

Brandl-Nebehay A, Russinger U (1995) Systemische Ansätze im Jugendamt - Pfade zwischen Beratung, Hilfe und Kontrolle. Z System Ther 13/2: 90-104

## **Systemische Ansätze im Jugendamt - Pfade zwischen Beratung, Hilfe und Kontrolle**

Andrea Brandl-Nebehay, Ulrike Russinger

### **Zusammenfassung**

Die Autorinnen unternehmen den Versuch, systemische Konzepte auf ihre Relevanz für ihre eigene sozialarbeiterische Alltagspraxis in einem Wiener Jugendamt zu überprüfen. Es werden vier Handlungsfelder (Beratung, Service, Versorgen/Fürsorgen, Erziehung) dargestellt, die sich inhaltlich (psychosoziale Konflikte vs. materielle Probleme) und nach dem Grad der Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme seitens der KlientInnen (Eigeninitiative vs. Kontrolle) voneinander unterscheiden lassen. Anhand des Konstrukts des "Problemsystems" wird überlegt, wie die Position des Jugendamtes zur Schaffung und Aufrechterhaltung von Problemen beitragen kann. Klärung des eigenen Auftrags, Transparenz in der Handhabung von Kontrollfunktionen und Hilfsangeboten sowie Kooperation zwischen den Helfersystemen können zur Deeskalation und Komplexitätsreduktion beitragen.

### **Was kann spannender sein, als im Jugendamt zu arbeiten? oder: Widersprüche als Herausforderung**

Am Jugendamt "sozial zu arbeiten" ist ein abwechslungs- und erlebnisreiches Unterfangen, das die Anforderung stellt, sich ständig auf verschiedensten Handlungsebenen zu bewegen. Man/frau hat mit Menschen (vom Säugling bis zur Großelterngeneration) in vielerlei familiären und institutionellen Systemen und mit unterschiedlichsten Problemlagen (von psychologischen Konflikten bis zu massiven ökonomischen Notsituationen) zu tun, all dies in immer neuen Mischungsverhältnissen.

Sozialarbeit am Jugendamt ist durch viele Widersprüche gekennzeichnet. Neben dem bekannten, vieldiskutierten Hauptdilemma des Auftrags zu Hilfe bei gleichzeitiger Kontrolle tun sich zahlreiche, miteinander verknüpfte "Nebenwidersprüche" auf:

- Am Jugendamt arbeitende Sozialarbeiter sind als "*GeneralistInnen*" "für alles", was mit Kindern und Jugendlichen zu tun hat, "irgendwie" zuständig; die "echten ExpertInnen" (so das Selbst- und Fremdbild) arbeiten aber in anderen, spezialisierten Stellen.
- Gemäß ihrer "diffusen *Allzuständigkeit*" (Thiersch, nach Hollstein-Brinkmann 1993) sollten SozialarbeiterInnen in der Kunst geübt sein, unvereinbare und einander widersprechende Aufträge handzuhaben. "Nicht nur, daß sich die Sozialarbeiterin in ihrem Feld mit den verschiedensten Interessen auseinandersetzen muß (z.B. die legalen Interessen des Gesetzgebers, die emotionalen Interessen eines Jugendlichen, die materiellen Interessen eines Elternteils u.v.m.) - darüber hinaus sind diese Interessen einander oft diametral entgegengesetzt." (Liechti et al.1989, S.221).
- Dieses "unvermittelte Nebeneinander von Theorie und Praxis" (Schmitz, 1991) ebnet den Weg zu einer *Einweg-Kommunikation* zwischen psychotherapeutischen und sozialarbeiterischen Ansätzen. Während SozialarbeiterInnen sich wißbegierig am psychotherapeutischen Markt umsehen, um neue Methoden (nicht immer preisgünstig) einzukaufen - letzter Schrei sind systemische Aus- und Weiterbildungen - , fristet der sozialarbeiterische Methoden- und Erkenntnisschatz ein unbeachtetes, leicht verstaubt anmutendes Ladenhüterdasein.
- Die dürftige publizistische Tätigkeit ist in einer zirkulären Schleife mit dem geringen *sozialen Prestige* von SozialarbeiterInnen verfangen, was eine Interpunktion wenig sinnvoll erscheinen läßt: Passiert so wenig theoretische Auseinandersetzung, weil sich SozialarbeiterInnen die konzeptionelle Aufbereitung und Vermarktung ihres Könnens nicht zutrauen bzw. damit auf wenig Interesse stoßen und /oder findet ihre Arbeit so wenig Beachtung, weil sie nicht veröffentlichen?
- Innerhalb von sozialarbeiterischen Handlungsfeldern stehen die Kolleginnen, die in Jugendämtern arbeiten, an unterster Stelle der Skala prestigeträchtiger Tätigkeiten. Es gilt in der "Szene" als viel schicker, in sozialen Projekten mit Randgruppen zu arbeiten, denen möglichst ein gewisser Reiz der Exotik anhaftet, als mit denselben Randgruppen im Rahmen des Jugendamtes zu tun zu haben. Im Verhältnis zu therapeutisch definierten Handlungsfeldern verhält es sich nicht anders: Obwohl es schwieriger (da vielschichtiger) ist, ein Beratungsgespräch im institutionellen Kontext z.B. eines Jugendamtes zu führen als ein Gespräch ähnlichen Inhaltes im vergleichsweise wohldefinierten Setting einer Beratungsstelle oder einer psychotherapeutischen Praxis, ist letztere Tätigkeit ungleich prestigeträchtiger (und auch besser bezahlt).
- Im konkreten Ablauf jugendamtlicher Praxis klafft zwischen *administrativen* und *inhaltlichen Arbeitsaufträgen* eine große Lücke. Während formal-bürokratische Abläufe minutiös geregelt sind (und sich in unzähligen Formularen materialisieren), bleibt die Sozialarbeiterin in inhaltlicher und methodischer Hinsicht weitgehend auf ihre eigenen Ressourcen zurückgeworfen. Es ist genau festgelegt, welche Aktenbögen und Berichte in wievielfacher Ausfertigung an welche Stellen zu schicken sind, etwa im Fall der Fremdunterbringung eines Kindes; für alle davor liegenden Überlegungen, Arbeitsschritte und oft in das

Schicksal anderer Menschen unmittelbar eingreifenden Entscheidungen sind hingegen nur vage Richtlinien (z.B. "Gefährdung von Kindern abwenden") vorgegeben. Diese für österreichische Verhältnisse dargestellte Situation dürfte anderswo nicht unähnlich sein: "Den Sozialarbeitern bleibt im Kontakt mit der Klientel überlassen, auf welche Weise sie z.B. Erziehungshilfen und -maßnahmen gestalten, für deren Bereitstellung weitgehend die Familienfürsorge im Rahmen der Jugendhilfe zuständig ist." (Schmitz 1991). Dieses Vakuum an Leitideen, mit welchen Familien in welchen Problemlagen mit welchem Ziel wie gearbeitet werden sollte, läßt sich positiv als enormer *Spielraum* für methodische Freiheit und Vielfalt umdeuten und nutzen. SozialarbeiterInnen können sich z.B. dafür entscheiden, systemische Ansätze als Denk- und Handlungsanleitung zu übernehmen und für ihre Tätigkeit im Kontext Jugendamt zurechtzuschneiden.

Die folgenden Betrachtungen sind ein Versuch, systemische Modelle auf ihre Umsetzbarkeit, ihre Nützlichkeit sowie ihre Grenzen in verschiedenen Arbeitsbereichen des Jugendamts wie Beratung, materielle Unterstützung, Betreuung und Kontrolle zu untersuchen; als Beispiel dient das Wiener Amt für Jugend und Familie. Als "SystemikerInnen" beginnen wir dort, wo jede systemische Betrachtung sozialer Arbeit beginnt, beim Auftrag. Das Jugendamt in Selbst- und Fremdbild und eine Darstellung des Aufgabengebietes sowie der Arbeitsplatzsituation beschreiben die Rahmenbedingungen für die daran anknüpfenden Überlegungen.

### **Der gesetzliche Auftrag**

Gesetzliche Grundlage des Handelns einer Wiener Jugendamts-Sozialarbeiterin ist das Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz (WrJWG) von 1990. Bei dem Versuch, diesen Gesetzesauftrag mit systemischer Brille zu lesen, richtet sich die Hoffnung zunächst darauf, einen möglichst klaren Handlungsauftrag herauszufinden (wann muß ich was genau tun?). Dazu scheint §2 des WrJWG hilfreich zu sein:

Absatz 1 formuliert, daß der öffentlichen Jugendwohlfahrt die "allgemeine Aufgabe" zukommt, "die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten und zu unterstützen." Ganz im Sinne einer systemischen Betrachtungsweise soll also das Kind nicht isoliert, sondern im Bezugsfeld seiner Familie gesehen werden; Beratung und Unterstützung sollen die Fähigkeit der Familie zur Selbsthilfe stärken. Daß die Annahme oder Ablehnung dieses Angebots nicht immer auf freier Entscheidung der betroffenen Familie beruht, macht der nächste Absatz klar: "Öffentliche Jugendwohlfahrt ist zu gewähren, wenn und insoweit die Erziehungsberechtigten das Wohl des Kindes nicht gewährleisten." Dieser klare *Kontrollauftrag* wird im dritten Absatz einerseits eingeschränkt, andererseits verschärft und präzisiert: "Die öffentliche Jugendwohlfahrt darf in familiäre Bereiche und Beziehungen nur insoweit eingreifen, als dies zum Wohl des Minderjährigen notwendig ist" (Grenze der Kontrolle). "Dies ist besonders

auch dann der Fall, wenn zur Durchsetzung von Erziehungszielen Gewalt angewendet oder körperliches oder seelisches Leid zugefügt wird."

Der Kernbegriff "*Wohl des Kindes*" (woran könnte wer erkennen, was wann und in welcher Weise zum Wohl welchen Kindes ist und was nicht?) bleibt allerdings - bis auf relativ vage Hinweise wie "Gewalt oder (?) körperliches oder seelisches Leid" undefiniert und für unterschiedlichste Bedeutungskonstruktionen offen. In einer näheren Bestimmung des Kindeswohls versucht sich §178 des österreichischen ABGB, der empfiehlt, "zur Beurteilung des Kindeswohls ...die Persönlichkeit des Kindes und seine Bedürfnisse, besonders seine Anlagen, Fähigkeiten, Neigungen und Entwicklungsmöglichkeiten, sowie die Lebensverhältnisse der Eltern zu berücksichtigen". Seit 1989 ist laut §146 des ABGB "die Anwendung von Gewalt und die Zufügung körperlichen oder seelischen Leides ...unzulässig".

So eindeutig die Gesetzeslage auch formal einen Auftrag zu Kontrolle gibt, so unbestimmt bleibt dessen Inhalt. Die zu kontrollierendem Handeln aufgerufene Sozialarbeiterin findet wenig Anleitung und Anhaltspunkte zu konkreten Fragen: Ob das Wohl des 4jährigen Thomas, der von seinem Vater schwer mißhandelt wurde und dessen Mutter vor seinen Augen einen dramatischen Selbstmordversuch unternommen hat, in einer Trennung von seiner Familie und Unterbringung in einer Pflegefamilie (und für wie lange Zeit?) läge? Ob es noch zu verantworten ist, daß die beiden acht bzw. elf Jahre alten Töchter einer alleinerziehenden alkoholabhängigen Frau weiterhin bei ihrer Mutter leben, oder würde es eher ihren "Anlagen, Fähigkeiten und Neigungen" entsprechen, in einem Heim aufzuwachsen? Und wie vermittele ich Christian (12 Jahre) und seiner an Wahnvorstellungen leidenden Mutter, die in ihrem Sohn ihre einzige Stütze hat, daß die "Zufügung von seelischem Leid unzulässig" ist und daß Christian seine "körperlichen, geistigen, seelischen und sittlichen Kräfte" (§146 ABGB) vielleicht besser in einer Wohngemeinschaft entfalten könnte?

### **Selbstdarstellung des Jugendamts**

Das Selbstbild der Institution läßt sich aus Veröffentlichungen und Broschüren, die anlässlich von Tagungen und Enqueten herausgegeben werden, sowie aus den zahlreichen an Schwangere und an andere potentielle KundInnen des Jugendamts verteilten Informationsheften ablesen.

Ein zentrales Anliegen aller Selbstdarstellungen scheint zu sein, den Service-Charakter des Jugendamts hervorstreichen und seine amtlich-bürokratischen Seiten wie auch seine kontrollierenden Aufgaben nicht allzu deutlich werden zu lassen. Eine (ehemalige) Amtsleiterin faßt die Reformbestrebungen des "Wiener Weges der Jugendwohlfahrt" zusammen (Frühwirt 1987): Es sei es gelungen, Maßnahmen mit behördlichem Charakter

wesentlich zu reduzieren, die Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten zu verstärken, die Zahl der Kinder, die außerhalb ihrer eigenen Familie erzogen werden müssen, bedeutend zu reduzieren, der Gewalt in Familien wirksam entgegenzutreten und durch vorbeugende Hilfeleistungen die Entstehung von Not, psychischen Störungen, Verwahrlosung und Kriminalität möglichst an der Wurzel zu verhindern. Diese Bemühungen haben eine "moderne, familienzentrierte und auf Vorbeugung ausgerichtete Sozialarbeit hervorgebracht ...Die Abkehr vom traditionellen Handeln wird transparent, indem nicht mehr das Kind oder der Jugendliche aus einem defekten System (sic!,Anm.) gelöst werden muß, sondern die Familie in ihrer Gesamtheit durch Ausschöpfung aller verfügbaren Ressourcen effektive Krisenhilfe erfährt ...Wir sprechen von Problemfamilien und stellen diesen die sozialen Dienste des Wiener Jugendamtes gegenüber." (Frühwirt 1987, S.35). Diese zwanglose Gegenüberstellung soll vor allem in den Bezirksjugendämtern stattfinden, die als "Informations- und Schaltstelle des Hilfsnetzes für Familien" konzipiert werden.

### **Arbeitsbedingungen der SozialarbeiterInnen**

Die Arbeitsräume eines Bezirksjugendamtes können trotz aller Bemühungen um freundliche Accessoires und kindergerechte Spielecken ihren amtlichen Charakter nicht verleugnen. Jeweils mehrere MitarbeiterInnen (und deren KlientInnen) teilen miteinander ein Zimmer; Gespräche können potentiell jederzeit von anderen Kollegen und Klienten mitgehört werden, da kaum Rückzugsmöglichkeiten bestehen. Einen weiteren Intimitätsbruch stellt das während eines Gesprächs oft mehrmals läutende Telefon dar, das einerseits den gerade stattfindenden Prozeß unterbricht und andererseits den Klienten zwangsläufig zum Teilnehmer und Mithörer des Telefonats macht. Die Arbeit scheint unter dem Motto "jederzeit alles, und das möglichst gleichzeitig" zu stehen.

Das Jugendamt ist Anlaufstelle für alle Menschen, die in einem bestimmten Wohngebiet leben und

-schwanger sind

-mindestens ein Kind haben

-selbst minderjährig sind oder

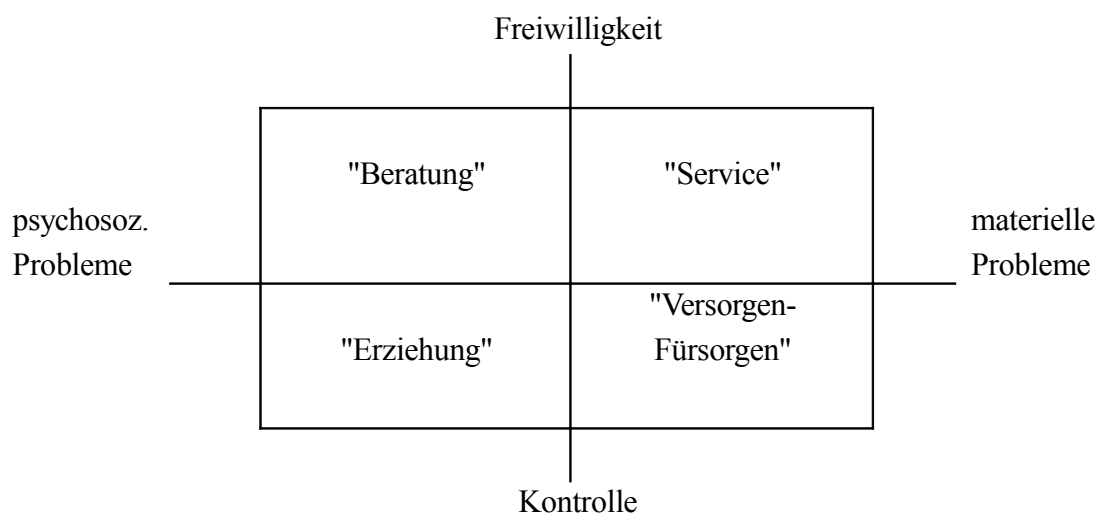
-(beruflich) mit Kindern und Jugendlichen dieses Bezirks zu tun haben.

Diese Eintrittskarte genügt, um sich eines Sozialarbeiters zu "bedienen" und ungefiltert alle nur denkbaren Wünsche, Beschwerden, Klagen, Fragen, Aufträge und Bedürfnisse an ihn oder sie heranzutragen, in und außerhalb der Sprechstunde oder auch telefonisch; hier kann man Probleme deponieren und Service erwarten.

**Systemisch denken ist nicht schwer, systemisch handeln aber sehr oder:  
zu welchen Handlungsfeldern passen systemische Problemlösungen?**

Systemische Denkmodelle können gerade auch in der institutionellen Sozialarbeit hilfreich dafür sein, komplexe Systeme auf mehreren Ebenen gleichzeitig zu betrachten und alle beteiligten Akteure (inklusive der eigenen Person, Rolle und Funktion) und Institutionen mit den gleichen Kriterien zu erfassen (Hollstein-Brinkmann 1983). Folgende Dimensionen und deren wechselseitige Abhängigkeiten können zugleich mitgedacht werden:

- das Klientensystem
  - die Beziehung zwischen Helfer und Klient
  - das weitere Umfeld des Helfers (seine Institution, sein Auftrag und andere maßgeblich beteiligte Institutionen)
  - das Problemsystem: wie ordnen sich die drei genannten Systeme um das, was als Problem definiert wurde, d.h. welche Sichtweisen haben die einzelnen Systeme darüber, was das Problem ist, wie es aufrecht erhalten wird und wer was zu seiner Auflösung beitragen könnte?
- In Anlehnung an Kurt Ludewigs (1992) Beschreibung von vier Grundtypen professionellen Helfens lassen sich die Aufgabengebiete des Jugendamts *inhaltlich* (psychosoziale Konflikte versus materielle Probleme) und nach dem Grad der *Freiwilligkeit* der Kontaktaufnahme seitens der Klienten (Eigeninitiative versus Zwang) auf zwei Dimensionen darstellen, die durch Überkreuzung vier Handlungsfelder ergeben (siehe Abb). Im folgenden sollen diese Felder zunächst kurz charakterisiert und dann in Hinblick auf zu ihnen passende systemische Ideen, Fragen und Interventionen untersucht werden.



Die beiden in der Sphäre von Freiwilligkeit angesiedelten Bereiche "Beratung" und "Service" lassen sich unter dem Oberbegriff "*Kundendienst*" subsummieren, während sich im sozialarbeiterischen Sprachgebrauch für die (auch) mit Zwang verbundenen Handlungsfelder der Begriff "*Betreuung*" (betreute Familien, "Betreuungsfälle") eingebürgert hat.

## **Handlungsfeld 1: "Beratung" - fast wie in einer Beratungsstelle**

Auch am Jugendamt ergeben sich Gesprächssituationen, die vom Setting und vom Auftrag des Klienten her wie klassische Beratungsgespräche geführt werden können, sofern es gelingt, den speziellen Kontext ("ich bin auch als Beraterin Vertreterin der Institution Jugendamt und aller dazu gehöriger Aufträge") mitzudenken und gegebenenfalls zu thematisieren (vgl. Simon u. Weber 1992). Gibt es auch noch eine Klientin, die tatsächlich Beratung will, so steht das gesamte Repertoire systemischer Fragen (nach Ausnahmen, problemfreien Bereichen, Bedeutungen, zurückliegenden Erfolgen, Zukunftswünschen usw.) zur freien Verfügung; und auch JugendamtsklientInnen sind für Komplimente dankbar.

- KlientInnen suchen aus eigener Initiative Beratung im Jugendamt, weil sie z.B.
- mit dem Verhalten eines oder mehrerer ihrer Kinder Schwierigkeiten haben
- gerade in einer angespannten partnerschaftlichen Situation leben
- Probleme mit Fragen des Besuchsrechts oder der Obsorge über ihre Kinder haben.

Das Gespräch kann umso mehr therapeutischen Charakter annehmen, je weniger die Sozialarbeiterin sich aufgefordert fühlt, auch noch andere als nur beraterische Handlungsweisen und Aktivitäten aus dem Repertoire der Jugendamts-Sozialarbeit zur Verfügung zu stellen; wenn sie also

- unbelastet von Hintergrundinformationen über die familiäre Vorgeschichte der Familie ist
- nicht besorgt sein muß, daß ein massiver Erziehungsnotstand in der Familie bestehen könnte (sonst schaltet sich zum beraterischen sofort ein amtlich-abwägendes Ohr dazu)
- nicht das Gefühl hat, daß der Gesprächspartner versucht, sich für den Fall weiterer Eskalationen in der Partnerbeziehung "Rückendeckung" zu holen.

Dies ist z.B. dann der Fall, wenn Klient oder Klientin das Gespräch über die Ehekrise (auch) dazu nutzt abzutasten, wie sich die Sozialarbeiterin bei einer eventuellen Scheidung zu einer strittigen Obsorgeregelung stellen würde. Auch in dieser Situation lassen sich klärende "systemische Fragen" stellen, wie:

- Warum kommen Sie gerade jetzt?
- Angenommen, es käme zu einer Scheidung und es stellt sich die Frage, wer von Ihnen beiden die Obsorge für die Kinder übernimmt, welche Möglichkeiten sehen Sie, sich mit Ihrem Partner darüber zu einigen?

Hier ergäbe sich eine Überleitung zu einem Gespräch, wie es auch anlässlich von Stellungnahmen an Gerichte geführt werden kann.

## **Handlungsfeld 2: "Service" - mit KundInnen verhandeln**

In Einklang mit dem nach außen präsentierten Bild des Jugendamts als Servicestelle bieten SozialarbeiterInnen auf Nachfrage hin Dienstleistungen an; das Spektrum reicht von der Vermittlung von Kindergartenplätzen, Ferienaktionen und anderen sozialen Diensten, Informationen über administrative Abläufe und Ansprüche auf Beihilfen ("Wo muß ich das Karenzgeld beantragen?"), juristischen Auskünften ("Darf ich meinen Mann aus der Wohnung sperren?" "Was können meine Eltern dagegen unternehmen, wenn ich zu meinem Freund ziehe?") bis zu Anträgen auf finanzielle Unterstützung, z.B. bei Mietzinsrückständen.

Ein Großteil solcher Anliegen läßt sich sachlich bearbeiten: die Sozialarbeiterin gibt die gewünschte Auskunft, stellt die Ressourcen ihrer Institution \_ Verfügung, leitet Klienten zu spezialisierteren Stellen weiter, gibt Tips, Anregungen und Ratschläge. Auf der Beziehungsebene treten der Anbieter (Jugendamt) und die Nachfragenden miteinander in eine Kommunikation, in der sich der Sozialarbeiter als "Experte" und der Klient als "Kunde" definiert, etwa vergleichbar mit dem zwischen einem Bankangestellten und einem Kreditwerber ablaufenden Interaktionsprozeß. Die abgesteckte Rollenverteilung verschwimmt, wenn sich die Sozialarbeiterin - anders als die Bankbeamtin - für die familiären Verhältnisse der Kundin zu interessieren beginnt (und beispielsweise ein Gespräch über die Finanzierung des Mietrückstandes fließend in Erzählungen über die rechtsradikalen Tendenzen des 15jährigen Sohnes übergeht). Unversehens findet man sich in einem Beratungsgespräch wieder, zu dem es keinen Auftrag gibt.

Eine Orientierungshilfe bietet hier Steve de Shazer's (1989) Beschreibung von Beziehungsmustern zwischen Klienten und Therapeuten, wobei zwischen dem Typus des "Besuchers" (keine Beschwerde, keine Veränderungserwartung), des "Klägers" (Beschwerde wird benannt, Veränderung in erster Linie von anderen erwartet) und des "Kunden" (Anliegen wird benannt, Veränderung im eigenen Verhalten angestrebt) unterschieden wird; Insoo Kim Berg (1992) weitete diese Typologie auf den Bereich der sozialen Arbeit aus. Dieses Schema im Hinterkopf zu haben kann davor bewahren, sehr viel wohlgemeinte und wortreiche Überzeugungskraft in Bereiche zu stecken, in denen der Klient (Typ "Besucher" oder "Kläger") wenig Lust und Bereitschaft hat, Veränderungen vorzunehmen und - im Schwung der Begeisterung über die eigene Lösung - zu verabsäumen, nach dem genauen Anliegen, der Problemsicht und den Lösungsvorstellungen des Klienten zu fragen. Eine Klientin möchte vielleicht in einzelnen Fragen "Kundin" sein und sich z.B. Informationen darüber beschaffen, was sie tun kann, wenn der Partner kein Haushaltsgeld oder keine Alimente für die Kinder zahlt; in anderen Punkten hingegen (z.B. Erziehungsschwierigkeiten) fühlt sie sich nicht als Kundin (sondern selbst kundig), obwohl die Sozialarbeiterin sie gerade da gerne wie eine Kundin bedienen würde (Übergang von "Service" zu "Beratung" oder "Erziehung").

### **"Betreuung" (Handlungsfelder 3 und 4)**



Adressaten jugendamtlicher Betreuung sind sog. Problemfamilien, in der Literatur auch als Randgruppen- oder Unterschichtsfamilien, sozio-ökonomisch benachteiligte oder sozial auffällige Familien bezeichnet. Goldbrunner (1989) bezieht in seine Definition die Helferperspektive mit ein: "Problemfamilien wären demnach solche Familien, die nicht nur eine Massierung von Problemen aufweisen, sondern darüber hinaus nicht in der Lage sind, angemessene Lösungsstrategien für diese Probleme zu entwickeln...(es) ist noch ein weiteres erschwerendes Moment ergänzend hinzuzufügen, nämlich die Unfähigkeit von Hilfsorganisationen, die Familie bei der Problemlösung angemessen zu unterstützen. Obwohl die Familie häufig schon längere Zeit und bei mehreren Einrichtungen soziale Hilfen in Anspruch nimmt, kommt es zu keiner spürbaren Entlastung" (S. 43). Nicht zufällig haftet dem Begriff "Betreuung" Langfristigkeit an; Betreuer und Betreute bleiben einander oft über Jahre treu.

Von einem psychoanalytischen Verständnis ausgehend, beschreibt Gerlicher (1987) das Verhältnis zwischen Hilfsangeboten auf der persönlichen bzw. materiellen Ebene wie folgt: "Die materielle Not wird bei diesen (unterprivilegierten, Anm.) Familien allen Anzeichen nach deutlicher wahrgenommen als seelisches Leiden. Entsprechend werden materielle Hilfen auch als selbstverständliche Leistungen der Öffentlichkeit in Anspruch genommen, notfalls auch nachdrücklich von den dafür zuständigen Stellen gefordert. Umso schwerer tut man sich, Hilfe für seelische Probleme in Anspruch zu nehmen, obwohl solche Hilfe wegen des hohen Anteils an psychosomatischen Störungen, Problemen in der Partnerschaft und mit den Kindern bei diesen Familien besonders angezeigt ist. Dem steht oft ein tiefes Mißtrauen gegenüber offiziellen Stellen entgegen ..." (S.2).

Auch Goldbrunner (1989) betont die Bedeutung von "subkulturellen Normen...", die den Zugang zu Hilfseinrichtungen regulieren. Die Normen zielen darauf ab, daß die Familie sich nach außen wendet, um ihre materielle Not zu signalisieren und materielle Hilfe in Anspruch zu nehmen, während etwa Fragen der Erziehung oder Partnerprobleme zur Privatsache der Familie deklariert werden, "die niemand etwas angehen", d.h. die nicht die Außengrenze der Familie passieren dürfen." (S.22/23). Daraus leite sich für die Arbeit mit "Problemfamilien" die "praktische Konsequenz ab, über den Umweg der Bearbeitung materieller Mangelzustände einen Zugang zu Beziehungskonflikten zu schaffen." (S.9).

So sinnvoll dieser "zweigleisige" Zugang in manchen Arbeitsbereichen (z.B. sozialpädagogische Familienhilfe) auch sein mag, so unbehaglich erscheint uns die Vorstellung, den skizzierten "Umweg" im Kontext Jugendamt zu beschreiten: während die Sozialarbeiterin "materielle Mangelzustände" behebt, liegt sie abwartend auf der Lauer, um sich allmählich an die "eigentlichen" Probleme heranzupirschen und eventuell einen

"Beratungs"- (oder "Erziehungs"?)auftrag erhaschen zu können. Auch wenn viele Familien, die mit dem Jugendamt in Kontakt kommen, eine Fülle unterschiedlicher Probleme gleichzeitig zu bewältigen haben (materieller Notstand, schwierige Beziehungskonstellationen, ev. Suchtverhalten eines oder mehrerer Familienmitglieder) und sich alle diese Probleme natürlich auch gegenseitig beeinflussen und verstärken, scheint uns doch sinnvoll, im eigenen Kopf (was ist mein Auftrag?) eine Entscheidung zu treffen (und diese dann auch transparent zu machen), ob der Schwerpunkt des mit dem Klienten für eine jeweils zu definierende Zeitdauer auszuhandelnden Arbeitsbündnisses im Bereich der materiellen/finanziellen Unterstützung ("versorgen") oder im Be- (Er)ziehungsbereich liegen soll.

### **Handlungsfeld 3: "Versorgen - Fürsorgen"**

"Versorgen" soll hier einen Kommunikationsprozeß zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn bezeichnen, der auf der Beziehungsebene Elemente von Fürsorge (im wörtlichen und sozialgeschichtlichen Sinn des Wortes) und Kontrolle enthält und dessen Inhalt vorwiegend um Fragen der praktischen Lebensbewältigung und deren materieller Basis kreist. Von dem als "Service" beschriebenen Handlungsfeld grenzt es sich durch seine größere Nähe zu - meist nicht offen deklariertes - Kontrolle ab, vom Bereich "Erziehung" durch die unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkte; mit dem Feld "Beratung" gibt es real und auch optisch (siehe Abb.) wenig Berührungspunkte.

Das klassische Konzept der Für-Sorge geht zwangsläufig von einer Defizitperspektive aus. Defizite zu präsentieren ist für Klienten gewissermaßen die Eintritts- (manchmal auch Abonnement)karte für das System Jugendamt: es fehlt ihnen an Information, materieller Unterstützung, an wirksamen Erziehungsmethoden oder an einem Bündnispartner gegen den Ehepartner usw. Auch besorgte Zuweiser, die das Wohl eines Kindes gefährdet sehen, vermuten Defizite und Mißstände in der Familie, sodaß das Jugendamt "nachschauchen" soll. Es ist wichtig, diesem Eintrittsetikett besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Wenn eine Sozialarbeiterin sich besonders für eine bestimmte Familie engagiert, um Geld, Hilfe bei der Wohnungssuche, Unterstützung bei komplizierten administrativen Vorgängen zur Verfügung zu stellen, liegt ihre Motivation dafür häufig darin, daß sie sich um das Wohl eines oder mehrerer Kinder besondere Sorgen macht. Das kann bedeuten, daß das auffällige Verhalten eines Kindes oder Elternteils der Familie u.U. auch wichtige Extra-Unterstützungen seitens der Sozialarbeiterin verschafft, die bemüht ist, "noch Schlimmeres zu verhindern".

Aus einem entgegengesetzten Blickwinkel her gesehen ist es beeindruckend zu beobachten, wie es Familien, die mit vielen Belastungsfaktoren gleichzeitig zu kämpfen haben, gelingt, ihr Überleben zu sichern. Die Art und Weise, wie sie das tun, entspricht allerdings häufig nicht den gesellschaftlichen Werthaltungen der Mittelschicht. Diese Perspektive kann entlastend für die Sozialarbeiterin (das Wohl und Wehe der Familie hängt nicht ausschließlich nur von ihr ab) und ermutigend für die Familie sein, das Augenmerk auch darauf zu richten, was funktioniert, was Spaß macht, was sich positiv verändert hat.

Ein zweiter Aspekt, zu dem systemische Überlegungen und Fragen im Bereich "Fürsorge" Klärung beisteuern können, betrifft die Übernahme von Verantwortung.

Beispiel: Frau W. erscheint - auf Hinweis des Sozialamtes hin - in der Sprechstunde der Sozialarbeiterin und klagt über ihren arbeitslosen und häufig alkoholisierten Ehemann, über Mietrückstände und Versandhausschulden; der Stromzähler ist schon vor zwei Monaten abmontiert worden. Ihr Mann bezieht Notstandshilfe, sie hat kein eigenes Einkommen. Frau W. hofft, daß ihr am Jugendamt "irgendwie" geholfen werden wird.

In dieser Situation passiert sehr häufig - was angesichts der Häufung des Elends und des Zeitdrucks nicht verwunderlich ist -, daß die Sozialarbeiterin beginnt, selbst Verantwortung für die Lösung der Notlage zu übernehmen. (Durch Anträge bei welchen Stellen hätte *ich* die beste Chance, Geld für den Mietrückstand von Frau W. aufzutreiben? Wo steht nur die Telefonnummer des E-Werks?) Die von der Klientin ausgebreiteten Probleme landen Stück für Stück auf dem Schreibtisch der Sozialarbeiterin - je mehr Verzweiflung die Klientin signalisiert, desto schneller und nachhaltiger. Letztlich übernimmt die Sozialarbeiterin das Problempaket, um dann, wenn die Klientin wieder nach Hause gegangen ist, ihre Lösungsvorstellungen an den Problemen auszuprobieren.

Wichtige zieleingrenzende Fragen nach dem ersten "Dampfablassen" könnten sein:

- Womit möchten Sie beginnen, was ist Ihr wichtigstes Anliegen, das Sie noch heute klären möchten?
- Was haben Sie schon versucht, um Ihre Lage zu verbessern, was planen Sie noch?  
Wo genau, glauben Sie, kann Ihnen das Jugendamt helfen, was könnten Sie selbst tun?  
Sinnvoll kann auch sein, Fragen nach der Auswirkung materieller Hilfe in Vergangenheit und Zukunft miteinzubauen:
- Welche Art von Unterstützungen, die Sie bisher erhalten haben, hat am meisten dazu beigetragen, daß Sie Ihr Leben wieder selbst in die Hand nehmen konnten?
- Was könnte Ihnen am ehesten dabei helfen, in Zukunft besser mit Ihrem Geld auszukommen?  
Müßten das eher Anstrengungen sein, Ihr Einkommen zu erhöhen oder die Ausgaben zu verringern? Wo sehen Sie mehr Chancen auf Erfolg?

## **Handlungsfeld 4: "Erziehung"**

Kurt Ludewig (1987) definiert Erziehung - in Abgrenzung von Therapie, Sozialisation, Betreuung usw. - als "eine Kommunikation, in der es dem einen darum geht, dem anderen nahezulegen, Verhaltensweisen auf- bzw. abzubauen...Im Erziehungsprozeß gibt es mindestens ein Mitglied, dessen Aktivitäten auf die Veränderung eines anderen zielen." (S.97); das Ziel und die Richtung wird vom "Erzieher" vorgegeben und benannt.

In diesem Sinn verstanden scheint uns der Begriff "Erziehung" recht treffend jene Standardsituation im Jugendamt zu charakterisieren, die SozialarbeiterInnen aufgrund ihres Kontrollauftrages vor die Aufgabe stellt, bei KlientInnen (zumindest in Bezug auf deren Umgang mit ihren Kindern) Verhaltensänderungen bewirken zu sollen. Scheitert dieses Unterfangen, so droht im Extremfall die Herausnahme von Kindern aus ihrer bisherigen Lebenswelt.

Folgt man der Selbstorganisationstheorie als einem Grundpfeiler systemischen Denkens (soziale Systeme sind nicht von außen beeinflussbar, nicht "instruierbar"), so steht die Jugendamts-Sozialarbeiterin mit ihrem Arbeitsauftrag, "zum Wohl des Minderjährigen zu wirken", aus systemischer Sicht einem nicht einlösbaren Auftrag gegenüber. Über den Grad der Autonomie von menschlichen Systemen gibt es in der systemischen Literatur unterschiedliche Auffassungen - "Gemeinsam ist allen Positionen jedoch eine Abkehr von einem linearen Input-Output-Modell der Intervention: angesichts der relativen Autonomie komplexer Systeme sind Interventionen ohne Kenntnisse des geeigneten "Eingangsrandes" (Dörner et al, 1983), des momentanen Systemzustandes und spezifischer Umweltsensibilitäten wenig erfolgversprechend, ja sogar kontraproduktiv" (Schiepek 1993, S.9). Die gewünschte Veränderung kann letztlich nur von der als veränderungswürdig betrachteten Familie oder Einzelperson vollzogen werden. Es liegt nicht in der Macht des Sozialarbeiters, Verhaltensänderungen tatsächlich zu installieren. Was in seinen Möglichkeiten liegt, ist zu versuchen, die ihm bzw. seiner Institution zur Verfügung stehenden Hilfsangebote möglichst effizient an die Ressourcen des als veränderungswürdig betrachteten Systems anzupassen und die eigene Kontrollfunktion transparent und damit verhandelbar zu machen.<sup>1</sup>

### **Kontrollieren und eingreifen - ein unbeliebtes Handwerk**

"Wenn Sie die einzige sind, die betroffen ist und Sie sich vor allem um die Sicherheit der Kinder sorgen, dann ist eine Rücküberweisung an den Kinderschutzbund erforderlich", schreibt Insoo Kim Berg (1992, S.48) in ihrem Buch "Familien - Zusammenhalt(en)", das

<sup>1</sup> Im Anhang findet sich eine ausführliche Falldarstellung, die die Jugendamtspraxis in allen vier beschriebenen Bereichen anhand der Arbeit mit einer ausländischen Familie schildert.

kurztherapeutische und lösungsorientierte systemische Ansätze in ihrer Anwendung auf amerikanisches "youth welfare"-Klientel beschreibt. Kim Berg empfiehlt weiters: "Stellen Sie sich bei der Behandlung einer Familie nicht auf die Seite des Kindes, sondern unterstützen Sie das, worum sich die Eltern in der Erziehung bemühen." (S.60).

Bei beiden Zitaten wird davon ausgegangen, daß es ja noch eine andere Institution im Hintergrund gibt, die das Handwerk des "Kontrollierens" und "Eingreifens" besorgt, im speziellen Fall ein amerikanischer "Kinderschutzbund", in Österreich hat das Jugendamt diese Funktion. Der dort tätigen Sozialarbeiterin bleibt keine Möglichkeit zur Weiterverweisung mehr, wenn sich die Sichtweise der Eltern eines Kindes von ihrer eigenen Einschätzung der Sicherheit und des Wohlergehens eines Kindes so massiv unterscheidet, daß sie an eine zwangsweise Herausnahme des Kindes aus der Familie denkt.

Konstruktivistisch-systemische Standardwerke vermitteln häufig den Eindruck, daß etwas wie "Kontrolle", "Eingreifen in Familiensysteme", "es besser zu wissen als die Familie, was für die Kinder gut ist", bestenfalls "unsystemisch", schlechterenfalls verwerflich sei. Zu den methodischen Bedenken mischen sich ideologisch-gesellschaftskritische Zweifel und profundes Mißtrauen gegenüber der Allmacht einer Behörde, die so intensiv in den Intimbereich einer Familie eingreifen kann. Diese Sichtweisen tragen nicht gerade zur Hebung von Image und Selbstwertgefühl der im Jugendamt beschäftigten SozialarbeiterInnen bei. Dazu gesellen sich innere Zweifel; KollegInnen berichten von schlaflosen Nächten, psychosomatischen Beschwerden etc., wenn sie kurz davor stehen, ein Kind gegen den Willen der Eltern aus einer Familie herauszunehmen.

Die Aufgabe scheint fast unlösbar: Die Sozialarbeiterin soll die gegenwärtige und künftige Gefährdung eines Kindes exakt einschätzen und danach entscheiden, ob eine "Maßnahme" eingeleitet werden soll oder nicht. Mit dieser Frage ist sie - bis auf hilfreiche Gespräche mit der leitenden Sozialarbeiterin, Kolleginnen oder in der Supervision - allein. Die zuständigen Gerichte treffen zwar formal die Entscheidung, stützen sich aber primär auf die von der Sozialarbeiterin verfaßten Situationsberichte. Weiters trägt zur Verunsicherung bei, daß die künftigen Lebensbedingungen des aus der Familie "herausgenommenen" Kindes oft noch völlig unklar sind: Wie wird die Pflegefamilie mit diesem so verstört wirkenden Kind zurechtkommen? Bei gegebener Knappheit von Heimplätzen werden Überlegungen, welches Heim oder welche Wohngemeinschaft für dieses Kind am besten wäre, obsolet und durch die Frage ersetzt, ob überhaupt ein Platz verfügbar ist. Zuletzt fällt der Sozialarbeiterin noch die Aufgabe zu, wütenden und frustrierten Eltern ihre Entscheidung "verständlich" zu machen und für eine weitere positive Zusammenarbeit zu sorgen.

So überdenkenswert und verbesserungswürdig das beschriebene Vorgehen auch sein mag, bietet auch die Gegenposition keine sinnvolle Perspektive, die etwa lauten könnte: "Eltern haben das Recht mit ihren Kindern zu machen, was sie wollen, sie sind ihr Eigentum. Solange ein Kind noch nicht in der Lage ist, selbständig zu formulieren, daß es aus seiner Familie weg möchte, muß es in der Familie bleiben und niemand darf sich einmischen."

### **Kontrolle verhandelbar(er) machen**

Muß eine Entscheidung nicht (wie z.B. bei schweren körperlichen Mißhandlungen) ad hoc getroffen werden, bietet sich die Möglichkeit, in Gesprächen den Kontrollauftrag des Jugendamtes deutlich und klar zu formulieren und eventuell den Eltern "Auflagen" zu geben, die genau definieren, welche Verhaltensweisen von ihnen gefordert werden, wenn sie ihre Kinder behalten wollen. Auch wenn die zum Gespräch geladenen Eltern(teile) zunächst wenig motiviert zu Veränderungen in ihrem Umgang mit den Kindern sind, da es aus ihrer Sicht kein Problem gibt, gelingt es relativ leicht, ihnen ein Problem (die lästige Sozialarbeiterin) und ein Ziel (sie wieder loszuwerden) zu verschaffen. Von diesem Minimalkonsens - beide Seiten wollen einander möglichst wenig sehen *müssen* - ausgehend, kann man in Verhandlung darüber treten, welche Schritte die Eltern setzen müßten, um der Sozialarbeiterin die Gewißheit zu verschaffen, daß Sicherheit, Versorgung und Pflege der Kinder gewährleistet sind.

Beispiel: (Gespräch mit einer Mutter, deren Tochter am Vortag vom Lebensgefährten der Mutter mißhandelt worden war):

- Ich kann mir vorstellen, daß Ihnen das alles sehr unangenehm ist: mein gestriger Besuch bei Ihnen zu Hause und daß ich Sie gebeten habe, heute auch noch ins Jugendamt zu kommen. Was könnten Sie tun, daß ich mich nicht mehr so bei Ihnen einmischen muß?
- Sie haben seit gestern sicher schon viel darüber nachgedacht, wie das passieren konnte, daß Ihr Lebensgefährte Manuela so schlimm zugerichtet hat. Wenn Sie sich eine Skala von 1 bis 10 vorstellen: 1 würde heißen, Ihre Möglichkeiten, Manuela vor Gewalttätigkeiten Ihres Lebensgefährten zu schützen, sind äußerst gering, eigentlich gar nicht vorhanden. 10 hingegen würde bedeuten, Sie können absolut sicherstellen, daß er Ihre Tochter nie wieder anrühren wird. Wie hoch schätzen Sie Ihre Möglichkeit ein, Manuela vor ihm zu schützen?
- Wie würde das Ihr Lebensgefährte selbst einschätzen? Was glaubt Manuelas Lehrerin, was Sie tun müßten, um von Stufe 6 auf 7 zu kommen? Was denken Sie selbst? Was hat sich bisher am meisten bewährt?
- Sie sitzen jetzt hier bei mir und müssen sich mit dem Problem, wie Manuela zu schützen ist, ausführlich beschäftigen. Was könnten Sie dazu tun, daß Ihr Lebensgefährte das Problem genauso ernst nimmt wie Sie?

Um das bekannte Dilemma, den "bösen Kontrolleur" und "verständnisvollen Helfer" in einer Person zu verkörpern, ansatzweise zu umgehen, bietet sich ein "Splitting" in der Form an, daß das Gespräch mit der Familie von zwei Sozialarbeiterinnen gemeinsam geführt wird, die unterschiedliche Positionen einnehmen.

### **Problem- und Helfersysteme (wer macht mit?)**

Ein zentrales Konzept systemischer Therapie stellt das Konstrukt des "Problemsystems" dar (Ludewig 1988). Problemsysteme sind Handlungs- und Bedeutungssysteme, die von einem Netzwerk von miteinander kommunizierenden Personen rund um ein Thema, das sie als veränderungswürdig sehen, konstruiert werden. "Problemsysteme bilden eine eigenständige Handlungseinheit...weder Familien noch andere soziale Systeme verursachen Probleme. Probleme sind nach Ludewig vielmehr problematische, d.h. als veränderungsbedürftig bewertete soziale Systeme, die sich durch wiederholte Handlungen der Beteiligten selbst erzeugen, erhalten und auch auflösen." (Steiner et al 1988, S.146).

SozialarbeiterInnen am Jugendamt haben alle schon die Erfahrung gemacht, daß ihre Position im Problemsystem (Kontrollauftrag plus diffuser Hilfsauftrag, unscharfe Grenze zwischen beiden) zur Schaffung, Aufrechterhaltung und Eskalation von Problemen beitragen kann. Schwieriger ist es, alternative Vorgangsweisen zu entwickeln:

1. Eine Möglichkeit besteht darin, sich aus der Familie, mit der man sich "verstrickt" hat, zurückzuziehen. Dies ist aus Sicht des Jugendamtes dann möglich, wenn
  - allem Anschein nach keine Gefährdung der Kinder (mehr) besteht
  - wenn eine andere Institution für eine bestimmte Zeit eine genau definierte Verantwortung übernimmt. Bei drogenabhängigen Eltern(teilen), die sich einer Therapie unterziehen, kann mit dem Klienten und Therapeuten vereinbart werden, daß das Jugendamt seine Kontrollfunktion nicht wahrnimmt, solange der Klient in Therapie geht, jedoch bei Abbruch der Therapie die Sozialarbeiterin des Jugendamts verständigt wird (selbstverständlich bleibt der Inhalt der therapeutischen Gespräche vertraulich). Ähnliche Abmachungen sind auch in der Kooperation mit FamilienintensivbetreuerInnen (Sozialpädagogische FamilienhelferInnen) und sozialpädagogischen Beratungsstellen sinnvoll, um kontraproduktive Doppelbetreuungen zu vermeiden.
  
2. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, die Familie selbst zu ihren Erfahrungen mit dem Jugendamt zu befragen; drei besonders günstige Zeitpunkte dafür sind,
  - wenn die Sozialarbeiterin die Betreuung übernimmt
  - wenn sie feststellt, daß die Betreuung einen toten Punkt erreicht hat
  - wenn eine Betreuung abgeschlossen und evaluiert werden soll.

Even Imber Black (1988) hat viele Anregungen für Fragen zum "Gestrüpp der Helfersysteme" zusammengestellt, von denen einige auch im Jugendamtskontext sehr sinnvoll scheinen. Etwa bei der Übernahme einer "neuen Betreuungsfamilie" (z.B. eine besonders dicke "Kinderkarte" wird von einem anderen Jugendamt mit der Bitte geschickt, eine Familie nach ihrer Übersiedlung "weiterzubetreuen") können Fragen nach der Bedeutung der Hilfsangebote und Kontrollversuche des vorher zuständigen Jugendamtes die Gefahr eines ineffektiven "mehr desselben" verringern. Dazu einige Beispiele:

- Von allen Angeboten, die Ihnen die vorher zuständige Sozialarbeiterin gemacht hat, welche haben Sie am hilfreichsten gefunden?
- Welche waren eher überflüssig oder sogar nachteilig?
- Gibt es auch einen Bereich, wo Sie sagen würden, da könnte ich mich als Ihre neue Sozialarbeiterin genauso bemühen wie meine Vorgängerin, das ändert sich trotzdem nie?
- Wer in Ihrer Familie hatte denn am meisten Kontakt mit dem Jugendamt?
- Was haben die anderen Familienmitglieder über diese Kontakte gedacht?
- Angenommen, es käme heute nach diesem Gespräch zu einer gemeinsamen Vereinbarung zwischen uns, weiterhin Kontakt zu halten; und weiter angenommen, es würde mir recht gut gelingen, auf Ihre Probleme einzugehen: Was wäre dann nach einem halben Jahr anders? Was hätten Sie selbst erreicht, wobei hätten Sie meine Hilfe gebraucht?

3. Supervision (und kollegiale Intervision) bietet die Möglichkeit, die eigene Position im Problemsystem zu reflektieren. Da ein nicht unerheblicher und ständig wachsender Kreis der für das Jugendamt arbeitenden SupervisorInnen eine systemische Ausbildung hat, fließen systemische Denkmodelle auch auf diesem Weg in die Alltagspraxis sozialarbeiterischen Handelns am Jugendamt ein.

### **Das Jugendamt und andere Helfersysteme**

Eine Sprengelsozialarbeiterin hat in ihrer Arbeit nicht nur mit ihrer eigenen Hierarchie, dem Team ihrer ArbeitskollegInnen und den unterschiedlichsten Klientenkonstellationen, sondern auch mit einer schwer überschaubaren Fülle anderer Helfersysteme zu tun: mit den (amts)internen Dienststellen der eigenen Institution sowie "externen" privaten, halbstaatlichen und staatlichen Dienstleistungsbetrieben, die jeweils in sich komplex strukturiert sind (Wer ist der Chef? Wer darf nicht "übergangen" werden?).

Alle diese Institutionen und Experten sind potentielle Überweiser an das Jugendamt ("...in dieser Familie sollten Sie einmal nachschauen..." , "...ich mache mir Sorgen um Thomas, sein Vater trinkt wieder so viel, könnten Sie nicht...") und/oder Ressourcen für die SozialarbeiterInnen bzw. ihre KlientInnen.



Die kommunikativen Beziehungen zwischen den Helfersystemen bewegen sich in einem breiten Spektrum zwischen gelungener Kooperation mit klaren Absprachen darüber, wer genau welche Aufgabe mit welchem Ziel übernimmt, und gegenseitiger Wertschätzung der Leistungen der jeweils anderen Helferpersönlichkeit bzw. Berufsgruppe. Am anderen Ende der Skala stehen symmetrisch eskalierende Helfer-Helfer-Beziehungen (Wer ist der/die Beste?), die durch Konkurrenz und/oder gegenseitige Abwertung geprägt sind ("Das Jugendamt tut ja nichts", oder umgekehrt: "An diese Institution kann man unsere Klienten nicht schicken, die sind sich zu gut für unsere Leute"). Irgendwo dazwischen sind jene Konstellationen angesiedelt, wo Kinder und Jugendliche mit diffusen Aufträgen und in der vagen Hoffnung auf "Reparatur", hilfreiche Diagnosen oder zumindest Zeitgewinn "weitergereicht" werden ("Vielleicht sehe ich klarer, wenn Richard einige Wochen auf einer heilpädagogischen Station verbringt").

### **Überweisung und Kooperation**

Diffuse Aufträge an das Jugendamt wie "die Familie unterstützen...", "schauen, daß es dem Kind besser geht...", "daß der Haushalt nicht so verkommt..." müssen durch genaue Nachfragen konkretisiert werden: Welche Veränderungen werden von wem genau erwartet, wer könnte was dazu beitragen, woran könnten erste Schritte zur Veränderung erkennbar sein und wie wird der Überweiser davon erfahren? Auch die Grenze des Auftrags muß abgesteckt und vermittelt werden, daß man zwar Veränderungen anregen, diese aber nicht herbeiführen könne.

Bei einer Betrachtungsweise, die den Überweiser (meist ein anderes Helfersystem) als Teil des "Problemsystems" sieht und als solchen "systemisch" befragt, tauchen kritische Punkte auf. Es muß davon ausgegangen werden, daß der "andere Helfer" häufig bereits unter massivem Handlungsdruck steht, wenn er sich um die Überweisung an das Jugendamt bemüht. Man denke etwa an eine Lehrerin, die schon seit einigen Wochen mit einem ihr massiv auffällig erscheinenden Kind "kämpft" und nicht mehr weiß, wie sie den Unterricht mit den anderen Kindern noch aufrechterhalten soll. Versuche, mit den Eltern zu kooperieren, sind bisher gescheitert, die Eltern kommen gar nicht erst in die Schule. Hier ist es sicher sinnvoll, den Auftrag der Lehrerin genauer zu erfragen und zu klären, ob das, was sich die Lehrerin erwartet, in den Möglichkeiten der Sozialarbeiterin liegt. Weiters ist es günstig, die Art der Rückmeldung (bis wann, in welcher Form) genau zu vereinbaren, damit es dabei nicht zu Mißverständnissen kommt. Vermutlich ist es auch kränkungsfrei möglich, genauer zu erfragen, was das Kind denn genau tut, wenn es der Lehrerin so auffällig erscheint, wie oft dies auftritt etc. Weiteres "systemisches" Nachhaken, was die Lehrerin unternimmt, wenn das Kind "auffälliges Verhalten" zeigt, womit sie am ehesten Erfolg hatte usw., kann

(insbesondere in ungeeigneter Gesprächsatmosphäre, unter Zeitdruck, bei "historischem" Mißtrauen der Institutionen untereinander) als Versuch ausgelegt werden, die "Schuld" am Verhalten des Kindes der Lehrerin zuschieben zu wollen. Findet sich Zeit für ein ausführliches Gespräch, ist es wichtig, dieses auf Basis von gleichrangigen Helferrollen zu führen, was impliziert, daß sich nicht ein Teil (z.B. eine Sozialarbeiterin, die gerade eine systemische Ausbildung absolviert) ungefragt in Supervisorenrolle aufschwingt.

Unsicherheiten in der Interaktion zwischen Helfern werden durch das latent vorhandene "schlechte Gewissen" der meisten Helfer(systeme) genährt, das sich aus der Unklarheit des Auftrags ergibt. Je unklarer und weitgefaßter der Auftrag der Institution, desto größer die Sorge, daß irgendjemand feststellen könnte, daß der Auftrag nicht adäquat erfüllt wird, da ja keine Kriterien zur Überprüfung vorliegen. Ähnliches gilt in modifizierter Form auch für den Bildungsauftrag der Pädagogen, der ebenfalls diffuse und schwer faßbare Elemente wie etwa die Forderung nach "Persönlichkeitsbildung" der Schüler enthält.

Als *Gegenmaßnahmen* zu professioneller Nicht-Kooperation empfiehlt Jochen Schweitzer (1989)

- \* sich einen Überblick über das Helfer-System zu verschaffen
- \* die Zahl der Helfer zu vermindern statt zu vermehren
- \* nachzuforschen, wie häufig der jetzt diskutierte Lösungsversuch in der Vergangenheit bereits gescheitert ist
- \* anzunehmen, daß die anderen HelferInnen (ebenfalls) guten Willens sind und das Bestmögliche getan haben und
- \* davon auszugehen, daß der derzeitige Helfer der Beste ist (es kommt kein besserer Retter).

Da bei der Sprengelsozialarbeiterin die letzte Verantwortung im Sinne des Jugendwohlfahrtsgesetzes liegt, laufen bei ihr meist auch alle Betreuungsfäden zusammen. Sie kann die Initiative ergreifen und alle mit einer Familie arbeitenden Helfer (z.B. Beratungslehrerin, Horterzieherin, Mitarbeiter der sozialpädagogischen Beratungsstelle und des psychosozialen Dienstes) dazu einladen, sich in *Helferkonferenzen* oder gemeinsamen "Fallbesprechungen" zusammensetzen und ihre Sichtweisen des Problems, ihre unterschiedlichen Aufträge und Zielvorstellungen auszutauschen und zeitlich wie inhaltlich aufeinander abzustimmen. Aber auch hier stellt sich die Frage, wer hier die Fragen stellt. Übernimmt einer der selbst mit der Familie arbeitenden Helfer die Rolle des Moderators und Interviewers, der die Aufträge, Sichtweisen und Zielvorstellungen der anderen Helfer erfragt, gerät er in Gefahr, sich über die anderen "Experten" zu stellen und als anmaßend zu gelten. Um diese heikle "Machtfrage" zu umgehen, kann es sinnvoll sein, externe GesprächsleiterInnen einzuladen.

## Weiterentwicklung systemischer Konzepte für die Sozialarbeit

Ende der 80er Jahre begannen die "systemorientierten" Psychotherapie-Richtungen sich intern auszudifferenzieren und durch Zusatzbezeichnungen (z.B. systemisch-psychoanalytisch, systemisch-strategisch, systemisch-strukturell) voneinander abzugrenzen (Reiter 1992). Unsere eigene "systemische" Ausbildung in Wien fiel in die radikal-konstruktivistisch-autopoietische Phase, wir beschäftigten uns mit Kybernetik zweiter Ordnung und stellten die theoretischen und praktischen Widersprüche, die sich daraus in unserem eigenen Arbeitsfeld ergaben, vorerst zur Seite. Aus radikal-konstruktivistischer Perspektive kann jedoch der Teil der sozialen Arbeit am Jugendamt, der sich mit Kontrolle und Intervention, sowie mit der Prognose von Entwicklungen sozialer Systeme beschäftigen muß, gedanklich nicht erfaßt werden. Aus einer erkenntnistheoretischen Position, die davon ausgeht, daß die Bilder über die Welt, die wir entwickeln, nichts "Wahres" enthalten können, sondern subjektive *Konstruktionen* sind, werden Überlegungen, wie das Ausmaß der Gefährdung eines Kindes einigermaßen objektivierbar wäre, obsolet. Bei bestimmten, besonders schwierigen Problemlagen wie sexuellem Mißbrauch, schweren Mißhandlungen etc. können Fragen, die das *"Wohl von Kindern"* betreffen, mit einem Konzept, welches ausschließlich von verschiedenen gleichwertigen Sichtweisen aller am Problem Beteiligten ausgeht, nicht ausreichend geklärt werden. Hier fehlt vor allem die "Stimme des Kindes", da Kinder sich erst ab einem bestimmten Alter ausreichend selbst zu Wort melden können, um ihre Ansprüche anzumelden. Wenn das Kind aufgrund seines Alters und seiner abhängigen Position gegenüber Erwachsenen sich noch nicht eindeutig genug artikulieren kann, muß die Jugendamts-Sozialarbeiterin auf mögliche Interpretationen seines Verhaltens, Erkenntnisse aus der Entwicklungspsychologie, Gefährdungskriterien etc. zurückgreifen.

Ludwig Reiter (im Erscheinen) schlägt in dem Artikel "Klinische Konstellationen" aus einer "systemisch-integrativen" Perspektive ein pragmatisches Rahmenkonzept vor. Unter "systemisch-integrativ" wird eine Haltung beschrieben, die auf systemischer Grundlage auch Anleihen von anderen therapeutischen Schulen, relevante Wissensbestände und Forschungsergebnisse der Humanwissenschaften (Medizin, Psychologie, Soziologie u.a.) sowie klinisches Erfahrungswissen in ein Konzept integriert, das den Sichtweisen des Klienten und seiner für ihn bedeutsamen Bezugspersonen einen gleichwertigen Platz neben dem Expertentum des Therapeuten gibt. Damit wird es möglich, von einer Position des "Nicht-Wissens" im Sinn von Goolishian in eine Position des "reflektierten Wissens" überzuwechseln und eine "Behandlungspartnerschaft" mit KlientInnen aufzubauen. Für die Tätigkeit im Jugendamt gilt es ein Konzept zu erfinden, das - vergleichbar den "klinischen Konstellationen" - auch im institutionellen Bereich der Sozialarbeit Raum gibt, auf systemischer Basis relevante Wissensbestände sinnvoll einzubauen.

## **Anhang: Falldarstellung Familie M.<sup>2</sup>**

*Die Familie M., bestehend aus dem 15jährigen Zelko, der 14jährigen Daliborga und dem 10jährigen Petar sowie deren Eltern lebt seit 12 Jahren in Österreich. Sie stammt aus dem ehemaligen Jugoslawien und ist albanischer Herkunft. Seit nunmehr drei Jahren besteht regelmäßiger Kontakt zum Jugendamt. Die Beziehung zwischen der Sozialarbeiterin und den einzelnen Familienmitgliedern beinhaltet Angebote zu "Beratung" und "Service" wie auch Betreuungselemente im oben beschriebenen Sinn ("Versorgen-Fürsorgen" und "Erziehung").*

### **1 .Erstkontakt**

*Einstieg in das System Jugendamt war im Herbst 1990 die Mißhandlungsanzeige einer Schule; der jüngste Sohn Petar - damals sieben Jahre alt - besuchte die erste Volksschulklasse. Beim Turnunterricht waren der Lehrerin blaue Flecken am Arm und auf der Wange aufgefallen. Auf Nachfrage gab Petar an, daß ihn der Vater geschlagen habe. Dies sei auch schon früher häufig vorgekommen. Manchmal schlage ihn der Vater mit der Hand, manchmal mit Gegenständen; die Mutter hingegen wende nie körperliche Bestrafung an. In der nächsten Tagen führten zwei Sozialarbeiterinnen gemeinsam mehrere Gespräche, die um die folgenden Fragen und Themen kreisten:*

- *Kontaktaufnahme mit dem Schuldirektor und der Klassenlehrerin zur Abklärung des Hintergrundes der Mißhandlungsanzeige: Wie geht es dem Kind in der Klasse? Wie sieht die Kooperation zwischen Schule und Elternhaus aus? Sind der Lehrerin schon früher einmal Mißhandlungsspuren aufgefallen? Wie soll die weitere Zusammenarbeit zwischen Jugendamt und Schule gestaltet werden?*
- *Gespräch mit Petar in Anwesenheit der Klassenlehrerin (zu der das Kind viel Vertrauen hatte): Wie kam es zu dem Vorfall? Wie oft kommen Schläge als Erziehungsmittel vor? Welche anderen Erziehungsmethoden werden in der Familie eingesetzt? Darf die Sozialarbeiterin den Eltern sagen, daß Petar seinen Vater als Täter angegeben hat? Traut er sich allein nach Hause oder soll ihn jemand begleiten?*
- *Das Gespräch mit Herrn und Frau M., das durch die geringen Sprachkenntnisse (vor allem von Frau M.) erschwert wurde, gliederte sich in drei Abschnitte:*
  - a) *Die grundsätzliche Information, daß Schlagen von Kindern in Österreich strafgesetzlich geahndet werden kann, während es in Jugoslawien keine diesbezügliche gesetzliche Regelung gibt.*
  - b) *Die Versicherung, daß das Jugendamt vorläufig keine polizeiliche Anzeige erstatten werde, falls die Eltern glaubhaft machen können, sich um andere Erziehungsmethoden bemühen zu wollen. Das Ehepaar unterschrieb eine Niederschrift, vom Jugendamt*

---

<sup>2</sup> Die folgende Darstellung beruht auf einem konkreten "Betreuungsfall" in einem Wiener Amt für Jugend und Familie. Namen, Alter und andere Details wurden so verändert, daß eine Identifizierung ausgeschlossen ist.

*darüber informiert worden zu sein, daß körperliche Gewalt gegen Kinder in Österreich strafrechtliche Folgen haben kann.*

*c) Kernstück des Gesprächs war der Versuch, das Problemverhalten und die unterschiedlichen Sichtweisen von Herrn und Frau M. zu erfragen sowie mögliche Lösungsansätze zu entwickeln. Frau M. zeigte sich durch die offizielle Einmischung des Jugendamts bestärkt und äußerte sich dahingehend, daß sie das Schlagen von Petar und seines Bruders Zelko als veränderungswürdig empfinde. Von Gewalttätigkeiten ihr gegenüber sprach sie zu diesem Zeitpunkt nicht. Herr M. war eher verwundert, daß sich das Jugendamt um "so etwas" kümmere, was in seinem Heimatland keineswegs als Delikt gelte; auch er selbst sei als Kind "natürlich" geschlagen worden. Trotzdem war er durchaus bereit, Stellung zu nehmen und über die Situation in der Familie zu sprechen.*

*Trotz sprachlicher Schwierigkeiten konnten auch einige "systemische" Fragen gestellt werden. Frau M. beschrieb ihren Mann als häufig "nervös" und leicht erregbar. Die an sie gestellte Frage "Woran können Sie sehen, daß Ihr Mann sich auf einer Wutskala der Marke 100 nähert und gleich explodieren wird? Welche Möglichkeiten haben Sie dann noch, ihn abzukühlen?" löste bei beiden Erheiterung aus. Herr M. berichtete, daß er oft müde und frustriert von der Arbeit nach Hause käme, er hätte oft Schwierigkeiten mit Arbeitskollegen, die sich über seine geringen Sprachkenntnisse und seine Herkunft lustig machen. Er bewohne mit seiner Familie eine winzige Zimmer-Küche-Wohnung (30 m<sup>2</sup>), die keinen Rückzugsraum bietet. Wären die Kinder dann laut oder frech, ließe er sich zu Schlägen provozieren.*

*Übereinstimmend wurde der Wunsch nach einer größeren Wohnung geäußert. Beiden Elternteilen schien die Vorstellung, zumindest ein Zimmer mehr zu haben, als der erfolgsversprechendste Lösungsansatz zur Verhinderung weiterer tätlicher Auseinandersetzung.*

## **2. „Service“-Leistungen**

*Herrn und Frau M. wurde - im Rahmen der beschränkten Möglichkeiten des Jugendamts - Unterstützung zur Verbesserung der Wohnsituation zugesagt. Der erste Versuch der Sozialarbeiterin, über die Hausverwaltung zu einer größeren Wohnung im selben Haus zu kommen, schlug fehl. Die Suche nach einer für die Familie erschwinglichen Wohnung am freien Wohnungsmarkt zeitigte ebenfalls keinen Erfolg. Die Familie entschloß sich letztlich dazu, die österreichische Staatsbürgerschaft zu beantragen, um so ihre materielle Situation zu verbessern. Herr M. bekäme ohne die Notwendigkeit einer Arbeitsgenehmigung Zugang zu besser bezahlten Jobs, und die Familie könnte am kommunalen Wohnbau (Gemeindewohnung) partizipieren. Die Kosten für die Beantragung der Staatsbürgerschaft wurden von der Sozialarbeiterin über Beantragung "wirtschaftlicher Hilfe" (eines Unterstützungsfonds des Jugendamts) zur Verfügung gestellt. Eine erhebliche zeitliche Verzögerung ist dadurch eingetreten, daß die "Entlassung aus dem jugoslawischen Staatsverband" für ehemalige Bewohner Serbiens eine administrativ äußerst langwierige Prozedur darstellt; zur Zeit steht das Verfahren kurz vor dem Abschluß.*

## **3. Zelko löst sich ab**

### **3.1 "Beratung"**

*Im Oktober 1992 sprach Zelko, damals 14jährig, auf Anraten seiner Beratungslehrerin erstmals im Jugendamt vor. Er absolvierte gerade einen Hauptschulabschlußkurs, nachdem er vorher eine Sonderschule besucht hatte. Er berichtete, von seinen Mitschülern gequält zu werden und in dieser Schule nicht bleiben zu wollen. Es folgte eine Reihe von Einzelkontakten mit Zelko, der zu diesem Zeitpunkt Familiengespräche ablehnte. Die Gespräche behandelten Themen wie die Beziehung zu seinen Klassenkameraden, einen möglichen Schulwechsel, seine Beziehung zu den Eltern, die Gewaltausbrüche des Vaters und wie Zelko Anlässe dazu vermeiden könne, Berufsziele und eine mögliche Unterbringung außerhalb der Familie. Zelko zeigt sich äußerst entscheidungsunsicher und widersprüchlich in seinen Wünschen.*

*Nachdem er mehrfach erklärt hatte, seine Position in der Klasse trotz aller Bemühungen nicht verändern zu können und die Schule wechseln zu wollen (und nachdem endlich eine vergleichbare Schule zugesagt hatte, ihn aufzunehmen), kehrte Zelko nach dem ersten Vorstellungsgespräch wieder um; er hätte eine Lehrerin in der Klasse schreien gehört und die Direktorin sei unfreundlich gewesen. Ebenso ambivalent zeigte sich Zelko gegenüber der Frage, ob er von zu Hause wegwolle. Wenn es wieder einmal zu Hause Konflikte gegeben hatte, erschien er aufgeregt im Jugendamt und wollte auf der Stelle "in ein Heim". Sobald die Sozialarbeiterin aber mit den dafür notwendigen Anfragen und Vorbereitungen begann, trat Zelko den Rückzug an.*

*Die Sozialarbeiterin versuchte sehr bewußt, ihm diese weitreichende Entscheidungen nicht abzunehmen, sondern hauptsächlich als Anlaufstelle und Gesprächspartnerin zu dienen. In ähnlicher Weise fungierte auch die Beratungslehrerin, zwischen beiden "Helferinnen" bestand telefonischer Kontakt und gelungene Kooperation.*

### **3.2 "Fürsorge" für Zelko**

*Nach einer Phase der "Unentschiedenheit" von ca. sechs Wochen eskalierten im November 1992 die Spannungen. Zelko war nach einem Familienstreit am Wochenende von zu Hause weggelaufen, hatte seine Beratungslehrerin angerufen und Selbstmordabsichten geäußert. Die Beratungslehrerin alarmierte die Polizei, die Zelko auf ein psychiatrisches Krankenhaus einlieferte. Am nächsten Tag wurde der Jugendliche wieder entlassen; den Klinikärzten erschien die Reaktion der Lehrerin und der Polizei übertrieben und Zelko nicht ernsthaft selbstmordgefährdet. Da in "besonderen Krisensituationen" soziale Institutionen unbürokratischer und rascher als gewohnt reagieren, gelang es der Sozialarbeiterin innerhalb weniger Tage, Zelko in einem Schülerinternat außerhalb Wiens unterzubringen, das für Kinder und Jugendliche mit Schulschwierigkeiten Unterricht in kleinen Klassen anbietet. Zelko selbst sowie seine Eltern (die durch die Suiziddrohungen ihres Sohnes sichtlich alarmiert und verstört waren), stimmten dieser Maßnahme zu. Zelko fühlte sich in diesem Internat bald sehr wohl und wurde der Liebling von Direktorin und Klassenlehrerin; die Wochenenden verbrachte er in seiner Familie.*

### **3.3 "Erziehung" der Erziehungsberechtigten**

*Einige Wochen nach dem Umzug in das Schülerinternat rief die Direktorin aufgeregt im Jugendamt an. Zelko sei während des Wochenendes mit dem Vater in eine Diskussion über abendliche Ausgehzeiten geraten und von diesem "grün und blau" geschlagen worden. Die Sozialarbeiterin setzte - schon etwas genervt ob des Einsatzes, den sie in der Familie leistete - eine eher emotionale als rational geplante Handlung. Anstelle der sonst üblichen Besprechungen mit den Eltern schrieb sie beiden Elternteilen getrennt einen gleichlautenden Brief, in dem sie ihnen mitteilte, daß sie durch das Schülerinternat von Zellos Mißhandlung informiert worden sei. Bei weiteren derartigen Mitteilungen werde sie den Lehrern empfehlen, sofort polizeiliche Anzeige zu erstatten. Eine solche Anzeige könne das laufende Staatsbürgerschaftsverfahren negativ beeinflussen. Sie sei in Zukunft nicht mehr bereit "Lehrer zu beruhigen" und Herrn M. vor den Konsequenzen seines Handelns zu schützen.*

*In der Folge war eine nachhaltige Veränderung der Vater-Sohn-Beziehung zu beobachten. Zelko, seine Lehrer und beide Elternteile berichteten übereinstimmend, daß es zu keinen gewalttätigen Auseinandersetzungen mehr komme. Selbst als Zelko seiner Großmutter Geld stahl, ließ sich Herr M. nicht zu Gewalttätigkeiten hinreißen. Zelko konnte seine Schulpflicht abschließen und absolviert nun einen Arbeitserprobungskurs mit begleitendem*

Sozialtraining. Während der Woche wohnt er in einem Lehrlingsheim, die Wochenenden verbringt er zu Hause. An dieser positiven Entwicklung war Zelkos Vater maßgeblich beteiligt. Von der Sozialarbeiterin in seinen Kompetenzen bestärkt und in anstehende Entscheidungen eingebunden, begleitete Herr M. seinen Sohn zu allen Vorstellungsgesprächen und Terminen. Für Zelko scheint das Lehrlingsheim die zur Zeit optimale Unterbringungsform zu sein. Er ist aus dem Spannungsfeld, das die Familie während seiner Pubertät für ihn darstellte, befreit und bereitet sich auf eine gute berufliche Integration vor (was auch für seinen Vater sehr wichtig ist). Gleichzeitig hat er noch genügend Kontakt mit seiner Familie, in der er zunehmend die Rolle des "großen, vernünftigen" Sohnes bzw. Bruders einnimmt.

#### **4. Die Mutter-Tochter-Beziehung ("Beratung")**

Während Herr M. deutlich erzieherische Verantwortung für seine beiden Söhne übernahm, bezog Frau M. bei weitreichenden Entscheidungen (Schulwechsel, Internatsunterbringung) keine Stellung. Es entstand der Eindruck, daß sie zwar ihren Kindern emotional stark verbunden ist, jedoch nur für ihre Tochter "zuständig" und Ansprechpartnerin ist. Die unterschiedliche Bewertung der Geschlechterrollen in der Familie äußerte sich auch darin, daß Daliborga - im Gegensatz zu den beiden Buben - vom Vater nie geschlagen wurde.

Anlaß zu Beratungsgesprächen zwischen Frau M. und ihrer Tochter war, daß Daliborga nach einem Konflikt von zu Hause weglief und die Mutter befürchtete, daß sie einen Freund kennengelernt haben könnte. Auf die Frage an Frau M., wann ihrer Meinung nach der richtige Zeitpunkt gekommen sei, mit ihrer Tochter über Verhütung zu sprechen, äußerte Frau M. die Vorstellung, daß Daliborga mit 19 oder 20 Jahren heiraten und daß es bis dahin keine Männerbekanntschaften geben solle. Sie selbst sei im Alter von 20 Jahren mit einem ihr damals völlig unbekanntem Mann verheiratet worden. Daliborga konnte im Verlauf des Beratungsprozesses ihrer Mutter vermitteln, daß sie selbst andere Zukunftsvorstellungen habe. Darin wurde sie unterstützt durch allgemeine Darstellungen und Hinweise der Sozialarbeiterin, daß die meisten Mädchen in Österreich schon vor der Ehe sexuelle Beziehungen haben und daß unerwünschte Schwangerschaften besonders häufig dann eintreten, wenn vorher über das Thema in der Familie nicht gesprochen werden konnte.

#### **5. Einbeziehung der erweiterten Familie**

Als ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt in der familiären Dynamik, die immer wieder in Richtung Gewalt eskalierte, kristallisierten sich die Kontakte der Familie M. zur Herkunftsfamilie von Herrn M. heraus. Während Frau M. in Österreich keine weiteren Verwandten hat, steht Herr M. in engen Kontakt zu seinen Eltern, die ebenfalls in Wien leben. Frau M. erzählte, daß ihre Schwiegereltern häufig in ihre Wohnung kämen und daß sie seit Beginn der Ehe mit ihnen Konflikte gehabt habe. Herr M.'s Eltern hätten erwartet, daß sie



ihnen ebenso wie ihrem Mann "gehorsam" solle. Wenn sie sich dagegen wehre, werde ihr Mann - der dadurch offenbar in einen Zwiespalt gerate - aggressiv. Der Sozialarbeiterin wurde zunehmend klar, daß für wichtige Entscheidungen in der Familie nicht, wie zunächst angenommen, der Vater, sondern die väterliche Großmutter zuständig war. Als die Eltern von Herrn M. in die Diskussion um eine veränderte, gewaltfreie Beziehungsgestaltung in der Familie einbezogen wurden, wurden aus Sicht der Sozialarbeiterin deutliche Verbesserungen erkennbar.

### **6. Evaluation und Reflexion**

Betrachtet man/frau diesen für die Arbeit am Jugendamt nicht untypischen Verlauf eines "Betreuungsfalles" von außen, so fällt vor allem auf, was alles nicht gelungen ist.

- Noch immer bewohnt die Familie ihre 30 m<sup>2</sup>-Wohnung, die beengte Wohnsituation trägt weiterhin zu vielen Konflikten bei; allerdings ist eine Veränderung zumindest in greifbare Nähe gerückt.
- Noch immer kommt es fallweise zu massiven Spannungen in der Familie. Wenn auch in den letzten Monaten von keinen Mißhandlungen der Kinder mehr berichtet wurde, kommt Frau M. doch immer wieder ins Jugendamt, um über ihren Mann zu klagen. Sie berichtet, daß er an manchen Tagen in sinnlose Wutausbrüche, Schreien und Zertrümmern von Geschirr verfalle. Sie denkt laut darüber nach, wie lange sie das noch ertragen könne und ob Scheidung eine für sie sinnvolle Lösung wäre.
- Der "Fall" ist nicht abgeschlossen. Vermutlich wird die Sozialarbeiterin solange, bis alle Kinder außer Haus und berufstätig sind, Ansprechpartnerin für die verschiedensten Belange der Familie bleiben.

Zum methodischen Vorgehen der Sozialarbeiterin lassen sich viele Spekulationen und Reflexionen über mögliche Alternativen anstellen: Hätte sie in der Phase, als Zelko häufig zu ihr kam und von seinen Schwierigkeiten erzählte, doch früher die Eltern einbeziehen sollen, auch gegen seinen Willen? Wäre es sinnvoller gewesen, ihrerseits auf eine Heimunterbringung Zellos zu drängen? Hätte sie sich, gerade als "Systemikerin", nicht früher überlegen müssen, welche Bedeutung das aggressive Verhalten von Herrn M. - im Kontext der erweiterten Familie betrachtet - haben könnte und welche Lösungsmöglichkeiten sich daraus ergeben könnten? Hat sie sich zu stark in die Problematik der Familie involvieren und dadurch deren Fähigkeiten zur Selbstorganisation zuwenig zum Tragen kommen lassen? Ist sie - das Ziel einer gewaltfreieren Atmosphäre in der Familie vor Augen - mit der Mutter und den Kindern eine einseitige Koalition gegen den Vater (und dessen kulturelles Selbstverständnis) eingegangen? usw.

*Trotzdem, "kleine" Erfolge konnten in mühevoller Kleinarbeit erreicht werden:*

- *Herr M. weiß nachdrücklich, daß ihm erhebliche persönliche Nachteile erwachsen können, wenn er die Beziehungen zu seiner Familie mit Gewalt regelt.*
- *Es wurden in den letzten Monaten keine Tötlichkeiten gegen Zelko und Petar mehr bekannt.*
- *Bei Frau M. und den Kindern wuchs das Bewußtsein, daß Gewalt nicht unbedingt hingenommen und ertragen werden muß.*
- *Zelko bekam Raum für seine persönliche Entwicklung, seine Chancen auf berufliche Integration haben sich wesentlich verbessert. Er kann seinen Geschwistern als "positives Modell" dienen.*
- *Daliborga weiß, wo sie Fragen, die ihre Partnerwahl, Sexualität und Verhütung betreffen, besprechen kann. Als Angehörige der "zweiten Generation" wird sie vermutlich eine etwas andere, selbstbewußtere Rolle als Frau einnehmen können, als dies ihrer Mutter heute möglich ist.*

*Da die verbale Verständigung mit Herrn und Frau M. auf Grund des begrenzten deutschen Vokabelschatzes auf einfachste Worte und Sätze beschränkt bleiben mußte, waren systemische Fragen und Reflexionen nur rudimentär einsetzbar. Das "Systemische" an der Arbeit mit der Familie lag vielmehr in dem Versuch, trotz des eindeutig vorliegenden Kontroll- und "Erziehungsauftrags" ("Gewalt in der Familie verhindern") und turbulenter Geschehnisse den Gesamtzusammenhang der familiären Kommunikation und Problembewältigung nicht völlig aus den Augen zu verlieren. Dies ist zu manchen Zeitpunkten schlechter (Herr M. geriet in die Rolle des allein schuldigen Übeltäters), in anderen Phasen besser gelungen (Herr M. konnte positive Funktionen für seine Kinder übernehmen). Auch die meist konstruktive Kooperation mit anderen HelferInnen (Beratungslehrerin, Direktorin des Schülerinternats etc.) basiert auf systemischen Konzepten und der überraschend großen Fähigkeit aller Familienmitglieder, sich mit zahlreichen professionellen HelferInnen auseinanderzusetzen. Zumindest ist es in diesem Fall geglückt, trotz Gewalt in der Familie und trotz Kontrollfunktion des Jugendamts zwischen der Sozialarbeiterin und allen Familienmitgliedern eine gute Gesprächsbasis aufzubauen und zu erhalten.*

## **Literatur**

- Berg Insoo K (1992) Familien - Zusammenhalt(en). Ein kurz-therapeutisches und lösungsorientiertes Arbeitsbuch. Dortmund, modernes lernen
- de Shazer Steve (1989) Wege der erfolgreichen Kurztherapie. Stuttgart, Klett-Cotta
- Frühwirt Martha (1987) Strategien des Jugendamtes zur Hilfestellung und Prävention. In: Jugendamt der Stadt Wien (Hrsg) Problemfamilien und Dissozialität. Vorträge der Enquete vom 22. Oktober 1987. Wien, Jugend und Volk

- Gerlicher Karl (1990) Beziehungsarbeit mit sogenannter Unterschichtsklientel. Jugendamt, Wien (Informationen zur Bildung und Fortbildung für Erzieher und Sozialarbeiter, Heft 2, S 2-14)
- Goldbrunner Hans (1989) Arbeit mit Problemfamilien. Systemische Perspektiven für Familientherapie und Sozialarbeit. Mainz, Matthias-Grünewald
- Hollstein-Brinkmann Heino (1993) Soziale Arbeit und Systemtheorien. Freiburg im Breisgau, Lambertus
- Imber Black Evan (1990) Familie und größere Systeme. Im Gestrüpp der Institutionen. Heidelberg, Carl Auer
- Jugendwohlfahrt (Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990 - WrJWG. Landesgesetzblatt für Wien, ausgegeben am 25. Juni 1990, Wien.
- Liechti Jürg, Liechti-Darbellay Monique, Zbinden Martin (1989) Verminderung der Zahl eingeleiteter Maßnahmen als Resultat systemischer Problemdefinitionen: z.B. das Jugendamt einer hessischen Großstadt. Z System Ther 4: 220-241
- Ludwig Kurt (1987) Therapie und Erziehung - Widerspruch oder Ergänzung? In: Rotthaus Wilhelm (Hg) Erziehung und Therapie in systemischer Sicht. Dortmund, modernes lernen, S 90-100
- Ludwig Kurt (1988) Problem - "Bindeglied" klinischer Systeme. Grundzüge eines systemischen Verständnisses psychosozialer und klinischer Probleme. In: Reiter L, Brunner EJ, Reiter-Theil S (Hg) Von der Familientherapie zur systemischen Perspektive. Berlin, Springer
- Ludwig Kurt (1992) Systemische Therapie. Grundlagen klinischer Theorie und Praxis. Stuttgart, Klett-Cotta
- Reiter Ludwig (im Erscheinen) Klinische Konstellationen - ein praxisbezogenes Rahmenkonzept systemischer Therapie. In: Keller T., Grewe N (Hg) Systemische Materialien zur Psychiatrie.
- Reiter Ludwig (1992) Systemisches Denken und Handeln - wohin? In: Schwertl W, Rathsfeld E, Emlein G (Hg) Systemische Theorie und Perspektiven der Praxis. Eschborn, Dietmar Klotz, S 9-73
- Schiepek Günter (1993) Systemorientierte Psychotherapie. Psychotherapie Forum 1: 8-16
- Schmitz Irmtraud (1991) Welche Anregungen bietet die systemische Perspektive in der Familienfürsorge? Z System Ther 4: 265-268
- Schweitzer Jochen (1989) Professionelle (Nicht-)Kooperation: Ihr Beitrag zur Eskalation dissozialer Karrieren Jugendlicher. Z System Ther 4: 247-254
- Simon Fritz, Weber Gunthard (1987) Vom Navigieren beim Driften - Die Bedeutung des Kontextes der Therapie. Fam.dynamik 4: 355-362
- Steiner Egbert, Hinsch Joachim, Reiter Ludwig, Wagner Hedwig (1988) Familientherapie als Etikett. Eine therapeutische Strategie bei institutionell verflochtenen Fällen? In: Reiter L,

Brunner EJ, Reiter-Theil S (Hrsg) Von der Familientherapie zur systemischen Perspektive. Berlin, Springer, S 137-157

### **Kurzbiographie der Autorinnen**

Andrea Brandl-Nebehay, Jg.1953, Mag., Soziologin, dipl.Sozialarbeiterin und Psychotherapeutin (systemische Familientherapie). Forschungstätigkeit an der Wiener Psychiatrischen Universitätsklinik (Life Event-Forschung), danach 10jährige Tätigkeit als Sozialarbeiterin an verschiedenen Wiener Jugendämtern, seit 1994 Mitarbeiterin am Wiener Institut für Ehe- und Familientherapie. Interessensgebiete: Paartherapie, therapeutische Beziehung, Anwendung systemischer Ansätze im institutionellen Kontext.

Adresse: c/o Institut für Ehe- und Familientherapie  
Praterstraße 40  
A-1020 Wien  
Tel. 01/2/214 74 33 (Arbeit) und 01/979 64 21 (privat)

Ulrike Russinger, Jg.1956, dipl. Sozialarbeiterin und Psychotherapeutin (systemische Familientherapie), Zusatzausbildung als Supervisorin und Hypnotherapeutin (MEGA). Sozialarbeiterisch tätig seit 1976 im Rahmen eines sozialpsychiatrischen Übergangsheims sowie an verschiedenen Salzburger und Wiener Jugendämtern. Freie Praxis, Supervision und Lehrtätigkeit. Interessensgebiete: Anwendung systemischer Ansätze im institutionellen Kontext, Mediation, Psychosomatik (Schwerpunkt: Eßstörungen)

Adresse: Illekgasse 8/14  
A-1150 Wien  
Tel.01/985 04 53