetent an den Tagesdienst des Jugendamtes vermittelt bzw. auch direkt verbunden.

„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.“ (aus AJASD1SASU)

Die Kontakte wurde alle als sehr freundlich eingestuft.

Im Fall AJASD40 kam es zu einem direkten Kontakt mit einem Pförtner im Jugendamt der Klosterstrasse. Anliegen der Klientin war es lediglich die Adresse des Amtes in der Südekumzeile zu erfahren oder im günstigsten Fall auch eine Wegbeschreibung zu erhalten. Der Pförtner war allerdings nicht in der Lage diese Informationen zu geben:

„Nee das weiß ich auch nicht, ich weiß auch gar nicht richtig, wo die Südekumzeile ist, da so in die Richtung glaub ich (macht eine vage Handbewegung), aber das weiß ich jetzt auch nicht.“

„Können Sie mir wenigstens eine genaue Adresse geben?“

„Nee.....“, er blättert kurz in seinen Papieren, „...die hab ich auch nicht. Da müssen Sie vielleicht einfach mal nen Busfahrer fragen, die wissen so was doch meistens....(....) oder warten Sie mal: Gehen Sie doch mal hoch zum Tagesdienst, ist im sechsten Stock, Zimmer XXX, die müssten das wissen!“

Bürgeramt

Der Kontakt mit dem Bürgeramt kam in Rahmen des Falles SPBA1SW zustande. Hierbei handelte es sich um einen Anruf eines verärgerten, wie auch besorgten Bürgers, da Jugendliche auf einem nahe gelegenen Spielplatz immer Randalen machen. Er erhofft sich Hilfe bei der Weitervermittlung an eine zuständige Stelle, da die Polizei – wie er schildert- auch nicht helfen könne.

Es handelte sich um einen reinen Vermittlungskontakt, der als eher positiv empfunden wurde. Dennoch wurde deutlich, dass der Vermittlerin die Grenzen der eigenen Funktion bzw. Stelle bewusst waren, sie aber auch dann weiter vermittelt, wenn sie persönlich wenig Aussicht auf Erfolg bei der anderen Stelle sieht (hier: Ordnungsamt, siehe SPBA1SW).

Erziehungsberatung

Die kontaktierten Mitarbeiter waren durchgehend sehr freundlich; nahmen sich Zeit für die Gespräche, Rückrufe erfolgten auf Wunsch. Die Mitarbeiter waren dabei um Diskretion bemüht (keine Nennung der anrufenden Stelle, keine Auskünfte über den Grund des Anrufes).

Die Hilfsangebote beschränkten sich auf die Vermittlung eines Beratungsgespräches oder an fachlich zuständige Beratungsstellen/Mitarbeiter.

Die individuellen Problemlagen wurden daher nicht ausreichend erkundet, was mit Sicherheit erst im persönlichen Kontakt erfolgt wäre. Allerdings gibt es auch keinen Beratungstermin, wenn man nicht vorher persönliche Daten von sich preisgibt. Die Frage ist, ob Beratung ohne eine solche Prozedur nicht auch möglich sein müsste. Einige Klienten tun sich bestimmt schwer angesichts der geforderten "Enthüllungen" (Schamgefühl...). Unsichere oder zögerliche Klienten gehen unter Umständen in der Kontaktabbahnungsphase verloren.

Die reine Vermittlung ist auch nachteilig bei dringenden Konflikten, da die Wartezeiten zum Gespräch in den beobachteten Fällen (CSFT7FR, CSEB2SW und DKFTEB2SW) mehrere Wochen betragen.

Jugendförderung

In vier Gesprächen wurden die Gesprächspartner als freundlich und interessiert wahrgenommen, die sich durch interessiert Fragen ein Bild von der Problemlage und dem Anliegen machen konnten. In drei Gesprächen (wobei alle drei Teil verschiedener Vermittlungsketten waren) wurden die Gesprächspartner eher als unfreundlich und unsympathisch eingeschätzt.

Als angenehm wurde empfunden, wenn der Gesprächspartner dem Anrufer das Gefühl gab mit seinem Anliegen nicht allein dazustehen und dieser das Gefühl hatte, dass auch andere Bürger ähnliche Schwierigkeiten haben, was zur Erleichterung führte. Dies war insbesondere in den Fällen CSJF1SASU, DKJF1FR und SPJF1SW der Fall.

Im Gespräch CSJF1SASU wird das Problem Computerabhängigkeit ganz allgemein als Problem in unserer modernen Gesellschaft dargestellt. Die Mutter fühlte sich dadurch nicht allein mit ihren Sorgen, sondern bekam das Gefühl vermittelt, dass sie die gleichen Schwierigkeiten mit ihrem Sohn hat wie viele andere Eltern auch.

„ In (Stadtteil) gibt es einen Verein für pfundige Kinds, der bietet Ernährungstipps, Kochen und Sport für Kinder und Eltern. (...) Na oder Verein für Volkssport (...) die Problematik mit ihrem Kind ist ja nicht neu.“ (aus DKJF1FR)

Die Anruferin schildert ihren Eindruck nach diesen Aussagen folgendermaßen:

„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.“

Die Gespräche sind häufig anfangs für die Anruferin mit negativen Gefühlen besetzt, vermutlich u.a. weil befürchtet wird auf Unverständnis und Vorwürfe zu stoßen. Wenn verdeutlicht wird, dass auch andere Menschen ähnliche Schwierigkeiten und Anliegen haben, wirkt sich dies positiv auf die Phase der Kontaktaufnahme und den weiteren Gesprächsverlauf aus.

Auch der imaginäre Herr Hampel machte mit seinem Anliegen zum Thema „Spielplatzrandale“ im Gespräch SPJF1SW eine ähnliche Erfahrung:

„Ja, also das hab ich jetzt schon öfters gehört von diesem Spielplatz und der Lärmbelästigung...“

Dies wird ihm von seiner Gesprächspartnerin freundlich und verständnisvoll mitgeteilt und löst bei Herrn Hampel ein angenehmes Gefühl der Überraschung aus:

„Plötzlich muss ich mich nicht mehr als der lästige Querulant fühlen, sondern als Stimme in einem Konzert. (...) Das macht mir ein gutes Gefühl: es war nicht umsonst hier anzurufen.“

Positiv hervorzuheben ist auch, dass im Gespräch CSJF1SASU auf die positiven Aspekte des Umgangs mit Computern hingewiesen wird:

„Das Ganze ist ja nicht nur negativ zu betrachten“,

berichtet der Mitarbeiter in diesem Gespräch und weist auf die *„Förderung der Wahrnehmungsfähigkeit und Koordination“* hin.

Dadurch wird der Mutter eine andere Sicht auf das Thema Medien/Computer ermöglicht und sie kann das Interesse ihres Sohnes nun als Fähigkeit betrachten und nicht nur als Problem.

„Sie machen sich ja Gedanken über ihren Sohn und sein Verhalten...das ist ja schon mal sehr gut...“ (CSJF1SASU)

Die Mutter wird an dieser Stelle gelobt und es wird ihr vermittelt, dass sie kein schlechtes Gewissen zu haben braucht. Dadurch wird der Kontakt eher als positiv erlebt.

Andere

Bei den zwei Gesprächen, die mit Erzieherinnen zwei ausgewählter Kindertagesstätten stattfinden konnten war auffällig, dass diese sich keine Zeit nahmen und nur „mit halbem Ohr zuhörten“. Sie konnten das Anliegen der Anruferin nicht nachvollziehen und keinen Auftrag erkennen bzw. baten um Rückruf, wenn mehr Zeit oder die Leitung erreichbar war.

„Es scheint uns ziemlich eindeutig: die Frau hat die Dringlichkeit und die Hilfebedürftigkeit der Jugendlichen nicht verstanden. Obwohl (Name) erklärt hat, dass sie momentan nicht wirklich eine feste Bleibe hat wird nach der Festnetznummer gefragt. Das impliziert, dass die Frau nur mit halbem Ohr bei der Sache ist oder sich in solche Krisensituationen nicht einfühlen kann.“
(AJKITA2SASU)

Eine Kontaktaufnahme mit der von uns ausgewählten **Wohnungsbaugesellschaft** wird nur ermöglicht, wenn die Mieternummer angegeben wird, ansonsten wird ein Kontakt verweigert.

Die Kontaktaufnahme mit der Jugendgerichtshilfe bleibt auf Vermittlung ohne näheres Eingehen auf das Anliegen beschränkt, da hier die Zuständigkeit maßgeblich für die Bereitschaft zu einem intensiveren Gespräch zu sein scheint, ansonsten wird einfach weitervermittelt.

Auch wenn die Stellen nicht unbedingt zuständig waren, wurde an sie die Erwartung gerichtet, dass sie dem Anrufer zuhören und ihm einen Tipp geben, an wen er sich wenden kann. Inwiefern die Gesprächspartner zu einer Vermittlung an andere Stellen bereit waren und ob sie zusätzlich Beratung und Unterstützung angeboten haben, soll im nächsten Punkt erläutert werden.

6.3.3 Vermittlung an andere Dienste/Einrichtungen

Hier haben wir zwischen vier Möglichkeiten unterschieden, die bei einem Kontakt auftreten können:

- Beenden des Gesprächs ohne Vermittlung und ohne Beratungsanteil
- Reine Vermittlung ohne ausführliche Erkundung der Problemlage
- Fachliches Gespräch mit Beratungsanteil und anschließender Weitervermittlung
- Fachliches Gespräch mit Beratungsanteil und weitergehenden Unterstützungsangeboten ohne Vermittlung an andere Stellen

Dabei ist lediglich die erste Möglichkeit generell als negativ einzuschätzen. Die anderen Möglichkeiten können je nach kontaktierter Stelle, Gesprächspartner und Anliegen sinnvoll sein.

Ungünstig ist es, wenn bei einer Vermittlung, wie in einigen Gesprächen vorgekommen, entweder die falsche Nummer rausgegeben wurde oder der vermittelte Gesprächspartner nicht oder nur sehr schwer erreichbar ist. Dies wirkt sich auf die Motivation der Anruferin negativ aus und kann zu einem Abbruch der Vermittlungskette führen.

1. Beenden des Gesprächs ohne Vermittlung und ohne Beratungsanteil

Diese Möglichkeit wurde von drei Gesprächspartnern der Untergruppe „Andere“ gewählt (SPWG1M, AJKITA3SASU, AJKITA2SASU), wobei in den Gesprächen mit den Kitas zumindest auf die Möglichkeit später noch mal anrufen zu können hingewiesen

wurde. In allen drei Gesprächen wurde diese Möglichkeit als negativ und unbefriedigend empfunden.

2. Reine Vermittlung ohne ausführliche Erkundung der Problemlage

In allen vier Fällen aus der Gruppe Bürgeramt / Pforte / Telefonzentrale hatten die Gespräche reinen Vermittlungscharakter, was allerdings auch so gedacht und gewünscht ist.

In der Untergruppe „Jugendförderung“ wurde diese Möglichkeit von drei Mitarbeitern gewählt (SPJF2AS, SPJF1SW, DKF1FR). Dabei wird deutlich, dass es auch bei einer reinen Vermittlung ohne Problemanalyse als positiv empfunden wird, wenn das Anliegen ohne Unterbrechung vorgetragen werden kann und der Gesprächspartner sich interessiert zeigt.

In den Kontakten mit der Erziehungsberatung handelte es sich überwiegend um Vermittlungskontakte respektive Vereinbarungen von Beratungsterminen. Obgleich das Anliegen (v.a. Computersucht) meist geschildert werden konnte, ergaben sich am Telefon keine Beratungssituationen...zweimal wurde sogar "abgeblockt", weil erst eine formale Anmeldung nötig war:

"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..." (DKFTEB2SW)

"Frau xy bleibt hartnäckig aber freundlich, als habe sie vorgegeben bekommen, wie Telefonanrufe entgegen zu nehmen sind. Systematisch aber gefühlvoll fährt sie fort: „Ich würde dann jetzt ihre Anmeldung machen.“ (CSFTEB4FR)

In einem Gespräch aus der Untergruppe „Andere“ wurde auch diese Möglichkeit gewählt (DKJGH1FR). Die Zuständigkeitsregelung rückte in den Vordergrund des Gesprächs.

Bei der Kontaktaufnahme zu Erziehungsberatungsstellen überwiegt die formale Prozedur (Aufnahmebefragung und Vereinbarung eines persönlichen Beratungstermines) gegenüber dem spontanen Kontakt- oder Erzählbedürfnis der Klienten.

Die formal erfragten Daten umfassten beispielsweise Name, Geburtsdatum, Familienstand, Wohnadresse..., wobei es hier im Gegensatz zum ASD keine Zuständigkeitsregelung nach Straßen gibt (Wohnadresse im Bezirk Spandau zum Teil erforderlich).

Die Erziehungsberatungsstelle eines Freien Trägers ist erstaunlicherweise offen für alle:

„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.“(CSEB3SW)

3. Fachliches Gespräch mit Beratungsanteil und anschließender Weitervermittlung

In einer Erziehungsberatungsstelle wurde der Anrufer trotz Nicht-Zuständigkeit angehört/ beraten, und das kompetent und verständnisvoll.

In drei weiteren Fällen wurde an fachlich versiertere Stellen vermittelt.

In CSEB3SW heißt es:

"Ja, versteh ich...aber da müsste ich Sie weiterschicken, wissen Sie wir sind hier eine Sucht Beratungsstelle, aber da gibt es eine spezielle Beratungsstelle „Cafe Beispielslos“, da würde ich Sie gerne hinverweisen...."

und in DKFTEB2SW:

„Ja, dann suche ich Ihnen mal die Nummer heraus von unserer sozialtherapeutischen, psychologischen Beratungsstelle [...]. Also ich glaube, da

sind Sie gut aufgehoben, die werden Sie bestimmt freundlich behandelt und unterstützt“,

sowie in CSFT7JM (e-mail):

„Tut mir leid, dass es so lange gedauert hat, aber das Thema ist sehr neu und daher gibt es kaum Beratungsstellen, die darauf spezialisiert sind. Jetzt habe ich aber eine in Berlin gefunden. Ich hoffe, Sie finden dort Hilfe.“

Ein fachliches Gespräch mit anschließender Vermittlung wurde in der Untergruppe Jugendförderung zweimal geführt (CSJF1SASU, DKJF1FR). Dabei war auffällig, dass die Gesprächspartner als überdurchschnittlich freundlich, engagiert und kompetent eingeschätzt wurden. Sie nahmen sich viel Zeit und motivierten den Anrufer sich an die vermittelten Stellen zu wenden.

Auch im Gespräch SPJF1FR wurde mit dem Hinweis auf die Polizei und das Ordnungsamt als zu kontaktierende Stellen gewissermaßen im Rahmen eines fachlichen Gesprächs weitervermittelt, allerdings überwog hier die Möglichkeit vier, da sich die Gesprächspartnerin persönlich um das Anliegen kümmern wollte.

4. Fachliches Gespräch mit Beratungsanteil und weitergehenden Unterstützungsangeboten ohne Vermittlung an andere Stellen

Hier ist das Gespräch SPJF1FR aus der Kategorie Jugendförderung einzuordnen. Die kontaktierte Streetworkerin war für die Spielplätze zuständig und versprach sich um das Anliegen der Anruferin persönlich zu kümmern, nachdem diese ihr Anliegen geschildert und ein fachliches Gespräch stattgefunden hatte.

„Das ist ja eigentlich genau unser Fall, da müssten wir mal vorbeigucken und mit denen reden. (...) Gut wir versuchen unser Bestes und fahren vorbei.“ (aus SPJF1FR)

6.3.4 Einschätzung und Resümée

- Verständnis, Zeit und Einfühlungsvermögen gehören zu den Grundvoraussetzungen, damit ein von der Anruferin als positiv bewerteter Kontakt stattfinden kann.
- Welche Stellen bzw. Mitarbeiter im Jugendhilfesystem für die jeweiligen Anliegen zuständig sind scheint nicht immer allen Mitarbeitern bekannt zu sein.
- Freundlichkeit und viel Engagement des Gesprächspartners bilden die Basis für Geduld und Motivation dranzubleiben, wenn im Gespräch oder in der Vermittlungskette Verzögerungen vorkommen.
- Fühlt sich der Klient gut angekoppelt, so kann er auch mit leichter Kritik oder Allparteilichkeit umgehen.
- Vielfältige/unterschiedliche Angebote geben dem Klienten das Gefühl der freien Auswahl und Selbstbestimmung, können ihn jedoch auch überfluten wenn er den Überblick verliert. Möglicherweise ist es sinnvoll zwei, maximal drei, Anlaufstellen zu nennen.
- Je länger die Suche nach einer geeigneten Fachkraft dauert, desto eher verliert der Klient sein Interesse, die Geduld und die Motivation.
- Der Weg zu einer erfolgreichen Unterstützung kann in einer Vermittlungskette aus zwei Gründen unterbrochen werden:
 1. Wenn falsche Adressen/Telefonnummern/Ansprechpartner genannt werden oder die vermittelten Stellen/Mitarbeiter nicht oder nur schwer erreichbar sind.
 2. Wenn ein Mitarbeiter innerhalb der Vermittlungskette diese unterbricht, z.B. durch unzureichende Fähigkeiten und/oder Unfreundlichkeit/als negativ empfundene Bemerkungen.

Hier können dann ein oder zwei positiv empfundene Gespräche geführt worden sein, die dann jedoch letztendlich aufgrund einer Unterbrechung der Vermittlungskette der Klientin nicht weiterhelfen konnten.

- Wenn es den Mitarbeitern nicht möglich ist persönlich ans Telefon zu gehen, sollten sie einen Anrufbeantworter schalten; die Ansage sollte auf jeden Fall mitteilen wann sie persönlich erreichbar sind. Ansonsten geben die Anrufer irgendwann auf.
- Bei dem Kontakt mit dem Pförtner ist negativ aufgefallen, dass er selbst keine Auskunft geben konnte, aber die Klientin an den Tagesdienst verwies. Hier erscheint es sinnvoll, nicht die Klientin lange durch die Gänge des Jugendamtes irren zu lassen; ein kurzer Anruf seitens des Pförtners beim Tagesdienst hätte sicherlich die Wartezeit verkürzt, sowie bei der Klientin ein angenehmes, bemühtes Gefühl hinterlassen.
- Große, deutliche und leicht zu verstehende Beschilderung in den Ämtern könnte es für Klienten leichter machen sich zu orientieren und ihnen mehr Sicherheit geben.
- Die Zuständigkeit bzw. Nicht-Zuständigkeit begründet sich häufig nicht formal, sondern fachlich, wie z.B. im Falle des Computersüchtigen Jugendlichen. Hier erfolgt eine Unterscheidung in Suchtberatungsstellen für Drogensucht (illegale Drogen) und eben Spielsucht.
- In den Erziehungsberatungsstellen kann die formale Herangehensweise/ Abfrage persönlicher Daten erst einmal abschreckend auf den Anrufer wirken. Der potentielle Klient wurde allerdings um "Erlaubnis" gefragt, was einerseits Transparenz herstellt (man weiß, was hier geschieht und wird über jeden Schritt informiert), andererseits kann dies aber auch Verwirrung hervorrufen (man weiß nicht, welche Fragen genau gestellt werden und befürchtet Peinlichkeiten).
- Der Zugang zur Erziehungsberatungsstelle war nicht immer direkt möglich, sondern nur über den AB und Rückruf. Damit war aber gesichert, dass die Mitarbeiterinnen sowohl im Sekretariat als auch die Beraterinnen die Möglichkeit eines sehr aufmerksamen und ungestörten Abarbeitens der eingehenden Anrufe hatten. Ob Rückrufe i.d.R. von Hilfesuchenden erwünscht sind, ist eine andere Frage.
- E-mailkontakte betreffend:
Aus einer allgemeinen Emailadresse ist nicht ersichtlich, welche Person oder Abteilung oder Unter-Abteilung sich dahinter verbirgt („Flaschenpost-Charakter“: man wirft seine Nachricht in den Ring und hofft, dass etwas zurückkommt). Eine kurze Eingangsmitteilung (ermöglicht durch automatische Antwortfunktion) vermeidet zumindest die Ungewissheit, ob die Nachricht überhaupt angekommen ist. Ferner könnte auf eventuell längere Bearbeitungszeiten hingewiesen werden, um den Klienten nicht tagtäglich aufs Neue hoffen zu lassen.
E-mailkontakte für dringende Anfragen sind unvorteilhaft, wenn nicht umgehend darauf geantwortet wird.

7. Zugänge zum Jugendamt über schriftliche Broschüren und Internet

In diesem Kapitel untersuchen wir Zugänge zum Jugendamt in dreierlei Hinsicht: über das Internet (7.1), über Infobroschüren (7.2) und über die Gebäude (Klosterstraße, Rathaus etc.).

7.1 Bewertung des Internetzugangs des Jugendamtes Spandau

Wenn es das Ziel der Jugendamts Homepage sein soll, BürgerInnen einen Überblick über die Angebote des Jugendamtes oder der Jugendhilfe zu bieten oder schnell an die richtige Adresse oder den richtigen Ansprechpartner zu vermitteln, so wird das derzeit nach unserer Wahrnehmung durch verschiedene Hindernisse erschwert.

Als erstes ist der gar nicht so leichte Umgang mit Begrifflichkeiten zu nennen. Für viele Bürger, die mit der sozialen Termini nichts anfangen können, verwirrt das Wort „Jugendhilfe“, unter dem das Jugendamt rechtlich und offiziell eingeordnet ist. Unter dem gegoogelten Begriff Jugendamt Spandau gelangt man nicht direkt zur gewünschten Informationsseite des Jugendamtes Spandau, sondern auf die Webseite einer Elterninitiative.

Der User muss sich mit einer Vielfalt von Informationen herumschlagen, bis klar wird, dass der Begriff Jugendhilfe direkt das Jugendamt meint.

Der Frustrationsfaktor ist hier sehr hoch, wird doch im Allgemeinen eine schnelle Information im Internet erwartet. Die Gefahr, dass ein User hier entnervt aufgibt ist hoch.

Auf der richtigen Webseite angekommen springt dem Nutzer als erstes ein Logo der Stadt Berlin ins Auge. Die Gestaltung mit diesem Symbol halte ich für wichtig und gelungen, da sofort klar wird, dass es sich um eine offizielle Webseite der Stadtverwaltung und ihren untergeordneten Behörden handelt.

Die farbliche Gestaltung auf der Mainsite ist in ihrer Schlichtheit gut gewählt, um einen ersten Gesamteindruck und Orientierung zu erhalten. Allerdings kann diese Schlichtheit im Laufe des weiteren Webseitenverlaufs – je nach BetrachterIn - ein wenig einfallslos oder monoton wirken.

Wünschenswert wäre eine farbliche Unterlegung, bunte ansprechende, vielleicht sich bewegende Menüpunkte oder ein interaktives System, das den Benutzer schnell zu einzelnen Themen geleitet.

Auch im Hinblick auf Jugendliche, die sich ja viele Informationen von den Webseiten einer Institution „holen“, könnte man sich Verbesserungen in der Optik und Zugänglichkeit vorstellen. Da sowohl von jungen Menschen und ihren Familien, als auch vom Jugendamt in krisenhaften Fällen ein schneller Zugriff auf Angebote des Jugendamtes gewünscht ist, wäre eine eingeblendete Telefonnummer eines Sorgentelefon oder eine (täglich regelmäßig abgerufene und beantwortete) Kontakt Email Adresse wünschenswert.

Aber auch für Erwachsene wäre ein etwas persönlicherer Einblick in das Amt von Vorteil.

Photographien von Räumlichkeiten oder Mitarbeitern auf der Webseite nehmen vielleicht die Scheu vor dem Unbekannten und ermöglichen eine schnellere und unbefangene Kontaktaufnahme.

Gerade im Hinblick darauf, dass sich dieses Amt auf die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen konzentriert, würde eine ansprechende Gestaltung dem Arbeitsauftrag gerecht.

Die Menüleiste liefert zwar Informationen über die Kiezaufteilung (außerdem einen Hinweis auf die noch Nicht-Fertigstellung des Ganzen), trotzdem ist der Informationsgehalt eher gering.

Es wird für den Ratsuchenden nicht deutlich, für welche sozialen Fragen das Jugendamt überhaupt zuständig ist. Die Informationen über die Träger erweist sich als nichtssagend, da dort über Hilfen nach Paragraphen des KJHG gesprochen wird. Bürger, die nicht sozialen Berufen nachgehen, werden damit recht wenig anzufangen wissen.

7. 2 Bewertung der ausgelegten Broschüren im Jugendamt Klosterstraße (Diashow der vorhandenen Flyer erhältlich)

In einem Flur im Jugendamt Spandau kann der Besucher von einem Regal eine Vielzahl von Flyern mitnehmen um sich über Angebote der Kinder- und Jugendarbeit zu informieren.

Insgesamt lagen im Besuchszeitraum im Juni 17 Flyer aus. Die Angebotspalette bewegt sich von pädagogischen Hilfsangeboten bis hin zu Feriengestaltung.

1 Berufsbildungsangebot des BIZ,

1 Musikschule Spandau

1 Selbständigeseminar

- Werkstatt für interkulturelle Dienste und Beschäftigung

3 Allgemeine Kinderbetreuung

- Infobroschüre des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend;
- Betreuung in Berlin - Empfehlungen für Eltern und Unternehmen bei besonderem Bedarf;
- Kita- Messe - Betreuungsangebote für Kinder

4 Sportangebote

- Berliner Ruderklub;
- Schritt für Schritt - Bewegungs-und Beratungsprogramm für übergewichtige Kinder;
- Spielen Sport Spaß – Angebotsguide von Sportangeboten in Spandau;
- Sportjugend Berlin – Angebot einer Skireise

7 Kulturangebote

- FEZ Veranstaltungen- Familienveranstaltungen
- Theater an der Parkaue -„Amoklauf, mein Kinderspiel“
- Jugend im Museum
- Kinderkino - Kinoprogramm für junge Leute im Grundschulalter
- Sommeraktion für Kinder Blick hinter die Kulissen
- Spatzenkino- Filme für Kinder ab 4

Die einzelnen Projekte und Veranstaltungen sind auf den Raum Spandau konzentriert, es werden aber auch berlinweite Angebote vorgestellt.

Leider lässt die Aktualität zu wünschen übrig. Viele der vorgefundenen Flyer waren veraltet, die auf ihnen angebotenen Veranstaltungen nicht mehr aktuell:

„Werkstatt für interkulturelle Dienste und Beschäftigung“2005

- „Kita Messe“ 05/2007
- „FEZ- Veranstaltungen“ 05/2007
- „Kinderkino“ 04/2007
- „Sportjugend Berlin“ 02/2007

Längerfristig laufende Projekte:

- Infobroschüre des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend;
- Betreuung in Berlin-Empfehlungen für Eltern und Unternehmen bei besonderem Bedarf;
- Berliner Ruderklub;

- Schritt für Schritt- Bewegungs-und Beratungsprogramm für übergewichtige Kinder;
- Musikschule Spandau

Vielleicht wäre es besser, längerfristig bestehende Projekte in einem Ganzjahreskatalog der Kinder-und Jugendhilfe Spandau/Berlin zusammen zu fassen eher kurzfristige angesetzte oder auch nur kurze Zeit dauernde Sonderprogramme wie Ausstellungen, Fachtagungen oder das Kinderkinoprogramm rechtzeitig und terminlich passend auszulegen.

Allerdings müsste sich ein Mitarbeiter für die Akquirierung, Entgegennahme und Aktualisierung der Angebotsbroschüren verantwortlich zeigen. Weiterhin sollten freie Träger und andere Anbieter ermutigt werden, Informationsmaterial auch beim Jugendamt direkt auszulegen.

7. 3 Bewertung der räumlichen Zugangsqualität (siehe auch die Passagen in Kap. 6.1. Zugänge zum ASD)

Um an die ausgelegten Broschüren zu gelangen, fuhr eine gehbehinderte Studentin nach Spandau um dort zusätzlich die Zugangsmöglichkeiten mit ihrem Rollstuhl zu erkunden.

Obwohl Rathaus und Jugendamt in ihrer Selbstdarstellung als barrierefrei gelten, stieß die Studentin doch auf einige Schwierigkeiten.

Jugendamt Klosterstraße

Der Hauseingang ist für mobilitätseingeschränkte Menschen insofern geeignet, als dass er eine angenehme Rampe besitzt.

Der Weg im Eingangsbereich am Pförtner vorbei zu den Fahrstühlen ist jedoch, meiner Ansicht nach, nicht sonderlich geräumig, so dass das Gebäude nur bedingt von mobilitätseingeschränkten Menschen betreten werden kann, da die Möglichkeiten zu rangieren stark eingeschränkt sind.

Die vorhandenen Fahrstühle erscheinen auf den ersten Blick nicht sehr komfortabel da sie sehr eng erscheinen und sind möglicherweise ebenfalls nur eingeschränkt für diesen Personenkreis nutzbar.

Die Eingangshalle birgt nicht die Möglichkeit eines längeren bequemen Wartens in sich. Im Erdgeschoss gibt es keine Möglichkeit des Aufhaltens bzw. kein Büro. Somit haben Personen, die die oberen Etagen nicht erreichen können, keine adäquate Möglichkeit persönlich mit den Mitarbeitern in Kontakt zu treten.

Die Vorgehensweise für diesen eher seltenen Fall ist aber nicht bekannt.

Die Hinweistafel mit den Angaben zu den einzelnen Büros, die vor den Fahrstühlen aufgehängt ist, ist eher unübersichtlich und somit ebenfalls nicht für jedermann geeignet. Zusätzlich hängt sie für einen Rollstuhlfahrer in einer unpassenden Höhe, so dass hier wieder auf die Hilfe des Pförtners zurückgegriffen werden muss.

Auch baulich wirkt das Jugendamt eher düster und abschreckend. Es verströmt den sogenannten „Amtscharakter“, wirkt wenig einladend und offen. Zu den räumlichen Barrieren kommen noch mentale Barrieren hinzu, man bekommt ein ungutes Gefühl und fühlt sich unwillkommen.

Eventuell wäre es vorteilhaft, den Eingangsbereich lebhafter und farblich ansprechender zu gestalten. Vielleicht könnte man hier auch Beispiele der eigenen Arbeit mit den Kindern präsentieren. Photographien oder selbst gemalte Bilder von Kinderfreizeiten, Abenteuerspielplätzen oder ausgewählten Projekten, könnte die

Atmosphäre beleben als auch die Arbeit nach außen repräsentieren. Freilich bindet auch diese Form der Selbstdarstellung Personalkapazitäten. Vielleicht könnten das Ehrenamtliche (pensionierte MitarbeiterInnen) übernehmen?

Um eine wärmere Stimmung zu schaffen bedarf es keiner umfassenden baulichen Veränderungen, auch kleine Details wie Pflanzen oder Plakate könnten ein Gefühl des Willkommenseins schaffen.

Rathaus Carl-Schurz-Straße

Der Hauseingang ist für mobilitätseingeschränkte Menschen insofern geeignet, als dass er ebenerdig einen Zugang zum Fahrstuhl hat.

Dieser Fahrstuhl befindet sich auf einem Hinterhof als Außenfahrstuhl. Am vorderen Eingang des Rathauses befindet sich ein Hinweis auf diesen Fahrstuhl, wobei dieser Hinweis für Ortsunkundige nicht ohne Probleme aus der Symbolsprache zu übersetzen ist.

Vor allem fehlt meiner Ansicht nach eine genauere Wegweisung zum Fahrstuhl, so dass dieser zunächst einmal zu suchen ist. Wenn er dann gefunden ist fällt auf, dass er innen nicht gut beschildert ist und man eigentlich im Vorhinein genau wissen muss, zu welchem Mitarbeiter man möchte (Etage).

Wenn man dann auf dem passenden Flur angekommen ist, können die Wege zwar weit sein, aber sie sind, meine ich, ohne weitere Barrieren zu bewältigen. Die Möglichkeit unter Umgehung des gesonderten Einganges barrierefrei in das Rathaus zu gelangen scheint gegeben zu sein, ist jedoch von außen nicht ersichtlich.

Auch hier erscheint eine Überarbeitung der Beschilderung hilfreich.

Ratsuchende sollten nicht erst lange überlegen müssen ob ein Schild so oder anders gemeint sein könnte.

Gerade für Menschen, die auf einen barrierefreien Zugang angewiesen sind, sind unnötige und längere Wege durch Verirren zu vermeiden.

Anstrengungen, wie erneut in das Erdgeschoss fahren zu müssen um sich zu vergewissern, ob der gewählte Ansprechpartner der richtige ist, sollten im Hinblick auf die Anstrengungen, die hinter diesen Menschen liegen um überhaupt zum Amt zu kommen, von vornherein ausgeschlossen werden.

Es lohnt sich über einen aufsuchenden Besuchsdienst nachzudenken, dessen Dienste im Internet angeboten werden könnten, da viele behinderte Menschen dieses Medium verstärkt nutzen.

Kap. 8 Fall-bezogene Auswertung der Beobachtungsprotokolle

Im Gegensatz zu Kapitel 6, in dem wir den Auswertungsfokus auf das jeweilige Subsystem der Jugendhilfe gerichtet haben (wie präsentiert sich der ASD, die Freien Träger, die Kitas etc. gegenüber den Klienten bzw. wie reagiert das jeweilige System auf deren Anfragen), untersuchen wir in diesem Kapitel den Umgang des Jugendhilfesystems mit verschiedenen Fallkonstellationen. Dazu prüfen wir, ob sich aus unseren Beobachtungsprotokollen für verschiedene Anliegen unterschiedliche oder stereotype Vorgehensweisen herauslesen lassen und ob die Art und Weise, mit der der „Fall“ konstruiert und angegangen wird eher durch Offenheit und Flexibilität oder durch Rigidität und „blinde“ Flecken gekennzeichnet ist.

Noch ein methodischer Hinweis: Wir arbeiten zur Verdeutlichung unserer Einschätzungen mit Beispielen aus unseren Beobachtungsprotokollen; unsere Würdigung oder Kritik machen wir dabei häufig am genauen Wortlaut der MitarbeiterInnen fest; zugleich haben wir die

Beobachtungsprotokolle mit dem Hinweis überschrieben „Achtung: Kein Anspruch auf Vollständigkeit oder wortgetreue Wiedergabe“. Diesen Widerspruch zwischen „interpretativer Arbeit am Text“ und „eventuell nicht exakter Wiedergabe des Wortlauts“ können wir nicht aufheben. Bei der Auswertung behandeln wir die Texte so, als sei in ihnen genau so gesprochen worden. Das war sicher oft, aber eben nicht immer der Fall. Die wissenschaftliche Redlichkeit verlangt darauf hinzuweisen.

8.1 Umgang der Jugendhilfe mit dem „dicken Kind“

Der Fall des dicken Kindes war einer von fünf Standardfällen, die wir uns in der Begleitgruppe des Projektes „Zugangsqualität zum Jugendhilfesystem in Spandau“ gemeinsam mit den Fachkräften des Jugendamtes und der Freien Träger ausgedacht haben, weil wir ihn als Problem für die Jugendhilfe als besonders typisch einschätzten. Diese Fallkonstellation erhielt im Vergleich zum „Computer-abhängigen Jugendlichen“ (5) oder zur „18-jährigen Schwangeren“ (5) und auch zur „Spielplatzrandale“ (3) die meisten Punkte (7) von den Mitgliedern der Begleitgruppe zugeteilt, was ihre Bedeutung unterstreicht. Aus diesem Grund haben wir als Untersuchungsteam dafür gesorgt, dass diese Fallkonstellation auch besonders häufig in die Kommunikation mit dem Jugendhilfesystem eingebracht wurde (16 mal). Dies geschah überwiegend telefonisch, einmal aber auch im Rahmen der offenen Sprechstunde.

Der Fall des „dicken Kindes“ sollte von den Studentinnen, unabhängig von dem jeweiligen Gegenüber, etwa so vorgetragen werden:

Ein Elternteil macht sich Sorgen, weil das eigene Kind (zwischen 7 und 12 Jahren) stark zugenommen hat und etwa 10 – 15 Kilo Übergewicht hat. Für dieses Kind soll etwas getan werden (Dimension A). Soweit das erste diffuse Anliegen. Auf Nachfrage eröffnen sich weitere Dimensionen: das Kind wird in der Schule gehänselt, droht aus dem Klassenverband zu fallen, hat stark in den Leistungen nachgelassen (warum auch immer). Die Lehrer machen bereits Druck, dass man sich an das Jugendamt wenden solle. (Dimension B). Die Eltern sind geschieden, ein Elternteil verdächtigt das andere Elternteil, bei dem das Kind lebt, sich nicht angemessen um die Ernährung des Kindes zu kümmern. Ob es sich dabei um eine angemessene Einschätzung oder um einen Vorwurf im Rahmen einer eskalierenden Beziehungsdynamik handelt, bleibt offen (Dimension C). Auf weitere Rückfrage wird deutlich, dass beide Elternteile schon gemeinsam beim KJPD oder KJGD waren, sich dort aber mit ihrem Reparatur-/Therapie-Anliegen nicht verstanden fühlten und deswegen den Kontakt abbrachen (Dimension D).

Trotz dieser groben Fall-Skizze, musste jede Studentin beim jeweiligen Kontakt mit dem Jugendhilfesystem noch einmal genau überlegen, wie sie sich selbst als Mutter (oder Vater) und wie sie ihr dickes Kind darstellen wollte oder sollte. In der Regel findet der Leser diese Vorüberlegung am Anfang des Beobachtungsprotokolles. Dabei ergaben sich Variationen, da sich nicht jede Person in jede Art von Rolle hineinversetzen konnte (Mutter eines „dicken Kind“ zu sein, lag vielen Studentinnen ferner als sich z.B. mit der 18-jährigen Schwangeren zu identifizieren). Auch das Geschlecht des imaginären Kindes variierte: neunmal handelte es sich um ein Mädchen, viermal um einen Jungen, bei zwei Telefonaten blieb das Geschlecht offen, es war nur von „meinem Kind“ die Rede. Das Alter der „vorgestellten“ Kinder schwankte zwischen 6 und 13 Jahren (vergl. DKASD7BO und DKFT4BO). Typische Vorüberlegungen bzw. Einstimmungen auf den Fall lauteten z.B.:

„Ich heiÙe Frau Scharf und bin eine junge, geschiedene Mutter. Meine Tochter Lilly ist 6 Jahre alt und, seitdem ich mich vor einem Jahr getrennt habe, übergewichtig geworden.“ (DKASD7BO)

„Ich bin Mutter einer 7 jährigen Tochter (Paula, geb. 6. August 1999). Bei einer Größe von 1,10 m wiegt sie 45 kg. Augenscheinlich ist sie zu dick, doch ich als Mutter empfinde das nicht so. Mehrere Bekannte haben mir eingeredet, dass mein Kind zu dick wäre und dass ich mich um Hilfe bemühen müsse. Auch aus der Schule gab es solche Signale.“ (DKASD4FR)

Bezogen auf das „dicke Kind“ haben wir insgesamt 16 mal unterschiedliche Stellen und Personen aus dem Jugendhilfesystem in Spandau kontaktiert. Achtmal den ASD, sechsmal MitarbeiterInnen der Freien Träger (ambulant und stationär), einmal die Jugendgerichtshilfe und einmal die MitarbeiterInnen eines Jugendzentrums als Angebot der Jugendförderung.

Sieben Kontakte verliefen überwiegend formal, d.h. das „dicke Kind“ wurde nicht zum Thema des Gesprächs, sondern wurde von dem Gegenüber als ein beliebiges Anliegen behandelt, das es zu vermitteln galt ohne die Hintergründe des Falles zu erfragen oder auf seine spezifische Konstellation näher darauf einzugehen. Das war z.B. der Fall, als der ASD-Kollege (Tagesdienst) sofort nach dem Straßennamen *fragte (DK) und an die offene Sprechstunde verwies oder bei einer Mitarbeiterin eines Heimträgers, die sofort deutlich machte, dass sie jegliches Problem immer erst dann erkunden könnte, nachdem das Jugendamt ihr dafür einen Auftrag erteilt hätte (DKFT1SW)*. Die Personen oder Stellen, die den Fall rein formal behandelt haben, waren zum Teil sehr freundlich und bemüht den Anrufer an die richtige Stelle weiterzuvermitteln. Zum Teil wirkten sie aber auch gestresst und irritiert, dass man sich mit diesem Thema ausgerechnet an sie wendete. Nicht immer funktionierten die anvisierten Vermittlungswege so, wie es von den zuerst angerufenen MitarbeiterInnen vorgesehen war: vor allem in einem Fall blieb die Mutter trotz vieler Telefonate im „Gestrüpp der Institutionen“ hängen (DKJF1FR).

In neun Kontakten fand eine mehr oder weniger intensive, inhaltliche Erörterung des Falles statt: Diese neun Kontakte untersuchten wir im Hinblick auf die

- A) **Art und Weise der Fallkonstruktion** und
- B) die **Qualität bzw. Reichhaltigkeit der Empfehlung für die nächsten Schritte in der „Hilfeplanung“**

Da sich beide Aspekte in den Kontakten häufig sofort miteinander verstrickt haben, stellen wir sie auch hier überwiegend gemeinsam dar (in A). Kapitel B ergänzt einige Aspekte und resümiert nur noch einmal das Geschilderte; es fällt deshalb wesentlich knapper aus als A.

A) Auftragsklärung und Fallkonstruktion beim „dicken Kind“

Wenn ein Kind zu dick ist, dann kann das viele, unterschiedliche Ursachen bzw. Hintergründe haben: gestörte Drüsenfunktionen, zu wenig Bewegung, falsche Ernährung, zwanghaftes Naschen als Kompensation für ärgerliche oder traurige Erlebnisse wie die Trennung der Eltern oder der Ausschluss aus der Klassengemeinschaft. Es kann sich um ein relativ zufällig erlerntes Verhalten im Sinne einer „dummen Angewohnheit“ handeln, die man dem Kind auch wieder abtrainieren kann oder um eine Schutz- und Bewältigungsstrategie für ein anderes Problem, die sich das Kind nicht ohne weiteres nehmen lassen und die es gegebenenfalls verteidigen wird. Mit einem „dick“ ausgepolsterten Körper und einer massiven Fettschicht kann sich ein Kind z.B. gegenüber psychischen Angriffen und Verletzungen seiner Eltern schützen wollen oder versuchen seinen Körper „unattraktiv“ zu machen, um endlich einen „guten Grund“ dafür zu besitzen, warum es von seiner Mutter abgelehnt wird oder um den sexuellen Übergriffen eines Stiefvaters zu entgehen. Das „Dick-sein“ kann ein individuelles Problem sein, mit dem das Kind in seiner Familie alleine dasteht oder es kann sich um ein Thema der Familienkultur handeln, insofern als dass das Kind nur das „dickste“ Mitglied einer Familie ist, in der alle dick sind. Eventuell wird das Problem im

sozialen Kontext der Familie gar nicht erkannt oder übermäßig dramatisiert. Das Kind kann unter seinem Dicksein oder den Folgen wie z.B. Hänseleien selbst leiden oder gar nicht verstehen, warum andere sein Essverhalten ändern wollen. Entsprechend kann es motiviert sein etwas dagegen zu unternehmen oder nicht. Dasselbe gilt für die Eltern: sie können ein angemessenes oder unangemessenes Problembewusstsein gegenüber dem „Dick-sein“ besitzen, und ihr Kind viel zu schnell als „dick“ einschätzen oder viel zu spät. Die verschiedenen Hintergründe können sich selbstverständlich im Lauf der Zeit vermischen und überlagern: ein Kind kann erst aus Gewohnheit futtern und später auch noch aus Frust; es kann sich damit in manipulativer Absicht vor dem Sport drücken wollen und dennoch auch darunter leiden etc.

Je nachdem kann das „dicke Kind“ ein Fall für ein Trainingsprogramm mit Smileys innerhalb der Familie sein, ein Fall für die ärztliche Praxis, den Bewegungstherapeuten, den Sportverein, die Erziehungsberatungsstelle, die Familientherapie, eine Konfliktmediation angesichts eines Falles von Mobbing in der Schule etc. Bei der weiteren Behandlung des Problems spielt es oft eine untergeordnete Rolle, woher das Problem ursprünglich rührt: ab einer bestimmten Kilozahl müssen Ärzte und Ernährungsberater mit eingeschaltet werden, auch wenn das Problem zu Beginn keinerlei medizinische Komponente aufwies, sondern rein psychisch begründet war. Umgekehrt können oft erst SozialpädagogInnen und TherapeutInnen den Weg zum Arzt bahnen, zu dem das Kind oder die Familie alleine nie gehen würden. In gravierenden Fällen mit massiver Fettleibigkeit und unterschiedlichen Hintergründen wird es nötig sein das Problem von verschiedenen Seiten gleichzeitig anzugehen, wobei dem ASD z.B. die Rolle des Fallmanagements zukommen kann. In anderen Fällen kann er sich auf eine Vermittlung beschränken oder bei einer Teilaufgabe unterstützen wie z.B. der Stärkung der elterlichen Regelsetzung etc.

Um es kurz zu sagen: beim Dick-sein handelt es sich um ein diffuses Symptom mit unklaren Rändern und Definitionsrahmen, das untersucht und verstanden werden muss, um herauszufinden, ob es behandlungsbedürftig ist oder nicht und wie das geschehen kann. Zumindest gilt das dann, wenn dieses Problem in den professionellen Kontext der Jugendhilfe eingebracht wird. Insofern ist es interessant aus den Beobachtungsprotokollen zu ersehen, wie die Professionellen mit diesem Thema umgehen.

Bei der Fallkonstruktion in der Jugendhilfe scheint es prinzipiell **zwei durchaus kombinierbare Wege** zu geben, **einen über die Exploration eines Sachverhaltes durch die Professionellen** und einen über die **Klärung von Erwartungen und Aufträgen der Klienten bzw. die Klärung, ob und bzw. als was diese das „Problem“ wahrnehmen**. Sicher ist es aus fachlicher Sicht nötig beide Wege im Prozess der Beratung miteinander zu verbinden, aber man kann mit dem einen oder dem anderen beginnen: die Professionellen können entweder davon ausgehen, dass ein „objektives“ Problem vorliegt und man dieses zunächst explorieren bzw. einordnen muss. Oder sie können einen Schritt vorher einsteigen und sich darüber kundig machen, wie die Klienten das sehen, was sie selbst oder andere als Problem bezeichnen und was sie sich diesbezüglich wünschen oder erwarten. Auch wenn bzw. gerade weil die meisten der von uns beobachteten MitarbeiterInnen – häufig vermutlich unreflektiert bzw. im Rahmen einer eingespielten Routine - den Weg der „objektiven Problemerkundung“ eingeschlagen haben, beginnen wir mit der Darstellung des anderen Weges:

*„Als Mutter schildere ich mein Anliegen und betone dabei verstärkt mein Unverständnis darüber, dass einige Lehrer die etwas stämmige Figur meiner Tochter als behandlungsbedürftig empfinden.“
Die Sozialarbeiterin antwortet mit einer Frage:*

*„...also geht es Ihnen darum herauszufinden, ob Ihre Tochter zu dick ist?“
 Wahrscheinlich weil ich mich durch diese Frage persönlich angesprochen fühle,
 falle ich als Mutter in meinen Heimat-Dialekt: „Naja, ick finde dat ja nich, die
 anderen, vor allem die Lehrer sind davon überzeugt...“
 „Na, wat die anderen sagen...(Pause)...ick würde das mal abklären lassen, kann
 Ihnen ja mal die Telefonnummer (vom KJGD) geben...“
 „Also wie viel sie wiegt weiß ich ja, 50 Kilo.“ Ich füge auch noch hinzu berufstätig
 zu sein und daher das Essverhalten der Tochter nicht kontrollieren zu können.
 Wohl aber würde ich merken, dass sie in meiner Abwesenheit an den Kühlschrank
 gehe und „frisst“.
 „50 Kilo ist schon ein bisschen viel für eine neunjährige, gehen Sie doch da erst
 mal vorbei (beim KJGD).“
 (DKASD8R)*

Anfangs registriert die Mitarbeiterin sofort, dass die Mutter die Problemdefinition der
 LehrerInnen nicht teilt und ermuntert sie in ihrem Recht selbst herauszufinden, was ein
 angemessenes bzw. unangemessenes Gewicht ist („na wat die anderen sagen...“).
 Damit hat sie den tatsächlichen Gesprächsbedarf der Mutter vermutlich genau erkannt.
 Die Mutter ist sich unsicher und will mit jemandem reden. Die Mitarbeiterin bietet ihr
 dafür eine Stelle an, den KJGD, der so eine Definition vornehmen kann. Damit macht
 sie das „Dick-sein“ allerdings zu einem objektiv definierbarem Problem, vermutlich weil
 sie hofft, dass die Mutter die Ärzte als Gewichts-Autoritäten anerkennen wird. Die
 Mutter scheint mit dem Weg der objektiven Definition nichts anfangen zu können: sie
 weiß doch wie viel ihr Kind wiegt, da können ihr die Ärzte nichts Neues sagen. Sie
 wehrt den Vorschlag der Mitarbeiterin, wenn auch indirekt, ab vermutlich, weil ihr
 Selbstklärungs-Bedürfnis, das ja ermuntert wurde, mit diesem Vorschlag übersprungen
 wird. Spätestens als die Mutter einräumt, dass sie ganztags berufstätig ist und das
 Essverhalten ihrer Tochter deshalb nicht kontrollieren kann, aber merkt, dass die
 Tochter in ihrer Abwesenheit „frisst“, zeichnet sich ab, dass die Strategie der
 Objektivierung eventuell so nicht aufgeht: zumindest der Vermutung nach hat die Mutter
 „gute Gründe“ dafür das Dick-sein der Tochter bisher zu ignorieren bzw.
 herunterzuspielen: weil sie arbeitet, frisst das Kind, und weil sie ahnt, dass ihre
 Abwesenheit eine Zumutung darstellt, kann sie diesem noch nicht mal böse sein. Es
 scheint eine Art des Kindes zu sein mit ihrer Abwesenheit umzugehen. Aber darauf
 geht die Mitarbeiterin nicht ein: sie fährt jetzt selbst objektive Geschütze auf: „50 Kilo ist
 schon ein bisschen viel...gehen Sie doch da erst mal vorbei!“ Damit wird die Mutter
 weggeschickt. Sie fragt zwar noch:

*„Und wenn die da auch feststellen, dass mein Kind zu dick ist?“ Eigentlich will sie
 fragen: Können Sie sich mir nicht als Gesprächspartnerin anbieten? Aber das traut sie
 sich nicht mehr.*

Die spannende Frage ist, wie man die Kommunikation hätte gestalten können, damit
 das erste Ziel „wie können Sie selbst herausfinden, ob ihr Kind zu dick ist“ und
 weitergehend „können Sie es sich denn überhaupt leisten, das herauszufinden und was
 geschieht, wenn es sich bestätigt?“ hätte verfolgt werden können. **Insofern erfolgt in
 dem obigen Beispiel eine vorschnelle Fokussierung auf Ver-Objektivierung** des
 Problems. Angestanden hätte allerdings so etwas wie **Hilfe zur Selbstklärung**. Die
 Frage ist, ob das Jugendamt, speziell der ASD, das angesichts seiner knappen
 Zeitressourcen leisten kann und will. Zum KJGD schicken geht schneller.

Ein zweites Beispiel für den Weg der Auftragsklärung:

*Ich schildere ihm mein Anliegen mit dem dicken Kind, das bei meiner
 geschiedenen Frau lebt und aufgrund seines Übergewichts mehr und mehr*

*Probleme bekommen hat, vor allem in der Schule. Er hört ruhig und nach meinem Empfinden konzentriert zu, auch wenn ich herumstottere und etwas wirr erzähle... „Ja, dann wollen Sie wahrscheinlich so eine Art Beratung, was man da tun kann als Eltern, Sie und ihre Ex-Frau zusammen, möglicherweise...“
Das klingt gut. Ich bestätige diesen Wunsch.
„Ja, dann suche ich Ihnen die Nummer heraus von unserer sozialtherapeutischen, psychologischen Beratungsstelle.“
Ich erschrecke: der Nam klingt nun ein wenig arg groß und offiziell.
„Ja und da kann man hingehen als normaler Mensch und die nehmen einen da nicht auseinander oder so?“
„Also, ich glaube, da sind Sie gut aufgehoben, die werden Sie bestimmt freundlich behandeln und unterstützen.“
(DKFT2/EBSW)*

Der Angerufene fragt sich nicht in erster Linie, ob das Kind des Anrufers tatsächlich zu dick ist und woher das kommt bzw. was es für eine Art der Hilfe braucht, sondern fokussiert auf den Anrufer selbst. Er fragt sich, was dieser braucht und formuliert das in einer guten, tastenden Weise. Das Offene seiner Formulierung kommt durch das „wahrscheinlich“ und das „möglicherweise“ zustande. Damit lädt er den Anrufer ein zu prüfen, ob es das ist, was er möchte und braucht. Ist es wirklich Beratung, soll die wirklich zusammen mit der Ex-Frau stattfinden? Sicher hätte man diese Phase noch ein wenig vertiefen können mit Fragen wie: Sieht Ihre Ex-Frau das Problem ähnlich wie Sie? Denken Sie, Ihre Ex-Frau ist auch bereit da gemeinsam mit Ihnen hin zu gehen? Verstehen Sie sich noch so weit, dass Sie das Problem gemeinsam in Angriff nehmen können?

Aber für den Kontext Anruf bei in einer x-beliebigen Wohngruppe ist das, was stattgefunden hat völlig ausreichend. In der kurzen Sequenz findet eine knappe Einladung zur Selbst- und Auftragsklärung statt, die vom Anrufer positiv bestätigt wird. Dennoch ist er dann verunsichert als er den Namen der Beratungsstelle hört: „sozialtherapeutische, psychologische Beratungsstelle“. Das löst ungewohnte und beängstigende Assoziationen aus. Der Mitarbeiter nimmt diese Ängste ernst und drückt seine Hoffnung aus, dass es dem Klienten dort gut ergehen wird. Damit hat er hervorragende Lotsendienste geleistet.

Ein drittes Beispiel zeigt, dass man den Problem-Kontext auch „schräg“ oder „wild“ erforschen kann:

*Die Mutter schildert ihr Anliegen sehr knapp. „Ich habe folgendes Problem. Mein Kind ist zu dick, bin ich da bei Ihnen richtig?“
„Also wenn Sie glauben, dass wir hier eine Wunderdiät für Ihr Kind haben, sind Sie falsch!“
„Wunderdiät? Nein, meine Tochter will auch nicht mehr zur Schule gehen und die Klassenlehrerin empfahl mir, mich an Sie zu wenden.“
„Hm...wo wohnen Sie denn?“*

Interessant ist hier, dass auch dieser Mitarbeiter auf die Erwartungen der Mutter fokussiert; allerdings exploriert er diese nicht, sondern unterstellt ihr eine ganz bestimmte, technische Lösungsidee anzustreben: die Wunderdiät. Die Frau lässt sich davon nicht irritieren – zumindest bleibt sie cool. Auf einer anderen Ebene versteht sie die Frage „Was wollen Sie hier von uns?“ richtig und antwortet im Klartext: „Ich möchte zunächst nichts, aber die Lehrer haben mich hier her geschickt und ich folge deren Rat!“ Damit ist die Angelegenheit klar: Wenn die Schule etwas empfiehlt, kann man sich als Jugendamt schlecht verweigern. Deswegen setzt der Mitarbeiter das Vermittlungsprocedere mit dem Straßennamen in Gang. Wir sind uns allerdings fast

sicher, dass die wichtige Information „Mutter kommt, weil Schule sie geschickt hat und irgendwas hat das auch mit Dick-Sein der Tochter zu tun“ nicht aufgenommen wird und deshalb als Info verloren geht. So wird der nächste Mitarbeiter wieder neu ansetzen müssen.

Ein anderes Beispiel zeigt, dass Auftragsklärung auch von Seiten des Mitarbeiters nötig ist und wie sehr es darauf ankommt herauszuhören, was das Gegenüber wünscht oder braucht.

„Guten Tag, mein Name ist Althoff, ich weiß noch gar nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin?“

Die Frau antwortet mit freundlich klingender Stimme: „Na das werden wir jetzt mal sehen. Worum geht es denn?“

„Es geht um meine Tochter, die stark übergewichtig ist, ihre Klassenlehrerin hat mir dazu geraten bei Ihnen anzurufen.“

„Nun ja, da sind Sie eigentlich hier falsch, denn wir sind ein Freier Träger, wir erhalten unsere Aufträge vom Jugendamt. Das heißt, eigentlich müssen Sie zunächst zum Jugendamt. Liegen denn auch Probleme in der Schule vor?“

Meistens ist es ja so, dass auch psychische Probleme eine Rolle spielen, also, warum ihre Tochter so rund ist...?“(DKFT2AS)

Nach dem freundlichen Einstieg muss die Mitarbeiterin die Mutter zunächst enttäuschen: sie vermutet, angeregt wahrscheinlich durch den Hinweis der Anruferin auf den Überweisungskontext „Schule“, dass das Problem so weit fortgeschritten ist, dass es Jugendamts-relevant ist oder zumindest sein könnte. Zugleich hält sie den Kontakt zwischen der Mutter und ihrem Subsystem aber auch offen; sie sagt „eigentlich“ sind Sie hier falsch und dass sie „zunächst“ zum Jugendamt gehen müsse. Außerdem stellt sie eine interessierte Frage, die signalisiert, dass sie in die Problemerkundung einsteigen möchte oder könnte und schlägt eine Umdefinition des Begriffes „übergewichtig“ vor, indem sie von „rund“ spricht, freilich im Zusammenhang mit „psychischen Problemen“. Damit propagiert sie eine Ansiedlung des Problems im Bereich der Psychologie statt in dem der Medizin („übergewichtig“). Was es auch immer an dieser Kette von Interventionen gewesen ist, die Mutter öffnet sich weiter:

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 geb Ihnen mal die Nummer vom (Beratungsstelle Freier Träger) und eine andere von einem Familienzentrum, das ist die Nummer Bei dem Familienzentrum ist es die Nummer, da können Sie entweder mit dem Herrn ...sprechen oder der Frau, die kenne ich, die sind beide sehr nett und mit denen können Sie einen Termin ausmachen, die helfen Ihnen gerne weiter.“ Ich sage erleichtert, dass ich das ganz gut fände. (DKFT2AS)

Später werden auch noch andere Angebote gemacht bzw. kommt das Gespräch auf das Jugendamt zurück. Entscheidend ist aber, dass hier die Mutter und ihre zunächst noch unklaren Wünsche geklärt werden und sie eine niedrigschwelligere Form der Beratung erhält als es für sie mit dem Jugendamt verbunden wäre.

Interessant und diskutierenswert ist an diesem Beispiel die Frage, ob das Jugendhilfesystem in Spandau für solche zunächst allgemeinen Beratungsanliegen von Bürgerinnen ausgestattet ist, die nicht oder nicht sofort zum Jugendamt gehen wollen, sondern zunächst eine andere, allgemeinere, eher das eigene Anliegen klärende Form der Beratung brauchen.

Kommen wir nun zu den Beispielen für den **zweiten Weg**: Die Angerufenen versuchen herauszufinden, was es mit dem Dick-sein auf sich hat (wie ist es entstanden, was hält es aufrecht?) und was man dafür bzw. dagegen tun kann. Nicht der Anrufer und seine Erwartungen stehen **im Mittelpunkt**, sondern **das als Problembeschreibung angenommene Dick-Sein**.

Bei unserem **Besuch in der offenen Sprechstunde** haben wir eine sehr umfangreiche und breite Fallexploration erlebt, die trotzdem nur 35 Minuten eingenommen hat (DKASD3BSW):

Die Mitarbeiterin erkundigt sich danach wie dick das Kind ist, verobjektiviert das Problem also und erweist sich hierbei als Kennerin der entsprechenden Gewichtsgrenzen. Sie spricht die Trennungssituation des Ex-Ehepaares an und fragt danach wie das Kind diese erlebt. Insbesondere exploriert sie, ob das Kind seinen abwesenden Vater vermisst und ob bzw. wie das Kind in den Restärger des Paares verstrickt wird. Sie erkundigt sich danach wie das Kind in emotionaler Hinsicht auf uns wirkt (verschlossen, traurig, aufgedreht). Sie fragt nach seinem Status in der Schule, weist darauf hin, dass in den nächsten Jahren auch Probleme mit der Peergroup entstehen können, beispielsweise im Rahmen der Suche des Jungen nach einer Freundin. Sie stellt das Problem in den Kontext der Situation der allein erziehenden Mutter, die nicht persönlich für ihr Kind kochen kann, deswegen häufig ein schlechtes Gewissen hat und deswegen das Kind eigene, auch ungesunde Ernährungswege gehen lässt. Sie ermuntert zum Experimentieren mit neuen Kochritualen und Essgewohnheiten und kann dabei auch von eigenen Erfahrungen berichten. Dabei spricht sie auch das Problem des Grenzen-Setzens und Verbietens an, das von den Eltern nicht immer klar genug gehandhabt wird. Das einzige was sie nicht exploriert, ist die Frage, wie der Junge selbst sein Dicksein sieht und ob er daran etwas verändern will.

Entsprechend breit sind auch ihre Hilfeplanungsideen angelegt. Sie stellt uns verschiedene Möglichkeiten vor, von Kinderarzt, Sportgruppe oder Diätkur über Krankenkasse, Erziehungsberatungsstelle und bietet uns auch eine regelmäßige Anbindung über einen feste Ansprechpartner im ASD an. Dabei lässt sie uns einerseits wählen, weist uns andererseits aber auch auf die Dringlichkeit der Problematik hin, so dass man von maßvoll gelenkter Eigen-Entscheidung seitens der Eltern sprechen kann. Die Mitarbeiterin verfügte unserer Wahrnehmung nach nicht über ein vorgegebenes, reflektiertes Raster der Fallexploration, sondern ist eher einem intuitiven, sich situativ entwickelnden Breitband-Spektrum gefolgt, das sich auf viele Erfahrungen stützen kann. Trotz aller Themenwechsel und neuen Ansätze wirkte die Exploration nicht wie ein willkürliches Herumstochern, sondern wie ein geordnetes Interview, das viele bedeutsame Themen ansprach, ohne sie nur anzureißen, auch wenn die eigentliche Vertiefung sicher noch anstand.

Angesichts dieser breit angelegten und geduldigen Explorationsstrategie, kann man über manche, schnellen Schlüsse nur den Kopf schütteln:

„YX, Sozialpädagogischer Dienst in Spandau“

„Hier Schäfer, also ich weiß nicht, ob ich hier, also ob ich hier richtig bin, Schäfer mein Name...“

Schweigen am anderen Ende der Leitung.

„Ja, ich mach mir halt Sorgen um meinen Sohn, wissen Se, der ist 10 Jahre, der lebt bei seiner Mutter und der ist so dick....?“

Ich höre ein Ausatmen, das ein kleines bisschen wie ein Stöhnen klingt.

Ansonsten zwei Sekunden weiteres Schweigen.

*„Also ich...wie soll ich sagen, ich mach mir halt Sorgen, weil der immer dicker wird und dicker und die Frau, also mein Ex-Frau die achtet da gar nicht drauf.....“
„Wie alt ist denn ihr Sohn?“, fragt sie nicht gerade freundlich, aber immerhin spricht sie mit mir.
„10 Jahre und hat jetzt bald 50 Kilo!“
Schweigen. Sie scheint zu überlegen. „Also da gehen Sie am besten mal zum Gesundheitsamt!“ (DKASD1SW)*

Als der Anrufer insistiert, dass die Frau bereits beim Gesundheitsamt gewesen sei, räumt sie ein, dass für das Problem auch das Jugendamt zuständig sein könnte. Weder die eine, noch die andere Zuständigkeit wird begründet. Es scheint keine inhaltlichen Kriterien dafür zu geben, wann das eine oder andere Amt zuständig wird. Kriteriengeleitete Fragen bleiben im weiteren Verlauf völlig aus: schließlich wird der Anrufer in die „offene Sprechstunde“ bestellt.

Oder: Nach einer sehr freundlichen Begrüßung („Was ist denn los, Sie sagten, Sie hätten ein Problem mit Ihrer Tochter?“), die allerdings mit dadurch erschlichen war, dass die Anruferin behauptete die Nummer von einer sehr zufriedenen Ex-Klientin bekommen zu haben:

*„Ich habe mich getrennt und meine Tochter ist jetzt total übergewichtig geworden. Sie wiegt 35 Kilo und ist richtig moppelig. Früher war das nie ein Problem, erst seitdem 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, da gibt es eine Ernährungsberatungsstelle der Charité für Kinder mit Adipositas!“
„Adi, adi-was?“
„Das bedeutet, dass man fettsüchtig ist!“ (DKASD7BO)*

Die schnelle Fokussierung auf eine medizinische Diagnose mag zwar für Laien kompetent klingen, spricht aber doch eher für ein wenig professionelles Vorgehen. Seit wann sind SozialpädagogInnen zu medizinischen Ferndiagnosen in der Lage? Ärgert man sich über solche Allüren von Ärzten nicht zu Recht, wenn diese in den sozialpädagogischen Bereich eingreifen? Sicher ist es nicht einfach, auf die Mutter einzugehen, weil sie eine Koalition gegen die neue Freundin des Ex-Mannes anbietet. Aber ist der Zusammenhang zwischen Trennung und dick-werden, den sie selbst thematisiert, nicht eine Rückfrage wert? Und was würde wohl herauskommen kommen, wenn man fragen würde: „Was meinen Sie denn, was ich sehen könnte, wenn ich die Freundin ihres Mannes vor mir hätte?“ Im weiteren Verlauf des Gesprächs bietet die Mitarbeiterin noch andere Hilfemöglichkeiten an, alle jedoch auf der medizinischen Schiene. Immerhin gibt sie der Mutter ausdrücklich die Erlaubnis sich wieder an sie zu wenden, wenn sie „noch mal einen Rat“ braucht.

Ein letztes Beispiel:

*„Guten Tag, Falkenberg, also es geht darum...ich hab ne Tochter, die wohl zu dick ist und mehrere Bekannte haben mir schon gesagt, ich soll mich deswegen mal ans Jugendamt wenden. Also ich finde ja nicht, dass sie zu dick ist....die ist sieben Jahre, wissen Sie, fast acht und ein bisschen schwerer als andere, aber zu dick, nee das würde ich nicht sagen...“
„Aber irgendetwas muss da doch schon dran sein, wenn die das sagen? Wie viel wiegt Ihre Tochter denn?“
„Ich weiß nicht so genau“, ich mache eine Kunstpause, „...vielleicht so 45 Kilo ungefähr..“
„...und die Kleidergröße?“*

Die fingierte Mutter stottert ein wenig herum: „152“, sagt sie schließlich. „Mh, das ist schon ganz schön schwer. Da sind schon Sie als Eltern in der Verantwortung. Das Gewicht ist durchaus Ernährungssache und 45 Kilo sind ja nicht vom Himmel gefallen!“

Bei mir macht sich das unangenehme Gefühl breit, dass mir als Mutter die Schuld am Übergewicht zugeschoben wird. So richtig weiß ich nicht, was ich darauf sagen soll, knüpfe dann aber an: „...nee natürlich nicht (vom Himmel gefallen). 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 fragen Sie mal Ihren Kinderarzt. Der kann Ihnen bestimmt Tipps zur Ernährung geben, außerdem gibt es da verschiedene Programme vom Gesundheitsamt dazu, aber natürlich spielt das Erziehungsverhalten da ne wichtige Rolle dabei. Sie müssen schon die Regeln vorgeben....“

Anfangs macht die Mutter klar, dass sie nicht der Meinung sei, ihr Kind sei zu dick. Das lässt die Mitarbeiterin in kommunikativer Hinsicht aber liegen. Was sie stattdessen macht, kann man „Ermittlung“ nennen, wobei der kriminalistische Aspekt dieses Begriffes mit Absicht gewählt ist. Die Mitarbeiterin scheint zu glauben, dass man der Mutter das Vorliegen des Problems beweisen kann nach dem Motto „Kleidergröße mal Gewicht, viel zu schwer, sehen Sie!“ In dieser Polizei-Logik geht es weiter: nachdem das Problem objektiv festgestellt wurde, muss nun ein Verantwortlicher gesucht werden: die Eltern sind in der Verantwortung, wobei unklar ist, ob es überhaupt einen mit erziehenden Vater gibt. Daraufhin reagiert die Mutter mit Ärger: sie hat das Gefühl Schuld zugesprochen zu bekommen. Also präsentiert sie sich als gute Mutter, die „aber eigentlich schon drauf aufpasst“ und sich ja schließlich auch ans Jugendamt wendet. Dieses ist nach Auskunft der Mitarbeiterin aber nur „zweitrangig“ zuständig. „Erstrangig“ scheint die Medizin zuständig zu sein, wobei die Mitarbeiterin einräumen muss, dass das „Erziehungsverhalten eine wichtige Rolle“ spielt. Ob es dabei dann in erster Linie um Erziehung geht, auch um Erziehung oder ein bisschen um Erziehung bleibt offen. Diese Nicht-Zuständigkeit der Jugendhilfe scheint die Mutter zu ärgern; sie kontert:

„Beim Kinderarzt war ich schon. Der hat mir auch nur gesagt, dass ich da was tun soll...bisschen darauf achten, was sie isst. Bei mir gibt's ja nur gesunde Sachen, also Gemüse und so. Ich weiß auch nicht, wo das mit dem Gewicht her kommt...“

„Man muss da auch die versteckten Dickmacher ausschließen. Eine Ernährungsberatung wäre da sicher sinnvoll. Am besten Sie reden da noch mal mit Ihrem Kinderarzt.“

„Ja, wissen Sie, das ist ja auch ganz schön schwierig für mich. Wenn meine Tochter beim 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.“

Die Mutter macht damit deutlich, dass sie die Ernährung nicht alleine verantwortet und dass es dabei einen Dissens mit dem getrennt lebenden Vater des Kindes gibt. Außerdem gibt sie zu massive Erziehungsschwierigkeiten mit der Tochter zu haben. Das ist zweifellos ein starkes Argument für eine „erstrangige“ Zuständigkeit der Jugendhilfe, Stichwort „Beratung getrennt lebender Eltern in Erziehungsangelegenheiten“.

Frau A nimmt diese Offenbarung kommentarlos auf. Wahrscheinlich kommt es häufiger vor, dass Klienten im Laufe des Gespräches ihre Probleme eingestehen. (...). Dann kommt ziemlich unerwartet: „Das schaffen Sie schon. Süßes ist auch

ein Tröster. Sie können aber zum Beispiel statt Schokolade einen Apfel anbieten. Deswegen sollten Sie ja mal mit dem Arzt reden. Vielleicht gehen Sie auch erst mal alleine zur Beratung.....“

(.....)

„Na dann gehe ich wohl noch mal zum Kinderarzt. Dankeschön...“Anscheinend komme ich daran nicht vorbei....

Wie man sieht, mogelt sich die Mitarbeiterin der Jugendhilfe an ihrer Zuständigkeit vorbei. Hartnäckig und gegen alle Informationen, die sie von der Mutter erfährt, konstruiert sie den Fall als einen Fall für den Kinderarzt. Fast könnte man denken, dass sie Prozente von einem Arzt bekommt oder dass sie sich in einer Art Kampf mit der Mutter befindet, nach dem Motto: „wenn ich einmal sage Kinderarzt und Ernährungsberatung, dann bleibt es auch dabei!“ Dazu passt, dass die Mutter am Ende resigniert und wahrscheinlich auch erschöpft aufgibt.

Eine fachlich begründete Logik für diese Art der Fallkonstruktion scheidet aus. Dennoch muss es „gute Gründe“ dafür geben, dass sich die Mitarbeiterin in diesem Fall so hartnäckig verweigert. Unsere Vermutung: erschöpftes Team, MitarbeiterInnen am Rand des „Burn out“, monatelange Unterbesetzung wegen Krankheit von KollegInnen etc. Deswegen: möglichst weg mit dem Fall aus der eigenen Zuständigkeit!

Wenn man die Unterschiede zwischen der breit angelegten Befragung durch die Mitarbeiterin in Beispiel und die „Schnellschüsse“ aus den anderen Beispielen vergleicht, stößt man als erstes auf den „kommunikativen Kontext“: die Mitarbeiterin aus dem breiten Explorationsbeispiel hatte Zeit für uns, sie ließ sich auf uns ein und dafür gab es auch einen entsprechenden Rahmen: die offene Sprechstunde. Zwar musste sie das Gespräch wegen eingehender Telefonate dreimal unterbrechen, aber fand immer wieder mühelos zu ihrem Faden zurück. Bei vielen der anderen Beispiele handelt es sich dagegen um kurze Telefonate, die zum Teil für die MitarbeiterInnen überraschend kamen und deswegen ungeplant erfolgen mussten. Aber gerade deswegen ist zu fragen, ob man überhaupt schnelle telefonische Vermittlungen machen kann und soll? Oder ob die Gefahr von Fehlvermittlungen auf der Grundlage von nur halb oder gar nicht verstandenen Anliegen nicht zu groß ist? Und ob es für die Person oder Stelle, an die verwiesen wird, nicht schnell klar ist, dass sie eigentlich zurückverweisen müsste. Konkret: müssen oder müssten nicht der KJGD oder ärztliche Praxen viele Klienten mit einem Problem wie dem „dicken Kind“ wieder zum Jugendamt zurückschicken, weil deutlich wird, dass es sich eben nicht um ein medizinisches Problem handelt und auch nicht um ein Ernährungsberatungsproblem, weil die Eltern die Voraussetzungen für die Umsetzung einer Diät oder einer Ernährungsveränderung nicht mitbringen oder diese aufgrund von erzieherischen Konflikten gar nicht durchsetzen können?

Müssten nicht alle Anrufer, nachdem sie auch am Telefon in emotionaler Hinsicht ankommen konnten in ein persönliches Gespräch (z.B. im Rahmen der offenen Sprechstunde) gebeten werden, um solche Fehlvermittlungen zu vermeiden? Aber hat das Jugendamt dafür die zeitlichen und personellen Ressourcen oder müssen die MitarbeiterInnen nicht ganz oft, ganz schnell und blind weiter vermitteln, um ihren Alltag halbwegs bewältigbar halten zu können?

B) Qualität, Bandbreite und Reichhaltigkeit der Vermittlung bzw. Hilfeplanung beim „dicken Kind“

Beim „dicken Kind“ geht es darum die richtige Stelle zur Weiterbehandlung des **Anliegens** zu finden (was von der Art des Anliegens abhängt) und die richtige Stelle zur Weiterbehandlung des **damit verbundenen Problems** (was von der Art und Weise

abhängt, wie man das „Dick-sein“ sieht). Das eine Mal steht die Eltern-Perspektive im Vordergrund, das andere Mal die des „dicken Kindes“ selbst.

Oft verschränken sich diese Perspektiven: Die Mitarbeiterin in dem Beispiel mit der Mutter, die das Jugendamt „gruselig“ findet, und die deshalb ein Familienzentrum oder eine EB vorschlägt, verhält sich „kunden-orientiert“. Wahrscheinlich wird man an diesen Stellen das Problem mit einer motivierten Mutter auch besser und schneller angehen können, als wenn diese misstrauisch beim ASD *sässe (DKASD)* Die Mitarbeiterin, die trotz vielen Hinweisen auf Erziehungs- und Paarprobleme stur auf den Kinderarzt verweist, verhält sich weder kundenorientiert noch dem Problem gegenüber *angemessen (DKFT)*. Zudem kann sich der Arzt auch noch über das Jugendamt ärgern, wenn er von dort eine solche Mutter geschickt bekommt, bei der so viele andere „Baustellen“ ins Auge springen als ausgerechnet die „Ernährung“.

Bei den neun inhaltlich angegangenen Anliegen, die das dicke Kind betreffen, haben wir den Eindruck, dass bei 3 eine fachlich gut begründbare Vermittlung bzw. Hilfeplanung stattgefunden hat (DKASD3BSW, DKFT5AS, DKFT2/EBSW). In 6 Fällen wiesen Exploration und/oder Vermittlung mehr oder weniger gravierende Defizite auf (DKASD4FR, DKASD7BO, DKASD8R, DKJF1FR, DKASD1SW, DKASD7BO), auch wenn die Gespräche zum Teil durchaus nett und freundlich verliefen.

Die **Bandbreite der Vermittlungsvorschläge** betrifft bei 11 Vermittlungen (Mehrfachnennungen möglich):

Kinderärzte (4 Nennungen)

Medizinische Beratungsstellen oder ErnährungsberaterInnen (3 Nennungen)

Gesundheitsamt bzw. KJGD (3 Nennungen)

Krankenkasse (Kur, Gruppen für übergewichtige Kinder) (3 Nennungen)

ASD (3 Nennungen)

Erziehungs-Beratungsstellen (2 Nennungen)

Familienzentrum (1 Nennung)

Bewegung und Sportgruppen (2 Nennungen)

Die 13 Nennungen werden deutlich vom **medizinischen Bereich** dominiert; psychosoziale und sozialpädagogische Beratungsangebote werden nur halb so oft genannt, bei den Bewegungs- und Sportgruppen blieb unklar, ob sie mit dezidiert pädagogischer Betreuung verbunden sein sollten oder ob es eben nur um „Bewegung“ geht. In vielen Fällen lässt sich die Wahl für die eine oder andere Hilfemöglichkeit bzw. das eine oder andere Hilfesystem aus dem Stand des Fallverstehens kaum oder gar nicht begründen. Nur in zwei Fällen wird eine Verknüpfung von medizinischen mit den sozialpädagogischen Hilfeformen bewusst geplant (DKASD3BSW, DKJF1R). Angesichts des Symptomcharakters von „Dick-sein“ auch und gerade für psychosoziale Problemlagen kann man die bisherige Vermittlungspraxis aus fachlicher Perspektive nicht gutheißen.

Als Fazit fünf Hypothesen:

Angesichts einer so kleinen Anzahl von beobachteten Beispielen sollte man sich vor Verallgemeinerungen hüten. Möglich ist es dagegen einige **Hypothesen** zu formulieren, die hier durchaus holzschnittartig und ein wenig provokativ formuliert sind.

- Scheint es nicht in hohem Maße personenabhängig und damit zufällig, wie das Thema des „Dick-seins“ im Jugendhilfesystem konstruiert wird? Und zwar in einem doppelten Sinne: wie breit es aufgemacht oder wie eng es behandelt wird und ob es eher auf die „medizinische Schiene“ geschoben wird oder auf die

„pädagogisch-psychologische“? Je nachdem, an wen man gerät, scheint man eher zum Arzt, zum Gesundheitsamt, zu einer spezialisierten Beratungsstelle, einer Sportgruppe oder einer allgemeinen „psychosozialen Beratung“ geschickt zu werden.

- ASD-MitarbeiterInnen scheinen gerne aus dem Jugendhilfesystem hinaus an das medizinische System zu überweisen, Freie Träger-MitarbeiterInnen dagegen eher an das Jugendamt oder einen Dienst eines Freien Trägers (Familienzentrum, Erziehungsberatungsstelle). Die Jugendförderung denkt eher an ein Angebot der Medizin oder der Jugendförderung (Sportvereine). Ob es sich dabei um stereotype Vermittlungswege handelt unabhängig vom jeweiligen Thema müsste genauer untersucht werden.
- Trotz des diffusen Symptomcharakters beim „Dick-sein“ dominiert zumindest in unserer kleinen Untersuchungsgruppe eindeutig die medizinische Behandlungsschiene.
- Viele MitarbeiterInnen wirken angesichts des diffusen Symptoms „Dick-sein von Kindern“ unsicher. Es gibt nach unserer Beobachtung wenig erkennbare professionelle Routinen bezogen auf **Auftragsklärung** (Was ist für wen ein Problem? Was kann der Sinn von Dramatisieren oder Abwiegeln sein? Was wollen bzw. erwarten die Klienten von uns? Wer hat einen Leidensdruck und ist bereit an der Lösung des Problems mit zu arbeiten? Wer ist eher skeptisch und möchte in Ruhe gelassen werden?). Es gibt ebenso wenig Anzeichen für professionelle Routinen für ein erstes, am Telefon mögliches **systematisches Fallverstehen**. Auch bei knappen Informationen wird gezielt weitervermittelt, allerdings nach unserem Eindruck nicht immer passend.
- Nicht selten scheinen fachliche Schein-Argumente für die eine oder andere Hilfe- bzw. Behandlungsform entwickelt zu werden, die fachlich klingen, aber einen deutlichen strategischen Hintergrund im Rahmen des Wegschiebens von Fällen besitzen. Das Vorhanden- oder Nicht-Vorhandensein von Zeit und situative Belastungszustände am Arbeitsplatz entscheiden weit stärker über die (Intensität der) Einschätzung eines Falles und seine weitere Behandlung als fachliche Erwägungen. Ohne eine generelle Verbesserung der Personalbemessung und – in einzelnen Fällen bzw. bei Bedarf - gezielte „Trainings on the Job“ zum besseren Umgang mit knapper Zeit dürfte hier wenig zu verändern sein.

8.2 Umgang der Jugendhilfe mit dem Fall „Computerabhängigkeit“

8.2.1. Einige fachliche Hintergründe

In der Seminargruppe tauschten wir unser Wissen über jugendtypische Spiele aus und informierten uns über gängige (Szene)Titel. Am häufigsten werden im Rahmen von Suchtverhalten bei Computerspielen „Counterstrike“ als Gewalt-Egoshoooter und „World of Warcraft“ als Online Computerspiel genannt.

Was sind das für Spiele, von denen für einige Jugendliche eine so hohe Faszination ausgeht, so dass sie diese mehr und mehr oder wieder und wieder spielen wollen?

A) World of Warcraft: Der Reiz für die Spieler besteht bei World of Warcraft (WOW) darin, sich in einer künstlich geschaffenen riesigen Online-Welt zurecht zu finden, ihre Spielcharaktere ständig zu verbessern und zu jeder Uhrzeit mit anderen Spielern weltweit gemeinsam Aufgaben und Schlachten zu bestehen. Die Spielwelt verändert sich ständig und manche Spieler haben Angst während der Nicht-Spiel-Zeiten etwas Wichtiges zu verpassen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Computerspielen hat WOW kein Ende, es geht immer weiter und es ist daher schwierig mit dem Spielen aufzuhören.

Kritik wird daran geübt, dass im Gegensatz zu klassischen Rollenspielen der Spieler sein Spieltempo nicht mehr selbst bestimmen kann. Das „Leben“ und die Geschichte in der virtuellen Welt gehen weiter - ob er will oder nicht. Diese Umstände können zu einem enormen Zeitaufwand führen. Hierbei besteht dann die Gefahr, dass der Betroffene wesentlich mehr spielt und sein alltägliches Leben vernachlässigt.

Laut einer [Studie](#) für den deutschsprachigen *Raum des Soziologen Olgierd Cypra* gilt etwa jeder zwanzigste Spieler als süchtig. Dabei gehören gerade sozialstrukturell benachteiligte Menschen zu den Süchtigen.

Die Ergebnisse der Untersuchung von *Wagner und Hoffmann (1995)* lassen zumindest vermuten, dass Computer spielen bei einer gewissen Anzahl von Personen wirklich als kompensatorisches Ventil für eine realweltliche Schiefelage zu verstehen ist. Auf jeden Fall muss dies als ein multidimensionales Problem verstanden werden. Konkret wird bei Personen von einem „Real Life-Defizit“ ausgegangen, wenn

- die Person unzufrieden mit ihrem Privatleben ist,
- es der Person schwer fällt, im „real life“ Kontakt zu anderen Menschen aufzunehmen bzw. sie sehr schüchtern ist,
- neben dem Online-Rollenspielen nicht viele andere Freizeitbeschäftigungen vorhanden sind,
- von der Online-community mehr Respekt entgegengebracht wird, als vom realweltlichen Umfeld,
- keine Zukunftszuversicht vorhanden ist.

Gerade diese „bessere“ virtuelle Welt führt zu einem hohen Suchtpotenzial bei Teenagern, die in ihrer Entwicklung auch Punkte des extremen Rückzugs ausleben (müssen).

B) Counter Strike: Counter Strike (engl. für Gegenschlag) ist ein [Computerspiel](#) aus dem Genre der [Online-Taktik-Shooter](#). Das heißt, es wird in einer festgelegten virtuellen begrenzten Welt aufeinander geschossen und Aufträge werden erfüllt. Das erstmals am 19. Juni 1999 veröffentlichte Spiel wurde besonders durch [LAN-Partys](#) und das [Internet](#) bekannt.

Inhalt des Spieles ist ein stark [taktisch](#) geprägter Kampf zwischen zwei Gruppen: den [Terroristen](#) und der [Antiterrorereinheit](#), einer polizeilichen Sondereinheit. Jede der beiden Gruppen hat die Aufgabe, die jeweils andere Gruppe an der Erfüllung des ihr erteilten Auftrags zu hindern.

Durch Eliminierung der gegnerischen Spieler oder Erfüllung von Missionszielen erhält der einzelne Spieler Punkte sowie Geld. Die Missionsziele sind meist für die Antiterrorereinheit das Befreien von Geiseln oder für die Terroristen das Legen einer Bombe. Für Abschüsse eigener Teammitglieder oder Geiseln werden dem jeweiligen Spieler entsprechend Geld und Punkte abgezogen.

Das Spiel basiert auf einzelnen Runden. Jeder Spieler kann von seinem virtuellen Geldkonto zu Anfang jeder Spielrunde Waffen und sonstige Ausrüstung ([Handgranaten](#), [kugelsichere Westen](#), etc.) kaufen. Eine Runde endet gewöhnlich nach einem bestimmten Zeitlimit, wenn die Missionsziele erfüllt wurden oder wenn eines der Teams eliminiert ist. Spieler, welche während einer Runde abgeschossen wurden können erst wieder in der nächsten Runde mitspielen und sind für den Rest der Runde Zuschauer. Counter-Strike wird oft als „[Killerspiel](#)“ bezeichnet, da man mit Waffen auf menschenähnliche Gestalten schießt. Mit steigendem Bekanntheitsgrad von Counter-Strike wurde das Spiel regelmäßig als prägnantes Beispiel für [Gewalt in Computerspielen](#) angeführt.

2002 bearbeitete die damalige Bundesprüfstelle für jugendgefährdende Schriften einen [Indizierungsantrag](#) zu Counter-Strike. Am 16. Mai 2002 gab die BPjS bekannt, sie stelle eine gewisse Jugendgefährdung fest, die jedoch nicht für eine Indizierung ausreiche. Die zum Teil entschärfte deutsche Version wurde von der [USK](#) ab 16 Jahren freigegeben. In ihr fließt kein oder lediglich gelbes Blut und es sind keine Tote zu sehen. Die Counter-Strike: Source-Version wurde ab 16 Jahren freigegeben und beinhaltet rotes Blut.

Die englische Originalversion hat keine Jugendfreigabe erhalten und ist somit erst ab 18 Jahren erhältlich, die Überlassung entsprechender Software an Jugendliche unter 18 Jahren ist nach deutschem Recht illegal.

Durch die Amokläufe an Schulen wurde die Diskussion über das Verbot sogenannter „Killerspiele“ von neuem entfacht. Strittig bleibt, ob es einen direkten Zusammenhang zwischen Egoshootern und Amokläufen gibt, ob es sich bei dieser Art von Spielen um eine Ursache von Amokläufen handelt oder ob psychisch derart veranlagte Täter sich mit Vorliebe solche Spiele zulegen.

8.2.2 Forschungsergebnisse und daraus resultierende Hilfsangebote

In der Berliner Charite wird zur Zeit an der Problematik der Computersucht geforscht. Die interdisziplinäre Forschungsgruppe hat in Kooperation mit der Krawall Gaming Network GmbH über 7000 Spieler zu ihrem Spielverhalten befragt sowie Daten zur Gewalteinrichtungen und aggressiven Verhaltensweisen erhoben.

Die Studie zeigt, dass 11,9% der befragten Computerspieler ein süchtiges Spielverhalten aufweisen. Der Zusammenhang zwischen Aggressivität und süchtigem Spielverhalten erscheint in der Studie aber nicht als statistisch relevant.

Auf ihrer Webseite www.verhaltenssucht.de wird dem Hilfesuchenden viel Information über dieses Thema und Links zu Jugendseiten angeboten, die sich mit dem Thema befassen und über die Welt der Computerspiele den meist unwissenden Elternteil aufklären.

Im Rahmen einer Hotline, die wegen der starken Nachfrage inzwischen werktäglich eingerichtet wurde, wird durch therapeutisch ausgebildete Psychologen kostenlos (zum Ortstarif) und anonym Aufklärung und Information zum Störungsbild „Computerspiel- / Onlinesucht“ sowie individuelle Beratung (ggf. auch persönlich) angeboten und weiter geholfen.

Ergänzend hierzu hat die Studiengruppe dieses Jahr auch einen Ratgeber im Huber Verlag veröffentlicht, in dem Anregungen für Angehörige im Umgang mit dem betroffenen Jugendlichen gegeben werden: Grüsser, S.M., & Thalemann, R. (2006). Computerspielsüchtig? Rat und Hilfe für Eltern. Bern: [Hans Huber Verlag](#).

Hotline Verhaltenssucht: Pathologisches Glücksspiel / exzessive Computernutzung / weitere Formen der Verhaltenssucht: Montag bis Freitag 12.00 - 17.00 Uhr, Telefon-Nr.: +49 - (0)30 - 450 529 529 oder: 01801 529 529

8.2.3 Die Jugendhilfe Spandau und der Fall „Computersucht“

In der Fallkonstellation mit dem Computer-abhängigen Jugendlichen haben die AnruferInnen sicher jeweils andere Details angesprochen, aber im Großen und Ganzen doch den einen typischen Teenagerfall im Kopf. Wir wählten als Betroffenen einen Jungen (14-16 Jahre), da die Problematik der Computersucherkrankung statistisch gesehen häufiger bei männlichen Jugendlichen vorkommt. Wir einigten uns, dass die sogenannte „Internetsucht“ eher im Hintergrund bleiben sollte. Wir hielten einen Fall von Computerspielsucht (also das zwanghafte Verlangen nach Computerspielen und das Unvermögen damit aufzuhören) als lebensnaher. Immer waren es die Eltern, die anriefen und sich zum Teil sehr verzweifelt über ihre bisherigen Misserfolge bei der Bearbeitung dieses Problems äußerten (in 6 Fällen Väter, in 10 Fällen Mütter).

Als eine typische Mutter könnte diese hier gelten:

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 alt und spielt ein „massively multiplayer 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. (CSFT5M)

8.2.3.1 Art und Häufigkeit der Kontakte zu den einzelnen Subsystemen

Der Fall "Computersucht" wurde von den Fachkräften des Jugendamtes und der Freien Träger unter hoher Priorität eingestuft (5 Bewertungspunkte). Deshalb wurde er häufiger von der Untersuchungsgruppe thematisiert.

Insgesamt kontaktierten wir für diesen Fall 16 verschiedene Stellen und Personen aus dem Spandauer Jugendhilfesystem (5x ASD, 8x Freier Träger, 1x Jugendförderung, 2x Erziehungsberatung), darunter waren fünf Email Kontaktversuche bei den freien Trägern, wovon 2 erfolgreich waren, und aus einem sich ein persönlicher Kontakt entwickelte. Alle anderen Kontakte waren telefonischer Natur.

Fälle von Computer- bzw. Spielsucht treten in letzter Zeit häufig auch in Berliner Medien auf. Es ist also anzunehmen, dass die Öffentlichkeit und somit auch Vertreter in sozialen Berufen zunehmend für dieses Thema sensibilisiert sind. Daher erschien das Problem mit einem computersüchtigen Jugendlichen für die kontaktierten MitarbeiterInnen durchgängig sehr glaubwürdig.

8.2.3.2 Fallkonstruktion und Auftragsklärung

Die Einordnung der Problemlage „Computerabhängigkeit“ ist im Hinblick auf ganz verschiedene Dimensionen möglich und lässt sowohl für die Interpretation wie auch die weitere Fallbearbeitung viel Spielraum. Auf der einen Seite kann man das Hauptproblem, in der langen und immer längeren Spielzeit vermuten (Dimension A), die zunehmend mehr Zeit und Energien für andere wichtige Beschäftigungen abzieht, sei es Schule oder Arbeit oder Freunde und andere Hobbies. Das muss noch **nichts mit Abhängigkeit oder Sucht** zu tun haben: es kann sich dabei auch um ein **erlerntes Verhalten** handeln, das man auch wieder verlernen kann. Insbesondere Eltern sind hier gefragt: sei es, dass sie es erst gar nicht so weit kommen lassen, sei es, dass sie rechtzeitig Grenzen setzen wenn der Konsum solcher Spiele überhand nimmt.

Ungünstige Lernprozesse und ungünstiges, weil zu wenig begrenzendes Erziehungsverhalten können hier leicht zusammenkommen und zu massiven Problemen führen. Andererseits könnte bei dieser Problemkonstellation die Jugendhilfe und ihre Angebote passend und ausreichend sein, sei es in Form der Beratung beim ASD, bei einer EB oder in Form einer Erziehungshilfe z.B. im Rahmen einer Einzelbetreuung wie sie die §§ 30 (Erziehungsbeistandschaft) und 35 (ISE) oder ein Gruppenangebot im Rahmen von § 29 (Soziale Gruppenarbeit) bieten.

Auch an Interventionen im Sinne von Familienhilfe wäre zu denken, insbesondere wenn es in der (Teil-)Familie um das Regeln aushandeln und Grenzen ziehen geht.

Der Umgang mit dem Medium Computer kann aber auch in entsprechenden Einrichtungen umgelernt werden. Dort erfahren die Jugendlichen welche Möglichkeiten ein Computer außer dem Spielen noch bietet. Anwendungen der Programme wie „Paint“, „Excel“ oder „Word“ lassen auch eine qualitative Arbeit in Punkto Hausaufgaben zu. Aber auch das gemeinsame „Zocken am Computer“ im Rahmen eines Jugendzentrums, das diese Spiele sowohl anbietet als auch kontrolliert, könnte hier ein Angebot darstellen womit die Jugendförderung und ihre Angebote in Jugendzentren ins Spiel kämen.

Man kann dabei aber auch auf **pathologische Persönlichkeitsstrukturen** des Jugendlichen fokussieren (Dimension B), die sich über längere Zeit herausgebildet haben können und vorher eventuell schon in anderen Formen aufgetreten sind (zwanghafte Rituale, suchthafte Essen oder Trinken, Abhängigkeitsbeziehungen etc.). Denkt man an „Sucht“, so muss man von sich seit langem entwickelnden und bereits verhärteten, „krankhaften“ Persönlichkeitsstrukturen ausgehen. Dann würde man bei Hilfeangeboten eher an Psychologen, Kinder- und Jugendpsychiater oder –therapeuten bzw. an auf Suchtprobleme spezialisierte Beratungsstellen denken; in besonders krassen oder langwierigen Fällen auch an eine Hilfe nach § 35 a (Hilfe für von seelischer Behinderung Bedrohte). Mit dem Terminus „Sucht“ muss man allerdings aufpassen. Unter Umständen leistet man dadurch einer Pathologisierung des Falles Vorschub. In diese Richtung scheinen uns auch die Empfehlungen der oben genannten Forschungsstelle der Charite zu gehen.

Man kann aber auch nach aktuell belastenden Themen aus dem Umfeld (Dimension C) suchen, für die das exzessive Spielen eine Art Kompensation oder Fluchtmöglichkeit darstellt oder welche dieses zumindest aufrechterhalten oder verstärken. Zu denken wäre dabei an Phänomene wie Vernachlässigung im Elternhaus, Mobbing in der Schulklasse oder verstärkter Leistungsdruck kombiniert mit länger anhaltenden Versagensgefühlen. Das wären starke Pull-Faktoren, die das Spielen anziehend machen. Sie könnten aber auch in Form von Einzel-, Gruppen-, Familien- oder Schulsozialarbeit angegangen und „abgearbeitet“ werden, so dass die Motive für das dauernde Spielen wegfallen. Dem ASD wäre es vorbehalten die Quelle oder die Quellen für den Kummer herauszufinden, ähnlich wie beim „dicken Kind“. Hier ginge es weniger darum, das Spielen als solches anzugehen als die belastenden Lebensumstände, für die das Spielen lediglich einen Trost oder eine Ablenkung darstellen soll. Hier sollte man deshalb auch von kompensatorischem exzessiven Spielen sprechen, aber nicht von Sucht. Die Frage ist hierbei auch, welche Alternativen die Jugendhilfe bieten könnte damit der Spieldrang in kreative Bahnen gelenkt werden und sich vielleicht auch im Rahmen von Gruppenaktivitäten entfalten kann. Damit käme auch bei dieser Dimension die Jugendförderung ins Spiel.

In den vielen Fällen von Computerabhängigkeit dürften mehrere Faktoren aus mehreren Dimensionen zusammenspielen. Ein einziges Hilfeangebot wird deswegen in diesen Fällen nicht ausreichen, sondern es kommt auf eine Kombination von Hilfen an, bei denen der ASD so etwas wie das Fallmanagement übernehmen müsste bzw. die Kooperation verschiedener Helfer koordinieren. Deswegen käme es zu Beginn auf eine ausführliche Fallexploration an um nicht vorschnell etwas zu tun, was zumindest in diesem besonderen Fall wenig hilft, auch wenn es bei anderen geholfen hat.

Welcher Art die Problemlage ist, ist von der Definition und der Einschätzung des jeweiligen Mitarbeiters abhängig. Seine Grunddefinition der Problemlage begründet sich auf der Grundlage der Fallschilderung, seinen eigenen Erfahrungen mit gleichartigen

Situationen und den Handlungsmöglichkeiten innerhalb seiner Institution (Angebote, Personalstruktur, finanzielle Mittel).

8. 2.4.3 Bandbreite des Ankommens

Die Bandbreite dessen, wie bei einer ersten Kontaktaufnahme mit dem Problem umgegangen wird, ist sehr groß. Sie reicht von einer knappen, formalen Vermittlung zum Teil ohne jegliches Interesse für das individuelle Anliegen (A) über die gezielte Weiterleitung an andere tatsächlich oder vermeintlich spezialisierte Institutionen (B) bis hin zu bereitwillig geführten Erstberatungen (C).

Einige Beispiele für (A), die vor allem im Rahmen der Kontakte mit dem ASD vorkamen. Dabei konnte der Tonfall durchaus freundlich und bemüht oder barsch ausfallen:

„Ja, also ich hab ein Problem mit meinem Sohn.....“ „Da müssen Sie mal in die Sprechstunde kommen, da kann ich hier jetzt nichts machen“. „Am Telefon geht da erst mal gar nichts?“ „...ich hab die Verantwortung für die Verteilung von 15 Kollegen, da kann ich Sie jetzt nicht auch noch beraten, das geht nicht. Kommen Sie einfach her“ (CSASD3BO)

Oder unfreiwillig komisch:

„Guten Tag; hier Al Kathib, ich habe ein Problem mit meinem Sohn, der immer so viel Computer spielt, (...) .. habe ich ihm auch schon den Computer abgenommen, hab ich ihn auch schon geschlagen, damit er endlich aufhört. Was soll ich machen. Sagen Sie mir?“, „In welcher Strasse wohnen Sie denn?“, fragt die Stimme nicht unfreundlich, ja sogar beinahe warmherzig klingend und doch stellt die Frage für mich (...) eine kalte Dusche dar. (CSASD4SW)

Oder freundlich, aber doch in einer andern für den Klienten unverständlich bleibenden Logik:

*„ Guten Tag, bin ich richtig bei Jugendamt, bitteschön, ich habe Probleme mit meinem Sohn ...“
„Waren Sie schon mal bei uns?“
Herr Al-Kathib entrüstet:“ Nein noch nie! Habe sonst keine Probleme!“
„Ich muss erst mal gucken , ob wir hier zuständig sind, wissen Sie von der Adresse her, wo wohnen Sie denn...“
„...Das versteh ich nicht mit der Straße, ich hab doch Probleme mit meinem Sohn wegen Computer...!“
„....ich will doch die richtige Person finden, die sich um ihr Anliegen kümmern kann...“ (CSASD5SW)*

Oder ebenso freundlich:

„.... Moment dann gucke ich erst mal nach, wo sie richtig sind, damit sie an der richtigen Stelle landen und nicht herumgeschickt werden,“ (CSASD3BO)

Ob freundlich vorgetragen oder nicht: diese ersten Zugangshürden führen eher zu einer „emotionalen Abkühlung“ des Hilfesuchenden, dem sich das Gefühl vermittelt, nach allgemeinen bürokratischen Erfordernissen behandelt zu werden.

Auf der anderen Seite stehen vor allem die Mitarbeiter des Jugendamtes vor einer schwierigen Aufgabe: sie müssen generell erfragen, ob der Bürger an der richtigen Stelle ist, d.h. sie müssen sich den Fall schildern lassen. Sie dürfen sich aber nicht zu tief in die Erzählung einlassen, da man auch im Sinne des Klienten die Belastung der Doppelerzählung minimieren möchte.

Trotzdem trifft der Ratsuchende auf ein System, das nach für ihn nicht nachvollziehbaren Regeln arbeitet. Auch rationalisierte Abläufe können den Zugang

zum System erschweren. Der Grund des Anrufes bleibt so lange zweitrangig, bis der „Kunde“ und damit die Zuständigkeit als solche erfasst sind. Solche ersten, rasch als Abweisungen erlebten Botschaften, können einem Bürger aber auch in einer EB oder bei einem Freien Träger begegnen. Die Mutter meldet sich mit ihrem Namen:

„Ich hab ein Problem mit dem Dennis, der sitzt jeden Tag mehrere Stunden vor dem Computer und spielt irgendwelche Spiele, ich weiß ja auch nicht genau, was...da ich den ganzen Tag auf Arbeit bin, kann ich das auch gar nicht so kontrollieren, ich mache mir ja solche Sorgen, was soll ich bloß tun?“

„Frau Z (sagt den von mir angegebenen Namen), hab ich das richtig verstanden.....?“

Erleichtert sage ich ja, die Frau hat meine Sorge wahrgenommen, die persönliche Ansprache lässt meinen Puls höher schlagen.

„Ich kann Ihnen einen Gesprächstermin ausmachen (...), allerdings beträgt die Wartezeit 3 Wochen. Jetzt können wir erst mal nur die Aufnahme machen...“

Etwas vor den Kopf geschlagen (...) stimme ich zu...versuche aber mit weinerlicher Stimme (...) einen zeitlich näheren Termin zu bekommen.

„Der Junge geht jetzt manchmal schon gar nicht mehr in die Schule.“

Frau XY bleibt hartnäckig, aber freundlich (...): „Ich würde dann jetzt Ihre Anmeldung machen (...). ist das o.k.“ (CSFT4FR)

In diesem Fall war die Mutter unter stärkerem Druck als von der EB wahrgenommen werden konnte. In einem anderen Fall musste eine verzweifelte Mutter zwei Wochen warten, bis ihre E-Mail Botschaft beantwortet wurde.

„...leider kann ich ihnen per Email kein Patentrezept für die Lösung ihres Problems liefern..., ...das persönliche Gespräch über die schwierige Lebenssituation Ihres Sohnes wird sicher zu Ergebnissen führen.“(CSFT1JM)

Zu (B): Relativ zügige Weiterleitungen zu tatsächlich oder vermeintlich zuständigen, allgemeinen oder spezialisierten Angeboten fanden sich bei MitarbeiterInnen aller Subsysteme:

„...Ich kann Ihnen jetzt nicht konkret weiterhelfen...aber meine Kollegin reicht mir gerade etwas,... die Adresse der Beratungsstelle...“(CDJF1SASU)

„...wir sind hier eine Suchtberatungsstelle.....“ „...ah, ja und Sie für was für Sachen sind Sie zuständig?“ „Für illegale Drogen so wie Kokain, Heroin und so was...also mit Spielsucht, da haben wir nicht so die Erfahrung...aber es gibt da eine spezielle Beratungsstelle, da würde ich Sie gerne hin verweisen...“ (CSEB3SW)

„Ich habe schon vor ein paar Tagen angerufen und Ihnen auf den AB gesprochen es geht um meinen Sohn, der hängt den ganzen Tag am Computer und geht selten zur Schule“. Er (..) erklärt mir, dass es dafür die Erziehungsberatungsstelle und das Jugendamt gibt (...).Ich frage: „Was ist denn Ihrer Meinung nach besser (...) ? Er sagt. „Das müssen Sie entscheiden, auf jeden Fall hat das Jugendamt einen Auftrag Sie zu unterstützen und wird Sie in dem Konflikt mit Ihrem Sohn beraten.“(CSFT7B)

Zu (C): In einigen der Telefonate zeigten sich die Mitarbeiter bemüht Ratschläge zu erteilen und begannen sofort so etwas wie eine „Erstberatung“. Dadurch fühlten sich die Anrufenden erst einmal ernst genommen und verstanden, auch wenn mache der

vorgeschlagenen Maßnahmen wie aus den Bauch heraus empfohlen erschienen und bei näherer Betrachtung eher wie Erziehungsrezepte auf Zeitschriftenniveau wirkten.

„...Sie müssen mal durchgreifen, konsequent sein...., Kinder können es gut ausnutzen, wenn sie das Gefühl haben, dass es keine gemeinsame Linie gibt...“ (CSASD1AS)

„.....ich geb Ihnen mal ein Beispiel....wenn mein 16jähriger Sohn Alkohol trinkt, muss ich als Sorgeberechtigter dafür sorgen, dass er nicht mehr trinkt. Wenn er spielsüchtig ist, dann muss ich ihm den Computer wegnehmen, wenn Sie sich da nicht durchsetzen, dann haben Sie`n Problem.“

„Und was kann ich da machen.....“

„Da können Sie zu ihm sagen: so geht's nicht weiter!“ (CSASD2BO)

Zum Teil wurde aber auch sehr empathisch und kompetent auf die Fragestellung der Probeanrufer reagiert. (CDJFASU)

*„.....Jugendliche schotten sich in der Pubertät häufig ab und es ist deshalb wichtig herauszufinden, ob auch andere Bereiche davon betroffen sind.....“ ...
...“ (CSJFSASU)*

Damit stellte der Kollege wenn auch indirekt Fragen nach anderen Dimensionen wie Schulproblemen und Ärger im Freundeskreis etc. Nach ersten Erkundungen wurden dann auch schon erste Handlungsstrategien entwickelt, um mit der Problemlage des Jugendlichen umzugehen:

„.....sie sollten mit ihrem Sohn in Verhandlungen treten,....eine Stunde darf er am PC sitzen und dann wird gemeinsam zu Abend gegessen.....“ (CSJFSASU)

Der Mitarbeiter der Jugendfreizeiteinrichtung verwies auf das Medien-Kompetenz – Zentrum, das seiner Einrichtung angegliedert ist und bot sich somit auch als Quelle weiterer Unterstützung an bzw. als einen Ort, an den die Mutter den Sohn schicken könnte. Dabei erwähnte er auch positive Aspekte des Computerspiels

“....das fördert die Wahrnehmungsfähigkeit und Koordination.....“ (CSJFSASU)

Am Ende des Gesprächs verwies er jedoch auch auf die generelle Zuständigkeit des Jugendamtes, vielleicht auch, weil er den Eindruck erhalten hatte, dass der Beratungsbedarf in diesem Fall doch größer sein dürfte.

8.2.4.4.Fachlich differenzierte, wenn auch unsystematische Untersuchungen der Problemhintergründe

In mehreren Telefonaten oder auch bei der einzigen Face-to-Face-Beratung erlebten wir zum Teil beeindruckend differenzierte Annäherungen an das vorgestellte Problem, die zum Teil mit breit angelegten Vermittlungs- und/oder Handlungsoptionen einhergingen (vgl. auch CSJF2SASU, CSFT5JM). Dabei fielen besonders die MitarbeiterInnen der Jugendzentren und einige MitarbeiterInnen von Freien Träger positiv auf. Dennoch muss man konstatieren, dass die Stärke dieser KollegInnen überwiegend im guten Ankoppeln an ihre Gegenüber und im geschickten Improvisieren lag, weniger in einer systematischen, diagnostischen Untersuchung (Ausnahme CSFT5JM).

Hier wird das Beispiel CSJF1SASU näher erläutert:

„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.

Als das geklärt ist, fragt der Kolleg aus dem ersten Beispiel weiter:

„Gibt es denn noch andere Bereiche in denen Schwierigkeiten auftreten, Schule oder so?(...). Jugendliche schotten sich in der Pubertät ja häufig ab und es ist deshalb wichtig herauszufinden, ob auch andere Bereiche betroffen sind bzw. negativ beeinflusst werden“ fragt er und etwas später: „War er mal in einem Sportverein?“ sicherlich, um weiterhin Problembereiche herauszufinden.

Zugleich vermeidet er aber auch die Gefahr der Dramatisierung oder einer Problemtrance, die alles in ein düsteres Licht tauchen könnte:

„ 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“. 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, glaub ich, keine Sorgen machen.“

.Immer wieder gelingt es ihm auch Ressourcen aufzuzeigen oder aufzuspüren:

„Die Menschen müssen an ihren Stärken gepackt werden, dann verschwinden die negativen Erscheinungsformen“ und weist darauf hin, dass ja auch viele positive Dinge am Computer gemacht werden können wie z.B. das Erstellen von Websides. 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.

Diesen Ressourcen-orientierten Blick wendet er auch auf die Mutter an:

„Das (Zocknächte) könnte ihm auch gefallen (...). 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 denn geschafft wieder Bock zu haben?“ fragt Herr xy. „Hm...ich habe es irgendwann selbst festgestellt...was wichtig ist...“ antworte ich so oder so ähnlich.

Nachdem sich der Mitarbeiter so weit ein Bild gemacht hat, beginnt er zu überlegen was man machen kann. Dabei wird deutlich, dass er selbst gar nicht der große Experte, aber Teil eines Netzwerkes ist, das er nutzen kann bzw. das ihn unterstützt. So ist es hier eine Kollegin, die zufällig (?) mithört, die zumindest einen entscheidenden Tipp gibt.

„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 Hasenmark drei... das könnte etwas sein...dort gibt es auch Selbsthilfegruppen für Eltern“ sagt Herr xy.....

Und doch belässt es der Kollege nicht beim Weiteschicken:

Im Anschluss an die Adresse der Caritas-Beratungsstelle 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. Könnten Sie sich so was vorstellen, vielleicht auch mit Unterstützung von anderen?“ ...

Während er auf der Handlungs- Ebene erste Ideen entwickelt, arbeitet wohl auch die Kollegin im Hintergrund weiter:

„Jetzt hab ich hier noch mal ne Übersicht bekommen...es sind überwiegend Drogenberatungsstellen...“ er nennt die schon erwähnte Beratungsstelle, den, 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.

Die Mutter resümiert am Ende: *„Ich habe das Gefühl, mehr Informationen hätte uns Herr xy nicht geben können und bin begeistert. (CSJF1SASU).*

Auch was den **Sucht-Begriff** betrifft, erlebten wir überwiegend einen reflektierten Umgang zwischen Ernstnehmen der Symptome und der Vermeidung von überflüssiger Pathologisierung. So fragt z.B. ein Kollege

„Zieht er also die elektronische Kiste den Kontakten mit Freunden und anderen Menschen vor?“(CSJF2SASU)

Auch spezialisierte Beratungsstellen reagieren bei diesem Begriff eher vorsichtig:

Vater: „Ich hab gedacht, das mit dem Computer ist auch so wie ne Sucht?“

Beraterin: „So was kann auch zur Sucht werden, völlig richtig, aber wissen Sie dieses Cafe Beispiellos ist spezialisiert so für Glücksspiel und Internet und Computerspiele“ (CSEB3SW).

Nur ein einziges Mal wurde das Etikett „Computer-süchtig“ von außen eingebracht:

„also mein Sohn, der sitzt den ganzen Tag am Computer und macht da so seine Spiele und zur Schule ist er jetzt auch schon ein paar Mal nicht gegangen..“ , seufze ich.

„Er ist also computersüchtig, oder was meinen Sie...?“, unterbricht der Mann.

„.....na ja er sitzt halt oft am Computer und macht da....,es ist nicht so, dass er gar nicht mehr zu Schule geht, aber manchmal bleibt er zu Hause....ich kann das ja auch nicht so kontrollieren ..ich muss arbeiten....“ (CSASD2BO)

Trotz der Wertschätzung der hier dargestellten Beratungssequenzen muss festgehalten werden, dass es nur im Fall der direkten Beratung durch einen Mitarbeiter eines Freien Trägers zu einem annähernd systematischen Erforschen der drei Hintergrunddimensionen kam (siehe CSFT5JM). Alle anderen Berater haben an dem für sie unüberschaubaren „Problemknäuel“ rechts und links herumgezupft, nicht ungeschickt und in gutem Kontakt mit ihrem Gegenüber, aber doch unsystematisch und letztlich mit dem Risiko etwas Wichtiges zu übersehen (z.B. eine psychiatrische Erkrankung etc.).

8.2 Bandbreite und Angemessenheit der Empfehlungen und Weitervermittlungen

Zusammenfassend gab es in den 16 beobachteten Kontakten folgende Vorschläge bzw. Vermittlungen seitens der MitarbeiterInnen (Mehrfachnennungen möglich):

Schulpsychologen (1)

Psychologische Beratungsstelle (1)

Erziehungsberatungsstelle (3)

Suchtberatungsstelle (4)

Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst (1)

Jugendfreizeitheim, spezielle Angebote (2)

Jugendamt, hier insbesondere ASD zur Erstberatung (7)

In 9 Fällen wurden mehrere Beratungsvorschläge unterbreitet, insbesondere wenn Freie Träger Angebote machten, haben sie bis auf zwei Ausnahmen immer auch auf den ASD hingewiesen. Unser Eindruck ist, dass die Empfehlungen für die nächsten Schritte überwiegend passend und Fall-angemessen waren. Lediglich die ad hoc

einsetzenden Beratungen wirkten mitunter etwas laienhaft. Klar war bei den niedrigschwelligen Angeboten wie dem Jugendfreizeitheim, dass es sich dabei nur um eine erste Anlaufstation handeln könnte; genauso wie beim ASD klar war, dass die eigentliche Vermittlung nach der Erstberatung erfolgen würde.

Auffällig ist, dass die KollegInnen von der Jugendförderung sich überproportional oft am Telefon auf längere Beratungsgespräche einlassen bzw. einlassen können (CSJF1SASU und CSJF2SASU aber auch DKJF und SPJF). Das könnte mit der Struktur des Arbeitsplatzes zusammenhängen, bei dem man jederzeit für die Jugendlichen präsent und ansprechbar sein muss, aber eben auch für längere Zeit von den Jugendlichen nicht angefragt wird und das auch aushalten können muss (siehe Müller/Schmidt/Schulz 2005).

Fazit:

- Die Wahrnehmung und dementsprechend auch die weitere Behandlung von Computerabhängigkeit scheint in hohem Maße vom jeweiligen Mitarbeiter abhängig zu sein; es liegt in seiner Entscheidung, in welche Dimension (siehe oben S.93/94) er den Fall einordnet und ob er mehrere Dimensionen innerhalb eines Falles annehmen kann und will. Dementsprechend einfach oder komplex fällt seine Antwort auf dieses Thema aus.
- Die systematische Untersuchung von Problemen wie der Computerabhängigkeit anhand unterscheidbarer, aber auch kombinierbarer diagnostischer Dimensionen erschien zumindest in den wenigen von uns kontaktierten Fällen keine ausgeprägte Stärke der Jugendhilfe-MitarbeiterInnen. Die von uns erlebten Stärken lagen in der Offenheit gegenüber den fremden AnruferInnen, sowie im spontanen Organisieren von Beratung und vielfältigen Informationen. Überwiegend kam das gut an. Ob die MitarbeiterInnen selbst Fortbildungen für systematische Fallreflexion wünschen wissen wir nicht. Vielleicht erscheint ihnen angesichts der zahlreichen Einzelprobleme, mit denen sie konfrontiert werden, ihr eher improvisierendes Wissen als völlig ausreichend.
- Gut verständliche Informationen in Bezug auf Anliegen wie der Computerabhängigkeit könnten für betroffene Eltern in möglichst vielen Institutionen bereitliegen (z.B. in Form von Flyern). Die Vorarbeiten der Berliner Elternschule (Verein für moderne Erziehung) könnten hierfür genutzt werden.
- Die Gefahr, die von Spielsüchten ausgeht, sollte nicht unterschätzt werden, auch wenn sie nichtstofflicher Natur sind. Allerdings darf nicht jedes exzessive Spielen als Sucht missverstanden werden (siehe S. 93/94). Ob dies bezüglich eher eine Über- oder Unterschätzung stattfindet, lässt sich aus den wenigen Beispielen nicht schlussfolgern.
- Die sofort einsetzende Zuständigkeitsfrage wirkt sich besonders bei Anfragen im ASD „abkühlend“ aus; verbunden ist damit die Frage, wie lange Wartezeiten vermieden werden können, um den Problemlagen der Sucht (Gefahr im Verzug) zeitnah begegnen zu können.
- Wie auch schon beim „dicken Kind“ stellt sich bei der Computerabhängigkeit die Frage der Vernetzung der einzelnen Hilfsangebote: wünschenswert wäre ein „Hilfsangebote-Katalog“ zu diesem (Computer-Abhängigkeit) und anderen Themen, der allen Mitarbeiter im System der Jugendhilfe bzw. in anderen sozialen Einrichtungen zur Verfügung stehen sollte.

8.3. Umgang der Jugendhilfe mit der "Spielplatzrandale"

Der Fall "Spielplatzrandale" wurde von den Fachkräften des Jugendamtes und der Freien Träger als am Wenigsten typisch eingeschätzt (3 Bewertungspunkte). Deshalb wurde er seltener (Vergleich DK 16 Beobachtungen) von der Untersuchungsgruppe thematisiert.

Insgesamt kontaktierten wir für diesen Fall 7 verschiedene Stellen und Personen aus dem Spandauer Jugendhilfesystem (3x ASD, 1x Freier Träger, 3x Jugendförderung), sowie jeweils 1x MitarbeiterInnen aus dem Bürgeramt, dem Ordnungsamt und bei einer Wohnungsbaugesellschaft.

Die Fallsituation sollte in etwa derart dargestellt werden: BürgerInnen rufen an oder kommen in die entsprechenden Stellen und berichten über randalierende Cliquen, die aufeinander losgehen und Passanten anpöbeln bzw. Spielplätze belagern. Die Polizei ist bereits eingeschaltet und fährt Streife, aber die BürgerInnen wollen auch, dass die Jugendlichen ein passendes Angebot erhalten bzw. irgendwo hingehen können, wo sie nicht stören.

Um unser Anliegen glaubwürdiger zu präsentieren (mehrere Bürger beschwerten sich über ein und denselben Spielplatz), verabredeten die Studentinnen, sich auf den "Netzspielsplatz" im Räcknitzer Steig zu beziehen. Ferner, dass die Polizei bereits eingeschaltet wurde, jedoch ohne tatsächlich etwas gegen die Randale ausrichten zu können. Man wünsche sich nun, dass sich Streetworker um die Jugendlichen kümmern würden. Eine konkrete Fallschilderung war bspw. folgende:

"Es geht um den Spielplatz im Räcknitzer Steig. 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." (SPASD3AS)

Vereinzelt wurde dem Anliegen mehr Nachdruck verliehen:

"Einmal habe ich dann noch 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!" (SPASD1SW)

"Na die randalieren auch und machen alles kaputt. Ich will meine Tochter schon gar nicht mehr da runter lassen." (SPJF1FR)

8.3.1. Auftragsklärung und Vorschläge für weitere Schritte

Die Beschreibung der "Spielplatzrandale" ist ein Problemfeld, welches sich in viele Richtungen interpretieren lässt. Aus unterschiedlichen Betrachtungsweisen resultieren unterschiedliche Handlungsschritte. Zunächst ist ein Spielplatz im Wohngebiet die Angelegenheit der verantwortlichen Wohnungsbaugesellschaft. Bei Problemen muss diese tätig werden und gegebenenfalls andere Institutionen wie das Ordnungsamt beauftragen. Im Falle von Ruhestörung und Sachbeschädigung ist darüber hinaus die Polizei der richtige Ansprechpartner. Wählt man den sozialpädagogischen Zugang zum Thema ist das Jugendamt angehalten tätig zu werden. Gelangweilte, pöbelnde

Jugendliche könnten durchaus weiter auffällig und kriminell werden und wären damit Adressaten der "Gewalt- und Kriminalprävention" der Jugendförderung. Wenn man dazu den familiären Kontext einbeziehen würde, könnte es sich bei der Randalie um mangelhafte, elterliche Beaufsichtigung oder Pubertätskonflikte handeln. Damit wäre eine Intervention im Sinne von fallübergreifender Familienhilfe möglich. Die Art der Definition ist vom jeweiligen Mitarbeiter abhängig und seiner Einschätzung a.) der Dringlichkeit des Falles beziehungsweise der Lösbarkeit des Problems und b.) der institutionellen Handlungsmöglichkeiten (Angebote, Personalstruktur, finanzielle Mittel). Im Grunde zeigten sich zwei unterschiedliche Herangehensweisen. Eine Definition, die das Jugendamt außen vor lässt und eine sozialpädagogische Betrachtung.

Das Problem mit randalierenden Jugendlichen schien für die kontaktierten MitarbeiterInnen nicht nur sehr glaubwürdig, weil es in der Vergangenheit tatsächlich solche Vorfälle gab, sondern anscheinend entsprach es auch ganz persönlichen Erfahrungen.

Die Mitarbeiterin des Projektes Streetwork gibt an, bereits dort (Spielplatz) gewesen zu sein, jedoch sei dies nicht abends gewesen, sondern am Vormittag. (SPJF1FR)

Ein Mitarbeiter erzählt: „...da wo ich wohne, da haben sie den Stadtplatz umgewandelt, so eingezäunt und mit Bänken und da sitzen dann jetzt die Penner [...] und machen Randalie und besaufen sich.“ (SPASD1SW)

Die Reaktionen auf die Beschwerden waren unterschiedlich. Sie variierten von sehr freundlichem und engagiertem Bemühen helfen zu wollen, bis hin zu gestressten Versuchen den "Bürger" loszuwerden. Bei einem Kontakt war dieser Gestus des Abschiebens für den Anrufer deutlich spürbar. Obwohl die Mitarbeiterin versuchte freundlich zu sein, hinterließ sie den Eindruck gestresst und überfordert zu sein.

"Wie gesagt, ich bin dafür nicht zuständig und außerdem halten Sie mich ein wenig auf." (SPASD4SW)

Das Nicht-zuständig-sein, bzw. sich Nicht-zuständig-fühlen der verschiedenen Anlaufstellen fällt bei der Auswertung aller Kontakte besonders auf. Wenn auch in wenigen Fällen bekannt war, dass es Streetworker gibt (SPASD3AS, SPFT1AS, SPJF2AS), bzw. ein Jugendfreizeitheim (SPFT1AS, SPJF2AS) in der Nähe des Spielplatzes vorhanden ist, gibt es im Falle randalierender Jugendlicher anscheinend keine eindeutige Zuständigkeitsregelung. Ein Gedanke der des Öfteren auftauchte war der Anruf bei der Polizei. Einige Zitate sollen das veranschaulichen:

„Im Allgemeinen geht es in Deutschland mal nach Zuständigkeiten, und das Jugendamt ist nun mal nicht zuständig für Spielplätze [...] rufen sie die 110, die sind für so was zuständig.“ (SPASD1SW)

„An ihrer Stelle würde ich da mal die Polizei holen. [...] Randalie ist ein Straftatbestand und die Polizei müsste ermitteln.“ (SPJF1FR)

„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.“ (SPASD3AS)

Die Aussage „im Allgemeinen geht es in Deutschland mal nach Zuständigkeiten“ ist in dieser Fall-Skizze deutlich spürbar. Die MitarbeiterInnen wurden teilweise in ihrem Bemühen zu helfen durch „Nicht-Zuständigkeit“ oder fehlenden Auftrag einer anderen Institution gebremst. So erklärte man beim Ordnungsamt, dass dieses erst tätig werden könne (Platzverweis aussprechen) wenn es den Auftrag der Wohnungsbaugesellschaft bekäme. Die Mitarbeiterin der Projektgruppe Streetwork sicherte zwar zu sich den Spielplatz anzuschauen, doch ohne große Überzeugung etwas ausrichten zu können. Sie verwies ebenfalls auf die Polizei oder das Ordnungsamt, da Randalie ein Straftatbestand wäre. Auch rationalisierte Abläufe können den Zugang zum System erschweren. Der Grund des Anrufes bleibt so lange zweitrangig, bis der "Kunde" als solcher erfasst ist. Als Beispiel sei hier die Wohnungsbaugesellschaft genannt, bei der ohne Angabe der Mieternummer kein Weiterkommen war.

In allen Berliner Bezirken gibt es inzwischen eine sozialräumliche Strukturierung der Jugendhilfe. In regionalen Arbeitsgemeinschaften sollen neben dem Jugendamt auch Schulen, Gesundheitsdienste, die Polizei und andere Einrichtungen vertreten sein, welche die Interessen von Kindern, Jugendlichen und deren Familien vertreten. Die regionalen AG's sind dementsprechend Vernetzungsorganisationen, deren Aufgaben unter anderem darin bestehen Abstimmungen zwischen den Trägern eines Planungsraumes vorzunehmen. Die Entwicklung der Sozialräume verläuft in den Bezirken nicht auf Grundlage einheitlicher Pläne und infolgedessen auch unterschiedlich schnell. Inwieweit die sozialräumliche Aufteilung die geplanten Zielsetzungen erreicht (hat) lässt sich vermutlich erst später evaluieren. Fragwürdig ist, ob alle beteiligten Fachkräfte ausreichend informiert sind bzw. von der Effektivität der Neuorientierung überzeugt sind. Zumindest was den jetzigen Stand der Entwicklung anbetrifft. Ein Mitarbeiter des Jugendamtes äußerte sich, angesprochen auf die Ortsteilkonferenzen wie folgt:

„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...!“ [...] „Ja, ich weiß nicht, vielleicht die Spielplatzkommission, da könnt ich mal nachschauen, aber wenn Sie da anrufen, ist da auch wieder kein Dussel da....“ (SPASD1SW)

Ideen, wie man das Zusammenleben von BürgerInnen mit unterschiedlichen Interessen in den Sozialräumen wirkungsvoll gestalten könnte, hat er jedoch ebenso wenig.

Auch die Einschätzung der Sachlage hinsichtlich ihrer Lösbarkeit, sowie bestehende Personalstrukturen und finanzielle Möglichkeiten des Jugendamtes sind Faktoren, welche die Fallkonstruktion beeinflussen. Das Problem wurde teilweise als grundlegend empfunden und mit einer gewissen Hilflosigkeit wurde vermittelt, dass man daran nicht viel ändern könne.

"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." (SPASD3AS)

"Ach die Kommissionen, die reden da so klug rum, und da kommt gar nichts raus. Ändern tut sich da gar nichts." (SPASD1SW)

Gleichwohl gibt es bereits ein Projekt Streetwork und MitarbeiterInnen in einem Jugendzentrum, welche sich eben an diesem Spielplatz um die Jugendlichen kümmern sollen. Indes scheint das Wissen darum nicht bei allen Mitarbeitern (des Jugendamtes) präsent zu sein. Teilweise mussten sie erst durch die vermeintlichen Protest-Bürger darauf hingewiesen werden. Auffällig war ferner, dass die Ansichten verschiedener Mitarbeiter in völligem Kontrast zueinander stehen. Ein Mitarbeiter beim ASD bewertet die Situation als nicht änderbar. Angesichts ähnlich erlebter Missstände in seiner eigenen Wohngegend ist er zutiefst frustriert und redet sich in Rage. In seiner Vorstellung sind die MitarbeiterInnen des Jugendzentrums inkompetente Helfer, die bei den Jugendlichen sowieso nichts ausrichten können.

"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..."
(SPASD1SW)

Dass vor Ort bereits Jugendarbeiter tätig waren bagatellisiert er.

".. 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." (SPASD1SW)

Sicherlich ist ihm nicht daran gelegen, die MitarbeiterInnen des Jugendamtes zu diskreditieren. Vielmehr will er wohl beim Anrufer keine unerfüllbaren Hoffnungen auf Besserung wecken. Die Frage ist jedoch, ob diese Offenheit beim Bürger richtig ankommt oder ob damit nicht dessen Ansicht über Ämter und Kommunen (weiter) herabgesetzt wird.

Ein vollkommen anderes Bild des Amtes vermittelte eine Sachbearbeiterin der Jugendförderung. Sie hatte von der "Spielplatzrandale" anscheinend schon durch andere Studentinnen gehört, denn das Problem war ihr bekannt. Sie muss zwar einräumen, dass sie als "Personalsachbearbeiterin" da nicht weiterhelfen kann, ermutigt den Anrufer aber sich an den Fachbereichsleiter oder die Stadträtin zu wenden. Festen Glaubens, dass man dort eine Lösung für sein Problem finden wird. Offen bleibt, ob die jeweiligen Personen das ebenso sehen.

Der kontaktierte Mitarbeiter des Freien Trägers machte auf die Studentinnen einen gut informierten und kompetenten Eindruck. Nachdem ihm die Sachlage geschildert worden war, wusste er sofort, dass es eben für diesen Bereich ein Streetwork-Projekt gibt. Außerdem merkte er an, dass sich ganz in der Nähe des Spielplatzes ein Jugendzentrum mit Skaterbahn befindet. Ohne zu zögern bietet er an, die relevanten Telefonnummern heraus zu suchen und uns dann zurück zu rufen. Seine Art der Bearbeitung dieses Falles wurde von den Studentinnen als bemerkenswert sicher und professionell eingeschätzt. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass es für die Konstellation "Spielplatzrandale" nur einen einzigen Kontakt zu einem Freien Träger gab. Dieser kann demzufolge nicht repräsentativ gewertet werden. Interessant wäre jedoch zu wissen, ob es sich in diesem Fall um einen besonders qualifizierten Mitarbeiter handelte oder ob Kontakte zu anderen Freien Trägern ähnlich positiv verlaufen wären.

Zusammenfassend gab es in den 10 beobachteten Kontakten folgende Vorschläge bzw. Vermittlungen seitens der MitarbeiterInnen (Mehrfachnennungen möglich):

Polizei (3)
Jugendfreizeitheim (2)
Streetwork (3)
Jugendamt (2)
Ordnungsamt (2)
Wohnungsbaugesellschaft (2)
Regionalleiter (1)
Stadträtin (1)

8.3.2. Fazit

- Die Wahrnehmung des Problems "randalierende Jugendliche" ist abhängig vom jeweiligen Mitarbeiter. Vor allem die vom Mitarbeiter gefühlte individuelle Belastung bzw. die ihm verfügbar erscheinende Zeit, entscheiden über seine Herangehensweise.
- Die Auslegungen hinsichtlich der eigenen Zuständigkeit und der grundsätzlichen Lösbarkeit des Problems variieren beträchtlich, je nachdem, wen man als Bürger kontaktiert. Da gibt es einerseits ermutigende, Bürger-orientierte Haltungen, auf der anderen Seite frustrierte und demotivierende Mitarbeiter. Gleichwohl könnte man die einen auch "naiv" und die anderen als "realistisch" bezeichnen. Die unterschwellige Botschaft lautete in mehreren Fällen, dass der Bürger nicht zu viel erwarten sollte um angesichts der Unlösbarkeit des Problems nicht enttäuscht zu werden.
- Unklare Zuständigkeiten erschweren Mitarbeitern und Bürgern gleichermaßen eine Bearbeitung des Anliegens. Vielleicht wäre es möglich, Zuständigkeiten und auch Lösungswege in der Organisation zu klären, um zukünftig effektiver handeln zu können. Mögliche Ansprechpartner und Lösungsschienen müssten irgendwo gesammelt und gespeichert werden.
- Die sozialräumliche Strukturierung der ASD-Arbeit und damit eine Art Gesamtzuständigkeit für ein Wohngebiet ist, wenn auch schon seit einigen Jahren eingeführt, noch immer etwas Neues, dem auch im Amt mit Unkenntnis, Abwehr oder Misstrauen begegnet wird. Positive Ergebnisse der Arbeit auf diesem Feld, die umfassend bekannt gemacht werden müssten, dürften diese Tendenz jedoch langfristig verändern.
- Faktisch gibt es spezielle Projekte ("Streetwork Staaken" und das in der Nähe des Spielplatzes vorhandene Jugendfreizeitheim) und damit Lösungsansätze für das vorgebrachte Problem. Diese waren aber anscheinend nicht überall bekannt. Die Frage ist, ob das Jugendamt von Seiten wie Bürger- oder Ordnungsamt und der Jugendförderung bewusst außen vor gelassen wurde um es zu entlasten oder ob tatsächlich Unkenntnis über die Angebote herrschte.
- Die Jugendförderung erwies sich über eine Mitarbeiterin als gut informiert und bot Vermittlungen bis an die Spitze der Hierarchie an (Gruppenleiter, Sozialstadträtin). Diese Hierarchieebene bleibt bei fast allen anderen Vermittlungen außen vor (eine ASD-Mitarbeiterin vermittelte an ihren Gruppenleiter). Es sollte abgeklärt werden, ob diese hierarchisch hoch stehenden Personen sich tatsächlich solcher Probleme annehmen können und wollen oder ob die diesbezüglichen Vorschläge bei ihnen eher auf Ablehnung stoßen würden. Eine Ermutigung der MitarbeiterInnen sich mit komplizierten Anliegen von BürgerInnen auch an sie wenden zu können, würde die MitarbeiterInnen nach unserer Einschätzung deutlich entlasten.

8.4. Umgang der Jugendhilfe mit der "18-jährigen Schwangeren"

Der Fall einer 18-jährigen Schwangeren bekam von den Fachkräften der Begleitgruppe 5 Bewertungspunkte. Zusammen mit den Standardfällen des "Dicken Kindes" und des "Computersüchtigen Jugendlichen" wurde ihm damit am meisten Priorität zugemessen.

Insgesamt kontaktierte das Untersuchungsteam in Sachen „18 Jahre und schwanger“ 13 unterschiedliche Stellen und Personen des Spandauer Jugendhilfesystems. Beim ASD wurde der Fall siebenmal vorgetragen, davon sechsmal telefonisch und einmal im Rahmen der offenen Sprechstunde. Jeweils dreimal thematisierten wir die 18-jährige Schwangere bei MitarbeiterInnen der Freien Träger, sowie MitarbeiterInnen in Kindertagesstätten.

Die Fallsituation sollte sich an folgendem Sachverhalt orientieren: Eine 18,5 jährige Mutter mit einem nicht ehelichen Kind will von zu Hause ausziehen. Variante 1: strukturiert und selbstbewusst, eher auf der Suche nach Informationen. Variante 2: im Konflikt mit den Eltern, ambivalent gegenüber Kind und Partner, eher unstrukturiert mit dem Wunsch nach Betreuung.

Die Variante 1 wurde von den Studentinnen kein einziges Mal entwickelt. Angesichts der ohnehin vorhandenen Anspannung im Hinblick auf die imaginäre Rolle, fiel es ihnen vermutlich leichter, sich in eine unsichere, überforderte Heranwachsende hineinzudenken. Variante 2 betreffend gab es mehrere Variationen. Einmal kontaktierte beispielsweise nicht die in diesem Fall 20-jährige Schwangere den ASD, sondern deren Freundin.

„...die Freundin einer schwangeren Zwanzigjährigen ..., 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.“ (AJASD3FR)

In den übrigen Fällen wandte sich die 18-jährige, bzw. einmal 17-jährige Schwangere selbst an die jeweiligen Stellen des Jugendhilfesystems. Über den Entwicklungsstand der Schwangerschaft wurden mehrere Angaben gemacht, die von „eben erst getestet“ bis zum „7.Monat“ reichten. Ebenso unterschiedlich wurde die familiäre Situation geschildert. Im überwiegenden Teil der Fälle lebte die Schwangere zu Hause bei der allein erziehenden Mutter, einmal bei der Mutter und ihrem Lebensgefährten und zweimal bei den Eltern. In drei Fällen war sie aufgrund familiärer Auseinandersetzungen vorübergehend bei einer Freundin eingezogen. Die Beziehung zum Kindesvater wird entweder als kritisch beschrieben, oder es besteht überhaupt kein Kontakt.

Im Folgenden ein paar Beispiele aus den Beobachtungsprotokollen:

„Elisa Menzel ist am 18.12.1988 geboren und ist im 7.Monat schwanger. Vom Kindesvater hat sie sich getrennt, es besteht zurzeit kein Kontakt zu ihm. Elisa lebt bei ihrer Mutter in einer 2 ½ Zimmer-Wohnung...“ (AJASD1SASU)

„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. [...] Ich bin im ersten Ausbildungsjahr zur Frisörin.“ (AJFT1/ASDBO)

*„...bei mir zu Hause hat es einen riesigen Krach gegeben. Ich bin in der 28. Woche schwanger und der Geburtstermin ist der 2.8. [...] Nach dem Streit habe ich mich zu einer Freundin geflüchtet, auf Dauer kann ich aber hier nicht bleiben.“
(AJFT2BO)*

8.4.1 Auftragsklärung und Fallkonstruktion, sowie Umgang mit Hilfen

Je nach kontaktierter Einrichtung und Gesprächspartner unterscheiden sich die Aufträge, welche die kontaktierten Mitarbeiter mit dem Anruf verbinden.

Je nachdem, ob sich die in diesem Fall fast ausschließlich telefonisch kontaktierten Mitarbeiter für ein erstes Beratungsgespräch mit der jungen Frau entscheiden oder nicht, wird die Situation in der sich die junge Frau befindet mehr oder weniger ausführlich „ermittelt“.

Zur Einleitung können wir uns die Frage stellen, welchen Auftrag die junge Frau ihren Gesprächspartner zuteilen würde, wenn sie danach gefragt würde, denn sie ist ja gewissermaßen die Auftraggeberin.

In allen Fällen befand sich die Anruferin in einer Situation, in der sie sich überfordert fühlte und in der sie nicht wusste, ob bzw. wo und wie sie Unterstützung erhalten kann. Sie hatte vermutlich den Wunsch mit jemandem zu sprechen, der ihr einen Rat gibt, was sie jetzt machen soll oder wo sie sich hinwenden kann; dabei standen vermutlich die angespannte Situation mit ihrer Mutter, die Schwangerschaft und die Wohnungssuche für sie erst einmal im Mittelpunkt.

Ihr Auftrag könnte lauten: Gib mir eine Telefonnummer oder die Adresse einer Stelle, wo ich Unterstützung erhalte oder lade mich zu einem Beratungsgespräch ein, wenn du mir weiterhelfen kannst und ich bei dir bereits an der richtigen Stelle bin, denn allein schaff ich es im Moment nicht.

Die kontaktierten Mitarbeiter des ASD haben sich bezüglich Auftragsklärung und Fallkonstruktion recht unterschiedlich präsentiert.

Allerdings haben bis auf eine Mitarbeiterin alle Mitarbeiter einen Beratungsauftrag des ASD in Betracht gezogen und die Möglichkeit der offenen Sprechstunde des ASD genannt oder wie in zwei Fällen vorgekommen durch Terminvereinbarungen den Beratungsauftrag sofort erfüllt.

Ein Mitarbeiter hat dabei keinerlei Rücksicht auf Zuständigkeiten genommen, die anderen haben zu aller erst die „örtliche Zuständigkeit“ geprüft.

Zwei ASD-Gesprächspartner haben ohne näheres Eingehen auf den Sachverhalt innerhalb des ASD zur zuständigen Regionalgruppe vermittelt.

Eine Mitarbeiterin ist ebenfalls nicht näher auf den Sachverhalt eingegangen und hat an eine andere Stelle (Schwangerenberatung) vermittelt, wobei sie ebenfalls auf die offene Sprechstunde des ASD hingewiesen hat.

Den möglichen Auftrag der Klientin Mut zu machen und sie durch eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch sofort im Hilfesystem ankommen zu lassen, sind unserer Einschätzung nach nur zwei Mitarbeiter des ASD nachgegangen. Die anderen haben vermutlich auf die Selbstständigkeit der jungen Frau vertraut bzw. ihr die Verantwortung überlassen (ob sie die vermittelte Stelle oder die Sprechstunde aufsucht); sie haben den Auftrag eher in einer ersten orientierenden Auskunft und Weitervermittlung gesehen, ohne genauer zu prüfen, ob die junge Frau psychisch dazu in der Lage wäre alleine die nächsten Schritte zu gehen.

Sowohl im Fall AJASD2SASU als auch im Fall AJASD4O wurden verbindlich Termine für die Zukunft vereinbart, so dass die junge Frau sich einer Unterstützung ohne größere Anstrengungen und weitere Kontaktaufnahmen ihrerseits sicher sein konnte.

Aber auch Herr X schaffte im Gespräch AJFT1/ASDBO eine gewisse Verbindlichkeit, da er das Angebot machte weiterhin bei Fragen zur Verfügung zu stehen, wenn z.B. der ASD nicht erreicht wird.

Je nach Bezug zur Zielgruppe (junge werdende Mütter) scheinen freie Träger mit dem Anruf einen Vermittlungsauftrag zu verbinden, obwohl letztendlich alle drei kontaktierten Mitarbeiter an eine Einrichtung/einen Dienst vermitteln.

Der Mitarbeiter in einer Wohneinrichtung für Behinderte scheint keinen Bezug zu der Thematik zu haben, geht nicht näher auf den Sachverhalt ein und vermittelt an den Berliner Krisendienst mit Telefonnummer und Hinweis auf die Erreichbarkeit.

Die Mitarbeiterin eines Kinderheims vermittelt ohne Adresse/Nummer an Pro Familia und der Mitarbeiter aus dem Bereich betreutes Wohnen vermittelt an das Jugendamt mit Adresse und Telefonnummern. Beide stellen Fragen zum Sachverhalt, bevor sie vermitteln.

Die kontaktierten Erzieherinnen in den beiden erreichten Kindertagesstätten sehen zum Zeitpunkt des Anrufs nicht die Möglichkeit der Anruferin ausreichend zuzuhören und sie an eine entsprechende Stelle zu vermitteln, bieten jedoch an, dass später noch mal angerufen werden kann bzw. die Leitung der Kita kontaktiert werden kann.

Die Mitarbeiterin des Bürgeramtes sieht ihren Auftrag in der Vermittlung an den ASD, nachdem kurz ohne Nachfragen geschildert wurde, worum es geht.

8.4.2 Welche Hilfen sind nach Ansicht der kontaktierten Mitarbeiter möglich, wie wird damit umgegangen?

In mehreren Gesprächen wurde auf die Möglichkeit des betreuten Wohnens bzw. eine Mutter-Kind-Einrichtung hingewiesen, wobei dies unterschiedlich geschah.

Im Gespräch AJASD1SASU wurde diese Möglichkeit als „*teuerste aller Varianten*“ dargestellt, die je nachdem ob die Klientin es „*rafft*“ in Frage kommt, was eine Klientin vermutlich nicht sehr ermutigen würde und eine solche Hilfe nicht in greifbare Nähe für sie rückt.

In dem Gespräch AJASD2SASU und bei dem persönlichen Kontakt (AJASD4O) dagegen rückte die Möglichkeit des betreuten Wohnens für die Klientin in greifbare Nähe und gab ihr sehr wahrscheinlich das Gefühl, dass sie, wenn sie es wirklich nicht allein schafft, eine solche Hilfe erhalten wird, was ihr Sicherheit und Verbindlichkeit gibt.

„Es gibt aber auch so Einrichtungen für junge Mütter (...) und die bekommen dort ein paar Zimmer oder eine kleine Wohnung mit ihrem Kind, und werden auch unterstützt. (...) 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. (...) Könnten sie sich so etwas vorstellen? (...) Die Kosten werden dann auch vom Jugendamt getragen.“ (aus AJASD4O)

Hier rückt eine solche Hilfe in greifbare Nähe und schafft Erleichterung nach dem Motto: „Wenn ich es nicht allein schaffe, gibt es da noch Möglichkeiten!“ Außerdem wird hier nicht wie bei einigen Gesprächen einfach der Begriff „Mutter-Kind-Einrichtung/Betreutes Wohnen“ in den Raum geworfen, sondern es wird erklärt wie eine solche Hilfe aussehen könnte.

Auch im Gespräch AJASD2SASU wurde im Gegensatz zu den anderen Gesprächen erläutert, wie eine solche Hilfe konkret ausgestaltet werden kann:

„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 eine Sozialarbeiterin gucken, ob alles gut geht, du mit der Wohnung und dem Kind zurecht kommst.“(aus AJASD2SASU)

Die Möglichkeit Beratung in Anspruch nehmen zu können wurde vielfach als Hilfeangebot in Betracht gezogen, z.B. durch Vermittlung an die Schwangerenberatung, Pro Familia oder die offene Sprechstunde des ASD. Allerdings wurde diese Form der Hilfe in den meisten Fällen nicht konkretisiert und der Anruferin wurde nicht transparent gemacht, was sie erwartet.

Auf die Vermittlung an andere Dienste/Einrichtungen und die Einschätzung der Vermittlungsvorschläge soll im Folgenden eingegangen werden.

8.4.3 Bandbreite der Vermittlungsvorschläge

An dieser Stelle soll drauf eingegangen werden, wohin vermittelt wurde und wie die Vermittlungsvorschläge von uns eingeschätzt werden.

Welche Vermittlungsmöglichkeiten tauchten bei unseren 13 Beobachtungsprozessen auf? Mehrfachnennungen sind möglich:

ASD (2)

offene Sprechstunde des ASD durch ASD-MA (3)

Jobcenter ohne Adresse/Telefonnummer (2)

Schwangerenberatung (1)

Pro Familia ohne Adresse/Telefonnummer (1)

Krisendienst (1)

KJGD ohne Adresse/Telefonnummer (1)

Fachliche Bewertung der unterschiedlichen Vermittlungen:

- **Vermittlung an das Jobcenter:** An diese Stelle wurde ohne Adresse und Telefonnummer vermittelt, einmal sogar ohne weitere Unterstützungs-Vorschläge (AJASD3FR). Dies setzt voraus, dass die junge Frau in der Lage ist dorthin zu finden und alles allein zu regeln (Wohnungssuche, Anträge stellen und Umgang mit Schwangerschaft). Nach unserer Meinung reicht dies nicht aus, um sicherzustellen, dass die junge Frau ihre Situation bewältigen kann und entspricht auch nicht den Erwartungen der Schwangeren. Die von uns dargestellte junge Frau fühlte sich mit ihrer Situation (Schwangerschaft und Streit mit der Mutter) überfordert und brauchte zumindest ein Beratungsgespräch, indem sie sich über ihre Situation und ihr weiteres Vorgehen klar werden kann, wenn nicht sogar aktive Unterstützung. Darauf, dass Freunde und Verwandte sie in ausreichendem Maße unterstützen, kann man sich nicht verlassen, es sei denn man hätte solche Ressourcen genau abgefragt (was aber in keinem Fall erfolgte). Positiv war im Gespräch AJASD1SASU, dass trotz der Vermittlung an das Jobcenter auf die Möglichkeit einer Beratung durch den ASD (offene Sprechstunde) und die Möglichkeit des Betreuten Wohnens bzw. Mutter-Kind-Einrichtung hingewiesen wurde, obwohl der jungen Frau hier wenig Hoffnung auf angemessene Unterstützung gemacht wurde.

*„Na ja,...vielleicht ein Mutter-Kind-Heim, das ist aber die teuerste aller Varianten.“
(AJASD1SASU)*

Ohne ein zusätzliches Beratungsangebot und ohne nähere Angaben ist die Vermittlung an das Jobcenter als einzige genannte Anlaufstelle meiner Meinung

nach nicht ausreichend. Auch im Hinblick auf das bald geborene Kind muss eine alleinige Vermittlung an das Jobcenter als „Kunstfehler“ angesehen werden.

- **Vermittlung an Pro Familia:** Ohne Adresse/Telefonnummer oder nähere Angaben, wie die junge Frau eine solche Beratungsstelle auffinden kann, reicht die Vermittlung meiner Meinung nach als einzige genannte Anlaufstelle nicht aus. Obwohl die Vermittlung an Pro Familia an sich als positiv zu bewerten ist, da hier sicherlich kompetente Ansprechpartner zu finden sind.
- **Vermittlung an ASD:** Unter den sieben Gesprächen, die mit freien Trägern, Kindertagesstätten und dem Bürgeramt geführt wurden, wurde nur zweimal an das Jugendamt bzw. den ASD vermittelt. Das Bürgeramt vermittelte direkt am Telefon an den Tagesdienst des ASD, ohne weitere Fragen zum Sachverhalt zu stellen, was sinnvoll erscheint und der Anruferin das Gefühl gibt sich bei der richtigen Vermittlungsstelle gemeldet zu haben, die nun an die zuständige helfende Stelle weitervermittelt. Im Gespräch AJFT1/ASDBO wird durch den Mitarbeiter des freien Trägers nach einem kurzen Beratungsgespräch an den ASD vermittelt, wobei hier durch den Mitarbeiter versucht wird die Zuständigkeitsregelung des ASD transparent zu machen. Er nennt die Nummer des Tagesdiensts und beschreibt den Weg zum zuständigen ASD, außerdem gibt er zusätzlich die Durchwahl von ASD-Mitarbeitern an die Anruferin, falls sie über den Tagesdienst niemanden erreicht. Die Vermittlung an den ASD erscheint sinnvoll und wenn Adresse und Telefonnummer dazu gegeben werden ist diese Vermittlung in diesem Fall immer als positiv zu bewerten. Es ist jedoch auffällig, dass bei unserer Untersuchung selten an den ASD vermittelt wird. Möglicherweise aufgrund negativ besetzter Erfahrungen, die wir durchaus während unserer Untersuchung in einigen Gesprächen auch machen konnten.
- **Vermittlung an Berliner Krisendienst:** Hier wurde von einem freien Träger vermittelt, der mit jungen werdenden Müttern vermutlich so gut wie nie zu tun hat. Dennoch hört er zu und vermittelt an den Berliner Krisendienst mit Telefonnummer und dem Hinweis, dass dort jederzeit jemand zu erreichen ist. Wahrscheinlich hat der Mitarbeiter angenommen, dass sich die junge Frau nicht mehr nach Haus traut und zu allererst ein Dach über den Kopf braucht bzw. eine Person, die dann mit ihren Eltern Kontakt aufnimmt. Insofern erscheint auch diese Vermittlung durchaus als positiv zu bewertende Möglichkeit. Auf jeden Fall ist diese Vermittlung besser als gar keine Vermittlung oder die Nennung einer Einrichtung oder eines Dienstes ohne Adresse/Telefonnummer.

„Wir sind eine Wohngemeinschaft für Behinderte, es ist vielleicht besser, wenn sie sich an den Krisendienst wenden. (...) Die können Sie auf alle Fälle anrufen, die haben Bereitschaftsdienst.“ (AJFT2BO)

Sollte sich die Klientin dort melden, würde ihr dort sicherlich eine entsprechende Einrichtung/ein entsprechende Dienst wie Pro Familia oder der ASD genannt werden. Es ist jedoch fraglich, ob sich die Klientin tatsächlich beim Krisendienst melden würde, da sie ihre Situation vermutlich nicht als akute Krise empfindet. Ein Hinweis auf das Jugendamt/den ASD wäre wünschenswert gewesen.

- **Vermittlung an KJGD:** Ohne Adresse und nähere Angaben ist die Vermittlung an den KJGD vermutlich sinnlos, da es die Anruferin wahrscheinlich überfordern würde, allein die Adresse der zuständigen Stelle herausfinden und dort anzukommen. Zudem wird nicht erläutert, was der KJGD eigentlich ist. Es handelt sich mehr um einen Hinweis, welcher der Anruferin aus unserer Sicht nicht wirklich weiterhilft.

- **Vermittlung an die Schwangerenberatung:** Hier wird an die Schwangerenberatung mit Adresse/Telefonnummer/Sprechzeiten und dem Namen der dort zuständigen Mitarbeiterin vermittelt. Es wird erläutert, dass dort ein Beratungsgespräch geführt wird und der Anruferin dort weitergeholfen werden wird.

„Sollten sie darüber hinaus nach der Beratung dort noch Fragen haben, dann können Sie sich auch gerne wieder an uns wenden. (...) Sie kommen dann am besten zu uns in die offene Sprechstunde. (...)“ (aus AJASD7SASU)

Zusätzlich wird hier das Angebot gemacht wenn trotzdem noch weitere Fragen bestehen in die offene Sprechstunde des ASD zu kommen. Die Vermittlung an die Schwangerenberatung erscheint uns sinnvoll und vermittelt der Anruferin vermutlich das Gefühl die richtige Stelle genannt bekommen zu haben. Denn der Name Schwangerenberatung verspricht, dass hier Mitarbeiter anzutreffen sind, die sich mit den Schwierigkeiten junger werdender Mütter bestens auskennen.

- **Vermittlung an die offene Sprechstunde des ASD:** In drei Gesprächen mit ASD-Mitarbeitern wird der Anruferin angeboten die offene Sprechstunde des ASD aufzusuchen, dabei werden Adresse und Sprechzeiten genannt. Da kein Termin vereinbart wird, wird vorausgesetzt, dass die Klientin von sich aus vorbeikommt und selbstständig im Hilfesystem ankommt. Dies könnte die Klientin meiner Meinung nach überfordern, besser wäre es sofort einen persönlichen Termin auszumachen. Eine Studentin schildert ihre Erfahrung in einem der drei Gespräche folgendermaßen:

„Der Grund meines Anrufes schien nicht großartig zu interessieren, wenn ich etwas will, dann muss ich schon vorbeikommen, das war die eindeutige Nachricht.“ (aus AJFT1/ASDBO)

In den beiden telefonischen Gesprächen, die jeweils mit einer Erzieherin einer Kindertagesstätte stattgefunden haben fand keine Vermittlung statt, es wurde lediglich angeboten später noch einmal anzurufen wenn mehr Zeit ist bzw. die Leitung der Kita erreichbar ist. Wünschenswert wäre jedoch eine Vermittlung an den ASD oder eine andere Einrichtung bzw. Beratungsstelle wie Pro Familia gewesen.

In dem persönlichen Gespräch mit einem Praktikanten vom ASD (AJASD4O) und bei einem telefonischen Kontakt mit einem Mitarbeiter des ASD (AJASD2SASU) wurde nicht weitervermittelt, sondern die Anruferin konnte durch verbindliche Termine und Vereinbarungen sofort im Hilfesystem ankommen. Es fand eine ausführliche Beratung statt und Unterstützung rückte in greifbare Nähe. Diese Verbindlichkeit machte der Anruferin Mut und löste bei ihr ein Gefühl des Angenommenseins aus.

8.4.4 Fazit

Die unter diesem Punkt aufgeführten Feststellungen und Hypothesen beziehen sich auf die wenigen von uns zu diesem Fall geführten Gespräche und haben keine allgemeine Gültigkeit. Sie dienen dazu einen Überblick zu verschaffen, welche Schlüsse wir aus den von uns geführten Gesprächen ziehen konnten.

- Bei einem face-to-face-Kontakt scheinen sich die Mitarbeiter mehr Zeit für die Klientin zu nehmen und es kann scheinbar leichter eine persönliche Beziehung aufgebaut werden.

- Im Gegensatz zu den meisten telefonischen ASD-Kontakten zu diesem Fall konnte die Klientin bei dem persönlichen ASD-Kontakt im Hilfesystem ohne weitere Anstrengungen ihrerseits ankommen und Unterstützung durch den ASD wurde ihr verbindlich zugesagt. Dies war lediglich in diesem persönlichen und einem telefonischen ASD-Kontakt der Fall.
- Für die von den Studenten verkörperte Klientin war es angenehm, wenn sie nicht weiter vermittelt wurde, sondern (zunächst) das Gefühl haben konnte, an der richtigen Stelle gelandet zu sein und dort umgehend Unterstützung zu erhalten.
- Ein verbindlicher Termin durch einen ASD-Mitarbeiter erscheint uns bei der „jungen, schwangeren Frau“ zumindest in vielen Fällen sinnvoller als der Hinweis auf die offene Sprechstunde. Wir fürchten, dass viele junge Frauen den Schritt vom Telefonat zur Sprechstunde nicht machen, wenn der Termin so offen bleibt und niemand da ist, der sie erwartet. Was genau in der offenen Sprechstunde stattfinden kann oder soll, bleibt in den meisten Zuweisungsgesprächen unklar, so dass das Unsicherheitsgefühl der Klientin möglicherweise noch verstärkt wird.
- Die Klientin ist bereits aufgrund ihrer Situation und das bevorstehende Gespräch mit einer fremden Person unsicher und befindet sich durch die Schwangerschaft und ihre soziale und familiäre Situation bereits in einer Belastungssituation. Deshalb sollte ihr nach unserer Einschätzung möglichst das Gefühl gegeben werden, dass sie Unterstützung erhalten wird. Eine Konzentration auf die Schwierigkeiten und das Auslösen von Schuldgefühlen durch negativ formulierte Bemerkungen wie z.B. bei dem Telefonat AJASD1SASU sollten vermieden werden.
- Wenn die Vermittlung an eine geeignete Stelle wie die Schwangerenberatung mit Telefonnummer/Adresse und Ansprechpartner geschieht, kann durchaus auf ein Beratungsgespräch am Telefon verzichtet werden. Dennoch sollte der Gesprächspartner anbieten bei weiteren Fragen zukünftig wieder kontaktiert werden zu können.
- Das Jobcenter hat ein negatives Image und wird nicht als Hilfe-Einrichtung für seelische Notlagen empfunden, die in einem Fall wie diesem ja zumindest auch mit kommuniziert wurden. Deshalb sollte unserer Auffassung nach nicht primär an das Job-Center vermittelt werden. Die Klientin benötigt eine ihre verschiedenen Anliegen klärende Beratung bevor sie das Jobcenter sinnvollerweise aufsuchen kann.
- Bei einigen Anrufen wurde deutlich, dass eine weibliche Gesprächspartnerin erst einmal gegenüber einem männlichen Gesprächspartner bei einem solchen Anliegen vorgezogen wird. In drei Gesprächen konnten jedoch die männlichen Mitarbeiter, die kontaktiert wurden, anfängliche Zweifel sofort beseitigen und stellten sich für die Anruferin als sehr engagierte, kompetente und einfühlsame Gesprächspartner dar.
- Freie Träger scheinen das Jugendamt/ASD nicht immer als optimalen Ansprechpartner bei einem solchen Fall zu sehen und vermitteln eher an andere Stellen.
- Ein Mitarbeiter, der aufgrund seiner Tätigkeit viel mit dem ASD zu tun hat, hat jedoch sofort an den ASD vermittelt und der Anruferin die Einleitung einer Hilfe transparent geschildert. Möglicherweise sollten Mitarbeiter freier Träger besser über die Strukturen des Jugendamtes und das Hilfeplanverfahren informiert werden. Dies kann jedoch aufgrund der wenigen Kontakte mit freien Trägern hier nur als vage Vermutung geäußert werden.
- Alle Träger und Einrichtungen sollten eine Liste mit Telefonnummern und Adressen des ASD in Spandau, sowie von anderen Beratungsstellen wie Schwangerenberatung, Erziehungsberatung und ProFamilia zur Hand haben, an die sie je nach Anliegen von Anrufern vermitteln können.
- Anrufbeantworter lösen Unsicherheit aus und sollten nur geschaltet werden, wenn sie Infos geben, wann ein Mitarbeiter persönlich zu erreichen ist..

- Kindertagesstätten sind vormittags schwer erreichbar und die Erzieherinnen sind vermutlich u.a. aufgrund von Überlastung nicht in der Lage an eine entsprechende Stelle zu vermitteln. Uns ist durchaus bewusst, dass diese MitarbeiterInnen es auch zunächst nicht als ihre Aufgabe ansehen, werdende Mütter an die richtige Stelle zu vermitteln. Dennoch wäre ein Hinweis auf das Jugendamt auch von ihrer Seite her wünschenswert. Sinnvoll wäre ein AB mit einer Ansage, wann Gespräche entgegengenommen werden können oder ein Telefondienst.

9. Literaturverzeichnis

- Alscher, J. Kundenzufriedenheit in der Sozialen Arbeit, unveröffentlichte Diplomarbeit im Studiengang Sozialarbeit/Sozialpädagogik an der Evangelischen Fachhochschule Berlin, 2003
- Decker, F. Das große Handbuch Management für soziale Institutionen, Landsberg/Lech 1997
- Gross, P. Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft Opladen 1983
- Grüsser, S.M., & Thalemann, R. Computerspielsüchtig? Rat und Hilfe für Eltern. Bern 2006
- Kähler, H. Soziale Arbeit in Zwangskontexten München/Basel 2005
- Lüders, Ch. Was erwarten die Kunden von sozialen Einrichtungen und Diensten, in: Gerull, P. (Hg): Soziales Qualitätsmanagement, Hannover 2000
- Merchel, J. Dienstleistung als strategische Metapher, in NDV Heft 2, 1996, S. 123 – 144
- Müller, B. Schmidt, S.; Schulz, M. Wahrnehmen können – Jugendarbeit und informelle Bildung Freiburg i. Br. 2005
- Oelerich, G. (HG); Schaarschuch, A. Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht München/Basel 2005
- Schwabe, M. Wer sind unsere Kunden? Wie definieren sich unsere Aufträge? Worin bestehen unsere Leistungen. Wie die Dienstleistungs-metapher der Jugendhilfe zu neuen Einsichten verhelfen kann, in: Widersprüche, Heft 59, 1996, S. 11 - 30
- Simon, H./ Homburg, C. (Hg) Kundenzufriedenheit 2. Aufl. Wiesbaden 1997
- Thiersch, H. u. a. Der Blick der NutzerInnen auf die Soziale Arbeit Neuere empirische Erkenntnisse, München, 2006.