

**Tamara Strahner
Gudrun Wolfgruber
Marc Diebäcker
Judith Ranftler**

**Fachliches Arbeiten in der Vollen Erziehung –
Eine Fallstudie am Beispiel des Wiener Krisenzentrums Neutorgasse
der Magistratsabteilung 11**

Fallbeispiel erstellt im Rahmen des Workpackage 2 des Projektmoduls 4 „Fachliche Standards in der Sozialwirtschaft: gestern – heute – morgen“ der EQUAL-EntwicklungspartnerInnenschaft „Donau-Quality in Inclusion“

September 2006

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Einleitung.....	5
2. Methode	6
3. Zur Institution.....	8
3.1. Historische Entwicklung	8
3.2. Einordnung des Krisenzentrums Neutorgasse	10
4. Tätigkeitsbereiche	12
4.1. Zielgruppenbestimmung.....	12
4.2. Tätigkeitsbereiche der Regionalleitung	14
4.3. Die Tätigkeitsbereiche der KrisenzentrumskoordinatorInnen.....	14
4.4. Die Tätigkeitsbereiche der betreuenden SozialpädagogInnen.....	16
5. Fachliches Arbeiten im Krisenzentrum Neutorgasse	18
6. Bedingungen für fachliches Arbeiten im Krisenzentrum Neutorgasse	22
6.1. Zwischen Auftrag und Lösungsdruck	22
6.2. Die Flexibilisierung der Arbeitszeiten	24
6.3. Von Personalzahlen und Fallzahlen.....	25
6.4. Quantitative und qualitative Aspekte der Qualitätssicherung	27
7. Sozialpädagogische Arbeit im Spannungsfeld der Aufträge	29
7.1. Zum institutionellen und gesetzlichen Auftrag	29
7.2. Zum Doppelten Mandat.....	31
8. Resümee	34
9. Anhang 1	36
10. Literatur- und Quellenverzeichnis.....	37



Ziel der EQUAL EntwicklungspartnerInnenschaft „DONAU – QUALITY IN INCLUSION“ ist, Qualitätskriterien für den Bereich Sozialarbeit zu erarbeiten, um Grundlagen für Ausschreibungen nach dem Prinzip „BestbieterInnen“ zu erstellen. www.donau-quality.at

Gesamtkoordination und finanzielle Verantwortung:
DONAU - QUALITY IN INCLUSION wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit



Vorwort

Die Beschäftigung mit ihrer Fachlichkeit ist der Sozialen Arbeit selbst nicht fremd. Sie wird heute und wurde auch in der Vergangenheit von professionellen MitarbeiterInnen intensiv geführt. Allerdings hat sich die Perspektive, unter der „gute“ und qualitätsvolle Soziale Arbeit diskutiert wird, spätestens in den 1990er Jahren deutlich gewandelt.

Zum Ersten hat sich die Ausrichtung des Sozialstaats und der Sozialpolitik – die Debatte zum „Um- bzw. Abbau des Sozialstaates“ wird dabei unter neoliberalen Vorzeichen geführt – in der Hinsicht verändert, dass mit der sogenannten „Modernisierung“ die Verbilligung und Vermarktlichung des Sozialstaats vorangetrieben wird. Zum Zweiten wurde dadurch das Ausmaß staatlich-finanzierter Maßnahmen im Sozialbereich – je nach ideologischer Sichtweise - „gebremst“ oder eben reduziert. Die durch ungleiche Machtstrukturen gesellschaftlich produzierten Problemlagen und die damit verbundenen ansteigenden KlientInnenzahlen bewirken, dass soziale Organisationen und ihre MitarbeiterInnen mit knapperen Ressourcen konfrontiert sind. Drittens erzeugen die staatlichen Einsparungsentscheidungen und die neuen Steuerungsmodelle mit ihren betriebswirtschaftlichen Instrumenten eine Ökonomisierung sozialer Arbeit, die den Legitimationsdruck auf Einrichtungen und ihre Angestellten enorm erhöht. Fragen der Kontrolle, der Messbarkeit und der Formalisierung von Sozialer Arbeit werden in den Vordergrund gestellt. Viertens scheint sich heute als Folge der oben beschriebenen Entwicklungen auch Form und Inhalte Sozialer Arbeit selbst zu wandeln, u.a. werden zunehmend Kontroll-, Normierungs- und Disziplinierungstendenzen in der Arbeit mit KlientInnen geortet, was wiederum die Legitimation von Sozialer Arbeit in Frage stellt.

SozialarbeiterInnen sind heute in der schwierigen Situation einerseits Seite: 3 ihre Fachlichkeit ständig unter Beweis stellen zu müssen, und dies gegenüber berufsfremden Logiken und Kriterien, die große Teile der sozialarbeiterischen Fachlichkeit nicht abbilden können. Andererseits kommen die in der Sozialen Arbeit Tätigen aufgrund überwiegend schlechterer Bedingungen immer häufiger in die Situation, zentrale Prinzipien ihres ethischen und fachlichen Selbstverständnisses nicht mehr verwirklichen zu können.

Ausgehend von diesen Entwicklungen hat sich das Projekt „Fachliche Standards in der Sozialen Arbeit: gestern – heute – morgen“ als Modul 4 der EQUAL-EntwicklungspartnerInnen-schaft „Quality in Inclusion“ das Ziel gesteckt, zur Schärfung der fachlichen Perspektive von MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen beizutragen. Aus der zeitlichen Perspektive gestern – heute – morgen sollen durch das Mitwirken von SozialarbeiterInnen historisch-fachliche Entwicklungslinien bewusst gemacht und gegenwärtiges professionelles Handeln analysiert, sozialstaatliche Umbrüche und aktuelle Rahmenbedingungen benannt sowie geeignete Strategien und Strukturen gemeinsam entwickelt werden, um qualitätsvolles fachliches Handeln in der Sozialen Arbeit zu sichern.

In der Heute-Phase des Projekts wurden von Februar bis September 2006 sowohl Veranstaltungen zum Wandel des Sozialstaats und der Ökonomisierung Sozialer Arbeit organisiert, als auch drei Fallstudien durchgeführt. Bezug nehmend auf die nur bruchstückhaft vorhandene Literaturlage im deutschsprachigen Raum und der kaum vorhandenen angewandten Sozialarbeitsforschung in Wien war es das Ziel, fachliches Arbeiten und die Rahmenbedingungen in ausgewählten Einrichtungen genauer in den Blick zu nehmen. Bei diesem

explorativen Vorgehen galt es die Wahrnehmungen, Sichtweisen und Positionen der professionellen MitarbeiterInnen vor ihrem institutionellen Hintergrund zu erfassen und nachzuspüren, inwiefern die zuvor beschriebenen Entwicklungen in die Wiener Soziale Arbeit Einzug gehalten haben und ihrerseits fachliches Arbeiten beeinflussen.

Als Fallstudien wurden das Asylzentrum der Caritas Wien, das im Rahmen der "Vollen Erziehung" tätige Krisenzentrum Neutorgasse der Stadt Wien und die Beratungsstelle des „Vereins Wiener Frauenhäuser“ ausgewählt. Somit konnten in den drei Untersuchungen jeweils unterschiedliche Handlungsfelder Sozialer Arbeit intensiv betrachtet werden, die sich auch in Organisationsform und –größe voneinander unterscheiden. Wir bedanken uns für die Offenheit und Unterstützung der Einrichtungen und möchten insbesondere den von uns interviewten MitarbeiterInnen für die interessanten Einblicke und bereichernden Erkenntnisse danken, die unser Verständnis enorm erweitert haben.

Wien im September 2006

Marc Diebäcker, Judith Ranftler, Tamara Strahner und Gudrun Wolfgruber

1. Einleitung

Diese Fallstudie stellt einen Teil der Projektmodule 4: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit. gestern – heute – morgen“ in der Projektphase „Heute“, welche sich mit der Frage des Fachlichen Arbeitens innerhalb der Regionalen Krisenzentren (am Beispiel des Krisenzentrums Neutorgasse) der Magistratsabteilung 11¹ der Stadt Wien auseinander setzt.

Die Auswahl des Krisenzentrums Neutorgasse lässt sich darauf zurückzuführen, dass dieses Krisenzentrum als zweites Krisenzentrum 1995 in Wien eröffnet wurde und somit Entwicklungen seit dem Bestehen von Krisenzentren nachzuverfolgen sind. Überdies zeichnen sich die MitarbeiterInnen durch ihre langjährige Erfahrung aus und reagierten sehr offen und unterstützend bezüglich der Erstellung vorliegender Fallstudie.

Das Projektmodul 4, angesiedelt am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit am fh-campus wien, ist Teil der Equal-ProjektpartnerInnenschaft² „Donau-Quality in Inclusion“, an welcher innerhalb des europäischen Raumes 18 Organisationen unterschiedlichster Handlungsfelder Sozialer Arbeit teilnehmen. Ziel des Projektes ist etwa die Schärfung der fachlichen Perspektive von MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen unter vergangen, gegenwärtigen und zukünftigen Aspekten und die Anregung von Fachdiskussionen, die auch aktuelle Diskurse zu sozialstaatlichen Umbrüchen unter der Prämisse von qualitativem fachlichen Handeln reflektieren.³

Sozialstaatliche Umbrüche lassen sich mit einem Blick auf die Entwicklungen europäischer Staaten laut Dahme und Wohlfahrt etwa in Konturen eines gemeinsamen neuen Leitbildes für die Modernisierung des Sozialstaates mit dem Hauptziel und –anliegen von Abbau-, Umbau- und Rückbaustrategien erkennen. Begründet wird dies mit der Kostendynamik des Wohlfahrtsstaates und den Funktionsproblemen seiner ihn umrahmenden Institutionen, die gewöhnlich als Ursachen für die wirtschaftlichen Wachstumshemmnisse und gesellschaftlichen Blockaden angesehen werden. Der Um- und Rückbau des Sozialstaats findet dabei unter der Losung statt, dass in Zeiten der Globalisierung bzw. Europäisierung zwar der Sozialstaat auch weiterhin zur Sicherung des gesellschaftlichen Zusammenhalts erforderlich ist, aus Wettbewerbsgründen aber nicht mehr etwa das mobile Kapital mit seiner Finanzierung belastet werden kann. (vgl. Dahme/ Wohlfahrt 2004, 24)

Engelfried meint, dass die Kontroversen zwischen den Bildern des „Wohlfahrtsstaates im Wettbewerb“ und dem „aktivierenden Sozialstaat“⁴ zur Folge haben, dass das Verhältnis von privaten und öffentlichen Ausgaben jenseits vom minimalistischen Staat und klassischen Staatsinterventionen neu bewertet werden muss. (vgl. Engelfried 2005, 27)

Bock und Thole äußern dazu:

„Die Stichworte der augenblicklichen Entwicklung lauten Deregulierung, also die Aufweichung und Flexibilisierung der Beschäftigungsverhältnisse sowie

¹ Die Magistratsabteilung 11 wird folglich auch unter Termini wie „MAG ELF“, „MA 11“, „Amt für Jugend und Familie“ und ähnlichem ausgewiesen.

² Im Folgenden wird eine geschlechtergerechte Schreibweise verwendet. Bei wörtlichen Zitaten wird jedoch die ursprüngliche Form beibehalten.

³ vgl. <http://www.sozialarbeit.at/> Stand: 10.08.2006

⁴ Galuske meint: „Im Kern zielt das neue sozialstaatliche Modell des aktivierenden Sozialstaats auf mehr Markt, weniger Staat und eine Privatisierung sozialer Risiken, die als ein Mehr an Eigenverantwortung verkauft wird.“ (Galuske 2006, 13)

der sozialen Sicherungssysteme, Privatisierung, die Übertragung bisher staatlich gesteuerter und verwalteter Dienstleistungen und wohlfahrtsstaatlicher Absicherungen an den sogenannten „freien“ Markt sowie an individuell zu regelnde soziale Sicherungsnetzwerke, Ökonomisierung, also der Implementierung von effektivitätsorientierten Leit- und Steuerungsmaximen, und Destabilisierung, also die Infragestellung der historisch gewachsenen ökonomischen und wohlfahrtsstaatlichen Bezugsgrößen.“ (Bock/ Thole 2004, 11)

Durch die gegenwärtigen Umbrüche des Sozialstaats, wie etwa die Orientierung an betriebswirtschaftlichen Paradigmen (vgl. Engelfried 2005, 26) werden unmittelbare Auswirkungen auf Soziale Organisationen und die Soziale Arbeit als Profession vermutet.

Ein Ziel dieser Fallstudie ist es, Auswirkungen auf Bedingungen von Fachlichkeit der Sozialen Arbeit, hier am Beispiel der Regionalen Krisenzentren in Wien, im Kontext sozialstaatlicher Veränderungen und aktueller Entwicklungen sichtbar zu machen. So ist etwa die Volle Erziehung von ihren rechtlichen Rahmenbedingungen im Jugendwohlfahrtsgesetz verankert. Sie unterliegt institutionell den Veränderungen der Sozialgesetzgebung, historisch und politisch-ideologisch dem jeweils herrschenden Sozialstaatsverständnis und Schwankungen im öffentlichen Diskurs. Mit Ausgang des 20. Jahrhunderts ist mit der Krise des Sozialstaates Druck auf die Volle Erziehung entstanden, welche unter den Prämissen eines wieder stärker marktdefinierten globalisierten Regulationsmechanismus steht. (vgl. Böhnisch 1999, 417)

Weiters lag besonderes Forschungsinteresse darin, Tätigkeitsbereiche und Aufgaben, als auch Aspekte des Fachlichen Arbeitens in der Sozialen Arbeit zu benennen. Im Bereich Soziale Arbeit lassen sich unterschiedliche Systematisierungen finden. Dabei variieren allein die quantitativen Bestimmungen, also die Berufsbezeichnungen beträchtlich. (vgl. Küster 2005, 826) Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll, die Perspektiven des Fachlichen Arbeitens aufzuspüren und darzulegen. Besonderes Augenmerk lag weiters auf der Definition von Fachlichkeit als auch auf Aspekten wie den Aufträgen und der Sichtweise des Doppelten Mandats von Seiten der interviewten, im Krisenzentrum Neutorgasse tätigen Personen⁵.

2. Methode

Der wissenschaftstheoretischen Ausrichtung, der Erhebungs-, Aufbereitungs- und Auswertungsmethodik dieses Berichtes stellt die qualitative Sozialforschung dar, was aufgrund der Themenstellung und Forschungsfragestellung als sinnvoll erachtet wurde. Aufgrund kaum vorhandener Arbeiten zu den Wiener Krisenzentren, war es Ziel dieser Studie, neue Daten zu gewinnen und darzustellen, was sich in dem explorativen und qualitativen Charakter dieser Fallstudie niederschlägt.

Im Rahmen der Erhebungsphase wurden drei leitfadengestützte ExpertInnen-Interviews mit MitarbeiterInnen des Regionalen Krisenzentrums Neutorgasse im Mai 2006 durchgeführt.

⁵ Werden im Folgenden Begriffe wie „MitarbeiterInnen“, „im Krisenzentrum tätige Personen“, „SozialpädagogInnen“ oder ähnliches verwendet, so beziehen sich diese immer auf jene Personen, mit welchen ExpertInneninterviews durchgeführt wurden.

Das Interesse war dabei auf die interviewten Personen in ihren Eigenschaften als ExpertInnen bezüglich der Themenstellung gerichtet. Durch die Konzeption des Leitfadens und die Orientierung daran, wurde einerseits versucht, die Gespräche auf das Thema des Fachlichen Arbeitens gerichtet zu halten und andererseits den ExpertInnen zu erlauben, ihre umfassende Sicht der Thematik zu extemporieren. (vgl. Flick 2002, 139-140) Die Fragestellungen des Leitfadens lagen dabei offenen Fragen zu Grunde, die Interviews wurden teilstandardisiert durchgeführt. Die Orientierung an dem Interviewleitfaden ließ Variation in den Frageformulierungen, Nachfragestrategien und in der Abfolge der Fragen zu. (vgl. Hopf 2000, 351)

Die Fragestellungen des Leitfadens richteten sich dabei auf Themen wie den zentralen Tätigkeitsbereichen und Aufgaben der MitarbeiterInnen der Organisation, der zentralen fachlichen Aspekte der Sozialen Arbeit und den Bedingungen für fachliches Arbeiten, jeweils unter Berücksichtigung der zeitlichen Dimension von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft. Weiters richteten sich Fragen auf die Bestimmung und Definition fachlicher Aspekte in der Organisation, erkennbare Veränderungen der Aufträge der Sozialen Arbeit, indirekte gesellschaftlicher Rahmenbedingungen und eigene Gestaltungsspielräume der MitarbeiterInnen. Diese Fragestellungen wurden unter Berücksichtigung der Ergebnisse des Workpackages 1 des Forschungsprojektes, welches sich mit Fachlichen Standards der Sozialen Arbeit in der Vergangenheit auseinandersetzte, formuliert.⁶

Die erhobenen Daten wurden wörtlich transkribiert und in weiterer Folge bei wörtlichen Zitaten ins Schriftdeutsch übersetzt. Umgangssprachliche Satzstellungen wurden dabei nicht beibehalten. Bei wörtlichen Zitaten wurde auf die Vereinheitlichung von Begriffen verzichtet. Als weitere Methode der primären Datengewinnung wurde ein selektives Protokoll nach Philipp Mayring erstellt, welches auf das Führen eines zusätzlichen Telefoninterviews mit einer/m MitarbeiterIn des Krisenzentrums Neutorgasse zurückzuführen ist und aufgrund der Erlangung zusätzlicher Daten, die sich aus weiterführenden Fragestellungen, welche sich aus den ExpertInneninterviews ergaben, nötig erschien. *„Die Auswahlkriterien müssen dabei genau festgelegt und definiert werden [...], dass die Protokollierungsentscheidung immer eindeutig möglich ist.“* (Mayring 1996, 78) Demnach wurde im Vorfeld dieses Interviews ein Fragenkatalog erstellt.

Die Auswertung der ExpertInnen-Interviews richtete sich vorwiegend auf die Analyse und den Vergleich der Inhalte des Wissens der ExpertInnen. (vgl. Flick 2002, 141) Der interpretative Zugang zum gewonnenen Datenmaterial wurde in der qualitativen Datenanalyse der Interviews geschaffen. Das Material wurde zum Teil in Gruppenarbeit auf der Basis theoretischer Konzepte und Kategorien systematisch kodiert und sukzessive aus der kontinuierlich vergleichenden Analyse der Daten entwickelt. (vgl. Strübing 2004, 19)

Besonderer Dank sei an dieser Stelle an die interviewten MitarbeiterInnen des Krisenzentrums Neutorgasse gerichtet, welche durch ihre Offenheit und hohen Kooperationsbereitschaft maßgeblich zur Erstellung dieses Berichtes beigetragen haben.

⁶ Siehe dazu: *Abschlussbericht der Projektphase „Gestern“* von Josef Bakic, Boban Jovanov und Johannes Kellner, bzw. *Subjektive Beiträge zur Entwicklung des Professionalitätsverständnisses in der Sozialen Arbeit am Beispiel der Wiener Jugendwohlfahrt zwischen den 1920er und 1990er Jahren* von Gudrun Wolfgruber, im Rahmen des Projektmoduls 4: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit. gestern – heute – morgen“ am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit/ fh-campus wien, EQUAL-Projekt „Donau Quality in Inclusion“, online unter: www.sozialarbeit.at

3. Zur Institution

3.1. Historische Entwicklung⁷

Aufgrund einer allgemeinen wirtschaftlichen Notlage, gekennzeichnet durch eine Verarmung breiter Teile der Bevölkerung, Arbeits- und Obdachlosigkeit sowie aufgrund einer hohen Säuglingssterblichkeit und gesundheitlichen Gefährdung vieler Wiener Kinder sah sich die Gemeinde Wien im Anschluss an den Ersten Weltkrieg mit der Notwendigkeit zur Schaffung einer neuen umfassenderen Struktur des Fürsorgewesens konfrontiert. Im Rahmen des 1921 von Stadtrat Julius Tandler gegründeten Wohlfahrtsamtes der Stadt Wien konzentrierte sich die sozialdemokratische Fürsorge in den Jahren des Roten Wien (1919-1934) – in einem spezifischen Zusammenspiel von bevölkerungspolitischen, eugenischen Intentionen und einer Orientierung an bürgerlichen Familien- und Geschlechternormen – insbesondere auf den intensiven Aus und Aufbau der Kinder- und Jugendwohlfahrt. (Vgl. dazu Wolfgruber 1999).

Demzufolge wurden 6.926 obdachlose, elternlose und kranke sowie als „verwahrlost“ klassifizierte Kinder und Jugendliche erstmals unter umfassende Fürsorge der Gemeinde Wien gestellt. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 1) Doch nicht nur Auswirkungen des Ersten Weltkrieges, sondern auch die sozialdemokratische Kritik an der herkömmlichen, einer auf Disziplin konzentrierten pädagogischen Gestaltung der Fürsorgeerziehungsanstalten bzw. Erziehungsanstalten und Waisenhäuser machten eine Reformierung der Anstaltsfürsorge notwendig.

In diesem neuen System der Jugendwohlfahrt bildete ein erstes zentrales „Krisenzentrum“ (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 1) die 1925 gegründete Wiener Kinderübernahmestelle (KÜST) als Symbol des sozialdemokratischen Reformwerks⁸ den organisatorischen Kern und fungierte als „Drehscheibe“ zwischen den Bereichen der Privatpflege, der öffentlichen kommunalen Fürsorge und den betroffenen Kindern, Jugendlichen und deren Eltern und Verwandten. (vgl. Wolfgruber 1999, 280; Scheipl 1999)

Neben der Erfassung (Registratur) aller der öffentlichen Jugendwohlfahrt unterstellten Kinder, Jugendlichen, ihrer Herkunfts- als auch Pflegefamilien lag die zentrale Aufgabe der Kinderübernahmestelle als Durchzugsheim in der Herberge aller Kinder bzw. Jugendlichen, die vorübergehend oder dauerhaft ihren Herkunftsfamilien abgenommen wurden oder keine Familie mehr hatten. Neben der Sicherstellung materieller Grundbedürfnisse⁹ sowie der persönlichen Betreuung der untergebrachten Kinder bzw. Jugendlichen. (vgl. Terp 2005, 2)

⁷ An dieser Stelle wird auf den Bericht „*Subjektive Beiträge zur Entwicklung des Professionsverständnisses in der Sozialen Arbeit am Beispiel der Wiener Jugendwohlfahrt zwischen den 1920er und 1990er Jahren*“ von Gudrun Wolfgruber, 1995, im Rahmen des Projektmoduls des Workpackages 1, Projektmodul 4: „*Fachliche Standards in der Sozialarbeit. gestern – heute – morgen*“ am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit/fh-campus wien, EQUAL-Projekt „*Donau-Quality in Inclusion*“, online unter: www.sozialearbeit.at verwiesen, im Rahmen derer die historische Entwicklung ausführlich dargestellt wurde.

⁸ Die Kinderübernahmestelle, die als vorbildlichste Fürsorgeeinrichtung Europas galt, wurde im Jahr 1925 eröffnet. (vgl. Wolfgruber 1997, 138f.)

⁹ Das Organisationsprinzip der KÜST war etwa jenes der „Quarantäne“, was sich auch in der Architektur, nämlich der Trennung in einen „reinen“ und einen „unreinen“ Flügel des Stiegenhauses zeigte. Mit dieser Maßnahme wurde jedoch nicht nur Infektionsgefahr vorgebeugt. (vgl. Wolfgruber 1997, 148) „*Herberge und Beobachtungsstation der Kinderübernahmestelle wurden dadurch zum „reinen“, „natürlichen“ Raum, fern ab von sozialer Herkunft und individueller Lebensgeschichte der Kinder.*“ (Wolfgruber 1997, 149)

wurde die KÜST¹⁰ (ab 1985: Julius-Tandler-Zentrum) im Rahmen einer psychologischen und medizinischen Begutachtung zur Klärung über die weiteren einzuleitenden fürsorgerischen Maßnahmen gleichzeitig auch zum Ort empirischer kinder- und jugendpsychologischer Forschung, zu einer Außenstelle des Psychologischen Instituts der Universität Wien.¹¹ Die Erforschung des kindlichen Verhaltens durch Beobachtung der Kinder/Jugendlichen (Behaviorismus) seitens KinderpsychologInnen wurde dabei in Anonymität und Isolation und in Ausgrenzung jeglicher sozialer Realität durchgeführt und entsprach dem Tandlerschen Konzept von Fürsorge und Bevölkerungspolitik.¹² (vgl. Wolfgruber 1999, 277-291)

Wenngleich die sozialdemokratische Fürsorgepolitik und Fürsorgetheorie durchaus von einer Ambivalenz gegenüber zeitgenössischen pädagogischen und tiefenpsychologischen Konzepten (Freud, Adler, Aichhorn) gekennzeichnet gewesen ist und primär von gesundheitspolitischen/ medizinischen Fürsorgediskurs geleitet war, so kamen im Rahmen der nachfolgenden fürsorgepolitischen Ären des Austrofaschismus und des Nationalsozialismus erste reformpädagogische Modelle gänzlich zum Erliegen. Eine Wiederaufnahme und Weiterführung moderner pädagogischer und psychologischer Konzepte erfolgte - nicht zuletzt aufgrund gesellschaftspolitischen Drucks – erst zu Ende der 1960er Jahre. In diesem Kontext entwickelte sich angesichts einer zunehmenden Differenzierung und Professionalisierung der pädagogischen Krisenarbeit der Bedarf an anderen Krisenunterbringungsmöglichkeiten. (vgl. Terp 2005, 2)

Seit dem Beginn der 70er Jahre orientierte sich die Heimerziehung neu und die weitere Ausformung der pädagogischen Ausbildung bildete gute Bedingungen für die Umsetzung und Weiterführung der Reformarbeit im mittlerweile differenzierten Angebot von stationären sozialpädagogischen Einrichtungen für Kinder und Jugendliche in Österreich.

Zwei Komponenten bestimmten dabei die Entwicklungen der stationären sozialpädagogischen Betreuung von Kindern und Jugendlichen. Einerseits die Neuorientierung der Jugendwohlfahrt durch das zweite Jugendwohlfahrtsgesetz (JWG) des Bundes von 1989, das als primäre Aufgabe der Jugendwohlfahrt die Stärkung der Erziehungskompetenzen der Familie ansieht und damit den Grundsatz des geringstmöglichen Eingriffes¹³ postuliert und weiters sowohl den Einsatz ausgebildeter Fachkräfte verlangt als auch das Prinzip der Subsidiarität¹⁴ fordert. Andererseits die Verkleinerung bestehender (Groß-) Heime und die zunehmende Differenzierung des Angebotes im stationären Bereich.¹⁵ (vgl. Scheipl 1999, 71-74)

¹⁰ Grundidee dieser Einrichtung war, Kindern und Jugendlichen in hellen, schönen Räumen einer grünen Umgebung eine Art „Heilanstalt“ zur Verfügung zu stellen. (vgl. Hofer 2003, 21)

¹¹ „Ab 1926 ermöglichte Julius Tandler dem Wiener Psychologischen Institut die Durchführung von kinderpsychologischen Forschungen an der Kinderübernahmestelle.“ (Wolfgruber 1997, 161)

¹² „Vor allem die Entwicklungstests und Kleinkindertests, die dem Zweck dienten „Über- und Unterdurchschnittlichkeit des kindlichen Entwicklungsstandes, Normalität und Abnormalität seiner Persönlichkeitsstruktur“ zu ermitteln und zu messen, konnten als „diagnostische Verfahren“ zum Zweck der Auslese und Separation eingesetzt werden.“ (Bühler/Hetzer, zit. nach Wolfgruber 1999, 291)

¹³ Dies meint unter anderem, dass unterstützende Angebote einer Fremdunterbringung wenn möglich vorrangig sind. (vgl. Scheipl 1999, 71)

¹⁴ Damit wird die verstärkte Heranziehung freier (privater) Träger gefordert. Als freie Träger werden üblicherweise Vereine mit Angeboten v.a. im Bereich des Betreuten Wohnens und der Wohngemeinschaften, als auch Organisationen, die ein Nahverhältnis zu Kirchen oder politischen Parteien aufweisen, verstanden. (vgl. Scheipl 1999, 71) Das Prinzip der Subsidiarität ist gleichfalls Teil des Konzepts der MA 11.

¹⁵ Die Reformbemühungen der 70er Jahre hatten vorzugsweise das Bestreben, über „Vorfeldmaßnahmen“ eine Reduktion der Heimeinweisungen herbeizuführen, sowie die innere Differenzierung und Verkleinerung der Gruppengrößen durchzusetzen. Im folgenden Jahrzehnt sollte es hingegen zu der Einrichtung von betreuten Wohngemeinschaften, der Förderung von Pflegefamilien anstelle von Kleinkinderheimen und zur Reduktion der Belagszahlen bestehender Heime kommen. (vgl. Scheipl 1999, 72)

Nach Eichmann wurden in den 80er-Jahren fast alle Kinder und Jugendlichen, die dauerhaft oder peripher aus der Herkunftsfamilie „entfernt“ wurden (sofern eine Abnahme durch SozialarbeiterInnen des Amtes für Jugend und Familie als notwendige Maßnahme erachtet wurde) in die ehemalige KÜST überstellt. Konnte deren zentralistische Versorgung der angestrebten Betreuungsqualität nicht ausreichend nachkommen, so ermöglichten nachfolgende sozialpädagogische Konzepte einer individuellen, regionalen Betreuung die Schaffung einer Basis für weitere Maßnahmen. (vgl. Eichmann 2000, 1-2)

So wurde im Jahr 1991 ein erster Versuch unternommen, für die Bezirke 21 und 22 in Wien eine professionelle regionale Krisenabklärung für Kinder, das Fiduz (ein Zentrum für Familienintensivbetreuung, dessen Name sich von „fiducere“= Vertrauen ableitet), zu etablieren. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 3)

Aufgrund der Notwendigkeit einer flächendeckenden Bereitstellung von Angeboten zur Krisenbewältigung wurde im Jahr 1994 ein Pilotprojekt der Regionalen Krisenzentren in der „Columbusgasse“ (10. Wiener Gemeindebezirk) eröffnet, 1995 wurde das Krisenzentrum „Neutorgasse“¹⁶ eingerichtet, (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 3; IV 2, 4) sowie weitere in den Folgejahren. Durch die erfolgreichen Eröffnungen dieser Krisenzentren kam es im Rahmen der Heimreform 2000¹⁷ auch zu einer Regionalisierung des Bereiches der Folgeunterbringungen. Vier Jahre nach Eröffnung des ersten Krisenzentrums waren alle zwölf derzeit bestehenden Regionalen und Überregionalen Krisenzentren in Betrieb. (vgl. Hofer 2003, 33) Die Stadt Wien wurde dabei in sechs, später fünf sozialpädagogische Regionen unterteilt, die den Bezirksgrenzen entsprechen¹⁸ und aufgrund der Einweisungszahlen und Überstellungen der jährlichen Krisenzentren der Ämter für Jugend und Familie der einzelnen Bezirke berechnet wurden. (vgl. Terp 2005, 1-2) Gegenwärtig bestehen fünf Regionale und zwei Überregionale Sozialpädagogische Regionen.¹⁹ Als Sozialpädagogische Region wird dabei eine organisatorische Einheit im Sinne einer Dienstverrichtungsstelle verstanden. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 5)

3.2. Einordnung des Krisenzentrums Neutorgasse

Die Regionen gliedern sich dabei regional in Krisenzentren, Wohngemeinschaften, private Vertragseinrichtungen und Heime²⁰, wobei in den Regionen zwei und vier keine Heime angesiedelt sind. Insgesamt bestehen derzeit (8/2006) neben den zehn Regionalen Krisenzentren 54 Wohngemeinschaften, vier Heime sowie 17 private Vertragseinrichtungen in Wien. Überregional bestehen weiters zwei Krisenzentren, zwei Krisenintensivgruppen, vier Wohngemeinschaften, zwei Einrichtungen des Betreuten Wohnens, drei Heime, zwei Mutter-Kind-

¹⁶ Dieses ist heute für den 1., 4., 5., 6., 7., 8. und 9. Bezirk zuständig und hat die Vertretung für die Krisenzentren im 12., 13. und 14. Bezirk inne.

¹⁷ Die Leitideen des Reformvorhabens „Heim 2000“, wie z.B. die Schließung von Großheimen, Stadtteilorientierung, Familien- und System- Orientierung, Schaffung regionaler Netzwerke und Randgruppenintegration bestimmen den Rahmen für andere, den Gegebenheiten einer veränderten Gesellschaft entsprechenden, Konzepte der stationären Intervention bei Gefährdung des Kindeswohles. (vgl. Terp 2005, 1)

¹⁸ Den einzelnen Regionen wurden dabei unterschiedlich viele Bezirke zugeordnet, was in Zusammenhang mit deren jeweiliger Bevölkerungsdichte zu sehen ist.

¹⁹ (vgl. <http://www.wien.gv.at/magelf/kinder/sozpaede.htm> Stand: 09.08.2006)

²⁰ Regionale Heime sind das Kinderheim Klosterneuburg, das Heim Biedermansdorf, das Schulheim Gaaden und das Heim Döbling. Zur Kategorie Überregionaler Heime zählen das Haus Pötzleinsdorf, das Ausbildungszentrum der MAG ELF Lindenhof und das Haus Zohmannngasse. (vgl. <http://www.wien.gv.at/magelf/kinder/sozpaede.htm> Stand: 09.08.2006)

Unterbringungen, eine KIG-Drehscheibe²¹, fünf Überregionale Vertragseinrichtungen für der Behindertenbereich, als auch zwei Mutter-Kind-Einrichtungen.²²

Gegenwärtig (2006) bestehen neben zwei Überregionalen Krisenzentren (für Burschen bzw. Mädchen im Alter zwischen 15 und 18 Jahren) zehn Regionale. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 3) Die strukturellen Voraussetzungen der Überregionalen Kriseneinrichtungen unterscheiden sich von den Regionalen Kriseneinrichtungen durch ihr alle Wiener Bezirke umfassendes Einzugsgebiet und durch ebenfalls überregional organisierte Einrichtungen zur weiteren Fremdunterbringung. Jedes der Überregionalen Krisenzentren bietet in jeweils zwei Gruppen 16 Krisenplätze an. (vgl. Terp 2005, 2)

Als stationäre Einrichtungen der MAG ELF²³ sind die Krisenzentren, wie auch Heime und Wohngemeinschaften sozialpädagogischen Regionen unterstellt. Diesen steht ihrerseits das Dezernat 6 der Sozialpädagogischen Einrichtungen vor (siehe Anhang 1, Organigramm). (vgl. Magistrat der Stadt Wien, MAG ELF 2006, o.S.)

Eine interviewte Person beschreibt die Struktur des Dezernats 6 wie folgt:

„Also es ist eine hierarchische Organisation, ist auch so organisiert. Im Jugendamt gibt's die Dezernatsleitung, da gibt's verschiedene Dezernenten, so für die soziale Arbeit mit Familien, wo der Jugendamtsbereich und der Fremdunterbringungsbereich, also der pädagogische Bereich (angesiedelt sind). Die sind auch in verschiedenen Regionen. Es gibt eine Regionalleiterin. Stellvertreter der pädagogischen Leitungen (...) und die Krisenzentren (...) Im Krisenzentrum ist es so, dass die Schaltstelle zu den Regionalleitungsteams die Koordinatorin ist, das ist auch die Leitung des Krisenzentrums (...).“ (IV 3, 2)

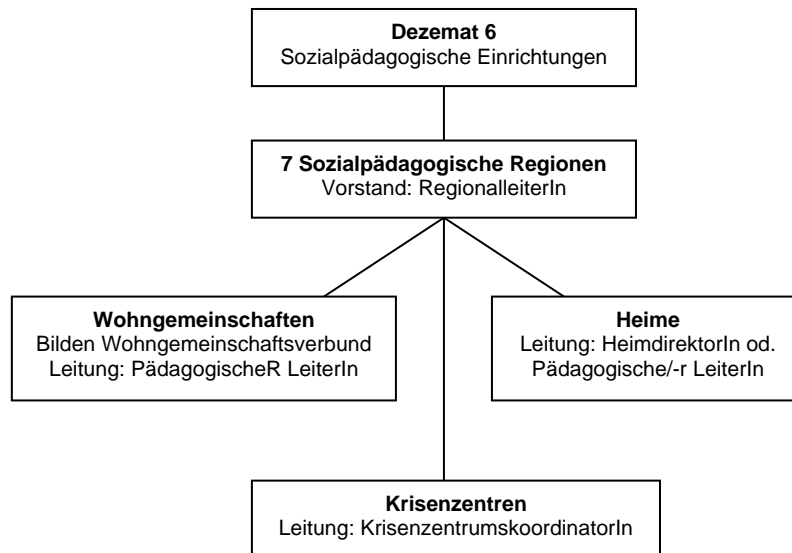
Der Vorstand jeder Sozialpädagogischen Region ist die/der RegionalleiterIn (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 5) Sie/Er ist Vorsitzende/r des Regionalen Leitungsteams ihrer/seiner Sozialpädagogischen Institution. Dieses besteht aus Pädagogischen LeiterInnen²⁴, HeimleiterInnen, KrisenzentrumskoordinatorInnen sowie VerwaltungsbeamtInnen, KanzleibeamtInnen und dem Wirtschaftspersonal der Region. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 5; Stadt Wien, MAG ELF 2004, 15)

²¹ Dies ist eine Überregionale Sozialpädagogische Einrichtung für männliche Jugendliche.

²² (vgl. <http://www.wien.gv.at/magelf/kinder/sozpaede.htm> Stand: 09.08.2006)

²³ Die Trägerschaft der MAG ELF, und daher auch der Krisenzentren, ist der Magistrat der Stadt Wien.

²⁴ Diese sind für alle Belange im Wohngemeinschaftsverbund verantwortlich. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2004, 15)



Grafik: Aufbauorganisation der Sozialpädagogischen Regionen
(vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 5)

Am Beispiel des Krisen zentrums Neutorgasse ergibt sich, dass die/der Krisen zentrumskoordinatorIn (= Krisen zentrumsleiterIn) sieben betreuenden SozialpädagogInnen²⁵ vorgesetzt ist, wobei drei männliche und vier weibliche betreuende SozialpädagogInnen tätig sind. Zum Personal zählt zudem eine/ein WirtschaftshelferIn.

Die Finanzierung der Krisen zentruten erfolgt über die Gemeinde Wien. Im Gegensatz zu privaten VertragspartnerInnen, deren Finanzierung von der Anzahl der jeweils untergebrachten Kinder und Jugendlichen abhängig ist, besteht für die Krisen zentruten ein Budget, welches unabhängig von der Auslastung der untergebrachten Kinder/ Jugendlichen ist.

4. Tätigkeitsbereiche

4.1. Zielgruppenbestimmung

In den „Fachlichen Standards für die Sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum“ wird die Aufgabe von Krisen zentruten folgendermaßen beschrieben:

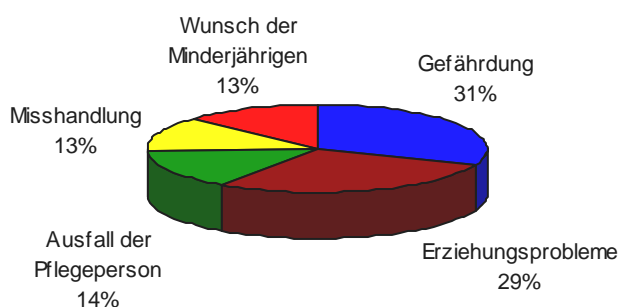
„Aufgabe eines Krisen zentrums ist es, Kinder und Jugendliche in Krisensituationen aufzunehmen, bestehende Probleme zu analysieren und gemeinsam mit dem zuständigen Amt für Jugend und Familie die Krisenabklärung durchzuführen und Lösungen zu erarbeiten. Unter Krisenunterbringung versteht man eine kurzfristige (auf sechs Wochen limitierte) stationäre Unterbringung auf Grund einer aktuellen und akuten Krisensituation, die von der fallführenden Sozialarbeiterin definiert wird. In einem Regionalen Krisenzentrum stehen

²⁵ Im Folgenden wird zwischen den Begriffen „SozialpädagogInnen“ und „betreuende SozialpädagogInnen“ dahingehend unterschieden, dass mit erstem Terminus auch die Leitung des Krisen zentrums gemeint ist.

insgesamt acht Plätze für Kinder im Alter von zwei bis 15 Jahren bzw. bis zur Beendigung der Schulpflicht zur Verfügung.“ (Stadt Wien, MAG ELF 1998, 6)

Die Zielgruppe der Regionalen Krisenzentren ist im Unterschied zu Überregionalen Krisenzentren geschlechterinhomogen. Dabei wird das Verhältnis von Buben und Mädchen als etwa gleich beschrieben. (vgl. IV 4, 1)

Gründe, die als „akute Krisensituation“²⁶ bezeichnet werden, teilen sich im Jahr 2000 bei Kindern/ Jugendlichen prozentuell folgendermaßen auf:



(vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 11-12)

Aufnahmen in Regionale Krisenzentren erfolgen entweder durch die Polizei, durch Selbstüberstellung²⁷ oder durch andere Institutionen oder Personen. Die Eltern/ Erziehungsberechtigten sind, wenn sie an der Aufnahme nicht beteiligt sind, zum nächstmöglichen Zeitpunkt von der/dem zuständigen SozialarbeiterIn des Jugendamtes darüber in Kenntnis zu setzen. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 6) In Krisensituationen besteht eine temporäre Aufnahme im Rahmen einer maximalen Verweildauer von sechs Wochen, die auch die Übernahme der Pflege und Erziehung durch die Stadt Wien für den Zeitraum des Aufenthaltes einschließt. Die stationäre Unterbringung dient unter Einbindung aller Beteiligten (Fallführende/r SozialarbeiterIn der MA 11, Personal des Krisenzentrums, etwaige weitere professionelle BeraterInnen²⁸, Familie und Minderjährige²⁹) der Analyse bestehender Probleme, einer Krisenabklärung und der Erarbeitung von Lösungen. Kann das vordergründige Ziel der Rückführung in die Herkunftsfamilie nach einem Aufenthalt in einem Krisenzentrum nicht realisiert werden, wird eine längerfristige Unterbringung (Wohngemeinschaft, Pflegeeltern oder eine andere sozialpädagogische Einrichtung) angestrebt. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 4)

Die, wie bereits oben angeführte Dauer einer Krisenunterbringung kann in besonderen Situationen über sechs Wochen hinausreichen. Ebenso kann sich die Anzahl der Kinder und Jugendlichen pro Regionalem Krisenzentrum im Notfall mitunter auf bis zu zehn Plätze ausweiten. Die besonderen Herausforderungen, die sich aufgrund dieser beiden Faktoren ergeben, werden in Kapitel sechs dargelegt.

²⁶ Nach Freygang und Wolf eröffnen die Begriffe „Kindeswohl“ und „notwendige und geeignete Hilfe“ einen breiten Interpretationsspielraum für die an der Entscheidung beteiligten Institutionen und Personen. Anlässe zur Fremdunterbringung seien ihrerseits von subjektiven Einschätzungen abhängig, die gewählte Art der Fremdunterbringung oftmals von Alter, Herkunft und Geschlecht des Kindes. (vgl. Freygang/ Wolf 2001, 14-20)

²⁷ Diese von Freygang und Wolf als „Selbstmelder“ bezeichneten Kinder und Jugendlichen begeben sich auf eigenen Wunsch hin in eine stationäre Unterbringung mit der Hoffnung oder im Bewusstsein, in der jeweiligen Einrichtungen eine Verbesserung ihrer gegenwärtigen Lebenssituation zu erlangen. (vgl. Freygang/ Wolf 2001, 14)

²⁸ etwa PsychologInnen

²⁹ Wird im Folgenden der Begriff „Minderjährige“ verwendet, so bezieht es sich im Kontext der Regionalen Krisenzentren auf Kinder bzw. Jugendliche im Alter von zwei bis 15 Jahren bzw. der Vollendung der Schulpflicht.

4.2. Tätigkeitsbereiche der Regionalleitung

Die/Der RegionalleiterIn ist jene Person, die sich für die stationäre Unterbringung von Kindern und Jugendlichen ihrer/seiner Region verantwortlich zeichnet. Diese/r ist der/dem LeiterIn des Dezernates 6 – Sozialpädagogische Einrichtungen unmittelbar unterstellt. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2004, 15) Der Leitung obliegen nach den „Fachlichen Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum“ sowohl die Aufsicht als auch die Förderung, die fachliche Weiterentwicklung als auch die Anleitung und Kontrolle der MitarbeiterInnen der Region. Weiters ist sie/er u.a. für die Bedarfsplanung sozialpädagogischer Angebote und die Vernetzung mit relevanten Institutionen und Einrichtungen (z.B. Krisenzentren) innerhalb der Sozialpädagogischen Region verantwortlich. Des Weiteren hat die/der RegionalleiterIn für ein geordnetes Zusammenwirken der einzelnen ihr unterstehenden Organisationseinheiten³⁰ mit dem Ziel der Sicherstellung einer gesetzmäßigen Durchführung der Maßnahmen der Jugendwohlfahrt als auch für eine zweckmäßige, wirtschaftliche und sparsame Geschäftsgebarung Sorge zu leisten. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 5)

4.3. Die Tätigkeitsbereiche der KrisenzentrumskoordinatorInnen

Als Tätigkeitsbereich der KrisenzentrumskoordinatorIn/LeiterIn des Krisenzentrums ist etwa die Leitung eines Regionalen Krisenzentrums für jeweils acht Kinder/ Jugendliche im Alter von zwei bis 15 Jahren mit einer maximalen Aufenthaltsdauer des Kindes/ Jugendlichen von sechs Wochen zu sehen. Ebenso ist sie/er für die MitarbeiterInnenführung von sechs (sieben Personen bei Einsatz von Teilzeitkräften) SozialpädagogInnen und einer/s Wirtschaftshelferin/s verantwortlich. Weitere Funktionen einer/eines Krisenzentrumskoordinators/in sind laut den „Fachlichen Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum“ koordinatorische Tätigkeiten, die MitarbeiterInnenführung sowie Bereiche der Administration. Unter koordinatorischen Funktionen wird hier die Verbindungs- und Vermittlungsfunktion zu mit der Einrichtung kooperierenden Stellen verstanden (Ämter für Jugend und Familie, Wohngemeinschaften, Heime und Sozialpädagogische Beratungsstellen), die in Zusammenarbeit und Absprache mit der/dem RegionalleiterIn durchgeführt wird. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 9) Dies kommt beispielsweise bei der Kooperation zwischen RegionalleiterIn und KrisenzentrumskoordinatorIn bezüglich Platzanfragen zur stationären Unterbringung von Kindern und Jugendlichen zum Tragen. (vgl. IV 1, 1) Die Treffen zwischen KrisenzentrumskoordinatorIn und RegionalleiterIn finden einmal wöchentlich statt. (vgl. IV 1, 6) Zudem ist die/der KrisenzentrumskoordinatorIn für Präsentations- und Öffentlichkeitsarbeit für den Bereich des Krisenzentrums im Sinne des Konzeptes „Heim 2000“³¹ zuständig. Darunter fallen laut einer im Krisenzentrum Neutorgasse tätigen und interviewten Person beispielsweise Interviews³² mit JournalistInnen oder die Präsentation des Krisenzentrums im

³⁰ Als Organisationseinheiten werden Heime, Wohngemeinschaften, Krisenzentren, ambulante Einrichtungen und der regionale Verwaltungsstützpunkt verstanden. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 5)

³¹ Mit diesem Begriff ist im Folgenden die Heimreform des Jahres 2000 gemeint.

³² Der Umgang mit „Medien“ wird von den interviewten Personen auch mit durchaus kritischen Assoziationen verbunden. Es wird darauf hingewiesen, dass Medien mitunter besonders negative Ereignisse darstellen, oder solche noch negativer darstellen und die überwiegende positive Arbeit im Bereich der MAG ELF dabei jedoch wenig berücksichtigen würden. Dies führe zu einer „überhöhten Vorsicht“ der Angestellten MedienvertreterInnen gegenüber. (vgl. IV 2, 8; IV 3, 9). Hamburger meint: „Diese öffentliche Thematisierung stellt eine Belastung für die Soziale Arbeit dar, weil sie über wenige AkteurInnen verfügt, die ihre Suchtweisen in dieser öffentlichen Auseinandersetzung vertreten, weil ihre Praxis als nicht effektiv diskreditiert und delegitimiert wird und weil ihre Klienten“

Rahmen von Kooperationsprojekten oder vor Fachpublikum. Diese passieren jedoch nur nach ausführlicher Absprache mit Zuständigen des Bereiches Öffentlichkeitsarbeit der MAG ELF, die im Vorfeld Instruktionen an die Leitung weitergeben. Als Öffentlichkeitsarbeit wird weiters die Kooperation zu Institutionen (Schule, Polizei etc.) bzw. dem Umfeld der jeweiligen Kinder/ Jugendlichen bezeichnet. (vgl. IV 1, 9-10)

Als weitere koordinative Funktion der Krisenzentrumsleitung ist das so genannte „trouble-shooting“ anzusehen. Die Funktion der „Krisenfeuerwehr“, wie in den „Fachlichen Standards“ bezeichnet (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 9), begründet eine interviewte Person des Krisenzentrums Neutorgasse darin, dass die Unterbringung eines Kindes/ Jugendlichen in dem Regionalen Krisenzentrum für dieses und dessen nahes Umfeld oft ein sehr einschneidendes Erlebnis darstelle. Dies könne emotionale Belastungssituationen im Team hervorrufen. Die Aufgabe der Krisenzentrumsleitung bestehe daher auch darin, im Rahmen von Supervisionen bzw. Teamgesprächen Emotionen im Team „abzufangen“. (vgl. IV 1, 1) Diese Funktion könnte auch dem weiträumigen Begriff der „Fachlichen Leitung“ zugeschrieben werden. Unter den pädagogischen Bereich bzw. der MitarbeiterInnenführung fallen Tätigkeiten wie die Fachliche Leitung und Kontrolle der MitarbeiterInnen, die Gewährleistung von Information und Kommunikation, die Gestaltung und Förderung von Weiterbildung, die innovative Zusammenarbeit und Konzeptentwicklung in der Region in Kooperation mit der Regionalleitung als auch die Kooperation und kontinuierliche Weiterentwicklung des Konzeptes „Krisenarbeit“ in der Sozialpädagogischen Region mit anderen Krisenzentren.

Abseits der bereits genannten Tätigkeitsbereiche der/des Krisenzentrumskoordinatorin/s, beschreiben alle im Krisenzentrum Neutorgasse (Sozialpädagogische Region 1) tätigen, interviewten Personen einen zentralen Tätigkeitsbereich der/des Krisenzentrumskoordinatorin/s dahingehend, dass diese/r den „roten Faden“ des Teams bildet. (vgl. IV 1, 1; IV 2, 2; IV 3, 2) Dieser Aspekt der Informationsweitergabe bedinge sich durch die Informationslücken, die durch die Turnusdienste der betreuenden SozialpädagogInnen entstünden, welche mit den hohen Veränderungen, die sich seitens der jeweiligen Fälle in relativ kurzer Zeit im Zuge des Aufenthaltes im Regionalen Krisenzentrum ergeben, begründen. Vorgesehene Besprechungszeiten bieten diesbezüglich die einstündigen Dienstübergaben pro Tag bzw. Supervisionen und Teamgespräche, die jeweils 14-tätig stattfinden. (vgl. IV 1, 1)

Der administrative Bereich umfasst seinerseits nach den „Fachlichen Standards“ Belange wie die Personalkoordination und den –einsatz, einen optimalen Ressourceneinsatz bzw. den Umgang mit wirtschaftlichen Ressourcen als auch den Schriftverkehr und statistische Dokumentationen. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 1998, 9)

Als Tätigkeitsbereiche der/des Krisenzentrumskoordinatorin/s werden von einer interviewten Person weiters die formale als auch inhaltliche Anleitung des Teams verstanden. Als formale Tätigkeit wird hier beispielsweise das Erstellen von Dienstplänen oder die Organisation von Vertretungen bei Krankenständen genannt. Neben diesen administrativen Bereichen werden auch Tätigkeiten wie der wirtschaftliche Umgang mit dem zu Verfügung stehenden Budget als solche verstanden. Als ein Aspekt der inhaltlichen Anleitung wird hier die Aufbereitung und Besprechung der einzelnen Fälle im Team mit dem Ziel der gemeinsamen Hypothesenbildungen (Team und Familiensystem) zu den Bedürfnissen der einzelnen Familiensysteme gesehen. (vgl. IV 1, 1)

Es zeigt sich ein sehr breites und differenziertes Aufgabengebiet der KrisenzentrumskoordinatorInnen. Die Anforderungen reichen beispielsweise von inhaltlicher Vermittlungsarbeit und Entwicklungsarbeit nach außen über Bereiche der Öffentlichkeitsarbeit, der Verantwortung für das Team und der Krisenarbeit bis hin zu administrativen, organisatorischen und finanztechnischen Tätigkeiten.

Anhand einer sehr ausführlichen Darlegung der Bandbreite an Tätigkeiten der/des KoordinatorIn/s (durch die interviewten Personen) entsprechend den „Fachlichen Standards“, werden die hohen Anforderungen, die sich an die Leitung stellen, bestätigt. Die MitarbeiterInnen äußern sich hoch zufrieden mit der praktischen Umsetzung dieser Aufgabengebiete der/des KrisenzentrumskoordinatorIn/s.

4.4. Die Tätigkeitsbereiche der betreuenden SozialpädagogInnen

Unter die Tätigkeitsbereiche der betreuenden SozialpädagogInnen innerhalb der Krisenzentren fallen nach den „Fachlichen Standards“ einerseits die Betreuung von acht Kindern/ Jugendlichen bis 15 Jahren (bzw. der Vollendung der Schulpflicht), die Zuständigkeit für die Krisenaufnahmen der Region als auch die Erstversorgung der aufgenommenen Kinder/ Jugendlichen. Weiters ist die Abklärung der Problemsituation der Minderjährigen bzw. der Familie im Team mit den SozialarbeiterInnen des Amtes für Jugend und Familie als Tätigkeitsbereich zu sehen, wobei die/der SozialarbeiterIn dabei als fallführend angesehen wird. (vgl. Stadt Wien MAG ELF 1998, 7-10)

Daraus kann sich mitunter ein Spannungsverhältnis zwischen SozialpädagogInnen und SozialarbeiterInnen ergeben. Eine interviewte, im Krisenzentrum Neutorgasse tätige Person meint dazu:

„Wir sind ja eine Einrichtung für Sozialpädagogen. Und da gibt es so einen Wettstreit zwischen Sozialpädagogik und Sozialarbeitern. Wer macht das besser, Familienarbeit. Ich persönlich halte das für einen Humbug, weil ich denke mir, es geht darum in Krisen zu begleiten, wo Sozialarbeiterinnen einen ganz anderen Aufgabenschwerpunkt haben als wir. (...) Für mich ist es immer auch wichtig zu schauen, eine gute Arbeitsbasis zu finden, weil wenn es Konkurrenz gibt, dann ist man schon wieder weg vom Fall und das ist für die Familie und für das Kind überhaupt nicht hilfreich (...) Es sind unterschiedliche Arbeitsbereiche mit unterschiedlichen Schwerpunkten (...) Und eine gegenseitige Wertschätzung ist auch wichtig. Also es geht nicht um besser oder um weniger gut, sondern es geht darum, diese Bereiche mehr zu schätzen.“ (IV 2, 6-7)

Die/Der MitarbeiterIn meint in diesem Kontext, dass es durchaus hilfreich wäre, wenn beide Professionen mehr Einblick in das jeweils andere Tätigkeitsfeld erlangen könnten. (vgl. IV 2, 7)

Die Aufgabe der/des Jugendamts-SozialarbeiterIn lässt sich hier als „entscheidungstragende Instanz“ bezeichnen, der vom Staat (durch das Gesetz) die Entscheidung über das Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung und über die zu ergreifenden Maßnahmen gegeben wird. Den SozialpädagogInnen kommt in diesem Kontext vornehmlich die Aufgabe der „ausführenden Instanz“ zu. (vgl. Homfeldt/ Brandhorst 2004, 161)

Jedoch kann gesagt werden, dass die jeweiligen Tätigkeitsbereiche dieser beiden Professionen ein Maß an Kooperation bedingen, das mitunter auch über Rücksprachen und dem Mitteilen von Beobachtungen zu den jeweiligen Fällen (vgl. IV 2, 6-7) hinaus reichen kann. (siehe Punkt 7)

Weitere Tätigkeitsbereiche der betreuenden SozialpädagogInnen im Krisenzentrum sind etwa die Kontaktaufnahme mit dem sozialen Umfeld der Kinder/ Jugendlichen (Eltern, Schule, Verwandte, Freunde u.a.), das Krisenmanagement in Kooperation mit dem Amt für Jugend und Familie als auch die Wahrnehmung der Tätigkeit in Form von Turnusdiensten. (vgl. Stadt Wien MAG ELF 1998, 9-10)

Seitens der interviewten betreuenden SozialpädagogInnen werden Tätigkeitsbereiche und Aufgaben sehr differenziert angeführt und entsprechen in ihrem Inhalt den zentralen fachlichen Prinzipien des Konzeptes.

Die in dem Krisenzentrum Neutorgasse interviewten betreuenden SozialpädagogInnen sehen ihre Aufgaben und Tätigkeitsbereiche zudem etwa in pflegerischen Tätigkeiten, Strukturierungen der Tagesabläufe, Gestaltung der Freizeit, Aufbau einer professionellen Beziehung, Erklären ihrer Funktionen und der Struktur des Krisenzentrums (an alle beteiligten Personen einer Krisenaufnahme gerichtet) oder der Beobachtung der Interaktion zwischen Minderjährigen und Eltern. (vgl. IV 2, 1; IV3, 1-2) Die Gestaltung der Freizeit im Sinne des gemeinsamen Spielens und eine intensive Betreuungsarbeit stellen nach Hofer zumeist zu Beginn des Aufenthaltes der Minderjährigen Schwerpunkte dar, aktive Freizeitgestaltungen dienen vor allem dem Zweck, eine möglichst gute Vertrauensbasis herzustellen, ohne dabei eine professionelle Beziehung zu verlieren. (vgl. Hofer 2003, 43)

Die Aufgaben und Tätigkeitsbereiche werden im Vergleich zu den vergangenen Jahren als grundsätzlich konstant beschrieben. Stetiges Variieren der Tätigkeiten würde durch wechselnde Gruppenkonstellationen bedingt. (vgl. IV 2, 1) Eine ausführliche Auseinandersetzung der betreuenden SozialpädagogInnen mit den in den „Fachlichen Standards“ festgesetzten Aufgaben ist sichtbar.

5. Fachliches Arbeiten im Krisenzentrum Neutorgasse

Fachliches Arbeiten ist nach der Auffassung der MitarbeiterInnen bestimmt durch die „Fachlichen Standards“ welche eine Basis für die Arbeit im Krisenzentrum bieten und die nach ihren Aussagen dem Konzept entsprechend in bestimmten Zeitabständen weiterentwickelt und modifiziert werden. (vgl. IV 2, 9; IV 3, 5)

Die MitarbeiterInnen sehen sich für die Einhaltung der „Fachlichen Standards“ verantwortlich. (vgl. IV 2, 9) Eine besonders hohe Verantwortung obliegt dabei der/dem Krisenzentrumskoordinatorin/s, die/der auch Belange (wie etwa Platzbedarf oder spezielle Bedürfnisse zur Fortbildung³³) an die Regionalleitung weiterleitet. (vgl. IV 1, 5; IV 2, 9) Die Bestimmung fachlicher Aspekte orientiere sich zu großen Teilen an den Bedürfnissen der Minderjährigen, die in der praktischen Arbeit erfasst werden. (vgl. IV 1, 5)

Grundprinzipien der Arbeit im Krisenzentrum sind beispielsweise neben jenem, die Bedürfnisse der Minderjährigen als Ausgangspunkt sehen, eine neutrale Grundhaltung gegenüber der Herkunftsfamilie zu wahren und das gelindeste Mittel für Kinder/ Jugendliche anzuwenden. (vgl. IV 1, 2-3; IV 3, 8)

Aus den strategischen Zielen des Leistungskontrakts 2004 geht hervor, ein gelinderes Mittel (wenn möglich) der Vollen Erziehung vorzuziehen. Die Unterstützung der Erziehung meint dabei die Vermeidung von weiteren Gefährdungen mit dem Ziel des Verbleibs in der Familie. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2006, 30-31) Dieses Ziel spiegelt sich im europäischen Vergleich wieder:

„Ein in allen (...) europäischen Ländern (zumal des EU-Raums) anzutreffendes Credo der Fremdplatzierungspolitik lautet, stationäre Erziehungshilfen, also alle kurz-, mittel- oder langfristigen Unterbringungen außerhalb der eigenen Familie im Rahmen „öffentlicher Erziehung“, möglichst zu vermeiden.“ (Trede 2004, 107)

Die Bedürfnisse der Minderjährigen als Ausgangspunkt zu sehen, lässt darauf schließen, dass – obgleich das gesamte Familiensystem in Handlungsschritte und Interventionen eingebunden ist, die/der „KlientIn“ die/der Minderjährige ist und mit dem Ziel, nach dem „Wohl des Kindes“ zu handeln, auch eine gewisse Parteilichkeit einhergehen kann.

Ein Aspekt der Fachlichkeit ist hier die Transparenz gegenüber Minderjährigen. Ein/e MitarbeiterIn des Krisenzentrums Neutorgasse meint dazu:

„(...) das ist uns ganz wichtig, ein Kind soll zu jedem Zeitpunkt wissen, um was es jetzt grad geht. Es ist bei Gesprächen dabei, wir lassen es wissen, wenn irgendwas passiert ist oder wenn man auf was Wert legen muss - und dann ist uns sehr wichtig mit dem Kind zu erarbeiten, was sein Aspekt oder sein Beitrag sein könnte in der Familie.“ (IV 1, 2)

³³ Beispielsweise wurde eine Interventionsgruppe für die Region 1 in Kooperation mit dem AKH eingerichtet, im Rahmen derer einmal im Monat Kinder besprochen werden können. (vgl. IV 1, 6)

Hoyer äußert in diesem Kontext, „dass das Zugeständnis der Partizipation von Kindern an die Interaktionsbereitschaft der Erwachsenen und das gemeinsame Aushandeln mit Kindern unter Berücksichtigung deren altersentsprechenden Ausdrucksfähigkeit gekoppelt ist.“ (Hoyer 2006, 5) Ist „in der Sozialarbeit und Sozialpädagogik Partizipation ein klarer Auftrag“³⁴, könnte diesbezüglich untersucht werden, welches Maß an Partizipation in welchen Situationen Minderjährigen in Krisenzentren zuteil wird, ob also von Information/ Beobachtung, Mitwirkung, Mitentscheidung, Selbstverantwortung oder Eigenständigkeit – in den Kategorien Lüttringhauses ausgedrückt - in den Prozessen gesprochen werden kann. (vgl. Lüttringhaus 2000, 44)

Als Eckpfeiler fachlichen Arbeitens werden die Begriffe begleiten, betreuen und beobachten genannt. (vgl. IV 1, 2) Begleitung kann hier im Kontext des gesamten Prozesses während des Aufenthaltes im Krisenzentrum gesehen werden. Unter Betreuung können beispielsweise pflegerische Tätigkeiten verstanden werden. Beobachtungen werden seitens der SozialpädagogInnen von Minderjährigen und diesen in Interaktion mit ihren Erziehungsberechtigten und anderen Personen getätigt, die wiederum in Gesprächen mit allen beteiligten Personen weitergegeben werden. (vgl. IV 1, 2)

Als zentrale fachliche Aspekte werden weiters etwa Transparenz der SozialpädagogInnen allen beteiligten Akteuren gegenüber, sowie die Interpretation der jeweiligen Situation genannt. (vgl. IV 1, 2; 3)

Grundprinzipien werden von einer interviewten Personen beispielsweise in einer respektvollen Haltung anderen Systemen und Lösungsmustern gegenüber, einer unterstützenden anstatt sanktionierenden Haltung, einer ressourcenorientierten Arbeit und einer motivierenden Begleitung definiert. (vgl. IV 1, 2) Kompetenzen für die Fallarbeit der Sozialen Arbeit liegen nach Von Spiegel etwa darin, Akzeptanz anderen Werthaltungen und Lebensweisen gegenüber den eigenen (Ambiguitätstoleranz), als auch die Verantwortung und Kompetenz der AdressatInnen für die Gestaltung ihres eigenen Lebens, zu haben. (vgl. Von Spiegel 2005, 596)

Eine interviewte, im Krisenzentrum Neutorgasse tätige Person meint bezüglich motivierender Begleitung:

„Wir verstehen uns schon so, dass wir einen Prozess in Gang setzen, also dass man auch ein Stück weit eine andere Stimme aufmacht für Familien und sie wirklich dahingehend motivierend begleitet, im Sinn, dass man versucht im Sinne des Kindes und der Bedürfnisse des Kindes dort hin zu (kommen), dass sie selber sagen, eigentlich bräuchte ich das oder hätte ich das gern. Das wäre so ein Ziel.“ (IV 1, 3)

Aus dem Zitat wird ersichtlich, dass durch eine motivierende Begleitung einerseits die „Einsicht“ der Eltern bezüglich möglicher Interventionen gefördert wird und gleichsam auch die Bereitschaft für Veränderungen geschaffen und das Verständnis für die Perspektiven und Wahrnehmungen der Kinder/ Jugendlichen erweitert wird.

³⁴ Terp, Bettina (Dokumentation) (o.J.): Partizipation in der Jugendwohlfahrt. Online unter: www.lajuwien.at/content/index.php?artid=124&sub= Stand: 20.09.2006

Theoretische Bezüge, wie etwa die diagnostische Wahrnehmung³⁵, eine systemische Sichtweise³⁶ und entwicklungspsychologische Aspekte stellen aus Sicht der MitarbeiterInnen Bausteine für fachliches Arbeiten dar. (vgl. IV 1, 3; IV 2, 2; IV 3, 3)

Hiltrud von Spiegel sieht als eine Kompetenz für die Fallarbeit in der Sozialen Arbeit Wissen an und unterteilt dabei in Zustandswissen, Erklärungswissen, Wertewissen und Verfahrenswissen. Die Auseinandersetzung mit theoretischen Bezügen käme demnach etwa der von ihr beschriebenen „Kenntnis der für den jeweiligen Zusammenhang bedeutsamen disziplinären Wissensbestände zur Interpretation der Sachverhalte“ nahe, obgleich hier auch transdisziplinäre Bezüge hergestellt werden. (vgl. Von Spiegel 2005, 595)

Darüber hinaus wird seitens der MitarbeiterInnen auch eine gemeinsame Gestaltung der Freizeit und des Lebensalltages sowie Gespräche über Probleme der Minderjährigen bzw. das Verbalisieren von Gefühlen unter methodischen Vorgehensweisen als fachliches Arbeiten angesehen. (vgl. IV 3, 3)

Der Aspekt der Reflexion (etwa der eigenen Handlungen) im Rahmen von Supervision und Teamgesprächen als auch jener der Weiterbildungen werden als zentrale fachliche Aspekte genannt. (vgl. IV 2, 2) Schulze-Krüdener meint, dass in Zeiten einschneidender Veränderungen der Ausübung eines Berufes in wechselnden Arbeitsmarkt- und Lebenskontexten die Bedeutung von beruflicher Weiterbildung im Wachsen begriffen ist. (vgl. Schulze-Krüdener 2005, 850) Es ist demnach nicht nur ein quantitativer Anstieg an Weiterbildungsoptionen zu verzeichnen, sondern es scheint gleichzeitig, als würde das Bewußtsein über die Wichtigkeit der Inanspruchnahme dieser Optionen aufgrund der genannten Wandlungen steigen. Fachliches Arbeiten wird aus Sicht einer/eines Mitarbeiterin/s weiters durch die Initiierung von fachlicher Hilfe durch Personen aus anderen Fachgebieten und die Unterbreitung von Unterstützungsangeboten gewährleistet (siehe Punkt 4). (vgl. IV 2, 2)

Dokumentation wird als wichtiges Kriterium Fachlichen Arbeitens seitens der SozialpädagogInnen erhoben und begründet sich bei den Befragten auch aufgrund der Informationslücken, welche durch die Turnusdienste entstehen. Dokumentation umfasst neben dem Führen eines Aktes (hier werden Beobachtungen und Kontakte zu dem Umfeld der Minderjährigen eingetragen), Einträge in das Dienstbuch (täglich wird zu jeder Minderjährigen ein Eintrag gemacht) und den Kalender. Daneben finden wöchentliche Fallverlaufsgespräche statt, im Rahmen derer Gesprächsprotokolle geführt werden, in welchen Beobachtungen der/dem zuständigen SozialarbeiterIn des Amtes für Jugend und Familie, der Familiensituation der

³⁵ Die „diagnostische Wahrnehmung“ als theoretischer Bezug versucht nach Uhlendorff, sich von einem medizinisch geprägten Diagnosebegriff zu lösen, dessen Maßstab das jeweils relevante ExpertInnenwissen ist. Bei der Diagnose muss geklärt werden, wer welche Probleme hat und was aus fachlicher Sicht zu tun ist. (vgl. Uhlendorff 2005, 579) „Die Diagnose muss beim Prozess der Hilfeplanung einer doppelten Kontrolle unterzogen werden, nämlich durch die Fachleute und durch den Betroffenen selbst.“ (Uhlendorff 2005, 579) Der Begriff von Diagnose dürfe sich nicht attributionstheoretisch auf unerwünschte, aber in ihrer Konstitutionslogik unbegriffene Verhaltensweisen verengen. (vgl. Niemeyer 1999, 164)

³⁶ Ewald J. Brunner teilt systemische Perspektiven in diesem Kontext in intrasystemische Aspekte (bezogen auf das soziale System der Vollen Erziehungsstätte) und intersystemische Aspekte (Erziehungssystem der Vollen Erziehungsstätte parallel zu anderen Erziehungssystemen, wie z.B. der Familie). (vgl. Brunner 1999, 953) In Bezug zur Arbeit in Krisenzentren lässt sich eine systemische Sichtweise in ihrem Begriffsverständnis jedoch auf das familiäre Umfeld begrenzen. Freigang und Wolf äußern bezüglich systemischer Sichtweisen, dass die Auffälligkeiten von Kindern und Jugendlichen im Zusammenhang mit ihrer familiären Situation und Entwicklung gesehen werden müssen. Kinder werden als Symptomträger eines gestörten Systemgleichgewichts wahrgenommen, was eine Heilung der Störung nicht durch die Sichtweise einer/eines isolierten als Problem wahrgenommenen Patientin/-en möglich macht, sondern durch die Arbeit mit dem gesamten System (Einbeziehung von Erziehungsberechtigten und Geschwistern). (vgl. Freigang/ Wolf 2001, 80)

Minderjährigen, Zielorientierungen etc. gemeinsam mit der/dem zuständigen SozialarbeiterIn festgehalten werden. (vgl. IV 2, 5)

Weitere Aspekte fachlichen Arbeitens werden etwa im Anbieten als GesprächspartnerIn und Vertrauensperson gegenüber der Minderjährigen genannt, um unter anderem Hintergründe zum Familiensystem zu erfahren, die für eine weitere Arbeit wichtig sind. Begriffe wie zuhören, trösten oder emphatisch sein gehören nicht nur in diesem Kontext zur Praxis der Sozialpädagogik. (vgl. IV 3, 1) Diese Haltungen werden als Grundsätze für eine fachliche und zielführende pädagogische Arbeit angesehen und schließen aus Sicht der MitarbeiterInnen eine professionelle Distanz nicht aus. (vgl. IV 2, 8-9)

Das fachliche Arbeiten innerhalb des Teams hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich erweitert, wobei immer wieder besondere Augenmerke auf die Reflexion der Aufnahmesituation Minderjähriger im Krisenzentrum (Übergang von Familie zu Aufenthalt im Krisenzentrum) oder auch eine stärkere systemische Analyse der Minderjährigen und ihres Umfeldes gelegt werden. Ebenso wird Elternarbeit in verstärkterem Maße durchgeführt. (vgl. IV 1, 3; IV 2, 2) Freigang und Wolf meinen, dass Elternarbeit erforderlich ist, da einerseits die Probleme, die in Familien vor der Unterbringung bestehen, nicht durch die Hilfe für die Minderjährigen alleine gelöst werden können, und andererseits, um dadurch Belastungen, die durch die Trennung für die Familie entstehen, zu reduzieren und zu bearbeiten. (vgl. Freigang/ Wolf 2001, 80)

Als Weiterentwicklung bzw. Veränderung Fachlichen Arbeitens wird ebenso ein verstärkter Einsatz von Biografiearbeit in der Region 1 genannt, der sich aus den festgestellten „Lücken in der Biografie“ (Wissen über die Eltern, über sich selbst bzw. der Vergangenheit) vieler im Regionalen Krisenzentrum aufgenommener Kinder/ Jugendlichen ergeben hat. (vgl. IV 1, 1) Aus dem Jahresbericht der MAG ELF geht hervor:

„Durch Biografiearbeit entstehen für und mit Kindern und Jugendlichen in stationären Einrichtungen Aufzeichnungen, die auch später noch ein Nachlesen über die eigene Vergangenheit ermöglichen und damit Hilfestellungen beim Entwickeln der eigenen Identität sein können. (...) Kenntnis der eigenen Familiengeschichte ist (...) vor allem für die Identitätsfindung von großer Bedeutung. Mit dem Projekt Biografiearbeit soll Kindern und Jugendlichen in Voller Erziehung die Möglichkeiten geboten werden, eine realistische Sicht über die eigene Geschichte zu entwickeln und Idealisierungen zu relativieren.“ (MAG ELF 2005, 17-18)

Auch Freigang und Wolf meinen, „dass es in der Regel sinnvoll und notwendig für das Kind oder den Jugendlichen ist, die Familiengeschichte in irgendeiner Form mit dem Kind oder Jugendlichen zu bearbeiten.“ (Freigang/ Wolf 2001, 80)

Neben Biografiearbeit wird nach Einschätzung einer interviewten Person in Bezug zu Weiterentwicklung auch ein verstärkteres Augenmerk besonders auf die Phasen der Trennung und Ablösung gelegt, die neben der Umwandlung- oder Durchführungsphase und der Rück-

kehr und Wiedereingliederungsphase einen stationären Prozess³⁷ im Krisenzentrum charakterisiert.³⁸ (vgl. IV 1, 1)

6. Bedingungen für fachliches Arbeiten im Krisenzentrum Neutorgasse

6.1. Zwischen Auftrag und Lösungsdruck

Eine Wandlung der Rahmenbedingungen für Fachliches Arbeiten innerhalb der Krisenzentren ergab sich durch Veränderungen der Aufgabenbereiche der Regressstelle der MA 11, welche vormals allumfassend für Kostenabrechnungen der Aufenthalte der Minderjährigen im Krisenzentrum zuständig war. Die gegenwärtige Situation bedingt, dass die Zuständigkeit der Übermittlung der Erlagscheine, mit welchen ein „Essensbeitrag“ (in der Höhe der jeweils gültigen Lebensmittelquote) ab dem vierten Tag (ehemals ab dem fünfzehnten Tag) des Aufenthaltes von Minderjährigen in Krisenzentren eingehoben wird, die betreuenden SozialpädagogInnen bei vorzeitigem Maßnahmenaustritt innehaben. (vgl. IV 3, 8; Bakic 2006, 2) Dies bedeutet, dass sie einerseits Serviceleistungen anbieten, andererseits monetäre Beiträge von Erziehungsberechtigten einfordern müssen. Diese aus externer Sicht ungünstige Funktionsmischung wird von den MitarbeiterInnen in ihrer sozialpädagogischen Arbeit als hinderlich beschrieben und es wurde vermutet, dass die Einhebung des „Essensbeitrages“ ab dem vierten Tag zu verstärktem Lösungsdruck bei Eltern und Erziehungsberechtigten führen kann. (vgl. IV 3, 8) Ein/e MitarbeiterIn meint dazu:

„Und da vermischt sich ein bisschen was, denk ich mir. (...) Ich glaub, wenn Eltern mehr reflektieren würden... Das ist nicht gut. (...) Zuerst biete ich mich an, als Servicestelle, lade ein, biete Hilfe an, initiiere, es liegt auch an mir, wenn so Krisenaufenthalte länger dauern und irgendwie konstruktiv eine Linie zu entwickeln, wo es denn weiter gehen kann. Es braucht halt Zeit, es liegt auch an mir, wo ich dann quasi auch die Rechnung präsentieren muss für das, dass wir dann halt für die Abklärung 10 Tage länger gebraucht haben, weil das notwendig war. Das ist ein bisschen komisch. Ich find es nicht okay.“ (IV 3, 8)

Bedingungen für fachliches Arbeiten stehen also verstärkt unter der Prämisse eines Lösungsdrucks. Dieser wird seitens der MitarbeiterInnen einerseits auf finanzielle Aspekte rückgeführt, andererseits auch auf sich ändernde gesellschaftliche Faktoren:

³⁷ Der Stationäre Prozess kennzeichnet sich etwa durch ein rasches „Einstellen“ auf die jeweiligen Minderjährigen, um mit der Abklärung der Situation und dem Entwickeln von individuellen Lösungsstrategien beginnen zu können. Die unterschiedliche Klientel (z.B. Kleinkinder mit erhöhtem Pflegebedarf, Kinder mit traumatisierenden Erfahrungen oder einer psychiatrischen Diagnose) stellt dabei eine große berufliche Herausforderung dar. (vgl. Hofer 2003, 40-41)

³⁸ Aufgrund des begrenzten Umfangs des vorliegenden Berichtes muss eine nähere Ausführung der einzelnen Phasen, in welche sich ein stationärer Aufenthalt im Krisenzentrum gliedert, ausgespart bleiben.

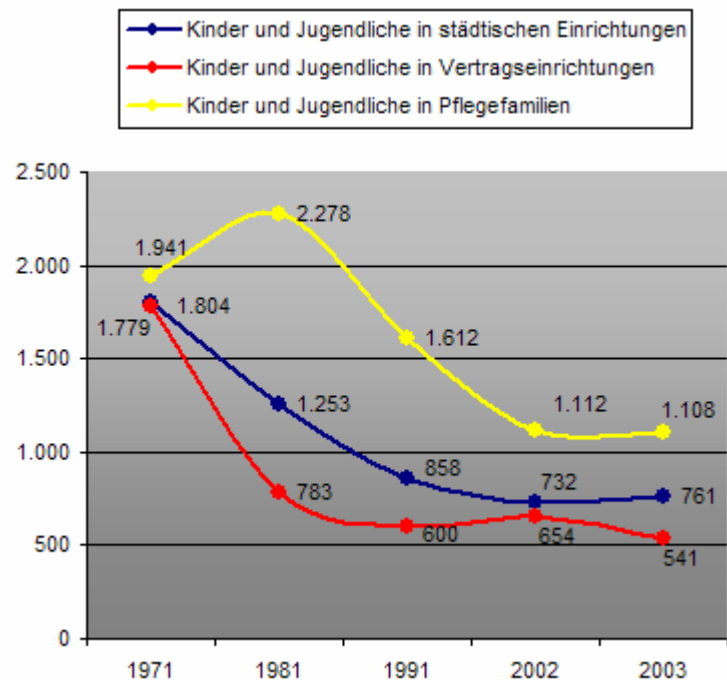
„Die (fachliche Aspekte) ändern sich immer wieder glaub ich. Das ist je nach Trend. Es soll heute alles immer ganz schnell gehen, das ist so etwas, was ich immer wieder merke, dass es eine große Ungeduld gibt, zu einer Lösung zu kommen und die Leute überhaupt sofort die Lösung wollen und irgendwie auch wenig Energie aufwenden möchten, um diesen Prozess in Gang zu setzen. Uns geht es weniger um eine Lösung, als um einen Prozess in Gang zu setzen – und da hab ich oft das Gefühl das ist schwierig. Weil es soll schnell gehen, es soll wenig kosten und Erziehungssachen und Erziehungsinkompetenz und Erziehungsunsicherheiten sind einfach langfristige Sachen, die kann man nicht einfach durch einen Katalog (festlegen), wo man sagt das muss man so machen und das so. So kann man das nicht lösen. Das ist einfach mehr Zeit, die man investieren muss und da müssen wir das auch einfach mehr sichtbar machen, dass es einfach mehr Zeit braucht.“ (IV 1, 3)

Verstehen sich die Krisenzentren als Stelle, die einen „Prozess in Gang zu setzen“ (IV 1, 3) sucht, stehen sie dabei unter der Vorgabe der Maximalaufenthaltsdauer der Minderjährigen von sechs Wochen. Diese Befristung unter dem Slogan „So lang als notwendig, so kurz als möglich“ wird grundsätzlich positiv erlebt, relativiert sich jedoch bei bestimmten Fällen dahingehend, dass es den MitarbeiterInnen schwierig erscheint, innerhalb dieser maximalen Verweildauer zu Lösungsvorschlägen zu finden. (vgl. IV 1, 3) Ein weiterer Aspekt, der an dieser Stelle vermutet werden kann, ist jener, dass die Sechs-Wochen-Frist mitunter in Einzelfällen überschritten werden muss, obgleich eine Abklärung der jeweiligen Situation bereits erfolgt ist. Dies würde seinerseits Auswirkungen auf den Auftrag der betreuenden SozialpädagogInnen haben. Grundsätzlich muss erwähnt werden, dass der Auftrag der betreuenden SozialpädagogInnen nach dem Grund der Aufnahme variiert. Es kommt also beispielsweise bei befristetem Ausfall von Erziehungsberechtigten prinzipiell ein „Versorgungsauftrag“ zu Stande. *„Ersatz für die Familie ist auch Hauptanliegen der Unterbringung, wenn Eltern z.B. aufgrund einer Krankheit (...) vorübergehend ihre Kinder abgeben müssen. (...) im Mittelpunkt steht die angemessene Versorgung der Kinder (...)“* (Freigang/ Wolf 2001, 21)

Es scheint gleichzeitig so, dass sich der „Abklärungsauftrag“ (beispielsweise aufgrund einer Gefährdung der/des Minderjährigen) gelegentlich in einen „Versorgungsauftrag“ wandelt. Es zeigt sich, dass nach einer Abklärung, im Rahmen derer eine Rückführung in die Herkunftsfamilie nach einem Aufenthalt im Krisenzentrum nicht möglich ist und ein Folgeplatz in einer Wohngemeinschaft angestrebt wird, aber ein geeigneter Platz sich für die Minderjährigen nicht realisieren lässt, fachliche Anforderungen verschoben werden. Ein/e MitarbeiterIn des Krisenzentrums Neutorgasse äußert in diesem Zusammenhang, dass durch eine längere Verweildauer aufgrund äußerer struktureller Bedingungen Beziehungsarbeit stärker als in den sechs Wochen zuvor geleistet wird, zumal eine Abklärung bereits getätigt wurde. Die betroffenen Minderjährigen hätten weiters nicht die Möglichkeit, ihre Umgebung in dem unter Umständen gewünschten Ausmaß zu gestalten. (vgl. IV 3, 7)

Überdies kann im Zusammenhang mit etwaigen Engpässen bei Folgeplätzen vermutet werden, dass Entscheidungen darüber, ob eine weitere stationäre Unterbringung oder eine Rückführung in die Herkunftsfamilie bei Minderjährigen nach einem Aufenthalt im Krisenzentrum getätigt wird, mitunter zu Kompromissen führen, die eher zu einer Rückführung tendieren. Dies hätte nicht zuletzt Auswirkungen auf den Arbeitsauftrag zur Folge.

Auch die Vermutung eines verringerten Platzangebotes bei Wohngemeinschaften bliebe weiters zu prüfen. Die Entwicklung des stationären Platzangebotes im Rahmen der „Vollen Erziehung“ in den Jahren 1971 bis 2003 zeigt sich ihrerseits um mehr als 50% rückläufig.



Die Entwicklung des stationären Platzangebotes im Rahmen der „Vollen Erziehung“ (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2004, 11)

6.2. Die Flexibilisierung der Arbeitszeiten

Die Rahmenbedingungen für fachliches Arbeiten zeigen nicht nur Veränderungen in der Vergangenheit und Gegenwart auf, sondern sind auch für die nahe Zukunft auszumachen. So stehen die Krisenzentren der MAG ELF vor einer neuen Herausforderung – der wechselseitigen Schließung der Regionalen Krisenzentren für jeweils drei Wochen im Sommer. Zwei Regionen schließen dabei jeweils ein Krisenzentrum und transferieren das Personal in das noch offen stehende Krisenzentrum der Region. (vgl. IV 1, 5; IV 4, 1)

Dies stellt eine Novität für die Regionalen Krisenzentren dar, da die Schließungen erstmals im Sommer 2006 erfolgen werden. Es liegt nahe, dass diese Maßnahme aufgrund einer tendenziell geringeren Auslastung der Krisenzentren in den Sommermonaten eingeführt wurde. Seitens der SozialpädagogInnen werden dadurch mögliche Auswirkungen befürchtet, die sich etwa in einer Erhöhung der Fallzahlen zeigen könnten. Eine bisher tendenziell geringe Auslastung über die Sommermonate, die sich durch weniger Zuweisungen zu Krisenzentren in dieser Zeit erklären lässt, könnte durch die wechselseitige Schließung der Krisenzentren zu einem „mehr“ an Fallzahlen und somit zu einer kontinuierlicheren Arbeitsauslastung führen. Die SozialpädagogInnen vermuten, dass eine gewisse „Regeneration“ von ihrer durchaus vielfältigen und herausfordernden Tätigkeit dadurch weniger Möglichkeit gegeben werden könnte. (vgl. IV 1, 5; IV 2, 2-3) Eine Mitarbeiterin meint dazu:

„(...) das erste Mal ist uns dieses Jahr wirklich ein massiver Einschnitt passiert. Es werden 50% der Krisenzentren im Sommer gesperrt, weil die Auslastung im Sommer nicht so hoch ist. Für uns ist das an sich fatal, ich glaub,

wir sind da überhaupt nicht einverstanden, weil wir wirklich das ganze Jahr über, sozusagen, wir müssen flexibel sein, und im Sommer, wenn wir uns „erholen“ könnten, wird uns diese Zeit genommen, und da ist im Moment ein bisserl ein Unmut“ (IV 1, 5)

Auswirkungen, die sich durch diese Maßnahme für Minderjährige, die sich zu der Zeit in einem Regionalen Krisenzentrum aufhalten, ergeben, können zu diesem Zeitpunkt aus Sicht der SozialpädagogInnen nicht ausgemacht werden. Jedenfalls aber werden sich diese bei einer temporären Schließung mit einem Umzug in ein zu dem Zeitpunkt geöffnetes Krisenzentrum konfrontiert sehen.

Das quantitative Arbeitspensum der betreuenden SozialpädagogInnen wird von diesen als konstant eingeschätzt, jedoch kommt es nach ihrer Ansicht vermehrt zur Flexibilisierung der Arbeitszeiten. So würden etwa Dienste, die als nicht unbedingt „notwendige“ gesehen werden, zu einem anderen Zeitpunkt, an dem Bedarf besteht, durchgeführt. Die SozialpädagogInnen vermuten, dass sich die Flexibilisierung der Arbeitszeiten aus dem Kostenfaktor begründe. Eine gleich bleibende Erwartung an qualitativ hochwertiger Arbeit seitens der MA 11 stehe dem gegenüber - jedoch würden sich diese Maßnahmen in einer Schmälerung subjektiver Arbeitszufriedenheit auswirken. (vgl. IV 2, 2-3)

Eine interviewte Person äußert diesbezüglich:

„Das, was gemacht wird, ist, dass jetzt stärker auf Stunden geschaut wird, also meiner Meinung nach wird Qualität erwartet, aber mit einem relativ geringen personellen Aufwand, oder mit einem verringerten personellen Aufwand, weil natürlich der personelle Aufwand irgendwo zu teuer wird. Da wird meiner Meinung nach zu stark eingespart.“ (IV 2, 2)

Die Forderung, Arbeitsstunden „gezielter“ einzusetzen und auch gegenüber des Dezernats der MA 11 zu argumentieren, bestünde bereits seit einigen Jahren. (vgl. IV 4, 1)

6.3. Von Personalzahlen und Fallzahlen

Als weitere Bedingung für fachliches Arbeiten ergibt sich der Aspekt der Personalressourcen in quantitativer Hinsicht. Eine im Krisenzentrum Neutorgasse tätige Person schätzt die Personalsituation als sehr gut ein. Neben der täglichen Anwesenheit von zwei betreuenden SozialpädagogInnen unter Tags und einer in der Nacht, sei auch die Krisenzentrumsleitung werktags im Krisenzentrum. Darüber hinaus zählt auch ein/e WirtschaftshelferIn zum Personal und es besteht weiters Unterstützung durch ZivildienstlerInnen und PraktikantInnen (vgl. IV 1, 5-6), wobei letztere rückläufig seien. (vgl. IV 4, 1) Der Einsatz von ZivildienstlerInnen und PraktikantInnen sei beispielsweise deshalb sehr sinnvoll, da besonders im Falle von Gesprächen mit Familien oder bei Aufnahmesituationen zusätzliche Personen, die in dieser Zeit bei der Betreuung der Minderjährigen unterstützend tätig sind, erforderlich werden. (vgl. IV 1, 5-6) Hofer meint dazu: *„In der Realität zeigt sich (...), dass in vielen Krisenzentren erst durch eine Unterstützung von Praktikantinnen und Praktikanten eine gute Betreuungsarbeit geleistet werden kann.“ (Hofer 2003, 44)*

Auch die Arbeitszeiten hätten sich in ihrer Struktur positiv verändert, was mit dem Einsatz von 45- und 30-Stunden-Kräften begründet wird. Vormalig waren die betreuenden SozialpädagogInnen in Teilzeit- (22,5 Stunden) und Vollzeitstellungen (45 Stunden) im Krisenzentrum Neutorgasse tätig, wobei Teilzeitkräfte keine Nachdienste innehatten. (vgl. IV 2, 4) Die von dem Krisenzentrum Neutorgasse angeregte Änderung der Arbeitszeiten, die auch vor vielen Jahren durchgesetzt wurde, (vgl. IV 4, 1) wird als hilfreich erlebt und mit der Sinnhaftigkeit des Miterlebens der betreuenden SozialpädagogInnen von Abend- und Nachtsituationen begründet, (vgl. IV 2, 4) obgleich ein ausschließlicher Einsatz von Vollzeitkräften seitens der SozialpädagogInnen durchaus begrüßt werden würde. (vgl. IV 4, 1)

Fallzahlen, als eine Bedingung für fachliches Arbeiten, sind nach der Einschätzung der MitarbeiterInnen relativ konstant geblieben. Tendenziell käme es jedoch zu einer Aufnahme von etwas weniger Minderjährigen, deren Verweildauer sich jedoch erhöht hätte. Wesentlich höhere Fallzahlen ergaben sich in dem Zeitraum, wo unbegleitete Minderjährige im Krisenzentrum Neutorgasse aufgenommen wurden. (vgl. IV 1, 5)

Für das Krisenzentrum Neutorgasse ergab sich vor einigen Jahren eine besondere Situation, die sie von anderen Krisenzentren unterschied: Die Zuständigkeit für alle nicht in Wien wohnhaften Minderjährigen (bis zur Vollendung der Schulpflicht), die sich vorwiegend aus unbegleiteten Minderjährigen aus dem In- und Ausland zusammensetzten. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2000, 12) Dies führte nach der Einschätzung der MitarbeiterInnen zu einem signifikanten Anstieg der Fallzahlen und zu einer enormen Überbelastung. Als diese Zuständigkeit nach etwa drei Jahren auf die sozialpädagogische Einrichtung KIG-Drehscheibe verlagert wurde, die nun für die Abklärung und Versorgung der Minderjährigen zuständig ist, wurde dies von den im Krisenzentrum tätigen Personen als starke Entlastung ihrer Arbeitssituation und als Entlastung für die sich zu diesem Zeitpunkt im Krisenzentrum aufgehaltenen Minderjährigen wahrgenommen. (vgl. IV 2, 4; IV 3, 3-4)

Ein Anstieg der Fallzahlen wird auch für den Sommer erwartet, was sich durch die wechselseitige Schließung der Regionalen Krisenzentren ergeben würde. (vgl. IV 1, 5) Grundsätzlich sind Krisenzentren für die Aufnahme von etwa 70 bis 120 Minderjährigen pro Jahr konzipiert, die Auslastung des Krisenzentrums Neutorgasse sei dabei relativ hoch und belaufe sich nach Einschätzung der MitarbeiterInnen auf etwa 100 Minderjährige pro Jahr. Während eines Jahres komme es tendenziell zu Schwankungen in der Auslastung. (vgl. IV 1, 5; IV 2, 4) In besonderen oder seltenen Fällen kommt es derzeit zu einer maximalen Auslastung (bzw. manchmal auch zu einer Überbelegung), wobei die Situation für Kinder und Jugendliche als sehr belastend eingeschätzt wird:

*„(...) weil wir als Dienstauftrag in einen Überstand gehen. Weil wenn's mehr Kinder gibt, dann legen wir halt Matratzen auf den Boden, wo ich persönlich meine, das hat direkte Auswirkungen auf all die Geschichten. Wie ernst genommen werd ich? Was bin ich wert? Hab ich ein Bett hier, hab ich kein Bett. Also wenn sich die Situation anspannt, bleibt weniger Zeit für den Einzelnen, das jeweilige Kind. Da ändert sich wahrscheinlich auch der Stil des Umgangs.“
(IV 3, 4)*

Eine übermäßige Auslastung der Krisenzentren hätte demnach nicht nur direkte Auswirkungen auf die Minderjährigen, die sich in einer ohnedies äußerst belastenden Krisensituation

mit einer Notunterbringung konfrontiert sehen, sondern gleichsam auf die Fachliche Arbeit der Angestellten, die dadurch geringere zeitliche Ressourcen für die einzelnen Minderjährigen zur Verfügung haben und einer erhöhten Arbeitsbelastung ausgesetzt sind.

6.4. Quantitative und qualitative Aspekte der Qualitätssicherung

Eine weitere Bedingung Fachlichen Arbeitens ist in Aspekten der Qualitätssicherung zu sehen, wobei die seit den 90er Jahren im Sozialen eingesetzten Qualitätsinstrumente der ökonomischen „Lenkung“ dienen und auf Messen (und Kontrollieren) von Qualitäten ausgerichtet sind. Diese „quantitative Qualitätsentwicklung“ dominiert laut Speck auch die Soziale Arbeit und ist von „ökonomischen und finanziellen Gesichtspunkten und Maßgaben bestimmt“ (Speck 1999, 100) und durchaus skeptisch zu betrachten. (vgl. Speck 1999, 80-115)

Die interviewten Personen, die im Krisenzentrum Neutorgasse tätig sind, benennen zwei Aspekte der Qualitätssicherung im Zusammenhang zu den Bedingungen für fachliches Arbeiten. Einerseits die Qualitätsentwicklung im Sinne von Supervision, Fortbildungsangeboten und Reflexion, und zum anderen den Aspekt des Controllings.

Fortbildungsmöglichkeiten werden im Fortbildungszentrum der MA 11 angeboten und können für 40 Stunden je MitarbeiterIn pro Jahr kostenlos in der Dienstzeit absolviert werden. Für MitarbeiterInnen besteht nach eigenen Angaben hier die Möglichkeit, Wünsche zu Fortbildungsthemen einzubringen. (vgl. IV 1, 4) Die MitarbeiterInnen des Krisenzentrums Neutorgasse können überdies die Auswahl der Fortbildungen (nach dem Fortbildungskatalog) selbst treffen. (vgl. IV 4, 1) Die SozialpädagogInnen besuchen einmal im Jahr eine gemeinsame Fortbildung, um die Zusammenarbeit und den Zusammenhalt innerhalb des Teams zu reflektieren und weiter zu entwickeln. (vgl. IV 3, 5) Die Fortbildungsangebote werden als qualitativ hochwertig erlebt, allerdings *„wurden auch Angebote beschnitten, die wir gut fanden (...), aber das ist natürlich auch wieder gesellschaftspolitisch (bedingt) und hat mit Geld zu tun und mit Gürtel enger schnallen. Aber insgesamt denke ich doch, dass es ein sehr ausgewogenes Fortbildungsprogramm gibt.“* (IV 1, 4)

Weiters werden Aspekte wie Teamsupervision (14-tägig), Teamgespräche, Reflexion und Einzelsupervision, welche bei besonderem Bedarf in Anspruch genommen werden kann, als Bedingungen für fachliches Arbeiten angesehen, die in ihrem Angebot über viele Jahre als konstant wahrgenommen werden. (vgl. IV 1,4)

Controlling, das Verfahren der Bewertung und Steuerung, hier als Beispiel der quantitativen Qualitätssicherung, wird von den MitarbeiterInnen im Kontext von Maßnahmen der Erhebung von Statistiken und Zahlen gesehen und kritisch reflektiert. Kinder/ Jugendliche würden dabei in „Produkte“ kategorisiert – „Produkt Abklärung“ und „Produkt Fremdunterbringung“. (vgl. IV 1, 6) Von Spiegel meint diesbezüglich, *„dass die Sprache – und damit auch das Denken – der ökonomisch orientierten „ModernisiererInnen“ einen großen Einfluss auf die Praxis Sozialer Arbeit gewonnen haben.“* (Von Spiegel 2005, 591) Es komme zu einer betriebswirtschaftlichen Orientierung des Sozialstaats und seiner Verwaltung.

Diese Begrifflichkeiten verweisen auf zentrale Charakteristika wie Detaillierung und Produktbeschreibungen des new public management, das auch in Wien seit den 90er Jahren Einzug fand und kann als Zeichen einer stärker betriebswirtschaftlichen Orientierung der MA 11 gedeutet werden.

Nikolaus Dimmel setzt die Einführung von new public management im Verwaltungshandeln in Verbindung mit dem Rückzug des Sozial- und Wohlfahrtsstaates und glaubt, dass Soziale Arbeit so unter die Logik der Finanzverwaltungen gezwungen wird. (vgl. Dimmel 2006, 2-3) Dimmel meint dazu:

„Gefragt wird nach Outcome-Indikatoren und kennzifferntauglichen Fallkonferenzen. Daran ändert auch nichts, dass die Soziale Arbeit zugleich legistisch ein eigenständiges Profil als „persönliche Hilfe“ (neben Geld- und Sachleistungen) in Jugendwohlfahrt, Behinderten- und Sozialhilfe erhalten hat. (...) Dieser umfassende betriebswirtschaftliche „approach“ unterzieht die Soziale Arbeit dem Kriterium der wirtschaftlichen Inwertsetzung. Das Management der Sozialen Arbeit muss in Kategorien wie Leistung und Gegenleistung, Globalbudget, Controlling, Kennziffern oder Evaluation denken.“ (Dimmel 2006, 3)

Eine tatsächliche inhaltliche Auseinandersetzung im Rahmen des Controllings müsste nach Ansicht der SozialpädagogInnen verstärkt werden. Es besteht demnach seitens aller interviewten Personen der Wunsch, qualitätssichernde Maßnahmen vermehrt auf die praktische Arbeit und deren Verbesserung zu setzen – aus den Blickwinkeln „aller letztendlich daran Beteiligten“. (vgl. IV 1, 6; IV 2, 5-6; IV 3, 5)

Dieser Wunsch resultiert nicht zuletzt aus der von den betreuenden SozialpädagogInnen wahrgenommenen Auswirkung, dass die Qualität der geleisteten Arbeit mitunter etwa aufgrund von Überlastungen eine Reduktion erfährt. Eine Mitarbeiterin meint dazu:

„Also ich tu mir immer schwer mit qualitätssichernden Maßnahmen. Weil wenn das heißt, Stunden einzusparen, also das versteh ich darunter, oder ich habe den Eindruck, das wird unter Qualitätssicherung verstanden. Wenn es unter Qualitätssicherung darum gehen würde, was bräuchte eine bestimmte Familie, was bräuchte ein bestimmtes Kind (...) Das ist natürlich wieder mit Kosten verbunden, die ganze Wirtschaftslage ist im Moment so, vielleicht ist es im Endeffekt ein bisserl sparen am falschen Platz, das auch die MitarbeiterInnen nicht sonderlich motiviert, wenn man dann nur schaut, dass die ja nicht zu viele Stunden machen und nicht sieht, was die eigentlich so am Kind und an den Familien leisten, und (das ist) wirklich sehr großartig. Von dem her tu ich mir schwer. Wie kann man in der Sozialarbeit Qualität kontrollieren? (...) Also da fällt es mir verdammt schwer, zu sagen, was ist Qualität in der Sozialarbeit? (...) respektvoller, würdevoller Umgang mit den Eltern und mit den Kindern natürlich, und natürlich auch mit den MitarbeiterInnen. Das hat keinen Sinn, wenn sie alle ausgepowert sind – da kann ich nicht unterstützend tätig werden.“ (IV 2, 5-6)

Es wird deutlich, dass Tendenzen der Ökonomisierung Sozialer Arbeit auch die sozialpädagogische Arbeit in Wien nicht unberührt lassen. Bestimmte Auswirkungen „qualitätssichernder“ Maßnahmen, wie etwa die Flexibilisierung der Arbeitszeiten³⁹, können demnach zu De-

³⁹ Hier wird etwa vermutet, dass sich die Kontrolle der sozialen Leistungen finanzieller AuftraggeberInnen durch die Controllingstelle der MA 11 verändert hat. Als mögliche Auswirkung wird hier der Personaleinsatz genannt, der sich etwa durch die wechselseitige Schließung der Regionalen Krisenzentren im Sommer bemerkbar mache. (vgl. IV 1, 8)

motivation von SozialpädagogInnen führen. Festgehalten werden kann auch, dass sich Einsparungen negativ auf die Arbeit mit KlientInnen auswirken können, wenn zeitliche Ressourcen geschmälert werden und die Arbeitsbelastung ansteigt. Zudem wird deutlich, dass die qualitätsvolle Fachliche Arbeit von den derzeitigen Qualitätssichernden Maßnahmen einerseits nur ungenügend erfasst wird, andererseits fachliche Aspekte wiehaltungsfragen als schwer messbar erscheinen.

Speck meint in diesem Kontext:

„An sich lässt sich Qualität nicht messen. Messbar sind nur Quantitäten. Es lassen sich aber beide Gesichtspunkte (...) verbinden, da sie auch in der Realität miteinander verflochten sind. (...) Letztendlich aber verdirbt der ökonomisch bestimmte Qualitätsbegriff das Verständnis von Lebensqualität.“ (Speck 1999, 101)

Engelfried ist der Ansicht, dass Soziale Arbeit nur dann erfolgreich reformiert werden kann, wenn sie sich als Profession begreift, die sich auf der Basis kritisch reflektierter Organisations- und Qualitätsentwicklungsverfahren, welche sich pädagogisch fachlichen Denk- und Verfahrensweisen verpflichtet fühlt, weiterentwickelt. Einerseits seien starke Abgrenzungen gegen die bestehende Qualitätsdebatte erkennbar, gleichsam sei eine zu vorschnelle Übernahme betriebswirtschaftlicher Sichtweisen innerhalb der Profession Soziale Arbeit vorhanden (vgl. Engelfried 2005, 14-15). Eine verstärkte Beteiligung der SozialpädagogInnen an Qualitätssichernden Maßnahmen wäre jedenfalls sinnvoll. Hiltrud von Spiegel befürwortet überdies die Etablierung eines eigenen Qualitätsverständnisses und die Erarbeitung von Instrumenten der Organisations- und Qualitätsentwicklung der Sozialen Arbeit, um fachliche Aspekte zu erfassen. (vgl. Von Spiegel 2005, 591)

7. Sozialpädagogische Arbeit im Spannungsfeld der Aufträge

7.1. Zum institutionellen und gesetzlichen Auftrag

Der offizielle Auftrag der MitarbeiterInnen im Krisenzentrum ist im Sinne der Heimreform 2000 beispielsweise jener, Heimunterbringungen möglichst zu vermeiden. (vgl. Stadt Wien, MAG ELF 2006, 30-31; IV 1, 7; IV 3, 7). Nach Einschätzung einer/s Mitarbeiterin/s des Krisenzentrums Neutorgasse bestünde jedoch keine „ausgesprochene“ Zielvorgabe seitens der AuftraggeberInnen an die Krisenzentren, was durchaus positiv gesehen wird. (vgl. IV 1, 11) Veränderungen, die durch die Heimreform verfolgt wurden, wie etwa verstärkte ambulante Intervention, regionale Sicherung oder das Anbieten einer Hilfe, die „so kurz als möglich und so lange als notwendig gewährt werden soll“ (vgl. IV 1, 7; IV 2, 8; IV 3, 7), werden als sehr wichtig erachtet. In diesem Kontext wird etwa positiv erwähnt, dass durch kürzere stationäre Aufenthalte die Kontakte zu den Eltern in verstärktem Maße gegeben wären und diese gleichfalls häufig motiviert für Interventionen seien und sich verpflichtet fühlten, unterstüt-

zende Angebote anzunehmen und sich auch als verantwortlich für ihre Kinder sähen. (vgl. IV 1, 7; IV 3, 7)

Aspekte, die sich durch die Heimreform 2000 ergaben, werden jedoch auch durchaus kritisch betrachtet. Dazu Hofer:

„Oberstes Ziel dabei ist, eine Rückführung der Minderjährigen in die Herkunftsfamilie zu erreichen. Im Kinderbereich liegen die Rückführungsquoten bei rund zwei Drittel, wünschenswert wäre laut Vorgabe der Leitung eine Rückführungsrate von 85 Prozent. Das sozialpädagogische Team im Krisenzentrum spürt einen hohen Druck, dieses Ziel zu erreichen.“ (Hofer 2003, 48)

Die MitarbeiterInnen des Krisenentrums Neutorgasse weisen etwa darauf hin, dass ambulante Interventionen dann sinnvoll sind, wenn sie längerfristig, nachhaltig und engmaschig angeboten werden. Eine bedachte Balance zwischen Rückführung in die ursprünglichen Familiensysteme und einer stationären Betreuung müsse im Einzelfall gewahrt sein. So bestünde etwa in einigen Fällen die Tendenz, die Minderjährigen so lange als irgend möglich in ihren Familiensystemen zu belassen, was bei einer Aufnahme in ein Krisenzentrum mitunter zur Folge hätte, dass längere Verweildauern aufgrund entstandener mannigfaltiger Problemkonstellationen, erforderlich würden. (vgl. IV 1, 7) Ebenso seien in diesem Zusammenhang bei Einzelfällen wiederholte Aufnahmen in das Krisenzentrum zu beobachten. (vgl. IV 2, 8-9) Auch das Ziel der regionalen Sicherung stöße dann auf Grenzen, wenn strukturelle Bedingungen, wie maximale Auslastungen, stationäre Unterbringungen in der Region nicht ermöglichen. (vgl. IV 2, 8-9)

Die interviewten MitarbeiterInnen des Krisenentrums Neutorgasse sehen im Vergleich zu privaten Einrichtungen, also Vertragspartnern der MAG ELF, keine hohe Abhängigkeit zu Financiers. Dies begründe sich durch ein konstantes Budget und eine konstante Entlohnung, unabhängig von der Anzahl der jeweils aufgenommenen Minderjährigen. (vgl. IV 1, 8; IV 2, 7) Das Budget, das für die sozialpädagogische Arbeit mit den Minderjährigen benötigt wird, wird unter der Prämisse einer angemessenen Haushaltung als ausreichend eingeschätzt. (vgl. IV 2, 7) Über das Budget hinaus, welches vom Magistrat zur Verfügung gestellt wird, besteht für das Krisenzentrum aus Einschätzung einer/s Mitarbeiterin/s heraus keine weiteren Finanzierungsmöglichkeiten (wie etwa Spenden oder Projektfinanzierungen). Als Einzel Einrichtung tätig zu werden, sei in diesem Kontext nicht möglich. (vgl. IV 1, 8)

Dies wird neben strukturellen Vorgaben auch auf die Stellung in der Gesellschaft und deren Sichtweise von marginalisierten Gruppen zurückgeführt. Eine interviewte Person meint diesbezüglich:

„Ich meine, wir haben es immer schwer, als Randgruppenarbeiter da eine Lobby zu finden die sagt, das ist schwierig, da brauchen wir Geld. Leider Gottes ist das wirklich... das ist ein Problem. Wir haben keine herzeigbaren Kinder. Vielleicht ist es noch einfacher für ein Kinderdorf, mit behinderten Kindern, dass man da irgendwie in die Öffentlichkeit geht und ein Geld locker macht. Für „freche“, „schlimme“, „aggressive“ Kinder will niemand was hergeben. (...) Ich denk mir, da zeigt sich immer der Wert einer Gesellschaft, wie man mit Randgruppen umgeht (...) Und wenn es natürlich eng wird mit Geld, wird man für solche Kinder eben weniger hergeben wollen.“ (IV 1, 8)

7.2. Zum Doppelten Mandat

Soziale Arbeit befindet sich in einem Spannungsverhältnis, welches als doppeltes Mandat definiert wird. Einerseits kommt ihr die Funktion des öffentlichen Hilfeangebots (z.B. durch Beratung, Begleitung oder Unterstützung) zu, andererseits ist sie gekennzeichnet durch einen Normierungs- und Disziplinierungsauftrag. Es ergibt sich eine vierfache Loyalität, die sich gegenüber der Kosten-, Anstellungs- und ProblemträgerInnen und auch gegenüber sich selbst als unmittelbare Leistungsträgerin beschreiben lässt. (vgl. Engelfried 2005, 14)

Soziale Arbeit ist in staatliche Gewährungs- und Kontrollkontexte eingebunden und verfügt daher nicht über eine fachliche Autonomie. Für sozialpädagogische Interventionen heißt dies, dass sie immer im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle angesiedelt ist. Soziale Arbeit erfüllt Kontrollaufgaben, indem sie bei Interventionen normale Entwicklungsverläufe und Lebensumstände im Blick hat und somit zur Stabilität gesellschaftlicher Ordnung beiträgt. Tatsächlich handelt Soziale Arbeit fast nie einzig im KlientInnenauftrag, sondern immer auch unter dem Horizont staatlicher Funktionszuschreibung. (vgl. Galuske/ Müller 2005, 490)

Befragt nach ihrer individuellen Haltung, positionieren sich die interviewten MitarbeiterInnen des Krisenzentrums als „neutrale Stelle“ gegenüber ihrer KlientInnen und deren Familiensystemen. In der Jugendwohlfahrt gibt es demnach, wie Hoyer meint, zwei Adressatengruppen von zu betreuenden KlientInnen, nämlich Kinder und Erwachsene, deren Ziele und Interessen durchaus gegensätzlich sein können. (vgl. Hoyer 2006, 9) Werden Minderjährige von der/dem zuständigen SozialarbeiterIn des Amtes für Jugend und Familie in das Regionale Krisenzentrum gebracht, so besteht die Haltung der SozialpädagogInnen etwa im Rahmen der Aufnahme darin, alle daran beteiligten Personen ernst zu nehmen. (vgl. IV 3, 8) Weiters wird seitens der MitarbeiterInnen versucht, „sehr klar“ gegenüber anderen beteiligten Personen zu agieren. Gesetzliche Verpflichtungen und notwendige Maßnahmen werden gegenüber dem Familiensystem dabei transparent und offen dargelegt mit dem Ziel, gesetzliche Aufträge zu erfüllen.⁴⁰ (vgl. IV 4,1)

Eine interviewte Person meint dazu:

„Ich erlebe auch immer wieder, dass Familien der Sozialarbeiterin massiv konfrontativ gegenüberstehen. (...) Die Sozialarbeiterin ist nicht immer die willkommene Person für die Familie, weil sie auch Kontrolle ausüben muss, und dass sie da auch eine Chance hat, sich da ein Stück zurück nehmen kann, und ich da einen Part quasi übernehme bzw. auch das Jugendwohlfahrtsgesetz und gewisse Dinge auf den Tisch lege und sage, so ist es, weil es auch der Gesetzgeber so vorschreibt und die Kollegin hat auch den Auftrag das zu exekutieren, zu schauen, im Sinne des Kindes.“ (IV 3, 8)

An diesem Beispiel wird deutlich, dass obgleich punktuell bestehender Konkurrenzen zwischen SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen, die unter anderem auf das Spannungsfeld der jeweilig formulierten Tätigkeitsbereiche rückführbar sind (siehe Punkt 4), ebenso gegenseitige Unterstützung (hier am Beispiel Sozialpädagogin/e gegenüber Sozial-

⁴⁰ Werden gesellschaftliche Normalitätserwartungen transparent gemacht und auch seitens der SozialpädagogInnen kritisch betrachtet, so geht es auch darum, Kindern und Jugendlichen zu einer Lebensführung zu verhelfen, die für sie befriedigend und einigermaßen sozial akzeptabel ist. (vgl. Uhlendorff 2005, 581)

arbeiterIn) besteht, die definierte Rollen aufweicht. Überdies übernimmt die/der Sozialpädagogin/e hier in der Kommunikation den Kontrollauftrag „im Sinne des Kindes“, was darauf schließen lässt, dass punktuell von einer „neutralen Haltung“ abgerückt wird. Obgleich hier dem Handeln nach dem Jugendwohlfahrtsgesetz großes Gewicht beikommt, geschehen Interventionen jedoch unter Beachtung, gemeinsam mit allen beteiligten Personen eine Lösung zu finden. (vgl. IV 4, 1) Gleichsam ergibt sich ein durchaus zu rechtfertigendes vertikales Machtgefüge von Institution/ Gesetz/ ExpertIn zu Erziehungsberechtigten. Ein/e MitarbeiterIn des Krisenzentrums Neutorgasse meint dazu:

„(...) dann wollen wir versuchen, ob man ambulant was einbinden kann. Wir wollen das gelindeste Mittel für das Kind und sagen, wenn es nicht gefährdet ist, wollen wir es heim geben und ein Stück weit das oder das als Unterstützung. Und da muss man schauen, dass sie das kriegen und mit ihnen so weit arbeiten, dass sie das annehmen können.“ (IV 1, 2-3)

Fachliche Aspekte wie eine respektvolle Haltung anderen Systemen und Lösungsmustern gegenüber, etwa einer motivierenden Begleitung, schließen im Kontext der Unterbreitung von Unterstützungsangeboten also auch Maßnahmen der Kontrolle (durch rechtliche Rahmenbedingungen) seitens der MitarbeiterInnen gegenüber der Familie nicht aus, sondern sind ihresgleichen als Aspekte fachlichen Arbeitens zu sehen. Das tatsächliche Ausmaß an Beeinflussung durch PädagogInnen lässt sich nach Freigang und Wolf kaum beurteilen. Der Versuch einer gezielten Beeinflussung sei weiters problematisch, würde sie doch beispielsweise eine Festlegung von Normen und Zielen bedingen. (vgl. Freigang/ Wolf 2001, 82) *„Die Rationalisierung, also die Begründung des Hilfebedarfs, und die Aufgabenerledigung folgen keinem vorgegebenen Konditionalprogramm (...), sondern dem individuell ermittelten erzieherischen Bedarf und den daraus abgeleiteten fallbezogenen Zielsetzungen.“* (Uhlendorff 2005, 577-578) Gesellschaftliche Normen sind in gesetzlichen Vorgaben festgelegt, sind jedoch auch Bestandteil der individuellen Situationseinschätzungen von ExpertInnen (fallführende/r SozialarbeiterIn, Sozialpädagogin/e bzw. externe ExpertInnen) und lassen einen breiten Interpretationsspielraum und Auslegungsspielraum zu.

Das doppelte Mandat lässt sich auch auf politischer Ebene beleuchten. So meint Engelfried, dass die Suche nach einem eigenen Standort Sozialer Arbeit oftmals damit einhergehe, unliebsame strukturelle Momente der Kontrolle im technokratischen Sinne bzw. im Aspekt des „betrieblichen Kalküls“ nicht gebührend zu berücksichtigen und lieber auf andere, wie PolitikerInnen oder Verwaltungsfachleute zu projizieren. (vgl. Engelfried 2005, 14) Neben Positionen von SkeptikerInnen bestehen in der Fachdiskussion jedoch auch konträre Ansichten zu politischem Handeln innerhalb der Sozialen Arbeit, wie Diebäcker darlegt:

„Erstere [SkeptikerInnen] bemühen sich um Distanz zur Politik, indem sie das Fachliche der Sozialarbeit vom Politischen trennen. Aus der fachlich-professionellen Rolle von SozialarbeiterInnen wird keine direkte Begründung für politisches Handeln abgeleitet. (...) Auf der anderen Seite stehen VertreterInnen, die sich bemühen, Fachlichkeit und Politik in der Sozialarbeit zu verbinden. Ihr Ziel ist es, zu einer stärkeren Politisierung der Sozialarbeit beizutragen, um dadurch eine kritische Distanz von ihren überwiegend staatlichen Financiers und ihren engen Aufträgen zu schaffen.“ (Diebäcker 2006, 29-30)

Eigene politische Gestaltungsspielräume werden von den interviewten MitarbeiterInnen des Krisenzentrums Neutorgasse durchaus unterschiedlich gesehen. Besteht einerseits die Ansicht, dass Politik in der unmittelbaren Arbeit eine geringe Rolle spiele, da sie keinen Schwerpunkt der Arbeit darstelle, sondern vielmehr als Randthema zu bezeichnen sei und höheren Ebenen zukommen würde⁴¹, obgleich Politik unmittelbare Auswirkungen⁴² auf Bedingungen für fachliches Arbeiten hätte (vgl. IV 2, 9), so besteht andererseits durchaus Chancen zum Nutzen vorhandener Gestaltungsräume. Jedoch berichten MitarbeiterInnen, dass Handlungsmöglichkeiten aufgrund der bestehenden Hierarchie der MA 11 begrenzt wären. SozialpädagogInnen der Krisenzentren haben die Möglichkeit, verbal Belange im Sinne des Dienstweges⁴³, an welchen sie gebunden sind, an zuständige Personen weiter zu leiten. (vgl. IV 1, 11; IV 3, 9-10) Durch bestehende Hierarchien sei jedoch die Nachvollziehbarkeit der Informationsweitergabe nur eingeschränkt möglich, nicht zuletzt deshalb, weil nur ein geringes Maß an Rückmeldungen erfolge. Eine andere Möglichkeit wird in Form von schriftlicher Informationsweitergabe (etwa bezüglich bestehender Anliegen oder Forderungen) gesehen.⁴⁴ Die Entscheidungsmacht über diverse Belange wird dabei PolitikerInnen zugeordnet. (vgl. IV 3, 9-10)

Scherr meint dazu, dass die politische Aufgabe der Sozialen Arbeit darin liegt, *„(...) mit ihren Mitteln dazu beizutragen, dass fachlich begründete Einsichten und Forderungen in politischen Entscheidungsprozessen berücksichtigt werden.“* (Scherr 2001, 109) Diebäcker meint weiters: *„Politisches Engagement von SozialarbeiterInnen wird nicht nur aus einer individuellen demokratiepolitischen Perspektive legitimiert, sondern aus der besonderen professionellen und gesellschaftspolitischen Position von SozialarbeiterInnen begründet.“* (Diebäcker 2006, 30)

Besteht also einerseits die Struktur der Hierarchie, die politische Handlungsmöglichkeiten für die SozialpädagogInnen im Krisenzentrum begrenzen, so lassen sich gleichsam Positionen ausmachen, die Engagement innerhalb dieser Struktur zeigen, auf politische Entscheidungsprozesse einzuwirken.

⁴¹ Dazu meint Diebäcker: *„Politik scheint also nicht innerhalb, sondern tendenziell eher außerhalb des Selbstverständnisses Sozialer Arbeit zu liegen.“* (Diebäcker 2006, 29)

⁴² Als positive Auswirkung wird etwa die Einrichtung der KIG-Drehscheibe gesehen. (vgl. IV 1, 11) Kritisch wird eher die Auswirkung gesehen, Arbeitsstunden einzusparen. (vgl. IV 2, 9)

⁴³ Abfolge: Betreuende Sozialpädagogen- KoordinatorIn – Leitungsteam – RegionalleiterIn – DezernentIn – AbteilungsleiterIn – Gemeinderätin/rat.

⁴⁴ Neben mündlichen und schriftlichen Handlungsmöglichkeiten wird auch im Rahmen von Anlässen, wie etwa einer im Frühling stattgefundenen Tagung zu neuen Aspekten der Heimreform, eine Einbindung in politische Gestaltungsräume gesehen. (vgl. IV 1, 11)

8. Resümee

Anhand des Fallbeispiels konnte festgestellt werden, dass die Tätigkeitsbereiche in Regionalen Krisenzentren sowohl seitens der/des Krisenzentrumskoordinatorin/s als auch der betreuenden SozialpädagogInnen durchaus vielfältig sind und fachliche wie auch persönliche Herausforderungen an die MitarbeiterInnen stellen. Die ausführlichen Schilderungen der interviewten Personen zeigen eine intensive Auseinandersetzung mit theoretischen Bezügen sowie sozialpädagogischen Handlungskonzepten und Methoden und weist auf ein klares Selbstverständnis über eigene Tätigkeiten und Aspekte in der praktischen Arbeit. Darüber hinaus wird eine hohe Reflexionsbereitschaft ersichtlich.

Ähnliches wird bei der Frage nach Fachlichkeit sichtbar. Die interviewten Personen handeln unter berufsethischen Richtlinien, Fachliches Arbeiten wird als Wissenskompetenz, Handlungskompetenz und Fachkompetenz verstanden. Lösungsorientierte Ansätze bieten einen Zugang für die Interaktion mit KlientInnen und finden in relativ kurzer Zeit Umsetzung unter dem Aspekt, möglichst allen daran beteiligten Personen gerecht zu werden. Die Schaffung einer Vertrauensbasis legt dabei den Grundstein für sozialpädagogische Interventionen, wobei das zu Verfügung stehende Handlungsrepertoire in Kooperation mit allen beteiligten Akteuren auszuschöpfen versucht wird.

Interventionen lassen sich bei Bedarf abseits eines Aufenthaltes der Minderjährigen für diese und ihr Familiensystem fortsetzen. Um dies zu beurteilen besteht enge Zusammenarbeit mit anderen ExpertInnen, vornehmlich den fallführenden SozialarbeiterInnen des Amtes für Jugend und Familie. Dabei zeigt sich jedoch durchaus ein Doppelmandat, das sich nicht zuletzt aus einem gewissen Grad an Überschneidung der Aufgabenbereiche formiert und durch den Auftrag, nach gesetzlichen Prämissen zu handeln, bedingt.

Neben der Definition, Planung und Durchführung adäquater Interventionen in Krisensituationen umschließt das fachliche Selbstverständnis Aspekte der Betreuung, die über das Erfüllen elementarer Bedürfnisse, der Unterstützung bei Herausforderungen des Lebensalltags der Minderjährigen und der „Normalisierung“ der Führung eines solchen reichen. Eine professionelle Haltung schließt dabei die Balance zwischen Nähe- und Distanzwahrung ein. Krisensituationen werden im praktischen Tun nicht nur versucht, aufzufangen und abzufedern, sondern in transdisziplinäre Wissensbezüge gestellt und bearbeitet.

Auf (sich aus zeitlicher Sicht) wandelnde Anforderungen an die Tätigkeiten im Krisenzentrum, die sich nicht zuletzt auf sich verändernde Bedürfnisse der Klientel rückzuführen lässt, wird reagiert, indem einschlägige Fortbildungen absolviert, Schwerpunkte der praktischen Arbeit verlagert, strukturändernde Maßnahmen (etwa die Änderung der Dienstzeiten) ergriffen und externe Unterstützungsmaßnahmen angefordert werden.

Lassen die Bedingungen für Fachliches Arbeiten einerseits einen Zuwachs an Handlungsmöglichkeiten verzeichnen, der etwa in der Verlagerung der Zuständigkeit für unbegleitete Minderjährige zu begründen ist, so stehen die MitarbeiterInnen gleichsam vor Herausforderungen wie der Flexibilisierung der Arbeitszeiten oder einem prognostizierten Anstieg der Arbeitsleistung durch eine wechselseitige Schließung der Regionalen Krisenzentren im Sommer, die ihrerseits als belastend und ihre Fachlichkeit beschränkend empfunden werden. Eine grundsätzlich als sehr bereichernd erlebte und fachlich-professionelle Arbeit sieht

sich gesellschaftlichen und politischen Veränderungen gegenüber unter Druck. Ein/e MitarbeiterIn meint:

„Ich führe das darauf zurück, dass die budgetäre Situation immer angespannter wird. Das ist das eine. Ich führe das auch darauf zurück, dass das gesellschaftliche Anliegen, dass das Wohl der Familie, das Wohl des Kindes, im Sinne des Zeitgeistes ein ganz anderer ist als noch vor 20 Jahren. Also es ist viel mehr profitorientierter das Denken in der Gesellschaft. Es muss alles schneller sein, man muss funktionieren und alles, was irgendwie mehr Aufwand und mehr Zeit bedarf, bedarf auch, wenn das institutionell befasst wird, einen größeren finanziellen Aufwand. Das kostet Geld, und Geld ist zwar vorhanden, aber man gibt es lieber anders aus.“ (IV 3,5-6)

Gerät einerseits die Arbeit mit gesellschaftlich marginalisierten Gruppen unter Rechtfertigungsdruck, so scheint es, als würde unter gegenwärtigen Umstrukturierungen gleichfalls auf internationaler Ebene der Baustein sozialer Politik neu gesetzt. *„Die Handlungs- und Verteilungsspielräume nationalstaatlicher Politik sind enger geworden. Die wirtschaftliche Internationalisierung hinterlässt ihre Spuren auch im Sozialstaat.“* (Tálos 2003, 80)

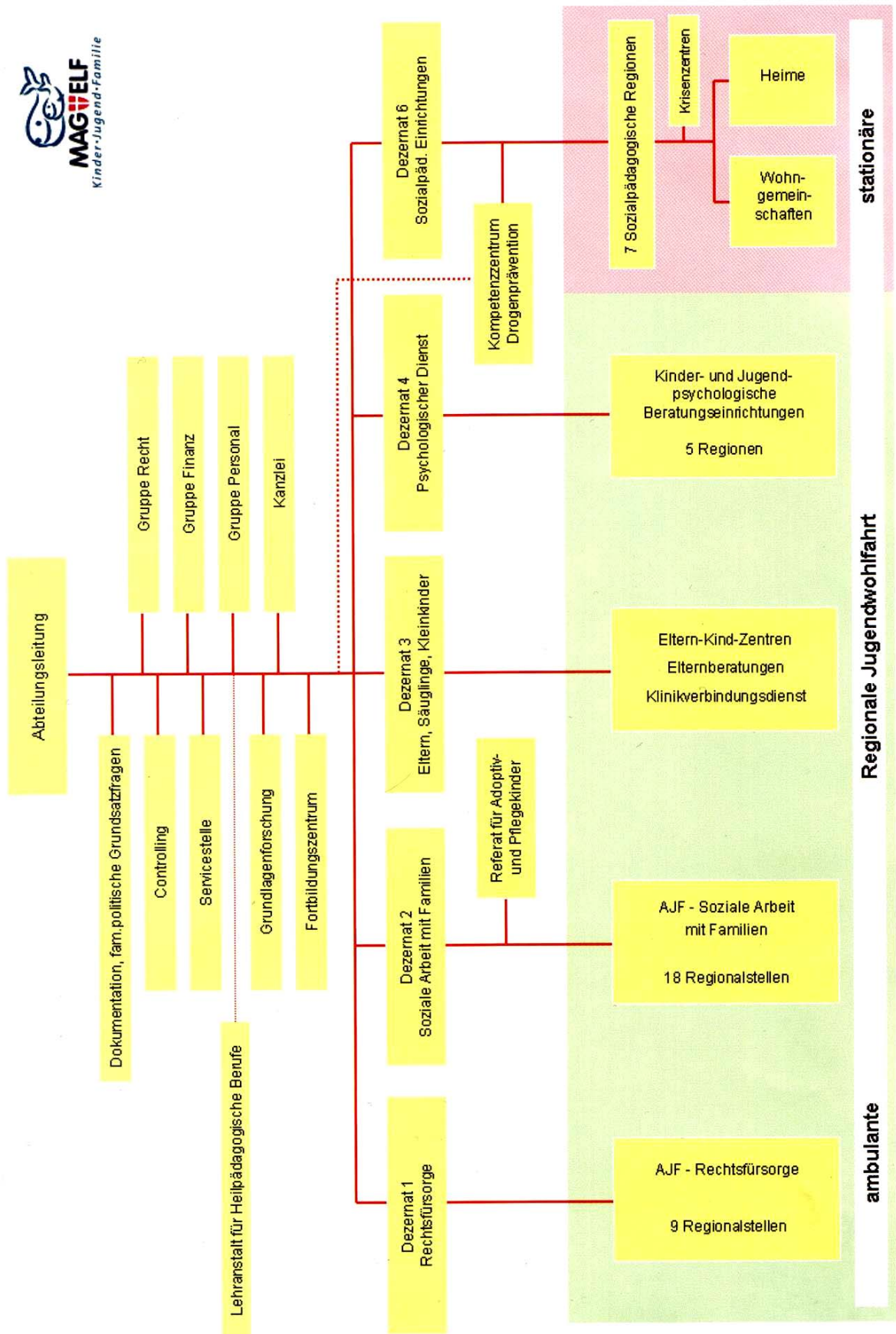
Ein verstärkt betriebswirtschaftlicher Ansatz, dem sich Soziale Arbeit in Zeiten von new public management beugt, wird auch im Krisenzentrum sichtbar und reicht über die Verleihung seiner Termini hinaus.

Es eröffnen sich eine Reihe an Herausforderungen, die sich im durchaus belebten Alltag im Krisenzentrum an seine MitarbeiterInnen stellen.

An dieser Stelle bleibt zu wünschen, dass sich künftige Entwicklungen in eine Richtung bewegen, die für die Akteure der Krisenarbeit affirmativ verlaufen und somit gleichsam ihren Beitrag zum hohen Fachlichen Standard der Krisenzentren stellen. Nicht zuletzt sind es aber auch die heranwachsenden Kinder, die damit weiterhin „die Krise als eine Chance“ begreifen werden können.

9. Anhang 1

Das Organigramm der MAG ELF (Magistrat der Stadt Wien, MAG ELF 2006, o.S.)



10. Literatur- und Quellenverzeichnis

Literatur

Bock, Karin/ Thole, Werner (2004): Sozialstaat im Wandel. In: Bock, Karin/ Thole, Werner (Hg.): Soziale Arbeit und Sozialpolitik im neuen Jahrtausend, Wiesbaden, 9-22.

Böhnisch, Lothar (1999): Heimerziehung und Sozialstaat. In: Colla, Herbert/ Gabriel, Thomas/ Millham, Spencer/ Müller-Teusler, Stefan/ Winkler, Michael (Hg.): Handbuch Heimerziehung und Pflegekinderwesen in Europa = Handbook Residential and Foster Care in Europe, Neuwied; Kriftel, 417-424.

Brunner, Ewald Johannes (1999): Systemische Perspektiven in der Heimerziehung. In: Colla, Herbert/ Gabriel, Thomas/ Millham, Spencer/ Müller-Teusler, Stefan/ Winkler, Michael (Hg.): Handbuch Heimerziehung und Pflegekinderwesen in Europa = Handbook Residential and Foster Care in Europe, Neuwied; Kriftel, 953-960.

Dahme, Heinz-Jürgen/ Wohlfahrt, Norbert (2004): Entwicklungstendenzen einer neuen Sozialstaatlichkeit in Europa und Konsequenzen für die Soziale Arbeit. In: Dahme, Heinz-Jürgen/ Wohlfahrt, Norbert (Hg.): International vergleichende Soziale Arbeit, Stuttgart, 24-39.

Diebäcker, Marc (2006): Zu Ambivalenzen politischen Handelns in der Sozialen Arbeit, in: Sozialarbeit in Österreich, Nr. 2/06, 29-33.

Engelfried, Constance (2005): Überlegungen zur Reform Sozialer Arbeit und ihrer Organisationen in der Spannung zwischen sozialpädagogischer Fachlichkeit und technokratischer Perspektive am Beispiel der Qualitätsdebatte. In: Engelfried, Constance (Hg.): Soziale Organisationen im Wandel. Fachlicher Anspruch, Genderperspektive und ökonomische Realität, Frankfurt/ Main, 13-48.

Flick, Uwe (2002): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 6. Auflage, Reinbeck bei Hamburg, Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Freigang, Werner/ Wolf, Klaus (2001): Heimerziehungsprofile. Sozialpädagogische Porträts. Weinheim und Basel, Beltz.

Galuske, Michael (2006): Anmerkungen zum Verhältnis von Politik und Sozialer Arbeit. Zwischen staatstragender Funktion und gesellschaftskritischem Selbstverständnis, in: Sozialarbeit in Österreich, Nr. 2/06, 10-17.

Galuske, Michael/ Müller, C. Wolfgang (2005): Handlungsformen in der Sozialen Arbeit. Geschichte und Entwicklung. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 485-508.

Hamburger, Franz (2005): Soziale Arbeit und Öffentlichkeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 761-784.

Hofer, Konrad (2003): Aus dem sozialpädagogischen Berufsalltag. Erziehung ohne Netz und Peitsche. Wien, ÖGB Verlag.

Homfeldt, Hans Günther/ Brandhorst, Katrin (2004): Hilfe – Schutz – Kontrolle in der stationären Erziehungshilfe. In: Homfeldt, Hans Günther/ Brandhorst, Katrin (Hg.): International vergleichende Soziale Arbeit. Stuttgart, Schneider Verlag Hohegehren.

Hopf, Christel (2000): Qualitative Interviews – ein Überblick. In: Flick, Uwe/ Kardorff, Ernst/ Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung – Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg, Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Küster, Ernst-Uwe (2005): Qualifizierung für die Soziale Arbeit. Auf der Suche nach Normalisierung, Anerkennung und dem Eigentlichen. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 823-848.

Lüttringhaus, Maria (2000): Stadtentwicklung und Partizipation. Fallstudien aus Essen, Katernberg und der Dresdner Äußeren Neustadt, Bonn.

Mayring, Philipp (1996): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 3. Auflage. Weinheim, Beltz Psychologie Verlags Union.

Niemeyer, Christian (1999): Theorie und Praxis der Sozialpädagogik. Münster, Votum Verlag.

Scheipl, Josef (1999): Heimerziehung in Österreich = Residential Care in Austria. In: Colla, Herbert/ Gabriel, Thomas/ Millham, Spencer/ Müller-Teusler, Stefan/ Winkler, Michael (Hg.): Handbuch Heimerziehung und Pflegekinderwesen in Europa = Handbook Residential and Foster Care in Europe, Neuwied; Kriftel, 71-84.

Scherr, Albert (2001): Auf der Suche nach dem Politischen in der Sozialen Arbeit. Ein Vorschlag für eine differenzierte Debatte. In Merten, Roland (Hg.): Hat die Soziale Arbeit ein politisches Mandat? Opladen, Leske und Budrich, 101-120

Schulze-Krüdener, Jörgen (2005): Fort- und Weiterbildung für die Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 849-862.

Speck, Otto (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit. München, Reinhardt.

Strübing, Jörg (2004): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten

Theoriebildung. 1. Auflage. Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Tálos, Emmerich (2003): Sozialstaat Österreich. Probleme und Veränderungen. In: Rosenberger, Sieglinde; Tálos, Emmerich (Hrsg.): Sozialstaat. Probleme, Herausforderungen, Perspektiven. Wien, Mandelbaum Verlag.

Trede, Wolfgang (2004): Heimerziehung in europäischen Ländern unter besonderer Berücksichtigung des Spannungsfeldes Hilfe – Schutz – Kontrolle. In: Homfeldt, Hans Günther/ Brandhorst, Katrin (Hg.): International vergleichende Soziale Arbeit. Stuttgart, Schneider Verlag Hohegehren.

Uhlendorff, Uwe (2005): Sozialpädagogisch-hermeneutische Diagnosen in der Jugendhilfe. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 577-588.

Von Spiegel, Hiltrud (2005): Methodisches Handeln und professionelle Handlungskompetenz im Spannungsfeld von Fallarbeit und Management. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 2. Auflage, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 589-602.

Wolfgruber, Gudrun (1997): Zwischen Hilfestellung und sozialer Kontrolle. Jugendfürsorge im Roten Wien, dargestellt am Beispiel der Kindesabnahme. Wien, Edition Präsens.

Wolfgruber, Gudrun (1999): „Messbares Glück?“ Die Kinderübernahmestelle der Gemeinde Wien, in: L'Homme Zeitschrift für Feministische Geschichtswissenschaften, Jg. 10, 2: „Glück“, 277-294.

Quellen

Bakic, Josef (2006): Protokoll und Impulse zu AG 3: Fachliches Arbeiten in der Fremdunterbringung. Online unter: <http://www.sozialarbeit.at/archiv.php?documents=true&filter=0>
Stand: 10.08.2006

Dimmel, Nikolaus (2006): Vertriebswirtschaftlichung, Professionalisierung und sozialpolitisches (Doppel)Mandat – ein Bermuda-Dreieck der Sozialen Arbeit? Online unter: <http://www.sozialarbeit.at/archiv.php?documents=true&filter=0> Stand: 10.08.2006

Eichmann, Eveline (2000): Zum Geleit. In: Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie (Hg.) (2000): Information zur Bildung und Fortbildung für SozialpädagogInnen und SozialarbeiterInnen. Wien: Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie.

Hoyer, Anke (2006): „... und was sagen die Betroffenen dazu?“ Erfahrungen von ehemaligen Pflegekindern. Ergebnisse biografischer Interviews aus dem Forschungsprojekt: Partizipation von Pflegekindern. Referat auf der Tagung „meine Meinung – (k)eine Meinung?!“ – Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in der Sozialen Arbeit im Feld der Jugendwohlfahrt, Graz. Online unter: www.juwo.sozialraum.at/kija/hoyer.pdf Stand: 20.09.2006

Interview 1 (anonymisiert), Wien, im Mai 2006

Interview 2 (anonymisiert), Wien, im Mai 2006

Interview 3 (anonymisiert), Wien, im Mai 2006

Interview 4 (anonymisiert), Wien, im Juli 2006

Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie (Hg.) (2000): Information zur Bildung und Fortbildung für SozialpädagogInnen und SozialarbeiterInnen. Wien, Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie.

Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie (Hg.) (1998): Fachliche Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum. Wien, Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie.

Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie (Hg.) (2004): Heim 2000. Abschlussbericht 1995-2003. Wien, Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie

Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie (Hg.) (2006): MAG ELF 2005. Jahresbericht der MAG ELF – Amt für Jugend und Familie. Wien, Magistrat der Stadt Wien.

Terp, Bettina (2005): Fachliche Standards in Krisenzentren. Was ist das? Und wozu braucht man diese?, Online unter: www.quality4children.info/ps/rup/utis/download Stand: 09.08.2006

Terp, Bettina (Dokumentation) (o.J.): Partizipation in der Jugendwohlfahrt. Online unter: www.lajuwien.at/content/index.php?artid=124&sub= Stand: 20.09.2006