

**Monika Schlegel:**

**Zusammenfassung der ExpertInnengespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen verschiedener Jugendämter zur Kooperation mit dem Stellwerk Zukunft im Rahmen des Ambulanten Systemischen Clearings**

**Vorbemerkungen:**

- Insgesamt wurden im Juli 2012 sieben ExpertInneninterviews mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen verschiedener Jugendämter in der Region durchgeführt; die Kontaktherstellung zu den InterviewpartnerInnen erfolgte über Martina Helmes
- Die Datenerhebung und ersten Auswertungsschritte fanden im Rahmen eines Lehrforschungsprojektes des Studienganges ‚Soziale Arbeit in Humandiensten‘ unter der Leitung von Dr. Monika Schlegel an der Universität Vechta statt
- In der folgenden Zusammenfassung geht es vor allem um die Abbildung der thematischen Bandbreite der Interviews und weniger um Quantifizierungen

**Ergebnisse**

**1. Gründe für die Entscheidung der Etablierung des systemischen Clearings als Maßnahme**

Für einige Befragte handelt es sich bei dem ASC nicht um eine etablierte Maßnahme, sondern eine Maßnahme, die gelegentlich angewendet wird, wenn das Jugendamt in manchen Fällen nicht weiter weiß. Das ASC gehört nicht zum Standard und wird in Einzelfällen genutzt, weil es ein probates Mittel ist, um Problemlagen zu sortieren und um herauszufinden, um was es in der Familie geht. Es wird verwendet, wenn es um sehr komplexe Familienstrukturen und -systeme geht, in denen sehr viel aufgearbeitet werden und zunächst geklärt werden muss, um was es in der jeweiligen Familie überhaupt geht. Das ASC geht über die normale sozialpädagogische Familienhilfe und über normale Zielfindungsprozesse (Welche Ziele verfolgen die Familien bzw. die einzelnen Mitglieder) hinaus. In dem Clearing wird diesbezüglich komplexer geschaut.

Nach Meinung einer Interviewperson wird das ASC eingesetzt, wenn sich in der Familie eine pädagogische Fragestellung ergeben hat, die geklärt werden muss. Es findet Anwendung in hochkomplexen Familiensystemen, in denen Unklarheiten darüber bestehen, welche Hilfemaßnahme bei der vorhandenen Problematik greifen könnte. Das ASC wird von einigen als eine Art Vorstufe, vor dem Einsatz der konkreten Hilfe zur Erziehung gesehen.

Nach Meinung einer Interviewperson sorgt das ASC über eine kurze Zeit für viele unterschiedliche Blickwinkel und bringt eine systemische fachliche Einschätzung, wie der Hilfebedarf der Familie aussieht. Es handelt sich also nicht direkt schon um eine Zielformulierung, sondern um einen Klärungsprozess, der im ‚Alltagsgeschäft‘ der Interviewperson in der Zeitintensität, wie das Clearing das bietet, nicht üblich ist. Nach Ansicht dieser Interviewperson ist dies gerade ein Grund für den immer häufigeren Einsatz des ASC gerade in schwierigen sehr verstrickten Familiensettings mit vielen Beteiligten. Eine genaue Hilfeplanung ist in solchen Fällen sehr zeitintensiv bzw. die Ermittlung und Analyse des Hilfebedarfs und der familialen Ressourcen. Hierfür wird im Rahmen des ASC mit den unterschiedlichen Methoden ganz viel Zeit investiert, um

dann den Familien gute Möglichkeiten und Chancen zu bieten und sie hinterher weiterhin gut unterstützen zu können.

Nach Meinung einer weiteren Interviewperson erweitert das ASC den Blick der Fachkräfte und das aus der arbeitsintensiven Zeit entstehende Ergebnis des ASC kann gut genutzt werden, um zu entscheiden, was die Familie wirklich braucht, da es eventuell eine unbekannte Familie sein kann oder wiederum eine andere, bei der sich die Situation verhärtet hat.

Eine weitere Interviewperson gab an, dass die Arbeit mit Mehrproblemfamilien das Jugendamt oft an die Grenzen ihrer Ressourcen bringt, sodass daraufhin entschieden wird das Systemische Clearing einzusetzen. Das Stellwerk Zukunft arbeitet ressourcenorientiert

mit den Familien, wodurch eine umfangreichere Betreuung gewährleistet werden kann.

## **2. Beurteilung der Akzeptanz des ambulanten systemischen Clearings auf Leitungsebene**

Die Äußerungen der Interviewpersonen verdeutlichen insgesamt eine (hohe) Akzeptanz des ASC auf Leitungsebene. Es wird von einigen Befragten diesbzgl. von ‚sehr gut‘ bis ‚hervorragend‘, ‚sehr begeistert‘ und ‚sehr geschätzt‘ gesprochen.

Einige Interviewpersonen betonen, dass der Einsatz des ASC immer gut begründet werden muss, da es sich um eine Maßnahme handelt, die „über dem Budget“ liegt, aber wenn es zum Einsatz des ASC und einer Kooperation mit dem Stellwerk kommt, diese Entscheidung von der Leitungsebene mitgetragen, akzeptiert und gerne bewilligt wird.

## **3. Akzeptanz des ASC auf Leitungsebene auf einer Skala von 1-10 (1 für nicht / 10 für sehr).**

Zu dieser Frage haben sich vier Interviewpersonen geäußert. Der Mittelwert liegt bei **8,75**.

Von einer Interviewperson wurde betont, dass es darauf ankommt, wer in der Leitung gefragt wird, da es nicht nur einen Chef gibt. Bei dem Sachgebietsleiter ist es schon bei acht bis neun anzusehen und beim Amtsleiter auch eher im hohen Bereich mit kleinen Einschränkungen, weil im Einzelfall erst hinterher festgestellt werden kann, ob die Maßnahme tatsächlich geeignet war. Dieses ist aber üblich und kann bei jeder Hilfeform passieren. Bei den Fällen, bei denen es um Kindeswohlgefährdung geht, sind die Jugendamtsmitarbeiter sowie die Leitung allgemein der Meinung, dass es eine anerkannte Hilfeform ist. Ein großer Nutzen wird in der Möglichkeit der Weiterverwendung der Ergebnisse gesehen beispielsweise mit der Familie aber auch für den ASD oder den Verwaltungs-, wie Familiengerichtsverfahren. Die Ergebnisse sind brauchbar und aus diesem Grund ist die Maßnahme anerkannt und akzeptiert und zwar unabhängig vom Stellwerk Zukunft.

## **4. Nutzung des ASC im letzten Jahr prozentual von 100 % der Hilfen zur Erziehung**

Die Angaben der Interviewpersonen bewegen sich in einer Spannweite von 3-20%.

Als Gründe für die geringe Nutzung wurde von zwei Interviewten angeführt, dass es die Intention gab, nur die hiesigen Träger, Kooperationspartner und Vertragspartner zu buchen und lediglich in Ausnahmesituationen das Stellwerk Zukunft gebucht werden durfte und das nur, weil sie gerade die entsprechenden Angebote hatten, die gebraucht wurden.

## **5. Unterschied zu anderen Hilfen zur Erziehung**

Im Unterschied zu anderen Hilfen ist das ASC sehr intensiv (im Unterschied zu einer normalen Zielfindung wird während des Clearings wesentlich intensiver und mit einer höheren Stundenzahl gearbeitet), zielgerichtet und verfügt über eine ausführliche Berichterstattung. Zudem werden wichtige Informationen zum Weiterarbeiten mit der Familie über das ASC vermittelt und nach 3 Monaten gibt es ein Ergebnis, wie es weiter gehen kann. Ebenso werden die systemische Ausrichtung der Maßnahme, die systemische Ausbildung der MitarbeiterInnen und der Einsatz speziell auf die Klärung der vorliegenden Problematiken ausgerichteten Methoden hervorgehoben.

Weiterhin wird die Kurzfristigkeit des ASC thematisiert und die Intensität dergestalt, weil im Unterschied zu anderen Hilfen viel mehr Informationen über die Problematiken und die Bedarfe erhalten wird. Der Fall wird im Rahmen des ASC gut sortiert und vorbereitet dargestellt.

Die 3-Monatsbefristung wird herausgehoben, wodurch von Anfang an klar ist, dass es sich um eine Arbeitsphase handelt zur Klärung der Sachverhalte und am Ende seitens des Stellwerks Zukunft eine Empfehlung gegeben wird.

Des Weiteren wird als Unterschied zu anderen HzE die inhaltliche Offenheit hervorgehoben: es findet keine konkrete Arbeit an einzelnen Zielen statt, sondern am Ende der Maßnahme gibt es Themenbereiche. Im Vordergrund steht nicht die Zielerreichung, sondern die Identifikation des Hilfebedarfes der Familie, der Ressourcen und wie die Familie effektiv unterstützt werden kann.

Gegenüber den anderen HzE handelt es sich beim ASC um eine Arbeitsphase zur Klärung der Sachverhalte, an deren Ende Empfehlungen für Anweisungen seitens des Stellwerks gegeben, von denen die Familien profitieren sollen. Danach wird vereinbart, ob diesen Empfehlungen gefolgt wird und was davon angenommen oder abgelehnt wird. Dieses Verfahren ist anders als bei anderen Hilfen zur Erziehung, weil diese anderen Hilfen typischerweise offener und längerfristiger sind. Beispielsweise wird bei der sozialpädagogischen Familienhilfe ein zeitlicher Rahmen festgelegt, der aber deutlich größer und weiter ist. Schnell können bei der Familienhilfe ein bis zwei Jahre erreicht sein. Zudem wird dabei immer wieder neu verhandelt, ob der Bedarf noch vorhanden ist oder die Maßnahme beendet. Dieses ist im Clearing klar strukturiert, da nach Beendigung dieser Maßnahme immer ein weiterer Bedarf vorliegt. Nach dem Clearing ist ausschließlich die Frage geklärt, wie dieser Bedarf aussehen wird und wie dieser gedeckt werden kann.

## **6. Erfolge des ASC**

Als Erfolg wird die gute Vorbereitung durch das ASC für nachfolgende Hilfen und Methoden genannt. Dadurch dass das Stellwerk über Beziehung, Kennenlernen und Sich-Öffnen arbeitet, öffnen sich die KlientInnen und Professionelle wissen, wo sie anfangen können zu arbeiten. Durch die Intensität des ASC kann ein enger Kontakt zwischen Professionellen und KlientInnen entstehen und sich dadurch ein höheres Vertrauen entwickeln.

Weiterhin wird betont, dass der Erfolg in der Kürze liegt: Der Fall wird gut sortiert, gut vorbereitet, Details werden abgefragt und erarbeitet und somit können nach dem ASC gezielt notwendige Hilfen installiert werden. Familien erkennen durch das ASC selbst viel schneller ihre Problematiken und/oder können selbst etwas verändern. Durch den Einsatz unterschiedlicher Methoden werden die Familien gut unterstützt und reflektieren ihre eigene Situation selbst nochmal. Zudem wird ‚breit‘ geguckt und keine Einzelaspekte fokussiert. Das gesamte Familiensystem wird betrachtet.

Weiterhin wird die Darstellung der Beziehungen innerhalb der Herkunftsfamilie als Erfolge des ASC bewertet. Dadurch, dass die Hilfemaßnahme die Einflüsse der Subsysteme und des Sozialen Umfeldes mit beleuchten und in den Ergebnisprozess mit einbeziehen. Nach einem ASC hat der zuständige Sozialarbeiter eine Darstellung des gesamten Familiensystems und kann die Beziehungen und Wirkungen der einzelnen Personen einschätzen. Ein weiterer Erfolg zeigt sich in der Ursachenklärung des klassischen Symptomträgers durch die Aufdeckung der Familienstrukturen und Beziehungen, wodurch für die Familie eine Klarheit geschaffen wird, dass nicht eine Person Schuld ist, sondern das ganze System in Verbindung miteinander steht.

Außerdem führt das systemische Herangehen in dem Klärungsauftrag des ASC schon zu einer Entlastung in der Familie.

Als Erfolg wird auch bewertet, dass es am Ende ein arbeitsfähiges Ergebnis gibt. Der Erfolg misst sich daran, ob Eltern und Kinder im Nachhinein in ihrer subjektiven Wahrnehmung eine Verbesserung der Situation sehen (z.B. hinsichtlich Konfliktlösung etc.).

Zudem wird der wertschätzende Umgang des Stellwerks mit den Familien als Erfolg bewertet. Das Stellwerk macht die Familien zur treibenden Kraft im Clearingprozess und die Wünsche der Familien werden ins Zentrum gerückt und an Schlüsselpunkten Hilfestellung gegeben. Durch die Bedeutungszuschreibung der Partizipation seitens des Stellwerks kann ein langfristig anhaltender Entwicklungsprozess erfolgen.

## **7. Nachteile des ASC**

Insgesamt wird kaum etwas Negatives berichtet, bis auf Aspekte, die eher strukturell begründet sind, wie die Schwierigkeit der Ideenumsetzung aufgrund des Fehlens entsprechender Angebote in der Region, fehlende Zeit seitens der MitarbeiterInnen oder fehlende ökonomische Ressourcen seitens der Familien. Weiterhin werden negative Aspekte thematisiert, die auch bei allen anderen Hilfen im Einzelfall gegeben sind, wie bspw. dass das gewünschte Ergebnis nicht erreicht, das ASC abgebrochen wurde oder die Beziehung zwischen der Familie und den Professionellen nicht stimmig war.

Das einzig Negative am ASC ist nach Meinung einer Interviewperson, dass der zuvor enge Kontakt zu den Familien mit Beginn des ASC viel weniger wird. So ist der/die zuständige SozialarbeiterIn mit Inanspruchnahme des Clearings zunächst „raus“. In der Zeit hört er/sie selber von den Familien - wenn es gut läuft - nichts. Erst nach Ablauf der drei Monate wird der Bericht erhalten. Diese Tatsache ist jedoch auch positiv anzusehen, da die/der zuständige SozialarbeiterIn die enge Betreuung der Familie aufgrund der Kapazitätsbegrenzungen nicht leisten könnte.

## **8. Typische Arbeitsaufträge im Rahmen eines ASC**

Nach Meinung einer Interviewperson gibt es keinen typischen Arbeitsauftrag.

Andere Befragte betonen, dass die Arbeitsaufträge oft an Fragestellungen gekoppelt sind, wie etwa „Was braucht das Kind um sich weiter zu entwickeln?“ oder auch „Welche Unterstützung brauchen die Eltern um die Entwicklung der Kinder zu fördern?“.

Weiterhin wird als Arbeitsauftrag das Herausfinden der Kernaufgabe und zentralen Problematik/en formuliert. Der Hilfebedarf und die geeigneten Maßnahmen zur Unterstützung der Familien soll im Rahmen des ASC identifiziert werden; ebenso soll die Erziehungskompetenz der Eltern eingeschätzt werden, die Beziehungsstrukturen und Rollenpositionen analysiert werden, die Familienaufstellung erforscht werden und beurteilt werden, ob das Wohl des Kindes gefährdet ist bzw. was passieren muss zur Herstellung einer Situation, die dem Kind dienlich ist. Zudem gelten jeweils noch für jede Familie einzelne Vereinbarungen.

Auch während des ASC ist die Jugendamtsmitarbeiterin immer die zuständige Sacharbeiterin, die bei gravierenden Vorfällen zwischendurch informiert wird. Die Maßnahme endet mit einem Abschlussgespräch, an dem die betroffene Familie, die Helfer und die zuständige Sachbearbeiterin beteiligt sind. Vor diesem Treffen lässt das Stellwerk Zukunft der zuständigen Sachbearbeiterin den Clearingbericht zukommen. Im abschließenden Gespräch wird der Verlauf der Maßnahme noch einmal rekapituliert, es werden Fragen geklärt, wie z.B. wie haben die Familie, das Kind/der Jugendliche, die Helfer die Maßnahme empfunden. Auch können die Inhalte aus dem Clearingbericht noch einmal genauer erfragt werden.

## **9. Ablösungs-/Übergabeprozess von der Arbeit des ASC zu weiterführenden Hilfen**

Die Ausführungen der Interviewpersonen fallen hierzu relativ gleich aus: Zum Ende des ASC gibt es einen ausführlichen Bericht mit ca. 25 Seiten, an dessen Ende Empfehlungen für jede Person und auch eine Einschätzung von dem/der verantwortlichen MitarbeiterIn steht und in dem mögliche Anschlussmaßnahmen angegeben werden, wie z.B. Elternberatungsstelle, Freizeitaktivität für die Kinder etc. Zudem erfolgt ein Auswertungsgespräch, an dem Jugendamt, Stellwerk und Familie beteiligt sind und in dem besprochen wird, wie das Ergebnis des Clearings ist, wie die Familien mit dieser Hilfe zufrieden waren, was sie sich vorstellen, wie es weiter geht. Dann wird gemeinsam mit der Familie geguckt, ob die Familie ebenfalls die Einschätzung teilt und die vorgeschlagene Maßnahme für sich annehmen kann. Jeder kann seine Meinung sagen auch die Eltern. Es gibt drei Möglichkeiten wie es weitergehen kann: entweder es folgt eine ambulante Hilfe von Jugendamt sofort oder die Familien versuchen alleine etwas zu finden oder sie machen erst eine Pause und dann folgt eine weitere ambulante Hilfe.

Eine Interviewperson kann diese Frage nicht direkt beantworten. Das ASC kann sowohl offen als auch geschlossen eingesetzt werden. So kann der Arbeitsauftrag mit der Beantwortung der Fragestellung enden, aber auch nach der Beantwortung zu Folgeaufträgen führen. Dies ist von der Familie und dem Arbeitsauftrag abhängig und wird individuell geregelt. Es kann durchaus vorkommen, dass der Arbeitsauftrag auch im Folgeprozess vom Stellwerk Zukunft bearbeitet wird.

## **10. Rückmeldungen der Familien bzgl. des ASC**

Die Aussagen der Befragten zeigen, dass insgesamt die Rückmeldungen seitens der Familien überwiegend positiv sind. Dadurch dass die Mitarbeiter vom Stellwerk

Zukunft sehr mitfühlend, emotional und einführend sind kommen sie gut an (wobei jedoch eine Personenabhängigkeit gegeben ist). Die Akzeptanz der Personen ist insgesamt sehr hoch. Bisher gab es keine Familie, wo der Träger es nicht geschafft hätte einen vernünftigen Einstieg zu finden oder auch nicht gut arbeiten hätte können. Die Arbeit geschieht auf Augenhöhe und die Familien können dies sehr gut annehmen und können sich auf die Zusammenarbeit sehr gut einlassen. Beim Stellwerk Zukunft wird sehr ressourcenorientiert gearbeitet und den Familien sehr plastisch vermittelt, was die Helfer von außen wahrnehmen. Diese Spiegelung können die Familien gut annehmen. Einige entdecken im Zuge des ASC neue Seiten ihrer Persönlichkeit oder ungenutzte Ressourcen und lernen daraus, mit schwierigen Situationen anders umzugehen. Einige Familien betonen, dass der Austausch mit den Stellwerk-MitarbeiterInnen sehr wichtig war, u.a. auch zu hören, was sie richtig machen und nicht darauf hingewiesen zu werden, was falsch läuft. Zudem erzählen einige Familien nach der Maßnahme, dass sie beispielsweise Methoden vom Stellwerk, wie die grünen/ roten Kärtchen oder der Zeitstrahl (Wo stehen wir?) gut angenommen werden konnten. Die Familien erfahren mehr Klarheit und wenn sie kognitiv dazu in der Lage sind, können sie selbst im Rahmen des ASC reflektieren, welche Unterstützungsmöglichkeiten warum sinnvoll wären.

Kritikpunkte seitens der Familien liegen nach Aussagen der Befragten zum Teil in der Zeitintensität des ASC; es werden häufig 8 bis 10 Stunden in der Woche beansprucht und in drei Monaten soll alles geklärt werden. Wenn die Stunden dann wöchentlich investiert werden sollen, dann bedeutet das für die Familie viel Zeit, Arbeit, Anstrengung und eine zusätzliche Belastung im Alltag, wo die JugendamtsmitarbeiterInnen dann gucken müssen, ob die Familie das leisten kann. Weiterhin wird das ASC als anstrengend beurteilt, weil die Familien sehr gefordert werden („So wurden seit 15 Jahren Dinge immer gleich gemacht und diese sollen auf einmal verändert werden“).

Laut Befragte hatten einige Eltern nach einiger Zeit das Gefühl, dass Partei für eine Seite ergriffen wird und zumeist ist es die Seite der Kinder. Des Weiteren wurde einmal kritisiert, dass zu viele Personen in einen Fall involviert waren, was mit der Krankheit eines Helfers und einer Haushaltshilfe, der Ablehnung der Familie gegenüber einer Person und noch der Anwesenheit eines Menschen, der gerade sein Anerkennungsjahr macht, zu tun. Diese Vielzahl an Personen wurde im Nachhinein kritisch angemerkt.

#### **11. Hat sich die Entscheidung über die Jugendhilfeform durch den Einsatz des ambulanten systemischen Clearings verändert? Wenn ja, inwiefern?**

Diesbzgl. ergeben sich in den Interviews zwei Positionen, die einen, die meinen, eine Veränderung ausmachen zu können und diejenigen, die der Auffassung sind, es ist kaum zu Veränderungen gekommen. Die von den Interviewpersonen wahrgenommen Veränderungen werden in den folgenden Abschnitten deutlich:

Im Einzelfall kann das gut möglich sein, weil das Ambulante Clearing sehr intensiv ist und es am Ende zu Empfehlungen kommen kann und dies meist von Vorüberlegungen abweichen kann, allerdings ist das unterschiedlich.

Insgesamt ist man, bei der Entscheidungsfindung über eine Maßnahme, offener. Das Problem bei Sozialarbeitern ist, dass diese meistens ein Bild davon im Kopf haben, was die Familie braucht. Die Familie hat aber oftmals eine ganz andere Idee davon, was sie

braucht. Dadurch, dass man im Clearing so offen an die Situation herantritt, werden mehr Möglichkeiten geschaffen. So wird im ambulanten systemischen Clearing beispielsweise auch geschaut, was im Sozialraum an Ressourcen vorhanden ist. So kann z.B. auch das Umfeld der Familien miteinbezogen werden. Sowohl das Clearing als auch die Zielfindung ermöglicht einen viel weiteren Blick. Auch die Tatsache den Hilfebedarf und die eigenen Ressourcen mit den Familien zu thematisieren, bringt vielfältige Ideen hervor.

Durch das Systemische Clearing ist seitens des Jugendamtes mehr Klarheit und Struktur über die Situation in den Familien vorhanden. Oft dienen die Ergebnisse des Clearings der Bestätigung des Eindruckes des Jugendamtes über eine Familie. Der/Die Interviewte erklärt, dass während des Clearings bereits Probleme in der Familie gelöst werden können, welches die Arbeit des Jugendamtes erheblich erleichtert und eine weiterführende Hilfe somit im Anschluss nicht mehr notwendig macht. Der Zugang zu den Familien sei durch die Niedrigschwelligkeit des Ambulanten Clearings für die Mitarbeiter des Stellwerks vielfach einfacher als für Mitarbeiter des Jugendamtes, sodass sich Familien besser auf dieses Angebot einlassen können. Das Systemische Clearing stellt somit oftmals bereits die passgenaue Hilfeform dar.

Diejenigen, die keine Veränderungen wahrgenommen argumentieren mit dem sporadischen Einsatz des ASC, wodurch sich nichts verändert hat. Würde es häufiger angeboten werden oder als Standard implementiert werden, sähe es vielleicht anders aus. Es ist verschwindend gering, so dass es keine Auswirkungen auf die Jugendhilfe oder Planung hat.

## **12. Kommt es vor, dass die Empfehlungen von Stellwerk Zukunft mit denen vom Jugendamt nicht übereinstimmen? Wenn ja, wie wird mit der Situation umgegangen?**

Die Antworten der Befragten weisen die Tendenz auf, dass sich die Institutionen in der Regel einig sind und es bisher zu wenig Dissens zwischen den Empfehlungen des Stellwerks und den Einschätzungen der Befragten kam. Wenn es zu einer solchen Situation kommt, würde laut einiger InterviewpartnerInnen der Konflikt offen angesprochen werden, um eine optimale Lösung für die Familie zu erreichen. Es gibt auch Situationen, in denen das Clearing-Team eine Maßnahme vorschlägt, die aus Sicht der JugendamtsmitarbeiterInnen keinen Sinn macht. In solchen Fällen liegt die endgültige Entscheidung dann beim ASD. Eine Interviewperson betont, dass sich das Jugendamt nicht vom Clearingbericht allein abhängig macht, sondern sich auch immer ein eigenes Bild über die Situation verschafft.

## **13. Kontrolle der Arbeit im Rahmen des ASC**

Am häufigsten werden in diesem Zusammenhang die gemeinsamen Hilfeplangespräche, der telefonische Kontakt während des Clearings zwischen den Stellwerk-MitarbeiterInnen und dem Jugendamt, der Bericht des Stellwerks und das Abschlussgespräch genannt und manchmal auch die Rückmeldungen seitens der Familien.

Zudem werden von einigen das Vertrauen und die Erfahrung des Anbieters als Basis der Zusammenarbeit betont. So wird die Arbeit des Stellwerkes am Ende stundenweise abgerechnet, aber es ist nicht nötig die zuständige Sachbearbeiterin über jeden

Hausbesuch usw. zu informieren. So weiß die zuständige Sachbearbeiterin nicht alles was bei den Gesprächen in den Familien thematisiert wird. Wäre dieses Vertrauen nicht mehr gegeben und es würden Unstimmigkeiten auftreten, dann würde man die Kooperation in Frage stellen.

#### **14. Wie kam es zu der Kooperation mit dem Stellwerk Zukunft?**

Hier wurde vor allem der gute Ruf des Stellwerks in der Region genannt. Mundpropaganda über die gute Arbeit, die das Stellwerk leistet und die angenehme und effektive Zusammenarbeit, wurden von einigen Interviewpersonen als Auslöser für die Zusammenarbeit genannt, aber auch die örtliche Nähe.

Weiterhin wurde thematisiert, dass sich das Stellwerk in schwierigen Fällen bewährt hatte und deswegen eine Kooperation zustande kam. Ferner wurde auch der persönliche Kontakt zu Frau Helmes als Auslöser für eine Kooperation genannt. Ebenso wurde in diesem Zusammenhang der Bedarf an der fachlichen Ausrichtung des Stellwerkes in besonders komplizierten Fällen, der gute Name des Stellwerks und die Intensität des ASC genannt. Ferner wurden verschiedene Leitungsebenen aufgrund der persönlichen Vorstellung des Stellwerks auf das Angebot des Stellwerks aufmerksam gemacht.

#### **15. Positives hinsichtlich der Kooperation mit dem Stellwerk Zukunft**

In den Interviews wird sehr viel Positives auf den unterschiedlichsten Ebenen berichtet:

Das Stellwerk wird als verlässlich beurteilt, es macht gute Arbeit, außerdem kann man sich auf ihre Empfehlungen und Einschätzungen verlassen. Sie sind flexibel und gehen bezüglich auf Termine auf die Mitarbeiter und die Klienten ein. Des Weiteren kommen sie immer zu zweit, somit können sie immer aus verschiedenen Blickwinkeln auf den Fall schauen.

Die Flexibilität, Offenheit, Augenhöhe, Zugewandtheit und das ernst nehmen, sowohl der Familie in der sie arbeiten, als auch mit den Mitarbeitern. Sie sind verlässlich, verbindlich und auch finanziell fair.

Die Zusammenarbeit mit dem Stellwerk Zukunft gestaltet sich sehr offen und fachlich hochwertig. So hat das Stellwerk Zukunft Rückmeldungen über den momentanen Stand des Clearingprozesses getätigt und ihrerseits bei Informationsbedarf den Kontakt zum Jugendamt aufgenommen. Im Anschluss an den Clearingprozess wurden Lösungsideen und Vorschläge für das weitere Vorgehen in der Familie mitgeteilt und besprochen.

Zudem wird die Berichterstattung des Stellwerkes Zukunft positiv bewertet. Weiterhin wird die Informationspolitik im Rahmen der Kooperation als positiv herausgestellt: das Stellwerk informiert über wichtige Sachverhalte; bei unwichtigen Informationen jedoch treten sie nicht an die zuständige Sachbearbeiterin heran, sondern managen viele Dinge alleine, was als sehr entlastend beurteilt wird.

Lobenswert wird sich auch über die gute und jederzeitige Erreichbarkeit geäußert, ebenso die Transparenz bzgl. ihrer Arbeit: z.B. dass sich die Interviewpersonen die Arbeit einmal anschauen können und in Stellwerk- Teambesprechungen eigene Falleinschätzung mit denen der anderen Helfer verglichen werden können. Zudem ist die Einrichtung aufrichtig und es gibt keine gespielten Szenen, wie beispielsweise, wenn an einer Teambesprechung teilgenommen wird; es werden Informationen innerhalb des Teams weiter gegeben und es folgt darauf immer eine Rückmeldung.

Hinzukommend wird immer sehr offen miteinander gesprochen. Es gibt keine versteckten Geschichten dem Jugendamt, noch der Familie gegenüber. Dies beinhaltet auch, dass alle unangenehmen Sachverhalte, die die Familie oder die Kooperation betreffend, angesprochen werden. Außerdem erfolgt eine ehrliche Fallannahme oder -ablehnung, da die Einrichtung eine gute Selbsteinschätzung bezüglich ihrer Kapazitäten und Zeitressourcen besitzt. Durch diese gute Selbsteinschätzung bewahren sie sich einen hervorragenden Ruf.

Des Weiteren werden die kompetenten und gut fortgebildeten Mitarbeiter in diesem Zusammenhang thematisiert; das Team besitzt gute Zusatzqualifikationen, die sie sehr gut selbst reflektieren können. Sie haben eine gute Teamfähigkeit und sind keine Einzelkämpfernaturen. Alles in allem sind die Mitarbeiter sehr reflektiert bei ihrer Arbeit.

#### **16. Kritik hinsichtlich der Kooperation mit Stellwerk Zukunft**

Insgesamt äußern die Befragten kaum Kritik an der Zusammenarbeit mit dem Stellwerk. In einem Fall wurde von einer Kollegin berichtet, die später über einen Sachverhalt informiert wurde, als es eigentlich hätte sein müssen. So hatte das Stellwerk Zukunft eine Maßnahme eingesetzt, die nicht mit der zuständigen Sozialarbeiterin abgesprochen war. Hierbei handelt es sich jedoch um einen Einzelfall. Eine Interviewperson kritisiert das Berichtswesen dahingehend, dass der Bericht des Stellwerks zu unübersichtlich ist. Es muss häufig bei umfangreichen Berichten viel geblättert werden, was sich im Gespräch als unpraktisch herausstellt. Außerdem funktioniert die Tabellenform nicht so gut, weil sie sich meistens über mehrere Seiten erstreckt. Vor allem die umfangreichen Tabellen werden mit der Länge zu kompliziert. Dabei ist die Schrift gut lesbar, könnte aber eventuell etwas kleiner sein. Ebenso sollten nach Meinung dieser Interviewperson die Berichte nicht gelocht oder getackert sein, da sie dadurch schwierig zu handhaben sind.

#### **17. Verbesserungsvorschläge bzgl. der Zusammenarbeit mit dem Stellwerk Zukunft**

Insgesamt gibt es kaum Verbesserungsvorschläge seitens der Befragten (eine Interviewperson meinte „vielleicht den einen oder anderen Mitarbeiter ‚klonen‘...“). Eine Interviewperson sprach sich für eine stärkere Strukturierung der Zusammenarbeit aus, so dass jegliche Informationen übermittelt werden, eine andere Interviewperson sprach sich für die weitere Schaffung von Angeboten des Stellwerks außerhalb von Vechta aus.

#### **18. Bewertung des Clearingberichtes – Verbesserungsvorschläge/Anregungen?**

Ebenso bzgl. des Berichtes wird sich von den Interviewpersonen überwiegend sehr positiv geäußert:

Der Clearingbericht wird als sehr ausführlich und detailliert beurteilt, jedoch auf das Wesentliche beschränkt; generell sind die benötigten Informationen für die weitere Arbeit mit der Familie gut beschrieben und vorhanden und hilft dem Arbeiten der Interviewpersonen in jeglicher Hinsicht weiter. Was im Bericht steht ist klar und offen sowie mit den Familien abgesprochen. Auch unangenehme Dinge stehen darin und sollte die Familie dies nicht wollen, wird dies ebenfalls besprochen, dies wird hoch geschätzt.

In dem Bericht ist alles enthalten, was wichtig ist. So braucht es keine großen Nachfragen. Mit dem Bericht kann die Jugendamtsmitarbeiterin gut arbeiten und sich gut auf die Abschlusstreffen vorbereiten. So wird in dem Bericht detailliert auf alle Familienmitglieder, das soziale Umfeld und beteiligte Institutionen eingegangen. Auch werden immer wieder neue Informationen in den Bericht mit aufgenommen.

Es kann inhaltlich sehr gut mit dem Bericht gearbeitet werden. Die Empfehlung am Ende wird explizit angeschaut, sowie die Auflistung der positiven und negativen Aspekte.

Von einer Interviewperson wird die Optik des Berichtes als verbesserungswürdig eingeschätzt. Außerdem erklärt diese Interviewperson, dass ein Bericht nicht an einem Tag geschrieben wird, sondern aus der gesamten Arbeit zusammen getragen wird. Manchmal gibt es eine erste vorläufige Dokumentation, die dann aber noch wieder vom Stellwerk überarbeitet wird. Die Interviewperson betont, dass sie keinen vorläufigen Rapport benötigt, sondern sich eher wünscht, dass sie einen Bericht am Ende bekommt, auf den sie warten würde. Natürlich werden die Berichte möglichst schnell gebraucht, doch das Stellwerk arbeitet bezüglich der Dokumentationen sehr zügig und gewissenhaft.

#### **19. Wünsche hinsichtlich passgenauer Hilfe zur Erziehung im Anschluss oder generell?**

Die Maßnahmen sind sehr kostenintensiv und zeitintensiv. Es wurde ein paar Mal Familientherapie eingesetzt, weil der hiesige Träger das nicht angeboten hat und das Stellwerk Zukunft dies anbietet. Außerdem sind die anderen Angebote auch sehr interessant, aber eine Inanspruchnahme ist aufgrund der Verträge mit den hiesigen Trägern nicht möglich, wenn auch der Bedarf auf jeden Fall vorhanden wäre.

Eine Interviewperson wünscht sich, dass mehr freie Träger bei der Umsetzung von der Idee der passgenauen Hilfen kreativer wären. Viele freie Träger wagen sich nicht an neue Idee der Jugendhilfe.

Eine weitere Interviewperson sieht einen großen Bedarf an ambulanten systemischen Familientherapien; das Stellwerk Zukunft verfügt diesbezüglich über genügend Kompetenzen und Fachlichkeit.

Da müsste laut Aussage einer anderen Interviewperson nichts anders werden. Das Stellwerk bietet verschiedene weiterführende Hilfen an und nur weil es das Clearing gemacht hat, bedeutet es nicht, dass auch die weiterführenden Hilfen vom Stellwerk genutzt werden. Diese Tätigkeit übernimmt dann meist eine andere Einrichtung, kann aber auch in Ausnahmefällen weiterhin vom Stellwerk durchgeführt werden. Dabei bietet die Institution flexible und verschiedene Angebote für die Familien an. Die Empfehlungen am Ende des Berichtes sind passgenau auf die Familie abgestimmt und die Einrichtung empfiehlt nur das, was die Familie braucht und nicht unbedingt das, was sie möchte. Bei der Findung von Empfehlungen ist das Stellwerk stets bemüht und kennt dennoch die eigenen Grenzen.

Als generellen Wunsch an das Stellwerk Zukunft im Hinblick auf die Familien äußert eine Interviewperson, dass die Möglichkeit einer niedrigschwelligen Nachbetreuung der

Familien, auch außerhalb des Standortes Vechta, geschaffen werden sollte, welche in Form von Gutscheinen, welche das Jugendamt ausstellt und bezahlt, stattfinden könnte.

## **20. Sonstiges**

Die Zusammenarbeit mit dem Stellwerk Zukunft ist sehr zufriedenstellend. Das Konzept vom Stellwerk ist gut überlegt außerdem haben sie die nötige Erfahrung mit dem ambulanten Clearing.

Zu der positiven Zusammenarbeit mit Stellwerk Zukunft gehört für eine Interviewperson die Einladung zu einer gemeinsamen Fallsupervision.

Das Ambulante Clearing und das Stellwerk Zukunft stellt ein stimmiges Konzept dar und diese Einrichtung ist ein wünschenswerter Kooperationspartner. Die Haltung des Stellwerks ist überzeugend; hierbei wird vor allem das wertschätzende Engagement und die Zufriedenheit der Mitarbeiter des Stellwerkes mit ihrer Arbeit gelobt. Ebenso ist die Flexibilität ein überzeugender Faktor des Stellwerks Zukunft.

## **21. In welchem Landkreis arbeiten Sie? (Osnabrück/ Vechta/ Diepholz/ Cloppenburg)**

Die Befragten, die auf diese Frage geantwortet haben arbeiten in den Landkreisen Diepholz, Vechta und Sulingen.

## **22. Berufliche Ausbildungen**

Alle Befragte sind Diplom-SozialarbeiterInnen/Sozialpädagoginnen

## **23. Alter der Befragten:**

Die Altersspanne der Befragten liegt zwischen 29 und 53 Jahren. Das durchschnittliche Alter liegt bei 35 Jahren.

## **24. Länge der Tätigkeit beim Jugendamt:**

Die Spannweite der Tätigkeit beim Jugendamt zum Befragungszeitpunkt liegt zwischen 3 und 14 Jahren. Die durchschnittliche Tätigkeitsdauer beträgt 6,8 Jahre.

## **25. Seit wann besteht die Zusammenarbeit mit dem Stellwerk Zukunft?**

Die Spannweite der Antworten liegt hier zwischen einem und 5 Jahren, wobei in einem Fall es erst zu einer einmaligen Zusammenarbeit kam.

## **Leitfaden für das ExpertInnengespräch mit JugendamtsmitarbeiterInnen**

### **Ambulantes Clearing**

1. Aus welchen Gründen/ Anlässen wurde entschieden, das systemische Clearing als Maßnahme zu etablieren?
2. Wie beurteilen Sie die Akzeptanz des ambulanten systemischen Clearings auf Leitungsebene?
3. Auf einer Skala von 1-10 wie etabliert/ anerkannt ist das ambulante systemische Clearing auf Leitungsebene? 1- für nicht / 10 für sehr.
4. Prozentual von 100 % der Hilfen zur Erziehung gesehen, die Sie einsetzen – Wie häufig haben Sie im letzten Jahr das ambulante systemische Clearing genutzt?
5. Woran machen Sie den Unterschied zu anderen Hilfen zur Erziehung fest?
6. Worin sehen Sie die Erfolge des ambulanten systemischen Clearings?
7. Was würden Sie weniger positiv beurteilen?
8. Gibt es typische Arbeitsaufträge im Rahmen eines ambulanten systemischen Clearings? Wenn ja, welche sind diese?
9. Wie läuft der Ablösungs/ Übergabeprozess von der Arbeit des ambulanten systemischen Clearings zu weiterführenden Hilfen ab?
10. Wie sehen Rückmeldungen der Familien bezüglich des ambulanten systemischen Clearings aus? Was wird positiv und was kritisch beurteilt?
11. Hat sich die Entscheidung über die Jugendhilfeform durch den Einsatz des ambulanten systemischen Clearings verändert? Wenn ja, inwiefern?
12. Kommt es vor, dass die Empfehlungen von Stellwerk Zukunft mit denen vom Jugendamt nicht übereinstimmen? Wenn ja, wie wird mit der Situation umgegangen?
13. Wie kontrollieren Sie die Arbeit des ambulanten systemischen Clearings?

### **Bewertung**

14. Wie kam es zu der Kooperation mit dem Stellwerk Zukunft?
15. Was bewerten Sie positiv hinsichtlich der Kooperation mit Stellwerk Zukunft?
16. Was bewerten Sie kritisch hinsichtlich der Kooperation mit Stellwerk Zukunft?
17. Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem Stellwerk Zukunft?

18. Wie bewerten Sie den Clearingbericht? Gibt es Verbesserungsvorschläge oder Anregungen?

### **Abschlussfrage**

19. Welche Wünsche gibt es ihrerseits hinsichtlich passgenauer Hilfe zur Erziehung im Anschluss oder generell?

20. Was möchten Sie gerne noch ansprechen?

### **Sozialdaten**

21. In welchem Landkreis arbeiten Sie? (Osnabrück/ Vechta/ Diepholz/ Cloppenburg)

22. Welche berufliche Ausbildung haben Sie?

23. Wie alt sind Sie?

24. Wie lange arbeiten Sie insgesamt schon beim Jugendamt?

25. Seit wann arbeiten Sie mit Stellwerk Zukunft?