

Protokoll und Impulse zu AG 3: Fachliches Arbeiten in der Fremdunterbringung

Moderation und Protokoll: Josef Bakic; Impulse: Marlies Egle (Krisenzentrum Neutorgasse, MAG ELF), Tamara Strahner (fh-campus wien)

Protokoll zum Diskussionsverlauf in der Arbeitsgruppe – Josef Bakic (Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit GmbH.):

Ausgehend von der allgemeinen Beschreibung des Tätigkeitsbereiches der Krisenzentren, als Teil des im Jugendwohlfahrtsgesetzes geregelten Angebotes der MAG ELF zur „Vollen Erziehung“, zeigt sich gleich zu Beginn, dass dem Themenbereich „Fachliche Standards“ ein hoher Stellenwert in der sozialpädagogischen Arbeit zugeschrieben wird. Den Schwerpunkt in der Bestimmung der fachlichen Standards bildet eine bereits 1999 erarbeitete detaillierte Prozessbeschreibung der Arbeit in den Krisenzentren¹, die das vormals geltende Rahmenkonzept konkretisiert und einerseits für die MitarbeiterInnen einen fachlichen Orientierungsmaßstab darstellt, andererseits auch in der Öffentlichkeitswirkung einen „Qualitätskodex“ repräsentiert, dessen zentraler Bezugspunkt die Orientierung an einem idealtypischen Verlauf einer Krisenunterbringung ist.

In der Besprechung der fachlichen Arbeit in der Fremdunterbringung am Beispiel der Krisenzentren zeigt sich die besondere Struktur einer „Hilfsmaßnahme“, die innerhalb eines entscheidungsvorbereitenden Schwebezustandes angeboten wird. Neben vielen Anforderungen, die formal erfüllt werden müssen – wie etwa Dokumentation, Reflexion, Kontakte zu maßgeblichen Entscheidungs- und Bezugssystemen, usw. - und anlassgebunden zu leisten sind – etwa Stabilisierung der untergebrachten Kinder in der Krisensituation, Integration in den Hausablauf, usf. - zeigt sich als wesentliches Bestimmungsmerkmal der sozialpädagogischen Arbeit, dass die Kinder rund um die Uhr direkt begleitet werden. Der Prozess kann dadurch intensiv beobachtet werden. Es wird nicht das Vorschlagen von Lösungen als primäre Aufgabe gesehen, sondern primär ist, das Einsehbare zugänglich zu machen. Die Beteiligten sollen zum (anders) Denken angeregt werden und „Muster“ erkennen, die erschwerend, aber auch förderlich, jedenfalls bewusst zu machen sind für eine gelingendere Beziehung zum Kind.

Die Auseinandersetzung mit fachlichen Standards erfolgt demnach auch bewusst nicht in Form einer Handlungsvorgabe bzw. dem Festlegen von Minimalkriterien, sondern in der Orientierung an einem „idealen Fallverlauf“, in dem zunächst möglichst alle denkbaren Aspekte berücksichtigt sind. Das Beachten des Fehlens „idealtypischer“ Voraussetzungen im konkreten Anlass gibt zudem eine Fokussierungslinie auf praxisspezifische Kriterien, die konzeptiv zumindest in der Erörterung von „Grenzen und Fallen“ aufgezeigt wird. In der Beschreibung der konkreten fachlichen Anforderungen wird das Kennenlernen und Aushalten von Emotionen der KlientInnen an zentraler Stelle genannt. Dieses Herzstück der Betreuungsleistung, eine grundlegend akzeptierende Haltung, die sich in Wertschätzung ausdrückt, wird mit direktem Bezug zu systemischen und entwicklungspsychologischen Gesichtspunkten untermauert.

Aktuell lassen sich einige Veränderungen der fachlichen Arbeit erkennen, die insgesamt als erschwerend für die professionelle Tätigkeit erlebt werden. So zeigt sich tendenziell, dass es bei der Unterbringung in weiterführende Wohngemeinschaften mitunter zu zeitlichen Engpässen kommen kann, was teilweise zu erheblichen Verlängerungen der Unterbringung in den Krisenzentren führen kann – normalerweise ist die Unterbringung auf 6 Wochen begrenzt. Ebenfalls bedingt durch den „hörschweligen“ Eintritt in weiterführende

¹ Vgl. Stadt Wien, MAG ELF – Amt für Jugend und Familie (Hg.)(1999): Fachliche Standards für die Sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum. Wien: Eigendruck

Betreuungseinrichtungen müssen manche Kinder öfter ins Krisenzentrum aufgenommen werden, weil die Rückführung in die Familie nicht immer zum idealen Zeitpunkt erfolgen kann. In beiden Fällen kommt es zu einer Verschiebung der fachlichen Anforderung an die SozialpädagogInnen, da aufgrund des intensiveren Kontaktes zu einzelnen Kindern zusätzliche Beziehungsaspekte relevant werden, die mit dem Status einer Betreuung im „Schwebezustand“ auch konfliktieren können.

Punktuell erschwerend zeigt sich auch eine Neuerung in der Praxis in Form der Einhebung eines „Selbstbehaltes“. Das bedeutet eine Veränderung dahingehend, dass nun schon ab dem 3. Unterbringungstag „Tagsätze“ nach dem „Verursacherprinzip“ bei den Erziehungsberechtigten eingehoben werden. Erfolgt dies in der Regel über die Kostenstelle des Magistrats werden nun auch Essenbeiträge bei vorzeitigem Maßnahmenaustritt direkt von den SozialpädagogInnen eingehoben, was zu Spannungen hinsichtlich der positiven Kontaktnahme zu den Bezugspersonen führen kann, weil bei der Unterbringung aufgrund anderer vordringlicherer Besprechungspunkte kaum Information gegeben werden kann, dass diese „Dienstleistung“ auch selbst mitfinanziert werden muss.² Allgemein zeigt sich eine Zunahme an besonders schwierigen Verhaltensweisen, im konkreten im Aggressivitätspotential der betreuten Kinder, aber auch der „Bezugssysteme“ bei gleichzeitiger Ausgliederung besonderer „Problemfälle“ in „zugekaufte“ Leistungen durch private sozialtherapeutische Einrichtungen. Erschwerend kommt hinzu, dass hier kurzfristige Verträge zu den externen „Dienstleistern“ erfolgen und ein oftmaliger „Bezugswechsel“ verstärkt wird.

Auch die Praxis öffentlichkeitswirksamer Schwerpunktfinanzierung orientiert sich nicht vorrangig an fachlichen Anforderungen, sondern an programmatischen Förderrichtlinien. Als ein Beispiel wurde aufgezeigt, dass etwa die verstärkte Budgetierung von Maßnahmen zur Integration behinderter Kinder und Jugendlicher im Rahmen der sog. „Behindertenmilliarde“ des BMSG³ zwar prinzipiell erfreulich erscheint, in der Arbeit der MAG ELF mitunter den fachlichen Anforderungen nicht entspricht. So wird etwa ein sinnesbehindertes Kind als „I-Kind“ besonders gefördert und betreut, würde aber aufgrund seines Verhaltens keine besonderen sozialpädagogischen Unterstützungsangebote benötigen – gleichzeitig gibt es keine Möglichkeit besonders verhaltensauffällige Kinder zusätzlich zu betreuen, die von den Kriterien der Behindertenmilliarde nicht erfasst werden – ein Warten auf neue Förderrichtlinien, die ev. passender wären, nützt in konkreten aktuellen Fällen nichts. Ein Fazit aus der Runde: sowohl in der Budgetierung als auch in der Qualitätssicherung sollte nicht das „Gerüst“, sondern der „Bau an sich“ betrachtet werden.

Einig war sich die Runde auch dahingehend, dass fachliche Ansprüche besonders unter Druck geraten würden, wenn rein betriebswirtschaftliche Formen der Qualitätssicherung unreflektiert auf die Praxis der Fremdunterbringung übertragen werden. So erschwert etwa ein Effizienzkriterium der „Hundertprozentauslastung“ in Krisenzentren die sozialpädagogische Arbeit massiv. Ein wesentliches Ziel eines Krisenzentrums besteht auch darin, freie Plätze anbieten zu können – wenn permanent alle „Betten“ belegt sein müssen, führt dies zum einen zu einer mangelnden Bedarfsversorgung, zum anderen durch punktuelle Überbelegung zu fachlich idealiter nicht verantwortbaren Zuständen in Form eines „Notfallplanes“. Gleichzeitig braucht das SozialpädagogInnenteam klare „Ausklingszeiten“, in denen „Fälle“ emotional und formell abgeschlossen werden können.

Als wünschenswert für die Zukunft hat sich gezeigt, dass laufende Grundlagenforschung eine notwendige Basis für fachliches Arbeiten darstellt, eine breitere Vernetzung über die Grenzen der Abteilungen und den Zuständigkeitsbereich der MAG ELF hinaus sehr hilfreich wäre und der Zeitfaktor nicht in erster Linie betriebswirtschaftlich sondern aus der fachlichen

² vgl. vertiefend dazu Strahner, Tamara 2006

³ vgl. <http://www.bmsg.gv.at/cms/site/detail.htm?channel=CH0053&doc=CMS1135327079998> Stand 060606

sozialpädagogischen Sicht zu definieren ist. Angeregt wurde auch, neben einer Orientierung an einem positiven Kern der traditionellen „Fürsorgetätigkeit“ eine strategische Vermittlung sozialarbeiterisch festgestellter „Mängel“, die über den engen Interventionsrahmen der Fremdunterbringung hinausgehen, also individuelle Problemstellungen auch im gesellschaftspolitischen Kontext zu verorten sind.

Impuls: Heimreform und Entwicklung der Fachlichen Standards in den Krisenzentren – Marlies Egle (Krisenzentrum Neutorgasse):

Was war.....

1921 wurde unter Stadtrat Julius Tandler erstmals ein eigenes Wohlfahrtsamt geschaffen.

Darin wurden die diversen, nicht miteinander koordinierten Fürsorgeeinrichtungen – wie die Armenpflege, das Gesundheitsamt und die Fürsorge – gebündelt. Eine straffe und verbindliche Struktur war geschaffen, um die Versorgung der vielen obdachlosen, elternlosen, verwahrlosten und kranken Kindern und Jugendlichen zu gewährleisten. Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, wurde 1923 der Bau einer zentralen Einrichtung beschlossen und bereits zwei Jahre später die „Kinderübernahmestelle“ im 9. Bezirk in Betrieb genommen.

So beeindruckend und wichtig diese Errungenschaft zu ihrer Zeit war, so war sie – vor allem über die letzten beiden Jahrzehnte – einer gesellschaftlichen und politischen Dynamik unterworfen, die neue Konzepte erforderte; zudem hat sich die pädagogische/sozialpädagogische Arbeit, sowie die Krisenarbeit differenziert und professionalisiert.

Die Notwendigkeit, neue Angebote zur Krisenbewältigung zu schaffen wurde erkannt und im Zuge der 1996 ausgerufenen Reform „Heim 2000“ definiert.

Eine strukturelle Neuorientierung – weg von zentralen und zentralistisch geführten Einrichtungen – hin zu einer flächendeckenden, regionalen Versorgung war der Kernpunkt dieser Reform. Die Großheime wurden aufgelöst, das Julius -Tandler – Familienzentrum, vormals Kinderübernahmestelle, als einziger stationärer Anlaufstelle für krisenhafte Familiensysteme, wurde geschlossen. Inhaltlich ging es darum, von einer „familienersetzenden“ zu einer „familienergänzenden“ Haltung zu finden.

Die Reform wurde im September 2003 abgeschlossen.

Von der Form.....

Herzstück der Reform „Heim 2000“ sind die 10 regionalen Krisenzentren. Sie bieten männlichen und weiblichen Minderjährigen im Alter von 2 Jahren bis zur Vollendung der Schulpflicht Schutz und individuelle Betreuung sowie professionelles Krisenmanagement.

Für die männlichen und weiblichen Jugendlichen – von 15 Jahren bis zur Volljährigkeit – wurden die bisherigen Aufnahmegruppen im Augarten bzw. Nussdorf beibehalten. Sie unterscheiden sich von den regionalen Krisenzentren vor allem durch ihr wienweites Einzugsgebiet.

Zum Inhalt.....

1998 wurden die KrisenzentrumskoordinatorInnen beauftragt, das seit 1995 gültige Rahmenkonzept für Krisenzentren inhaltlich zu präzisieren und zu sozialpädagogischen Standards für die Krisenabklärung zu erweitern. Ausgegangen sind wir von den bereits gesammelten Erfahrungen der praktischen Arbeit. In zehn Arbeitssitzungen wurde, unter Mitwirkung eines Moderators, ein hypothetischer Idealverlauf einer Krisenunterbringung durchgearbeitet und in einem ganztägigen, ebenfalls moderierten Abschlussseminar vervollständigt.

Die große Herausforderung bei der Entwicklung von Qualitätsstandards ist es wohl, die Erkenntnisse aus der Wirtschaftswelt für einen optimalen und effizienten Organisationsrahmen zu nützen, darüber hinaus aber zusätzlich Möglichkeiten zu finden das „Kernprodukt“, also den tatsächlichen, sozialpädagogischen Arbeitsbereich zu beschreiben und ebenso zu standardisieren.

Der erste Teil der „Fachlichen Standards für die sozialpädagogische Arbeit in den Krisenzentren“ war daher einfach zu formulieren. Es ging darum diesen Organisationsrahmen zu definieren: das heißt, es handelte sich um sachbezogene Größen wie z. B. den formalen Aufbau einer sozialpädagogischen Region als organisatorische Einheit, die Ausbildung der MitarbeiterInnen und die räumlichen, personellen und finanziellen Voraussetzungen. Das ist richtig und sinnvoll, denn dadurch wird die Einrichtung nach außen vorzeigbar und vergleichbar, ist Teil des Bildes, das die Sozialpädagogik in der Öffentlichkeit prägt.

Im zweiten Teil sollte es um die Inhalte dieses Organisationsrahmen gehen. Aber wie normiert man die „Atmosphäre in den Einrichtungen, den Stil des Umgangs mit Kindern und Jugendlichen, das Engagement der Mitarbeiter und das in der sozialpädagogischen Praxis vorausgesetzte Menschenbild.....?“

Und wäre es überhaupt sinnvoll, den Inhalt dermaßen zu vereinheitlichen? Blicke dadurch nicht das Zusammenspiel einer lebendigen sozialpädagogischen Vielfalt auf der Strecke?

Der bei der Erstellung der Standards für die Krisenarbeit gewählte Zugang, nämlich den der Prozessbeschreibung erscheint mir ein sehr gelungener. Es wurde versucht sich in die bei einer Aufnahme Betroffenen, das sind Kinder u. Jugendliche, das sind die Helfer sowie die Eltern, hineinzudenken – und zwar laut und ausgeschrieben hineinzudenken – sowie „Haltungen“ zu beschreiben und „Fallen und Grenzen“ der jeweiligen Dynamik auszuloten. Der zweite Abschnitt referiert also diese Ergebnisse, die das Resultat von offenen, fachlich couragierten Diskussionen zum Fallverlauf im Krisenzentrum sind.

Mit diesem „Qualitätskodex“ präsentieren sich die Krisenzentren der Öffentlichkeit und verpflichten sich zu einem fachlichen Niveau. Sie gelten als verbindliche Arbeitsgrundlage in allen Krisenzentren.

Bedenklich stimmt mich eine über die letzten Jahre drohende und nun bereits praktisch spürbare Verschiebung von fachlich-inhaltlichen, bereits definierten Grundsätzen, hin zu einer Dominanz des Zahlen- und Kostendiktates.

Impuls: Fachliches Arbeiten in der Fremdunterbringung - Das Krisenzentrum „Neutorgasse“ der MAG 11 - Tamara Strahner (Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit GmbH.)

Im Rahmen des Projekts „Fachliche Standards in der Sozialarbeit. gestern – heute – morgen“ wurde das Krisenzentrum „Neutorgasse“ als ein Fallbeispiel ausgewählt, um zentrale Aspekte fachlichen Arbeitens und die dafür nötigen Bedingungen zu erarbeiten. Einige Zwischenergebnisse werden im Folgenden angeführt, der Abschlussbericht wird im September 2006 auf www.sozialarbeit.at veröffentlicht. Wir bedanken uns bei den MitarbeiterInnen des Krisenzentrums für ihre Offenheit und Unterstützung.

Aufgaben und Tätigkeitsbereiche

Aufgrund der Notwendigkeit einer flächendeckenden Bereitstellung von Angeboten zur Krisenbewältigung wurde im Jahr 1994 ein Pilotprojekt der regionalen Krisenzentren in der „Columbusgasse“ eröffnet. Im Folgejahr wurde das Krisenzentrum „Neutorgasse“, das heute für den 1., 4., 5., 6., 7., 8. und 9. Bezirk zuständig ist und die Vertretung für die Krisenzentren im 12., 13. und 14. Bezirk innehat, installiert. Mittlerweile bestehen neben zwei überregionalen Krisenzentren (für Burschen bzw. Mädchen im Alter zwischen 15 und 18 Jahren) zehn regionale. Die regionalen Krisenzentren bieten dabei jeweils bis zu zehn Kindern im Alter von zwei bis etwa fünfzehn Jahren (Beendigung der Schulpflicht) in Krisensituationen 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 SozialarbeiterIn der MAG 11, Personal des Krisenzentrums, etwaige weitere professionelle BeraterInnen, Familie und MinderjährigeR) 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.

Die Tätigkeitsbereiche der/des Koordinatorin/-s eines regionalen Krisenzentrums werden in den *Fachlichen Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum* durch Leitung und MitarbeiterInnenführung (jeweils 6-7 betreuende SozialpädagogInnen und einE WirtschaftshelferIn), koordinative Funktionen (wie etwa Verbindungs- und Vermittlungsfunktion zu kooperierenden Einrichtungen) und administrative Bereiche ausgeführt.

Die zentralen Aufgaben und Tätigkeitsbereiche der Leiterin/ Koordinatorin im Krisenzentrum „Neutorgasse“ werden von dieser als grundsätzlich konstant seit Bestehen der Krisenzentren eingeschätzt und decken sich mit den in den *Fachlichen Standards* festgesetzten Bereichen. Die Vorgabe der *„kontinuierlichen Weiterentwicklung des Konzepts“*, die in den *Fachlichen Standards* festgesetzt wurde, findet nach ihrer Einschätzung auf der praktischen Ebene beispielsweise durch die Anwendung neuer Methoden, wie den Einsatz von Biografiearbeit in der sozialpädagogischen Arbeit Niederschlag.

Seitens der betreuenden SozialpädagogInnen werden Tätigkeitsbereiche und Aufgaben sehr differenziert angeführt und entsprechen in ihrem Inhalt den zentralen fachlichen Prinzipien des Konzeptes. Dieses legt die Betreuung der Minderjährigen, die Zuständigkeit für Krisenaufnahmen der Region, die Erstversorgung, eine gemeinsame Abklärung der Problemsituation des Kindes bzw. Krisenmanagement in Kooperation mit der/dem fallführenden SozialarbeiterIn, die Kontaktaufnahme mit dem sozialen Umfeld des Kindes sowie Turnusdienst als Tätigkeitsbereiche fest.

Die in dem Krisenzentrum „Neutorgasse“ interviewten betreuenden SozialpädagogInnen führen ihre Aufgaben und Tätigkeitsbereiche zudem etwa in Aspekten wie pflegerischen Tätigkeiten, Strukturierungen der Tagesabläufe, Gestaltung der Freizeit, Aufbau einer

professionellen Beziehung, Erklären ihrer Funktionen und der Struktur des Krisenzentrums oder der Beobachtung der Interaktion zwischen Minderjährigen und Eltern näher an. Stetiges Variieren der Tätigkeiten würde durch wechselnde Gruppenkonstellationen bedingt. Eine ausführliche Auseinandersetzung der betreuenden SozialpädagogInnen mit den in den *Fachlichen Standards* festgesetzten Aufgaben ist sichtbar.

Fachliches Arbeiten

Grundprinzipien der Arbeit im Krisenzentrum sind beispielsweise jene, die Bedürfnisse der Minderjährigen als Ausgangspunkt zu sehen, eine neutrale Grundhaltung gegenüber der Herkunftsfamilie zu wahren und das gelindeste Mittel für das Kind anzuwenden.

Als zentrale fachliche Aspekte werden etwa Transparenz, sowie die Interpretation und das Verstehen der jeweiligen Situation genannt. Grundprinzipien werden von den 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.

Theoretische Bezüge, wie etwa die diagnostische Wahrnehmung, eine systemische Sichtweise und entwicklungspsychologische Aspekte stellen aus Sicht der MitarbeiterInnen Bausteine für fachliches Arbeiten dar.

Fachliches Arbeiten wird aus Sicht der MitarbeiterInnen weiters durch die Initiierung von fachlicher Hilfe durch Personen aus anderen Fachgebieten und die Unterbreitung von Unterstützungsangeboten gewährleistet.

Das fachliche Arbeiten innerhalb des Teams hat sich 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.

Bedingungen für fachliches Arbeiten

Bedingungen für fachliches Arbeiten werden beispielsweise in Fortbildungsmöglichkeiten gesehen, die im Fortbildungszentrum der MAG 11 angeboten werden und für 40 Stunden je MitarbeiterIn pro Jahr kostenlos in der Dienstzeit absolviert werden können. Für MitarbeiterInnen besteht nach eigenen Angaben hier die Möglichkeit, Wünsche zu Fortbildungsthemen einzubringen.

Weiters werden Aspekte wie Teamsupervision (14-tägig), 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.

Veränderungen von Rahmenbedingungen werden dahingehend beschrieben:

Für das Krisenzentrum „Neutorgasse“ ergab sich 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. Dies führte nach der Einschätzung der MitarbeiterInnen zu einem signifikanten Anstieg der Fallzahlen und zu einer enormen Überbelastung. Als diese Zuständigkeit 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 wahrgenommen.

Eine weitere Veränderung der Rahmenbedingungen ergab sich durch die Schließung der Regressstelle der MAG 11, welche vormals für die Kostenabrechnung 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 innehaben. Dies bewirkt, dass sie einerseits Serviceleistungen anbieten, andererseits monetäre Beiträge von Erziehungsberechtigten einfordern müssen. Diese aus externer Sicht ungünstige Funktionsmischung wird von dem MitarbeiterInnen als hinderlich beschrieben und es wurde vermutet, dass die Einhebung des „Essenbeitrages“ ab dem vierten Tag zu verstärktem Lösungsdruck bei Eltern und Erziehungsberechtigten führen kann.

Veränderungen in den Bedingungen für fachliches Arbeiten zeigen sich auch im Auftrag der betreuenden SozialpädagogInnen. Anhand der geführten Interviews scheint es, dass sich der „Abklärungsauftrag“ (beispielsweise aufgrund einer Gefährdung der/des Minderjährigen) gelegentlich in einen „Versorgungsauftrag“ wandelt. Beispielsweise 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, der „Abklärungsauftrag“ zu einem „Versorgungsauftrag“ wird.

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 11 vor einer neuen Herausforderung – der wechselseitigen Schließung der Krisenzentren für jeweils drei Wochen im Sommer. Dies stellt eine Novität für die Krisenzentren dar, da die Schließungen im Sommer 2006 erstmals erfolgen werden.

Seitens der betreuenden SozialpädagogInnen werden dadurch mögliche Auswirkungen vermutet, 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 betreuenden SozialpädagogInnen vermuten, dass eine gewisse „Regeneration“ von ihrer durchaus vielfältigen und herausfordernden Tätigkeit dadurch weniger Möglichkeit gegeben werden könnte. Auswirkungen, die sich durch diese Maßnahme für Minderjährige, die sich zu der Zeit in einem Krisenzentrum aufhalten, ergeben, können zu diesem Zeitpunkt aus Sicht der betreuenden 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 werden etwa Dienste, die nach ihren Angaben als nicht unbedingt „notwendig“ wahrzunehmen gesehen werden, nicht abgeleistet, sondern zu einem anderen Zeitpunkt getan, an dem Bedarf besteht. Die betreuenden SozialpädagogInnen vermuten, dass sich die Flexibilisierung der Arbeitszeiten mit dem Kostenfaktor begründe. Eine gleich bleibende Erwartung an qualitativ hochwertiger Arbeit stehe dem gegenüber - jedoch würden sich diese Maßnahmen in einer Schmälerung subjektiver Arbeitszufriedenheit auswirken.

Qualitätssicherung

Die interviewten Personen, die im Krisenzentrum tätig sind, sehen zwei Aspekte der Qualitätssicherung. Einerseits die Qualitätsentwicklung im Sinne von Supervision, Fortbildungsangeboten und Reflexion, und zum anderen den Aspekt des Controllings.

Controlling wird an dieser Stelle durchaus kritisch reflektiert und im Konnex quantitativer Maßnahmen (Erhebung von Statistiken und Zahlen) gesehen. Kinder würden dabei in „Produkte“ kategorisiert – „Produkt Abklärung“ und „Produkt Fremdunterbringung“.

Eine tatsächliche inhaltliche Auseinandersetzung im Rahmen des Controllings müsste verstärkt werden. Es besteht demnach seitens der betreuenden SozialpädagogInnen der Wunsch, qualitätssichernde Maßnahmen vermehrt auf die praktische Arbeit und deren Verbesserung zu richten – aus den Blickwinkeln „aller letztendlich daran Beteiligten“. Dieser Wunsch resultiert nicht zuletzt in der von den betreuenden SozialpädagogInnen wahrgenommenen Auswirkung, dass die Qualität der geleisteten Arbeit aufgrund von Überlastungen eine Reduktion erfährt.

Kommentar

Die breit gefächerten und durchaus fordernden Aufgabengebiete der MitarbeiterInnen im Krisenzentrum stehen aktuellen Entwicklungen der Rahmenbedingungen für fachliches Arbeiten gegenüber, die zu neuen Herausforderungen führen.

Das Ziel der Rückführung der Minderjährigen in die Herkunftsfamilie muss in Zusammenhang mit Realitäten und Ressourcen abseits der Krisenzentren gesehen werden, die auch Auswirkungen auf die Arbeit innerhalb der Krisenzentren zeigen.

Im Spannungsfeld von Lösungs- und Qualitätsdruck, Flexibilisierung und Rentabilität stellt sich die Frage, wie fachliches Handeln unter diesen Prämissen für die Zukunft gestaltet werden kann.