



SPI Schriften 2008

## Evaluation

# Ambulante Familienarbeit Tirol

unter besonderer Berücksichtigung der Perspektive der Familien

*„Sie hat wirklich alles getan. Sie war wirklich da.“*

## Ergebnisbericht



Jahr: 2008  
Herausgeber: Sozialpädagogisches Institut, Fachbereich Pädagogik, SOS Kinderdorf  
Autorinnen: Mag.<sup>a</sup> Bettina Hofer, Mag.<sup>a</sup> Christina Lienhart

e-mail: [sos-kinderdorf.spi@sos-kd.org](mailto:sos-kinderdorf.spi@sos-kd.org)  
web: <http://paedagogik.sos-kinderdorf.at/?Forschung>  
<http://www.sos-kinderdorf.at>

grafische Gestaltung: [medienwerkstatt.cc](http://medienwerkstatt.cc)

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>3</b>
<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
1. Zur Projektentwicklung	5
2. Wozu eine Evaluation?	6
<b>Evaluationsdesign</b>	<b>8</b>
1. Untersuchungsfrage	8
2. Methodisches Vorgehen und Untersuchungsgruppe	8
2.1 Aktenanalyse	9
2.2 Qualitative Interviews	9
3. Zusammenarbeit mit ExpertInnen aus Praxis und Forschung	11
<b>Ergebnisse</b>	<b>13</b>
<b>Ergebnisse der Aktenanalyse</b>	<b>13</b>
1. Mit welchen Familien arbeitet die AFA?	14
1.1 Die Untersuchungsgruppe	14
1.2 Alter und Geschlecht der betreuten Kinder/Jugendlichen	14
1.3 Familienformen	15
1.4 Herkunftsland der Kindeseltern	15
1.5 Belastende Faktoren für Kinder und Jugendliche	16
2. Zentrale Aspekte im Betreuungsverlauf	17
2.1 Ziele	17
2.2 Probleme am Betreuungsbeginn und Veränderungen	20
2.2.1 Probleme wurden weitestgehend gelöst	20
2.2.2 Wesentliche Probleme wurden gelöst, einiges bleibt ungelöst	21
2.2.3 Probleme bleiben gleich oder ähnlich gravierend	22
2.2.4 Es gab keine Probleme	23
2.3 KlientInnenperspektive	23
2.4 Kontrolle	23
2.5 Ressourcen	24
2.6 Dauer und Beendigung der Betreuung	25
<b>Ergebnisse der Interviewauswertung</b>	<b>28</b>
1. Was loben Familien ganz besonders?	28
2. Was haben Familien kritisch erlebt?	33
3. Was fällt im Vergleich der Interviews zur Aktenanalyse besonders auf?	38

4.	Wirkungen in der ambulanten Familienarbeit	40
<b>Abgeleitete Themen, Fragen und Empfehlungen</b>		<b>44</b>
1.	Empfehlungen von InterviewpartnerInnen	44
2.	Abgeleitete Themen und Fragen	45
3.	Zur Diskussion, konzeptionellen Überlegung und Positionierung im Team	47
4.	Resümee	49
<b>Verwendete Literatur</b>		<b>51</b>
<b>Literatur zu „Family Group Conference“</b>		<b>51</b>

# Einleitung

## 1. Zur Projektentwicklung

In einer Besprechung mit C. Moser (Leiter Fachbereich Betriebswirtschaft), C. Posch (Leiter Fachbereich Pädagogik), W. Schreyer (Leiter Ambulante Familienarbeit Tirol), W. Vyslozil (Geschäftsführer SOS-Kinderdorf) und S. Wildbichler (regionaler Geschäftsführer SOS-Kinderdorf Imst) wurde überlegt, das Arbeitsfeld der Ambulanten Familienarbeit Tirol (AFA) aus wissenschaftlicher Perspektive zu reflektieren. Dem ging eine Anregung von C. Drobil (Mitarbeiter Qualitätsentwicklung) in einem Bericht anlässlich eines Standardbesuches im AFA-Standort Landeck voraus. F. Redolfi (Mitarbeiter AFA Landeck) thematisierte im Rahmen dieses Standardbesuches das langjährige Interesse an einer Studie zur Wirksamkeit und Nachhaltigkeit der ambulanten Familienarbeit.

In Kooperation mit Werner Schreyer übernahmen 3 MitarbeiterInnen der AFA Vorarbeiten zu einer potentiellen Studie über die Wirkung der ambulanten Familienarbeit. Da im AFA-Standort Innsbruck zu diesem Zeitpunkt personelle Ressourcen zur Verfügung standen, beauftragte das Sozialpädagogische Institut (SPI) die AFA dazu im Rahmen von 5 Wochenstunden für 3 Monate. Die Vorarbeiten beinhalteten:

- ☉ die Erstellung eines Exposés, in dem die Vorgeschichte, potentielle Zielgruppen und Ziele sowie erste Überlegungen zur Herangehensweise skizziert wurden
- ☉ eine Literaturrecherche, die eine Literaturliste und eine Liste von Wirkfaktoren zum Ergebnis hatte.

Nach Gesprächen mit dem SPI filterte die AFA aus ihren Vorüberlegungen die für sie zentrale Fragestellung heraus: „Was wirkt in der ambulanten Familienarbeit, unter besonderer Berücksichtigung der Sicht der KlientInnen?“

Ausgehend von dieser Fragestellung und auf Basis der AFA-Vorarbeiten recherchierte Bettina Hofer nach thematisch ähnlichen Studien im deutschsprachigen Raum und nahm Kontakt zu Klaus Wolf/Universität Siegen auf. Das Gespräch mit Klaus Wolf ergab, dass die Frage nach der Wirkung ambulanter Familienarbeit ein Thema für ein Evaluationsforschungsprojekt wäre. Den Auftraggebern Christian Posch und Werner Schreyer wurden 3 Projektvarianten vorgeschlagen:

- ☉ Ein externes Forschungsinstitut führt das Evaluationsforschungsprojekt durch.
- ☉ Das Evaluationsforschungsprojekt wird als Dissertationsprojekt vergeben.
- ☉ Das SPI führt das Projekt mit wissenschaftlicher Begleitung von Klaus Wolf durch.

Die Auftraggeber entschieden sich für ein vom SPI durchzuführendes und von Klaus Wolf begleitetes Evaluationsforschungsprojekt. Das Projekt startete Ende Mai 2007 mit einer Laufzeit von einem Jahr, durchgeführt von Bettina Hofer und Christina Lienhart, beide wissenschaftliche MitarbeiterInnen im Sozialpädagogischen Institut.

Das Interesse an einer Studie zur Wirksamkeit der ambulanten Familienarbeit wird konkretisiert.

Insbesondere soll die KlientInnenperspektive berücksichtigt werden.

Die Evaluation wurde vom SPI durchgeführt und von Klaus Wolf/Uni Siegen begleitet.

Mit 30. Juni 2008 liegt ein Ergebnisbericht für die Auftraggeberinnen Elisabeth Hauser (Leiterin AFA Tirol seit August 2007) und Olga Cracolici (Leiterin Fachbereich Pädagogik seit März 2008) vor.

*Den befragten Familien danken wir für ihre Beteiligung und die Einblicke in ihre Erfahrungen.  
Für die konstruktive und unterstützende Zusammenarbeit und Begleitung herzlichen Dank an Klaus Wolf, die beteiligten AFA-MitarbeiterInnen und den Projektbeirat!*

Bettina Hofer und Christina Lienhart  
Innsbruck, im Juni 2008

## 2. Wozu eine Evaluation?

*[...] die Wirksamkeit zu untersuchen, ist notwendig und sinnvoll, denn wir sollten in der pädagogischen Praxis das tun, was möglichst viel nützt und zugleich möglichst wenig schadet und unsere Mittel insbesondere dort und so einsetzen, wo und wie sie am wirkungsvollsten sind. Schließlich sollten wir unsere Interventionen so gestalten, dass wir aus den Erfolgen und Misserfolgen systematisch lernen können.*  
Wolf 6/2006

Mit 1. April 2004 hat der Verein SOS-Kinderdorf die vorher vom „Verein für Soziale Arbeit“ durchgeführte ambulante Betreuung von Familien im Auftrag der Jugendwohlfahrt aufgenommen. Das Angebot der ambulanten Familienarbeit der AFA Tirol wird als „Unterstützung der Erziehung“, verankert im Tiroler JWG §13, im Auftrag der Jugendwohlfahrt durchgeführt. Zusätzlich zum amtlichen Auftrag durch das Jugendamt setzt sich die AFA zum Ziel, einen „inneren Auftrag“ durch die Familie zu bekommen. Es sollen Veränderungen erreicht werden, die im Sinne der Kinder und Jugendlichen wünschenswert erscheinen (vgl. Schreyer o. J., S.137).

Laut Konzept setzt sich die AFA folgende Ziele (vgl. Schreyer 2007, S.4 u. S.10): Die Selbstverantwortung der Erziehungsberechtigten und die Autonomie der Familie werden als übergeordnete Ziele beschrieben. In der Zusammenarbeit von Familien und AFA-MitarbeiterInnen soll die Familiensituation entlastet und Perspektiven erarbeitet werden, die sich förderlich auf die Familie auswirken. Ausgehend von diesen Zielen geht es lt. Konzept in der ambulanten Familienarbeit darum:

- ☉ den Ist-Stand zu analysieren, Probleme zu würdigen und Ressourcen zu definieren
- ☉ eine Sinnfindung und Beziehungsgestaltung sowie familiäre Kommunikation zu unterstützen
- ☉ Konflikte zu lösen, die Erziehungskompetenz zu erweitern, Entwicklungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche zu verbessern, unterschiedliche individuelle Bedürfnisse und Autonomiestreben sichtbar zu machen und zu akzeptieren
- ☉ einen konstruktiven Umgang mit der Außenwelt und eine bessere Integration in das Gemeinwesen zu fördern
- ☉ heilsame Erfahrungen in der konkreten Beziehungsgestaltung zu machen, Identität zu finden, Selbstwert zu entwickeln
- ☉ zusätzliche Hilfsangebote zu eröffnen, Lebenskrisen bei der Ablösung aus der eigenen Familie zu bewältigen, konkrete Veränderungsschritte auf der Verhaltensebene umzusetzen.

Das Evaluationsforschungsprojekt soll die Arbeit der AFA dokumentieren und einen Beitrag zu deren Qualitätsentwicklung leisten. Die AFA erwartet sich

- ③ Erkenntnisse über die Wirksamkeit ihrer Arbeit bei den von ihr betreuten Familien und
- ③ Erkenntnisse, in welcher Relation der von den Familien beschriebene Nutzen und die Ziele der AFA stehen.

Die aus den Informationen und Erfahrungen der AdressatInnen abgeleiteten Ergebnisse sollen

- ③ der Reflexion der ambulanten Familienarbeit dienen und
- ③ zur Weiterentwicklung des Angebotes beitragen.

... sollen Erkenntnisse über die Wirksamkeit und den Nutzen ihrer Arbeit gewonnen werden.

# Evaluationsdesign

## 1. Untersuchungsfrage

Die Wirksamkeit der ambulanten Familienarbeit zu untersuchen ist ein Vorhaben, das die Komplexität menschlichen Handelns einzubeziehen hat. Es nimmt ein Feld in den Blick, in dem Interventionen der Familienarbeit in Beziehung zu anderen Einflüssen und zu individuellen Verarbeitungsstrategien wirken. Positive wie negative Wirkungen werden oft nicht sofort, sondern erst in einer längeren biographischen Perspektive sichtbar (vgl. Wolf 2007). Welche Effekte die ambulante Familienarbeit erzielt und welche Intervention zu welcher Wirkung geführt hat, lässt sich in dem komplexen Feld folglich nicht unmittelbar feststellen. Die Frage der Wirkung fokussiert daher auf Veränderungen: bei der Bewältigung von Problemen ebenso wie in Bezug auf die Entwicklungschancen der Kinder.

Das Evaluationsprojekt sollte in Erfahrung bringen, was die von der AFA betreuten Familien als besonders hilfreich und als Unterstützung erlebt haben. Ebenso ging es der Frage nach, womit die Familien unzufrieden waren und was sie in der Betreuung durch die AFA vermisst haben. Es sollte untersucht werden, zu welchen zusätzlichen Ressourcen Familien Zugang gefunden und welche zusätzlichen Belastungen sich für Familien ergeben haben.

Die uns in der Untersuchung leitende zusammenfassende Fragestellung lautete daher:

- ☉ Wie erlebten die von der AFA betreuten KlientInnen bzw. Familien die ambulante Familienarbeit? Welche Qualitätskriterien lassen sich daraus begründen?

## 2. Methodisches Vorgehen und Untersuchungsgruppe

Die Auswahl von Methoden und Untersuchungsgruppe orientierte sich am Projektziel, die Sichtweisen von Familien in Bezug auf Veränderungen während und nach der ambulanten Familienbetreuung zu erheben und zu analysieren. Zudem sollten Informationen zu einer größeren Zahl von betreuten Familien gewonnen und dokumentiert werden. Daraus wurden – die Arbeit der AFA bestärkende wie irritierende – Ergebnisse herausgefiltert. Um eine Anschlussfähigkeit der Ergebnisse an die Praxis der ambulanten Familienarbeit zu gewährleisten, wurden AFA-MitarbeiterInnen in die Planung des Projektes ebenso einbezogen wie bei der Verdichtung von Informationen und der Deutung von Daten.

Für die Datenerhebung wählten wir 2 Zugänge:

- ☉ Aktenanalyse und
- ☉ qualitative, teilstandardisierte Interviews.

In die Evaluation wurden alle Familien einbezogen, mit denen die Betreuung im Zeitraum 1. Oktober 2006 bis 30. April 2007 beendet wurde. Der gewählte zeitliche Rahmen machte eine Vollerhebung für die Aktenanalyse möglich. Zudem steht er in Bezug zu den Interviewterminen. Zwischen Betreuungsbeendigung und Gespräch sollte eine Phase von mindestens einem halben Jahr bis zu ungefähr einem Jahr

Unterstützendes und Belastendes soll erhoben werden.

Die Untersuchungsfrage

Qualitative und quantitative Verfahren

Vollerhebung aller Familien mit einem Betreuungsende zwischen Oktober 06 und April 07

bestehen. Mit diesem Abstand sollten Erinnerung wie Reflexion der InterviewpartnerInnen gewährleistet sein.

## 2.1 Aktenanalyse

Die Aktenanalyse beinhaltet eine Vollerhebung von insgesamt 38 Familien. Die uns von der AFA zur Verfügung gestellten Akten bestanden in der Regel aus einer „Vereinbarung“ zwischen Jugendamt und AFA mit Eröffnungsbericht bzw. Problemdarstellung und Zielvorstellung des Jugendamtes, aus formalen „Aufträgen“ des Jugendamtes an die AFA und insbesondere aus „Berichten“ der AFA zu den einzelnen Betreuungsphasen.

Die Aktenanalyse fokussierte auf 3 Fragenkomplexe:

- ☉ Mit welchen Familien arbeitet die AFA?  
Aus den Unterlagen wurden Daten zur Familie ebenso erhoben wie Themen und Probleme im Betreuungsverlauf, Entwicklungsbeeinträchtigungen von Kindern, Armutsbelastungen, Migrationshintergrund oder innerfamiliäre wie außerfamiliäre Ressourcen.
- ☉ Wie arbeitet die AFA mit den Familien?  
Dazu wurden Ziele und Vereinbarungen recherchiert, Betreuungssetting, KlientInnenperspektive, Hinweise auf Ermutigungsprozesse und direkte, kontrollierende Interventionen erhoben.
- ☉ In welchem Kontext arbeitet die AFA?  
Den Akten konnte zu diesem Themenfeld das auftraggebende Jugendamt, die Betreuungsdauer sowie SystempartnerInnen im Betreuungsverlauf entnommen werden.

Die Auswertung erfolgte zuerst Einzelfall bezogen, d. h. den 3 genannten Fragenkomplexen mit ihren Unterthemen wurden aus dem dokumentierten Material zu einer Familie Informationen zugeordnet. Die anschließende Zusammenschau der 38 Einzelauswertungen ergab eine deskriptive Darstellung der betreuten Familien und ihrer Situation, der Vereinbarungen zwischen Familie, AFA und Jugendamt sowie der Veränderungen im Betreuungsverlauf. Die detaillierten Ergebnisse sind im folgenden Kapitel nachzulesen.

Ergebnisse der Aktenanalyse sollten aber nicht nur das Arbeitsfeld der AFA dokumentieren, sondern auch Kriterien für die Auswahl jener Familien zur Verfügung stellen, die für ein Interview angefragt werden könnten.

## 2.2 Qualitative Interviews

### Auswahl der Familien

Von den 38 Familien, mit denen die Beendigung der AFA-Betreuung etwa ein halbes bis zu einem Jahr zurückliegt, sollten 10 bis 12 Familien für ein Gespräch ausgewählt werden. Die Auswahl der Familien erfolgte nach 3 wesentlichen Kategorien, die eine Kontrastierung der Familien zum Ziel hatten:

- ☉ Familien mit vielen und Familien mit wenigen HelferInnen, die zusätzlich zur AFA unterstützten
- ☉ AFA-Betreuungen mit klaren und mit diffusen Zielen

Auswertung von Akten aller 38 Familien mit dem Ziel, das Arbeitsfeld zu dokumentieren und die Interviewauswahl vorzubereiten

Kontrastierende Auswahl von 12 Familien

- ☉ Familien mit chronischen Problemverläufen und Familien mit einer Krise bzw. einem besonderen Ereignis, die zu einer Begleitung durch die AFA führten.

Zusätzlich versuchten wir, pro AFA-Standort 2 Familien zu gewinnen, Familien aus ländlichen und städtischen Regionen, die mehr und die weniger freiwillig einer Unterstützung zustimmten, Familien mit Migrationshintergrund, mit einer und mit 2 Bezugspersonen sowie mit organischen und abrupten Beendigungsprozessen zu berücksichtigen. Damit sollten für die Gesamtgruppe „typische“ und „untypische“ Familien und Betreuungsverläufe repräsentiert sein.

### **Durchführung der Interviews**

Die erste Kontaktaufnahme zu den Familien übernahmen AFA-MitarbeiterInnen bzw. 2 Mal eine Jugendamtssozialarbeiterin. Von 16 ausgewählten Familien waren 4 nicht erreichbar bzw. stimmten einem Interview nicht zu. In einem telefonischen Vorgespräch mit uns Interviewerinnen vereinbarten wir den Gesprächstermin. Vermittelt wurde uns, „man erzähle gern über die AFA-Betreuung“, „es passe schon, wenn man komme“ oder „gut, dass die AFA das wissen will“. Die Gespräche fanden überwiegend bei den Familien zu Hause statt, 3 Mal wurde ein Treffen in einem Kaffeehaus vereinbart. Ein Mal ist die Interviewerin versetzt worden, der zweite Termin hat stattgefunden.

Wir leiteten das Gespräch mit einer kurzen Information zum Projekt ein, wiesen die GesprächspartnerInnen auf den Datenschutz hin und sicherten ihnen einen vertraulichen Umgang mit den erhobenen Daten zu, auch gegenüber ihren früheren AFA-BetreuerInnen.

Von den 12 Interviews wurden 6 Gespräche mit Müttern geführt, 4 Gespräche mit Eltern, ein Gespräch mit Mutter und Jugendlichen und ein Gespräch mit einem Jugendlichen. Wir sind jeweils von den GesprächspartnerInnen erwartet worden und sie haben sich Zeit für das Gespräch genommen. Wenn Kinder zu Hause waren, sind sie dabei gesessen, waren in einem anderen Raum und sind immer wieder dazu gekommen bzw. haben wir sie miteinbezogen, beispielsweise gefragt, ob sie sich an die Frau A. erinnern, oder sie haben Schulbuch und Spielzeug hergezeigt. Bei einem Gespräch wurde der Termin so gelegt, dass der Vater zu Hause und für die Kinder zuständig war.

### **Das qualitative, teilstandardisierte Interview**

Gespräche mit Familienmitgliedern dienten als zentrales Datenerhebungsinstrument im Evaluationsprozess, der insbesondere die Sichtweisen von Familien berücksichtigen sollte. Das Erleben und die Erfahrungen der InterviewpartnerInnen mit der ambulanten Familienarbeit wurden in einer alltagsnahen Gesprächssituation erhoben. Ein teilstandardisiertes Interview mit einem vorbereiteten Gesprächsleitfaden gab zum einen Themen vor, die in jedem Gespräch beinhaltet sein sollten, insofern die InterviewpartnerInnen dazu erzählen wollten. Zum anderen ermöglichte es ihnen, zusätzliche für sie relevante Themen einzubringen. Im Gespräch orientierten wir uns zwar am Leitfaden, ohne aber die Reihenfolge einhalten zu müssen. Wir fragten nach der Situation vor Beginn der ambulanten Familienarbeit, nach dem ersten Treffen, den Hoffnungen, Befürchtungen und Vereinbarungen mit der AFA. Wir baten die GesprächspartnerInnen, uns von besonderen Terminen mit der AFA zu erzählen und wollten wissen, was ihnen besonders geholfen hat und was sie besonders belastend erlebt haben. Zudem versuchten wir, von anderen HelferInnen und sozialen Ressourcen zu erfahren. Wie es zum Ende der Betreuung kam, was sie anderen Familien in ähnlichen Situationen empfehlen und was sie diesen über die AFA sagen würden, waren meist abschließende Gesprächsthemen.

Nach einem Erstkontakt durch AFA-MitarbeiterInnen wurden Interviews mit insgesamt 15 Erwachsenen und 2 Jugendlichen geführt.

Interviews wurden mit dem Ziel geführt, das Erleben der Familien zu erheben.

### Interviewauswertung

Die Interviews wurden mit Einverständnis der Befragten aufgezeichnet und anschließend großzügig ausgewählte Interviewsequenzen transkribiert. Die Auswertung der einzelnen Interviews erfolgte wie die Aktenauswertung in Form einer Datenanalyse, unterstützt durch das Computerprogramm MaxQDA, mit dem Ziel die Datenmenge zu strukturieren und für eine Zusammenschau vorzubereiten. In jedem Transkript wurden einzelnen Textpassagen 6 Themen (Codes) zugeordnet: „Lob“ und „Kritik“ an der AFA, Hinweise auf „Ermutigungsprozesse“, „Wirkung“ der Interventionen bzw. von den Familien wahrgenommene Veränderungen, „Empfehlungen“ und „Auffallendes im Vergleich zur Aktenanalyse“. Die Codierung der Interviews erfolgte überwiegend in Einzelarbeit. Wer das Gespräch geführt hatte, übernahm die Auswertung. In den folgenden Auswertungsprozess, einer Zusammenschau der Einzelfallanalysen, bezogen wir Reflexionsgespräche im Projektteam und Rückmeldungen von AFA-MitarbeiterInnen ein.

Die Interviews wurden in einer Zusammenschau der Einzelfallanalysen zu 6 Themen ausgewertet.

## 3. Zusammenarbeit mit ExpertInnen aus Praxis und Forschung

### Wissenschaftliche Begleitung

Das Evaluationsforschungsprojekt wurde von Dr. Klaus Wolf, Professor für Sozialpädagogik an der Universität Siegen, begleitet. In 3 Workshops mit Klaus Wolf wurde ein Untersuchungsdesign entwickelt, die Datenerhebung und -auswertung sowie die Auswahl der Familien für die Interviews vorbereitet. Klaus Wolf wird zudem die abschließende AFA-interne Tagung im Oktober 2008 mitgestalten.

Klaus Wolf begleitet das Projekt von der Konzeptentwicklung bis zum Transfer der Ergebnisse.

### Beteiligung und Unterstützung von AFA-MitarbeiterInnen

Wie eingangs beschrieben, übernahmen AFA-MitarbeiterInnen und AFA-Leitung (Eva Dubsek, Elisabeth Hajnsek, Fredl Redolfi und Werner Schreyer) Vorarbeiten und arbeiteten mit dem SPI in konzeptionellen Fragen zusammen. Kathrin Stocker und Andreas Mauroner stellten sich für ein Gespräch zur Verfügung, in dem sie einen Einblick in ihre Familienarbeit gewährten. Das Evaluationsdesign wurde beim tirolweiten Teamtag der AFA im Juni 2007 vorgestellt.

Die AFA als Auftraggeberin war in den Evaluationsprozess eingebunden, MitarbeiterInnen unterstützten bei konkreten Projektetappen.

Das Material für die Aktenanalyse stellten uns Werner Schreyer, Elisabeth Hauser, Heide Ortner und MitarbeiterInnen aus den verschiedenen AFA-Standorten zur Verfügung. Bei der Auswahl der Familien baten wir KollegInnen aus der AFA um eine Einschätzung, ob sie sich die betreffenden Familien für ein Gespräch vorstellen könnten. Der Erstkontakt erfolgte durch AFA-BetreuerInnen, die den Familien wesentliche Informationen über das Projekt und für eine Entscheidung zur Teilnahme vermittelten. Sie warben überwiegend erfolgreich um eine Beteiligung der Familien. Im Dezember 2007 präsentierten wir Ergebnisse aus der Aktenanalyse und Eindrücke aus den ersten Interviews bei einem weiteren tirolweiten AFA-Teamtag.

Die Plausibilität und Praxistauglichkeit eines Teils der Interviewauswertungen prüften wir mit Elisabeth Hajnsek und Fredl Redolfi.

Bei einer abschließenden Tagung im Oktober 2008 mit AFA-Leitung und AFA-Team werden Ergebnisse aus der Evaluation diskutiert.

### Projektbeirat

Auf Empfehlung von Klaus Wolf wurde ein Projektbeirat installiert. Er besteht aus am Evaluationsprojekt in unterschiedlicher Funktion beteiligten Einrichtungen:

- ☉ AFA Tirol als Auftraggeberin mit Elisabeth Hauser in der Nachfolge von Werner Schreyer sowie Elisabeth Hajnsek und Fredl Redolfi
- ☉ Jugendwohlfahrt mit Eva Domoradzki und Gabriele Herlitschka sowie

Der Projektbeirat leistete wesentliche Beiträge zur Reflexion und zur Vernetzung von Praxis und Forschung.

- ☉ Fachbereich Pädagogik von SOS-Kinderdorf mit Auftraggeberin Olga Cracolici in der Nachfolge von Christian Posch und Michael Stark für die Qualitätsentwicklung.

In 3 Sitzungen informierten wir, Christina Lienhart und Bettina Hofer, über die Projektentwicklung und stellten Untersuchungsdesign, Herangehensweisen im Projektverlauf und erste Ergebnisse zur Diskussion. In einer abschließenden vierten Beiratssitzung am 10. Juli 2008 soll der vorliegende Ergebnisbericht diskutiert werden.

# Ergebnisse

Die Ergebnisse der Aktenanalyse beschreiben, mit welchen Familien, wie und in welchem Kontext die AFA arbeitet. Die Interviews mit Familienmitgliedern differenzieren das dokumentierte Material und ergänzen es mit den Sichtweisen der von der AFA begleiteten KlientInnen.

Bei der Auswahl der Themen, die in der Aktenanalyse und bei der Interviewauswertung leitend waren, orientierten wir uns an Vorgesprächen mit MitarbeiterInnen und am Konzept der AFA, an den von Klaus Wolf in seinen Forschungsprojekten zur Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) herausgearbeiteten Themen sowie an eigenen Erfahrungen aus der ambulanten Familienarbeit.

Die Ergebnisse des Evaluationsprojektes wurden insbesondere bei den Themen „Ermutigungsprozesse“, „Zugang zu sozialen Ressourcen im familiären und außerfamiliären Umfeld“ sowie „direktive, kontrollierende Interventionen“ im Kontext der SPFH-Forschungsergebnisse analysiert.

## Ergebnisse der Aktenanalyse

Ein Ziel der AFA in Bezug auf die Evaluationsstudie ist die Dokumentation von Informationen zu einer größeren Zahl von betreuten Familien. Deshalb wurden die Akten aller Familien aus der Untersuchungsgruppe ausgehend von den übergeordneten Fragestellungen „Mit welchen Familien, wie und in welchem Kontext arbeitet die AFA?“ analysiert. Die Akten setzten sich zusammen aus den AFA-Berichten zu den unterschiedlichen Betreuungsphasen und den Dokumenten der jeweiligen Jugendämter (wie Vereinbarungen mit Problemdarstellungen und Zielvorstellungen oder Eröffnungsberichte).

Die Aktenanalyse gibt im ersten Teil nicht nur Auskunft über die Anzahl der betreuten Familien, Kinder und Jugendlichen, das zahlenmäßige Verhältnis von Burschen und Mädchen oder die Herkunftsländer der Eltern. Sie soll zudem die vielfältigen Formen des Zusammenlebens unterschiedlicher Generationen abbilden. Deutlich werden auch Faktoren, die die betreuten Kinder und Jugendlichen in ihrer Entwicklung belasten. In den Berichten der AFA werden Betreuungsverläufe beschrieben, aus denen wir zentrale Aspekte herausgefiltert und im zweiten Teil ausgeführt haben. Der Betreuungsbeginn mit gemeinsamen oder unausgesprochenen Zielen ist dabei ebenso relevant, wie die Veränderungen hinsichtlich der benannten Probleme im Betreuungsverlauf. Wir haben die Akten dahingehend analysiert, ob es explizite oder unausgesprochene Kontrollaufträge gibt resp. zu geben scheint und wie diese wirken. Die Frage nach der systematischen Dokumentation der KlientInnenperspektive hat uns ebenso interessiert wie die internen und externen Ressourcen der Familien. Die Analyse der Betreuungsdauer haben wir schließlich verbunden mit der Art des Abschlusses: Welche Faktoren waren bei Abbrüchen und abrupten Beendigungen relevant und unter welchen Voraussetzungen kann eine Betreuungsdauer von maximal 6 Monaten zielführend sein?

**Abkürzungen:** KM = Kindesmutter, KV = Kindsvater, KE = Kindeseltern, LG = Lebensgefährtin/in, GE = Großeltern, JA = Jugendamt, FU = Fremdunterbringung, RF = Rückführung

Die Ergebnisse beziehen sich auf Aktenanalyse und Interviewauswertung.

Die Ergebnisse dokumentieren Informationen zu 38 Familien.

Sie beschreiben zentrale Aspekte im Betreuungsverlauf.

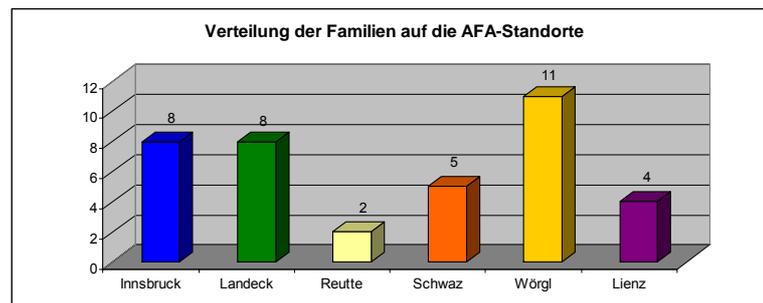
38 Familien mit  
65 Kindern und  
Jugendlichen

1/3 Einkindfamilien

# 1. Mit welchen Familien arbeitet die AFA?

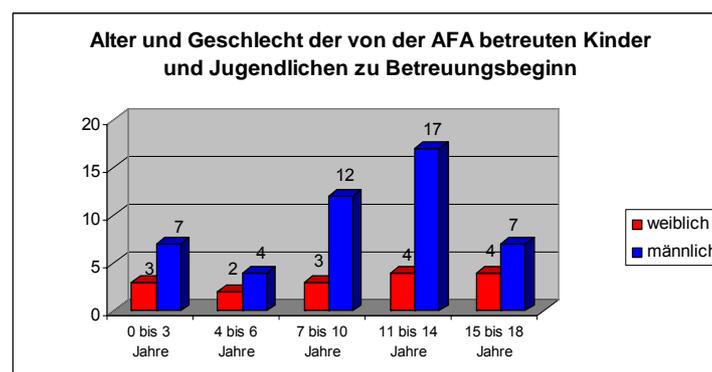
## 1.1 Die Untersuchungsgruppe

Aus den Akten geht hervor, dass im festgelegten Untersuchungszeitraum die Betreuung von 65 Kindern und Jugendlichen in 38 Familien abgeschlossen wurde. Zählt man alle in den Akten dokumentierten Kinder eines Elternpaares oder von Elternteilen und deren LebenspartnerInnen, bei denen die betreuten Kinder und Jugendlichen leben, so ergibt sich folgendes Bild: Die Untersuchungsgruppe besteht aus ca. einem Drittel an Einkindfamilien, zwei Drittel verteilen sich relativ gleichmäßig auf Familien mit 2, 3, 4 oder mehr als 4 Kindern.



Der AFA-Standort Wörgl stellt mit 28,95 % den größten Teil der Untersuchungsgruppe. MitarbeiterInnen der Standorte Innsbruck und Landeck arbeiteten mit je 21,05 % der Familien, die zwischen 1. Oktober 2006 und 30. April 2007 die AFA-Betreuung beendeten. 13,16 % der Untersuchungsgruppe wurden vom AFA-Standort Schwaz, 10,53 % vom AFA-Standort Lienz und 5,26 % vom AFA-Standort Reutte aus betreut.

## 1.2 Alter und Geschlecht der betreuten Kinder/Jugendlichen



In der Untersuchungsgruppe befinden sich erheblich mehr Burschen als Mädchen. Beinahe 75 % aller Kinder und Jugendlichen waren Buben und männliche Jugendliche. Auch die Statistik der AFA für den Berichtszeitraum 1.1.2007 bis 31.12.2007 bildet den zahlenmäßigen Überhang der Burschen ab. 2007 waren zwei Drittel der betreuten Kinder und Jugendlichen männlich.

Fast 3/4 der KlientInnen sind Burschen, auffallend viele im schulpflichtigen Alter.

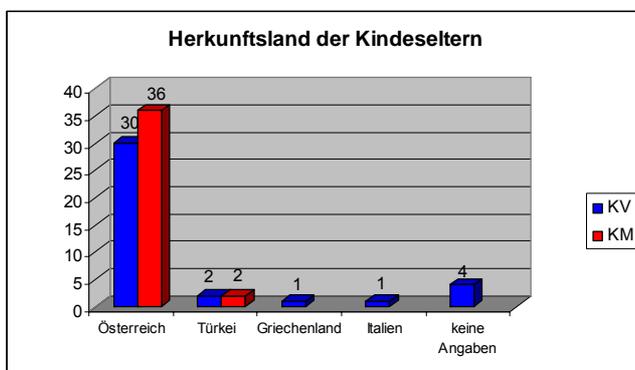
### 1.3 Familienformen

Die allgemein beobachtbaren Entwicklungen der Vervielfältigung von Familienformen zeigen sich auch bei den von der AFA betreuten Familien. Das Zusammenleben von Menschen unterschiedlicher Generationen in den 38 untersuchten Familien bildet sich wie folgt ab:

- ☉ 18 Familien können als *stabile Zweielternfamilien* definiert werden, wovon wiederum in 11 Familien die leiblichen Eltern zusammenleben. 7 Familien bilden eine Patchworkfamilie.
- ☉ In 11 Familien leben die Kinder und Jugendlichen während der AFA-Betreuung mit einem *alleinerziehenden Elternteil*.
- ☉ In 5 Familien können sich Kinder und Jugendliche auf eine *primäre Bezugsperson* verlassen, wohingegen die *LebenspartnerInnen* mehrfach *wechseln*.
- ☉ Bei 2 Familien leben die Kinder überwiegend mit ihren *Großeltern* zusammen.
- ☉ In 2 Familien scheinen die Kinder/Jugendlichen *keine verlässliche Bezugsperson* zu haben. Nach der Trennung der leiblichen Eltern wechselte die Obsorge zwischen den Elternteilen mehrmals, was für die Kinder einen mehrfachen Wechsel der primären Bezugspersonen und des Wohnortes bedeutete. In beiden Fällen kam es letztendlich zu einer Fremdunterbringung.

Fast die Hälfte sind Zweielternfamilien, überwiegend sind stabile Bezugspersonen vorhanden.

### 1.4 Herkunftsland der Kindeseltern



In der Untersuchungsgruppe befinden sich auffallend wenige Eltern(teile) mit Migrationshintergrund. Im Untersuchungszeitraum beendeten nur 2 Familien türkischer Herkunft die AFA-Betreuung. Beide Betreuungen endeten entweder abrupt oder wurden abgebrochen. Herausforderungen in der Arbeit mit türkischen Familien werden im Kapitel zu den Ergebnissen der Interviews beschrieben.

Wenige Familien mit Migrationshintergrund

In 4 Fällen lassen die Akten keine Aussage über die Herkunft der Kindesväter zu. Bei 2 binationalen Paaren stammen die Männer aus Italien oder Griechenland und die Frauen aus Österreich. In unserer Untersuchungsgruppe stammen die Elternteile aus 4 Nationen (inkl. Österreich). Die Statistik der AFA für den Berichtszeitraum 1.1.2007 bis 31.12.2007 gibt hingegen Auskunft über die Staatsangehörigkeit der betreuten Kinder und Jugendlichen. 2007 arbeiteten die AFA-MitarbeiterInnen mit 332 minderjährigen ÖsterreicherInnen (94,1 %) sowie mit 21 Minderjährigen (5,9 %) aus 11 weiteren Nationen (EU-BürgerInnen und Staatsangehörige aus Drittländern). Im Vergleich zur Untersuchungsgruppe aus der AFA-Evaluationsstudie weist die AFA-Statistik 2007 ein breites Spektrum an unterschiedlichen Herkunftsländern der

betreuten Kinder und Jugendlichen auf. Die in dieser Statistik angeführten 5 Kinder und Jugendlichen türkischer Staatsangehörigkeit dürften den 2 türkischen Familien unserer Untersuchungsgruppe angehören. In beiden Statistiken ist der Anteil von Familien, die nicht aus Österreich stammen oder die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen, eher gering.

## 1.5 Belastende Faktoren für Kinder und Jugendliche

Inwieweit sind aus den Akten belastende Faktoren ableitbar, die Entwicklungschancen von Kindern und Jugendlichen beeinträchtigen? Diesbezügliche Hinweise gibt es in 32 der 38 Familien, wobei die Entwicklungsbedingungen einiger Kinder und Jugendlichen sogar mehrfach beeinträchtigt sind. Dabei gilt es zu unterscheiden zwischen:

### Themen, die an den Kindern und Jugendlichen festgemacht werden

- ☉ *Entwicklungs- und Wahrnehmungsdefizite* betrafen Kinder und Jugendliche in 6 Familien.
- ☉ Bei 3 Jugendlichen wurden *psychische Probleme* diagnostiziert, davon hatte ein Jugendlicher bereits einen Suizidversuch unternommen.
- ☉ 9 Burschen im schulpflichtigen Alter fielen durch *negatives/auffälliges Verhalten in der Schule oder Schulverweigerung/kein Schulabschluss* auf. Es deutet vieles darauf hin, dass die Schule mit ihren vielfältigen Anforderungen bei diesen mehrfach belasteten Kindern/Jugendlichen als zusätzlicher Stressor auftrat und damit die Belastung erhöhte.
- ☉ In 3 Familien quälten die Jugendlichen *Zukunftsängste und Perspektivenlosigkeit*. 2 Jugendliche sind türkischer Herkunft und ohne Schulabschluss. Ein Jugendlicher ist der potentielle Erbe eines vollkommen verschuldeten Bauernhofes ohne Aussicht auf Verbesserung.

### Themen, die an den primären Bezugspersonen festgemacht werden

- ☉ Kinder und Jugendliche in 10 Familien wurden Opfer von *physischer und psychischer Gewalt* durch Elternteile, Stiefväter oder Lebensgefährten der KM. 4 dieser Jugendlichen fielen selbst durch gewalttätiges Verhalten auf.
- ☉ Elternteile von Kindern in 5 Familien haben *psychische Probleme und/oder Suchtkrankheiten*.
- ☉ In 3 der Familien mit psychischen und Suchtkrankheiten waren Anzeichen von *Verwahrlosung und Vernachlässigung von Kindern* ein Thema, wie auch in 4 weiteren Familien.
- ☉ In 9 Fällen scheint es zwischen Eltern(teilen) und Kindern/Jugendlichen zu einer *Rollenumkehr* gekommen zu sein. In diesen Fällen dürften Eltern(teile) beispielsweise durch psychische und/oder Suchtproblematiken, gravierende Konflikte oder Überforderung nicht in der Lage gewesen sein, elterliche Verantwortung zu übernehmen. Hier übernahmen Kinder und Jugendliche diese Verantwortung. In 2 Fällen war von einer ambivalenten symbiotischen Beziehung zwischen Mutter und Sohn die Rede bzw. dass der Sohn eine Art „Partnerersatz“ gewesen wäre.
- ☉ In 9 Familien hatten Kinder und Jugendliche *keinen, wenig oder sehr unzuverlässigen Kontakt zu einem Elternteil*. In 8 Familien betraf dies die Väter, in einem Fall hat der Sohn den Kontakt zur Mutter abgebrochen. Vielfach scheinen diese Kinder und Jugendlichen Loyalitätskonflikte zu beschäftigen.
- ☉ In 2 Familien haben wir im Zusammenhang mit Beeinträchtigungen den *mehrmaligen Wechsel der primären Bezugsperson* identifiziert.

Entwicklungsdefizite,  
psychische Probleme  
und Verhaltens-  
auffälligkeiten

Gewalt in der Familie,  
Vernachlässigung und  
psychische Probleme  
von Eltern

### Themen, die mit der Lebenssituation und dem Umfeld zu tun haben

- ☉ *Prekäre finanzielle und materielle Verhältnisse* wurden in 2 Familien mit der Beeinträchtigung von Entwicklungsmöglichkeiten von Kindern und Jugendlichen in Verbindung gebracht.
- ☉ Das soziale Netz von Kindern und Jugendlichen in 5 Familien war kaum vorhanden resp. lebten sie sogar *sozial isoliert*. Diese soziale Isolation dürfte in 3 Fällen in Verbindung mit einer Art „Sippenhaftung“ stehen.

Prekäre materielle Situation und soziale Isolation

Klare Vereinbarungen begünstigen die Zusammenarbeit.

Fast alle Akten beinhalten übereinstimmende Ziele.

Ziele beziehen sich auf Kinder, Jugendliche und Erwachsene.

## 2. Zentrale Aspekte im Betreuungsverlauf

### 2.1 Ziele

Ausgehend von der Annahme, gemeinsam getroffene Vereinbarungen sind eine wesentliche Voraussetzung für einen günstigen Betreuungsverlauf, haben wir die Akten in Bezug auf Ziele, Zielvereinbarungen, Unterschiede in den Zielvorstellungen, unausgesprochene Ziele und Zielerreichung analysiert. Transparente Ziele können als Basis für die Betreuungsplanung und als Orientierungspunkte bei der Reflexion von Veränderungen dienen. Das Thema Ziele beschäftigt uns auch bei der Interviewauswertung und findet sich wieder in unseren Empfehlungen.

#### Zielvereinbarungen

In Berichten werden „Zielvereinbarungen“ entweder dezidiert als solche beschrieben oder es sind „übereinstimmende Ziele“ von Familie/AFA/Jugendamt zu identifizieren. Im Folgenden werden Zielvereinbarungen und Ziele, die nach unserer Einschätzung eine Übereinstimmung aufweisen, unterschieden:

- ☉ In Berichten zu 13 Familien finden sich *Zielvereinbarungen* zwischen Familie, AFA und Jugendamt. Weitere 13 Akten beinhalten Zielvereinbarungen zwischen Familie und AFA. Ein Mal kommt eine Zielvereinbarung zwischen Familie und Jugendamt vor. Keine Zielvereinbarungen sind bei 11 Familien beschrieben.
- ☉ Zusätzlich zu den 27 Familien mit Vereinbarungen kommen in Berichten zu 8 weiteren Familien „*übereinstimmende Ziele*“ zwischen Jugendamt, AFA und Familie in unterschiedlichen Kombinationen vor.
- ☉ In Berichten zu 3 Familien sind *weder vereinbarte noch übereinstimmende Ziele* zu finden.

#### Ziele zu Betreuungsbeginn

- ☉ Besonders häufig werden *Ziele in Bezug zu den betreuten Kindern und Jugendlichen* beschrieben (47 Nennungen). Diese sollen durch die ambulante Familienarbeit allgemein in ihrer Entwicklung gefördert werden. Konkret soll sich die schulische Situation der Kinder und Jugendlichen verändern. Kinder und Jugendliche werden von der AFA begleitet, um an ihrem sozialen Verhalten zu arbeiten und eine soziale Integration, z. B. in die Klassengemeinschaft, die Gleichaltrigengruppe oder die Dorfgemeinschaft, zu erreichen. Über gemeinsame Freizeitgestaltung soll den Kindern und Jugendlichen ein Zugang zu Freizeitmöglichkeiten eröffnet werden. Das Selbstbewusstsein bzw. den Selbstwert zu stärken, wird in Zusammenhang mit 2 Burschen und einem Mädchen genannt. In 5 Fällen wird mit einer Betreuung durch die AFA das Ziel verfolgt, den Buben bzw. Burschen eine männliche Bezugsperson an die Seite zu stellen.
- ☉ Ein Betreuungsziel, das mit einer Nennung von 13 Mal relativ häufig vorkommt, beinhaltet eine *konstruktivere Beziehungsgestaltung zwischen Elternteilen und Jugendlichen*.

Zielvorstellungen des Jugendamtes decken sich nicht immer mit den von der AFA dokumentierten Betreuungszielen.

- ☉ Ziele, die sich auf die Elternteile beziehen (39 Nennungen), beinhalten Erziehungsberatung ebenso wie Lebensberatung, eine Entlastung der Familie in Bezug auf die gesamte Lebenssituation oder eine konstruktivere Beziehungsgestaltung zwischen den Erwachsenen. Das Ziel, die finanzielle bzw. die Wohnsituation zu verbessern, wird in 5 Fällen thematisiert.
- ☉ In 5 Familien war es das Ziel, *das Vertrauen der Familien zu gewinnen und ein Arbeitsbündnis herzustellen*. Bei einer dieser Familien war das ausschließlich Ziel der AFA.

### Unterschiede in den Zielvorstellungen

Auffallend ist, dass Ziele des Jugendamtes, die in Zielvereinbarungen von Familie und AFA nicht vorkommen, dennoch weiterverfolgt und erreicht worden sind. So wurden Entwicklungsdefizite abgeklärt, Mütter in finanziellen oder in Erziehungsfragen unterstützt und Zukunftsperspektiven erarbeitet. Unklar bleibt, wie mit Zielen des Jugendamtes umgegangen wurde, die AFA und Familie nicht in ihren Betreuungsplan aufgenommen hatten. Diese Zielvorstellungen beinhalteten das Bearbeiten von Tabuthemen wie Missbrauch oder Alkoholkonsum ebenso wie eine Reflexion der Vergangenheit.

Bei einer Familie wurden wir auf umfangreiche Zielvorstellungen des Jugendamtes aufmerksam, die in den Berichten der AFA in dieser Form nicht vorkamen. So ist es Ziel des Jugendamtes, dass die AFA mit Mutter und Kindern Freizeitaktivitäten unternimmt, der Mutter eine Lebensberatung anbietet, sie in finanziellen Fragen unterstützt und Kontakte zu Schule und Kindergärten herstellt. Das Interview beinhaltet deutliche Hinweise darauf, dass an diesen Zielen gearbeitet wurde.

Von 2 Familien wären gerichtliche Auflagen zu erfüllen gewesen. In einem Fall kommt das Ziel von AFA und Familie, die Mutter beim Schutz ihrer Kinder zu unterstützen, im Auftrag des Jugendamtes nicht vor. Im anderen Fall ist das Ziel des Jugendamtes, die Familie bei der Erfüllung der gerichtlichen Auflagen zu unterstützen, in den Zielvorstellungen von AFA und Familie nicht enthalten.

Unterschiedliche Zielvorstellungen betreffen zudem das Betreuungssetting, d. h. auf welche Familienmitglieder sich die Begleitung konzentrieren sollte (Eltern, Kind/Jugendliche, Familie). Beispielsweise war es Ziel einer Familie, dass die AFA das Kind unterstützt, während wenig Interesse für die Arbeit auf der Elternebene bestand.

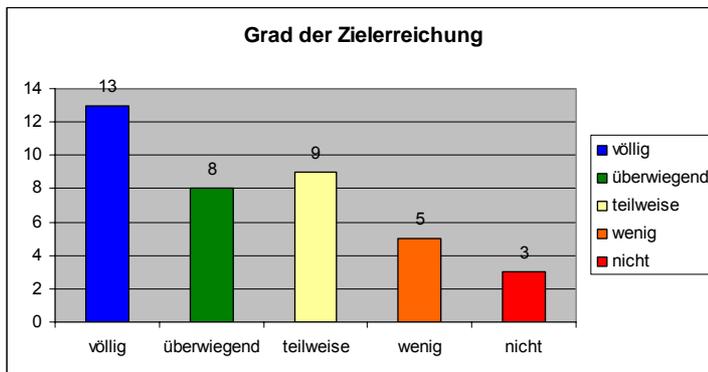
### Unausgesprochene Ziele

Formulierungen in den Berichten legen die Vermutung nahe, dass auch unausgesprochene Ziele eine Rolle im Betreuungsverlauf spielen. So könnte es in 3 Familien Aufgabe der AFA gewesen sein, die Notwendigkeit einer Fremdunterbringung abzuklären. Die Ausführungen in den Berichten zu 6 Familien wecken den Verdacht, dass das Jugendamt im Zusammenhang mit einer vermuteten Kindeswohlgefährdung einen nicht offen kommunizierten Kontrollauftrag an die AFA delegiert hat.

Berichte zu 5 Familien beinhalten Hinweise, dass unausgesprochene Ziele von Eltern(teilen) in den Betreuungsverlauf hinein spielen. So sollte die „Normalität“ in der Familie wieder hergestellt werden oder der Jugendliche nicht auffallen. Fremdunterbringung und Rückführung scheinen ebenso unausgesprochene Ziele zu sein, an denen die AFA mit den Familien auch arbeitete.

Das Abklären von Fremdunterbringung und von Kindeswohlgefährdung könnten unausgesprochene Ziele sein.

## Zielerreichung



Wir haben den Grad der Zielerreichung anhand der Frage bewertet, inwieweit Ziele zu Betreuungsende als erreicht beschrieben wurden. Mit 21 Familien wurden die definierten Ziele völlig (13) bzw. überwiegend (8) erreicht. Mit 9 Familien wurden die Ziele teilweise, mit 8 Familien wenig (5) bzw. nicht (3) erreicht.

In den Berichten zu jenen 3 Familien, die in der Kategorie „Ziele nicht erreicht“ erfasst wurden, konnten wir keine eindeutig übereinstimmenden Ziele bzw. keine Zielvereinbarung zwischen AFA und Familie oder Jugendamt finden. Innerhalb von 6 Monaten kam es zum Abbruch bzw. einer abrupten Beendigung der Betreuung.

### *Grad der Zielerreichung und Freiwilligkeit*

Vorangestellt sei, dass es in mehr als einem Drittel der Fälle die Familien selbst waren, d. h. überwiegend die Mütter, die sich um Unterstützung an das Jugendamt wandten.

Die Freiwilligkeit wurde auf Basis der Berichte in 5 Abstufungen kategorisiert. Beschreibungen wie „*Eltern nehmen Hilfe gern an*“ (16, JA, 24.6.2004) ordneten wir beispielsweise der Kategorie „freiwillig“ zu. In dieser Kategorie finden sich 18 Familien. Lesen wir von einem Jugendlichen, dass er „*zwar anfangs nicht besonders begeistert über mein Erscheinen war, sich aber im wesentlichen einverstanden mit der Betreuung zeigte*“ (23, AFA, 20.10.2004), wählten wir die Kategorie „eher freiwillig“. Diese Wahl trafen wir 15 Mal. Wollte ein Jugendlicher nach jahrelanger Fremdunterbringung rückgeführt werden und hatte die Mutter gleichzeitig große Vorbehalte dagegen, wurde „teils/teils“ kategorisiert. Hatte das Gericht mit einer Rückführung Auflagen gekoppelt und in Folge das Jugendamt die AFA damit beauftragt, die Familie bei der Erfüllung der Auflagen zu unterstützen, ist das ein Beispiel für wenig Freiwilligkeit. Je 2 Familien ließen sich „teils/teils“ und „weniger freiwillig“ in die Betreuung ein. Ein Mal ordneten wir einen Kontrollauftrag im Sinne einer gerichtlichen Auflage der Kategorie „unfreiwillig“ zu.

Was den Zusammenhang zwischen der in den Akten dokumentierten Freiwilligkeit der KlientInnen und dem Grad der Zielerreichung betrifft, so zeigen die Auswertungen eine Tendenz: Von den 33 (eher) freiwillig zustande gekommenen Betreuungen wurden in 18 Fällen Ziele überwiegend oder völlig und in 9 Familien teilweise erreicht. Bezogen auf die gesamte Untersuchungsgruppe wurden wenig oder keine Ziele in 8 Familien erreicht. In diesen Fällen lässt die Verknüpfung mit der Freiwilligkeit allerdings keine eindeutigen Antworten zu, denn 6 der Betreuungen mit geringer oder keiner Zielerreichung hatten (eher) freiwillig gestartet und nur 2 waren weniger freiwillig zustande gekommen. Im Fall jener Familie, bei der die Betreuung unfreiwillig, d. h. aufgrund eines Gerichtsbeschlusses zustande kam, wurden Ziele erreicht. Das Interview gibt Hinweise auf Bedingungen, die auch in einem

Mehr als die Hälfte der Familien erreichte ihre Ziele.

Die meisten Familien nahmen die AFA freiwillig an.

Ein hohes Maß an Freiwilligkeit begünstigt das Erreichen von Zielen.

Erreichte Ziele beziehen sich auf Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Arbeitsbündnisse konnten vereinzelt nicht hergestellt werden und innerfamiliäre Beziehungen blieben zum Teil konfliktreich.

12 Familien lösten ihre Probleme mit Unterstützung der AFA.

Zwangskontext eine überwiegende Zielerreichung möglich machten. Der Vergleich zwischen Aktenanalyse und Interviews erlaubt zudem ein differenziertes Bild, wie Freiwilligkeit von KlientInnen erlebt wurde.

#### *Erreichte bzw. nicht erreichte Ziele*

Ausgangsbasis für die folgenden Betrachtungen ist Folgendes: Mit 30 Familien (79 %) wurden Ziele völlig, überwiegend oder teilweise erreicht. Mit 8 Familien (21 %) wurden Ziele wenig oder nicht erreicht.

- ☉ Aus den Berichten geht hervor, dass insbesondere Ziele in Bezug auf die betreuten Kinder und Jugendlichen, beispielsweise eine Entwicklungsförderung oder eine Veränderung der schulischen Situation, erreicht worden sind.
- ☉ Das Ziel, Eltern(teile) in Erziehungs- und Lebensfragen zu beraten und zu unterstützen, wurde mit den meisten Familien erreicht. Den Vater in die AFA-Begleitung einzubeziehen, wurde insbesondere in 2 Familien benannt und nicht erreicht. In einer dieser beiden Familien trennten sich die Eltern, der Vater brach die Paarberatung ab und nahm auch das Angebot weiterer Einzelgespräche nicht wahr.
- ☉ Das Ziel einer konstruktiveren Beziehungsgestaltung zwischen Eltern(teilen) und Jugendlichen wurde in 5 von 13 Familien zu einem Teil oder nicht erreicht.
- ☉ Das Ziel, ein Arbeitsbündnis herzustellen, konnte mit 2 der 5 Familien nicht erreicht werden. Die Betreuung wurde abgebrochen.

## **2.2 Probleme am Betreuungsbeginn und Veränderungen**

Betrachtet man anhand der Akten die Probleme, welche die Familien, Jugendamt und AFA am Beginn einer Betreuung benennen, welche im Laufe der Betreuung hinzu kommen resp. erstmalig thematisiert werden und welche am Betreuungsende laut Bericht noch aktuell sind, so lassen sich 4 Kategorien definieren.

### **2.2.1 Probleme wurden weitestgehend gelöst**

In 12 Familien deuten die Betreuungsverläufe darauf hin, dass die beschriebenen Probleme gelöst wurden resp. sich die Situation mit Hilfe der Begleitung so verändert hat, dass die Familien auch ohne AFA damit umzugehen wissen.

#### **Familien mit akuten Krisen**

Bei 7 Familien waren akute Paar- und Familienkonflikte, Schulprobleme oder eine Rückführung aus der Fremdunterbringung Grund für die Beauftragung der AFA. In diesen Fällen war die Anzahl an unterschiedlichen Problembereichen sowohl am Beginn der Betreuung wie während des Verlaufes geringer. In den Betreuungsverläufen scheint vor allem die Kombination von themenfokussierter Begleitung, Ressourcen innerhalb der Kernfamilie (Kompetenzen der Familienmitglieder, Beziehungen zueinander) und Ermutigungsprozessen wesentlich zur Problemlösung beigetragen zu haben.

#### **Körperliche und/oder psychische Beeinträchtigungen von Familienmitgliedern**

Bei den 3 Familien mit dauerhaften physischen und/oder psychischen Beeinträchtigungen konnten die Probleme auf Grund ihrer Chronifizierung nicht beseitigt werden, allerdings reduzierte sich in Folge der AFA-Begleitung die Belastung der Familienmitglieder. Eine Entlastung scheint dadurch ermöglicht worden zu sein, dass zusätzlich zu themenfokussierter Begleitung, den Ressourcen innerhalb der Kernfamilie und zu Ermutigungsprozessen noch problembezogene externe

(materielle) Ressourcen eröffnet wurden oder mithilfe von Verwandten Defizite auf der Ebene der verlässlichen Beziehung ausgeglichen werden konnten.

### **Familien mit bereits länger andauernden, multiplen Problemlagen**

Bei 2 mehrfach belasteten Familien waren es zu Betreuungsbeginn die überforderten Mütter, die an einer Veränderung der Situation großes Interesse hatten, nachdem ihre Kinder auf die prekäre Situation reagiert hatten. Die weitreichenden Problemfelder auf der persönlichen und existentiellen Ebene der Familien wurden in einer Koproduktion Schritt für Schritt bearbeitet. Nach Betreuungszeiträumen von über 3 Jahren konnten die chronischen Problemfelder entschärft und die KM in ihren Kompetenzen so gestärkt werden, dass sie zukünftig auftretende Probleme lösen resp. wussten, wo sie sich dazu Unterstützung holen konnten. In beiden Familien waren die KM mit der Beendigung (noch) nicht einverstanden und die AFA regte ein gewisses beobachtendes Sicherheitsnetz an.

Auffallend bei allen Familien dieser Kategorie ist, dass der Großteil der Probleme bereits bei Betreuungsbeginn bekannt war und relativ wenige neue Problemfelder im Betreuungsverlauf hinzukamen.

### **2.2.2 Wesentliche Probleme wurden gelöst, einiges bleibt ungelöst**

Die 16 Familien, mit denen wesentliche Probleme gelöst, bei denen allerdings zu Betreuungsende auch noch Belastendes offen zu sein scheint, lassen sich anhand von 4 Themenfeldern beschreiben.

#### **Familien mit pubertierenden Jugendlichen**

In 8 Familien waren klassische Übergangsthemen/-probleme der Pubertät Anlass der Betreuung (Konflikte mit Eltern(teilen), Schule/Beruf, wer bin ich, wohin will ich, wie leben wir zusammen, Ablösung und Verselbständigung). 7 der 8 Jugendlichen konnten im Rahmen der AFA-Begleitung Perspektiven für ihr zukünftiges Leben erarbeiten und einleiten. Bei einem Jugendlichen waren die Zukunftsperspektiven durch seinen Abbruch noch offen.

In allen Familien zeigte sich entweder bereits zu Betreuungsbeginn oder während des Verlaufes, dass die Jugendlichen nicht die einzigen waren, die Probleme hatten.

#### *Probleme der Eltern der Pubertierenden:*

Neben den Fragen der Jugendlichen wurden in den genannten 8 Familien v. a. die Probleme von deren Elternteilen thematisiert.

- ☉ Das Bewältigen der Übergangssituation im Zusammenleben mit ihren Kindern war bei Betreuungsende noch Thema: Loslassen der Jugendlichen; persönliche Neuorientierung der KM, nachdem die Jugendlichen sie immer weniger „brauchten“.
- ☉ In 4 der Familien mit Übergangsthemen der Pubertät führten die Konflikte zwischen den Eltern(teilen)/LG während des Betreuungszeitraumes zur Trennung.
- ☉ Suchterkrankung, psychische Belastung, körperliche Beeinträchtigung und finanzielle Schwierigkeiten der Eltern(teile) wurden bei 3 Familien mit „Übergangsjugendlichen“ zu Betreuungsende als wesentliche Probleme benannt.

#### *Familie mit vielfältigen Problemen:*

In jener Familie, in welcher der Jugendliche bei Betreuungsabbruch noch keine klaren Zukunftsperspektiven erarbeitet hatte, waren vielfältige Problembereiche Thema der Betreuung. Die Abschwächung der finanziellen/materiellen Probleme dieser Familie wurde mithilfe der AFA ebenso in die Wege geleitet, wie ein adäquates Förderangebot und die Tagesstruktur für die kleineren Kinder.

16 Familien arbeiteten mit der AFA an einer Problemlösung, einige Probleme bleiben bestehen.

### **Konflikte auf der Erwachsenenenebene als „Problemherd“**

In 3 Familien mit teils gelösten, teils offenen Problemen dürften sich die ungelösten Probleme durch Konflikte auf der Erwachsenenenebene erklären lassen.

*Veränderungen bei den Kindern trotz der Konflikte von Erwachsenen:*

In einer Familie gelang die soziale Integration eines Jugendlichen mit sehr belasteter Vergangenheit. Die Trennung der KM vom LG machte die Bearbeitung der Konflikte zwischen LG und Sohn hinfällig. Dafür erwachsen der nunmehr Alleinerziehenden schwerwiegende finanzielle Probleme. In einer weiteren Familie verbesserten sich die Verhaltenschwierigkeiten eines Kindes, die aufgetreten waren, nachdem dessen Bruder aufgrund sexuellen Missbrauchs durch den Onkel fremduntergebracht worden war. Der AFA-Mitarbeiter arbeitete dabei vor allem mit dem Kind. Die schwerwiegenden Konflikte der Eltern mit der Verwandtschaft und der Dorfgemeinschaft blieben allerdings bestehen.

*Entlastung und Belastung in einer Patchworkfamilie:*

In der dritten Familie konnte das Zusammenleben als Patchworkfamilie verbessert und die Problemlösungskompetenzen der KM erhöht werden. Aufgrund der ungelösten Konflikte zwischen der Mutter und ihrem Ex-Ehemann blieb der Loyalitätskonflikt des ältesten Sohnes aus dieser Beziehung bestehen. Nach dem Umzug des Sohnes zum KV brach dieser jeglichen Kontakt zu seiner Mutter ab.

### **Alkoholerkrankung**

In 3 Familien war die Alkoholerkrankung der KM bekannt resp. durch die Betreuung zum Thema geworden:

- ☉ In 2 Familien veränderte die Auseinandersetzung der KM damit inkl. professioneller Unterstützung vieles zum Positiven: Erwachsene übernahmen Verantwortung, Kinder gaben Verantwortung ab. Trotz Besserung blieb in einer Familie das aggressive Verhalten des Sohnes Thema, in der anderen kam mit einer schweren Erkrankung der KM ein weiteres Problem hinzu.
- ☉ In der dritten Familie zog der Sohn nach dem Tod des KV, bei dem er seit der Scheidung gelebt hatte, mit Zustimmung des obsorgeberechtigten Jugendamtes zur KM. Während der Betreuung kamen bei der KM noch psychische Probleme infolge ihrer zweiten Scheidung hinzu. Das Kind wurde schließlich fremduntergebracht. Die multiplen Probleme der KM bestanden auch noch zu Betreuungsende. Die AFA-Mitarbeiterin begleitete die KM nicht nur bei der Fremdunterbringung ihres Sohnes und in der ersten Phase danach. Es gelang zudem die Überweisung an adäquate Stellen für die Zeit nach der AFA-Begleitung.

### **Überforderung**

In einer Familie waren die KE mit der Teilleistungsstörung eines Kindes und dessen Erziehung überfordert. Die Eltern eigneten sich Fähigkeiten an, Verhaltensprobleme in der Familie traten auch bei Betreuungsende noch auf. In der zweiten Familie arbeitete die AFA mit einer alleinerziehenden jungen Mutter in prekären Verhältnissen und eigener Fremdunterbringungsgeschichte, bei der das Jugendamt die Gefahr der Verwahrlosung/Vernachlässigung vermutete. Dieser Auftrag änderte sich in Richtung Begleitung der KM bei der Fremdunterbringung ihres Kindes.

### **2.2.3 Probleme bleiben gleich oder ähnlich gravierend**

Die Akten deuten darauf hin, dass bei 9 der betreuten Familien am Ende dieselben oder ähnlich gravierende Probleme bestanden wie am Betreuungsbeginn. In dieser Kategorie lassen sich familienübergreifende Themen sehr schwer zusammenfassen, da die Problemfelder äußerst heterogen sind und es auch bleiben. Auffallend ist, dass 8 von diesen 9 Betreuungen nicht planmäßig beendet wurden: 3 fanden ein abruptes Ende und 5 wurden abgebrochen. Es gibt deutliche Hinweise darauf, dass chronische,

Bei 9 Familien sind keine Problemveränderungen festzustellen.

multiple Problemfelder in Kombination mit einer geringen Freiwilligkeit und keinen gemeinsamen Zielen die Wahrscheinlichkeit ungünstiger Verläufe erhöhen. Diese ungünstige Tendenz zeichnet sich auch bei Familien mit singulären, akuten Krisen und freiwilliger AFA-Betreuung ab, wenn keine gemeinsamen Ziele gefunden werden können.

### 2.2.4 Es gab keine Probleme

Bei einer Familie mit wiederholter ambulanter Betreuung, wurde die AFA auf Grund eines Gerichtsbeschlusses eingesetzt. Die Familie selbst sah zu diesem Zeitpunkt kein Problem. Die AFA schloss sich dieser Einschätzung an, wie letztlich auch das Jugendamt, weshalb der Gerichtsbeschluss aufgehoben und die AFA-Betreuung nach 9 Monaten beendet wurde.

## 2.3 KlientInnenperspektive

Die AFA setzt sich in ihrem Konzept das Ziel, einen „inneren Auftrag“ durch die Familie zu bekommen, um gemeinsam an der Entlastung der Familiensituation und der Entwicklung von Perspektiven zu arbeiten. Deshalb gingen wir der Frage nach, inwieweit in den Berichten systematisch die Wahrnehmung und das Erleben von KlientInnen dokumentiert werden. Eine quantitative Zusammenschau ergibt: Die Perspektive der KlientInnen findet überwiegend Berücksichtigung in den Berichten der AFA. Sie ist vor allem in jenen Passagen zu finden, in denen es um Probleme und Ziele aus der Sicht der Familie zu Betreuungsbeginn geht. Im dokumentierten Betreuungsverlauf werden KlientInnenperspektiven weniger deutlich ausgeführt bzw. kommen insgesamt weniger häufig vor. In den Berichten zu einer Familie kommt die KlientInnenperspektive nicht vor, die ambulante Familienarbeit wird abgebrochen.

## 2.4 Kontrolle

Klaus Wolf arbeitete in seinen Forschungsprojekten Bedingungen heraus, unter denen kontrollierende und direktive Interventionen günstige Auswirkungen auf den Betreuungsverlauf zeigen. Wir haben die Berichte dahingehend untersucht, ob sich Hinweise auf direktive, kontrollierende Elemente finden lassen. Das ist bei 16 Familien der Fall. Diese beinhalten von der AFA – gegen die Vorstellung der Familie – getroffene Entscheidungen oder vorgegebene Rahmenbedingungen ebenso wie aufgrund der Ausführungen anzunehmende oder dezidiert dokumentierte Kontrollaufträge.

Als direktive, kontrollierende Interventionen interpretierten wir beispielsweise eine Aufrechterhaltung der AFA-Betreuung, obwohl die Mutter die ambulante Familienarbeit für nicht mehr unbedingt notwendig erachtete; die Unterstützung eines Jugendlichen beim Lernen, die mit Kontrolle, Zurechtweisungen und Motivationsarbeit zu einem positiven Klassenabschluss führte; das Aufzeigen begrenzter Alternativen, wenn der Schulbesuch weiterhin verweigert wird.

Unter den, wie wir annehmen, unausgesprochenen Zielen des Jugendamtes identifizierten wir in 6 Fällen kontrollierende Elemente, in denen es um eine Kontrolle von Gewaltanwendungen wie „Kindeswohl gefährden“, „Kinder misshandeln“ oder „Kinder schlagen“ geht. Der AFA könnte die Aufgabe zugeordnet sein, gerichtliche Auflagen zu kontrollieren, eine anonyme Gefährdungsmeldung zu bestätigen bzw. zu widerlegen oder eine Gefährdung der Kinder abzuklären.

Eine Familie sah keine Probleme.

KlientInnenperspektiven werden überwiegend zu Betreuungsbeginn beschrieben.

Bei 16 Familien finden sich direktive Elemente oder Kontrollaufträge.

Unausgesprochene Kontrolle

In einer Familie wurde die AFA dezidiert mit einem Kontrollauftrag installiert. Es sollte überprüft werden, ob die Mutter adäquat für ihren 11-jährigen Sohn sorgen kann oder er fremduntergebracht werden muss. Die klare Entscheidung des Jugendamtes für eine Fremdunterbringung machte für den 11-Jährigen den Ausstieg aus einer hoch belasteten Situation möglich. Zwischen Mutter und AFA war eine Vertrauensbasis so weit gegeben, dass diese einer dreimonatigen Unterstützung durch die AFA nach erfolgter Fremdunterbringung zustimmen konnte, um die Situation zu bewältigen und die Bearbeitung existentieller Probleme zu beginnen.

Wie aus einer gerichtlichen Auflage ein die Eltern ermutigender Zugang entwickelt wurde, lässt sich an folgendem Beispiel verdeutlichen: Trotz gerichtlicher Auflage hält es die AFA nicht für realisierbar, eine dauernde Kontrolle durchzuführen. Stattdessen arbeitet sie daran, die Mutter entsprechend ihrem Anliegen, ihre Kinder zu schützen, zu unterstützen. In der letzten Phase legt die AFA dem Vater nahe, im Sinne der Prävention wieder Kontakt mit der Männerberatungsstelle aufzunehmen, in der er bereits über einen längeren Zeitraum in Therapie war. Der „ermutigende“ und klare Zugang hat vermutlich dazu beigetragen, dass sich die Eltern auf eine Betreuung einlassen konnten und zum Wohle der Kinder an Veränderungen arbeiteten. Die AFA fungierte nicht als Kontrollorgan im engen Sinn, nahm aber den Schutz der Kinder ernst.

Für eine Familie empfiehlt die AFA im Abschlussbericht eine „*wohlwollende Form der Kontrolle bei der Abwicklung ihrer existentiellen Anliegen*“ und stellt fest, dass mit den tagesstrukturierenden Angeboten für die Kinder „*auch ein notwendiges Maß an Kontrolle gewährleistet*“ (32, AFA, 27.4.2007) ist.

## 2.5 Ressourcen

### Ressourcen innerhalb der Familie

Auf der Suche nach Ressourcen, die Kindern und Erwachsenen innerhalb der Familie zugänglich sind, forschten wir in den Berichten nach persönlichen Kompetenzen ebenso wie nach Unterstützungen durch andere Familienmitglieder wie beispielsweise die Großeltern.

Innerhalb der Familien scheinen es vor allem die Mütter zu sein, die durch ihre Eigeninitiative zur Veränderung der finanziellen Situation und somit der prekären Lebensverhältnisse beitragen oder es mit ihren organisatorischen Fähigkeiten möglich machen, dass Fördertherapietermine, Hort- und Kindergartenbesuch mehrerer Kinder wahrgenommen werden können. Mütter fördern ihre Kinder aber auch zu Hause oder unterstützen sie bei der Lehrstellensuche.

Eine konstruktive Beziehung zwischen den Eltern, eine gute familiäre Stimmung sowie emotionale Bindungen und vertrauensvolle Beziehungen zwischen den Familienmitgliedern sind als weitere Ressourcen herauszulesen.

Über die Kernfamilie bzw. die von der AFA betreuten Kinder hinaus werden vereinzelt ältere Geschwister (Brüder wie Schwestern) erwähnt, die entweder in der Familie Verantwortung übernehmen oder wesentliche Bezugspersonen für die jüngeren Geschwister darstellen. Großeltern und insbesondere Großmütter kommen in Berichten zu mehreren Familien vor. Bei ihnen verfügen Jugendliche über ein „Ersatzdomizil“, finden Kinder in Krisensituationen Zuflucht oder werden phasenweise von ihnen betreut. Ein Mal wird die Tante als wichtige Bezugsperson eines Jugendlichen erwähnt.

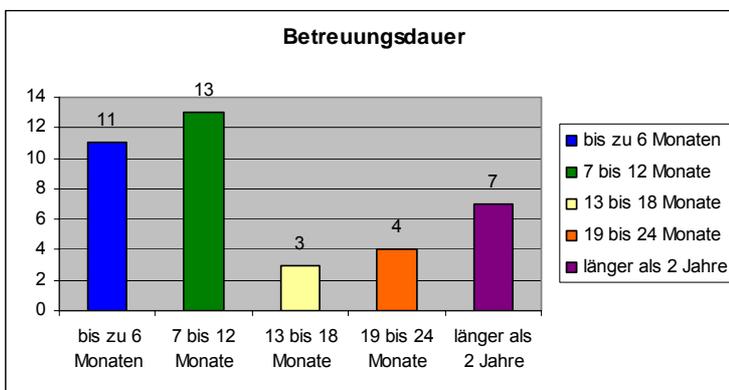
### Ressourcen außerhalb der Familie

Ressourcen außerhalb der Familie konzentrieren sich in den Berichten nach unserer Lesart überwiegend im professionellen Kontext. Es kommen therapeutische Fördereinrichtungen, Beratungsstellen, Psychotherapie und Ämter vor, deren Angebote von Erwachsenen und Kindern genutzt werden. Die AFA selbst verstehen wir als weitere Ressource im professionellen Kontext. Im Betreuungsverlauf änderte sich der Zugang zu Ressourcen wie finanziellen Unterstützungen oder anderen Wohnmöglichkeiten.

Immer wieder werden Kindergarten, Schule, Hort und Lehrstelle angeführt, die einen Beitrag zur Entwicklung der Kinder leisten, einen strukturierten Tagesablauf bieten, soziale Kontakte zu Gleichaltrigen ermöglichen oder Mütter in ihrer Verantwortung entlasten. Zur Entlastung tragen vereinzelt auch Unterstützungen von NachbarInnen, Haushaltshilfe, Kinderbetreuung oder Lernhilfe bei. FreundInnen und Freizeitaktivitäten wie Judo, Pfadfindergruppe oder sportliche Aktivitäten werden als Ressource eher im Zusammenhang mit Kindern und Jugendlichen als mit Erwachsenen erwähnt. Zusammenfassend finden sich in den Berichten allerdings wenige Hinweise auf ein „soziales Netz“ wie FreundInnen, Verwandte oder NachbarInnen.

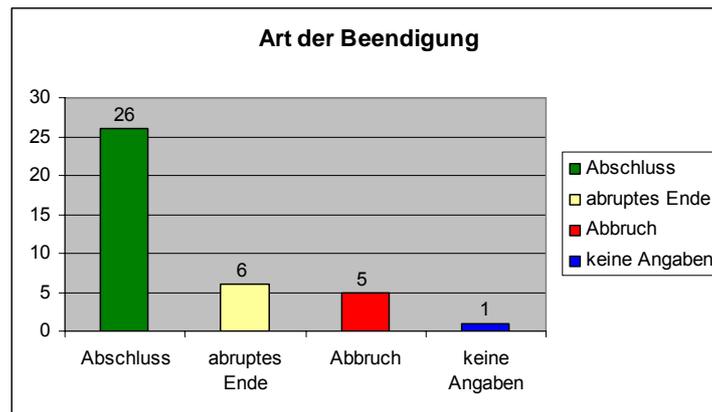
## 2.6 Dauer und Beendigung der Betreuung

Bezüglich der Betreuungsdauer und der Art der Beendigung ergibt sich aus den Akten folgendes Bild:



Mit 34,21 % wurde der größte Teil der Familien aus der Untersuchungsgruppe 7 bis 12 Monate betreut, gefolgt von 28,95 % der Betreuungen, die bis zu 6 Monate dauerten. 18,42 % der Betreuungen dauerten länger als 2 Jahre und 10,53 % der Familien arbeiteten 19 bis 24 Monate mit der AFA. 1 bis 1,5 Jahre dauerte die AFA-Begleitung in 7,89 % der Familien.

Wenige Abbrüche und mehr als  $\frac{2}{3}$  organische Beendigungen



Mehr als zwei Drittel der AFA-Betreuungen endeten mit einem organischen Abschluss. 13,16 % der AFA-Betreuungen wurden abgebrochen und in 15,79 % der Fälle fand die AFA-Betreuung derart abrupt ein Ende, dass man bei einigen Familien trotz der im Abschlussbericht formulierten geplanten Beendigung eine Art Abbruch vermuten könnte. In einem Fall bleibt die Art der Beendigung aufgrund des fehlenden Berichtes offen. Im letzten vorhandenen Bericht ist vermerkt, dass aufgrund der positiven Entwicklungen eine kurze Ablösephase angedacht war.

Die abrupten Beendigungen und Abbrüche werden im Folgenden etwas genauer dargestellt. Da mit 28,95 % die zweithöchste Anzahl an Betreuungen bereits innerhalb der ersten 6 Monate beendet wurde und sich die Frage stellt, was an Veränderungen in so kurzer Zeit möglich ist, haben wir uns in diesem Zeitraum auch die organischen Abschlüsse genauer angesehen.

Mögliche Gründe für die 6 abrupten Beendigungen

#### **Abrupte Beendigungen**

- ☉ 2 Familien beendeten die AFA-Betreuung innerhalb der ersten 6 Monate recht abrupt: Bei einem Fall ist der Grund der Umzug der Familie in ein anderes Bundesland, nachdem im Rahmen der AFA-Betreuung bereits Erfolge verzeichnet worden sind. In der zweiten Familie stimmte die KM einer Begleitung durch die AFA zu, um die Rückführung ihres Sohnes nach 8 Jahren Fremdunterbringung zu erreichen. Die Zielvorstellungen des JA waren recht umfangreich, es gab kaum übereinstimmende Ziele. Nach einem diffusen Verlauf kam es zu einem abrupten Ende.
- ☉ Je eine abrupte Beendigung erfolgte zwischen dem 13. bis 18. bzw. 19. bis 24. Monat. Bei beiden Familien ist der Grund für die abrupte Beendigung nicht klar aus den Berichten herauszulesen. In beiden Fällen vermuten wir aber unausgesprochene Ziele von Seiten des Jugendamtes (z. B. Überprüfung der Kindeswohlgefährdung und mögliche Fremdunterbringung). Im ersten Fall beschließt die AFA mit dem Jugendamt die Betreuung zu beenden, mit der Familie gibt es abschließende Termine. In der zweiten Familie verweigerte der „Anlassjugendliche“ die Begleitung durch die AFA, als eine Fremdunterbringung thematisiert wurde, die KM beendete die AFA-Betreuung abrupt. Mit allen Beteiligten wurde eine vorübergehende Beendigung besprochen.
- ☉ Bei 2 Familien kam es nach über 2 Jahren zu einem abrupten Ende, wobei bei beiden die Initiative zum Abschluss nicht von den Familien ausging. Im ersten Fall ist aus den Berichten nicht ersichtlich, weshalb die Betreuung beendet wurde. Bei der zweiten Familie bewilligte das Jugendamt das vorgeschlagene Procedere nicht.

## Abbrüche

- ③ 3 Betreuungen wurden innerhalb der ersten 6 Monate abgebrochen. Alle 3 Abbrüche erfolgten, weil keine gemeinsame Verständigung über die Ziele und die Herangehensweise der AFA-Begleitung gefunden werden konnte. In 2 Fällen wollten die KM ausschließlich eine „Reparatur“ ihrer Kinder und die eigene Beteiligung nicht thematisieren. Die KM lehnten die Angebote der AFA ab, weil diese nicht ihren persönlichen Wünschen und Vorgaben entsprachen. Der dritte Abbruch erfolgte mit einer Familie, die die Unterstützung durch die AFA von Anfang an „weniger freiwillig“ angenommen hatte, weil v. a. der KV keine Notwendigkeit darin sah. In diesem Fall war es eigentlich nie zu einer Betreuung gekommen.
- ③ Bei 2 Familien kam es zu einem Abbruch zwischen dem 7. bis 12. Monat. Bei einer Familie hatte die AFA vermutlich einen unausgesprochenen Kontrollauftrag hinsichtlich der Auflagen des Gerichtes und der Jugendwohlfahrt. Nach mehrfacher Verletzung der Auflagen kam es zu einer Meldung von AFA und Jugendwohlfahrt an das Gericht, nachdem diese vorher den Eltern angekündigt worden war. Der unausgesprochene Kontrollauftrag scheint es schwieriger gemacht zu haben, eine vertrauensvolle Beziehung und somit eine gute Arbeitsbasis zu schaffen. Die ambulante Familienarbeit wurde abgebrochen. Ein weiterer Abbruch erfolgte durch den KV, nachdem AFA und Jugendlicher eine Fremdunterbringung anvisierten, was für die Familie mit Migrationshintergrund undenkbar war.

5 Betreuungen wurden innerhalb des ersten Jahres abgebrochen.

## Organische Abschlüsse innerhalb der ersten 6 Monate

Neben den bereits angeführten abrupten Beendigungen und Abbrüchen, hatten 6 der 11 Beendigungen innerhalb der ersten 6 Monate einen organischen Verlauf.

- ③ Bei den 6 organischen Abschlüssen erfolgten 5 Fremdunterbringungen, d. h. sämtliche längerfristigen Fremdunterbringungen im Untersuchungszeitraum wurden innerhalb des ersten halben Jahres eingeleitet. Die 5 Fremdunterbringungen betrafen 2 Kinder und 3 Jugendliche. Auffallend ist, dass die Jugendlichen ausschließlich Mädchen waren, die zudem die Fremdunterbringung anstrebten. Bei einem der 2 Kinder war die Klärung einer möglichen Fremdunterbringung das klar deklarierte Ziel des JA. Es scheint, als ob das seit Jahren hoch belastete Kind und seine Mutter die Fremdunterbringung als Entlastung empfanden. Das zweite Kind war ein Säugling, dessen alleinerziehende junge Mutter in prekären Verhältnissen lebte. Die KM sollte bei der Pflege und Erziehung ihres Kindes unterstützt werden, da die Gefahr der Vernachlässigung vermutet wurde. Es darf angenommen werden, dass damit ein versteckter Kontrollauftrag verbunden war. Das Kind dürfte recht abrupt am Beginn der ersten Arbeitsphase fremduntergebracht worden sein, da erst im Nachhinein davon berichtet wurde. Die Mütter beider Kinder wurden nach der Fremdunterbringung von der AFA noch eine Betreuungsphase lang begleitet. Man könnte annehmen, dass bei allen 5 Familien, bei denen es im Untersuchungszeitraum zu einer Fremdunterbringung kam, der (z. T. versteckte) Auftrag „Fremdunterbringungs-Clearing und -Begleitung“ lautete.
- ③ Der 6. organische Abschluss innerhalb eines halben Jahres AFA-Begleitung erfolgte bei einer Rückführungsbegleitung. Ein Jugendlicher wollte nach 8 Jahren Fremdunterbringung zurück zu seiner Familie, die KM hatte Bedenken und die AFA sollte die Familie beim Neu-Zusammenfinden und -leben begleiten. Die Beteiligten konnten das Zusammenleben sehr gut organisieren und benötigten die AFA nach kurzer Zeit nicht mehr.

5 Fremdunterbringungen

Eine Rückführungsbegleitung

## Ergebnisse der Interviewauswertung

### 1. Was loben Familien ganz besonders?

Positive Rückmeldungen zur AFA-Begleitung geben Hinweise auf Voraussetzungen für eine gelingende Familienarbeit. Sie beziehen sich auf Angebote der AFA-MitarbeiterInnen, die von InterviewpartnerInnen besonders hilfreich erlebt wurden. KlientInnen beschreiben das professionelle Arbeiten an der Verbesserung ihrer Situation auf Basis einer vertrauensvollen Beziehung sowie eine Kombination aus Beratungsgesprächen und Angeboten in der Alltagsbewältigung, die in einem gemeinsamen Prozess umgesetzt werden, als besonders unterstützend. Flexible Erreichbarkeit und Verlässlichkeit vermittelten ein Gefühl der Sicherheit und auch direktive Interventionen wurden unter bestimmten Voraussetzungen positiv erlebt.

**Vertrauensvolle Beziehung und professionelle Kompetenz – „Da nützt der beste Professor und Doktor nichts, wenn man kein Vertrauen hat.“**

Eine auf Respekt und Vertrauen gründende Beziehung zwischen AFA-MitarbeiterInnen und Familie wurde von InterviewpartnerInnen als zentraler Aspekt für die Zusammenarbeit und für einen günstigen Betreuungsverlauf erlebt. Herr K. betont die menschlichen Qualitäten einer Betreuerin als „Eintrittskarte“ in die Familie: *„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.“* (F4) Nicht wie eine typische Betreuerin oder wie eine Therapeutin erlebt zu werden, scheint eine Vertrauensbildung zu unterstützen. Obwohl Frau T. die gemeinsame Arbeit als Therapie bezeichnet, meint sie: *„[...] das war jetzt kein so Verhältnis Therapeutin und Patient, sag ich jetzt mal. [...] Und ich hab sie auch irgendwie total gern gehabt dann.“* (F30) Andere InterviewpartnerInnen erwähnen Sympathie als Voraussetzung für eine Zusammenarbeit und bezeichnen ihre Beziehung zu AFA-MitarbeiterInnen als *„freundschaftlich“*, wie zu einem *„Kollegen“* oder wie zu einem *„Bruder“*.

Dieselben InterviewpartnerInnen heben professionelle Herangehensweisen ihrer BetreuerInnen explizit hervor. Diese hatten für ihre Probleme neue Ideen und Vorschläge zu bieten, die sich vom Wissen und den Erfahrungen der KlientInnen unterschieden. Ihnen wurde zugetraut, zur positiven Veränderung der Situation beizutragen. Eine Interviewpartnerin reflektiert Lebenserfahrung und professionelle Kompetenz. Ihre anfängliche Skepsis gegenüber der wesentlich jüngeren, kinderlosen AFA-Mitarbeiterin als *„Erziehungsberaterin“* revidierte sie im Betreuungsverlauf. Frau T. erinnert sich: *„Zuerst war ich ein bisschen geschockt, weil sie so jung ist. Und dann war es, weil ich mir gedacht habe, hmm, die hat noch kein Kind. [...] Aber wenn ich dann 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.“* (F30)

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

Das Arbeiten an einer Verbesserung ihrer Situation heben InterviewpartnerInnen besonders hervor. Günstige Verläufe zeichneten sich ab, wenn Familien bereits zu Beginn Ziele oder Erwartungen formulieren konnten, an denen gemeinsam gearbeitet wurde. Beispielsweise war in einem Fall mit multipler Problemstellung –

Verhaltensauffälligkeiten in der Schule, Verschuldung, Gewalttätigkeit von Partnern, psychische Probleme und Überforderung der Mutter – die Erreichung der zwischen Mutter und Jugendamt vereinbarten Ziele entscheidend für die Frage, ob eine längerfristige Fremdunterbringung der Kinder verhindert werden könnte. Frau L. fasst das zielorientierte Arbeiten mit der AFA so zusammen: *„Und, ich meine, das sind Sachen gewesen, die [...] in Ziele gesteckt wurden. [...] die AFA hat eigentlich auf die Ziele, [...] mit mir darauf hin gearbeitet. [...] Und wir haben eigentlich, muss ich sagen, wirklich alles durchdersetzt, was wir uns eigentlich zum Ziel gesetzt haben.“* (F8)

In anderen Fällen wiederum veränderten sich die Erwartungen im Betreuungsverlauf, Probleme wurden deutlich und neue Ziele festgelegt. Für manche Familien waren die Ziele am Beginn eher diffus, aber während der Betreuung wurden zu bearbeitende Themen entwickelt. Günstige Betreuungsverläufe scheinen also durch eine Konzentration auf lösbare Probleme und durch ein Arbeiten auf Basis gemeinsamer Vereinbarungen gekennzeichnet zu sein.

### **Koproduktion – „Wir haben wirklich eine super Zusammenarbeit gehabt.“**

Den Prozess der Problembearbeitung als gemeinsamen Plan anzulegen, setzt voraus, dass AFA-MitarbeiterInnen sich den Lebenswelten von Familien, ihren Sichtweisen und Deutungsmustern annähern. Wurde die Hilfe als Koproduktion erlebt – miteinander Vereinbarungen getroffen, gemeinsam an Problemlösungen gearbeitet, den KlientInnen andere Sichtweisen angeboten, Vorhaben mit unterschiedlichen Aufgaben- und Rollenverteilungen umgesetzt – bewerteten InterviewpartnerInnen den Betreuungsprozess überwiegend positiv. Als gelungene Koproduktion wurde beispielsweise bewertet, wenn AFA-MitarbeiterInnen mehrere Lösungsoptionen vorgeschlagen haben und KlientInnen nach Abwägung der miteinander diskutierten Argumente eine für sie passende Entscheidung treffen konnten. Frau T. beschreibt: *„Und da wo dann die Entscheidung war den Felix [den Sohn] gehen lassen, zum Vater, da war sie [die AFA-Mitarbeiterin] eigentlich die Einzige, wo nicht gesagt hat, mach das, oder mach das nicht oder so. Sie hat mich eigentlich schön zu der Entscheidung irgendwo hingeführt. [...] was spricht dafür, was spricht dagegen. Also wir haben das wochenlang das, das Thema durchgekaut.“* (F30) Im Umgang mit Behörden vermittelten InterviewpartnerInnen, wie unterstützend es für sie war, das nicht alleine durchstehen zu müssen, sondern wie Frau L. einen AFA-Mitarbeiter zu haben, der *„wirklich an der Front gestanden ist. [...] Dass ich jemanden habe, der was mir eigentlich ein Stück weit den Weg ebnet, so dass ich eigentlich drüber fahren kann dann auf dem Rest. [...] Der ist mit mir auf Behörden gegangen. Der ist hinter mir gestanden.“* (F8)

Das „zusammen Arbeiten“ war auch ein Schlüssel zur positiven Bewertung durch die einzige Familie aus der Untersuchungsgruppe, in der die AFA auf Grund eines Gerichtsbeschlusses mit einem Kontrollauftrag angeordnet wurde. *„Bei der haben wir super zusammengearbeitet“* (F2), resümiert das Ehepaar A. Diese „super Zusammenarbeit“ mit der AFA-Mitarbeiterin bezog sich auf Gespräche in unterschiedlichen Zusammensetzungen, insbesondere wurden alle Familienmitglieder miteinbezogen. Das wurde in einer vorangegangenen Betreuung nicht berücksichtigt, als besonders negativ und entwertend empfunden.

### **Praktische Unterstützung und Beratung – „Sie hat wirklich alles getan. Sie war wirklich da.“**

Auf die Frage, was besonders geholfen hat, wurden von mehreren InterviewpartnerInnen Unterstützungen in der Alltagsbewältigung erwähnt. Diese

entlasteten insbesondere Frauen bei der Organisation des Haushaltes, unterstützten beim Berufseinstieg und machten Freizeitaktivitäten mit den Kindern möglich, die sich eine Klientin mit multiplen Problemen alleine nicht zugetraut hätte. AFA-Mitarbeiterinnen unterstützten bei der Organisation und Finanzierung von Kinderbetreuungs- und Therapieplätzen sowie von Familienhilfe: *„Sie [die Familienhelferin hat] mich zeitenweise mit den Kindern nachmittags auf drei, vier Stunden entlastet. [...] Wo ich einfach Zeit gehabt habe, Luft, jetzt kann ich abschalten. [...] Was einfach mit den Kindern nicht möglich war, weil sie, eben auf Grund der Situation, zum Großteil hyperaktiv gewesen sind, und mich somit natürlich wahnsinnig überfordert haben.“* (F8) Diese entlastenden Interventionen reduzierten den Druck auf die Mütter, führten erste Veränderungen herbei und schafften günstigere Ausgangsbedingungen für eine längerfristige Problembearbeitung.

AFA-MitarbeiterInnen unterstützten zudem bei der Regelung finanzieller Probleme, bei der Wohnungssuche, sie organisierten Gebrauchsgegenstände oder standen als Übersiedlungshilfe und für „Taxidienste“ zur Verfügung. Das erlebte Frau P. sehr positiv: *„[...] ich hab ja selber kein Auto, und dann hab ich halt oft auch das eine oder andere zu besorgen gehabt [...], da hat sie sich angeboten, in der Zeit der Betreuung eben das zu machen. Das hab ich eigentlich sehr positiv gefunden, muss ich sagen, ja.“* (F34) KlientInnen wurden auch auf Ämter begleitet und ein AFA-Mitarbeiter passte beispielsweise auf die Kinder auf, während die Mutter den Termin wahrnahm.

Im Rahmen von Beratungsgesprächen entwickelten InterviewpartnerInnen neue Perspektiven, erhielten hilfreiche Tipps und Vorschläge im Umgang mit schwierigen Situationen und fanden Unterstützung bei Entscheidungsfindungen. Beratungen wurden besonders hilfreich erlebt, wenn Familien verschiedene Handlungsmöglichkeiten angeboten wurden.

### **Vertrauenspersonen gewinnen und Stärkung erfahren – „Da bin ich mal an erster Stelle gestanden.“**

Sowohl für Jugendliche als auch für Frauen entwickelten sich AFA-MitarbeiterInnen zu vertrauensvollen GesprächspartnerInnen, die sie in ihrem Selbstwert stärkten. Ein Jugendlicher erzählt von seinem Betreuer: *„Dadurch dass ich den Heinz gehabt habe, ist es mir eigentlich schon um einige Grade schon besser gegangen. Da hab ich wieder eine Person gefunden, wo ich vielleicht auch mal Vertrauen gehabt habe. Wo ich ihm alles erzählen hab können. [...] als wie zum Beispiel wenn man daheim ist, und so sich was nicht traut so zum Beispiel zur Mama was sagen.“* (F13) In einer anderen Familie betont die Mutter, wie sie die AFA-Mitarbeiterin als Vertrauensperson für ihre Tochter erlebte: *„Da hat sie alle Möglichkeiten gehabt, die Brigitte [Tochter], oder, mit der Helga [AFA-Mitarbeiterin], wenn es Probleme gegeben hat oder wenn sie über irgendwas hat wollen reden, dann hat sie können über das reden, was ihr, der Brigitte.“* (F28) Erinnern sich Frauen an Beratungsgespräche, standen sie „im Mittelpunkt“ (F32) und konnten sich ausreden. Mehrmals erwähnen Frauen in diesem Zusammenhang, keine anderen AnsprechpartnerInnen zu haben. So auch Frau L.: *„Ich meine ist klar, wenn man alleine ist und niemanden zum Reden hat, bzw. den Partner, den was man zum Reden hat, mehr oder weniger nur ausgelacht wird, oder fertig gemacht wird, dann tut das einfach gut, wenn jemand da ist, was zuhört.“* (F8)

Über das „Zuhorchen“ hinaus fühlten sich Frauen von AFA-MitarbeiterInnen in ihrem Selbstwert und Selbstvertrauen gestärkt. Sie erlebten Unterstützung gegenüber ihren Partnern, *„wo sie auch gesagt haben, dass er im Unrecht ist, also weil gegen ihn ich*

*nie angekommen bin, nicht. Bei gewissen Situationen“ (F26). Frau M. fühlte sich durch die Beratung nicht mehr allein für alle Probleme in der Familie verantwortlich: „[...] ich habe immer die Schuld bei mir gesucht. [...] Und, ich weiß es nicht, sie [die AFA-Mitarbeiterin] hat mich einfach insofern auch bestärkt, dass die Fehler da nicht nur bei einer Mama liegen.“ (F30)*

### **Direktive Interventionen – „Ja das war dann schon so, dass ich eine in den Hintern gekriegt habe und, und du machst jetzt. Und, wo ich sagen muss, das hab ich auch gebraucht.“**

Direktive Interventionen werden von InterviewpartnerInnen positiv bewertet, wenn folgende Erfahrungen gemacht worden sind:

- ☉ Die Familien erlebten eine respekt- und vertrauensvolle Beziehung.
- ☉ AFA-MitarbeiterInnen näherten sich behutsam den Sichtweisen der Familien an.
- ☉ Es waren die Familien, die die Entscheidungen trafen.
- ☉ Direktive Interventionen waren für die Familien nachvollziehbar.

In der Beschreibung von Frau B. wird deutlich, unter welchen Bedingungen sie dem AFA-Mitarbeiter in seinem Vorgehen folgen konnte: *„Das Vertrauen in den Max [AFA-Mitarbeiter]. Weil der hat sich nicht von Anfang an gleich eingemischt und hat nicht von Anfang an gleich gesagt, horch zu, geh das und das, das und das, oder. Sondern der ist, Schritt für Schritt ist der an mich zuwi. Und die anderen, auf die hab ich gar nicht gehorcht. Das ist bei mir da rein und da raus. Und der Max, der hat sich mit mir hingehockt, der hat mich zuerst einmal ausspinnen lassen, sagen wir es so. Und dann hat er sich hingehockt und hat gesagt, du horch zu, warum machst, probierst du es nicht so?“ (F32)*

### **Unterstützung und Loyalität für Erwachsene und Kinder – „Er hat nicht gepetzt.“**

Die Erfahrung vertraulicher Gespräche und Angebote für Eltern wie für Kinder betonen insbesondere Mütter. Sie erzählen von AFA-MitarbeiterInnen, die ihnen in Erziehungsfragen zur Seite standen und ihre Kinder begleiteten. Was mit und von den Kindern in „Therapiestunden“ und bei freizeitpädagogischen Unternehmungen thematisiert wurde, blieb in diesem geschützten Rahmen oder wurde – ausschließlich mit Zustimmung des Kindes – mit den Eltern besprochen.

In einer Familie wurden während der AFA-Betreuung Kinder mit der Option auf Rückführung fremduntergebracht. Die AFA setzte ihre Arbeit mit der Mutter an den für die Rückführung notwendigen Veränderungen fort. Frau L. erinnert sich an ihre anfänglichen Zweifel am Nutzen der Betreuung und die parteiliche Unterstützung bei der geplanten Rückführung: *„Wie dann das Gespräch gekommen ist, dass wir die Kinder auf ein Jahr ins Heim tun, und da ist dann einmal der Gedanke aufgekommen, he hallo, ist da irgendwas mit der Betreuung schief gelaufen, was hat da nicht gepasst, [...] also da waren da mal Zweifel da. Wie [ich] dann aber gemerkt habe, dass die Betreuung ja auch weiter gegangen ist, während die Kinder im Heim gewesen sind, dass die eben versucht haben, mit mir die Kinder wieder zu holen und so weiter, da waren die Zweifel dann eigentlich relativ rasch wieder dahin.“ (F8)* Loyalität bewiesen die AFA-Mitarbeiter dann auch, als die mit dem Jugendamt für die Rückführung vereinbarten Ziele erreicht waren und die inzwischen zuständige Jugendamtsmitarbeiterin der Rückführung dennoch nicht zustimmen wollte. Letztendlich wurde diese von Mutter, Anwalt und AFA durchgesetzt.

### **Flexible Erreichbarkeit, Verlässlichkeit und Sicherheit – „Hast du ihn gebraucht, war er da.“**

„Dass man sie jederzeit eigentlich hat können anrufen, wenn was war, also, das habe ich positiv gefunden, ja. Und [...] wenn sie nicht erreichbar waren, man ist auch zurückgerufen worden, gell. Wenn man ein Problem gehabt hat zum Reden, zum Beispiel jetzt, gell.“ (F34) So schildert Frau P. ihre Erfahrungen mit AFA-MitarbeiterInnen, die auch außerhalb vereinbarter Termine bei akuten Problemen erreichbar waren. Zudem erlebte die Interviewpartnerin „eine gewisse Sicherheit, ich hab mich irgendwo sicher gefühlt, wenn sie da waren“. Ein Gefühl der Sicherheit in unsicheren Zeiten erfuhr eine Familie, als während der AFA-Betreuung mehrmals die EinzelbetreuerInnen wechselten. Die Interviewpartnerin benannte die ihres Erachtens notwendigen Bedingungen, um bei einem – grundsätzlich negativ erlebten – MitarbeiterInnenwechsel Kontinuität in der Betreuung zu wahren. Eine von 2 Übergebenen verlief für Frau L. zu ihrer Zufriedenheit: „Beim Daniel [AFA-Mitarbeiter] ist es eigentlich so gewesen, der ist gekommen, hat gesagt, du horch zu, ich habe deinen Akt gelesen, das und das ist. Ich weiß, da und da brauchst du Hilfe. [...] Wo fangen wir an? Der hat eigentlich gleich, so von Anfang an, so, reingeschossen wie, wie eine Kanonenkugel. Und der hat mir eigentlich von Anfang an das Gefühl gegeben, dass ich nicht mehr runter fliegen kann.“ (F8)

### **Abschlussphasen gestalten – „Zum Schluss haben sie es nett auslaufen lassen.“**

Im Erleben der Familien gelungene Abschlussphasen wurden von AFA-MitarbeiterInnen über längere Zeit vorbereitet, der Beratungsrhythmus ausgedehnt und Abschlusstermine als besondere Ereignisse inszeniert. InterviewpartnerInnen sehen sich persönlich wahrgenommen, wenn über die professionelle Arbeit hinaus gemeinsame Unternehmungen gemacht werden. Im Interview beschreibt Frau P. die Situation: „[...] also zum Schluss raus haben sie es ganz nett auslaufen lassen. Dass man auch so ein bisschen persönlicher das gemacht hat, dass man irgendwohin gefahren ist, also ich mit der Ruth [AFA-Mitarbeiterin] zum Beispiel. Und, und was trinken gegangen ist, oder so. Das ist zwischendurch schon auch vereinzelt gewesen, aber zum Schluss haben sie das so recht nett auslaufen lassen, muss ich sagen.“ (F34)

Als sehr gelungen beschreibt eine andere Interviewpartnerin den Betreuungsabschluss zwischen dem AFA-Mitarbeiter und ihrem Sohn. Der AFA-Betreuer brachte den Buben am Ende des Abschlusstermins zum Bahnhof, weil er an diesem Tag zu seinem Vater übersiedelte. Die Mutter fühlte sich dadurch sehr entlastet, da es ihr trotz Zustimmung zum Obsorgewechsel schwer gefallen wäre, ihren Sohn selbst zum Zug zu bringen. „Der Dominik [AFA-Mitarbeiter] hat den Felix [Sohn] abgeholt, beim letzten Tag, wo er da war. [...] Hat er auch noch so eine Abschlussstunde hat er halt noch gehalten. Und dann hat er den Felix zum Zug gebracht. Und das war eigentlich wie ein Besuchswochenende und der Felix ist halt nicht mehr gekommen auch. Da hat er mich geschont, weil das wär für mich ganz schlimm gewesen, wenn ich ihn noch hinbringen muss auch noch.“ (F30)

## 2. Was haben Familien kritisch erlebt?

Wenig wirksam werden Betreuungsverläufe erlebt, in denen MitarbeiterInnen keine neuen Ideen zu bieten haben, konkrete Ratschläge vermisst werden, Betreuungsziele diffus bleiben und die Selbständigkeit von KlientInnen überschätzt wird. BetreuerInnenwechsel werden von KlientInnen als zusätzliche Belastung beschrieben. Die Frage der Herausnahme von Kindern und Jugendlichen, insbesondere aus türkischen Familien, scheint eine Sprengkraft zu haben, die möglicherweise unterschätzt wird. Unzufriedenheit lässt sich daraus ableiten, wie manche InterviewpartnerInnen Beendigungsprozesse erlebten.

### **Ungeklärte und einseitig veränderte Ziele – „Wir haben eigentlich gar nicht gewusst, wer und was.“**

Familien, die wenige oder keine Veränderungen im Verlauf der AFA-Begleitung thematisierten, konnten meist auch wenig Auskunft über Ziele, an denen sie mit der AFA gearbeitet hätten, geben. Warum eine ambulante Unterstützung eingesetzt worden war, war für sie im Rückblick nicht nachvollziehbar. In einer Familie startete die AFA in der Erinnerung der Eltern ohne Vorbereitung durch das Jugendamt, die Ziele einer ambulanten Begleitung blieben für sie im Betreuungsverlauf ungeklärt. Im Interview erinnern sich die Eltern rückblickend, wie die Jugendamtssozialarbeiterin unerwartet mit zwei AFA-MitarbeiterInnen bei der Familie auftauchte. Frau G. schildert das erste Zusammentreffen mit der AFA: *„Die N. [Sozialarbeiterin] ist dann daher gekommen mit den zwei. [...] (schmunzelnd) Ich habe zuerst einmal ganz blöd geschaut, ich war grad beim Kleinen wickeln. Was wollen denn die jetzt da? Für was sind die jetzt da? Ich hab mich nicht mehr ausgekannt. Und dann hat eben die N. gesagt, ja die zwei sind jetzt da, für uns, damit wir jemanden haben zum Reden. So eine Art Ansprechpartner. Also vorher hab ich nichts gewusst von dem, oder. [...] Ich habe nicht gewusst, dass die wegen den Kindern kommen. So quasi zum Schluss ist in dem Brief gestanden, zur Erziehung, zur Erziehung der Kinder sind sie da.“* (F16) Die Familie erlebte das Angebot der AFA in erster Linie als Gesprächsangebot. Für die Eltern stand allerdings eine Lösung ihrer finanziellen Probleme im Vordergrund. Aus ihrer Sicht waren weder der Grund für den Einsatz der AFA noch die Auftragsziele geklärt. Somit blieb die ambulante Begleitung ohne nennenswerte Wirkung.

Ein Jugendlicher erlebte das vermehrte Reden des AFA-Mitarbeiters über eine Heimunterbringung als Veränderung der Ziele in der ambulanten Begleitung. Das ihm ursprünglich vermittelte Ziel, mit der Betreuung eine Fremdunterbringung zu vermeiden, wendete sich aus seiner Sicht im Betreuungsverlauf ins Gegenteil: *„Später hat man halt eher mitgekriegt, dass sie das haben wollen, dass ich wegkomme, oder. Dass das Ziel nicht mehr das ist, dass ich in der Schule weiterkomme, dass ich eine Lehrstelle finde, dass daheim alles besser wird. Irgendwie ist es mir dann vorgekommen, dass das Ziel für ihn [den AFA-Mitarbeiter] das war, dass sie mich in ein Heim reinstecken wollen. Das ist der Mama auch aufgefallen in der letzten Zeit.“* (F1) Das bedrohliche Angebot Fremdunterbringung führte zur Beendigung der Betreuung durch die Familie.

### **Unklare Herangehensweisen – „Eigentlich haben wir eh nur Spiele gespielt.“**

Für Frau L. beinhalteten Familientermine mit gemeinsamen Spielen zum Teil Aspekte, deren Ziele nicht eindeutig erkennbar gewesen sein dürften. Sie berichtet:

„Ja eigentlich haben wir eh nur Spiele gespielt (lacht kurz). Besprochen ist eigentlich, wie wir alle zusammen waren, ist nicht viel besprochen worden. Nein. Sie haben immer wieder gefragt, wie es dem Lukas geht und so und so, und dann haben wir Spiele gespielt. Die haben halt beobachtet dann vielleicht ein bisschen, so wie wir untereinander so.“ (F26) Frau L. vermutet den Sinn gemeinsamer Spiele in der Möglichkeit, Kommunikation und Beziehungen in der Familie beobachten zu können. In die Wahl der Herangehensweise und was damit erreicht werden sollte, scheint sie nicht einbezogen worden zu sein.

### **Direktive Interventionen – „Ich habe mich irgendwie gelenkt gefühlt.“**

Direktive Interventionen werden zum einen von Familien gewünscht, um Themen aus der Beratung im Familienalltag konkret umsetzen zu können. Eine Interviewpartnerin hätte sich beispielsweise konkretere Handlungsanweisungen im Umgang mit ihrem Sohn erwartet. Sie merkt kritisch an: „Das ist eben etwas, was mir ein bisschen zu wenig war beim Franz und bei der Renate [AFA-MitarbeiterInnen] damals. Dass sie nicht ein bisschen direkter, ja ich war eigentlich immer unsicher, trotzdem noch. Sie haben nicht gesagt, ja das und das wäre recht tun, oder von der Erziehung her, das wäre wichtig und das wäre recht sein lassen oder so. Das haben sie eigentlich nicht so getan.“ (F26) Frau L. hätte sich sowohl Ratschläge in der Erziehung ihres Sohnes als auch – zusätzlich zur Erziehungsberatung – mehr Paarberatung gewünscht bzw. dass die AFA-MitarbeiterInnen ihr und ihrem Partner eine Paarberatung direkterer nahegelegt hätten. Sie fasst ihre Erwartungen so zusammen: „Dass sie da eben ein bisschen mehr, dass sie früher gesagt hätten, so ihr müsst jetzt dahin zu der Paar-, Partnerberatung oder, oder das ist zum Entscheiden, entweder so oder so, das hätte ich mir eigentlich erwartet, von denen eigentlich. Nicht dass das so ein Jahr läuft und immer nur entweder, ja, den Lukas abholen, dann da wieder ein bisschen ein Gespräch, nicht so direkt, ein bisschen mehr direkter.“ (F26)

Zum anderen zeigt folgendes Beispiel, wie negativ direkte Interventionen erlebt werden, wenn Bedingungen wie Vertrauen oder die Intervention als Teil eines gemeinsamen Plans, d. h. mit einem hohen Grad an Freiwilligkeit und Beteiligung der Klientin, nicht erfüllt sind: „Ich habe das Gefühl gehabt, von der Frau Schneider in eine Schiene reingedrückt zu werden. Die was ich nicht laufen wollte. [...] Also sie hat das immer versucht mir irgendwo vorzuschreiben. Nicht, nicht versucht ähm, einen Vorschlag zu machen. Dass man das vielleicht so oder so machen könnte. Sondern, es wird so gemacht. Irgendwo ähm, ja ein Zwiespalt für mich, weil ich mich irgendwie so gelenkt gefühlt habe. Was eigentlich nicht sehr positiv war.“ (F8)

### **Interventionen in türkischen Familien – „Das muss schon in der Familie liegen, die Probleme selber in eine gute Reihe zu bringen.“**

In der Arbeit mit türkischen Familien dürfte die AFA vor besondere Herausforderungen gestellt sein, die kulturelle Unterschiede wie beispielsweise Familienbilder, Wert und Zuständigkeit der Familie beinhalten. Das Thematisieren von „Fremdunterbringung“ scheint in beiden von uns interviewten türkischen Familien so unangemessen, bedrohlich und angstbesetzt erlebt worden zu sein, dass darauf hin von den Familien eine Beendigung der Betreuung veranlasst wurde. Die in Aussicht gestellte Fremdunterbringung könnte in einer Familie mit türkischer Herkunft eine Bedrohung für die Eigenständigkeit der Familie („wir sind eine Familie“) darstellen, die eine weitere Zusammenarbeit mit der AFA unmöglich macht.

Familie D. erlebte im Betreuungsverlauf vermehrten Druck, insbesondere ihre prekäre

finanzielle Situation zu verändern. Frau D. befürchtete, die AFA würde aufgrund der schwierigen finanziellen Situation initiativ werden, ihre Kinder fremdunterzubringen. Im Interview schildert der 16-jährige Jugendliche seine steigende Unzufriedenheit mit der Betreuung und seine Abwehr gegen den Vorschlag „Fremdunterbringung“: *„Jedes Mal, wenn ich mich mit dem Ludwig [AFA-Betreuer] getroffen habe, hat er jedes Mal über Heim geredet. Hat er gesagt, dass ich unter Stress bin, dass es mir besser gehen täte vielleicht, wenn ich alleine wohnen täte, ob ich nicht probieren möchte [...], irgendwo anders zu leben. Und ich hab jedes Mal nein gesagt.“* (F1) Frau D. schildert die Situation in ähnlicher Weise: *„Aber jedes Mal gab es schon ein Problem. Wir haben, wir sind eine Familie, oder. Und ich hab schon öfter mit meinem Sohn Probleme gehabt und die wollten unbedingt meine Kinder in eine WG hinein und so.“* (F1)

Die Option „Fremdunterbringung“ belastete auch in einem zweiten Fall die Beziehung zwischen Eltern türkischer Herkunft und Jugendlichen ebenso wie zwischen AFA-Betreuer und Familie. Dieser Jugendliche vermittelte, die Situation habe sich für ihn durch das „unmoralische Angebot“ einer Fremdunterbringung – das er selbst gerne in Anspruch genommen hätte – noch verschlechtert: *„Wo das Thema mit der WG angefangen hat, ist die Welt für meine Eltern und für mich, (ganz leise) in die Hölle gegangen. [...] Weil dadurch, mit der WG, haben ja die Eltern das Vertrauen von mir verloren. Weil sie gemeint haben, [...] ich traue ihnen gar nichts mehr zu und so. [...] Also das, das war der größte Fehler meines Lebens, was ich wirklich immer wieder bereuen muss.“* (F13) Mehr als in Familien mit österreichischer Herkunft scheint die Intervention durch eine Behörde, das Einmischen externer Personen, die Herausnahme eines Kindes aus dem Familienverband, ein verletzender und beschämender Eingriff in die Autonomie der Familie zu sein und als Vertrauensbruch des Kindes gegenüber seinen Eltern erlebt zu werden.

Nicht nur das Thematisieren von „Fremdunterbringung“ wird als Verunsicherung der Familie und als unangemessenes Angebot beschrieben. Derselbe Jugendliche führt im Interview seine Annahme aus, Familienbetreuungsangebote wie die AFA, durchgeführt von familienexternen MitarbeiterInnen, seien insgesamt keine passenden Angebote für türkische Familien. *„Das funktioniert nicht. Das ist, so was kann man nicht erklären, weil das geht nicht. Das ist einfach so. Automatisch. [...] Also, ehrlich gesagt, der Fehler liegt nicht beim Betreuer, sondern das liegt bei uns in der Familie.“* (F13) Eine türkische Familie müsse ihre Probleme selber lösen, *„weil wenn jetzt zum Beispiel irgendjemand, einfach einer [...] kommt, [...] der weiß das ja nicht, wie die ganze Sache gelaufen ist. Der weiß nicht einmal, ob das stimmt, ob das vielleicht die Wahrheit ist, ob das vielleicht Lüge ist, [...]. Weil der nicht dabei gewesen ist.“* (F13)

### **Fehlende Unterstützung in besonderen Situationen – „Wo ich einfach jemanden im Rücken gebraucht hätte.“**

Eine Klientin schildert ihre Überforderung in Situationen wie am Sozialamt oder Arbeitsamt, in denen sie sich Unterstützung durch den AFA-Mitarbeiter gewünscht hätte. Eine ausgewogene Balance zwischen Vertrauen in eigenständiges Handeln von KlientInnen und Sicherheit geben bzw. die Klientin insbesondere bei Ämterkontakten „schützen“, scheint hier die Herausforderung der AFA-Begleitung zu sein.

In einem anderen Fall berichtet Frau K. von einer Konfliktsituation mit ihrem Stiefsohn, in der sie die Grenzen ihrer Umgangsmöglichkeiten erreichte und sich um Unterstützung an den AFA-Betreuer wandte: *„Der hat das überhaupt nicht ernst genommen, dass das für mich ein riesen Problem war. Und er hat sich dann auch*

*nicht die Zeit genommen, mit mir zusammen mit dem Thomas reden. Er hat gesagt, ich muss das, ich soll das einfach vergessen. [...] Von dem Zeitpunkt an wollte ich dann gar nicht mehr, dass er kommt.“ (F4) In ihrer Überforderung nicht wahrgenommen zu werden, scheint für die Klientin den endgültigen Bruch zum ohnehin wenig akzeptierten Betreuer ausgelöst zu haben.*

### **Hilflose HelferInnen – „Das mit Erziehungsfragen haben wir gleich aufgegeben.“**

Bleibt das Angebot der professionellen MitarbeiterInnen im Rahmen der bereits bestehenden Handlungsmöglichkeiten der KlientInnen, werden von diesen keine Veränderungen in Verbindung mit der AFA wahrgenommen und die Betreuung als „Zeitverschwendung“ erlebt. Klaus Wolf spricht von einem notwendigen „Überhang der professionellen Mitarbeiterin“ für KlientInnen („kannst du etwas, das nicht jeder kann“), damit sich der Hilfeprozess weiterentwickeln und als wirksam erlebt werden kann (Wolf 2006, S.86f).

Aus der Sicht von Herrn und Frau K. hatte der sie begleitende AFA-Mitarbeiter keine Ideen und Vorschläge anzubieten, die die Familie in ihrem Zusammenleben und die Eltern in schwierigen Situationen mit dem Jugendlichen entlastet hätten. Frau K. fasst zusammen: *„Der Hans war für uns alle einfach nur eine Belastung.“ (F4) Nachdem die Familie vereinbarte Termine abgesagt hatte, entschieden die Eltern und der Jugendliche, die Betreuung zu beenden. Frau K. begründet den Entschluss: „[...] weil es hat einfach keinen Sinn. Wir sind da an dem Ziel, was wir eigentlich mit dem Hans gehabt haben, es ist einfach kein Stückl weiter gegangen, dass wir dann gesagt haben, nein, es ist jetzt einfach nur mehr Belastung. [...] das mit Erziehungsfragen und das, wie gehen wir mit was um, haben wir beim Hans gleich aufgegeben nach dem ersten, zweiten Mal, weil, einfach wir komplett, ja jetzt, wenn ich jetzt einfach ehrlich bin, der Hans hat keine Ahnung von Familie, keine Ahnung von Kindern, mit dem hat man gar nicht reden können über Erziehung und so, vielleicht ja, hätte er irgendwas Lehrbuchmäßiges daher gebracht, aber mehr.“ (F4) Herr K. ergänzt: „Ja er hat einfach, glaub ich, keine Antworten gewusst drauf. Glaub ich. Er ist mir einfach teilweise ziemlich hilflos vorgekommen.“ (F4)*

Ein Interviewpartner resümiert zur Wirkung der AFA: *„Weil, nein weil, jetzt eben sie grad gar nichts tun haben können. [...] Ja nein, es ist, vielleicht die AFA nicht gebraucht, wär jetzt auch falsch gesagt, es ist einfach, sie haben für gewisse Sachen nicht die Kompetenz gehabt.“ (F16)*

### **Betreuungsarbeit als Job – „Da hab ich mich zeitenweise nicht so unterstützt gefühlt.“**

Die begrenzte Verfügbarkeit des AFA-Mitarbeiters außerhalb der unmittelbaren Familienbetreuung schränkte insgesamt die Erinnerung einer Interviewpartnerin an die Wirksamkeit der Betreuung ein, obwohl sie wesentliche Ziele als erreicht definierte. Als *„nicht wahrlich befriedigend“* erlebte sie, dass sich der AFA-Mitarbeiter ausschließlich während gemeinsamer Termine um ihre Anliegen kümmerte: *„War der Termin fertig, hat der Klaus auch damals nicht mehr geschaut. Also, der Termin war fertig, und dann war für ihn, war ich wahrscheinlich auch fertig.“ (F8) Die Frage „Wie wirksam werden AFA-MitarbeiterInnen erlebt?“ scheint hier mit den Fragen „Wer bin ich Klientin für dich AFA-Mitarbeiter?“ und „Denkst du AFA-Mitarbeiter auch außerhalb der Termine an mich Klientin?“ zusammenzuhängen.*

### **BetreuerInnenwechsel – „Ich hab wieder müssen von vorne anfangen, wieder alles erzählen.“**

In 3 von 12 interviewten Familien wechselten 1 bis 2 Mal die BetreuerInnen. 2 Familien definierten den Wechsel bzw. die neue Betreuungsperson als große Belastung.

Während in einer Familie der neue AFA-Mitarbeiter nicht akzeptiert wurde, beschreibt eine Interviewpartnerin, wie sie die Unterschiede der 3 AFA-MitarbeiterInnen erlebte: *„Drei verschiedene Charaktere von Sozialarbeitern, von Mitarbeitern. Die was jedes Mal wechselnd mit mir umgegangen sind. Anders umgegangen sind. [...] also das war schon auch irgendwie, ein Wirrwarr der Gefühle. Wie soll ich da reagieren? Was will jetzt der, oder warum sagt der, was verlangt jetzt der wieder von mir? Der andere hat es so wollen, warum verlangt der das jetzt so? [...] Das war wahnsinnig ungut, muss ich sagen.“* (F8)

### **Beteiligung von getrennt lebenden Elternteilen – „Es hat sich dann eben bestätigt, dass der Karl kein Interesse an mir gezeigt hat.“**

In zwei Interviews erzählen Frauen von ihren ehemaligen Partnern, die von der AFA nicht für eine Teilnahme an Gesprächen gewonnen werden konnten. Die Kritik richtet sich an die ehemaligen Partner ebenso wie an die AFA-MitarbeiterInnen. Frau P. hätte sich von den AFA-MitarbeiterInnen ein direkteres Vorgehen gegenüber ihrem geschiedenen Mann gewünscht. Dieser wandte sich zum einen ans Jugendamt, obwohl er Frau P. *„erziehungsmäßig nicht unterstützt hat“*, *„eigentlich immer gegen mich gearbeitet hat“*. Zum anderen ließ er sich nicht in die Betreuung einbeziehen. Frau P. erinnert sich: *„Er hat einfach irgendwo nicht wollen, ich weiß nicht, wollte er es nicht wahrhaben oder hat er es wirklich nicht gesehen, dass eigentlich er auch hätte sollen dazu was beitragen.“* (F34) Eine Frau berichtet von ihrem geschiedenen Mann, die Gespräche mit den AFA-BeraterInnen hätten ihn nicht interessiert und würden aus seiner Sicht nicht viel bringen.

### **Das Betreuungsende – „Ja irgendwie hab ich ein bisschen Angst gehabt dann.“**

Interviewaussagen geben Hinweise auf die Beendigungsphase als sensible Phase, die die Wirksamkeit ambulanter Unterstützung in Frage stellen kann. Den Forschungsergebnissen zur Sozialpädagogischen Familienhilfe ist zu entnehmen, dass eine Nachbetreuung mit mindestens drei weiteren Kontakten die Wirkung ambulanter Hilfen unterstützt (vgl. Wolf 2006).

Interviewpartnerinnen hätten sich eine längere Betreuung gewünscht, um zum einen mit der AFA erarbeitete Konfliktlösungen zufriedenstellender in den Familienalltag zu integrieren und zum anderen Unterstützung in einer veränderten Familiensituation zu bekommen. In beiden Fällen entschied das Jugendamt gegen den Wunsch der Mütter.

Ein Thema, das Frau B. vom Beginn des Interviews bis zum Ende als besonders negativ in der AFA-Betreuung beschreibt, ist die Beendigung der Begleitung durch den AFA-Mitarbeiter Max nach fast 4 Jahren. Die konstruktive Beziehung war Basis für eine gelungene Begleitung einer Multiproblemfamilie und dürfte eine große Bedeutung für die Mutter gehabt haben. Die Beendigung der Begleitung und somit der Beziehung scheint für sie umso problematischer gewesen zu sein. Frau B. ist nach wie vor empört über die Entscheidung: *„Zu dem hat man einfach Vertrauen. Zu dem kann man gehen, wenn man ein Problem hat [...], mit dem kann man aber auch Blödsinn*

*machen. Und genau so ein Mensch fehlt mir jetzt da. [...] Sagen wir so, ich werde das nie akzeptieren, ich werde das nie akzeptieren, dass sie mir den Max einfach genommen haben. Nie. Weil ich sage so, sie haben mir ein Familienmitglied genommen.“ (F32)*

### 3. Was fällt im Vergleich der Interviews zur Aktenanalyse besonders auf?

#### Vieles deckt sich

Werden Sequenzen aus Interviews mit Ausführungen in den Akten verglichen, stellen wir eine relativ hohe Übereinstimmung fest. Familien erzählen in den Interviews von ähnlichen Problemen, wie sie in den Berichten der AFA dokumentiert sind. Beispielsweise werden familiäre Konflikte, Alkoholkonsum von Jugendlichen, unregelmäßige Schulbesuche, sozialer Rückzug, Gewalt in der Familie, Misshandlungsvorwürfe oder die Überforderung von Eltern angesprochen. Daraus abzuleitende Betreuungsziele decken sich häufig mit jenen Zielen, wie sie in den Berichten beschrieben sind. Weitere zentrale Aspekte im Betreuungsverlauf, wie bestehende familieninterne bzw. institutionelle Ressourcen und wenige externe soziale Ressourcen, können durch Interviewergebnisse zwar bestätigt, aber kaum ergänzt werden.

#### Deutliche Unterschiede

Bei 2 Familien werden Unterschiede zwischen den Sichtweisen der AFA und jenen der InterviewpartnerInnen deutlich.

In einer Familie wurde die AFA mit einem Kontrollauftrag zum Schutze der Kinder eingesetzt. In den Berichten wird die Problematik beschrieben: wegen Sexualdeliktis vorbestrafter Vater bzw. Stiefvater, Entwicklungsbeeinträchtigungen der Kinder, prekäre finanzielle und Wohnsituation. Die Eltern nehmen eine ambulante Begleitung in einem Zwangskontext an und Betreuungsziele werden erreicht, d. h. gerichtliche Auflagen erfüllt, Förderangebote für die Kinder organisiert, die Familie insgesamt entlastet. Im Interview betonen die Eltern zwar „eine *super Zusammenarbeit*“ mit der AFA, erklären aber, keine Ziele gehabt und keine Problemveränderungen wahrgenommen zu haben. Herr A. findet das „*auch ganz gut so, weil, weil ich lass über meine Kinder nichts kommen und über meine Frau auch nicht*“ (F2).

In einem anderen Fall unterscheidet sich die Schilderung der Familie, welche Veränderungen im Betreuungsverlauf wahrgenommen und welche Ziele erreicht worden sind, gravierend von der Dokumentation durch die AFA. Während der AFA-Mitarbeiter berichtet, „*die Situation in der Familie K. hat sich zur Zufriedenheit aller Familienmitglieder rundum stabilisiert*“, „*die Konflikte [...] konnten beseitigt werden*“ (4, AFA, 2.1.2007), nahmen die Eltern – wie sie im Interview beschreiben – keine Veränderungen im Betreuungsverlauf wahr. Auf Basis der Berichte könnten die Ziele als „völlig erreicht“ eingeschätzt werden, die Eltern hingegen erlebten die Betreuung als „*Belastung*“ und „*Zeitverschwendung*“. Frau K. erinnert sich an die Termine: „*Ich habe so oft das Gefühl gehabt, so jetzt kommt der Hans und der sitzt jetzt da, und ich (betont) muss jetzt irgendwie das Gespräch führen. Und ich (betont) muss jetzt, und muss ihn rausfordern, dass irgendwie was kommt von ihm.*“ (F4) Ihr Ziel, Unterstützung im Umgang mit dem 16-jährigen Stiefsohn zu bekommen, konnte aus ihrer Sicht nicht erreicht werden. Im Abschlussbericht finden sich hingegen Hinweise auf eine Betreuung, die aufgrund positiver Entwicklungen des Jugendlichen und des Zusammenlebens der Familie beendet wurde. Diese Beschreibung vermittelte

Ähnliche Problem- und Zielbeschreibungen

Erreichte Betreuungsziele vs. keine Problemveränderung

Veränderung der Situation vs. keine Veränderungen im Betreuungsverlauf

uns den Eindruck eines „organischen Endes“. Im Interview erwähnt Frau K., Termine seien von der Familie verschoben und abgesagt worden, weil sich die Betreuung für sie zunehmend zu einer Belastung entwickelte. Nachdem die Familie die gewünschte Beendigung dem Jugendamt mitgeteilt hatte, wurde die Betreuung in einer „Zweiminutengeschichte“ mit dem AFA-Mitarbeiter, der Jugendamtssozialarbeiterin und den Eltern abgeschlossen. Frau K. erinnert sich: „Das ist jetzt beendet, der Hans kommt nicht mehr, auf Wiederschaun. [...] Wir haben einfach gesagt, wir brauchen es nicht mehr.“ (F4)

### Interviewergebnisse verdichten Irritationen

In 2 Fällen werden Irritationen beim Lesen der Berichte durch die Sichtweisen der Familien bestätigt.

Diffuse Ziele in den Berichten werden durch Aussagen der Eltern wie „für was sind die jetzt da“ oder „wir haben eigentlich gar nicht gewusst, wer und was“ (F16) verdichtet. Sie weisen darauf hin, dass die Familie das Angebot einer ambulanten Betreuung überraschte und damit verbundene Ziele für sie nicht nachvollziehbar waren. Probleme wie die prekäre finanzielle Situation, die soziale Isolation im Dorf oder die belastete Beziehung zwischen Eltern und Kindern sind in den Berichten auch zu Betreuungsende zu identifizieren. Ebenso konnten die Eltern im Interview keine für sie relevanten Veränderungen benennen. Dem Abschlussbericht ist zu entnehmen: „Sollte es zu einem Zusammenbruch [...] kommen, haben wir mit der Jugendwohlfahrt einen Neueinstieg zur Neuorientierung der Lebenssituation bei Familie G. besprochen.“ (16, AFA, 15.1.2007) Das Interview gibt Hinweise auf für die Eltern unklare Gründe bezüglich der Beendigung. Die AFA sei schon „so lange drin“, die Situation habe sich nicht verändert, die AFA habe für die Probleme der Familie „gar nichts tun können“ (F16). Die Devise „schauen wir mal, wie ihr alleine zurecht kommt“, scheint in diesem wie im folgenden Fall ein leitendes Motiv für die Beendigung der Betreuung gewesen zu sein.

Beschreibungen zum Betreuungsende von Familie L., die uns bereits beim Lesen des Berichtes irritierten, verstärkten sich im Gespräch mit Frau L. Die von der AFA vorgeschlagene Ablösephase von 3 Monaten wurde nicht genehmigt, dafür ein Monat für eine abschließende Betreuung vereinbart. Das Jugendamt beendete die Betreuung aufgrund eines Gutachtens, das der Mutter Erziehungsfähigkeit attestierte, zusätzlich aber anmerkt, „es bedürfe gewisser Unterstützungsangebote“ (8, AFA, 27.12.2006). Der AFA wurde vom Jugendamt vermittelt, mit einer Beendigung solle besser ersichtlich werden, „wie Frau L. auch ohne ambulante Betreuung mit der neuen Situation zurecht komme“ (8, AFA, 27.12.2006). Nach einem halben Jahr könne wieder eine Betreuung installiert werden. Aus dem Interview geht hervor, Frau L. habe eine Rückführung ihrer Kinder gegen den Willen der Jugendamtssozialarbeiterin erreicht. Daraufhin habe diese den AFA-Auftrag nicht mehr verlängert. Frau L. erinnert sich: „Es war eben die Phase, wo ich mit der Frau N. eigentlich auf Kriegsfuß gestanden bin. Eben wegen der Kinder. Weil ich die Kinder gegen den Willen vom Jugendamt aus dem Hort geholt habe, oder aus dem Heim geholt habe. [...] Und die Frau N. hat dann gesagt gehabt: ‚Ja wenn Sie meinen, dass Sie die Kinder wieder packen, und wenn Sie meinen, Sie können jetzt wieder in einer Familie leben, dann machen Sie es, aber brauchen Unterstützung auch keine mehr.‘“ Frau L. hätte gegen eine weitere Begleitung durch die AFA für „ein halbes, dreiviertel Jahr nichts einzuwenden gehabt. Ja gut, ich hab mich dann müssen auf die Füße stellen, weil ich mir gedacht habe, ich lass mich von dir nicht unterkriegen.“ (F8)

Unklare Vereinbarungen

Irritierende Beendigung

### Interviewergebnisse ermöglichen eine differenziertere Einschätzung

Unsere Einschätzungen zur Freiwilligkeit auf Basis der Akten lassen sich mit Interviewergebnissen im Einzelfall differenzierter betrachten.

Interviewsequenzen geben Hinweise darauf, wie begrenzt angemessen die Kategorisierung „freiwillige“ Entscheidung im Kontext von Jugendwohlfahrtsmaßnahmen sein kann. Frau L. differenziert im Interview die „freiwillige“ Entscheidung der Familie für eine ambulante Begleitung auf besonders anschauliche Weise: *„Ich meine, da hast du auch nicht nein sagen können, glaube ich, ich glaube, da musst du dann, nicht?“* Auf die Frage, ob die Entscheidung für die AFA nicht so ganz freiwillig zustande kam, ergänzt sie: *„Nein eigentlich, ja, nein, nein eigentlich nicht, ich war eh froh. Die Hilfe hab ich eh gebraucht. Nein, das wäre schon notwendig gewesen, was wäre denn sonst dann geworden?“* Weniger freiwillig dürfte ihr Lebensgefährte einer Begleitung durch die AFA zugestimmt haben. Frau L. schätzt die Einstellung ihres Partners so ein: *„Ich kann mein Kind selber erziehen, weißt eh, immer so, wie halt, da mit den Sachen will er nichts zu tun haben eigentlich. Aber er hat müssen dabei sein, dann (schmunzelt). [...] Von mir aus, von meiner Seite aus (lacht).“* (F26)

In einem anderen Gespräch wird ein hohes Maß an Freiwilligkeit, das wir bereits den Berichten entnommen haben, von Frau K. verdichtet. Sie betont, die ambulante Unterstützung war zwar ein Tipp der Klinik, aber auch *„das, was wir dann wollten. Also das war nicht so bei uns, dass, so wie bei anderen, dass das Jugendamt gesagt hat, also da muss jetzt jemand kommen oder so.“* (F4)

## 4. Wirkungen in der ambulanten Familienarbeit

*„Heute, wenn ich mit den Kindern aufstehe in der Früh und den Kindern ein Frühstück mache, die Kinder anziehe zum in die Schule gehen, ist das schön. Wenn ich mich in der Früh mit den Kindern unterhalten kann und so weiter. 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.“* (F8)

Unmittelbare, lineare Wirkungen lassen sich aus den erhobenen Daten grundsätzlich nicht rekonstruieren. Aktivitäten der AFA wirken zusammen mit anderen Einflüssen und manchmal auch zeitlich verzögert. Lineare Abläufe oder „Patentrezepte“, was bei welcher Problemstellung wie wirkt, gibt es nicht. Ausführungen von InterviewpartnerInnen, wie sie die AFA-Betreuung erlebt haben, was sie aus heutiger Sicht besonders positiv oder negativ beurteilen und welche Veränderungen sie bei der Bewältigung von Problemen und in der Beziehung zu Kindern bzw. Eltern beschreiben, lassen allerdings Ableitungen zu, was Familien in der ambulanten Familienarbeit genützt, sie unterstützt und gestärkt hat.

Aus dem Erleben der KlientInnen und den beschriebenen Veränderungen lassen sich 6 zentrale Aspekte günstiger Betreuungsverläufe ableiten.

## Beziehung

Ein respektvolles Beziehungsangebot und das Gefühl sich verstanden zu fühlen, waren zentrale Bedingungen für die befragten Familien, sich auf eine Zusammenarbeit mit der AFA einzulassen. InterviewpartnerInnen hatten vielfach Herabsetzungen und Abwertung von HelferInnen, in Institutionen, in ihrem sozialen Umfeld oder innerhalb der Familie erlebt. Mütter beschreiben mehrfach das Gefühl, „an allem Schuld“ zu sein und versagt zu haben. Eine wertschätzende, wohlwollende, respektvolle, nicht von vornherein bewertende Haltung der AFA-MitarbeiterInnen und deren spürbares Interesse an den KlientInnen und ihrer Lebenssituation, war deshalb in vielen Fällen ein Schlüssel zu einer gelungenen AFA-Begleitung. InterviewpartnerInnen erzählen von AFA-MitarbeiterInnen als zentralen Vertrauenspersonen, denen sie sich öffnen konnten und die insbesondere für Frauen die einzigen GesprächspartnerInnen waren.

## Zuhören, reden, aber auch etwas tun

InterviewpartnerInnen beschreiben, wie bereits ein interessiertes und wohlwollendes Gesprächsangebot eine entlastende Wirkung zeitigte. Zudem finden sich deutliche Hinweise in den Interviews, dass die Wirkung der Gespräche „verpufft“, wenn diese nicht mit einer Veränderung der belastenden Situation einhergehen. In Anlehnung an die Bedürfnispyramide gilt, dass reflexive Arbeit beispielsweise eine gewisse Absicherung in materiellen Belangen voraussetzt. So waren es in Kombination mit den Gesprächen praktische Unterstützungsleistungen wie mit dem Vermieter verhandeln, am Sozialamt beistehen, an die SchuldnerInnenberatung vermitteln, bei der Übersiedlung „zupacken“ oder mit den Kindern Freizeit gestalten, die Druck reduzierten und eine Basis für Problemveränderungen schufen. In Zusammenarbeit von Familie und AFA wurden institutionelle wie materielle Ressourcen erschlossen, Finanzierungen von Kinderbetreuungsplätzen organisiert, Familienhelferinnen engagiert oder an Therapieeinrichtungen weitervermittelt. Inwieweit AFA-MitarbeiterInnen auch an einem Erschließen sozialer Ressourcen im Lebensumfeld der Familien gearbeitet haben, lässt sich aus den Interviews nicht ableiten.

## Professionalität

Wie den Interviews zu entnehmen ist, benötigen AFA-MitarbeiterInnen ein breites Spektrum an Erfahrungen, professionellem Wissen und Handlungsmöglichkeiten, um eine klientInnen- und problemangemessene Herangehensweise anbieten zu können. InterviewpartnerInnen haben neue Ideen und Vorschläge erwartet, ohne aber gleichzeitig AFA-MitarbeiterInnen für alles zuständig zu erklären. Sie schätzten eine klare Vermittlung von Angeboten und Grenzen der AFA-Zuständigkeit. Die ambulante Familienarbeit wurde auch dann als professionell erlebt, wenn bei spezifischen Problemlagen an kompetentere Einrichtungen weitervermittelt wurde oder die AFA koordinierend tätig war.

Klaus Wolf geht in der Beschreibung von Forschungsergebnissen zur Sozialpädagogischen Familienhilfe auf den notwendigen „Überhang“ professioneller MitarbeiterInnen für die KlientInnen ein. Haben diese nach der Phase des Herstellens einer wohlwollenden Beziehung keine besonderen Angebote, neue Ideen und Vorschläge erfahren, entwickelte sich der Hilfeprozess kaum weiter und die Familienhilfe wurde als relativ unwirksam beschrieben (vgl. Wolf 2006, S.86f). Der angeführte Zusammenhang von Beziehungsqualität und Bewertung von Professionalität und Wirksamkeit verdeutlicht sich auch in den von uns geführten Interviews:

- ☉ In Fällen, in denen eine respektvolle Beziehung bestand, wurden sowohl der Mensch wie seine professionelle Herangehensweise wirkungsvoll im Sinne einer Veränderung erlebt.
- ☉ Erlebten KlientInnen eine Vertrauensbeziehung, konnten AFA-MitarbeiterInnen aber aus ihrer Sicht keine deutlichen Veränderungen in die Wege leiten, beurteilten InterviewpartnerInnen die AFA-Begleitung als begrenzt wirksam oder wirkungslos.
- ☉ Professionelle Interventionen ohne Vertrauensbasis erlebten InterviewpartnerInnen trotz positiver Auswirkung als „mühsam“.
- ☉ Jene Betreuungen schließlich, in denen die Beziehung zwischen AFA-MitarbeiterInnen und Familienmitgliedern angespannt und AFA-MitarbeiterInnen als „hilflos“ oder „ohnmächtig“ erlebt wurden, wurden abgebrochen oder abrupt beendet und der Sinn des AFA-Angebotes in Frage gestellt.

### **Gemeinsam planen, kämpfen und feiern**

Aus den Interviews haben wir den Eindruck gewonnen, AFA-MitarbeiterInnen sollten sich insbesondere am Beginn der Betreuung aktiv einbringen und Angebote stellen. Im Betreuungsverlauf war es die Zusammenarbeit, der Veränderungsprozess als Koproduktion aller Beteiligten, welche Familien besonders wirksam erlebten. Ein immer wieder kehrendes Klären von Fragen wie „Wer hat welches Problem?“ und „Was soll mit Unterstützung der AFA verändert werden?“ scheint ein wesentlicher Aspekt in der gemeinsamen Arbeit zu sein. KlientInnen schätzten einen transparenten Umgang mit Problem- und Zieldefinitionen. Erinnerten sich InterviewpartnerInnen an keine gemeinsamen Problem- und Zieldefinitionen, beschrieben sie kaum Veränderungen. Diese Verläufe wurden überwiegend wenig hilfreich erlebt. Wurde „Schritt für Schritt“ an einem gemeinsamen Plan gearbeitet, den KlientInnen verschiedene Handlungsmöglichkeiten und mehrere Lösungswege eröffnet, eigneten sie sich andere Sichtweisen und Strategien im Umgang mit Problemen und Konflikten an. Zudem war es für InterviewpartnerInnen bedeutsam, mit positiven Ergebnissen der Koproduktion nicht alleine dazustehen und Erfolgserlebnisse gemeinsam zu feiern.

### **Direktive Interventionen unter bestimmten Voraussetzungen**

Vergleichbar mit Forschungsergebnissen von Klaus Wolf (vgl. Wolf 2006, S.86-90) lassen sich aus den von uns geführten Interviews Bedingungen herausfiltern, unter denen direktive Interventionen angenommen oder sogar gewünscht und als hilfreich erlebt werden. Eine wertschätzende Begegnung, auf der Grundlage einer Vertrauensbeziehung, eine Annäherung an Alltag und Deutungsmuster der Familien, das Gefühl von Entscheidungskompetenz und Kontrolle als Teil eines gemeinsamen Plans sind die zentralen Aspekte aus den Gesprächen mit AFA-KlientInnen.

### **Ermütigung und Aktivierung**

Der eigene Anteil an Erfolgen, das Erleben der eigenen Wirkmächtigkeit sind zentrale Themen in den Beschreibungen gelungener Betreuungsverläufe. Darin werden Aktivierung und Ermütigung von InterviewpartnerInnen als wesentliche Merkmale gelungener Zusammenarbeit deutlich. KlientInnen, die sich lange Zeit überfordert, ohnmächtig oder unfähig fühlten, beschreiben, wie sie von einer Zusammenarbeit mit unterschiedlicher Rollenaufteilung profitiert haben. Sie fanden ein Lernfeld vor, in dem ihnen Ideen und Vorschläge angeboten wurden, sie mit einem Sicherheitsnetz neue Wege ausprobieren und sich neue Perspektiven und Strategien aneignen konnten, auf die sie auch nach Beendigung der AFA-Begleitung zurückgreifen. In den

Interviews wird deutlich, wie Ermutigungsprozesse bei Erwachsenen beispielsweise im Bereich der Kindererziehung, der Paarbeziehung, im Umgang mit Behörden oder der eigenen Lebensplanung wirkten. Mehrmals betonten Frauen, wie sehr sie sich durch AFA-MitarbeiterInnen ermutigt und gestärkt fühlten. Es waren auch die Mütter, die sich für die Familie verantwortlich fühlten, dementsprechende Aufgaben übernahmen und sich in belasteten Situationen überfordert und schuldig fühlten. In einigen Familien kam es durch eine ermutigende und aktivierende AFA-Begleitung zu einer teilweisen Umverteilung der Verantwortung. AFA-MitarbeiterInnen unterstützen Mütter, Verantwortung an ihre Partner oder die Kindesväter abzugeben, manchmal auch – in adäquatem Maß – an ihre Kinder. Umgekehrt trafen wir auf Familien, in denen Kinder vor der AFA-Betreuung elterliche Verantwortung übernommen hatten. Im Betreuungsverlauf wurde an einer Differenzierung von Eltern- und Kinderaufgaben gearbeitet.

Jugendliche wurden von AFA-MitarbeiterInnen vor allem bei Fragen zu ihrer schulischen und beruflichen Zukunft unterstützt, in ihrer Beziehung zu und bei der Loslösung von den Eltern, in ihrem Verselbständigungsprozess und bei der Integration in ein soziales Umfeld. In Gesprächen mit Müttern erhielten wir Hinweise auf ermutigende Prozesse mit Kindern. Dabei ging es um schulische Integration, Freizeitgestaltung und Kontaktaufnahme zu Gleichaltrigen. Frauen, Jugendlichen und Kindern scheint gemeinsam, dass sie sich in ihrem Selbstwert und Selbstvertrauen gestärkt fühlen. Klaus Wolf definiert das Vertrauen in die eigenen Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten als Voraussetzung vieler Lern- und Entwicklungsprozesse, die auf das gesamte Familienleben ausstrahlen (vgl. Wolf 2006, S.91). Die richtige Dosierung und realistische Ziele sind dabei zu berücksichtigen, denn eine „Überdosis“ an Ermutigung kann zu einem Gefühl der Überforderung führen.

# Abgeleitete Themen, Fragen und Empfehlungen

## 1. Empfehlungen von InterviewpartnerInnen

Empfehlungen von InterviewpartnerInnen an die AFA lassen sich zum einen daraus ableiten, was sie besonders positiv und hilfreich erlebt haben. Zum anderen fragten wir die Familien, was sie in der Begleitung durch die AFA vermisst, als Belastung erlebt oder von der AFA erwartet haben. Daraus konnten wir ebenso Empfehlungen ableiten wie aus der Frage, was sie einer anderen Familie über die AFA erzählen bzw. einer Familie in einer ähnlichen Situation empfehlen würden.

### Die Probleme im Lebensfeld der Familie betrachten

- ☉ Der AFA wird empfohlen, das aufsuchende und lebensweltorientierte Konzept in ihrer Betreuung beizubehalten.
- ☉ Vermehrte Aufmerksamkeit solle spezifischen Bedürfnissen einzelner Familien gewidmet werden. Beispielsweise meint eine Interviewpartnerin, „ein bisschen intensiver hätten sie sein können mit uns“ (F26). Sie vermisste konkrete Ratschläge der AFA-BetreuerInnen. Als eine mögliche, allerdings vorsichtig einzusetzende Erweiterung des Methodenrepertoires wurde dazu von Klaus Wolf das Coaching von Eltern in konkreten Erziehungssituationen vorgeschlagen.
- ☉ Frau P. empfiehlt, ein Betreuer solle sich einen Tagesablauf in der Familie anschauen. Zu Beginn der Betreuung könnte beobachtet werden, welche Probleme bestehen. Während der Betreuung würden AFA-MitarbeiterInnen beispielsweise miterleben, wie sich der Sohn verhalte und mit der AFA erarbeitete Vereinbarungen breche.
- ☉ Eine Entscheidung für oder gegen eine ambulante Begleitung solle darüber hinaus von den Familien getroffen werden, denn Freiwilligkeit sei die Basis für ein „Sich Einlassen“ auf den Betreuungsprozess.

### Kompetenzen von MitarbeiterInnen

- ☉ Geschätzt werden Teamfähigkeit und koordinierte Zusammenarbeit von BetreuerInnen. Frau T. befindet: „Das muss ja zusammenspielen irgendwie. Weil es nutzt ja nichts, wenn der andere da hin geht, und der andere da hin, und keiner weiß vom anderen, oder?“ (F30)
- ☉ Zusätzlich zu einer Ausbildung erwarten sich InterviewpartnerInnen von AFA-MitarbeiterInnen, dass sie Erfahrung aus der Arbeit mit Kindern mitbringen bzw. von der Erfahrung mit eigenen Kindern profitieren.
- ☉ Für die Arbeit mit türkischen Familien könnten MitarbeiterInnen mit eigenem Migrationshintergrund unterstützend sein. Ihnen wird mehr Akzeptanz durch die Eltern, ein höheres Vertrauenspotential und mehr Parteilichkeit zugeschrieben. Zudem wären sie vertrauter mit Regeln in türkischen Familien und Gemeinden.
- ☉ Da MitarbeiterInnen Macht und Kompetenz fehle, Verhandlungen mit Behörden und GemeindevertreterInnen wie dem Bürgermeister zu führen, sollen diese von der AFA-Leitung – auf gleicher hierarchischer Ebene – übernommen werden. Eine Klientin hätte sich hingegen mehr Befugnis für AFA-MitarbeiterInnen gewünscht, die die Zusammenarbeit mit der Jugendwohlfahrt in einem anderen Bundesland erleichtert.

Orientierung am Bedarf der Familien

Ein breites Repertoire an Kompetenzen

### Ombudsmann oder -frau

Familie K. war nicht nur durch einen BetreuerInnenwechsel in der AFA belastet, sondern auch durch den Wechsel von SozialarbeiterInnen am Jugendamt. Herr K. hätte sich einen außen stehenden Ansprechpartner gewünscht, um den Verlauf der AFA-Betreuung und seine Unzufriedenheit besprechen zu können. Vom Jugendamt hätte sich Frau K. erwartet, „*dass einfach von ihrer Seite jemand auf uns zukommt und sagt: ‚Wie funktioniert es, seid ihr euren Zielen näher gekommen, passt der überhaupt für euch?‘ Weil, ich meine, das ist einfach so. Es gibt einfach Leute, die stehen einem zu Gesicht, und es gibt Leute, da passt es, und es gibt Leute, da passt es eben nicht.*“ (F4)

### Orientierung an einer Bedürfnishierarchie

„*Also ich würd’ da einfach schauen, dass so viel Druck wie möglich von der Mutter weggenommen wird, dass die Mutter mehr Kraft für die Kinder hat.*“ (F8)

Frau L. empfiehlt, in einem ersten Schritt den Druck in Familien zu reduzieren, z. B. über eine Entlastung der Mütter durch Kinderbetreuung oder Unterstützung im Haushalt. Andere Familien bewerteten ihre materielle Situation so belastend, dass beispielsweise Gesprächsangebote zu Erziehungsthemen wenig hilfreich erlebt werden konnten.

### Betreuungsende

Insbesondere mit Kindern solle die Beendigung der Betreuung sorgsam vorbereitet werden, denn im Laufe einer langfristigen Betreuung baue sich eine Beziehung zwischen AFA-MitarbeiterIn und Kind auf. Frau L. erinnert sich: „*Und damals wie es mit dem Daniel [AFA-Mitarbeiter] zu Ende war, [...] war es dann auch so, dass der Kleine gesagt hat: ‚Mama, immer wenn wir uns an jemanden gewöhnt haben, mit irgendjemand gut auskommen, geht er.‘*“ (F8)

## 2. Abgeleitete Themen und Fragen

Aus dem Datenmaterial von Akten und Interviews lassen sich Themen und Fragen ableiten, die wir empfehlen, in eine Reflexion und Weiterentwicklung der ambulanten Familienarbeit aufzunehmen.

### Vereinbarungen mit Familien

Wie aus der Aktenanalyse hervorgeht, beinhalten manche Berichte keine dezidiert formulierten Zielvereinbarungen zwischen Familie, AFA und Jugendamt. Um Betreuungsverläufe nachvollziehen zu können und Vereinbarungen für alle Beteiligten transparent zu machen, empfehlen wir in jedem Fall einen dokumentierten Kontrakt zwischen AFA und Familie, der mit dem Jugendamt abgestimmt ist. Dieser kann eine Abklärung, wer in der Familie wozu in eine Zusammenarbeit mit der AFA einsteigen möchte, ebenso beinhalten wie bereits konkretisierte Ziele, die zwischen Familie und AFA für eine ambulante Begleitung vereinbart worden sind. Zusätzliche oder veränderte Vereinbarungen im Betreuungsverlauf sollten gleichermaßen dokumentiert werden.

In einigen Fällen kommen Zielvorstellungen des Jugendamtes in dokumentierten Vereinbarungen zwischen Familie und AFA nicht vor. Wir stellen daher die Frage: Wie groß ist die Freiheit der AFA in Bezug auf vom Jugendamt vorgegebene Ziele?

Hinweise in Berichten legen die Vermutung nahe, dass Ziele wie Fremdunterbringungs-Abklärungen oder kontrollierende Interventionen unausgesprochen bleiben und den Betreuungsverlauf beeinflussen. Zur Förderung der

Der Wunsch nach einer konstanten, kontrollierenden und vermittelnden Person

Entlastung vor Reflexion

Vorbereitung der Beendigung

Zur Reflexion und Weiterentwicklung

Transparenz für alle Beteiligten empfehlen wir auch hier eine schriftliche Vereinbarung zwischen Jugendamt, AFA und Familie oder einen Auftrag des Jugendamtes an die AFA, mit schriftlicher Information an die Familie.

**Anregung:** Schriftliche Dokumentation von Vereinbarungen, die mit der Familie bzw. mit einzelnen Familienmitgliedern getroffen werden

### **Dokumentation der ambulanten Familienarbeit**

Im Zuge der Aktenanalyse fielen Unterschiede auf, wie AFA-MitarbeiterInnen Betreuungsverläufe dokumentieren. Bezug nehmend auf das Konzept der AFA mit Leitbegriffen wie „Verbindlichkeiten herstellen“, „ressourcenorientiert“, „transparent“ oder „prozessverantwortlich“ schlagen wir vor, folgende Themen in die Berichte aufzunehmen:

- ☉ KlientInnenperspektive: Mit einer Einführung von Perspektiven aller Familienmitglieder würde eine Beteiligung der KlientInnen schriftlich dokumentiert und eine Gender- wie Generationenperspektive berücksichtigt.
- ☉ Genogramm: Ein Genogramm wäre ein Beitrag zu einem im Konzept formulierten Ziel der ambulanten Arbeit, der Analyse des Ist-Standes.
- ☉ Innerfamiliäre wie außerfamiliäre soziale Ressourcen: Bestehende Ressourcen würden transparent gemacht und das Arbeiten an zusätzlichen Ressourcen als Ziel dokumentiert.
- ☉ Institutionelle Ressourcen: Ziel ambulanter Familienarbeit lt. Konzept ist ein Eröffnen zusätzlicher Hilfsangebote. Einen Beitrag dazu würden eine Reflexion der bisherigen HelferInnengeschichte mit der Familie und die Dokumentation bestehender und zusätzlich angebotener, institutioneller Ressourcen leisten.
- ☉ Vereinbarungen zwischen Familie, AFA und Jugendamt: Vgl. Empfehlungen im vorangegangenen Abschnitt „Vereinbarungen mit Familien“.
- ☉ Interventionen in der ambulanten Familienarbeit: Um Betreuungsverläufe beispielsweise bei MitarbeiterInnenübergaben oder im Falle von Legitimation bzw. zur eigenen Reflexion nachvollziehen zu können, empfehlen wir eine systematische Dokumentation von Interventionen.
- ☉ Empfehlungen der AFA an die Familie bzw. ans Jugendamt sollten fixer Bestandteil im Abschlussbericht sein. Die AFA könnte damit abschließend ihre Expertise einbringen.

**Anregung:** Entwicklung einer für die Arbeit der AFA relevanten und angemessenen Standardisierung der Berichte

### **Ergänzung des systemischen Blicks durch einen Resilienz-Blick**

In den Berichten benannte Ressourcen außerhalb der Familie konzentrieren sich vor allem auf den professionellen Kontext. Es finden sich wenige Hinweise auf ein soziales Netz wie FreundInnen, NachbarInnen oder Verwandte (ausgenommen Großeltern). Auch eine Zusammenschau von Akten und Interviews lässt offen, inwieweit die AFA soziale Ressourcen erhebt und Kinder wie Erwachsene unterstützt, Ressourcen im außerfamiliären Lebensfeld zu erschließen. Über Familienbeziehungen hinaus sind es für Kinder und Jugendliche beispielsweise Beziehungen zu Gleichaltrigen und die Peergroup oder wichtige Erwachsene, die Entwicklungschancen erhöhen. Das Konzept der Resilienz, die von Corina Wustmann als „Fähigkeit, erfolgreich mit belastenden Lebenssituationen umzugehen“ (Wustmann 2006, S.6) beschrieben wird, beinhaltet ein Zusammenspiel von

personalen Ressourcen, Schutzfaktoren innerhalb der Familie und Zugängen zu Ressourcen im sozialen Umfeld. In diesem Zusammenhang fragen wir: Worauf konzentriert sich der systemische Blick in der ambulanten Familienarbeit? Inwieweit werden systematisch schützende Faktoren, unterstützende Personen und – über den/die einzelne und das System Familie hinaus – soziale Ressourcen erhoben bzw. ein Zugang zu Ressourcen im weiteren Lebensfeld gefördert?

**Anregung:** Systematisches Erheben innerfamiliärer wie außerfamiliärer sozialer Ressourcen; Erschließen sozialer Ressourcen im Lebensfeld als Ziel ambulanter Familienarbeit

### Die Beendigungsphase

In den Interviews werden Unzufriedenheiten thematisiert in Bezug auf eine zu rasche Beendigung, unklare Gründe für eine Beendigung oder ein Nicht-Ernst-Genommen-Werden im Wunsch nach einer Betreuungsverlängerung. Die Beendigungsphase scheint eine sensible Phase zu sein, die vermehrter Aufmerksamkeit bedarf.

Kommt es in Familien zu einem Abbruch bzw. zu einer abrupten Beendigung der Betreuung oder ist nach Einschätzung der AFA im Betreuungsverlauf etwas schief gelaufen, könnte eine Reflexion der Betreuung mit der Familie durch eine neutrale Person ein „befriedendes Ende“ bewirken.

**Anregung:** Erhöhte Aufmerksamkeit für die Abschlussphase; Gesprächsangebot nach Betreuungsabschluss mit einer/m Ombudsfrau/-mann

## 3. Zur Diskussion, konzeptionellen Überlegung und Positionierung im Team

Sowohl in Interviews als auch in Berichten sind uns Themen aufgefallen, bei denen unterschiedliche Zugänge von AFA-MitarbeiterInnen deutlich werden oder die aus unserer Sicht besondere Herausforderungen an die ambulante Familienarbeit stellen. Deshalb empfehlen wir, ausgewählte Themen im Team zu diskutieren sowie konzeptionelle Überlegungen und eine Positionierung der AFA.

### Die ambulante Familienarbeit als Betreuung/Beratung/Begleitung/Therapie

In Berichten, Interviews und Gesprächen mit AFA-MitarbeiterInnen werden diese 4 Bezeichnungen verwendet. Welche konzeptionellen Überlegungen stehen hinter der Verwendung der Begriffe „Betreuung“, „Beratung“, „Begleitung“ und „Therapie“?

### Die Arbeit mit Eltern und Kindern

Fallweise kommen unterschiedliche Vorstellungen von Familie, AFA oder Jugendamt vor, wer aus der Familie in eine Zusammenarbeit mit der AFA eingebunden werden soll. Beispielsweise erwarteten Eltern eine Unterstützung für ihr Kind, während ihrerseits wenig Interesse für eine Begleitung auf der Elternebene bestand. Wie geht die AFA damit um, wenn sich Vorstellungen des Jugendamtes, der Familie und der AFA in Bezug auf die Arbeit entweder mit einzelnen Familienmitgliedern, den Eltern oder der gesamten Familie unterscheiden?

8 ausgewählte Themen  
für eine weitere  
Auseinandersetzung

### **Getrennt lebende Elternteile**

Getrennt lebende Elternteile, insbesondere die Väter, an der AFA-Arbeit zu beteiligen, scheint immer wieder schwierig bzw. trotz Bemühungen nicht möglich zu sein. Wann ist ein Einbeziehen getrennt lebender Kindesväter und -mütter sinnvoll? Was könnten Voraussetzungen für eine Beteiligung getrennt lebender Elternteile sein?

### **Ambulante Begleitung von Burschen und Mädchen**

Die Aktenanalyse ergab: In der aus 38 Familien bestehenden Untersuchungsgruppe betreute die AFA 47 Burschen und 16 Mädchen. Welche konzeptionellen Überlegungen ergeben sich daraus für die AFA? Inwieweit besteht ein erhöhter personeller Bedarf für den Bereich Burschenarbeit oder an Zusammenarbeit mit anderen AnbieterInnen?

### **Familien mit Migrationshintergrund**

Die Arbeit mit türkischen Familien und möglicherweise auch mit Familien aus anderen Herkunftsländern scheint die AFA vor besondere Herausforderungen zu stellen. Beispielsweise kann die Herausnahme von Kindern und Jugendlichen bzw. das Thematisieren von Fremdunterbringung eine Sprengkraft haben, die vermutlich unterschätzt wird. Klaus Wolf regt an, sich mit dem Konzept der „Family Group Conference“ (s. Literaturliste) auseinanderzusetzen. Erfahrungen aus den Niederlanden und aus Deutschland zeigen, wie es gelingen kann, Familien in *ihrer* Problemlösungskultur zu stärken (vgl. Straub 2008). Sie werden darin gefördert, den Prozess der Problemlösung aktiv zu gestalten und Verantwortung dafür zu übernehmen. Bei Familien mit Migrationshintergrund wurden von Klaus Wolf und KollgInnen hervorragende Erfahrungen mit Methoden gemacht, die die anderen Verwandten aktivieren.

### **Eltern mit psychischen Problemen und Drogenkonsum**

In 2 Familien kam es innerhalb kurzer Zeit zu einem Abbruch der Betreuung. Es konnte kein Arbeitsbündnis hergestellt werden. Welche professionellen Strategien sind für die AFA in der Arbeit mit psychisch kranken und Drogen konsumierenden Eltern sowie in der Begleitung der Kinder leitend?

### **Zuständigkeiten und Grenzen der ambulanten Familienarbeit**

Einzelne Interviews beinhalten Hinweise auf einen Wunsch nach „mehr“: beispielsweise nicht nur das Kind begleiten und die Eltern beraten, sondern auch mit den Eltern und ihren Konflikten als Paar arbeiten; oder nicht nur in der Erziehung der Kinder beraten, sondern auch an der Lösung existentieller Probleme arbeiten. Wofür ist die AFA zuständig? Wie können Zuständigkeiten und Grenzen der AFA den Familien angemessen vermittelt und wie der Auftrag der AFA mit den Erwartungen der Familie abgestimmt werden? Inwieweit werden Kompetenzen von MitarbeiterInnen bei der Fallübernahme berücksichtigt?

### **BetreuerInnenwechsel**

Die Übernahme einer Familie durch eine/n andere/n MitarbeiterIn kann sich zu einer zusätzlichen Belastung auswirken. In einer Besprechung mit AFA-MitarbeiterInnen wurden zentrale Kriterien für Übergaben benannt: Übergaben werden im Team besprochen und Kontakte mit der Familie in der Übergangsphase gemeinsam gestaltet. Besteht dazu ein Konsens in der AFA? Unter welchen zusätzlichen Bedingungen können MitarbeiterInnen einen Wechsel gelingend gestalten? Welche Dynamiken sind bei einem Wechsel mit zu bedenken?

## 4. Resümee

Das Feld der ambulanten Familienarbeit stellt sehr hohe Ansprüche an seine MitarbeiterInnen. Familien erwarten professionelle Kompetenz und menschliche Qualitäten. Eine angemessene Distanz zur Familie und eine für die gemeinsame Arbeit förderliche Nähe sind dabei abzuwägen. MitarbeiterInnen sind als BeraterInnen ebenso gefordert wie bei Unterstützungen in der Alltagsbewältigung. Für erfolgreiche Interventionen sind Vertrauensbeziehungen zu entwickeln, aktiv Vorschläge einzubringen und in Zusammenarbeit mit den Familien Lösungswege zu eröffnen. Die Arbeit erfordert Flexibilität mit einer ausgewogenen Balance von Erreichbarkeit und Frei-Zeit. Die Position zwischen dem Auftraggeber Jugendamt und der „Vertragspartnerin“ Familie stellt eine zusätzliche Herausforderung dar.

Die erhobenen Daten werfen ein positives Bild auf die Arbeit der AFA. Die Abbruchquote ist niedrig. Die AFA drückt sich nicht um „therapieresistente“ Gruppen. In 9 von 12 Familien lassen Rückmeldungen der InterviewpartnerInnen darauf schließen, dass die Interventionsschwelle nach der AFA nicht gestiegen ist. Selbst das, was wir an der Aktenführung kritisieren, ist auf hohem Niveau. Die Interviews beinhalten überwiegend wertschätzende Rückmeldungen der Familien zu gelungenen und weniger gelungenen Betreuungsprozessen.

Ergänzend zu diesem Bild stellen wir abschließend dar, wie InterviewpartnerInnen die AFA wahrnehmen. Kurz gesagt ist die AFA aus der Sicht ihrer KlientInnen *ein empfehlenswertes Angebot, aber nicht für alle Probleme*.

8 von 12 Familien würden einer anderen Familie bzw. FreundInnen in einer ähnlichen Situation „auch so eine Betreuung“ empfehlen oder ihnen raten, sich Hilfe über das Jugendamt zu holen. Eine Familie würde die AFA dezidiert nicht empfehlen. Herr K. würde „wahrscheinlich nichts Gutes“ über die AFA erzählen, „aber ich bin zum Glück noch nie gefragt worden“. In diesem Zusammenhang bemerkt Herr K. zur Evaluation: „Das ist eine super Idee und [ich] hab auch gleich eingewilligt, weil es ist einfach super, dass einmal jemand fragt.“ (F4) In 3 Interviews finden sich keine Angaben zum Thema.

„Es ist sicher spitze. Ich tät allerdings ehrlich auch sagen, so richtig helfen können sie dir nicht wahrscheinlich, wenn es um Gesetze und so Zeug geht. Aber für einen selber ist es eine Hilfe.“ (F30) Manche InterviewpartnerInnen konkretisieren, für welche Bereiche sie die AFA empfehlen und wo sie die Grenzen ihrer Kompetenz wahrgenommen haben. Sie würden anderen Familien die AFA für eine psychotherapeutische Unterstützung und zur Persönlichkeitsstärkung ebenso empfehlen wie als Unterstützung bei Arbeits- und Wohnungssuche, bei Scheidungsangelegenheiten und Behördengängen. Familien würden aber auch Erfahrungen von „zu viel Druck“ verbunden mit der Angst, die Kinder zu verlieren, weitergeben und einen Freund in ähnlicher Situation darauf hinweisen, „nicht zu viel zu erzählen. Ein paar Probleme, wenn du heftige Probleme hast, lieber bleibt das bei dir als du erzählst es ihm.“ (F1)

Frau L. würde beschreiben, „wie es abläuft, wie sie tun, was sie mit dem Lukas [dem von der AFA betreuten Sohn von Frau L.] gemacht haben. Die Betreuung und das Abholen und ja die Gespräche miteinander.“ Frau L. würde die AFA empfehlen, „weil sie sich schon sehr um das Kind kümmern, weil sie auf das Kind viel eingehen eigentlich, ja. Und das auch viel mit spielerisch machen und mit, mit, ja, wie soll ich sagen, [...], nicht nur nehmen und, und, fragen und fragen, sondern oft während dem Radl fahren oder so, wie soll ich sagen, spielerisch halt.“ (F26)

Hohe Ansprüche an AFA-MitarbeiterInnen

Ein insgesamt positives Bild

Ein empfehlenswertes Angebot, aber nicht für alle Probleme

## Was hat sich in der ambulanten Familienarbeit bewährt?

- 🌀 Die Zusammenarbeit auf Basis einer Vertrauensbeziehung
- 🌀 Transparente und klare Vereinbarungen
- 🌀 Eine Annäherung an Deutungsmuster von KlientInnen
- 🌀 Der Betreuungsprozess als Koproduktion
- 🌀 Ein Zusammenspiel aus Beratung und Unterstützung in der Alltagsbewältigung
- 🌀 Ein Überhang an professioneller Kompetenz
- 🌀 Direktive Interventionen unter bestimmten Voraussetzungen
- 🌀 Ermutigungsprozesse bei Erwachsenen und Kindern
- 🌀 Vorbereitete, besonders inszenierte Abschlussphasen

## Was könnte weiterentwickelt werden?

- 🌀 Transparenz von Betreuungszielen und Vereinbarungen
- 🌀 Eine für die Arbeit der AFA angemessene Standardisierung von Berichten
- 🌀 Die Gestaltung von Beendigungsprozessen
- 🌀 Als konzeptionelle Ergänzungen werden vorgeschlagen:
  - ↳ Ein vorsichtig einzusetzendes Coaching von Eltern in konkreten Erziehungssituationen
  - ↳ Eine Zusammenschau von Ressourcen innerhalb der Familie und im weiteren sozialen Umfeld im Kontext des Resilienzkonzeptes
  - ↳ Das Einbeziehen methodischer Ansätze wie die „Family Group Conference“ (FGC) bei der Begleitung von Familien mit Migrationshintergrund

## Verwendete Literatur

**Ambulante Familienarbeit Tirol:** Amt der Tiroler Landesregierung, Abt. Jugendwohlfahrt, Statistik für nicht stationäre Einrichtungen. Berichtszeitraum 1.1.2007 bis 31.12.2007.

**Schreyer, Werner:** Ambulante Familienarbeit Tirol. In: Hinteregger, R./Posch, C./Zoller-Mathies, S. (Hrsg.): Perspektiven 3.0.; Daten, Einrichtungen, Projekte; SOS-Kinderdorf/Fachbereich Pädagogik/Sozialpädagogisches Institut. Innsbruck o. J., S.136-145.

**Schreyer, Werner und Team:** Ambulante Familienarbeit Tirol, Eine Einrichtung von SOS-Kinderdorf Imst, Konzept. Innsbruck 11. Jänner 2007.

**Straub, Ute:** Hilfe aus eigener Kraft. In: Sozialmagazin (33), Weinheim 4/2008, S.10-18.

**Wolf, Klaus:** Sind sozialpädagogische Interventionen in Familienkulturen möglich und zulässig? In: Heimgartner, A./Laueremann, K. (Hrsg.): Kultur in der Sozialen Arbeit. Verlag Hermagoras/Mohorjeva, Klagenfurt/Laibach/Wien 2006a.

**Wolf, Klaus:** Sozialpädagogische Familienhilfe aus der Sicht der Klientinnen und Klienten – Forschungsergebnisse und offene Fragen. In: Fröhlich-Gildhoff, K./Engel, E.-M./Rönnau, M./Kraus, G. (Hrsg.): Forschung und Praxis in den ambulanten Hilfen zur Erziehung. FEL-Verlag, Freiburg 2006, S.83-100.

**Wolf, Klaus:** Wie wirken pädagogische Interventionen? In: Jugendhilfe 44, Neuwied 6/2006, S.294-301.

**Wolf, Klaus:** Wirkungsorientierung in den Hilfen zur Erziehung, Skizze des Vortrags am 17.5.2006 in Bonn. In: Wirkungsorientierte Jugendhilfe Band 01, Beiträge zur Wirkungsorientierung von erzieherischen Hilfen, Eine Schriftenreihe des ISA zur Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung. Münster 2007, S.19-23.

**Wustmann, Corina:** Das Konzept der Resilienz und seine Bedeutung für das pädagogische Handeln. In: Bohn, I. (Hrsg.): Dokumentation der Fachtagung „Resilienz – Was Kinder aus armen Familien stark macht“. Frankfurt am Main, ISS-Aktuell 2/2006, S.6-14.

**Wustmann, Corina:** Resilienz, Widerstandsfähigkeit von Kindern in Tageseinrichtungen fördern. Beltz Verlag, Weinheim und Basel 2004.

## Literatur zu „Family Group Conference“

**Früchtel, Frank:** Die Moral des Verfahrens: Family Group Conferences als Alternative zum Hilfeplangespräch? In: Forum Erziehungshilfe 2/2002. Quelle: [http://web.uni-bamberg.de/~ba3se99/SRO/dokumente/Fruechtel-Die\\_Moral\\_des\\_Verfahrens.doc](http://web.uni-bamberg.de/~ba3se99/SRO/dokumente/Fruechtel-Die_Moral_des_Verfahrens.doc) (aufgerufen am 10.3.2007).

**Früchtel, Frank/Budde, Wolfgang:** Ein radikales Verständnis von Betroffenenbeteiligung in der Hilfeplanung: Family Group Conferencing. In: Sozialmagazin (28), 3/2003, S.12-21.

**Joanknecht, Lineke:** Family Group Conferencing (FGC) in den Niederlanden: „Eigen Kracht!“ (unveröffentlichtes Dokument in Deutschland) 2007.

**Klünker, Carmen/Nötzel, Gert:** Family Group Conference – Familien als Ressource bei der Planung von Hilfen zur Erziehung. In: Sozialmagazin (32), 7-8/2007, S.31-34.

**MacRae, Allan/Zehr, Howard:** The little book of Family Group Conferences. New Zealand Style, Good books 2004.

**Straub, Ute:** Family Group Conference. Radikales Empowerment in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Sozialextra 5/2005. Quelle: [www.fachtagung-mtk.de](http://www.fachtagung-mtk.de) (aufgerufen am 22.12.2007).

**Straub, Ute:** Hilfe aus eigener Kraft, Family Group Conference (Eigen Kracht conferenties): Die Entwicklung in den Niederlanden 2002-2005. Über ein familienorientiertes Konzept, das besser zu den Klienten passt als zu den Helfern ... In: Sozialmagazin (33), 4/ 2008, S.10-18.

**Links:**

[www.fachtagung-mtk.de](http://www.fachtagung-mtk.de)

[www.eigen-kracht.nl](http://www.eigen-kracht.nl)