DIE PERSPEKTIVE VON KINDERN UND ELTERN IN DER KINDER- UND JUGENDHILFE: ZWISCHEN ENTMUTIGUNG UND WIEDER-ERSTARKEN

Bericht über die Ergebnisse der Beteiligungswerkstatt für die Hamburger Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“

Dr. Timo Ackermann // Dr. Pierrine Robin

2018

Vorschlag zur Zitierweise: Ackermann, Timo; Robin, Pierrine (2018): Die Perspektive von Kindern und Eltern in der Kinder und Jugendhilfe. Zwischen Entmutigung und Wieder-Erstarken. Bericht über die Ergebnisse der Beteiligungswerkstatt für die Hamburger Enquete-Kommission "Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken". Berlin, Kronberger Kreis für dialogische Qualitätsentwicklung e. V. Abruf unter: https://www.dialog-kronberg.de/veroeffentlichungen.html, Datum des Abrufs.

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG 4

2 FORSCHUNGSDESIGN UND FORSCHUNGSPROZESS 7

2.1 DIE „BETEILIGUNGSWERKSTATT“ ALS PARTIZIPATIVE FORSCHUNGSSTRATEGIE 7
2.2 FELDZUGANG 9
2.3 ZUSAMMENSETZUNG DER FORSCHUNGSGRUPPE 12
2.4 DIE TREFFEN DER BETEILIGUNGSWERKSTATT 14
2.5 DATENERHEBUNG UND ANALYSE 17

3 WIE ELTERN UND KINDER DAS SYSTEM DER KINDER- UND JUGENDHILFE ERFAHREN: EIN VERLAUF VOM „GONGSCHLAG“ ÜBER „ENTMUTIGUNGEN“ BIS HIN ZUM „WIEDER-ERSTARKEN“ 21

3.1 ERSTE KONTAKTE: ERSCHRECKEN UND VERUNSICHERUNG 22
3.1.1 DER „GONGSCHLAG“: ANGST UND DESORIENTIERUNG 23
3.1.2 EXKURS: „KEINE AHNUNG“ BIS „HILFEPLANGESPRÄCH MACHEN“: DAS BILD VOM JUGENDAMT BEI KINDERN UND JUGENDLICHEN 26
3.1.3 GEGEN „MAUERN“ LAUFEN: PROBLEME BEI DER ANBAHNUNG VON HILFEN 29
3.1.4 „AMT FÜR FAMILIENUNTERSTÜTZUNG“: IMAGEPROBLEME UND EIN NEUER NAME FÜR DAS JUGENDAMT 32
3.2 ENTMUTIGUNG: ZUM FALL WERDEN IN EINER „ÜBERFORDERTEN“ ORGANISATION 34
3.2.1 DAS „VOGEL-“ ODER „HÜHNERHAUS“: CHAOTISCHES JUGENDAMT UND ÜBERFORDERTE FACHKRÄFTE 35
3.2.2 „BRÜCHE“ IN ARBEITSPROZESSEN ERLEBEN: ZUSTÄNDIGKEITSWECHSEL UND VERTRAUENSAUFBAU 39
3.2.3 EXKURS: „STRUKTUR INS DEPOT BRINGEN“: VON ORGANISATIONALER KONFUSITÄT ZU MEHR KLARHEIT 43
3.2.4 „ZUR NUMMER WERDEN“: BÜROKRATISCHE FALLARBEIT 46
3.2.5 „EIN HALSBAND UM DEN HALS“: KONTROLLE UND SANKTIONEN 50
3.2.6 DIE „BRÜCKE“ UND „ZWISCHEN DEN STÜHLEN“ STEHEN: SPALTUNG ZWISCHEN ÖFFENTLICHEM UND FREIEN TRÄGER DER KINDER- UND JUGENDHILFE 55
3.3 WIEDER-ERSTARKEN DURCH SOZIALARBEIT UND LEBENSWELTLICHE KONTEXTE: „DER GROßE BRUDER“, „ENTSPANNUNG“ UND „WACHSEN WIE EIN BAUM“ 57
3.3.1 DER „GROßE BRUDER“ UND „DEN RÜCKEN STÄRKEN“: PARTEILICHE UNTERSTÜTZUNG 58
3.3.2 „DIE SEELSORGERIN MACHEN“: EMPATHISCHE, NICHT-WERTENDE UND WOHLWOLLENDE SOZIALARBEIT_INNEN 62

3.3.3 Eine „Telefonnummer für alle Fälle“: Das Jugendamt als nicht-strafende Anlaufstelle für Kinder und Eltern 64
3.3.4 „Aus der Achterbahn der Gefühle aussteigen“: Klärung familialer Konflikte 65
3.3.5 Eine „große Familie“: die Rolle der Gruppe 67
3.3.6 Wie „ein Baum“ in einem guten „Umfeld“ wachsen: Professionelle Hilfe und stärkende Lebensbedingungen 70

4 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK: ZWISCHEN ENTMUTIGUNG UND WIEDER-ERSTARKEN 76

4.1 Zusammenfassung 76
4.2 Ausblick 78

5 LITERATUR 81

6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN TRANSKRIPTIONEN 86

7 ABBILDUNGSVERZEICHNIS 87

8 ANHANG: FORDERUNGEN VON KINDERN UND ELTERN AUF EINEN BLICK 88

1 Einleitung

Wir sind glücklich, dass wir die Chance haben, mit Kindern und Eltern zu ihrer Erfahrung mit Kinder- und Jugendhilfe zu forschen. Ausgangspunkt für die Beteiligungswerkstatt war das Erkenntnisinteresse, wie die Adressat_innen das System der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe erfahren. Welche Interventionen werden von Kindern und Eltern als nützlich erlebt? Was wird als problematisch betrachtet? Was stärkt Kinder und Eltern? Was unterstützt die Erziehungsberechtigten darin, für ihre Kinder da zu sein, wenn diese sie brauchen? Wie müsste die Hamburger Kinder- und Jugendhilfe eventuell weiterentwickelt werden, um Kinder besser schützen zu können?

Relevant ist dieses Erkenntnisinteresse, weil Kinder und Eltern die zentralen, wenn nicht die wichtigsten Akteure im Hilfearrangement sind. Sie brauchen Unterstützung. Sie sollen Nutzen aus den Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe ziehen können. Sie gilt es zu unterstützen und zu schützen.

Zur Bearbeitung der aufgeworfenen Fragestellung nutzen wir eine partizipative Forschungsstrategie. In der „Beteiligungswerkstatt“ haben wir Adressat_innen der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe eingeladen, zu „Co-Forschenden“[1] zu werden. Partizipativ zu forschen bedeutet dabei, einen kommunikativen Austausch zwischen den Beteiligten über die Forschungsthematik zu stiften (vgl. Kemmis und McTaggart 2007, Reason und Bradbury 2008). Der Ansatz besteht dabei nicht zuletzt darin, eine „Perspektivenverschränkung“ oder „Konvergenz“ von Wissenschaft und Lebenswelt anzuregen (vgl. Bergold/Thomas 2012: 1). Zur Unterstützung kommunikativer Prozesse bedienen wir uns in diesem Zusammenhang eines methodischen Ansatzes, der Fotografien zur Generierung von Themen und zur Symbolisierung von Erfahrungen sowie zur Anregung von Diskursen nutzt (vgl. Wang 2006, Wang und Burris 1997).[2]

---

[1] Wir sprechen von Co-Forschenden, um zu betonen, dass wir versuchen, mit Kindern und Eltern einen Prozess gemeinsamer Untersuchung zu entwickeln, in denen die Beteiligten aktiv mitforschen (Reason und Bradbury 2008: 1, Unger 2014: 51 ff.). Die Rolle von Kindern und Eltern geht also über die der Befragten oder Beobachteten hinaus.

[2] Unser Bericht als Ergebnis dieses Prozesses soll den Kommissionsmitgliedern Material liefern, das als Anregung genutzt werden kann, um Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Systems der Kinder- und Jugendhilfe zu entwickeln. Das Fachwissen von Expert_innen und

Die co-forschenden Kinder und Eltern trafen wir über die Dauer von etwas mehr als einem halben Jahr zu Treffen der Beteiligungswerkstatt, um mit ihnen gemeinsam ihre Erfahrungen mit der Kinder- und Jugendhilfe zu untersuchen. Zufrieden macht uns, mit welcher Intensität sich die Co-Forschenden in den Forschungsprozess einbrachten und wie sie die Gelegenheit nutzten, von ihren Erfahrungen mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe zu berichten. Ihren vorläufigen Abschluss fand die Arbeit der Beteiligungswerkstatt mit der mündlichen Präsentation der Forschungsergebnisse durch die co-forschenden Eltern und die begleitenden Wissenschaftler_innen vor der Hamburger Enquete-Kommission auf der Sitzung vom 22.3.2018. Gefreut haben wir uns, dass - so hatten wir den Eindruck - die Kommissionsmitglieder die Präsentation der Eltern interessiert aufnahmen.

Der vorliegende Forschungsbericht bietet eine Darstellung des Forschungsprozesses und der Forschungsergebnisse, zugleich eine Aufarbeitung der lebensweltlichen Perspektive von Kindern und Eltern aus dem Kontext der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe. Im Folgenden beschreiben wir zunächst das Forschungsdesign und den Forschungsprozess (Kap. 2). Daran schließt die Präsentation der Forschungsergebnisse; sie folgt der Logik eines Verlaufes, wie er von Kindern und Eltern erlebt wird (Kap. 3). Wir beginnen mit Ängsten, Widerständen und Problemen der Hilfeanbahnung bei den ersten Kontakten mit der Kinder- und Jugendhilfe (Kap. 3.1). Thematisiert werden im nächsten Schritt entmutigende Erfahrungen, die Adressat_innen in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe machen und die sich im Kontext unserer Forschung zeigten (Kap. 3.2). Nicht zuletzt werden Prozesse des Wieder-Erstarkens herausgearbeitet, die von den Co-Forschenden erlebt wurden (Kap. 3.3). Abgeschlossen wird der Bericht durch eine Zusammenfassung des Forschungsberichtes (Kap. 4) sowie mit einer Übersicht zu Forderungen von Kindern und Eltern (Kap. 6).

Wir hoffen, dass die Ergebnisse unseres Projektes die Arbeit der Enquete-Kommission bereichern können, dass sie vielleicht sogar für Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe genutzt werden können. Wir würden uns darüber freuen, auf diese Weise einen Beitrag zur Arbeit der Hamburger Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“ leisten zu können.

Gleichwohl teilen wir die Einschätzung der Eltern der Beteiligungswerkstatt: Natürlich sind wir nicht die ersten, die versuchen, die Perspektive von Eltern und Kindern zu

---

Kommissionsmitglieder_innen soll auf diese Weise um eine lebensweltliche Perspektive und das Wissen der Co-Forschenden bereichert werden.

erforschen, um die Praxis der Kinder- und Jugendhilfe voranzubringen. Auch in der Wissenschaft werden bereits seit einigen Jahren Versuche unternommen, um die Perspektive der Adressat_innen auch empirisch zu erfassen und für die Weitentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe nutzbar zu machen (vgl. nur Oelerich und Schaarschuch 2005, Bitzan et al. 2006, Homfeldt et al. 2008, Graßhoff 2013, Graßhoff et al. 2015, Bitzan und Bolay 2017, Ackermann/Robin 2017). Möglicherweise waren überdies einige der in den vergangenen Jahren unternommenen Versuche der Organisations- und Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe nicht so weitreichend wie erhofft. Bisweilen entsteht bei den Co-Forschenden daher vielleicht zu Recht der Eindruck, dass die Kinder- und Jugendhilfe schon lange an ihren Problemen „herumlaboriert". Das heißt aber nicht, wie ebenfalls die Eltern auf einem unserer ersten Treffen sagten, „dass wir nicht doch vielleicht einmal etwas erreichen" können. Aufgeben ist, wie eine Co-Forschende sagte, insofern „nicht der richtige Weg". Zwar handelt es sich bei unserem Forschungsinteresse um ein „schwieriges Thema". Dennoch ist der „Ansatz gut, Familien zu befragen und nicht schon wieder", wie eine Mutter zuspitzend formuliert, „die Politiker das unter sich regeln zu lassen", sondern stattdessen einen Beitrag zur Überwindung der empfundenen Trennung zwischen lebensweltlicher und politisch-professioneller Sphäre zu leisten. In diesem Sinne möchten wir die Chance nutzen, die wir in der Arbeit mit der Beteiligungswerkstatt sehen und dazu beitragen, die Erfahrung und das Wissen von Kindern und Eltern aufzuarbeiten und für interessierte Personen in Wissenschaft und Politik etwas verfügbarer zu machen.

Den Mitgliedern der Enquete-Kommission danken wir für die Beauftragung mit der Durchführung der Beteiligungswerkstatt. Den Fachkräften, die uns unterstützten, möchten wir dafür danken, dass sie uns den Kontakt zu Kindern und Eltern ermöglichten. Für ihre Unterstützung danken wir Jonathan Achtsnit, Hildegard Ackermann und JJ Maurer. Vor allem gilt unser Dank den Kindern und Eltern, die sich aktiv in der Beteiligungswerkstatt einbrachten.

2 Forschungsdesign und Forschungsprozess

Das grundlegende Charakteristikum partizipativer Forschungsstrategien besteht darin, gemeinsame Untersuchungsprozesse anzuregen (vgl. Bradbury und Reason 2003, Kemmis und McTaggert 2007, Bergold und Thomas 2012, von Unger 2014, Ackermann/Robin 2017). Partizipative Ansätze der Forschung rechtfertigen sich durch die Annahme, dass sie dazu beitragen können, das lebensweltliche Wissen der Beteiligten aufzuarbeiten und zugänglich zu machen. Über den Einbezug der Beteiligten, durch erfahrungsnähere und weniger formale Prozesse erhält der Forschungsgegenstand gewissermaßen Gelegenheit, sich in den Forschungsprozess einzuschreiben (vgl. Bergold/Thomas 2012). Nicht zuletzt gründen sich partizipative Strategien in der Anerkennung des Wissens häufig marginalisierter Akteure im Forschungsfeld, zu deren Teilhabe an gesellschaftlicher Wissensproduktion partizipative Forschung beitragen will (vgl. Kemmis und McTaggert 2007, Autor_innengruppe 2017).

Im Weiteren verorten wir die Beteiligungswerkstatt als partizipative Forschungsstrategie (Kap. 2.1). Wir schildern die Herstellung des Feldzugangs (Kap. 2.2) sowie die Zusammensetzung der Forschungsgruppe, bestehend aus co-forschenden Kindern und Eltern (Kap. 2.3). Im Anschluss wird ein Überblick über die Treffen der Beteiligungswerkstatt gegeben (Kap. 2.4). Datenerhebung und Analyse beschreiben wir als zyklischen, miteinander verwobenen Prozess (Kap. 2.5).

2.1 Die „Beteiligungswerkstatt“ als partizipative Forschungsstrategie

Der Ansatz der „Beteiligungswerkstatt“ korrespondiert mit der Idee, Forschung gemeinsam zu gestalten. Hieraus resultiert die Notwendigkeit, einen Ort des Austausches zu schaffen bzw. mit anderen Worten eine kommunikative Sphäre zu etablieren (vgl. Kemmis und McTaggart 2007): Die Treffen der Beteiligten werden zu Orten des demokratischen Austausches, an dem sich lebensweltliche und wissenschaftliche Perspektiven verschränken, miteinander in Schwingung geraten können. Zugleich sind die Zusammenkünfte zentrale kommunikative Knotenpunkte, an denen gemeinsame Entscheidungen über den Forschungsprozess getroffen werden. Die Treffen der Forschungsgruppen dienen dazu, einen kommunikativen Ort zu erzeugen, an dem sich die Beteiligten über ihr

Untersuchungsinteresse, über ihre Erfahrungen und den Prozess der Forschung verständigen können.

Zur Entwicklung des Formates der Beteiligungswerkstatt nutzten wir Erfahrungen aus vorherigen Forschungsprojekten. In der Arbeit mit der Reisenden-Jugendlichen-Forschungsgruppe gestalteten wir einen Forschungsprozess gemeinsam mit einer Gruppe von Co-Forschenden (vgl. Ackermann/Robin 2017). In diesem Kontext nutzten wir ebenfalls Werkstatttreffen, um die Co-Forschenden über Forschungsansätze zu informieren, den Prozess der Forschung zu steuern und um Forschungsdaten gemeinsam zu untersuchen. An dem mehrjährigen Forschungsprozess waren Jugendliche aus stationären Wohngruppen sowie Erzieher_innen beteiligt. Formate dialogischer Untersuchungen haben wir überdies zuvor im Kontext der Qualitätsentwicklung in Jugendämtern erprobt (vgl. Wolff et al. 2013a). Übernommen haben wir aus diesem Arbeitszusammenhang nicht zuletzt den Ansatz, Nutzer_innen sozialarbeiterischer Arrangements in Prozessen der demokratischen Untersuchung und Weiterentwicklung des institutionellen Gefüges zu beteiligen.

Um die kommunikativen Prozesse innerhalb der Forschungsgruppe zu unterstützen, nutzen wir den Ansatz „Photovoice“ (vgl. Wang und Burris 1997, Wang et al. 1998, Wang 1999, Lopez et al. 2005, Wang 2006, Woodgate, Roberta L., Zurba, Melanie und Tennet). Der Einsatz von Photovoice begründet sich darüber hinaus darin, dass der Forschungsansatz als hilfreich für Vorhaben gilt, die zu politischen Prozessen beitragen sollen. Die in solchen Forschungen erreichte Bildhaftigkeit ermöglicht typischerweise eine vermehrte Anschaulichkeit der zentralen Inhalte (vgl. Unger 2014: 69 f., als Beispiel Deutsche AIDS-Hilfe e. V.). Dies kann zu gesteigerter Relevanz in politischen Entscheidungsprozessen führen und war daher ein weiteres Argument für den Einsatz dieses Forschungsansatzes.

In der Arbeit mit dem Ansatz Photovoice werden die Teilnehmenden eingeladen, Fotografien anzufertigen, die sich auf die Forschungsfrage beziehen. Im Diskurs der Forschungsgruppe sind die Fotografien Anlass zum Erfahrungsaustausch. Durch die Arbeit mit Symbolen wird der sprachlichen Ebene eine bildliche hinzugefügt, die wiederum zu assoziativem Denken und Sprechen einlädt. Das symbolhafte Arbeiten adressiert überdies weniger rationale, eher emotionale Bedeutungsebenen; es fördert auf diese Weise kreative und kommunikative Prozesse.

Vor diesem Hintergrund gründeten wird zwei Forschungsgruppen, eine der Kinder und eine der Eltern. Die Co-Forschenden trafen wir über die Dauer eines halben Jahres etwa monatlich. Die Teilnehmenden sollten im Schwerpunkt über freie Träger der Kinder- und

Jugendhilfe gewonnen werden und nach Möglichkeit die Diversität der Akteure im Handlungsfeld repräsentieren.[3] Gemeinsam mit den Co-Forschenden untersuchten wir die Frage, wie die Adressat_innen die Interventionen der freien und öffentlichen Träger bewerten. Nicht zuletzt interessierten wir uns dafür, was Kinder und Eltern stärkt und wie Familien in Krisen aus Sicht der Beteiligten selbst am besten unterstützt werden können.

Die Beteiligung der Co-Forschenden an den Prozessen partizipativer Forschung geht also über die Rolle als Interviewpartnerin oder Beobachtungsobjekt hinaus. Die relevanten Themen werden gemeinsam mit den Co-Forschenden erarbeitet. Idealerweise sind die Co-Forschenden dabei an allen Stationen des Forschungsprozesses beteiligt: Von der Bestimmung des Themas über die Wahl der Forschungsmethode, die Erhebung und Auswertung der Daten bis hin zu ihrer Verschriftlichung und Präsentation gegenüber interessierten Öffentlichkeiten.

Die erste Herausforderung in partizipativen Forschungsprojekten besteht jedoch häufig zunächst einmal darin, Feldkontakte aufzubauen und Co-Forschende zu finden (vgl. auch von Unger 2014: 51 f.).

2.2 Feldzugang

Mit einigen Anstrengungen konnte eine arbeitsfähige Gruppe von Eltern etabliert werden, so dass wir Mitte September 2017 mit den Forschungswerkstätten starten konnten. Hierzu waren jedoch zunächst einige Herausforderungen zu bewältigen. Die anvisierte Zahl von 20 Personen in der Gruppe der Kinder sowie 20 Personen in der Gruppe der Eltern sowie die Hoffnung, dass diese Gruppen von den Trägern vor Ort organisiert werden könnten, erwies sich als illusionär, so dass wir eigenständige Versuche unternehmen mussten, Interessierte für die Forschungswerkstätten zu akquirieren.

Um einen Feldzugang herzustellen, bemühten wir uns, Kontakt zu Kindern und Eltern aufzubauen, die zum Zeitpunkt der Erhebung Erfahrungen mit der Hamburger Kinder- und

[3] Hintergrund für das Interesse an dieser Frage sind dabei auch problematische Fälle aus dem Kontext des Systems der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe, die in den Medien aufgegriffen wurden und politischen Veränderungsdruck erzeugten. Es ist dieser Zusammenhang, der zur Gründung der Enquete-Kommission beitrug, die den Auftrag zur Untersuchung der skizzierten Fragestellung gab und zu deren Arbeit die Ergebnisse der hier beschriebenen Forschung beitragen sollen.

Jugendhilfe hatten. Wir telefonierten mit Fachkräften der Hamburger „freien Träger“ sowie mit Vertreter_innen der Verwaltung und baten sie, uns Kontakte zu Kindern und Eltern zu vermitteln, die an unserem Projekt interessiert sein könnten. Dazu entwickelten wir Infobriefe und Materialien, die wir elektronisch versendeten.

Unsere Versuche verliefen zunächst frustrierend, da wir trotz zahlreicher E-Mails und Anrufe, nach mehrfachen Erinnerungen und Fristverlängerungen zunächst nur die Adressdaten von acht Erziehungsberechtigten erhielten. Wie sich zeigte, wussten von diesen Eltern einige gar nicht, dass sie uns genannt wurden. Von anderen stimmten die Daten nur noch bedingt, eine Mutter etwa lebte nicht mehr in Hamburg und konnte daher auch nicht teilnehmen. Andere Eltern konnten nicht teilnehmen, weil sie arbeiteten oder ihre Kinder zu betreuen hatten. Letztlich gelang es aber doch, über Anfragen bei weiteren Trägern und mit zahlreichen persönlichen Telefonaten, sechs Eltern für eine Teilnahme am ersten Treffen der Forschungswerkstatt zu gewinnen.

Noch komplexer gestaltete sich die Initiierung einer Gruppe von co-forschenden Kindern. Wir hatten explizit darum gebeten, uns Kontakte zu Kindern und Jugendlichen zu vermitteln und angeboten, eigenständig Kontakte aufzubauen. Allerdings erhielten wir trotz vielfältiger Bitten und Erinnerungen keine Adressdaten zu möglicherweise interessierten jungen Menschen, so dass wir auch keinen Kontakt herstellen konnten.

Dass wir überhaupt keinen direkten Zugang zu Kindern und Jugendlichen bekamen, mag sich darin begründen, dass wir davon sprachen, mit Kindern und Eltern arbeiten zu wollen. Wir hatten zwar mündlich und schriftlich expliziert, dass Kinder auch ohne ihre Eltern teilnehmen können. Dies wurde jedoch häufig von den Fachkräften anders verstanden, sie gingen davon aus, wir wollten mit Familien arbeiten. Unsere Formulierung, dass wir „mit Kindern und Eltern“ forschen wollten, mag dieses Missverständnis befördert haben. Diesem Miss-Verstehen liegt jedoch möglicherweise auch ein Deutungsmuster zugrunde, dass Kinder als natürlichen, festen Bestandteil ihren Familien zuordnet. Kindern und Jugendlichen wird im Zuge einer solchen Konzeptionierung wenig eigenständige Handlungsfähigkeit zugestanden. Dies mag vielleicht auch die Vorstellung erschwert haben, Kinder könnten zu aktiv Co-Forschenden werden.[4]

[4] In der Untersuchung von Jugendamtsakten kamen wir ebenfalls zu dem Ergebnis, dass Kindern im Kinderschutz wenig Agency zugestanden wird bzw. Kinder eher als Objekte denn als Subjekte konzeptioniert werden (vgl. Wolff et alt. 2013 b, Ackermann/Robin 2016).

Dennoch gelang es uns nach einigen Wochen, eine Forschungsgruppe der Eltern und im Anschluss daran auch eine Gruppe der Kinder zu gründen. Insgesamt waren acht Kinder im Alter von fünf bis vierzehn Jahren an den Treffen der Forschungswerkstatt als Co-Forschende beteiligt. Darüber hinaus wurden noch vier Jugendliche im Rahmen einer leitfadengestützten Gruppendiskussion befragt. An den Werkstatttreffen der Eltern nahmen insgesamt zehn Eltern, davon acht Mütter und zwei Väter teil. Die Beteiligten in der Gruppe der Kinder und Eltern hatten sowohl Erfahrungen mit ambulanter als auch mit stationärer Kinder- und Jugendhilfe.

Die Gruppe der Kinder gründeten wir mit Hilfe der co-forschenden Eltern. Die Beteiligten boten im Anschluss an das erste Treffen der Beteiligungswerkstatt spontan an, ihre Kinder am nächsten Tag zu einem Treffen einer forschenden Kindergruppe zu begleiten. Wir nahmen dieses Angebot an, so dass sich die Gruppe der Kinder aus den Kindern der beteiligten Eltern zusammensetzte.

Wir waren glücklich darüber, dass auf diese Weise überhaupt eine Gruppe von Kindern gegründet werden konnte. Gleichwohl brachte diese Konstellation Folgeprobleme mit sich. Die Kinder waren weniger intrinsisch motiviert als ihre Eltern, sie wurden gewissermaßen von ihren Eltern „mitgebracht“. Es war schwieriger, sie für das Anliegen der Forschung zu gewinnen. Auch war ihre Teilnahme weniger regelmäßig als in der Gruppe der Eltern. Unsere Bemühungen, weitere Kinder durch einen Einrichtungsbesuch hinzuzugewinnen, waren ebenfalls nur bedingt erfolgreich. Hierzu vereinbarten wir Interviewtermine mit Kindern in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und luden diese ein, ebenfalls an den Forschungsforen teilzunehmen. Es nahmen zwar im Anschluss an diese Versuche noch weitere Kinder teil, dafür verließen andere Kinder die Gruppe, weil sie nicht mehr von ihren Eltern gebracht werden konnten, so dass es nur bedingt gelang, einen kontinuierlichen Gruppenprozess aufzubauen.

Wolff (2012) hat den Weg ins Feld als eine wichtige Phase in Forschungsprozessen beschrieben, in der sich von Forschenden etwas über das Feld selbst lernen lässt. Wenn wir die Phase des Feldzugangs rückblickend betrachten, so konnten wir möglicherweise auch etwas über das Feld der Kinder- und Jugendhilfe in Hamburg lernen. Wir hatten einige Hindernisse zu überwinden, um überhaupt mit unserem Anliegen gehört zu werden und mit der Forschung beginnen zu können.

Bei unseren Versuchen der Kontaktaufnahme stießen wir auf eine Form des Widerstandes, der sich bei Versuchen der Beteiligung von Kindern und Eltern im Feld der

Hilfen zur Erziehung immer wieder beobachten lässt (vgl. Pluto 2007, Ackermann und Robin 2014). Wie im späteren Verlauf des Berichtes deutlich wird, erleben auch die Co-Forschenden immer wieder, dass sie kein Gehör finden und sich von den Fachkräften zurückgewiesen fühlen (vgl. Kap. 3.1.3). Wir hatten ebenfalls mit dieser Problematik des Zugangs umzugehen. Der Widerstand gegen die Perspektive von Kindern und Eltern betraf insofern möglicherweise auch unsere Versuche, Feldkontakte aufzubauen.

Erschwert wurde der Prozess überdies dadurch, dass wir den Feldzugang nicht vor Ort gestalten, sondern nur fernmündlich und schriftlich organisieren konnten. Zudem wurde von einigen der Fachkräfte, mit denen wir in Kontakt kamen, angedeutet, dass unser Forschungsvorhaben von Seiten der Fachkräfte als Kontrollversuch erlebt wurde. Wir wurden gewissermaßen als „verlängerter Arm“ der Enquete-Kommission betrachtet, dem man aus Sorge um eine negative Evaluierung nicht unbedingt Zugang gewähren wollte.

Beachtet werden sollte aber trotz alledem, dass Forschung immer auch eine Zumutung für die Teilnehmenden im Feld bedeutet (vgl. Wolff 2012): Die Akteure sollen sich gewissermaßen auf die Finger schauen lassen, sie müssen sich in das Vorhaben der Forschenden hineindenken, Zeit erübrigen – und das obwohl sie selbst im Alltag mehr als genug zu tun haben und die Forschung den Menschen vor Ort, jedenfalls im Falle konventioneller Sozialforschung, häufig kaum etwas bieten kann. Das Forschungsfeld entwickelt daher typischerweise „Immunreaktionen“, um unliebsame „Eindringlinge“ abzuwehren.

2.3 Zusammensetzung der Forschungsgruppe

Die co-forschenden Kinder und Eltern waren zum Zeitpunkt der Durchführung der Beteiligungswerkstatt Adressat_innen der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe. Einige der beteiligten Eltern berichten, dass sie alle schon seit einigen Jahren mit dem Jugendamt in Kontakt stehen oder sogar bereits als Kinder selbst Klient_innen des Jugendamtes waren. Eine Mutter erzählt, dass sie selbst zahlreiche Heimeinrichtungen durchlaufen hat und dabei problematische Erfahrungen machte, z.B. von einer Einrichtung zur nächsten verwiesen wurde. Ein Vater berichtet, dass seine Eltern psychisch krank waren und das Jugendamt aus seiner Perspektive nicht hatte schnell genug helfen können.

Die Kinder und Eltern der Beteiligungswerkstatt befinden sich in komplexen Lebenslagen und sehen sich mit multiplen Herausforderungen konfrontiert. Oder: Mit Blick

auf die Lebenssituationen der Kinder und Eltern lassen sich komplizierte Lebenslagen konstatieren, die durch sich überlagernde Probleme gekennzeichnet sind. Die Mehrzahl der Beteiligten haben mit den Auswirkungen von materieller Armut zu kämpfen, empfangen Leistungen gemäß SGB II, leben in kleinen Wohnungen, haben am Monatsende kein Geld mehr (für Telefonate, Lebensmitteleinkäufe, Fahrten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln und andere Ausgaben des alltäglichen Lebens). Besonders die Kinder fühlen sich in der Schule stigmatisiert, weil sie nicht über die gleichen Konsumgüter wie ihre Mitschüler_innen verfügen. Sie beschreiben diskriminierende Verhaltensweisen aus dem Kontext der Schule und wünschen sich genügend Geld für sich und ihre Eltern. Die von den Beteiligten erlebten Armutssituationen schränkt die Beteiligten in ihrem Alltag ein und verstärkt eine tendenzielle Marginalisierung der Co-Forschenden.

Sowohl die Kinder als auch die Eltern beschreiben das Erleben von Kontaktarmut bis hin zu sozialer Isolation. Einige der Kinder sagen, sie hätten leider wenig Freunde oder würden einen Teil ihrer Familie nicht treffen können, seien häufig alleine. Die Eltern bedauern, sie hätten nur wenig „gute Freunde“ oder überhaupt Personen, die sie unterstützen könnten. Einige haben schon ihre Eltern verloren. Die meisten leben getrennt von den Partner_innen, mit denen sie Kinder bekommen haben. Kinder und Eltern berichten, wenig Freunde zu haben, auch in Krisensituationen nicht so sehr auf deren Unterstützung hoffen zu können. Gerade auch diese Form der Kontaktarmut habe, so die Einschätzung der Eltern selbst, z.T. zu sich zuspitzenden Konflikten in ihren Familien geführt (vgl. hierzu auch Paugam 2014).

Insgesamt ist der Alltag der Co-Forschenden durch krisenhafte Situationen bestimmt. Kinder wie Eltern berichten von schwierigen Familiensituationen, die geprägt sind von Partnerschaftskonflikten, von Überforderung beispielsweise angesichts der Behinderung eines Kindes und der Erfahrung von gewaltvollen Situationen. Hinzu kommen gesundheitliche Krisen: Eine der Beteiligten pflegte ihren schwerkranken Vater, der während des Forschungsprozesses verstarb. Andere kämpfen mit psychischen und schweren Krankheiten, z.B. mit Herzleiden.

Die schweren Belastungen hatten auch bereits im Feldzugang zu Problemen geführt. Einige der Eltern, die uns von den Kontakten in Hamburg genannt wurden und die wir ansprachen, signalisierten uns Interesse an dem Ansatz der Forschung. Sie sagten aber auch, dass sie sich eine Teilnahme an einem Forschungsprozess nicht vorstellen konnten, weil sie

mit der Bewältigung ihres Alltages, mit Arbeit und Familie und dem Kontakt in das Kinder- und Jugendhilfesystem bereits vollauf beschäftigt seien[5]

Unser Dank gilt insofern Kindern, Eltern und Fachkräften, die uns trotz des immer wieder herausfordernden Alltags in der Kinder- und Jugendhilfe unterstützt haben. Wir danken ausdrücklich allen, die uns mit Kindern und Eltern in Kontakt gebracht und uns dergestalt einen Zugang zum Forschungsfeld ermöglicht haben.

2.4 Die Treffen der Beteiligungswerkstatt

Herzstück des Forschungsprozesses waren die Treffen der Beteiligungswerkstatt. Hier wurden wichtige Stationen der Forschung gemeinsam mit den Co-Forschenden gestaltet: Wir diskutierten die Ausrichtung des Projektes, arbeiteten Erfahrungen und Themen gemeinsam heraus. Der Gruppenprozess schloss mit der Erarbeitung von Forderungen sowie der Präsentation der Forschungsergebnisse vor der Enquete-Kommission der Hamburger Bürgerschaft.

Den Forschungsprozess mit der Gruppe der Eltern empfanden wir als ausgesprochen produktiv. Wir erlebten einen richtigen „Blitzstart“, wie in der Arbeit mit der Gruppe gesagt wurde. Die Eltern zeigten sich sofort engagiert und bereit, gemeinsam über ihre Erfahrungen mit der Kinder- und Jugendhilfe nachzudenken. Wir nehmen an, dass hierfür mitentscheidend war, dass drei der beteiligten Elternteile bereits Erfahrungen in einer Elterngruppe gemacht hatten. Sie waren es gewohnt, über ihre Erfahrungen offen zu sprechen, diese in einer Gruppe zu vergemeinschaften und sich gegenseitig Unterstützung anzubieten.

Zum Zeitpunkt der Fertigstellung des Forschungsberichtes umfasst der gesamte Prozess fünf Treffen der Beteiligungswerkstatt (sowie die Kommunikation zwischen den Treffen über Telefon, E-Mails und Messenger-Dienste). Jeweils für einen halben Workshop-Tag trafen wir die Eltern am Freitagnachmittag und die Kinder am Samstagvormittag. Die Gruppe der Eltern kam sechsmal zusammen, die Gruppe der Kinder dreimal.

Während des ersten Treffens stellten wir den Beteiligten das Projekt vor und diskutierten mit ihnen den Forschungsansatz, nahmen die Interessen der Beteiligten auf. Zudem begannen wir damit, die Erfahrungen der Beteiligten mit dem System der Kinder- und

[5] Hierin sehen wir auch eine Lektion für weitere partizipative Forschungsprojekte: Soll mit Eltern geforscht werden, müsste die Frage der Kinderbetreuung bedacht werden.

Jugendhilfe zu diskutieren. Wir hatten einfache Digitalkameras mitgebracht, die wir den Eltern und Kindern aushändigten. Die Co-Forschenden machten erste Fotografien, so dass wir den Diskurs bereits anhand erster von den Beteiligten gefundenen Symboliken führen konnten. Hierbei wurden bereits Kernthemen deutlich, etwa dass es den Eltern insbesondere darum ging, Zugänge zu Hilfen zu verbessern.

Das zweite Treffen der Beteiligungswerkstatt diente dazu, die Arbeit mit den Fotografien zu vertiefen. Es kamen neue Teilnehmende hinzu, die wir in den Gruppenprozess integrierten. Wir sprachen zudem über individuelle Familienkonstellationen und Hilfegeschichten. Die Co-Forschenden brachten weitere Fotografien mit, über deren Botschaften und Bedeutungsgehalte wir uns mit den Beteiligten verständigten.

Im Rahmen der dritten Forschungswerkstatt erarbeiteten wir thematische Ordnungen mit Hilfe der Co-Forschenden. Wir entwickelten zugleich die ersten Ansätze dafür, die Erfahrungen der Eltern in Form eines Verlaufes zu strukturieren. Die zentrale Anregung hierfür gab eine Mutter, die einen solchen Prozess aus ihrer Perspektive schilderte.

Im Laufe des vierten Treffens der Beteiligungswerkstatt präsentierten wir den Beteiligten ein erstes Manuskript, welches wir auf Basis der bisherigen Arbeitsprozesse der Gruppe, der transkribierten Versprachlichungen sowie der Fotografien entwickelten. Die Eltern zeigten sich begeistert und äußerten, sie und auch ihre Lebenspartner hätten den Bericht gerne gelesen „und gar nicht mehr aus der Hand legen wollen“. Insgesamt drückten sie aus, dass sie sich gut mit ihren Perspektiven im Bericht wiederfanden. Sie gaben uns zudem einige Hinweise zur Überarbeitung, wiesen z.B. darauf hin, dass es ihnen nicht nur um Arbeitsbeziehungen, sondern vor allem auch um Arbeitsprozesse ging, die durch Zuständigkeitswechsel unterbrochen wurden.

Das fünfte Treffen der Beteiligungswerkstatt diente einen Tag vor der Präsentation bei der Enquete-Kommission dazu, die Ergebnisse für die Ausstellung noch einmal aufzubereiten. Wir wurden dabei von dem Theater-Pädagogen Jonathan Achtsnit unterstützt, der die Eltern auf die Präsentation der Ergebnisse vorbereitete. Wir nutzten die Zusammenkunft außerdem dazu, die Forderungen der Eltern zu präzisieren. Den Höhepunkt des Forschungsprozesses bildete die Präsentation der Ergebnisse vor den Mitgliedern der Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“ der Hamburger Bürgerschaft.

Während die Zusammenarbeit mit den Eltern von Beginn an gut funktionierte, ist es uns retrospektiv betrachtet nicht gelungen, eine dauerhaft arbeitsfähige Gruppe junger Menschen zu etablieren. Zwar hatten wir mit Hilfe der beteiligten Eltern eine kleinere Gruppe

von Kindern gründen können, jedoch auch mit unregelmäßiger Teilnahme zu kämpfen. Die Teilnahme an dem dritten Forschungsforum hatte weiter abgenommen, keines der vormals beteiligten Kinder hatte noch teilgenommen, dafür waren drei andere Kinder hinzukommen. Gerade für die jüngeren Kinder war zudem unser Erkenntnisinteresse an der Erfahrung mit der Familienhilfe, Tagesgruppe und dem Jugendamt nicht immer leicht zu verstehen. Bisweilen hatten wir den Eindruck, dass – auch dies möglicherweise ein Ergebnis der Forschung - die beteiligten Kinder häufig keinen Begriff von der Kinder- und Jugendhilfe und besonders nicht vom Jugendamt hatten. Kinder schilderten beispielsweise, dass sie im letzten Monat bei einem „Amt" waren, wussten aber nicht mehr, ob dies das Jugendamt war – oder doch ein anderes. So wie Jugendämter mitunter keinen Begriff von Kindern haben, ist auch das Jugendamt gerade Kindern im Feld ambulanter Hilfen kein Begriff.[6] All dies – vor allem aber die Probleme in der Etablierung einer arbeitsfähigen Gruppe – bestärkte uns in der Entscheidung, die Treffen mit der Gruppe der Kinder nach der dritten Werkstatt zunächst auszusetzen.

Retrospektiv müssen wir selbstkritisch konstatieren, dass es uns als begleitende Wissenschaftler_innen leichter fiel, eine adulte Perspektive zu fokussieren, während uns die Materialien aus der Arbeit mit den Kindern bisweilen unverständlich und disparat erschienen. Bereits in vorherigen Forschungsprozessen machten wir die Erfahrung , dass wir als Erwachsene eher die Stimme der Erwachsenen hören können, auch weil das, was Kinder sagen, manchmal auf eine andere Weise und zu anderen Zeiten geäußert wird, als wir als Erwachsene dies erwarten (vgl. Wolff et al. 2013b). Uns begegneten insofern ähnliche Schwierigkeiten, wie auch Fachkräfte sie haben, wenn sie versuchen, Kinder im Kinderschutz zu beteiligen und sie als eigenständige Akteure anzuerkennen (vgl. Ackermann/Robin 2016; Pluto 2007).

[6] In empirischen Studien wurde zuletzt thematisiert, dass Kinder in jugendamtlich organisiertem Kinderschutz häufig weniger im Fokus stehen, als dies zunächst anzunehmen wäre (vgl. nur: Bühler-Niederberger et al. 2014, Wolff et al. 2013b, Ackermann und Robin 2016).

2.5 Datenerhebung und Analyse

Datenerhebung und Datenanalyse waren im Forschungsprozess zyklisch miteinander verbunden. Die Reflexion des Forschungsgegenstandes fand in der Interaktion mit den Co-Forschenden statt. Die Analyse wurde insofern bereits während der Treffen der Forschungsgruppe vorangebracht, die zugleich Situationen der Datenerhebung darstellten. Nachdem wir den Co-Forschenden z.B. auf dem ersten Werkstatttreffen unseren Ansatz vorgestellt hatten, brachten Kinder und Eltern ihre Erfahrungen ein, was uns bereits in der Situation des Handelns zu ersten Analysen des Erkenntnisinteresses herausforderte. Die Co-Forschenden begannen, miteinander und mit uns in den Austausch zu treten, was weitere, individuelle und kollektive Reflexionsprozesse auslöste.

Die iterativen Verbindungen von Analyse und Datenerhebung sind im Kontext qualitativer Forschung üblich und werden besonders im Kontext ethnographischer Ansätze sowie in Ansätzen der Grounded Theory beschrieben (vgl. Breuer 2010, Charmaz 2014, Hammersley und Atkinson 2007: 159). Wie für alle Formen des „Fieldwork“ (Goffman 1989) gilt insbesondere auch für partizipativ ausgerichtete Forschung, dass Aktion und Reflexion miteinander verwoben sind (vgl. Reason und Bradbury 2008: 1, Unger 2014: 60 f., Kemmis und McTaggart 2007: 278 f.).

Von den Gesprächen mit den Co-Forschenden während der Forschungswerkstätten wurden Audio-Aufnahmen angefertigt. Die Versprachlichungen wurden transkribiert. Insgesamt ergab sich hieraus ein Umfang von etwa 25 Zeitstunden, die verschriftlicht wurden und als Transkripte, insgesamt über 700 Seiten, vorliegen. Es handelt sich hierbei um die Dokumentation von Gesprächen und Diskussionen der Gruppen, mithin um Versprachlichungen der Kinder und Eltern zu ihren Erfahrungen mit der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe.

Zusätzlich wurden Gruppendiskussionen mit vier Kindern und drei Jugendlichen geführt, um weitere Materialien zur Perspektive der Kinder zu gewinnen. Darüber hinaus sind die Fotografien der Kinder und Eltern wichtige Datenmaterialien, die wir sowohl in der Analyse wie auch für die Präsentation der Ergebnisse zentral nutzen. Die gewonnenen Forschungsdaten spiegelten wir auf den weiteren Treffen der Beteiligungswerkstatt, in Form analytischer Verknappung, in den Prozess der Forschungsgruppe zurück.

In der Analyse der Transkripte verwendeten wir Strategien, wie sie auch im weiteren Kontext qualitativer Forschung erprobt und etabliert sind. Zunächst lasen wir alle Materialien

von vorne nach hinten, versahen die Daten mit offenen Codierungen (vgl. Charmaz 2014: 47 ff.). Kleinere Textabschnitte wurden dabei Zeile für Zeile und Wort für Wort auf ihren Bedeutungsinhalt hin untersucht. In einem zweiten Schritt versuchten wir, übergeordnete Sinneinheiten zu etablieren, ein Analyseschritt den wir in Anlehnung an die Ansätze der Grounded Theory, als fokussiertes und axiales Codieren verstehen (vgl. Strauss und Corbin 1990: 166, Charmaz 2014: 57, 60-63; zur Verbindung von Photovoice und Grounded Theory: Lopez et al. 2005, Unger 2014: 20, 61 ff.).

Die Fotografien der Co-Forschenden gaben uns entscheidende Anstöße in der Analyse. An ihnen entzündeten sich bereits während der Werkstatttreffen Diskussions- und Verständigungsprozesse, Themen kristallisierten sich heraus und erhielten Kontur. Auch in der Analyse zwischen den Gruppenterminen sowie zur Fertigstellung des Forschungsberichtes kam den Fotografien der Co-Forschenden eine besondere Bedeutung zu. Wir nutzten sie als thematische Marker, anhand derer wir die verbalen, transkribierten Daten untersuchten. Strukturiert wurde die Anfertigung des Berichtes zudem über die typisierte Erzählung eines Hilfeverlaufes der Eltern, den wir gemeinsam mit den Co-Forschenden über zwei Treffen der Beteiligungswerkstatt hinweg zu Darstellung eines Verlaufs mit drei Schritten entwickelten und nun auch unserem Bericht zu Grunde legen.

In der Betrachtung des Datenmaterials und bereits während der Treffen der Beteiligungswerkstatt hatten wir mitunter den Eindruck, dass es immer wieder zu Redundanzen im Diskurs der Eltern kam. Der Diskurs schien sich von Zeit zu Zeit zu wiederholen und keine rechten Fortschritte zu machen. Die Eltern hatten sich auf eine gemeinsame Erzählung und Präsentation ihrer Erfahrung verständigt. Diese Herstellung einer einheitlichen Erzählung und auch die daraus folgenden Redundanzen lassen sich vielleicht als Versuch der Beteiligten verstehen, nicht zu viel von sich selber erzählen zu müssen und anstatt dessen von einer allgemeineren Erfahrung einer Gruppe sprechen zu können. Gleichsam zeigt sich hierin aber auch die voranschreitende Vergemeinschaftung von Erfahrung, eine Verständigung der Gruppe darüber, wie die eigene Lebenspraxis verstanden werden kann und die in einer kollektiven Erzählung Ausdruck findet, die den Individuen einen gewissen Schutz bietet.

Während der Präsentation der Ergebnisse durch die Eltern vor der Enquete-Kommission wurde die kollektive Erzählung unterbrochen, wodurch gleichzeitig die Pluralität der Geschichten wieder sichtbar wurde. Durch die Fragen der Mitglieder der Enquete-Kommission nach den jeweiligen Fallgeschichten traten die spezifischen, individuellen

Verläufe wieder hervor. Eine gemeinsame Geschichte zu erzählen und gleichzeitig die Pluralität der Stimmen zu beizubehalten war eine zentrale Herausforderung im Prozess der Forschung, ist zugleich ein zentrales Anliegen des Forschungsprozesses und nicht zuletzt des vorliegenden Berichtes.

Aus den o.g. Problemen in der Etablierung einer Gruppe von Kindern im Rahmen der Beteiligungswerkstatt ergibt sich, dass wir in der Analyse und in unserem Bericht einen Schwerpunkt auf die Perspektive der Eltern legen. Die Darstellung der Ergebnisse orientieren wir an einem Hilfeverlauf, wie ihn die Eltern darstellten, und viele der zitierten Materialien sind den Äußerungen der Eltern entnommen. Wir werden gleichwohl die Perspektive der Kinder immer wieder einfließen lassen, wenn die Daten dies zulassen.

Für den Fall, dass die Erfahrungen gerade von jüngeren Kindern im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe weiter untersucht werden sollten, schlagen wir vor, ein Untersuchungsdesign zu entwickeln, das sich näher am Alltagsleben der Kinder orientiert. Denkbar wäre z.B., ethnographische Untersuchungen im Kontext ambulanter Maßnahmen wie etwa der Familienhilfe durchzuführen und dabei die Erfahrung von Kindern zu fokussieren. Von einem dergestalt entwickelten Forschungsdesign ausgehend könnten weitere Untersuchungsschritte, z.B. vertiefende Interviews angebahnt werden. Ein solches Vorgehen hätte gegenüber den von uns genutzten Forschungsmethoden den Vorteil, dass die Kinder sich während der Forschung stärker in den von ihnen gewohnten Umfeldern bewegen würden. Denkbar wäre ebenfalls, vermehrt bestehende Gruppen für die Untersuchung zu nutzen, z.B. Kinder in der KiTa, in Tages- oder Wohngruppen zu befragen. Zu achten wäre dabei zudem darauf, den Altersunterschied in der Gruppe der Co-Forschenden stärker zu begrenzen als dies im Rahmen unserer Forschung möglich war.

Die vorliegenden Forschungsergebnisse beruhen auf den lebensweltlichen Erfahrungen der beteiligten Kinder und Eltern; sie beanspruchen keine Gültigkeit darüber hinaus. Dennoch hoffen wir, dass sie einem praktischen wie auch einem wissenschaftlichen Erkenntnisinteresse dienen können. Den Forschungsbericht verstehen wir als Beitrag zu wissenschaftlichen und politischen Diskursen, die sich mit der Frage befassen, wie Kinder und Eltern die Kinder- und Jugendhilfe erfahren und welche Weiterentwicklungen angesichts dessen zu forcieren wären.

Wir hoffen, dass unsere Forschungsergebnisse dazu beitragen, weitere Forschungsfragen aufzuwerfen. Vor allem aber soll unser Bericht, gemäß unserem Auftrag,

einen Beitrag dazu leisten, weiteres Nachdenken über mögliche Veränderungen in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe anzustoßen.[7]

[7] Wir haben überdies den Eindruck, dass die Ergebnisse der Beteiligungswerkstatt zeigen, dass das, was Expert_innen wissen, mitunter auch von Kindern und Familien gewusst wird. Überraschen kann das nur, wenn wir davon ausgehen, dass die Wissensdömänen von Expert_innen und Familien strikt getrennt sind. In unserem Verständnis sind lebensweltliches und wissenschaftliches Wissen eher heterarchisch organisiert, als nebeneinanderliegend zu verstehen, Überlappungen und ein Oszillieren zwischen den Sphären sind stets möglich. Dies zu denken, bedeutet letztlich, dem Wissen von Kindern und Eltern (im Feld der Kinder- und Jugendhilfe und darüber hinaus) größere Anerkennung zukommen zu lassen – auch als einen Beitrag hierzu verstehen wir unsere Forschung.

3 Wie Eltern und Kinder das System der Kinder- und Jugendhilfe erfahren: Ein Verlauf vom „Gongschlag“ über „Entmutigungen“ bis hin zum „Wieder-Erstarken“

Mit Blick auf ihre eigenen Hilfe-Geschichten berichteten Kinder und Eltern der Beteiligungswerkstatt von diversen, vielgestaltigen Erfahrungen. Sie reichen von dem Erleben, in neue Teufelskreise einzutreten, von Isolation und Trostlosigkeit bis hin zu stärkenden Erfahrungen. Für unseren Bericht folgen wir einem typisierten Hilfeprozessverlauf, um dieses Erfahrungsspektrum zu strukturieren. Wir beginnen unsere Darstellung mit dem Erschrecken und dem Erleben von Angst, „dem Gongschlag“ bei den ersten Kontakten mit dem Jugendamt (Kap. 3.1). Anschließend berichten wir von einer Phase der Entmutigung, in der Desorientierung, Stigmatisierung, Zwang und Machtlosigkeit in einem überforderten System der Kinder- und Jugendhilfe erlebt werden (Kap. 3.2.). Der Verlauf endet mit neuer Hoffnung, Klarheit und einem Wieder-Erstarken (Kap. 3.3).

Der Verlauf, von dem wir berichten, beruht auf der Erfahrung der Co-Forschenden der Beteiligungswerkstatt. Er erinnert zugleich an Verläufe, wie sie in anderen Untersuchungen thematisiert wurden, etwa die Phasen, die psychisch kranke Menschen durchlaufen, wenn sie als Patient_innen in Kontakt mit psychiatrischen Kliniken kommen (vgl. Goffman 1961/1972). Glaser und Straus schildern verlaufsförmige Arbeitsabläufe und Bearbeitungsstrategien in ihrer Untersuchung zur Behandlung sterbender Menschen in Krankenhäusern (vgl. Glaser und Strauss 2007). Mit dem Begriff der „trajectories“ bezeichnen sie eigendynamische Handlungsverläufe, die von multiplen Akteuren gestaltet werden, ohne dass diese direkt gesteuert würden und die gleichsam die Praxis der Krankenbehandlung entscheidend prägen. Sowohl im Fall des Krankenhauses wie auch der Psychiatrie wird die institutionelle Bearbeitung sozialer Probleme offenbar in Verläufen organisiert, die zugleich die Form der Bearbeitung und das Erleben der Beteiligten entscheidend prägen.

Derartige Verläufe sind für die Handelnden außerordentlich bedeutsam, weil die betroffenen Adressaten_innen der Kinder- und Jugendhilfe - und „anderen Insassen“ (vgl. Goffman 1961/1972) in Psychiatrien und Krankenhäusern - den institutionellen Prozessen

umfassend, als ganze Person ausgesetzt sind. Die Interventionen der Institutionen können von der körperlichen und geistigen Gesundheit über die Gestaltung der Wohn- und Lebensverhältnisse, bis hin zu Finanzen, der Erziehung und dem Führen von Liebesbeziehungen praktisch alle Lebensbereiche adressieren. Die Existenz kann also als Ganzes betroffen sein. Gleichzeitig können die Handelnden die Prozesse nicht mehr selbst zur Gänze steuern, weil diese sich verselbstständigen, so dass sie eher durchlebt oder auch durchlitten werden als dass sie bewusst gelenkt werden könnten. [8]

In unserem Zusammenhang entwickelte sich das Nachdenken über die verlaufsförmige Darstellung anlässlich der Frage, wie der Enquete-Kommission von den Ergebnissen der Beteiligungswerkstatt berichtet werden könnte. In der Assoziation zu den Fotografien sowie anhand ihrer eigenen Erfahrungen entstand die Idee der Co-Forschenden, die Erfahrungen prozesshaft nachzuzeichnen. Der im Folgenden geschilderte Verlauf präsentiert einen sowohl in der Chronologie wie auch der Dramatik idealisierten Prozess: er bewegt sich vom Negativen ins Positive. Selbstverständlich sind in der Kinder- und Jugendhilfe auch ganz andere Prozesse vorstellbar, die z.B. mit positiver Erwartung und ohne „Gongschlag" beginnen, ohne problematische Erfahrung verlaufen oder auch ohne Wieder-Erstarken enden.[9]

3.1 Erste Kontakte: Erschrecken und Verunsicherung

Kinder und Eltern aus dem Kontext der Beteiligungswerkstatt schilderten uns, wie problematisch sich die ersten Kontakte zum System der Kinder- und Jugendhilfe aus ihrer Perspektive gestalten. Sie berichten, dass sie wie durch einen Gongschlag erschüttert werden und befürchten, dass sie durch die Kinder- und Jugendhilfe sanktioniert werden (Kap. 3.1.1). Häufig haben die Eltern, vor allem aber Kinder und Jugendliche nur eine wenig konkrete Vorstellung davon, wofür das Jugendamt eigentlich zuständig ist und wie es agiert (Kap. 3.1.2). Sie wissen daher auch nicht, was sie genau erwartet, wenn das Jugendamt vor der Tür steht. Nicht zuletzt machen die Co-Forschenden auch die Erfahrung, bei ihrer Suche nach

[8] Schütze spricht ebenfalls mit Referenz auf „trajectories" im Kontext der Biographieforschung von „Verlaufskurven" (Schütze 1983: 288). Diese sieht er geprägt durch „das Prinzip des Getriebenwerdens und durch sozialstrukturelle und äußerlich-schicksalhafte Bedingungen der Existenz (vgl. ebd.)

[9] Der hier gewählte Verlauf eignet sich unserer Ansicht nach aber dennoch, um eine „Geschichte zu erzählen" (Unger 2014: 63 f.) und um das Spektrum der Erfahrung von Kindern und Jugendlichen zu gliedern.

Hilfe zurückgewiesen zu werden und entwickeln selbst Widerstände gegenüber den Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe (Kap. 3.1.3). Bessere Zugänge zu Hilfen für Kinder, Eltern und Familien in Krisen zu ermöglichen ist gleichsam ein zentrales Anliegen der beteiligten Eltern, was sich in der Diskussion um einen neuen Namen für das Jugendamt ausdrückt (Kap. 3.1.4).

3.1.1 Der „Gongschlag“: Angst und Desorientierung

Abbildung 1: Der „Gongschlag“

Im Erfahrungsaustausch von Kindern und Eltern im Rahmen der Beteiligungswerkstatt zeigte sich, dass der erste Kontakt mit dem Hilfesystem auf der Seite der Adressat_innen häufig mit Desorientierung und Angst verbunden ist. Immer wieder betonen die Eltern, dass sie sich bei den ersten Kontakten mit dem Jugendamt, z.B. durch postalische Einladungen oder bei Anrufen wie von einem „Gongschlag“ getroffen fühlen.

> Ausschnitt 1
>
> C: Weil, ich sage mal, jeder von uns, der im Jugendamt zu tun hat oder mit der Familienhilfe, kriegt erstmal einen Gongschlag. So, jetzt hast du mit dem Jugendamt zu tun. (…)

W: Was ist der Gongschlag?

C: Der Gongschlag in dem Sinne, man kriegt Post. Bitte melden sie sich beim Jugendamt, Zimmer sowieso, am sowieso bei. Da kriegt man erstmal, wie. Der Herzschlag, der geht dann erstmal, okay, was ist jetzt schon wieder los. Was ist passiert? Ja und das meinte ich mit diesem Gongschlag. Also diese Angst, was ist mir jetzt passiert. Was habe ich, was ist?

Ausschnitt 2

C1: In dem Sinne der Gongschlag, du kriegst das zu erfahren, dass du, oder du kriegst mit dem Jugendamt zu tun und mit der Familienhilfe. Und das ist wie ein Gongschlag. Weil, du hast da nie damit gerechnet. In dem Sinne kommst du in diese Situation mit dem Jugendamt rein. Ja. Erstmal geht die [Pumpe], so war das bei mir, ja.

C2: Ist mir auch so gegangen.

C1: Ja. Du kommst da rein, hast die neue Erfahrung mit dem Jugendamt und so weiter und sofort. Denkst, was wollen die eigentlich von mir (…). Und das ist, so ging es bei mir, wie so eine Faust, irgendwie so Zonk. Und dann, wo sollst du hin? Wem kannst du dich anvertrauen? Das ist eben halt der, dieses Unerfahrene, dieser Hilfeschrei in dem Sinne. Hilfe, wie kann ich das jetzt (unv.)

Die ersten Kontakte machen den Eltern Angst, sie geraten gar in „Panik“. Die Co-Forschenden fragen sich, wie es dazu kommt, dass die Sozialarbeiter_innen gerade auf sie aufmerksam wurden. Sie sind überrascht, haben nicht damit gerechnet in den Fokus des Jugendamtes zu geraten. Wer könnte sie „angeschwärzt“ haben? Die Schule, Nachbarn oder gar befreundete Personen? Sie befürchten, etwas falsch gemacht zu haben („was habe ich jetzt“) und wissen nicht, an wen sie sich wenden und wem sie sich anvertrauen können, wissen nicht, wie sie die aktuelle Situation bewältigen können.

Wenn die Zusammenarbeit mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe beginnt, ist für Kinder und Eltern zudem häufig schwer zu verstehen, was die maßgeblichen, rechtlichen Rahmenbedingungen und wie die Hilfeprozesse strukturiert sind. Die Adressat_innen treten in ein System ein, welches sie nicht kennen und zu dem sie kein Vertrauen haben. Eine Mutter erzählt z.B., dass sie sich durch die Kontaktaufnahme sehr verunsichert fühlte. Sicherheit gab ihr, dass sie eine Arbeitskollegin traf, die ebenfalls für das Jugendamt als Familienhelferin arbeitet. Die Bekannte ist in diesem System aus Unbekanntem eine berechenbare Größe, was beruhigend wirkt. Ihr habe sie vertrauen können, so die Mutter, weil sie schon sie von „früher“ kannte.

Das Erleben eines „Gongschlags“ kann sich nicht nur bei der ersten Kontaktaufnahme, sondern auch bei späteren Kontakten einstellen. Insbesondere, wenn das Jugendamt „ohne Anmeldung kommt“, zu unangekündigten Hausbesuchen. Dann heiße es plötzlich: „Tada, hier sind wird!“ Zwei Mütter tauschen sich in der folgenden Passage über eine solchen unangekündigten Hausbesuch aus.

> Ausschnitt 3
>
> B1: Und dann denkst du auch so, dann hast du erstmal Schweißausbrüche, Herzklabaster. Genau. Du sagst dann (unv.), dein Herz bummert so, du hyperventilierst, weil du Angst hast. Man ist permanent gestresst.
>
> B2: Sobald es klingelt, denkst du, wer ist das jetzt. Mache ich mal die Tür auf und /
>
> B1: Genau. Wenn du keine Gegensprechanlage hast im Grunde genommen, wer ist das? Wer könnte das jetzt sein? So und das verbinde ich mit dem Gongschlag.

Über die ersten Kontakte hinaus wird die Befürchtung, dass das Jugendamt vor der Tür stehen könnte, auf Dauer gestellt, insbesondere, wenn die Kontaktaufnahmen des Jugendamts ohne Ankündigung erfolgen. Der Stress wird „permanent“, was sich als problematisch darstellt, wenn hilfreiche Prozesse für Kinder und Eltern angebahnt und ihre allgemeine Lebenssituation verbessert werden sollen. Ein „Gongschlag“, „Herzklabaster“ und „Schweißausbräuche“ sind hierfür schlechte Voraussetzungen, stehen sie doch für angstvolle Empfindungen, die es erschweren, sich in Hilfeprozesse einzulassen. Mehr noch: permanenter Stress kann dazu führen, das Wohlbefinden der Eltern insgesamt zu gefährden und letztlich auch die Familie in eine spannungsreiche Situation bringen. All dies kann zudem den Eindruck verstärken, dass ein Besuch beim oder vom Jugendamt die Probleme in der Familie noch größer werden lässt. Die Eltern fragen deshalb: „Wie kann man das am besten verbessern? Dass es eben halt den anderen Eltern vielleicht nicht genauso geht, sage ich mal.“

3.1.2 Exkurs: „keine Ahnung“ bis „Hilfeplangespräch machen“: Das Bild vom Jugendamt bei Kindern und Jugendlichen

Während bei den beteiligten Eltern mit Blick auf die Kinder- und Jugendhilfe ein Spannungsfeld deutlich wurde, welches sich zwischen der Hoffnung auf Unterstützung und großen Befürchtungen aufspannte, zeigte sich bei den befragten Kindern und Jugendlichen ein etwas anderes Spektrum von Bedeutungszuschreibungen.

Auch Kinder und Jugendliche müssen sich zunächst einmal zurechtfinden, wenn sie mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe in Kontakt kommen, etwa in Form von Familienhilfen oder bei stationärer Unterbringung. Sie berichten von ihren Schwierigkeiten, die richtigen Informationen zu bekommen und sich im Hilfesystem zu orientieren. Die erste Hilfe kommt nicht immer zur richtigen Zeit, in der sie erwartet ist. Eine Jugendliche schildert z.B., dass sie mit einer Unterbringung in einer Wohngruppe einverstanden war, sie sich dafür entschieden hatte. Das Jugendamt hatte der Jugendlichen eine Einrichtung vorgeschlagen. Weil es dann doch keinen freien Platz mehr gab, musste die Jugendliche einen Monat warten, was sie in einen Zustand der Orientierungslosigkeit versetzte

Anders als die erwachsenen Co-Forschenden hatten die jungen Menschen häufig ein weniger klares Bild von der Kinder- und Jugendhilfe. Dementsprechend erschienen auch ihre Erwartungen gegenüber dem Jugendamt weniger spezifisch.

> Ausschnitt 4
>
> W: Ja. Also eine (…) Frage noch. Ihr habt ja auch alle schon mal Kontakt mit dem Jugendamt gehabt. (…)
>
> C: Ich würde sagen, keine Ahnung, das haben wir nicht wirklich.
>
> W: Weil, du hast vielleicht schon mal so ein Hilfeplangespräch gehabt? Oder warst du da noch nicht dabei?
>
> C: Nicht, dass ich wüsste.
>
> Ausschnitt 5
>
> W: Und Al, du warst noch nie auf dem Jugendamt?
>
> C: Doch. Aber das ist jetzt lange her und ich habe nicht gerade viel Kontakt.

W: Ah okay. Das heißt, wenn dann ein Termin ist, dann geht deine Mama, aber du gehst dann nicht mit? Und hat die Mama schon öfters mal vom Jugendamt erzählt?

C: Ja, wenn meine Mama mal einen Termin hat oder so, gehe ich ganz selten mal mit. Irgendwann, letztes Mal war mal vor ein paar Monaten oder so, vor zwei, drei Monaten war ich da irgendwann, glaube ich.

W: Und erinnerst du dich, an was erinnerst du dich noch daran als du da warst?

C: Keine Ahnung.

W: Wie war das? Nee, weißt du nicht mehr. Okay.

C: Ich merke mir so was nicht.

Gerade kleinere Kinder, die sich in ambulanten Hilfen befinden, waren sich häufig nicht so ganz im Klaren darüber, was das Jugendamt überhaupt verkörpert, wofür es steht und was seine Aufgaben sind. Ausschnitt 5 zeigt, dass der begleitende Wissenschaftler davon ausgeht, alle Kinder, die sich in den Hilfen zur Erziehung befinden, müssten im Prinzip wissen, was das Jugendamt ist und wie ein Hilfeplangespräch verläuft. Dies trifft aber offensichtlich nicht immer zu, wie die Aussage des Kindes veranschaulicht. Es ist sich nicht sicher, ob es beim Jugendamt war, es könnte sein, könnte aber auch ein anderer Ort gewesen sein.

Andere Kinder empfanden, wie sich in Ausschnitt 5, dass die Gespräche mit dem Jugendamt nicht sie, sondern ihre Eltern betreffen, der Kontakt findet nicht regelmäßig statt, sie gehen „halt mit“, messen den Inhalten der Gespräche aber kaum Bedeutung zu. Das Kind ist sich daher auch nicht mehr ganz sicher, ob es das Jugendamt war, bei dem es war. Gerade bei Kindern in ambulanten Hilfen wie der Familienhilfe, von denen auch die Aussagen in den obigen Passagen stammen, war die Vorstellung vom Jugendamt wenig ausgeprägt. Dies alles weist daraufhin, dass wie wir aus anderen Untersuchungen wissen, Hilfen für Familien und Kinderschutz häufig als Sache der Erwachsenen angesehen und von adulten Perspektiven bestimmt werden (vgl. Robin 2013, Wolff et al. 2013 b, Ackermann/Robin 2016).

Ausschnitt 6

W: Du warst auch schon im Jugendamt, sagst du?

C: Ich war in ORT XY da. Ja, vor kurzem. Wir hatten auch ein HPG da. Oder es war gar kein richtiges HPG. Eigentlich war es nur, damit ich meine neue/ Also damit ich mit meiner neuen und meiner alten Jugendamtsfrau //

W: Mit der Zuständigen da?

C: // (haben kann?), weil ich das halt so schnell gewechselt hatte und dann wollte ich halt noch ein Gespräch zusammen. Damit sie halt ein bisschen was über mich weiß und so und ich sie ein bisschen kennenlernen kann, noch mit der alten. Und dann haben wir das aber auch zum HPG gemacht.

Die etwas älteren Jugendlichen, mit denen wir sprachen, hatten im Vergleich mit den jüngeren Kindern eine deutlichere Vorstellung von den Aufgaben und Verfahrensweisen des Jugendamtes. Besonders die Jugendlichen in stationären Einrichtungen scheinen auch eine genauere Vorstellung vom Jugendamt, seinen Aufgaben und Funktionsweisen zu haben. Sie suchen gleichwohl nicht selten nach Worten, um die zuständigen Personen im Jugendamt zu bezeichnen, was möglicherweise auf eine Unsicherheit verweist, das institutionelle Gefüge auf den Begriff zu bringen, es zu be-greifen: Sie sprechen von „mein Mann beim Jugendamt", dem „Jugendamtsbetreuer" oder auch von „meiner Jugendamt-Dings".

Andererseits nutzen die jungen Menschen, wie die Jugendliche in Ausschnitt 6, Abkürzungen, die eine Feldkenntnis voraussetzen und zeigen („HPG" steht für das Hilfeplangespräch). Sie können sogar einschätzen, ob es sich bei einer Zusammenkunft um „richtige HPG" handelt oder das Gespräch nur retrospektiv zu einer „HPG gemacht" wird.

Das Verhältnis zwischen Sozialarbeiterinnen und Jugendlichen wird dabei als persönliches charakterisiert: Sachbearbeiterin und Jugendliche lernen sich kennen, die alte Sachbearbeiterin gibt den Fall persönlich an ihre Kollegin weiter. Die „Jugendamtsbetreuer" werden dabei häufig auch positiv beschrieben, als Personen, die sich für die Bedürfnisse der Jugendlichen einsetzen, Vorschläge machen und das weitere Vorgehen gemeinsam erörtern.

Wir nehmen an, dass sich der Unterschied in der Wahrnehmung des Jugendamtes auf mehreren Ebenen begründet: Die Kommunikation im Jugendamt scheint häufig „Erwachsenenkommunikation" zu sein. Termine zu vereinbaren, einzuhalten, Protokolle anzufertigen und Formulare auszufüllen, all dies sind Praktiken die im Jugendamt bedeutsam und für Erwachsene zugänglicher und einfacher verfügbar sind als für Kinder. Auch das SGB VIII adressiert die Eltern als Leistungsberechtigte. Sie sind es, die Leistungen beantragen können und ggf. unterschriftsberechtigt sind. Für die Jugendämter ist es daher zentral, die Eltern als Kooperationspartner zu gewinnen, um überhaupt eine rechtlich abgesicherte Entscheidungspraxis herstellen zu können. Im Sinne einer Beteiligung von Kindern und

Jugendlichen an allen sie betreffenden Entscheidungen wäre aber doch für junge Menschen größere Transparenz herzustellen. Es gilt insofern, wie auch die Co-Forschenden fordern, über Möglichkeiten nachzudenken, Kindern und Jugendlichen verständlich zu machen, was das Jugendamt ist, was es tut und was dies alles für junge Menschen bedeutet.

3.1.3 Gegen „Mauern“ laufen: Probleme bei der Anbahnung von Hilfen

Abbildung 2: "Gegen Mauern laufen" und "innere Mauern"

Das Erschrecken angesichts des „Gongschlags“ steht in Verbindung mit der Erfahrung der Eltern, mit ihren Anliegen und Hilfeersuchen „gegen Mauern zu laufen“. Dies insbesondere, wenn sie selbst aktiv Unterstützung in der Kinder- und Jugendhilfe suchen. Ein großer Teil der Eltern berichtet, dass es für sie häufig schwer sei, professionelle Unterstützung zu bekommen, wenn sie sich in Krisen befinden. Sie beschreiben, dass sie sich selber Hilfe suchen wollten, aber nicht wussten, an wen sie sich genau wenden konnten. Andere haben den Eindruck, dass sie mit ihren Anliegen nicht gehört werden; sie erleben, dass der Hilfeprozess - ist der Kontakt einmal hergestellt - ihnen aus den Händen gleitet, wenn nicht sogar aktiv von Fachkräften aus den Händen genommen wird, so dass sie nicht mehr wissen, wohin der Prozess sie führen wird. Das Symbol der Mauer wird von den Eltern benutzt, um diese Erfahrung zu verdeutlichen.

Ausschnitt 7

> Das war mehr die Absicht, diesen Freiraum da neben der Mauer mit auf das Bild zu kriegen. Um zu zeigen, also da ist zwar eine Mauer. Die stellt ein Hindernis dar. Aber man kann da irgendwie einen Weg durchfinden. Eigentlich eine total unsinnige Mauer. (…). Weil, links und rechts und so, ja, schöne Mauer. Da muss ich jetzt aber mal drum herumgehen. Aber sonst erfüllt die keinen Zweck. Irgendwie nicht wirklich, diese da zumindest nicht.

Im Verlauf des Diskurses der Gruppe bekommt die „Mauer" von den Beteiligten plurale Bedeutung zugeschrieben. Die Symbolik wird von den Eltern immer wieder zum Anlass genommen, um eine Trennung zwischen lebensweltlichen und professionellen Systemen, zwischen Kindern und Eltern auf der einen und Professionellen auf der anderen Seite zu thematisieren und in ihren Schattierungen darzustellen.[10]

Die von einer Mutter aufgenommene Fotografie zeigt eine eher niedrige Mauer aus roten Ziegelsteinen, die von Bäumen und anderen Pflanzen umwachsen ist. Hinter der Mauer sind parkende Autos zu sehen. Die Mauer lässt links und rechts, auf dem Foto nicht zu sehen, Freiraum, so dass es möglich ist, um sie herum zu laufen, was für die Interpretation der Eltern von Bedeutung ist. Die Eltern betonen, dass es sich bei der Spaltung zwischen professioneller und lebensweltlicher Welt eigentlich um eine unnötige Trennung handele. Die Mauer erfüllt eigentlich „keinen Zweck". Sie sei ebenso „unsinnig", wie die Furcht der Eltern vor der Annahme von Hilfe eigentlich unnötig sein sollte. Es handelt sich bei der Mauer um eine Hindernis, welches die Besucher_innen dazu zwingt, erst einen „Weg" zu finden, ihnen auch einen bestimmten Weg aufzwingt. Die Fotografie symbolisiert die eigentlich „unsinnigen" Hindernisse auf dem Weg zur Anbahnung einer Hilfe.

Ausschnitt 8

> Ja. Ich wollte sagen, man hat das Ziel, oder man will die Hilfe haben und suche die Hilfe, rennt los. So und dann wird man immer wieder vom Jugendamt oder so ausgegrenzt. (zweites Treffen)

In dem Diskurs um die Mauer steht die Erfahrung im Vordergrund, Hilfe verwehrt zu bekommen. Die Eltern haben häufig den Eindruck, dass sie mit ihren Bedürfnissen nicht gesehen werden, dass sie dem Jugendamt ihre Not nicht verständlich machen können.

[10] Dies erinnert an die Analyse von Goffman (1961/1972), der Professionelle und Adressat_innen bzw. „Insassen" als strikt voneinander getrennte Gruppen beschreibt.

Zwischen ihnen und den Sachbearbeiter_innen bleibt eine „Mauer“ bestehen. Sie fühlen sich „ausgegrenzt“. Vom Jugendamt abgelehnt oder mit den Hilfebedürfnissen nicht anerkannt zu werden, wird auch deshalb als besonders frustrierend erlebt, weil es zunächst eine Überwindung innerlicher Widerstände bedarf, um überhaupt von sich aus Hilfe zu suchen.

Die Mauer dient den Co-Forschenden in diesem Zusammenhang dazu, „innerliche“ Mauern und Hemmschwellen im Kontakt mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe zu thematisieren. Eine Mutter schildert, dass „schlechte Erfahrungen“, die sie selbst als Kind und auch als Erziehungsberechtigte mit dem Jugendamt machte dazu führen, dass es ihr noch heute schwerfällt, Hilfe überhaupt anzunehmen. Mit den „inneren Mauern“ verbinden die Eltern das Erleben, dass „man sich praktisch selber Steine in den Weg legt. So, da macht man sich das Leben unnötig schwer“. Selbst wenn die Fachkräfte „eigentlich ganz lieb“ sind, sieht die Mutter gleich ein „rotes Tuch“, wenn „das Amt da steht“. Die Mauern zwischen lebensweltlichen und professionellen Systemen sind insofern nicht nur durch Fachkräfte oder Institutionen, sondern auch durch Hilfewiderstände der Adressat_innen selbst begründet.

Ausschnitt 9

> Eine Mauer aufbauen auch, um nicht angreifbar zu sein von der Außenwelt in dem Sinne. Eine Schutzmauer. Ja, so einen Schutzwall. Schutzwall in dem Sinne. Weil, in dem Sinne wird man ja gleich angegriffen, sage ich mal, durch das Jugendamt in Anführungsstrichen. Du hast das zu machen, ansonsten sind – so und dann baust du eben um dich herum, um dein Umfeld eine Mauer auf. Das ist, auch wenn jetzt, und Kinder machen das im Prinzip auch, wenn sie Außenseiter sind in der heutigen Gesellschaft, weil sie nicht dem entsprechen, was eigentlich sein muss, (…). Wenn sie nicht der Norm entsprechen, weil sie nicht so aussehen. Weil, ja.

Nicht selten bauen die Eltern ganz bewusst „Schutzmauern“ gegenüber der Kinder- und Jugendhilfe auf. Die Adressat_innen versuchen sich zu schützen, in dem sie Distanz zwischen sich, ihre Familien und die professionellen Systeme bringen, um nicht angreifbar zu sein. Sie fürchten, dass sie nicht der „Norm entsprechen“, die die Fachkräfte anlegen. Die Co-Forschenden rechnen deshalb damit, dass das Jugendamt intervenieren und Zwang ausüben könnte („du hast das zu machen, ansonsten“). Der „Schutzwall“ steht für Versuche von Adressat_innen, mögliche Zugriffe der Sozialarbeiter_innen und auch den Einblick in das lebensweltliche „Umfeld“ zu begrenzen.

Einige der co-forschenden Eltern berichten demgegenüber, dass sie bei ihren Versuchen, Unterstützung durch die Kinder- und Jugendhilfe zu erhalten, positive Erfahrungen machten. Sie suchten Hilfe und bekamen diese auch gewährt, fühlten sich

unterstützt. Einig waren sich die Eltern jedoch in ihrer Erfahrung, immer wieder gegen Wände zu laufen und „abgekanzelt“ zu werden, jedenfalls beachtliche Hindernisse überwinden zu müssen, um Hilfe zu bekommen. Häufig seien die Hemmschwellen zu groß, stünden Hilfsmaßnahmen nicht zur Verfügung oder aber wollten die Eltern solche, also die angebotenen Maßnahmen nicht wahrnehmen.

Zusammengefasst wird die Fotografie der Mauer mit zumindest drei Bedeutungsebenen verbunden; zugleich Aspekte, die der erfolgreichen Anbahnung von Hilfen zuwiderlaufen. Die Mauer steht erstens für das Erleben der Eltern, vom Jugendamt abgewiesen und mit ihren Problemen nicht gesehen zu werden. Zweitens verweist sie auf die die inneren, unbewussten oder teilbewussten Hilfewiderstände von Kindern und Eltern. Drittens symbolisiert sie von Adressat_innen aufgebaute Schutzwälle, mit denen sich Eltern vor den Interventionen des Jugendamtes zu schützen versuchen.

3.1.4 „Amt für Familienunterstützung“: Imageprobleme und ein neuer Name für das Jugendamt

Die Co-Forschenden thematisieren, Kinder und Eltern hätten dem System der Kinder- und Jugendhilfe gegenüber, besonders gegenüber dem Jugendamt, negative Erwartungen. Dies erschwere den Kontakt. Darüber hinaus kursierten über spezifische Jugendämter „Gruselgeschichten“, die die Befürchtung, dass im schlechtesten Fall auch das „Kind weg“ sein könnte, noch verstärken.

> Ausschnitt 10
>
> Ich hatte früher mit dem Jugendamt in Ort A zu tun. Und dann hat die Zuständigkeit gewechselt nach Ort B. Und vom Jugendamt in Ort B habe ich nur Gruselgeschichten gehört. Ja, wenn die sich einschalten, dein Kind ist weg und so weiter. Bisher kann ich nur sagen, ich habe bis jetzt nur gute Erfahrungen. Also mit meinem zuständigen Sachbearbeiter habe ich nur gute Erfahrungen gemacht. Jetzt hat die Zuständigkeit gewechselt. Jetzt ist es eine Frau. Keine Ahnung, wie sie drauf ist. Mal gucken.

Die negative Erwartung gegenüber dem Jugendamt besteht zugespitzt darin, dass „dein Kind weg ist“. Die hier thematisierte Befürchtung reflektiert einen objektiv möglichen Verlauf: In der Tat kann das Jugendamt, mit Unterstützung der Familiengerichte, einen Sorgerechtsentzug einleiten bzw. mit der Zustimmung der Erziehungsberechtigen eine „Herausnahme“ eines Kindes veranlassen.

Die Befürchtung, dass sobald das Jugendamt „sich einschaltet“ tiefgreifende Interventionen erfolgen, muss nicht durch eigene Erfahrung gesättigt sein. Wie die obige Sequenz zeigt kann, selbst wenn Eltern und Kinder positive Erfahrungen mit dem Jugendamt machen, die Befürchtung bestehen bleiben. Es bleibt, wie die Mutter schildert, immer eine Unsicherheit bestehen, ob sich nicht doch noch, z.B. nach einem Zuständigkeitswechsel, eine Veränderung der Bearbeitungsstrategie, ein schärferer Eingriff durch die neue Sachbearbeiterin erfolgt.

Nicht zuletzt seien die negativen Erwartungen der Kinder- und Jugendhilfe gegenüber, so die Eltern, in skandalisierten Fällen begründet. Die Fälle, die Politik und Wissenschaft beschäftigen, werden auch von den Adressat_innen verfolgt. Die Eltern weisen darauf hin, dass Kinderschutzfälle wie der von „Jessica“ das Vertrauen der Eltern in die Jugendämter erschüttert hätten.

Strukturiert werden die Erwartungen der Eltern durch eigene Erfahrungen, durch „Gruselgeschichten“ von anderen Eltern sowie durch problematische Fälle, die in den Massenmedien breite Beachtung finden (vgl. Fegert et al. 2010, Brandhorst 2015). Einzelne positive Erfahrungen der Eltern mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe reichen vor diesem Hintergrund nicht aus, um das Misstrauen (vollständig) abzubauen und die gefestigten, negativen Annahmen zu „neutralisieren“. Hierin liegt die Problematik, auf die die Eltern aufmerksam machen: Die Adressat_innen sind mit einer Ambivalenz konfrontiert. Einerseits spüren sie, dass sie Hilfe benötigen und diese möchten. Andererseits fürchten sie die Realisierung ihrer negativen Erwartungen und eine Verschlimmerung ihrer Lebenssituation.

Die Thematisierung des Imageproblems des Jugendamtes führte zu einer von den Eltern humorvoll geführten Diskussion über „den blöden Namen Jugendamt“. Dieser, so eine Mutter „sollten sie endlich mal ändern“, weil er „total irreführend“ sei. Indem die Mutter den Sprachgebrauch kritisch hinterfragt, nimmt sie dabei eine dezidiert forschende Haltung ein: Die Rede vom Jugendamt lege nahe, dass sich das Amt vor allem an Jugendliche richte, obwohl es sich „vielmehr um kleinere Kinder“ kümmere. Missverständnisse seien deshalb vorprogrammiert. Eigentlich müsse das Jugendamt „Kinderschutzamt“ heißen.

Ausschnitt 11

> Aber sie kümmern sich vielmehr um kleinere Kinder, die sich nicht selber wehren können zum Beispiel. Deswegen ist schon das Wort Jugendamt total ab absurdum zu führen. Und gerade Jugendlichen, als mein Sohn, der ist so oft

> dahin gegangen noch, der hat nie irgendwelche Hilfe gekriegt in seiner Jugendzeit. Da hieß das immer, ach, geht schon irgendwie und jetzt ist er auch alt genug und bla, bla. Also es ist schon merkwürdig, Jugendamt fand ich da doch etwas unpassend.

Diese Überlegungen münden in weiteren Vorschlägen zu einer möglichen neuen Namensgebung. Ein Elternteil schlägt den Namen „Amt für Familie“, „Amt für Familienhilfe“ oder „Familienunterstützungsamt“ vor: Dies spiegele die Funktion des Jugendamtes besser und betone deutlicher eine Hilfeorientierung. Ein co-forschender Vater argumentiert in diesem Sinne ebenfalls für eine Umbenennung des Jugendamtes. Kindern und Eltern müsse von „vornherein klar“ sein, „das hier ist für Familien. Wir können euch helfen.“ Dies könnte, so die Überlegung der Gruppe, „Hemmschwellen“ für Eltern und Kinder senken.

Der Gesprächsabschnitt endet mit einer weiteren, ironischen Kommentierung einer Mutter zur Namensfindung: „Wir-hauen-dir-auf-den-Deckel-,wenn-du-nicht-machst,-was-wir-dir-sagen-Amt“ könne man das Jugendamt wohl kaum nennen. Gerade in der ironischen Anmerkung spiegelt sich, dass es sich bei den Negativerwartungen gegenüber dem Jugendamt nicht ausschließlich um ein Imageproblem handelt. Die Co-Forschende deutet an, dass die Kinder- und Jugendhilfe neben einem Hilfeauftrag auch eine kontrollierend-sanktionierende Agenda verfolgt. Der Einwurf der Mutter macht damit zugleich auf eine strukturelle Ambivalenz aufmerksam, die sich nicht durch eine Imagekampagne auflösen lässt.

Die humorvolle Bemerkung der Mutter ist insofern ernst zu nehmen, als sie auf das Anliegen der Co-Forschenden hinweist, weniger Zwang und Kontrolle ausgesetzt zu sein und vermehrt Hilfe gewährt zu bekommen. Hierzu schlagen die Beteiligten vor, das Negativimage des Jugendamtes zu verbessern und Zugänge zu Hilfen zu verbessern.

3.2 Entmutigung: zum Fall werden in einer „überforderten“ Organisation

Der folgende Abschnitt versammelt Erfahrungen, die Eltern mit dem Hamburger System der Kinder- und Jugendhilfe gemacht haben, und die von ihnen als problematisch und entmutigend erlebt wurden. Die Co-Forschenden stoßen, häufig selbst überfordert und in krisenhaften Situationen, auf ein Jugendamt, das ebenfalls überfordert ist und einem Vogel- oder „Hühnerhaus“ ähnelt (Kap. 3.2.1). Sie erleben „innere Brüche“ und „Brüche“ in Arbeitsprozessen (Kap. 3.2.2). Angesichts dessen fordern sie „mehr Struktur ins Depot“ zu bringen (Kap. 3.2.3). Die Adressat_innen machen die Erfahrung, zur Nummer zu werden

(Kap. 3.2.4)., Zwang und Strafe ausgesetzt zu sein. Nicht selten stehen sie dabei zwischen Jugendamt und Familienhilfe (Kap. 3.2.6).[11]

3.2.1 Das „Vogel-“ oder „Hühnerhaus“: chaotisches Jugendamt und überforderte Fachkräfte

Abbildung 3: Das "Vogel"- oder "Hühnerhaus"

Einmal im Kontakt mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe erleben die Eltern die Jugendämter häufig als chaotisch, die Fachkräfte als überfordert. Diese Erfahrung bringen die Eltern mit der obigen Fotografie in Verbindung. Auf ihr ist in der Mitte ein kleines Vogelhaus zu sehen, das auf einem Pfahl vor einem größeren Haus steht. Das Vogelhaus wurde im Diskurs der Gruppe später auch mit der Metapher des „Hühnerhaus“ verbunden. Die Co-Forschenden thematisieren in diesem Zusammenhang eine Parallele zwischen ihrem Erleben

[11] Im Rahmen der Beteiligungswerkstatt berichteten Eltern von Prozessen, die sie als problematisch und entmündigend empfanden. Eine Mutter sagte, die Intervention des Jungendamts habe ihr Leben zur „Hölle“ gemacht. Sie hat das Gefühl, dass ihr überhaupt nicht geholfen wurde. Der Prozess habe ihr Leben noch weiter chaotisiert, als es schon zuvor war, die Intervention habe das „Chaos in ihrem Inneren“ vergrößert.

des Jugendamtes und ihrer eigenen Lebenssituation, die sie ebenfalls als chaotisch einschätzen, gerade in Momenten, in denen sie selbst Hilfe benötigen. Während der Präsentation der Eltern vor der Enquete-Kommission fasste eine Mutter diese Konstellation wie folgt zusammen: „Wir sind überfordert und treffen auf überforderte Mitarbeiter_innen."

Bei aller Unzufriedenheit, die die Eltern im Rahmen der Beteiligungswerkstatt gegenüber der Kinder- und Jugendhilfe äußern, betonen sie immer wieder, dass ihre Kritik sich weniger an einzelne Sachbearbeiter_innen richtet, sondern strukturell bedingt sei. Die Fachkräfte seien angesichts der Schwere und Vielzahl der Fälle mitunter einfach „völlig überfordert", so dass sie gerade bei Kindeswohlgefährdungen „Hilfe gar nicht leisten können". Die Sozialarbeiter_innen hätten gleichzeitig Angst, „in der Zeitung zu stehen, wenn sie nicht helfen". Sie würden sich daher und angesichts ihrer Überforderung häufig, „wirklich nur die nötigsten Fälle rauspicken"[12] und dann „ein bisschen was machen".

Die Eltern differenzieren in ihrer Wahrnehmung zwischen unterschiedlichen, z.B. kleinen und großen Jugendämtern oder solchen in „Ballungsgebieten". Insbesondere wenn zu wenig Personal zur Verfügung stehe, komme es im Kontakt mit dem Jugendamt zu Problemen im Hilfeprozess. Nicht selten seien Mitarbeiter_innen offensichtlich sogar am Ende ihrer Kräfte, weil in einigen Jugendämtern „zu wenig Fachkräfte eingesetzt werden". Dies führe teilweise dazu, dass keine guten Hilfen für Kinder und Eltern geleistet würden und es den Kindern nicht „so gut geht, wie es ihnen gehen könnte". Es brauche aber, so die Beteiligten, nicht nur genügend, sondern auch gut ausgebildetes, stabiles Personal, wie sich in der Aussage einer Mutter zeigt.

> Ausschnitt 12
>
> Dafür ist aber auch in gleicher Kraft geschultes Personal wichtig auf diesen Ämtern. Wie oft durfte ich mir als Jugendliche anhören, ich soll aufhören, irgendwelche Geschichten zu erfinden. Nur weil sie mit der (unv.) nicht klarkamen, was ich durchgemacht habe.

Neben der puren Zahl der Fälle sind es vor allem die schweren Geschichten der Klient_innen, die aus Sicht der Eltern anzuhören große Kraft fordert. Fehlt den Fachkräften

[12] Die Rede vom „Rauspicken" erinnert ebenfalls an den Kontext des „Vogel" oder „Hühnerhauses". Sie verweist darüber hinaus die Notwendigkeit Selektion und Priorisierungen in der Fallarbeit vorzunehmen, die daraus resultiert, dass die Sozialarbeiter_innen der Jugendämter nicht nur einzelne Fälle, sondern jeweils „'Sets' von Fällen" (Ackermann 2017: 135) bearbeiten, daher in mehr oder weniger aktive und passive Fälle unterscheiden müssen (vgl. ebd: 135 f.., Emerson 1983: 428, 430).

diese Kraft und die notwendige Qualifikation, kann dies der Erfahrung der Eltern nach dazu führen, dass Hilfe nicht gewährt wird, obwohl sie notwendig wäre, weil das Problem gar nicht wahrgenommen, negiert oder verleugnet werde. Deshalb fordern die Eltern, die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiterinnen regelmäßig zu überprüfen, wie sie auch selbst als Eltern regelmäßig überprüft werden. Eine Mutter formulierte es so:

> Ausschnitt 13
>
> Das ist ja nicht schlimm, wenn sie [die Mitarbeiter_innen der Jugendämter] Hilfe brauchen. Aber das sollte jemand merken, dass diese Person da völlig überfordert sitzt und nur noch wünscht, dass der Tag vorbeigeht.

Die Aussage der Mutter lässt sich auf das Jugendamt, aber auch auf die Situation der Adressat_innen der Kinder- und Jugendhilfe selbst beziehen: Es ist nicht schlimm, wenn es Kindern und Eltern schlecht geht und sie sich nur noch wünschen, „dass der Tag vorbeigeht". Wichtig wäre aber, dass jemand, z.B. eine kompetente Sachbearbeiterin des Jugendamtes dies bemerkt und entsprechende Unterstützung anbieten kann. Mitarbeiter_innen, die Hilfe brauchen, müssten deshalb, so die Forderung der Eltern, Unterstützung bekommen, sodass ihre Arbeitsfähigkeit gewährleistet ist, damit sie für Kindern und Eltern in Krisen da sein können. In einer Umkehrung der Aussage der Mutter aus der obigen Sequenz geht es darum, die Arbeitsfähigkeit des Personals zu sichern, damit es den Kindern im Kinderschutz so gut gehen kann, wie es in der gegebenen Situation, unterstützt durch adäquate Hilfeprozesse, eben möglich ist.

Den Aspekt der chaotischen Organisiertheit des Jugendamtes machen die Eltern u.a. an häufigen „Personalwechsel" im Jugendamt fest. Dies verbinden die Eltern mit der oben abgebildeten Fotografie: im Jugendamt gehe es zu wie in einem „Hühner-" oder „Vogelhaus", in dem „Spatzen" ein- und ausfliegen. Die Organisationsmitglieder verhalten sich aufgeregt, handeln wenig koordiniert und in einem großen Durcheinander, die Mitglieder bewegen sich aufgeregt wie in einem Hühnerhaus hin- und her. Es herrscht eine gewisse Unordnung oder auch „Flusigkeit", wie eine Mutter es ausdrückte.[13]

[13] In der späteren Diskussion der Gruppe stand das Bild auch für das eigene Zuhause, in dem wechselnde Sozialarbeiter_innen ein- und ausgehen. Manchmal müsse man angesichts der Häufigkeit, mit der die Professionellen ein- und ausgehen, schon fast eine „Drehtür" einbauen, so eine Mutter. Außerdem symbolisiere das Größenverhältnis zwischen dem Vogelhaus und dem Gebäude im

Wenn es im Jugendamt zugeht wie in einem „Vogel-“ und „Hühnerhaus“, wenn das Jugendamt chaotisch und die Mitarbeitenden überfordert sind, so gefährdet dies die erfolgreiche Hilfeanbahnung und -gestaltung mit Kindern und Eltern, die sich selbst in Krisen befinden. Die Eltern fordern deshalb, das Jugendamt müsse sich strukturell klären und organisational weiterentwickeln (vgl. Kap. 3.2.3).

Die Symbolik des „Vogel-“ oder „Hühnerhauses“ begründet sich in der von den Adressat_innen erlebten Überforderung der Mitarbeiter_innen wie auch der Organisation des Jugendamtes. Letztere machen die Co-Forschenden u.a. daran fest, dass die Zuständigkeiten im Jugendamt gerade immer dann zu wechseln scheinen, wenn Kinder und Eltern verantwortliche Sachbearbeiter_innen besonders bräuchten.[14]

Hintergrund die Machtverhältnisse zwischen Familien und Jugendamt. Das Jugendamt steht übermächtig im Hintergrund. Der soziale Raum des Hauses ist für die Beobachtung Dritter geöffnet.

[14] Das Prinzip der Fallzuständigkeit ist die Voraussetzung für die Zurechnung von Entscheidungen (vgl. Ackermann 2017: 167). Das Verteilen von Zuständigkeiten, z. B. nach dem „Teamprinzip“, ist dabei Gegenstand und Ergebnis interaktioneller Aushandlung unter Arbeitskolleg_innen (vgl. ebd.: 117 ff.). In diesen wird verhandelt, wer wie viel Arbeit zu bewältigen hat und als Zurechnungspunkt für Entscheidungen in Frage kommt (vgl. ebd.). Das Wechseln der Zuständigkeit kann dabei durchaus als Symptom einer überforderten Organisation und als Versuch gelesen werden, sich einerseits verantwortlich zu machen bzw. andererseits Verantwortung abzugeben.

3.2.2 „Brüche“ in Arbeitsprozessen erleben: Zuständigkeitswechsel und Vertrauensaufbau

Abbildung 4: „Brüche“ erleben

Die co-forschenden Eltern thematisierten anhand der oben gezeigten Fotografie „innere Brüche“ aber auch Abbrüche in Arbeitsbeziehungen und Prozesse, die sie im System der Kinder- und Jugendhilfe erlebt haben. Die Fotografie zeigt einen „Bruch“ in einer Oberfläche aus Holz. Die Fläche besteht aus mehreren geriffelten Brettern, wie sie für den Boden von Balkonen verwendet werden. Eines der Bretter ist offensichtlich herausgebrochen, jedenfalls durch ein Stück helleres Sperrholz ersetzt worden. Die reparierte Stelle ist wiederum eingebrochen.

Die Adressat_innen suchen Hilfe, wenn sie, so eine Mutter, einen „innerlichen Bruch“ empfinden, „ein Problem haben“, wie es das gebrochene Brett der Fotografie versinnbildlicht. Hilfe wird gesucht, „weil man eben halt wieder auf diese Probleme stößt und auch nicht

vorankommt“. Dann wird eine Hilfemaßnahme installiert, „irgendetwas“ passiert. Nicht immer sind diese Hilfen aber geeignet, die vorliegenden Probleme zu bearbeiten. Schnell geraten sie zu „Flickschusterei“. Ein solches, provisorisches Hilfesetting wird in der Interpretation der Eltern mit der durch Sperrholz geflickten Oberfläche verbunden. Es wird der Versuch unternommen, in den Familien etwas voranzubringen, vielleicht auch den einen oder anderen Schaden zu reparieren. Der innere Bruch aber ist noch deutlich sichtbar und auch die Reparaturmaßnahmen, die Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe, scheinen selbst brüchig. Vielleicht forderten die Eltern auch daher vor der Enquete-Kommission, mit ihren Familien sollte weniger experimentiert, Hilfen sollten zielgerichteter und wohlüberlegter eingesetzt werden.

„Abbrüche“ in Arbeitsprozessen erfahren Kinder und Eltern zudem durch häufige Zuständigkeits- und Personalwechsel innerhalb des Jugendamtes.[15] Bestehen Zuständigkeiten über einen längeren Zeitraum, z.B. über mehrere Jahre, so wurde dies in der Regel als positiv bewertet. Eine Jugendliche berichtete in diesem Zusammenhang, dass eine Sozialarbeiterin eines Jugendamtes, die ihre Familie bereits seit mehr als zehn Jahren betreue, sehr viel für sie erreicht, z.B. den Umzug in eine neue Wohnung unterstützt habe.

Prägend ist für die meisten Co-Forschenden jedoch die Erfahrung, sowohl auf Seiten des öffentlichen wie auch des freien Trägers, immer wieder neue Zuständigkeitswechsel erleben zu müssen. Eine Jugendliche sagte uns, sie hätte innerhalb eines halben Jahres eine Sachbearbeiterin, dann eine andere und „jetzt noch eine neue“ gehabt. Was für Zuständigkeitswechsel in den Jugendämtern gilt, betrifft in der Erfahrung der Beteiligten auch die Systeme der Kinder- und Jugendhilfe, wo Zuständigkeitswechsel aus Sicht der Adressat_innen jederzeit möglich erscheinen.

Eine co-forschende Jugendliche berichtete, dass sie sich mit Unterstützung des „alten“ Sachbearbeiters des Jugendamtes für den Umzug in eine stationäre Einrichtung entschieden hatte. Die Entscheidung sei schon gefallen und der Einzug mit der Einrichtung vorbereitet gewesen. Die Mitarbeiter sei dann aber „einfach weg“ gewesen, so dass „plötzlich keiner mehr zuständig war“. Der Umzug konnte dann nicht wie geplant, sondern erst Wochen später und an einen anderen Ort stattfinden, weil „halt keiner unterschreiben“ konnte. Ein Vater

[15] Wir danken einem Vater der aus dem Kreis der Beteiligungswerkstatt: Er hat uns darauf aufmerksam gemacht, dass es nicht nur oder nicht so sehr um den Abbruch von Arbeitsbeziehungen, sondern vor allen Dingen um den Abbruch von Fallbearbeitungsprozessen geht. Die Arbeitsbeziehungen sind dabei vielleicht eher als ein Teil-Aspekt des Arbeitsprozesses zu sehen.

schilderte, dass er für ca. „ein halbes Jahr Familienhilfe“ hatte, diese „aber leider krank geworden“ war. Die Nachfolgerin habe ihm „letztens eröffnet, aufgrund von Schwangerschaft gibt sie mich jetzt auch ab, weil sie geht vorzeitig in den Schwangerschaftsurlaub“. Nun bekomme er „wieder eine neue“. Der Vater wird zum Objekt im Hilfesetting, die Hilfe wird „an ihm“ erbracht. Wichtige Veränderungen, wie etwa der Einsatz einer neuen Familienhelferin, werden ihm nur „verkündet“. Er wird davon überrascht und hat hieran keine Mitsprache. Eine Mutter berichtete, dass sie beim Jugendamt versuchte, eine Wiederbewilligung ihrer Familienhilfe zu erreichen. Die zuständige Sozialarbeiterin habe dies jedoch abgelehnt. Die Mutter vermutet, dass sich dies darin begründet, dass in der Situation ein Zuständigkeitswechsel bevorstand. Die Fachkraft habe ihrer Kollegin nicht so viele „offene Fälle“, d. h. solche mit laufenden Hilfen zur Erziehung, übergeben wollen.

Das Problem besteht – wie auch die letzten Schilderungen zeigen – darin, dass Zuständigkeitswechsel bereits angebahnte Hilfeprozesse unterbrechen. Häufige Zuständigkeits- und Personalwechsel befördern, so die Eltern, Brüche in der Kontinuität der Fallarbeit und „Flickschusterei“. Wenn man immer „wieder einen neuen Mitarbeiter hat“, kann es passieren, dass der Wissenstransfer in der Fallarbeit misslingt, „weil der [neue Sachbearbeiter] sich überhaupt nicht mit [Fall] auskennt“. Als Effekt muss dann von den Adressat_innen befürchtet werden, dass der „Bruch immer noch da ist, oder ist größer, oder nicht besser wird“. Sogar eine Verschlechterung der Lebenssituation von Eltern und Kindern kann eintreten. Der Abbruch von Arbeitsbeziehungen wiegt angesichts der Gefahr, neue „Brüche“ in den Familien zu provozieren, aus Sicht von Kindern und Eltern besonders schwer.

Ausschnitt 14

C: Man sollte, wie ich finde, wenn man zum Beispiel beim Jugendamt die Sachbearbeiter (unv. zu weit weg) und nicht dauernd wechselt. Also für meine Situation ist das sehr schlimm gewesen, jedes Mal ein neues Vertrauen aufzubauen. (…). Jetzt geht es nach diesem Wechsel, kommt dann immer wieder dieses boh.

W: Was ist das boh?

B: Was kommt jetzt für eine Hexe oder blöde Sachbearbeiterin.

B: Ja, (...) Aber wenn du jetzt jederzeit irgendwie dann jemand Neues zugesteckt kriegst. Und du hast jetzt nicht nur eine Person, da hast du dich dran gewöhnt. Mit der kannst du reden. Und urplötzlich wirst du ins eiskalte

> Wasser geschmissen und kriegst jemand komplett Neues, wo man in dem Sinne, der kennt dich noch gar nicht, hat aber gleich wieder so diese Abwehrhaltung inne, sage ich jetzt mal so.

Ein Zuständigkeitswechsel ist für den Hilfeprozess auch deshalb problematisch, weil die Beteiligten immer wieder neu Vertrauen etablieren müssen. Es gilt sich aneinander zu „gewöhnen" und das Gefühl zu gewinnen: „mit der kannst du reden". In den krisenhaften Situationen, in denen die Kinder und Eltern Hilfe brauchen, erfordert es von den Beteiligten viel Kraft, sich wieder aufeinander einzustellen und einen Vertrauensaufbau voranzubringen: Eine Jugendliche formuliert das so:

> Ausschnitt 15
>
> „(…) ich finde es schon doof. Ich meine eigentlich, man lernt einen kennen, man kommt mit dem gut klar und die wissen ein bisschen etwas über einen und dann kriegt man wieder einen neuen. Also ich finde es doof".

Ein Zuständigkeitswechsel wird von Kindern und Eltern so erlebt, als müssten sie immer wieder neu anfangen, was sich anfühlen kann, wie „ins eiskalte Wasser geworfen" zu werden, wie der Vater in der obigen Sequenz sagt.

Die Eltern befürchten nach einem Zuständigkeitswechsel zudem, dass der Beziehungsaufbau mit der Sachbearbeiterin misslingt, oder dort sogar eine „Hexe" auftaucht, die einem das „Leben zur Hölle" macht. Die Hilfewiderstände (vgl. Kap. 3.1.3) müssen dann immer wieder neu überwunden werden. Problematisch ist dies aus Perspektive der Eltern auch, weil diese Wechsel für sie unerwartet, unabsehbar, „urplötzlich geschehen", aus ihrer Perspektive in scheinbarer Willkür vollzogen werden können.[16]

Häufig wechselnde Zuständigkeiten werden zusammenfassend auf mehreren Ebenen problematisiert: Die wechselnde Übernahme und Abgabe von Zuständigkeiten verstärkt bei den Adressat_innen den Eindruck chaotischer Organisationsweise. Kinder und Eltern müssen Vertrauen immer wieder neu aufbauen, ihre intimen Geschichten immer wieder neu erzählen.

[16] Der Problematisierung von Zuständigkeitswechseln steht gegenüber, dass Kinder und Eltern beschreiben, dass ein Zuständigkeitswechsel auch als ein Neuanfang fungieren kann. Nicht zuletzt würden es die Eltern begrüßen, wenn die Zuordnung zu einer Person im Jugendamt nicht fremdbestimmt erfolgen würde, sondern Gegenstand von Wahlverfahren sein könnte. Die Eltern betonen, dass nicht jeder mit jedem zurechtkommt, dass es insofern auch Sinn machen kann, einen Zuständigkeitswechsel aktiv herbeizuführen.

Zuständigkeitswechsel lösen neue Gefühle der Angst aus, weil die Beteiligten befürchten, dass einmal etablierte Arbeitsbeziehungen und -prozesse unterbrochen werden, wenn eine neue Sachbearbeiterin oder Familienhelferin in ihrer Familie aktiv wird. Die Beteiligten erleben zudem, wie die Beispiele verdeutlichen, dass häufige und wiederkehrende Zuständigkeitswechsel ihren Interessen zuwiderlaufen, weil sie zu Unterbrechungen in angebahnten Hilfeprozessen führen. Dass die Fallarbeit des Jugendamtes durch eigene, verwaltungsmäßige Logiken bestimmt wird ist für die Adressat_innen hieran besonders spürbar.

Die Eltern der Beteiligungswerkstatt fordern deshalb, Zuständigkeitswechsel nach Möglichkeit zu begrenzen. Übergaben sollten zudem sorgfältig und unter Beteiligung der wichtigen Akteure, das heißt auch unter Beteiligung der Familien erfolgen, um Brüche in der Bearbeitung und weitere „innere Brüche“ zu vermeiden.

3.2.3 Exkurs: „Struktur ins Depot bringen“: von organisationaler Konfusität zu mehr Klarheit

Abbildung 5: "Struktur ins Depot bringen"

Angesichts der Orientierungslosigkeit beim Eintritt in die Hilfe, angesichts von überforderten Sachbearbeiter_innen, in Anbetracht von Personal- und Zuständigkeitswechseln sowie der Erfahrung, dass es im Jugendamt manchmal „zugeht wie im Hühnerhaus“, schlagen die Eltern vor, das Jugendamt solle "Struktur ins Depot bringen“.

Vielen Kindern und Eltern, so die Co-Forschenden, sei nicht klar, was die Aufgaben des Jugendamtes sind und wie diese umgesetzt werden. Das Jugendamt müsse seine Funktion besser klären und dies besser „nach außen bringen“, Auftrag und Verfahrensweisen besser in die Organisationsumwelt kommunizieren. Dies setze aber auch voraus, das Jugendamt selbst „besser zu strukturieren und aufzugliedern“.

Die oben abgebildete Fotografie wurde von den Eltern überdies mit einer weiteren Bedeutungsebene verbunden. Die Beteiligten wenden die Symbolik selbstreflexiv an und weisen darauf hin, nicht nur das Jugendamt, sondern auch sie selbst bräuchten in krisenhaften Zeiten, mehr „Struktur im Depot“. In Hilfeprozessen müsse es darum gehen, die „eigenen Lager mit guten Dingen zu füllen“, um sich für die Zukunft zu wappnen.

> Ausschnitt 16
>
> C1: Ja, die Vorratskammer, also wo die Stärken und alles drin sind, muss man öfter mal neu sortieren und Struktur rein bringen halt, damit man überhaupt nach außen – wird unterbrochen –
>
> C2: Die persönlichen Ressourcen aufwerten.
>
> B: Aber manchmal geht das auch eben gar nicht. Da schafft man das halt nicht. Also ich zumindest stehe da manchmal praktisch vor so einem Berg von Chaos in meinem Inneren.
>
> W: Ja, vielleicht sich selber auch ordnen.
>
> C: Ja und das geht ohne Hilfe, glaube ich, manchmal gar nicht. Also es gibt bestimmt Leute, die fit genug sind, dass auch ohne Hilfe zu schaffen. Aber selbst bei denen dauert das dann länger unnötig, würde ich sagen. Manchmal ist Hilfe holen, ist eben auch eine Form von Stärke.

Mit der Forderung nach mehr Struktur geht es den Eltern also um einen doppelten Ansatz: das Jugendamt müsste sich selbst und sein Maßnamen-Set besser strukturieren und dies dann besser darstellen, damit für Eltern klar wird, „was eigentlich gemacht wird vom Jugendamt“. Das Ziel müsse dabei aus Sicht der Eltern sein, dass Adressat_innen Unterstützung bekommen und ihr eigenes „Depot“ strukturieren, damit sie sich trotz

innerlichem und äußerlichem „Chaos“ durch Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe stärken können.

Neben der Klärung der organisationalen Diffusität fordern die Eltern, es müsse die Personalsituation in den Jugendämtern verbessert werden. Mit ihren Änderungsvorschlägen setzen die Eltern darüber hinaus auf der Ebene der Sachbearbeiter_innen an. Das Jugendamt müsse seine Mitarbeiter_innen intensiver unterstützen, damit sie den „schwierigen Situationen“ besser gewachsen sind. Die Fachkräfte müssten besser „geschult“ also besser „ausgebildet“ sein. Hierzu müsse man das Personal „ordentlich schulen“, bezahlen und unterstützen.

Ausschnitt 17

> Wir hätten ein paar Lösungsvorschläge und zwar finden wir, dass Sachbearbeiter mehr geschult werden müssten, damit sie auch mit schwierigen Situationen besser klarkommen, sollten sie auch mehr in Familien eingebunden werden und viel mehr Erfahrungen sammeln.

Einerseits müssten, so die Co-Forschenden, die Kompetenzen der Sozialarbeiter_innen verbesserst werden. Andererseits geht es aus Sicht der Beteiligten darum, den Kontakt zu den Familien zu verbessern. Die Sachbearbeiter_innen müssten „besser in Familien eingebunden“ sein. Die Eltern betonen, dass ein solcher Kontakt ihrer Erfahrung nach nur möglich ist, wenn die Jugendämter sich genügend Zeit für ihre Fälle nehmen können. Das Zusammenspiel von stärkeren Kompetenzen und engerem Kontakt zu den Familien könne dazu beitragen die Anliegen von Kindern und Eltern besser zu bearbeiten. Die Vorstellung der Co-Forschenden von Fachkräften, die „mehr in Familien eingebunden“ sind, erinnert an eine „fürsorgliche“ Konzeption von Sozialarbeit, aus einer Zeit, in der die Sozialarbeiter_innen der Jugendämter selbst noch vermehrt aufsuchend in den Familien tätig waren, die sie betreuten (vgl. Wolff 1983).

Mit Blick auf die strukturellen Probleme des Jugendamtes bräuchte es aus Sicht der Eltern: besser ausgebildetes, motiviertes, arbeitsfähiges Personal, das im Kontakt mit Familien steht sowie eine verbesserte, innere „Struktur“, die für Außenstehende besser verständlich ist. Die Co-Forschenden fordern, Transparenz darüber herzustellen, was Kinder und Eltern erwartet, wenn sie auf das Jugendamt treffen, damit diese nicht in Orientierungslosigkeit geraten und zur „Nummer werden“, wenn sie versuchen, Hilfe zu bekommen.

3.2.4 „Zur Nummer werden“: Bürokratische Fallarbeit

Abbildung 6: „Zur Nummer werden“

Wie eine „Nummer“ behandelt zu werden, dies stellt eine häufig von den Eltern problematisierte Erfahrung dar. Versprachlicht wird damit das Erleben, abgefertigt, ohne Ansehen der Besonderheiten der jeweils spezifischen Subjektivität und Lebenssituation behandelt zu werden. Auf der oben gezeigten Fotografie ist ein Nummernplättchen zu sehen, das an einem Baum befestigt wurde. Im folgenden Ausschnitt erläutert eine co-forschende Mutter, wieso sie das Motiv wählte.

Ausschnitt 18

C1: Ja, da habe ich eine Nummer am Baum entdeckt. Und teilweise wird man ja, also nicht von jedem, aber von einigen wird man ja wirklich wie eine, wie ein Fall, also man ist ja quasi eigentlich ein Fall. Aber man wird dann wie so eine Akte behandelt. Nicht wie ein Mensch. Wie eine Nummer genau.

C2: Bei einigen Leuten fühlt sich das halt extrem so an, als würden sie einen wie eine Nummer behandeln.

C1: Abgestempelt werden als Nummer.

C2: Und dann fühlt man einfach ganz deutlich, dass man auch nicht mehr gerade ist als eine Nummer.

Die Eltern problematisieren die Fallarbeit des Jugendamtes als ent-individualisierend. Die Co-Forschenden erleben die Interaktionen mit dem Hilfesystem insbesondere bei bestimmten Sachbearbeiter_innen so, dass sie abgefertigt, „abgestempelt" werden, wie es eine andere Mutter ausdrückt. Dabei hänge es nicht zuletzt „von der Kapazität deines Sachbearbeiters ab, inwiefern er (…) einen überhaupt noch als Mensch und nicht als Nummer betrachtet". Gerade wenn die Belastung des Personals offenkundig hoch sei, würde der Kontakt auf das Nötigste verkürzt.

Die Rede davon „abgestempelt" zu werden, erinnert dabei an Verwaltungsvorgänge und bürokratische Formen der Fallarbeit. „Abstempeln" liegt semantisch nah an der Bearbeitung von Dokumenten, lässt an Briefe, Formulare und Akten denken. Die Eltern wissen darum, dass der Kontakt zum Jugendamt eine schriftliche Dokumentation, den aktenmäßigen Niederschlag der Kommunikation nach sich zieht. Eine der Mütter der Gruppe formuliert das so: „So, jetzt hast du mit dem Jugendamt zu tun. Du hast jetzt eine Akte sitzen. Ja. Die wirst du erstmal nicht mehr los." Auch diese Erfahrung des Zur-Akte-Werdens, der Reduzierung auf einen Verwaltungsvorgang wird von den Beteiligten mit der Fotografie der Nummer verbunden.

Die Versprachlichungen zur Erfahrung des „Abgestempelt-Werdens", machen überdies auf die potentiell stigmatisierende Dimension des Kontaktes zum Jugendamt aufmerksam: Das was sich in den Akten niederschlägt, werden die Adressat_innen nicht so schnell wieder los, bleiben die Beobachtungen möglicherweise, entbunden vom Kontext ihrer Entstehung, über Jahre, wenn nicht sogar Jahrzehnte bestehen. Einmal getroffene Einschätzungen können Eltern und Kindern wie ein Stigma oder Stempel anhaften, was sie auf Dauer als „andere" erkennbar macht und negative Implikationen von Stigmatisierungen mit sich bringt.

Nicht zuletzt kann der Kontakt zum Jugendamt auch in den Lebenswelten zur Stigmatisierung führen. Ein Vater berichtete uns beispielsweise, dass er im Zuge eines Sorgerechtsstreits dem Verdacht ausgesetzt war, seine Kinder misshandelt zu haben. Die Freunde seiner Ex-Frau schnitten ihn seitdem auf der Straße, er habe sich daher entschieden, seinen Lebensmittelpunkt zu wechseln und sei mit seinen Kindern umgezogen.

Die Fotografie und die damit in Verbindung gebrachten Überlegungen der Eltern, spiegeln die Erfahrung der Adressat_innen, unpersönlich angesprochen, nicht „wie ein Mensch“, sondern wie eine Nummer oder Akte behandelt zu werden. Dies meint auch die Erfahrung der Eltern, dass ihre Anliegen im Jugendamt schnell abgearbeitet werden, gewissermaßen Nummer für Nummer.

Auch mit Blick auf die Gewährung von Familienhilfen sprechen die Eltern davon, zum „Material“ im System der Kinder- und Jugendhilfe zu werden. Die Träger der Familienhilfe seien von den Adressat_innen abhängig, bräuchten sie, um mit ihnen Geld zu verdienen. Diese Überlegungen der Co-Forschenden erinnern an organisationswissenschaftliche Analysen, in deren Kontext personenbezogene Dienstleistungsorganisationen als Einheiten beschrieben werden, die Menschen zu ändern anstreben und sie „als zu bearbeitendes ‘Rohmaterial‘ benötigen“ (Klatetzki 2010: 10 f.). Die Eltern sprechen sich demgegenüber für eine Arbeit des Jugendamtes aus, die Rücksicht auf die Adressat_innen als „Individuen“ nimmt. Sie wünschen sich von den Sozialarbeiter_innen eine „menschlichere“ Bearbeitung ihrer Anliegen.

Die Beteiligten betonen in diesem Sinne, dass sie es schätzen, wenn die Sachbearbeiter_innen sich eine eigene Meinung bilden und fordern eine gleichzeitig individuelle Bearbeitung ihrer Anliegen. Sie unterscheiden mit Blick auf ihre Erfahrungen, zwischen unterschiedlichen Sachbearbeiter_innen. Die Beteiligten argumentieren, dass für eine individualisierende Bearbeitung die notwendige Zeit und Kraft gefordert ist, um sich überhaupt auf Kinder und Eltern und ihre Probleme „einlassen“ zu können. Erst dies erlaube eine Bearbeitung, die die Individualität von Kindern und Eltern achte und entsprechende Handlungsweisen impliziere.

Ausschnitt 19

> Ja. Nachdem ich mit dem einen Jugendamt so ein Theater hatte, hatte ich ja ein anderes Jugendamt bekommen. Damit habe ich auch einen neuen Sachbearbeiter bekommen. Und der hat dann gesagt, ich schaue gar nicht in die alte Akte rein. Wir fangen jetzt von neu an.

Die Mutter im obigen Abschnitt schildert, dass ein neuer Sachbearbeiter ihr eine neue Chance gab. Er formuliert offensiv, dass er sich nicht an der Vergangenheit des Falls, repräsentiert durch die Akte, orientieren möchte und stattdessen bereit ist neu anzusetzen. In der Schilderung zeigt sich die positive Bewertung dieses individualisierenden Ansetzens. Dabei verneinen die Eltern nicht die Notwendigkeit einer sachlichen Betrachtung. Eine

Mutter argumentiert z.B., dass es wichtig ist, dass Fachkräfte „ihren sachlichen Abstand wahren und uns trotzdem wie Menschen dabei behandeln“. Das impliziert, so die Mutter weiter, dass die Sozialarbeiter_innen trotz sachlicher Perspektive „auf uns als Individuum „eingehen“. Hilfreiche Fallbearbeitung durch das Jugendamt müsste demnach aus Perspektive der Eltern sowohl sachlich distanzierte, professionelle Standpunkte, wie auch andererseits individualisierend-menschliche Bearbeitung miteinander relationieren.

Die Forderung der Eltern nach individueller, menschlicher und zugleich sachlicher Bearbeitung spiegelt ein typisches Spannungsverhältnis professioneller und bürokratischer, organisierter Hilfe. Die bürokratische Bearbeitung eines Falles beinhaltet notwendigerweise die Gleichbehandlung jedes Falls, impliziert daher ein Absehen, eine Distanzierung von den Subjekten, die ihre Anliegen vorbringen. In der Organisationswissenschaft wird die Bearbeitung unter Nicht-Ansehung der Personen, das heißt der Gleichbehandlung von Fall zu Fall, als Kriterium guter, demokratischer Verwaltung betrachtet (vgl. Luhmann 2000, Seibel 2017). Professionelle Fallarbeit verlangt ebenfalls, Standardisierungen auf den Fall anzulegen (vgl. Schütze 1992, Abbott 2014). Sie impliziert daher in gewissem Umfang immer auch ein Absehen von der Eigensinnigkeit der jeweiligen Adressat_innen und ihrer Lebenssituationen. Hierin zeigt sich eine nicht abzuwendende Ambivalenz. Einerseits gilt es der Eigensinnigkeit des Falls, andererseits den Anforderungen organisationalen und professionellen Handelns Rechnung zu tragen, die ein Einsortieren des Falls in übergeordnete Register verlangen.

Folgen wir den Erfahrungen der Eltern, so wird diese Ambivalenz in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe einseitig aufgelöst: in Richtung standardisierter, ent-individualisierter Abarbeitung von Fällen. Professionelle Fallbearbeitung hätte demgegenüber das Spannungsverhältnis anzuerkennen, müsste es gekonnt balancieren, ohne zur einen Seite, hier zur Seite der Ent-Individualisierung, abzukippen.

3.2.5 „Ein Halsband um den Hals“: Kontrolle und Sanktionen

Abbildung 7: „Ein Halsband um den Hals“

Die Erfahrung als Nummer behandelt zu werden korrespondiert mit dem Erleben von Kindern und Eltern, von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe kontrolliert und sanktioniert zu werden. Die Symbolik des „Halsbandes“ veranschaulicht auf dramatische, vielleicht auch dramatisierend-zuspitzende Weise, das auf Kontrolle ausgerichtete Arrangement der Kinder- und Jugendhilfe, in dem sich die Co-Forschenden selbst erleben. Die Hilfegewährung ist für die Adressat_innen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe daran gekoppelt, in ein Kontrolliert-Werden einzutreten. Das Halsband wird automatisch und unverzüglich („gleich“) angelegt. Einmal im Kontrollverhältnis werden die Adressat_innen dies nicht ohne Weiteres wieder los, es ist auf Dauer eingerichtet. Die Fotografie, mit der diese Erfahrungen von den Co-Forschenden verbunden werden, zeigt einen Schäferhund, den Hund der Schwester einer beteiligten Mutter, der an einem Halsband geführt wird. Die Symbolik wurde von einer Beteiligten wie folgt erläutert.

Ausschnitt 20

C: (…) also, dass man eine Hemmschwelle hat, die Hilfe anzunehmen einfach, wenn man zuvor schon dieses Bild vom Jugendamt hat. Sobald man die Hilfe annimmt, hat man gleich ein Halsband um den Hals sozusagen.

W: Ein Halsband um den Hals.

C: Ja. Das Jugendamt entscheidet, ob es strammzieht oder etwas locker macht.

Fachkräfte, Eltern und Kinder agieren im Feld der Kinder- und Jugendhilfe ausgestattet mit ungleichen Machtressourcen, auch darauf macht die Symbolik aufmerksam. Die Fachkräfte des Jugendamtes befinden sich in der machtausübenden Position, am einen Ende der Leine, die Co-Forschenden sehen sich auf der anderen, der kontrollierten und untergeordneten Seite. Nicht zuletzt verfügen Fachkräfte der Jugendämter über die Möglichkeiten, tief in die Familien einzugreifen.

Die „Fremdunterbringung“ eines Kindes außerhalb der Familie ist ein Symbol für diese institutionalisierte Form der Macht. Die Maßnahme wird zwar von Sozialarbeiter_innen in der Regel nur mit Bedacht oder als „letztes Mittel“ eingesetzt, die Fachkräfte wissen um die biographischen und familialen Konsequenzen für die Betroffenen und sie ist daher auch eine „ungeliebte Lösung“ (vgl. Ackermann 2017: 266). Die Möglichkeit einen solchen Eingriff zu forcieren, mit oder ohne Unterstützung des Familiengerichtes, bleibt ihnen jedoch immer gegeben. Fachkräfte können zudem Zugänge zu Ressourcen, Finanzmitteln und

Hilfemaßnahmen öffnen und schließen. Daher fühlen sich viele Eltern den Ämtern gegenüber als „Bittsteller“, die sich vor den Fachkräften klein machen müssen, um Leistungen zu erhalten und um nicht als „‘unkooperativ‘“, „‘unkooperativ‘“ oder gar „‘widerständig‘“ zu erscheinen (vgl. Ackermann 2017: 244 ff.)

Das Jugendamt und die Kinder- und Jugendhilfe repräsentiert ein gesellschaftliches Normgefüge. Die Fachkräfte kontrollieren dessen Einhaltung in den Familien und intervenieren sanktionierend, wenn Abweichungen drohen oder festgestellt werden. Dabei droht den Eltern eine Verschärfung der Ausgrenzung, abgebildet z.B. durch die Entscheidung, das Sorgerecht zu entziehen oder den dauerhaften Aufenthalt eines Kinders außerhalb der Familie zu veranlassen. Je nach Einschätzung der Sozialarbeiter_innen können die Fachkräfte das Halsband lockern oder „strammziehen“, den Bewegungsraum der Familien begrenzen. Verlassen die Familien den von den Sozialarbeiter_innen erwarteten Normalitätsbereich sehen sich die Eltern Sanktionen ausgesetzt. Sie bekommen, wie die Eltern sagen, vom Jugendamt „einen auf den Deckel“.

Häufig sind weitgehende Bereiche des alltäglichen Lebens von den Interventionen der Kinder- und Jugendhilfe betroffen. Dies kann die allgemeine Lebensführung, das Liebes- oder Arbeitsleben oder auch die Gesundheit und Körperlichkeit der Adressat_innen betreffen. Während der Präsentation vor der Enquete-Kommission berichtete eine Mutter z.B. davon, dass die Fachkräfte des Jugendamtes sie per „Auflage“ im Hilfeplangespräch dazu verpflichteten, ihre Zähne wieder „in Ordnung“ zu bringen, damit sie bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt bekäme. Sie habe sich dieser Auflage gefügt, um den Erwartungen des Jugendamtes zu entsprechen.

Eine co-forschende Mutter berichtete während eines Treffens der Forschungswerkstatt, nach einer psychischen Erkrankung sei ihr Kind bei einer Pflegefamilie untergebracht worden. Sie sei von den Fachkräften daraufhin kontrolliert worden, ob sie ihrem Kind gerecht werde. Die Pflegefamilie sei vom Jugendamt nicht so genau in Augenschein worden, weil diese ein „dickes Auto“ und ein „großes Haus“ gehabt hätten. Bei ihr als „Hartz VI-Empfängerin“ hingegen hätten die Sozialarbeiter_innen besonders genau hingeschaut. Später veranlasste dies die Mutter zu der Forderung, das Jugendamt solle sich gegenüber den Pflegefamilien nicht durch deren „Status blenden lassen“.[17]

[17] Bevor die Eltern ihre Perspektive der Enquete-Kommission vorstellten, sprach ein Vertreter eines Verbandes von Pflegeeltern. Er berichtete dabei von problematischen Verhaltensweisen von

Einmal in das Kontroll-Szenario eingetreten wird Kindern und Eltern ein „Funktionieren“ abverlangt. Die Gefahr für die Eltern besteht ihrer Erfahrung nach insofern auch darin, nicht nur am Halsband geführt, sondern im Falle von Nicht-Compliance und Widerstand gegen das Vorgehen der Fachkräfte sanktioniert zu werden.

Ausschnitt 21

> Und dann dieses, finde ich von allen bis jetzt, dieses (…) immer so, ja, sie müssten, wom, und das steht fest und das muss gemacht werden. Wenn man das (unv.) ist das praktisch so, was weiß ich, du hast was gesagt, dafür gibt es jetzt was. So hat man das Gefühl.

Die Eltern erleben das Vorgehen der Fachkräfte als direktiv: Die Professionellen bestimmen, was gemacht werden muss. Bei einer Nicht-Akzeptanz aber auch bei Äußerungen, die nicht dem Akzeptabilitätshorizont des Hilfesettings entsprechen, fürchten die Eltern bestraft zu werden („dafür gibt es jetzt was“). Diese Erfahrung der Sanktionierung korrespondiert mit der Befürchtung „ausgegrenzt“ zu werden. Häufig sind Kinder und Eltern bereits beim Eintritt in das Hilfearrangement durch Armut, Krankheit und Arbeitslosigkeit von Ausgrenzung aus wichtigen gesellschaftlichen Funktionsbereichen bedroht. Ein gescheiterter Hilfeprozess droht die Ausgrenzung, z.B. durch die Unterbringung des Kindes in einer Pflegefamilie, zu manifestieren.

Auch die co-forschenden Kinder und Jugendlichen thematisieren eine direktiv-kontrollierende Haltung der Fachkräfte. Eine Jugendliche problematisiert, dass ihre Familienhelferin immer zu wissen glaube, wann und wie ihr Zimmer aufzuräumen sei. Sie sei eine rechte „Besserwisserin“. Dies verweist darauf, dass die Professionelle ihr eigenes Wissen als höherwertig ansieht, die Perspektive der Jugendlichen demgegenüber abwertet. Ein solches Machtgefälle in der Anerkennung und Durchsetzung des legitimen Wissens ist dabei einerseits typisch für das Verhältnis von Adressat_innen und Professionellen, aber auch Bestandteil generationaler Machtverhältnisse (vgl. Niederberger et alt. 2014). Die jungen Menschen sind dabei zweifach in der weniger mächtigen, gewissermaßen einer doppelt unterlegenen Position.

„Herkunftseltern“. Aus Sicht der „Herkunftseltern“ mag bereits dieser Begriff problematisch sein. Er scheint doch zu implizieren, dass die Kinder von diesen Eltern „herkommen“, aber scheinbar nicht mehr bei diesen leben, also nicht mehr zu ihnen gehören. Die Situation war für die Mutter schwer zu ertragen, sie musste mit einem Hustenanfall den Raum verlassen.

Die Kinder beklagen auch strenge Regeln in den Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und in der Schule, wie überhaupt der Ort der Schule in ihren Selbstreflexionen häufig sehr präsent war. Die Schulpausen seien häufig sehr kurz und zudem seien die Schüler_innen in ihren Bewegungsspielräumen eingeschränkt, weil man z.B. bestimmte Plätze des Schulhofes nicht betreten dürfe, man keinen Fußball spielen dürfe und dies auch streng überwacht werde. Demgegenüber begrüßen es die Kinder, wenn die Fachkräfte ihnen gegenüber Verständnis zeigen, sie z.B. nicht strafend reagieren, wenn die Hausarbeiten nicht gemacht wurden, sondern sie („ohne Schreien") bei ihrer Erledigung unterstützen.[18]

Die co-forschenden Eltern sind durchaus der Ansicht, dass mitunter eine direkte „Ansprache" oder sogar Kontrolle durch die Fachkräfte notwendig sei. Ihre Kritik richtet sich eher gegen eine zugespitzt kontrollierende, direktive Haltung, wie sie in Äußerungen Ausdruck findet, die die Co-Forschenden während der Forschungstreffen benennen („sie müssten, wom, und das steht fest und das muss gemacht werden"). Dabei unterscheiden die Eltern zwischen verschiedenen Fachkräfte. Manche Sachbearbeiter_innen wollten einem das „Leben zur Hölle machen". Andere „würden gerne jedem helfen und können das nicht, und müssen ihre Arbeit aufgeben, weil sie völlig daran kaputtgehen an diesem ganzen Chaos, das da herrscht."

Die Symbolik des Halsbandes wird von den Co-Forschenden zusammenfassend genutzt, um auf eine doppelte Kontrollausübung hinzuweisen: Kinder und Eltern erleben, wie sie selbst und ihr Verhalten, in der Gestaltung ihres Alltages, der Erziehungsaufgaben, ihrer Körperlichkeit etc. kontrolliert werden. Zugleich beschreiben sie, dass die Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe die Ausgestaltung der Hilfeprozesse in der Hand halten und kontrollieren. Sie problematisieren, dass Fachkräfte einseitig bestimmen, wie eine Situation einzuschätzen ist und was gemacht werden soll. Kinder und Eltern gleichermaßen beklagen fehlende „Mitsprache" daran, was als „Problem" gilt und wie es zu bearbeiten wäre.

[18] Die direktiv-kontrollierende Haltung der Fachkräfte bringen die Eltern nicht zuletzt mit der in Kapitel 3.2.1 thematisierten, strukturellen Überlastung des Jugendamtes in Verbindung: Das Jugendamt habe „keine Zeit für die einzelnen Fälle". Daraus entstehe eine Haltung, die eine Co-Forschende wie folgt zusammenfasst: „dann irgendwann, wenn du gar nicht mehr willst, dann bist du ausgegrenzt von der Gesellschaft".

3.2.6 Die „Brücke“ und „zwischen den Stühlen“ stehen: Spaltung zwischen öffentlichem und freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe

Abbildung 8: Die „Brücke“ und „zwischen den Fronten“ stehen

Die Fotografie zeigt einen Baum, der in der Mitte einer Brücke steht. Er symbolisiert in der Interpretation der Eltern eine „Spaltung“ zwischen öffentlichem und freiem Träger der Kinder- und Jugendhilfe, die sich auch im Erleben der Adressat_innen wiederspiegelt. Die Eltern sehen sich „als Baum“, der in der Mitte steht; von beiden Seiten wirken Familienhilfe und Jugendamt auf die betroffenen Familien ein.

> Ausschnitt 22
>
> Nein, im Grunde genommen ist man ja, einmal die Seite des Jugendamtes, kriegt man Druck, wie man das am besten machen muss. Auf der anderen Seite ist die Familienhilfe da, die dann eher sagt. Komm, (unv.) wir kriegen das hin und so weiter. Und ich wollte damit sagen, so die gespaltene Persönlichkeit im Prinzip. So diese Auseinandersetzung, damit man (unv. zu leise). Ja.

Im Diskurs der Eltern wird die Familienhilfe häufig positiver bewertet als die Arbeit des Jugendamtes. Sie wird als konkreter und als näher an dem Alltagsleben der Eltern wahrgenommen (vgl. für Frankreich Tillard 2004). Es kommt im Erleben der Eltern zu einer Aufspaltung zwischen Aspekten der Hilfe auf der einen Seite und der Kontrolle und des Zwangs auf der anderen Seite. Das Jugendamt macht „Druck", die Familienhilfe sagt „das bekommen wir schon hin". Dies wird von den Eltern als widersprüchliche Anforderungssituation beschrieben: zwischen den Erwartungen des Jugendamtes und der Familienhilfe kann diese zu dem Empfinden einer inneren Zerrissenheit führen.

> Ausschnitt 23
>
> Dann habe ich die Brücke, hier ist eine kleine Brücke. Die Brücke ist Jugendamt, Familienhilfe. In der Mitte steht der Baum. Das bin ich. Ich stehe zwischen den Fronten, was die Hilfe angeht.
>
> Ausschnitt 24
>
> Dann, was war da noch? Und dass du halt zwischen den Stühlen bist. Also auf der einen Seite hast du das Jugendamt, auf der anderen Seite hast du die Familienhilfe. Und in der Mitte bist du als gebrochener Mensch in dem Sinne, weil du von jedem was oben draufbekommst.

Die Mutter benutzt den Baum als Symbol für ihre unbequeme Position zwischen den „Fronten". Sie hat das Gefühl, zwischen den Stühlen zu sitzen. Das Problem besteht dabei vor allem darin, dass sie, egal was sie tut, immer Gefahr läuft von beiden Seiten sanktioniert zu werden (einen „drauf" zu kriegen). Sie weiß nicht, in welche Richtung sie sich bewegen kann – oder soll. Dies löst in ihr den Eindruck aus, „ein gebrochener Mensch" zu sein, der zwischen beiden Institutionen steht.

Hieraus resultiert, so könnte man meinen, die Frage, wie öffentlicher und freier Träger eventuell noch stärker mit einer Stimme sprechen könnten. Andererseits kann es für die Beteiligung von Kindern und Eltern in den Erziehungshilfen auch nützlich sein, wenn Dissens zwischen den Fachkräften möglich ist. Hitzler (2012) beschreibt z.B. wie Fachkräfte in Hilfeplangesprächen gegenüber Eltern die Illusion herstellen, es gäbe zwischen ihnen „keinen Dissens". Dergestalt erzeugen sie eine scheinbar klare, übermächtige Front gegenüber den Eltern, deren Einfluss auf die Entscheidungsfindung dadurch begrenzt wird.

Parteiliche Unterstützung, wie die Co-Forschenden sie sich von den Fachkräften wünschen, kann von den Professionellen demgegenüber verlangen, dass sie sich kritisch gegenüber ihren Kolleg_innen verhalten, auch mit ihnen in den Dissens treten. Einerseits

wäre daher ein weiteres Nachdenken darüber notwendig, wie Nicht-Einverstanden-Sein auch zwischen Professionellen möglich bleibt, damit sich die Anliegen der Adressat_innen durchsetzen können. Andererseits sollte aber aus der Differenz keine Aufspaltung -etwa von Aspekten von Hilfe und Kontrolle - dazu führen, dass sich die Adressat_innen zerrissen, in ihrer Persönlichkeit gespalten oder als gebrochener Mensch fühlen, der von allen Seiten etwas „oben drauf" bekommt. Eher müsste es darum gehen, Hilfesettings zu entwickeln, in denen ein „Wieder-Erstarken" ermöglicht wird.

3.3 Wieder-Erstarken durch Sozialarbeit und lebensweltliche Kontexte: „der große Bruder", „Entspannung" und „wachsen wie ein Baum"

Kinder, Eltern und Familien können in vielfältige Krisen geraten: sie haben – wie auch die beteiligten Co-Forschenden – Probleme in der Schule und werden gemobbt. Sie sind arm, haben keine Wohnung oder leben in beengten Verhältnissen. Sie werden arbeitslos, zerstreiten sich, stehen ohne Freunde da und versinken im grauen Alltag, erfahren Gewalt oder üben sie aus. Sie haben „Streit mit der Ex", kommen nicht mehr aus der „Achterbahn der Gefühle" heraus, geben sich dem Alkohol hin oder werden psychisch krank und drohen für die Kinder „auszufallen". In solchen krisenhaften Situationen ist es zentral, so die Botschaft der Eltern der Beteiligungswerkstatt, dass Kinder, Eltern und Familien Unterstützung bekommen, die die Betroffenen wirklich weiterbringt.

Für ein Wieder-Erstarken sind aus Perspektive der co-forschenden Kinder und Eltern sowohl Kontexte der Kinder- und Jugendhilfe, aber auch der Lebenswelten bedeutsam. Erst die gelingende Relationierung von beidem, von stützender professioneller Hilfe und einem stärkenden lebensweltlichen „Umfeld" ermöglicht eine Besserung der Lebenssituationen in den Familien.

Die Co-Forschenden beschreiben Maßnahmen als stärkend, im Zuge derer sie wie „von einem großen Bruder den Rücken gestärkt bekommen" (Kap. 3.3.1). Sie begrüßen es, wenn die Sozialarbeiter_innen für sie da sind, wie eine „Seelsorgerin" (Kap. 3.3.2). Als nützlich beschreiben sie zudem, wenn Hilfesettings in Krisensituationen zugänglich sind und zur Entspannung beitragen (Kap. 3.3.3 und 3.3.4). Nicht zuletzt machen die Eltern auf die Bedeutung von kollektiven Prozessen aufmerksam. Das Wieder-Erstarken wird gefördert durch den Kontakt mit Menschen in einer Gruppe, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben und sich gegenseitig unterstützen (Kap. 3.3.5). Gerade das Zusammenspiel von

hilfesystemischer und lebensweltlicher Unterstützung ermöglicht es, dass Kinder und Eltern Krisen bewältigen und „wachsen wie ein Baum“ in einem guten „Umfeld“ (Kap. 3.3.6).

3.3.1 Der „große Bruder“ und „den Rücken stärken“: parteiliche Unterstützung

Kinder und Eltern aus dem Kontext der Beteiligungswerkstatt betonten immer wieder, dass sie sich Sozialarbeiter_innen wünschen, die für sie Partei ergreifen, auf ihrer Seite stehen und sie unterstützen. Sie wünschen sich Fachkräfte, die für sie da sind und ihnen den Rücken stärken. Eine Mutter erzählte z.B. bei ihr „Zuhause“ habe es einen „Vorfall“ gegeben, daraufhin habe sie „erstmal ins Krankenhaus“ gemusst für „längere Zeit“. Im Anschluss daran habe es von Seiten des Jugendamtes geheißen, ihr Sohn müsse stationär, außerhalb der Familie untergebracht werden. Alternativ könne die Mutter in ein „Mutter-Kind-Heim“ ziehen. Die Mutter wollte mit ihrem Sohn „zusammenbleiben“, entschied sich daher für den Umzug. Sie hatte sich mehrere Einrichtungen „angeguckt“ und dann eine ausgewählt, in der es die Möglichkeit gab, „in eigener Wohnung“ mit Anschluss an pädagogische Betreuung durch einen freien Träger zu leben. Die Einrichtung erlaubte es der Mutter einerseits einen gewissen Grad an Autonomie (eigene Wohnung) zu bewahren, aber auch hilfreiche, unterstützende Kontakte wahrzunehmen. In diesem Verlauf fühlte sich die Mutter retrospektiv von Fachkräften des freien Trägers „ganz groß unterstützt“.

Welche Bedeutung parteilicher Unterstützung zukommt, wird vielleicht an der Episode über einen „Sorgerechtsprozess“ noch etwas deutlicher, die die Mutter direkt im Anschluss schildert. Der Mutter drohte der Verlust der elterlichen Sorge. In dem Verlauf dieses Prozesses unterstützten sie die Fachkräfte eines freien Trägers. Hier setzt die Passage ein:

> Ausschnitt 25
>
> W: (unv.) in den Sorgerechtsprozess (unv.) gegen das Jugendamt gestellt?
>
> B: Ja, da war noch eine andere Person beteiligt, die der Meinung war, ich wäre quasi nicht gut genug als Mutter. Und diese Person hat das Ganze dann, hat das Jugendamt ziemlich gegen mich aufgehetzt. Und ja, da musste ich dann erstmal gegenhalten mit psychiatrischen Gutachten. Und, wie nennt sich das? Berichte aus dem Kindergarten, wie mein Sohn sich im Kindergarten verhält. Was für einen Eindruck die Erzieher vom Umgang von mir mit meinem Sohn haben, wenn sie uns sehen. Dann Berichte vom Freien Träger XY selber. (…). Dann von meinem Therapeuten, der weiß ein bisschen mehr über mich. Und halt so Inhalte und so. Ja.

Die Mutter sieht sich dem Vorwurf ausgesetzt, sie sei „nicht gut genug als Mutter“. Aus der Forschungsliteratur wissen wir, dass ein solcher Verdacht geeignet ist, sozialarbeiterische Interventionen einzuleiten und eventuell auch einen Sorgerechtsentzug zu legitimieren; dies gerade auch, wenn die Erziehungsberechtigten als psychisch krank diagnostiziert wurden und die Fachkräfte mit „unkontrollierbaren“ Verhaltensweisen rechnen (vgl. Ackermann 2017: 241 f.). Mit Unterstützung des freien Trägers gelingt es der Mutter aber „dagegenzuhalten“ und andere „Inhalte“ zu liefern, die den Verdacht entkräften. Im Nachhinein sagt die Mutter: „Ja, wenn ich die [Sozialarbeiter_innen] damals nicht gehabt hätte, ich glaube, ich hätte das nicht so gepackt!“ Entscheidend für die Erfahrung, Unterstützung bekommen zu haben ist hier, dass der freie Träger eine andere Position als das Jugendamt einnimmt und die Mutter, bei der Durchsetzung ihrer Position parteilich unterstützt.[19]

Eine andere co-forschende Mutter berichtete von einer Situation, in der diese dritte, parteiliche Position ebenfalls von Fachkräften eines freien Trägers eingenommen wurde. Die Schule hatte Meldungen an das Jugendamt gemacht, ihre Tochter sei „ständig dreckig in die Schule“ gekommen. Die Mutter hatte sich dann „an das Jugendamt gewandt“ und um Familienhilfe gebeten. Die Familienhelfer_innen hätten sie im Anschluss darin unterstützt, sich mit „der Schule auseinanderzusetzen“. Sie hätten aber auch der „Schule klar gemacht, wo sie zu weit gehen“ und sich „gar nicht einmischen dürfen“. Diese Form der Unterstützung, vielleicht auch der Beistandschaft, empfand die Mutter als positive Bestärkung im Prozess der Hilfe.

Die Eltern äußerten darüber hinaus, es sei grundsätzlich sinnvoll, Kindern und Eltern, die in Kontakt mit dem Jugendamt stehen, eine dritte Institution zur Seite zu stellen. Die entsprechenden Personen hätten wie ein „großer Bruder“ die Adressat_innen im Kontakt mit dem Jugendamt zu unterstützen. Man müsse jedenfalls das Gefühl haben, dass eine solche Einrichtung „es gut mit einem meint“. Dies könne den Kontakt zum Jugendamt unterstützen und den „Druck“ etwas abfangen.

[19] Was ebenfalls an die oben beschriebene „Spaltung“ zwischen freien und öffentlichen Trägern erinnert. An dem Beispiel wird mithin deutlich, dass es auch im Sinne der Adressat_innen sein kann, wenn diese unterschiedliche, auch gegensätzliche Positionen vertreten.

Ausschnitt 26

C: Man braucht eigentlich bei so diesem Grund bei den Ämtern, also wenn halt das Jugendamt sich einschaltet, braucht man auch, das sollte man schon automatisch kriegen, ein anderes Amt oder eine andere Einrichtung, die einen dabei unterstützt, um den Druck dann abzubauen. Das sollte es mit dazu geben. Wenn die Schule sagt, wir wenden uns an das Jugendamt, weil bla, bla, bla, dann sollte man gleich noch eine Institution kriegen, die das auffängt. Damit man diesen Druck und diese Gefühle, die dabei entstehen, gleich mit jemand besprechen kann, von dem man das Gefühl hat, dass er es gut mit einem meint.

W: Also einen wohl wollenden Beistand oder so? Ja?

C: Sollte es gleich dazu geben. Und auch, wenn jemand freiwillig zum Jugendamt geht.

Eine Stelle, die Kinder und Eltern parteilich unterstützt hätte zwischen dem Jugendamt und den Adressat_innen zu vermitteln, müsste den Eltern beistehen und zu einer Bewältigung des Kontaktes mit den übrigen Institutionen beitragen. Mit Blick auf die Fachliteratur ähnelt eine solches Setting vielleicht am ehesten dem Modell der Ombudschaft (vgl. Urban-Stahl 2011, Urban-Stahl und Jann 2014).

Einige der beteiligten Eltern forderten in der Tat explizit einen vermehrten Einsatz von Ombudsstellen und deren Bekanntmachung unter Kindern und Eltern. Sie könnte gleichermaßen zur Klärung von Konflikten beitragen und verhindern, dass Konflikte über eine Entscheidungspraxis ausgetragen werden. Zur Aufklärung über Rechte von Kindern und Eltern könnte eine solche Stelle, so die Co-Forschenden, ebenfalls beitragen.

Den Co-Forschenden geht es aber, über eine rechtliche Beratung hinaus, um eine umfassendere Unterstützung und Begleitung im Hilfeprozess. Dabei müssten die Mitarbeitenden dieser Institution mit den Befürchtungen von Kindern und Eltern umgehen, abgelehnt, stigmatisiert und kontrolliert zu werden. Ein solche Begleitung durch Dritte ließe sich durch Peers bewerkstelligen, die ausgebildet werden, um Adressat_innen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe zu unterstützen; sie würden derart zu Anwälten von Eltern und Kindern, so wie das im New Yorker Kinderschutz mit dem Modell der „parent advocates“ (Tobis 2013) entwickelt wurde.

Ausschnitt 27

> Ja, das ist ein ganz anderer Punkt, Aufklärung von Rechten. Mit der Aufklärung von Rechten meine ich, dass Kinder und Jugendliche von klein auf an darüber aufgeklärt werden, was ihre Rechte sind, die sollten natürlich auch wissen, was ihre Pflichten sind, aber genauso gut muss man sie auch von außerhalb darüber aufklären, was ihre Rechte sind, damit sie genau wissen, oh, wie das bei uns zu Hause läuft, da habe ich Anrecht auf Hilfe, weil das ist nicht gut so wie das läuft, so. Und viele wissen das ja nicht und werden von zu Hause nur angekeift, "du hältst ja das Maul, sonst!"

Die Mutter fordert hier, dass Kinder über ihre Rechte aufgeklärt werden. Gleichsam lässt sich dies auch als Hinweis darauf verstehen, was die Eltern immer wieder ansprachen: Auch sie wünschen sich, dass sie Hilfe bekommen und über ihre Rechte im Kontakt mit dem Jugendamt aufgeklärt werden. Sie wollen Transparenz darüber, was sie zu leisten haben, was sie aber auch verlangen können.

Dass sich die Eltern Unterstützung durch einen „großen Bruder“ wünschen, lässt sich vor dem Hintergrund einer von den Beteiligten erfahrenen Machtungleichheit besser verstehen. Sowohl Eltern als auch Kinder empfinden die Hilfesettings der Kinder- und Jugendhilfe als durch Machtgefälle geprägt. Die Eltern sprechen davon, am „Halsband geführt“ zu werden oder auch von einem Kampf „David gegen Goliath“, in dem die Familien durch die Figur des David und das Jugendamt durch den übermächtigen Goliath verkörpert werden. Die Eltern sehen sich in eine beinahe aussichtslose Auseinandersetzung hineingezogen, die sie möglicherweise, wie David, mit List für sich entscheiden können, die aber zunächst einmal sehr aussichtslos und ungleich erscheint. Die Kinder erzählen dementsprechend von Familienhelfer_innen, die „immer alles besser wissen“. Die Professionellen wollten immer sagen, „wie es richtig ist“ und „herumkommandieren“, was ebenso auf unterschiedliche machtvolle Positionen verweist.

Kinder und Eltern wünschen sich gerade auch zum Ausgleich dieser Machtunterschiede Sozialarbeiter_innen, die ihnen beistehen, auf ihrer Seite stehen und sie unterstützen wie ein „großer Bruder“. Sicherlich ist im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe fraglich, ob eine solche parteiliche Positionierung für die Sozialarbeiter_innen überhaupt sinnvoll ist. Die Fachkräfte der Jugendämter können nur schwerlich beispielsweise alleine die Interessen eines Elternteils vertreten, sondern hätten z.B. beide Elternteile anzuhören. Überdies gilt es für sie, die Perspektive des Kindes bzw. der Kinder zu berücksichtigen, die nicht immer mit denen der Erziehungsberechtigten übereinstimmen muss. Die verschiedenen Perspektiven zusammenzubringen, ist dabei eine herausfordernde Aufgabe, bei der eine

parteiliche Haltung für eine Seite in den oft konflikthaften Situationen schwer vorstellbar, vielleicht sogar schädlich wäre. Weiter nachgedacht werden könnte jedoch darüber, wie unterstützend-wohlwollende, „brüderliche“ Haltungen gegenüber den Adressat_innen besser verankert werden könnten - in professionellen Praxen, Organisationskulturen sowie in institutionellen Abläufen und Verfahrensweisen.

3.3.2 „Die Seelsorgerin machen“: empathische, nicht-wertende und wohlwollende Sozialarbeit_innen

Der Wunsch nach Unterstützung durch parteiliche Sozialarbeiter_innen korrespondiert mit der Erfahrung, dass Kinder- und Jugendhilfe insbesondere dann hilfreich ist, wenn sie von Sozialarbeiter_innen gestaltet wird, denen es gelingt, intensive Kontakte zu Kindern, Eltern und Familien aufzubauen und zu pflegen. Professionelle, die nah an den Familien agieren und gewissermaßen fürsorglich vorgehen. In der folgenden Episode erläutert eine Mutter, was ihrer Erfahrung nach gute, fördernde Hilfe ausmacht. Eine andere co-forschende Mutter steigt in das Gespräch ein.

Ausschnitt 28

W: Eine Frage dazu. Was haben die Leute aus dem freien Träger dann gemacht? Wie kann ich mir das vorstellen?

B1: Ja, das muss man sich so vorstellen. Die haben mich fast jeden Tag besucht abends, haben geguckt, wie es mir geht. Wie es dem Kleinen geht. Also wie es mir geht. Mich aufgebaut. Ich konnte mich austauschen. Ich konnte erzählen, wie ich mich gerade fühle. Dann gab es Tipps, wie ich mit meinem Kind gerade umgehe. Ja.

B2: Dass man nicht in ein seelisches Loch reinfällt.

B1: In dem Sinne, was eigentlich, ich sage mal, der Seelsorger macht. Dass das eben halt die Familienhilfe oder die Sozialpädagogen, die eben halt uns wieder mit aufgebaut haben. Dass man trotz dieser Belastung auch noch funktionsfähig bleibt, seinen Alltag bewältigt, sich um sein Kind dennoch kümmert.

B2: Genau. Und so hast du auch ein Gespür dafür gekriegt, dass du eine Supermutti bist, und nicht irgendwie der letzte Dreck, wie dir jemand erzählen wollte. So in etwa, nicht? Dass das Quatsch ist, was du da erzählt bekommen hast.

Über die Unterstützung und auch Verteidigung gegenüber anderen Institutionen hinaus erleben es die Eltern als hilfreich, wenn die Sozialarbeiter_innen eine unterstützende, wohlwollende, empathische und gewissermaßen fürsorgliche Haltung einnehmen, die hier mit dem Bild des „Seelsorgers" umschrieben wird. Sie begrüßen es, wieder „aufgebaut" zu werden. Dies schützt sie davor, in ein „seelisches Loch" zu fallen. Im Unterschied zu einer Therapeutin oder einer Sozialarbeiterin symbolisiert die seelsorgerische Haltung zudem eine größere Akzeptanz, ein „So-Sein-Lassen". Die Eltern müssen sich nicht verändern, sondern werden zunächst einmal mit ihren Anliegen gehört, ohne dass eine Wertung erfolgt.

Als entscheidend wird zudem beschrieben, dass die Sozialarbeiter_innen die Eltern regelmäßig zu Hause aufsuchen. Sie interessieren sich dafür, wie es den Kindern und den Eltern geht, unterstützen sie in der Bewältigung des Alltages, darin „trotz Belastung" alles noch hinbekommen. Dabei sind durchaus auch „Tipps" von Professionellen zum Umgang mit den Kindern hilfreich, wenn sie innerhalb einer wohlwollenden Arbeitsbeziehung eingeflochten werden und auf vorgängigem Verstehen fußen.

Dies alles kann dazu führen, die Eltern „aufzubauen", das Selbstwertgefühl zu re-stabilisieren. Die Mutter kann hier ein „Gespür dafür bekommen, dass man nicht „der letzte Dreck", sondern vielleicht sogar eine „Super-Mutter" ist. Die seelsorgerische Unterstützung, die bei den aktuellen Nöten der Adressat_innen ansetzt, ermöglicht zudem den „Alltag" zu bewältigen, „sich um sein Kind dennoch" zu kümmern.

Die geschilderte Form der Hilfeerbringung erinnert an die Konzeption einer lebensweltorientierten Sozialarbeit, die einen „gelingenderen Alltag" ermöglichen will (vgl. Thiersch et al. 2012, Thiersch 1995). Die Sozialarbeiter_innen orientieren sich an den Orten der Adressat_innen; die Fachkraft sucht die Mutter zu Hause auf. Die Hilfe findet orientiert an den lebensweltlichen Dimensionen der Zeit statt, hier regelmäßig abends. Die Fachkraft gibt praktische Hinweise zur Gestaltung des Alltags, die von den Eltern angenommen und umgesetzt werden können. Die Schilderungen zeigen zudem eine fürsorgliche Konzeption von Hilfe, wie sie vielleicht vor einigen Jahren einmal für die Arbeit von Jugendämtern typisch war und die Wolff (1983) als „Produktion von Fürsorglichkeit" beschreibt. Heute scheint hingegen eher die Produktion „darstellbarer" oder begründbarer Entscheidungen (Ackermann 2017) im Vordergrund zu stehen.[20]

[20] Interessant könnte es sein, vermehrt darüber nachzudenken, wie eine Verbindung aus beiden Herangehensweisen gelingen kann: begründbares Entscheiden *und* Fürsorglichkeit (vgl. Kap. 4.2).

3.3.3 Eine „Telefonnummer für alle Fälle“: Das Jugendamt als nicht-strafende Anlaufstelle für Kinder und Eltern

Damit für Kinder und Eltern stärkende Hilfeprozesse überhaupt möglich werden gilt es, so ein zentrales Anliegen der Eltern, die Zugänge zum System der Kinder- und Jugendhilfe zu erleichtern. Es gäbe „viele Eltern“, so die Co-Forschenden, die „sich gerne Hilfe wünschen“. Die Familien machten sich aber „zu viele Gedanken, wie sie dann dastehen in der Gesellschaft, wenn sie sich Hilfe holen“. Die Eltern sprechen nicht zuletzt stigmatisierende Effekte jugendamtlich organisierter Hilfe an, die es aus Sicht der Eltern zu reduzieren gilt. Ihrer Ansicht nach müsste es auch für „Politiker“ und „Forscher“ eine wichtige Frage sein herauszufinden, „was Kindern und Eltern hilft, Hilfe anzunehmen“.

Ausschnitt 29

> Vielleicht fassen wir hier den Beschluss, dass das Buchwerk, Kinder zum Beispiel außerhalb ihres Zuhauses in Schule und Kindergärten schon eine Telefonnummer eingetrichtert kriegen können, wo sich jederzeit an jemanden wenden können. (…). Das würde ja (…) Ja und dann wären wir sogar daran beteiligt gewesen. Das wäre super schön. (…). Da müssen so viele Hemmschwellen abgebaut werden. Auch Eltern, dass die nicht mehr Angst haben, dass man ihnen den Kopf abreißen will, nur weil was nicht perfekt läuft. Da muss auch viel abgebaut werden. Viele Eltern wenden sich nicht an ähnliche Ämter, weil das ein zu großes Stigma für sie ist, weil sie einfach damit nicht leben können, was das Umfeld dann von ihnen denkt.

Das Jugendamt als Anlaufstelle für Kinder und Eltern in Krisenzeiten müsse, so die Überlegung der Co-Forschenden, Hilfe gewähren, ohne dass die Hilfesuchenden Angst haben müssten, jemand wolle ihnen „den Kopf abreißen“. Hilfe müsste also ohne Strafe gewährt werden und ohne „großes Stigma“ zugänglich sein. Denkbar wäre insofern, so der Vorschlag der Co-Forschenden, ähnlich zum Kindernotruf, eine telefonische Erreichbarkeit einzurichten, an die sich junge Menschen zu jeder Zeit, Tag und Nacht und auch am Wochenende wenden können. Diese Nummer, eine Kontaktmöglichkeit in schweren Zeiten, sollten Kinder und Jugendliche quasi „automatisch“ parat haben, weswegen die Mutter hier zuspitzend formuliert, diese solle ihnen „eingetrichtert werden“; es geht also vielleicht auch darum, solche Angebote weiter auszubauen, sie noch bekannter und noch zugänglicher zu machen. Kinder sollten die Gelegenheit bekommen „außerhalb von ihrem Zuhause über ihren eigenen Wunsch und Bedürfnisse und Ängste zu reden“. Und dies müsste auch in dem „Buchwerk“, also in der Publikation des Projektes, erscheinen. Dabei sollte aus Sicht der Eltern schon früh

angesetzt werden, z.B. im „Kindergarten“ und in den „Schulen“. Dies kann durchaus als Appell für mehr Niedrigschwelligkeit und Prävention verstanden werden. Immer wieder forderten die Eltern, Hilfe müsse früh ansetzen, bevor Krisen in Familien eskalierten.

Das was die Mutter hier als Anliegen für die Kinder formuliert, lässt sich gleichsam als Bedürfnis der Eltern selbst lesen: Sie wünschen sich, im System der Kinder- und Jugendhilfe eine Anlaufstelle in Krisensituationen zu finden. Diese sollte Unterstützung geben, ohne im gleichen Atemzug zu sanktionieren. Um Zugänge zu erleichtern und den Aufbau hilfreicher Kontakte zu ermöglichen, müsste demnach auf doppelte Weise angesetzt werden. Erstens gilt es den Abbau stigmatisierende Effekte voranzubringen. Zweitens müsste die Angst der Eltern, dass sie durch die Kinder- und Jugendhilfe strafend behandelt werden oder ihnen „der Kopf abgerissen“ wird, wirksam abgebaut werden.

3.3.4 „Aus der Achterbahn der Gefühle aussteigen“: Klärung familialer Konflikte

Die Eltern der Beteiligungswerkstatt weisen darauf hin, dass die Klärung familiale Konflikte mit Hilfe von Sozialarbeiter_innen als hilfreich und „entspannend“ empfunden wird. Es gehe darum, in Partnerschaftskonflikten - aber auch darüber hinaus - „klare Verhältnisse für Kinder zu schaffen“. Ein co-forschender Vater berichtet in diesem Zusammenhang von einem komplizierten Trennungsprozess, den er selbst erlebt hat.

Ausschnitt 30

C: Ich habe damals Stress mit meiner Ex gehabt (…) Das Jugendamt konnte nicht helfen. Aber freier Träger XY konnte helfen.

W: Uns geht es darum, herauszufinden, wenn du auf deine, wenn du auf diese Geschichte guckst, was würdest du im Nachhinein sagen, was war da wichtig für dich? Was hat dir dabei geholfen? Oder was war auch blöd oder problematisch?

C: Wir wollten, dass dabei wir aus der Achterbahn wieder rauskommen. So wurde das da genannt. Weil man ja immer wieder mit diesem Thema zu tun hat. Ex, weil, das bleibt ja ein Leben lang. Aber wie kann ich das vor meinem Kind, ohne dass ich selber davor giftig werde, das zu äußern. Und das hat man da gelernt. Also mit der ganzen Sache ruhiger umzugehen. Früher hatte meine Ex zum Beispiel meine Telefonnummer. Das haben wir inzwischen total abgeblockt. Jetzt kann sie nur noch über das Jugendamt mit mir in Verbindung treten oder über die Betreuer. Und das (unv. Husten) eine richtige Stressphase. Also es geht dahin, wo man besser zurechtkommt (…).

C2: Ja, das war ja durch diese Sache da, die ich da gemacht habe.

W: Ja. Das könnte auch für andere Eltern wichtig sein. Also dass man klare Verhältnisse kriegt, dass bei Trennungskonflikten jemand hilft oder so.

C: Weil, das war auch sehr entspannend noch.

W: Wie bitte?

C: Das war sehr entspannend da.

In der Erzählung des Vaters wird deutlich, dass hier über die Intervention des Kinder- und Jugendhilfesystems eine deutliche „Entspannung" der familiären Situation erreicht werden konnte. Der Vater erlebte zwar nicht die Intervention des Jugendamtes als nützlich, aber die des freien Trägers, der durch das Jugendamt beauftragt wurde.

Der Ausschnitt spiegelt dabei die für die Eltern typische Haltung, zum Wohle ihres Kindes handeln zu wollen. Der Vater sagt, dass er den Konflikt „mit seiner Ex" nicht in die Beziehung zu seinem Sohn tragen möchte: Er will nicht vor diesem „giftig" werden. Er hat nun gelernt, besser mit dem Konflikt mit seiner ehemaligen Partnerin umzugehen.

Der Vater begibt sich nicht mehr in die „Achterbahn der Gefühle". Er kann die Interventionen der Sozialarbeiter_innen nutzen, um sich von seiner Ex-Frau abzugrenzen, was sich z.B. darin ausdrückt, dass die ehemalige Partnerin keinen direkten telefonischen Kontakt herstellen kann[21]. Der Effekt des Prozesses wird durch den Vater als ausgesprochen positiv, als „sehr entspannend" für die familiäre und seine allgemeine Lebenssituation bewertet. Dies wird hier, wie auch in anderen Fällen, von denen uns die Eltern berichten, ermöglicht über eine Vermittlung in partnerschaftlichen Konfliktsituationen. Die dritte Partei, hier der freie Träger, kann das Aussteigen aus sich stetig wiederholendenden „Achterbahnfahrten" ermöglichen.

21 Zu bedenken ist dabei, dass die Fachkräfte möglicherweise Partei für den Vater ergriffen haben. Wir erkennen hierin eine mögliche Tendenz der Aufspaltung von Elternpaaren durch professionelle Anrufungen als „good" und „bad client" (Juhila 2003) im Zuge derer beide Elternteile als ‚gute' und ‚schlechte' Elternteile gegenübergestellt und mit Blick auf ihre Kooperationsfähigkeit evaluiert werden (vgl. Ackermann 2017: 248).

3.3.5 Eine „große Familie“: die Rolle der Gruppe

Als besonders hilfreich beschrieben die co-forschenden Eltern immer wieder die Erfahrung, an einer Gruppe teilnehmen zu können. Häufig haben Kinder und Eltern aber gar nicht die Gelegenheit, sich mit anderen Menschen auszutauschen, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben wie sie selbst. Ein Kontakt zum Jugendamt bedeutet vielmehr die Erfahrung der Stigmatisierung und des „Abgestempelt-Werdens“, was Scham auslöst und bedeutet, dass man über den Kontakt zum Jugendamt lieber nicht so viel spricht. Das hilfesystemische Arrangement sieht zudem typischerweise fallbasierte, individualisierte Bearbeitungsweisen vor.

Einige Eltern aus der Beteiligungswerkstatt berichteten demgegenüber, dass der Austausch in einer Gruppe mit ähnlichem Erfahrungshintergrund neue Hoffnung und Stärke geben kann. Dies spiegelt sich auch in der folgenden Sequenz.

> Ausschnitt 31
>
> W: Ja, das auch, was kann zur Entspannung beitragen oder so?
>
> C: Ich bin beispielsweise mit einer Stressphase hingegangen und kam ohne wieder zurück. Das hat aber das Jugendamt nicht geschafft.
>
> W: Wer hat das geschafft?
>
> C: (unv.) die Gruppe da.

Die Mutter beschreibt im obigen Ausschnitt, dass die Gruppe schaffte, was dem Jugendamt nicht gelang, hier: sie in einer schwierigen „Stressphase“ zu unterstützen. Die Aussagen der Mutter beziehen sich auf eine Gruppe, an der drei der co-forschenden Eltern teilnehmen. Sie kommt wöchentlich zusammen und besteht aus Eltern, die gleichzeitig Familienhilfe erhalten. Das Angebot der Elterngruppe ist freiwillig und wird von einer Sozialarbeiterin begleitet. Die Eltern problematisieren, dass, wenn sie zum Jugendamt gehen, dies häufig für sie zu noch mehr Stress führe. „Dann kommt man sehr gestresst da an und geht mit noch mehr Problemen da raus. Zumindest fühlt sich das dann so an. Mit noch mehr Druck vor allen Dingen.“ Die Arbeit der Gruppe trage demgegenüber zur Bewältigung von „Stressphasen“ bei.

Ausschnitt 32

> Das sind unsere Familienhilfen, die uns, also es ist im Prinzip vom freien Träger XY. Es ist auch, wo die ganzen Familienhilfen da sind, wo wir uns jeden Freitag mit den Kindern treffen. Entweder wird gekocht zusammen. Es wird gebastelt zusammen. Wir laufen Laterne. Wir machen Ausflüge. Jetzt am Mittwoch war (unv.) schwarze Berge [ein Wildpark in der Nähe Hamburgs] dran.

Ausschnitt 33

> Ich habe jetzt erst seit zwei Jahren mit dem Jugendamt zu tun oder fast drei Jahren. Durch meinen großen Sohn. Weil der sehr viel Scheiße gebaut hat. Und aufgrund dessen sind wir beim Jugendamt gelandet. Ich muss sagen, dadurch, dass mit der Familienhilfe, haben wir eher positive Erfahrungen. Weil wir drei, wir haben die gleichen. Es ist eher positiv, weil da eher die Familienhilfe als große Familie angesehen wird. (Transkription 2 S 12)

Die Arbeit in der Elterngruppe wird, wie die Co-Forschenden in den Ausschnitten 32 und 33 beschreiben, durch einen Ansatz begünstigt, in dem die Fachkräfte eines freien Trägers die Eltern von verschiedenen Familienhilfen regelmäßig zusammenbringen. Die Elterngruppe in Verbindung mit den „Familienhilfen“ wird auch deswegen positiv bewertet, weil sie kollektive Elemente hat und Möglichkeiten bietet andere Eltern kennenzulernen, Ausflüge zusammen zu machen, sich in einer funktionierenden Gruppe zu bewegen und sich endlich einmal als „große“ Familie fühlen zu können. Die Beteiligten genießen die Atmosphäre der Freiwilligkeit, gemeinsame, freiwillige Aktivitäten in der Gruppe, machen gerne gemeinsam „nette Sachen“. Die Gruppe unterstützt sie darin, aus ihrer Isolation herauszutreten und gibt ihnen das Gefühl, Gemeinschaft zu erleben.

Zur positiven Bewertung kollektiver Hilfeformen trägt bei, dass die Co-Forschenden andere Eltern in der Gruppe als Personen betrachten, an die sie sich in Notsituation wenden können. Eine Mutter berichtete zum Beispiel, dass sie eine andere Mutter der Gruppe anrief, als ihr Vater im Sterben lag, weil sie eine Kinderbetreuung brauchte. Der Austausch in der Gruppe ist offenbar dazu geeignet, Ressourcen lebensweltlicher Unterstützung zu entwickeln. Die insgesamt positive Einschätzung der Elterngruppe im Vergleich zu der negativen Einschätzung der Sozialarbeiter_innen der Jugendämter kann auch darauf hinweisen, dass es für Eltern leichter ist anzuerkennen, dass sie Hilfe von anderen Eltern brauchen. Möglicherweise fällt es ihnen deshalb auch leichter, diese Hilfe anzunehmen und positiv zu bewerten.

Die gegensätzliche Bewertung der Maßnahmen von freiem und öffentlichem Träger durch die Adressat_innen korrespondiert zudem mit unterschiedlichen Arbeitssettings: Während im Fall des Jugendamtes eine individualisierte Bearbeitung erfolgt, handelt es sich bei der Form der Elterngruppe um eine kollektiv gefasste Intervention. Die Einschätzung der Co-Forschenden ist auch im Zusammenhang damit zu sehen, dass der Aspekt von Zwang und Kontrolle im Kontakt zwischen Eltern und Fachkräften der freien Träger als weniger präsent erlebt wird. Hierin spiegelt sich die von den Adressat_innen empfundene Aufgabenteilung zwischen Jugendamt und freien Trägern (vgl. Kap. 3.2.6): Das Jugendamt übt „Druck" aus. Die freien Träger fangen die Eltern auf und tragen zur „Entspannung" bei.

Mit Blick auf die „Gruppe" heben die Eltern positiv hervor, dass alle in der Gruppe ähnliche Probleme haben, dass sie sich und die anderen in ähnlichen Situationen erleben. Die mit der Hilfebedürftigkeit verbundene Stigmatisierung wird weniger gravierend empfunden, weil auch noch andere Menschen ähnlich gelagerte Erfahrungen machen. Probleme werden „unter Gleichen", mit Menschen aus ähnlichen Lebenswelten besprochen und bearbeitet. Die Teilnehmenden verfügen zudem über die Autonomie, selbst zu entscheiden, ob sie ihre Anliegen in der Gruppe verhandeln oder ein „Einzelgespräch" mit einer begleitenden Sozialarbeiterin in Anspruch nehmen. Sie bestimmen selbst, inwieweit und wem gegenüber sie sich öffnen.

Beeindruckt waren wir davon, wie die co-forschenden Eltern der Hamburger Beteiligungswerkstatt sich in die Forschungsgruppe einbrachten: Sie sprachen offen und differenziert über ihre Erfahrungen und die damit verbundenen Emotionen. Wir nehmen an, dass die Erfahrung der regelmäßigen, z.T. mehrjährigen Teilnahme, an einer durch einen freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe organisierten Elterngruppe ihre Fähigkeiten der Selbstwahrnehmung sowie der Artikulation in einer Gruppe unterstützte.[22]

[22] Wir haben in diesem Zusammenhang auch die Erfahrung gemacht, dass partizipative, in einer Gruppe durchgeführte, Forschungen dazu beitragen können, kollektiv über die Erfahrungen mit dem Hilfesystem zu reflektieren und daraus neue Perspektiven auf sich selbst zu gewinnen (vgl. Ackermann/Robin 2017: 97 ff.).

3.3.6 Wie „ein Baum“ in einem guten „Umfeld“ wachsen: Professionelle Hilfe und stärkende Lebensbedingungen

Abbildung 9: Wachsen wie ein "Baum" in einem guten "Umfeld"

Als Symbol für das Wieder-Erstarken und nicht zuletzt für die Stärke der Adressat_innen, haben die co-forschenden Eltern einen großen Baum gewählt. Im Zentrum der Fotografie steht der stabile Baumstamm eines Laubbaumes. Eine Mutter schildert die Entstehung der Aufnahme wie folgt:

Ausschnitt 34

> Und habe halt so ein Thema, was mich wieder runter bringt so gemacht. Habe einfach einen Baum fotografiert. Beim ersten Mal war da irgendwie ein Haus mit drauf zu doll. Deswegen habe ich dann noch ein zweites Foto von dem Baum gemacht. Erstmal, das sieht man auf dem Foto nicht gut, hat er schon herbstliche Farben und sieht dadurch sehr schön aus. Und er ist auch besonders groß. Das heißt, er hat schon viel durch gestanden in seinem Leben und ist trotzdem immer weitergewachsen.

Die co-forschenden Kinder und Eltern machen deutlich, dass ein Wieder-Erstarken und „Wachstum“ für sie nur in einem guten Umfeld möglich sind. Als förderlich wurde von den Eltern professionelle Hilfe angesehen, die sich an den Lebenswelten der Adressat_innen orientiert. Die Eltern betonen, dass ihrer Erfahrung nach Unterstützung aus den lebensweltlichen Bezügen einen ebenso wichtigen Faktor darstelle und es daher auf die Verbindung von professioneller und lebensweltlicher Unterstützung ankomme.

Der Baum repräsentiert im Diskurs der Beteiligten eine erfahrene Stärkung wie auch die Stärke der Eltern, mit herausfordernden Situationen umzugehen. Die Idee dabei ist auch, dass der Baum fest verwurzelt ist und gleichzeitig gelassen und beweglich auf Herausforderung reagieren kann.

Ausschnitt 35

> Ja und umso das Ganze durchzustehen, ist es eigentlich wichtig, dass man ein starkes Gerüst, innerliches Gerüst hat, weil man sich ja doch oftmals spalten muss, verbiegen muss.

Mit dem Baum verbunden wird überdies die Empfindung, zur Ruhe zu kommen, sich zu entspannen und „runter zu kommen“. Der Baum steht insofern auch dafür, sich trotz oftmals schwieriger biographischer Verläufe nicht aufzugeben und stark zu bleiben. Kinder und Eltern haben schon viel durchgestanden, sie sind dennoch „weiter gewachsen“.

Ausschnitt 36

> Das bezieht sich jetzt auf den Baum, genau. Und was dazu hilft, im Umgang mit dem Jugendamt teilweise gut umzugehen, sind zum Beispiel andere Eltern, die einem helfen in Krisen, diese Krise zu bestehen, Lösungsvorschläge machen, ja. Dann teilweise die Familienhilfe, dann wiederum das Umfeld, was einem seine eigenen Stärken teilweise vorführt, die ja einem selber teilweise gar nicht mehr bewusst sind, weil man nur Probleme, Probleme, Probleme (unv.) man schafft das alles nicht. Und wenn es dann diese Menschen nicht gäbe, wie Familienhilfe zum Beispiel, oder ein gesundes Umfeld, die einem Energie und Motivation bringen. Ja dann würden viele denke ich mal scheitern, oder scheitern halt, weil sie genau dieses nicht hatten.

Für Prozesse des eigenen Wieder-Erstarkens und des Wachstums ist das „Umfeld“ zentral, worauf die Eltern ebenfalls mit der Symbolik des Baums hinweisen. Besonders groß ist der Baum vor allem auch geworden, weil die Hilfe lebensweltliche Kontexte einbezieht, weil „andere Eltern“ und Familienhilfe gleichermaßen unterstützend wirken. Den Aspekt eines stützenden sozialen Umfeldes brachten die Eltern zudem mit der folgenden Fotografie in Verbindung. Sie zeigt eine Steinskulptur, auf der drei Personen zu sehen sind, die damit beschäftigt sind, eine große Scheibe, vielleicht ein großes Rad oder auch einen Mühlstein zu bewegen.

Abbildung 10: Das „Umfeld", die „Familie" und der „Job"

Die Fotografie symbolisierte für die Co-Forschenden die Herausforderungen im Alltag, die nur gemeinsam bewältigt werden können: Mit der Unterstützung von Fachkräften, aber vor allem auch gestärkt durch Arbeit und Familie, die zwar ebenfalls bewältigt werden müssen, aber den co-forschenden Eltern auch Kraft geben. Um Krisen zu überstehen, braucht es aus Sicht der Co-Forschenden den „Job“, die Arbeit und Freunde, die den Eltern die „eigenen Stärken vorführen“ und sie in ihrem Selbstbewusstsein stärken. Die Eltern fordern in diesem Sinne, Hilfen in einem breiten Verständnis anzusetzen und „ihre persönlichen Ressourcen aufzuwerten“ sowie überhaupt die Bedeutung von Familie, Freunden und Arbeit für das Wieder-Erstarken anzuerkennen.

Die in der Beteiligungswerkstatt co-forschenden Kinder und Jugendlichen betonen ebenfalls, wie wichtig Freundschaften für ihr Wohlbefinden sind. Umso dramatischer ist es, dass einige der Kinder davon berichtet, dass sie sich in einer sozial ausgegrenzten, tendenziell isolierten Situation befinden.

> Ausschnitt 37
>
> C: Ja, das (unv.) noch eins. In meiner Freizeit macht mich traurig, dass ich nicht oder fast nie draußen bin und mich auch nicht mit Freunden treffe.
>
> W: Aber das hast du heute auch schon mal gesagt. Du hast gesagt, das liegt oft am Regen.
>
> C: Nicht nur das. Ich kann auch nicht so viel raus. Meine Freundin Leo, die trifft sich (unv. spricht zu undeutlich) geht auch raus. Geht eigentlich nur mit ihren anderen Freundinnen. In der Schule ist sie auch nur mit ihren anderen Freundinnen (unv.) die ja auch nicht mehr – wird unterbrochen -
>
> C2: Das kenne ich. Bei meiner Freundin ist das auch so.

Die Kinder beschreiben in dieser und weiteren Passagen, dass sie sich in ihrer Freizeit mehr freundschaftliche Kontakte zu Gleichaltrigen wünschen, diese aber nicht immer realisieren können, wie sie sich dies vorstellen. Vielleicht wünschen sie sich auch daher schöne Spielplätze und Jugendzentren, an denen sich Freundschaften bilden können und pflegen lassen.

Kinder und Eltern machten uns darüber hinaus immer wieder darauf aufmerksam, dass sie über ein soziales Umfeld hinaus materielle Sicherheit brauchen, um im Alltag „funktionsfähig“ zu bleiben - und im Fall der Eltern ihre Aufgaben als Erziehungsberechtigte zu erfüllen. Sie weisen auf die Bedeutung gesicherten Wohnraums und materieller Sicherheit

als Grundlage für gutes Leben hin. Die Co-Forschenden machen in diesem Zusammenhang ebenfalls auf die Einschränkungen und ausschließenden Effekte aufmerksam, die mit einem Leben in Armutsverhältnissen einhergehen. Die Kinder berichten von Stigmatisierungen in der Schule, weil sie aus einer armen Wohngegend kommen oder alte Kleidung tragen. Sie wünschen sich reicher zu sein, wie ein „Rapstar“. Der Fotoapparat, als Symbol einer Konsumware, trat oft in das Zentrum unseres Austausches mit den Kindern. Mitunter hatten wir den Eindruck, dass die Kinder an der Forschung teilnahmen, um den Fotoapparat zu bekommen, dass für sie die materielle Belohnung, auch in Form von Säften oder Kuchen die wir im Laufe der Werkstätten bereitstellten, angesichts eines Mangelgefühls eine zentrale Bedeutung hatten.

Eine Mutter berichtet uns z.B., dass es ihr nicht gelang, die Beerdigung ihres Vaters zu finanzieren. Dieser war bereits vor einigen Wochen gestorben und wurde, so die Mutter, in einem „Kühlhaus“ verwahrt. Sie selbst hatte keine Mittel, um die Rechnung des Bestattungsunternehmens zu bezahlen und das Job-Center wollte die Finanzierung nicht übernehmen, weil der Bruder der Mutter Angaben schuldig geblieben war. Eine Verabschiedung vom Vater - bzw. für die Tochter vom Großvater - und auch die Ausübung eines zentralen gesellschaftlichen Rituals, der Beerdigung, war daher über Monate nicht möglich. All dies macht deutlich, dass materielle Armut den Ausschluss aus wichtigen Funktionsbereichen der Gesellschaft begünstigt und dies von den Co-Forschenden auch so erfahren wird.

Die co-forschenden Kinder und Eltern machten mit ihren Äußerungen immer wieder auf die Bedeutung eines stärkenden Umfeldes aufmerksam. Den Eltern ist wichtig, dass die Bedingungen des Aufwachsens für ihre Kinder verbessert werden, dass sie gute Schulen besuchen, ihre Freizeit genussvoll verbringen oder Sportvereine besuchen können. Eine Mutter begrüßte zudem, dass man neuerdings versuche, „auch Kindern aus armen Verhältnissen zu ermöglichen, einen Sportverein zu besuchen oder so. Und das war ja vorher auch nicht gegeben“.

Auf die Frage, was sie ändern würden, wenn sie Superkräfte hätten, antworten die co-forschenden jungen Menschen z.B., es müsse bessere Möglichkeiten geben, die Freizeit zu gestalten, etwa Musik mit Freunden in einem Jugendzentrum zu machen. Ein Mädchen fordert, die Spielplätze dürften nicht so alt sein und sollten besser gepflegt werden. Die Kinder und Jugendlichen wünschen sich funktionierende Schwimmbäder und andere Orte für sportliche Betätigung, an denen sie Gleichaltrige treffen können. Ein neunjähriger Junge,

dessen Eltern geflüchtet waren, sagt auf die Frage, was er ändern würde: Wenn er Superkräfte hätte, würde er Kriege stoppen. Außerdem wolle er „machen“, dass Miete kostenlos sei und Strom nur wenig koste, damit alle Menschen gute Wohnungen hätten.

All dies weist darauf hin, dass Kinder wie Eltern aus dem Feld der Hilfen zur Erziehung sich wünschen, was wir doch eigentlich alle brauchen: Ein gutes, materiell gesichertes und gewaltfreies Umfeld, das zu sicherem Aufwachsen und Wieder-Erstarken beiträgt.[23]

[23] Es geht mithin um nicht weniger als um den „sozialpädagogischen“ Impuls, sich darüber Gedanken zu machen, wie ein Ort beschaffen „sein muss, damit ein Subjekt an ihm leben und sich entwickeln kann“ (Winkler 1988: 278).

4 Zusammenfassung und Ausblick: Zwischen Entmutigung und Wieder-Erstarken

Die vorliegenden Forschungsergebnisse zeigen ein vielfältiges Spektrum von Erfahrungen, die Kinder und Eltern in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe machen. Zugleich kristallisieren sich einige Konturen heraus: Die Erfahrungen der Co-Forschenden bewegen sich von dem „Gongschlag“, dem Erschrecken angesichts der ersten Kontaktaufnahme des Jugendamtes, über entmutigende Erfahrungen bis hin zum Erleben eines Wieder-Erstarkens. Dies wird hier zur Übersicht noch einmal zusammengefasst, um abschließend einen Ausblick zu geben.

4.1 Zusammenfassung

Gerade bei den ersten Kontakten mit der Kinder- und Jugendhilfe sind die co-forschenden Kinder und Eltern häufig verunsichert (Kap 3.1). Ihre Erwartungen sind von einem Negativbild des Jugendamtes geprägt. Die Eltern fragen sich, was sie falsch gemacht haben, warum gerade sie in den Fokus des Jugendamtes gerieten und welche Konsequenzen sich hieraus ergeben. Sie bekommen es mit der Angst zu tun und fürchten Interventionen durch die zuständigen Sozialarbeiter_innen. Andere Adressat_innen versuchen, Zugang zu Hilfen zu bekommen, fühlen sich aber mit ihren Anliegen zurückgewiesen. Sie haben den Eindruck, beim Jugendamt gegen „Mauern“ zu laufen. Nicht zuletzt entwickeln die Adressat_innen innere Widerstände gegenüber der Kinder- und Jugendhilfe.

Ist der Kontakt zum Jugendamt erst einmal hergestellt, so machen Kinder und Eltern häufig zunächst entmutigende Erfahrungen (Kap. 3.2). Sie erleben eine Organisation, die sie als „überfordert“ wahrnehmen, und in der es mitunter zugehe wie in einem „Vogel-“ oder „Hühnerhaus“. Die Co-Forschenden berichten von wiederkehrenden Zuständigkeitswechseln, die zu Abbrüchen in Arbeitsbeziehungen und Arbeitsprozessen führen. Dies ist umso problematischer, weil die jungen Menschen und Eltern sich typischerweise selbst „überfordert“ fühlen und sich in krisenhaften Situationen befinden, wenn sie in Kontakt mit der Kinder- und Jugendhilfe kommen. Kinder und Eltern begegnen – so die Erfahrung der Co-

Forschenden – überforderten Mitarbeiter_innen, die keine Kraft mehr haben, die schweren Geschichten der Adressat_innen anzuhören und sich nur noch einzelne Fälle „herauspicken“, in denen das Nötigste getan wird. Dies führt zum Erleben, Kinder und Eltern würden mitunter zur bloßen „Nummer“ in der Fallbearbeitung des Jugendamtes. Angesichts von Kontrolle und Sanktion fühlen sich die Co-Forschenden teilweise sogar „wie am Halsband“ des Jugendamtes. Demgegenüber wünschen sie sich eine respektvolle, individuelle und zugleich sachliche Bearbeitung ihrer Anliegen.

Nicht zuletzt haben die Eltern den Eindruck, dass freie Träger und der öffentliche Träger unterschiedliche Handlungsweisen verfolgen. Die Interventionen des Jugendamtes werden eher als belastend, die der freien Träger eher als unterstützend angesehen. Diese Aufspaltung zwischen Hilfe und Kontrolle erzeugt bei den Eltern den Eindruck, zwischen den Institutionen zu stehen und zerrissen zu sein.

Den „entmutigenden“ Erfahrungen im Kontakt mit dem System der Kinder- und Jugendhilfe stehen Erfahrungen des Wieder-Erstarkens gegenüber (Kap. 3.3). Die Eltern berichten, dass sie Hilfe insbesondere dann als zielführend erleben, wenn die Fachkräfte sich ihnen zuwenden und ihnen „den Rücken stärken“. Sie fordern, dass Kinder und Eltern in Hilfeprozessen eine dritte Partei, „einen großen Bruder“, zur Seite gestellt bekommen sollten, der die Adressat_innen in der Vertretung ihrer Interessen unterstützt. [24]

Als stärkend beschreiben die Co-Forschenden zudem, wenn sich Sozialarbeiter_innen ihnen empathisch zuwenden, ihnen wie „Seelsorgerinnen“ nahekommen und sich ihrer Probleme akzeptierend annehmen, statt sofort eine Veränderung zu verlangen. Die beteiligten Eltern beschreiben, wie eine wohlmeinende Unterstützung in der Klärung familiärer Konflikte zu einem Wieder-Erstarken beitragen kann. Sie wünschen sich eine Anlaufstelle für Kinder und Eltern in Krisen und schätzen es, wenn Hilfen zur Entspannung von persönlichen und familiären Konflikten beitragen.

Kollektive, gruppenbezogene Hilfeformen werden von den co-forschenden Eltern ebenso als stärkend beschrieben. Sie schildern, dass gerade der Kontakt mit Menschen, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben, unterstützend wirkt. Hintergrund dieses Erlebens ist die

[24] Denkbar wäre es z. B., Modelle zu entwickeln, in denen Kinder und Eltern als Mentoren tätig werden, um als „großer Bruder“ oder dritte Partei für die neuen Adressat_innen mehr Transparenz herzustellen. Dies würde auch bedeuten, dem Wissen von Kindern und Eltern mehr Anerkennung zu zollen und sie vermehrt an der Produktion des Wissens über, sowie an der Gestaltung von alltäglichen Prozessen in der Kinder- und Jugendhilfe zu beteiligen.

Teilnahme einiger Eltern an einem von Professionellen begleiteten Gruppenangebotes, im Kontext dessen sich Eltern, die Adressat_innen der Kinder- und Jugendhilfe sind, regelmäßig treffen. Positiv bewertet wird dabei der freiwillige Charakter der Gruppe, sowie dass der Kontakt zu anderen Adressat_innen dazu genutzt werden kann, lebensweltliche Netzwerke aufzubauen.

Nicht zuletzt betonen die Co-Forschenden, dass für ein Wider-Erstarken ein förderliches „Umfeld“ notwendig ist. Sie fordern eine bessere materielle Absicherung und funktionierende Infrastrukturen für Kinder und Eltern.

4.2 Ausblick

Im Rückblick auf die Forschungsergebnisse lässt sich für Sozialarbeiter_innen im Feld der Kinder- und Jugendhilfe zusammenfassend festhalten: Kinder und Eltern wünschen sich Sozialarbeiter_innen, die ihnen offen und wohlwollend begegnen, die sie empathisch anhören und ihnen zur Seite stehen, wenn es darauf ankommt. Sie schätzen verbindliche Arbeitsbeziehungen und Arbeitsprozesse. Die co-forschenden Kinder und Eltern fordern mehr Mitsprache an den sie betreffenden Entscheidungen, sowie an Fragen der Problemkonstruktion und -bearbeitung, daran, was als Problem gilt und wie es bearbeitet wird.

Es wäre jedoch viel zu kurz gegriffen, die Verantwortung für eine Weiterentwicklung des Kinder- und Jugendhilfesystems bei den einzelnen Fachkräften zu sehen. Um eine entsprechende Form jugendamtlicher Sozialarbeit zu ermöglichen, gilt es förderliche Kontextbedingungen zu gestalten. Hierzu kommen zumindest Maßnahmen der Organisationsentwicklung wie auch der Sozialpolitik in Frage.

Erstens ginge es darum, die Hamburger Jugendämter als verlässliche Organisationen zu entwickeln, die in der Lage sind, die komplexen Hilfebedarfe zu verarbeiten und ihren Mitarbeiter_innen hierzu förderliche Arbeitsbedingungen zur Verfügung stellen. Dies kann bedeuten, wie die Co-Forschenden vorschlagen, die Fürsorge für das Personal zu verbessern. Angesichts des Bildes vom „Hühnerhaus“ für die Organisation des Jugendamtes wäre auch darüber nachzudenken, wie zu einer Beruhigung des Arbeitsklimas, zu größerer Sicherheit, vielleicht Gelassenheit, in der Bearbeitung von Fällen zurückgefunden werden kann. Die Empfehlung der co-forschenden Eltern, das Jugendamt müsse sich besser strukturieren und vor allem seine Aufgaben und Arbeitsweisen noch deutlicher in die Organisationsumwelt

kommunizieren, kann in diesem Kontext als ein weiterer möglicher Entwicklungspfad verstanden werden.

Mit Blick auf die Organisation des Jugendamtes schilderten die co-forschenden Eltern immer wieder, die Fachkräfte hätten kaum genügend zeitliche Kapazitäten für ihre Anliegen. Bei besonderer Zeitknappheit würden die Adressat_innen zudem zunehmend „zur Nummer" oder „abgekanzelt". Demgegenüber legen die Forschungsergebnisse aus dem Kontext der Beteiligungswerkstatt nahe, dass aus Perspektive von Kindern und Eltern eine Konzeption von Sozialarbeit präferiert wird, in der die Fachkräfte sich mit größerer Aufmerksamkeit den Kontakten zu den Adressat_innen zuwenden können.

Möglicherweise spiegelt sich in der Beobachtung der Eltern eine Entwicklung in der Konzeption bundesdeutscher Jugendämtern überhaupt: Noch vor einigen Jahren stand eine Orientierung an aufsuchender Arbeit im Vordergrund, die Wolff (1983) als „Produktion von Fürsorglichkeit" kennzeichnete. Die Sozialarbeiter_innen pflegten engere Kontakte zu Familien und waren aufsuchend in den Familien tätig. Heute scheint die Entwicklung eher in Richtung der Herstellung „darstellbarer" oder „begründbarer Entscheidungen" zu gehen (vgl. Ackermann 2017). Die Fachkräfte agieren als Manager_in oder Entscheider_in im Fall, nicht so sehr als fürsorgliche, lebensweltnahe Sozialarbeiter_in. Interessant wäre es, die beiden Konzeptionen jugendamtlicher Fallarbeit nicht gegeneinander auszuspielen, sondern zu prüfen, wie es eventuell gelingen kann, Fürsorglichkeit und begründetes Entscheiden miteinander zu verbinden.

Eine solche Ausrichtung in den Jugendämtern, in der die Sozialarbeiter_innen stärker in Familien eingebunden wären, würde aber bedeuten, das System der Kinder- und Jugendhilfe insgesamt umgestalten zu müssen. Die Sozialarbeiter_innen der Jugendämter hätten dann wieder mehr Aufgaben im Kontakt mit den Adressat_innen zu übernehmen, was auch heißen würde, dass weniger Aufgaben an freie Träger abgegeben werden könnten.

Kinderschutz bedeutet – auch mit Blick auf die Erfahrungen der Co-Forschenden und die Forschungsergebnisse aus der Beteiligungswerkstatt – ein förderliches „Umfeld" für Kinder und Eltern zu schaffen, damit diese „wachsen können wie ein Baum". Hierzu können Formen kollektiver Unterstützung, etwa in Form der Elterngruppe beitragen. Für gute Lebensbedingungen braucht es überdies - worauf die Co-Forschenden hinweisen - Infrastrukturen, Kindergärten, Schulen, Spielplätze und andere Einrichtungen für Kinder und Eltern. Der Stärkung des Kindeswohls und von Kinderrechten darf insofern nicht auf

professionelle Interventionen, gar auf Nothilfe, verengt werden, er müsste vielmehr als sozialpolitische Strategie gedacht werden.

Lohnenswert wäre auch ein weiteres Nachdenken darüber, wie sich – innerhalb oder außerhalb des Jugendamtes – Orte etablieren lassen, die für junge Menschen und Eltern als Anlaufstelle in Krisensituationen fungieren können, ohne dass die Adressat_innen immer gleich fürchten müssten, zur „Nummer“ zu werden oder „am Halsband“ geführt zu werden. Denn wie die Eltern immer wieder betonen: Es gibt viele Familien, die Hilfe brauchen und auch wollen. Ob und wie das gelingen kann, muss offenbleiben, weil eine Orientierung an der Vorstellung eines nicht-strafenden Kinderschutzes größere, politische Umsteuerungs-bemühungen voraussetzen würde.

Noch eine andere Schlussfolgerung lässt sich aus der Arbeit mit der Beteiligungswerkstatt ziehen: Die Adressat_innen der Kinder und Jugendhilfe sind durchaus auskunftsfähig, sie können ihre Lebenssituationen differenziert einschätzen und haben einen klaren Blick für die institutionellen Zusammenhänge, in denen ihnen Hilfen zukommen soll. Ihre Erfahrungen machen auf Problemfelder aufmerksam, die es künftig zu bearbeiten gilt. Es ist daher sinnvoll, sie auch in Zukunft nicht nur einzubeziehen, wenn Entscheidungen zu treffen sind, die sie selbst, ihre Kinder und Familien betreffen. Vielmehr müsste perspektivisch vermehrt darüber nachgedacht werden, Kinder und Eltern systematisch, kollektiv und strukturell verankert an der Gestaltung und Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zu beteiligen.

5 Literatur

Abbott, Andrew (2014): The system of professions: An essay on the division of expert labor: University of Chicago Press.

Ackermann, Timo (2017): Über das Kindeswohl entscheiden. Zur Fallarbeit im Jugendamt. Bielefeld: transcript.

Ackermann, Timo; Robin, Pierrine (2014): Kinder im Kinderschutz. Zur Konstruktion von Agency in amtlichen Entscheidungsprozessen. In: Doris Bühler-Niederberger, Lars Alberth und Steffen Eisentraut (Hg.): Kinderschutz. Wie kindzentriert sind Programme, Praktiken, Perspektiven? Weinheim: Beltz Juventa, S. 64–81.

Ackermann, Timo; Robin, Pierrine (2016): Children in Child Protection Processes.. In: Florian Esser, Meike Baader, Tanja Betz und Beatrice Hungerland (Hg.): Reconceptualising Agency and Childhood. New perspectives in Childhood Studies: Routledge, S. 243–255.

Ackermann, Timo; Robin, Pierrine (2017): Partizipation gemeinsam erforschen. Die Reisende Jugendlichen-Forschungsgruppe (RJFG) - ein Peer Research-Projekt in der Heimerziehung. Hannover: EREV.

Bitzan, Maria; Bolay, Eberhard (2017): Soziale Arbeit - die Adressatinnen und Adressaten. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Bitzan, Maria; Bolay, Eberhard; Thiersch, Hans (Hg.) (2006): Die Stimme der Adressaten. Empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen mit der Jugendhilfe. Weinheim, München: Juventa.

Bradbury, Hilary; Reason, James (2003): Action Research. An Opportunity for Revitalizing Research Purpose and Practices. In: *Qualitative Social Work* 2 (2), S. 155–175.

Brandhorst, Felix (2015): Kinderschutz und Öffentlichkeit. Der "Fall Kevin" als Sensation und Politikum. Wiesbaden: Springer VS.

Breuer, Franz (2010): Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung für die Forschungspraxis. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwissenschaften.

Bühler-Niederberger, Doris; Alberth, Lars; Eisentraut, Steffen (2014): Das Wissen vom Kind – generationale Ordnung und professionelle Logik im Kinderschutz. In: Barbara Bütow, Marion

Pomey, Myriam Rutschmann, Clarissa Schär und Tobias Studer (Hg.): Sozialpädagogik zwischen Staat und Familie. Alte und neue Politiken des Eingreifens. Wiesbaden: Springer, S. 111–131.

Charmaz, Kathy (2014): Constructing Grounded Theory. 2. Aufl. London: SAGE.

Deutsche AIDS-Hilfe e. V.: Unsere Stimmen gegen Diskriminierung. Ein Photovoice-Projekt mit HIV-positiven Migrant/inn/en. Online verfügbar unter Abruf unter: http://www.aidshilfe.de/de/shop/afrolebenvoice-unsere-stimmen-gegen-diskriminierung, zuletzt geprüft am 04.05.2017.

Fegert, Jörg M.; Ziegenhain, Ute; Fangerau, Heiner (2010): Problematische Kinderschutzverläufe. Mediale Skandalisierung, fachliche Fehleranalyse und Strategien zur Verbesserung des Kinderschutzes. Weinheim: Juventa (Studien und Praxishilfen zum Kinderschutz).

Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L. (2007): Time for dying. New Brunswick: Aldine Transaction.

Goffman, Erving (1961/1972): Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Goffman, Erving (1989): On Fieldwork. In: *Journal of Contemporary Ethnography* 18 (2), S. 123–132.

Graßhoff, Gunther (Hg.) (2013): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer.

Graßhoff, Gunther; Paul, Laura; Yeshurun, Stéphanie-Aline (2015): Jugendliche als Adressatinnen und Adressaten der Jugendhilfe. Rekonstruktionen von jugendlichen Biografien im Kontext von Jugendarbeit und Erziehungshilfe. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Hammersley, Martyn; Atkinson, Paul (2007): Ethnography. Principles in Practice Third Edition. Hoboken: Taylor & Francis.

Hitzler, Sarah (2012): Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Homfeldt, Hans Günther; Schröer, Wolfgang; Schweppe, Cornelia (2008): Vom Adressaten zum Akteur. Soziale Arbeit und Agency. Opladen: Budrich.

Juhila, Kirsi (2003): Creating a "bad" Client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. In: Chris Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton und Darja Poso (Hg.): Construct-

ing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices. London and New York: Jessica Kingsley, S. 83–95.

Kemmis, Stephen; McTaggart, Robin (2007): Participatory Action Research. Communicative action and the public sphere. In: Norman K. Denzin und Yvonna S. Lincoln (Hg.): Strategies of qualitative inquiry, Bd. 3. Los Angeles: SAGE, S. 271–330.

Klatetzki, Thomas (2010): Zur Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation als Typus. In: Thomas Klatetzki (Hg.): Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 7–24.

Lopez, Ellen; Eng, Eugenia; Randall-David; Elizabeth; Robinson, Naomi (2005): Quality-of-life concerns of African American breast cancer survivors within rural North Carolina. Blending the techniques of photovoice and grounded theory. In: *Qualitative Health Research* 15 (1), 99–115.

Luhmann, Niklas (2000): Organisation und Entscheidung. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Oelerich, Gertrud; Schaarschuch, Andreas (Hg.) (2005): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert sozialer Arbeit. München: Reinhardt. Online verfügbar unter http://www.gbv.de/dms/hbz/toc/ht014289688.pdf.

Paugam, Serge (2014): L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux. Paris: Presses universitaires de France.

Pluto, Liane (2007): Partizipation in den Hilfen zur Erziehung. Eine empirische Studie. München: Dt. Jugendinst.

Robin, Pierrine (2013): L’évaluation de la maltraitance. Comment tenir compte de la perspective de l’enfant ? Rennes: Presses Universitaires de Rennes (PUR).

Schütze, Fritz (1983): Biographieforschung und narratives Interview. In: *Neue Praxis* 13 (3), S. 283–293.

Schütze, Fritz (1992): Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. In: W. Dewe, Ferchhoff und F.-O. Radtke (Hg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen: Leske + Budrich, S. 132–170.

Seibel, Wolfgang (2017): Verwaltung verstehen. Eine theoriegeschichtliche Einführung. 2. Auflage. Berlin: Suhrkamp (Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, 2200).

Thiersch, Hans (1995): Lebenswelt und Moral: Beiträge zur moralischen Orientierung Sozialer Arbeit: Beltz Juventa.

Thiersch, Hans; Grunwald, Klaus; Köngeter, Stefan (2012): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Werner Thole (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag, S. 175–196.

Tillard Bernadette (2004): Observation ethnographique des interactions TISF – Familles. Rapport final. Abruf unter: https://www.onpe.gouv.fr/system/files/ao/tillard04_tisf.pdf., 21.04.2018.

Tobis, David (2013): From Pariahs to partners: How parents and their allies changed New York city's child welfare system: Oxford University Press.

Unger, Helga von (2014): Partizipative Forschung. Einführung in die Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verl für Sozialwiss.

Urban-Stahl, Ulrike (2011): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Eine Bestandsaufnahme unter besonderer Berücksichtigung des möglichen Beitrags zum "Lernen aus Fehlern im Kinderschutz". Aufl.: 2.10.10.11. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) (Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz Expertise, 1).

Urban-Stahl, Ulrike; Jann, Nina (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder-und Jugendhilfe: mit Materialbeispielen und Online-Materialien: Reinhardt.

Wang, Caroline; Burris, Mary Ann (1997): Photovoice: Concept, methodology, and use for participatory needs assessment. In: *Health education & behavior* 24 (3), S. 369–387.

Wang, Caroline C. (1999): Photovoice: A participatory action research strategy applied to women's health. In: *Journal of Women's Health* 8 (2), S. 185–192.

Wang, Caroline C. (2006): Youth participation in photovoice as a strategy for community change. In: *Journal of community practice* 14 (1-2), S. 147–161.

Wang, Caroline C.; Yi, Wu Kun; Tao, Zhan Wen; Carovano, Kathryn (1998): Photovoice as a participatory health promotion strategy. In: *Health promotion international* 13 (1), S. 75–86.

Wolff, Reinhart; Ackermann, Timo; Biesel, Kay; Brandhorst, Felix; Heinitz, Stefan; Patschke, Mareike (2013a): Dialogische Qualitätsentwicklung im kommunalen Kinderschutz. Praxisleitfaden. Bonn: Nationales Zentrum für Frühe Hilfen.

Wolff, Reinhart; Flick, Uwe; Ackermann, Timo; Biesel, Kay; Brandhorst, Felix; Heinitz, Stefan; Robin, Pierrine (2013b): Kinder im Kinderschutz. Zur Partizipation von Kindern und Jugendlichen im Hilfeprozess. Eine explorative Studie. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH) (Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz Expertise, 2).

Wolff, Stephan (1983): Die Produktion von Fürsorglichkeit. Münster: Votum Verlag GmbH.

Wolff, Stephan (2012): Wege ins Feld. Varianten und ihre Folgen für die Beteiligten und die Forschung. In: Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 9. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 334–349.

Woodgate, Roberta L., Zurba, Melanie; Tennet, Pauline: Worth a Thousand Words? Advantages, Challenges and Opportunities in Working with Photovoice as a Qualitative Research Method with Youth and their Families. In: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum Qualitative Research* 2017 (18).

6 Erläuterungen zu den Transkriptionen

Die Versprachlichungen der co-forschenden Kinder und Eltern werden mit „C“, bei mehreren Sprechenden mit „C1“, „C2“ und „C3“ gekennzeichnet. Die Äußerungen und Fragen der begleitenden Wissenchaftler_innen sind mit „W“ markiert. Unverständliche Äußerungen werden als (unv.) notiert.

7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Der „Gongschlag“ 23
Abbildung 2: "Gegen Mauern laufen" und "innere Mauern" 29
Abbildung 3: Das "Vogel"- oder "Hühnerhaus" 35
Abbildung 4: „Brüche“ erleben 39
Abbildung 5: "Struktur ins Depot bringen" 43
Abbildung 6: „Zur Nummer werden“ 46
Abbildung 7: „Ein Halsband um den Hals“ 50
Abbildung 8: Die „Brücke“ und „zwischen den Fronten“ stehen 55
Abbildung 9: Wachsen wie ein "Baum" in einem guten "Umfeld" 70
Abbildung 10: Das „Umfeld", die „Familie" und der „Job" 72
Abbildung 11: Forderungen der Eltern anlässlich der Präsentation vor der Enquete-Kommission 88

8 Anhang: Forderungen von Kindern und Eltern auf einen Blick

Abbildung 11: Forderungen der Eltern anlässlich der Präsentation vor der Enquete-Kommission

Dieser Abschnitt versammelt einige der zentralen Forderungen der co-forschenden Kinder und Eltern, die bereits in unserem Bericht angeklungen sind. Die obenstehende Fotografie zeigt Stichpunkte zu Forderungen der Eltern, die auf Moderationskarten notiert wurden. Anlässlich der Präsentation vor der Enquete-Kommission wurden diese Forderungen in Form der Moderationskarten an anwesende Politiker_innen und Wissenschaftler_innen überreicht. Wir möchten die Forderungen hier der Übersicht halber zusammenfassen und strukturieren.

Forderungen der Eltern an Sozialarbeiter_innen in der Kinder und Jugendhilfe:

- „Streben nach gemeinsamer Basis“: Sozialarbeit sollte auf das gemeinsame Verstehen von Situationen, Verständigung und Absprachen setzen.
- „Hilfen gezielter einsetzen“: Maßnahmen der Kinder- und Jugendhilfe sollten weniger als „Experimente“ verstanden, sondern „präziser“, an den Bedürfnissen von Eltern und Kindern orientiert, eingesetzt werden.
- „Ideen statt Befehle“: Die Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter_innen und Adressat_innen sollte nicht sanktionierend-direktiv sondern eher anregend-kreativ gestaltet werden und dabei die Teilhabe an Entscheidungsprozessen befördern.
- „Pflegefamilien genauer überprüfen“: Die Fachkräfte sollten sich nicht einseitig auf die Seite von Pflegefamilien stellen, Pflege- und Herkunftsfamilien ‚mit einem Maß messen‘ und den Eltern eine „Chance“ geben.
- „Aufklärung über Rechte“: Kinder und Eltern sollten über ihre Rechte im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe besser informiert werden.
- „Besserer Schutz für Kinder suchtkranker Eltern“: Kinder suchtkranker Eltern sollten besser geschützt werden, um spätere biographische Folgen abzuwenden.
- „Hilfe auf der Seite der Eltern“: Sozialarbeiter_innen sollten auf Seiten der Adressat_innen stehen, respektvoll mit ihnen zusammenarbeiten und sich für sie einsetzen.

Forderungen der Eltern zur Weiterentwicklung der Organisation des Jugendamtes

- „Mehr Personal“: Sozialarbeiter_innen müssen genügend Zeit haben, um sich mit Ruhe und „Kraft“ den „schweren Geschichten“ der Adressat_innen zuwenden zu können. Dazu müsste auch die Arbeitsfähigkeit des Personals regelmäßig überprüft und die Personalfürsorge verbessert werden.

- „Passende Sachbearbeiter mit Umtauschrecht“: Es kommt auf die Beziehung zwischen Sozialarbeiter_innen und Adressat_innen an; wie bei in einem therapeutischen Verhältnis wäre eigentlich ein „Umtauschrecht“ wünschenswert.
- „Ombudsstellen“: Kindern und Eltern beim Eintritt in die Kinder- und Jugendhilfe eine Stelle oder Person, „einen großen Bruder“ zur Seite stellen, die sie unterstützt; eine solche Funktion könnte eventuelle von einer Ombudsstelle übernommen, müsste aber vielleicht auch neu entworfen werden.
- „Übersichtliches System ausarbeiten“: Die organisationale Struktur des Jugendamtes klären und „Struktur ins Depot bringen“.
- „Klarheit, wofür das Jugendamt steht“: Den Adressat_innen die Aufgaben des Jugendamts transparent machen, damit die wissen, was sie zu erwarten haben.
- „Hemmschwellen abbauen“: Zugänge zu Hilfen erleichtern, „Mauern“ und Hemmschwellen abbauen. Es sollte beim Jugendamt z.B. eine Notrufnummer geben, die Kinder und Eltern jederzeit anrufen können.
- „Vermeidung von Personalwechseln“: Kontinuität in der Bearbeitung durch freie und öffentliche Träger gewährleisten.
- In diesem Zusammenhang: „gemeinsame Einarbeitung aller Beteiligten bei Mitarbeiterwechseln“, um Wissenstransfer zu gewährleisten und damit man nicht immer ‚bei Null‘ anfangen muss.
- „Neuer Name“: Das Jugendamt sollte vielleicht besser „Amt für Familien“, „Amt für Familienhilfe“ oder „Amt für Familienunterstützung“ heißen.

Forderungen der Kinder:

- Sozialarbeiter_innen, die nicht so viel „herumkommandieren“, sondern für einen da sind und auf der Seite von Kindern und Eltern stehen.
- Eine Tagesgruppe, in der die Sozialarbeiter_innen „nicht so streng“ sind und auch mal bei den Hausarbeiten helfen.
- Kontakt zu allen Familienmitgliedern möglich machen, auch wenn die Eltern sich gestritten haben.
- Gute Freizeiteinrichtungen, Spielplätze und Schwimmbäder.
- Gewaltfreiheit in der Schule, in der Familie und der Gesellschaft - kein Krieg.
- Diskriminierung und Mobbing an Schulen sollte unterbunden werden. Kinder die davon betroffen sind, sollen Hilfe bekommen.

- Weniger Regeln in der Schule.
- Günstiger Wohnungen für alle; Wasser und Strom sollte umsonst sein oder möglichst wenig kosten.
- Weniger Verpflichtungen, mehr Freizeit und Zeit, um in Ruhe zu essen und Freund_innen zu treffen.
- Ein Jugendamt, wo die Sozialarbeiter_innen (weiterhin) „so nett und organisiert“ und „hilfsbereit“ sind.
- Anerkennung der Meinung von Kindern und Jugendlichen in der Kinder- und Jugendhilfe - weniger „Besserwisserei“.