

Christina Lienhart & Bettina Hofer

## „Wir haben wirklich durchdersetzt, ...“

... was wir uns eigentlich zum Ziel gesetzt haben.“

– Gelingende Betreuungsverläufe in der ambulanten Familienarbeit aus der Perspektive von AdressatInnen.

*„Damals war es so, ich bin in der Früh auf allen Vieren aus dem Bett gekrabbelt. Ich bin schleppend irgendwie in die Küche gekommen. Ich hab, mit Ach und Krach und zehn Umwegen Brötchen für die Kinder auf den Tisch gebracht. [...] Ich habe dann nicht die Kraft gehabt, mit den Kindern die Hausaufgaben zu machen. Sondern ich bin aggressiv geworden. [...] Und da haben die Kinder immer gesagt: ‚Mama, du bist eine Katastrophe.‘ Ja das war irgendwie schmerzhaft, weil welche Mutter lässt sich das gern sagen? [...] Mittlerweile ist es so, dass ich mit meinen Kindern auch alleine ziemlich viel Spaß habe. Wir haben auch in der Familie viel Spaß. Ja, mittlerweile taugt es meinen Kindern. Weil sie einfach gesehen haben, hoppala, die Mama kann anders auch.“*

Eine Mutter gibt mit diesem Zitat Einblick in ihre Familiensituation vor und ein Jahr nach Beendigung der ambulanten Familienarbeit. Das Zitat stammt aus einem Evaluationsforschungsprojekt zur Ambulanten Familienarbeit Tirol (AFA) als Einrichtung von SOS-Kinderdorf, in dem Nutzen und Wirkung vor allem anhand der KlientInnenperspektive erhoben wurden. Das Aufgabenfeld der ambulanten Familienarbeit ist im österreichischen Jugendwohlfahrtsgesetz im § 27 als „Unterstützung der Erziehung“ verankert. Diese umfasst die Beratung der Erziehungsberechtigten und der Minderjährigen ebenso wie die Förderung der Erziehungskraft der Familie und der Entwicklung der Minderjährigen (vgl. JWG 1989 § 27). Das Forschungs-

projekt wurde vom Sozialpädagogischen Institut durchgeführt und von Prof. Klaus Wolf (Universität Siegen) wissenschaftlich begleitet.

Die Rekonstruktionen ehemaliger AdressatInnen geben deutliche Hinweise, welche sechs zentralen Aspekte günstige Betreuungsverläufe kennzeichnen. Dadurch werden auch Anforderungen an MitarbeiterInnen deutlich. Im Folgenden werden die Aspekte „Beziehung“ und „Professionalität“ skizziert, sowie die weiteren vier Aspekte kurz angeführt.

### **Respekt- und vertrauensvolle Beziehung**

*„Da nützt der beste Professor und Doktor nichts, wenn man kein Vertrauen hat.“*

InterviewpartnerInnen hatten vor der Begleitung vielfach Herabsetzungen von institutioneller oder privater Seite erlebt. Eine wohlwollende und respektvolle Haltung der ambulanten BeraterInnen und ihr Interesse an den KlientInnen und ihrer Lebenssituation war deshalb in vielen Fällen ein Schlüssel zu einer gelungenen ambulanten Begleitung. Insbesondere die Frauen erzählen von





**DSA Mag. Christina Lienhart**  
Jg. 1972; Sozialarbeiterin und  
Erziehungswissenschaftlerin; Wissen-  
schaftliche Mitarbeiterin im Sozial-  
pädagogischen Institut/Fachbereich  
Pädagogik/SOS-Kinderdorf.



**Mag. Bettina Hofer**  
Jg. 1967; Erziehungswissenschaftlerin  
und Bewegungspädagogin;  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin im  
Sozialpädagogischen Institut/Fach-  
bereich Pädagogik/SOS-Kinderdorf.

*so nachdenke, wie sie ihre Arbeit gemacht hat und so. Ja, ich meine, sie hat eine Ahnung. Sie hat vielleicht mit ihre, was ist sie, gut Mitte zwanzig, älter ist sie eh noch nicht. Hat sie mehr Ahnung vielleicht, wie heute eine mit Vierzig.“*

### **Vier weitere Aspekte gelingender Betreuungsverläufe**

*„Wir haben eine super Zusammen-  
arbeit gehabt.“*

Professionelle Kompetenzen sollten sich nicht nur auf den beraterischen Kontext beziehen, sondern auch „handfeste“ Unterstützung in der Alltagsbewältigung inkludieren. Die Koproduktion zwischen Familien und ambulanten FamilienberaterInnen wird deutlich durch das gemeinsame Arbeiten an Problemlösungen – von der Zielvereinbarung bis zum Erproben neuer Strategien im Umgang mit Herausforderungen. In diesem gemeinsamen Prozess können auch direktive Interventionen als unterstützend erlebt werden – allerdings nur, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Zu guter Letzt ist das Erleben der eigenen Wirkmächtigkeit – das Erleben des Kontrollgewinns über das eigene Leben – durch individuell dosierte Strategien der Ermutigung und Aktivierung ein Kennzeichen und gleichzeitig Ergebnis gelungener Betreuungsverläufe, wie eine Mutter illustriert: *„Ich habe immer die Schuld bei mir gesucht. [...] sie [die Beraterin] hat mich einfach insofern auch bestärkt, dass die Fehler da nicht nur bei einer Mama liegen. [...] Und sie hat mir eigentlich gelehrt, dass ich einfach leichter mit den Sachen umgehen kann.“*

ambulanten BeraterInnen als zentrale Vertrauenspersonen. Auch ein Vater betont menschliche Qualitäten, wenn er von der ambulanten Beraterin spricht: „Jetzt die Erika war keine so typische Betreuerin nicht. Das war einfach eine, die ist gekommen und das hat gepasst. Da hat die Chemie funktioniert, die war, die hat hergepasst zu uns.“ Diese Aussage steht auch dafür, dass MitarbeiterInnen sich behutsam den Familien, ihren Erfahrungen, Sichtweisen, Deutungsmustern und den daraus resultierenden Handlungslogiken annäherten. Gelang es, am so genannten Eigen-Sinn der KlientInnen „anzudocken“, erhöhte sich die Wahrscheinlichkeit von Veränderungen im Rahmen der ambulante Begleitung (vgl. Wolf 2006, S. 245).

Neben Beziehungsqualität betonen die InterviewpartnerInnen in Hinblick

auf ihre belastete Alltagspraxis explizit professionelle Herangehensweisen der ambulanten BeraterInnen.

### **Professionelle Kompetenz**

*„Ich hab gesehen, meine Tochter isst, meinem Buben wird geholfen. Endlich anständige Leute, die was mir den Weg zeigen.“*

InterviewpartnerInnen erwarteten neue Ideen und Vorschläge, die sich von ihrem Wissen und ihren Erfahrungen unterschieden. Diese wurden gemeinsam diskutiert und letztlich konnten die Familien selbst die für sie passenden Entscheidungen treffen. Um passgenaue Herangehensweisen anbieten zu können, benötigen ambulante BeraterInnen einen „Überhang professioneller Kompetenz“ (Wolf 2006, S. 86f.) – ein breites Spektrum an Erfahrungen, professionellem Wissen und Handlungsmöglichkeiten sowie ein Bewusstsein um die eigenen Grenzen. Eine Interviewpartnerin beschreibt eindrücklich, wie sie professionelle Kompetenz von Lebenserfahrung zu differenzieren begann: *„Zuerst war ich ein bisschen geschockt, weil sie [die ambulante Beraterin] so jung ist. Und dann war es, weil ich mir gedacht habe, hmm, die hat noch kein Kind. [...] Aber wenn ich dann*

## **LITERATUR**

*Ausführlicher Artikel in  
Hofer, B./Lienhart, C. (2009):  
Da nützt der beste Professor  
und Doktor nichts. In: Forum  
Erziehungshilfe 2/2009.  
Weinheim. S. 88 – 92.*

*Literaturliste unter  
[www.sp-impulse.at](http://www.sp-impulse.at)*