

**Frau Zeller:**

## **Hintergrundinformation**

Die Interviewpartnerin ist beim Jugendamt im Bereich „Soziale Dienste,, (Allgemeiner Sozialdienst, ASD) beschäftigt. Die Abteilung beschäftigt insgesamt rund 200 MitarbeiterInnen. Die Interviewpartnerin ist für die Hilfeplanung und Begleitung im Bereich vollstationärer Hilfen ohne Pflegefamilien und damit auch für die Heimplatzvermittlung und den Heimkinderdienst zuständig. Sie tritt erst nach der Entscheidung über die Fremdunterbringung des Kindes, die von der Mitarbeiterin des Bezirkssozialdienstes des ASD vorbereitet und in der Hilfeplankonferenz entschieden worden ist, mit den Familien in Kontakt. Sie ist 41-50 Jahre alt, seit 25 Jahren im Beruf und seit fünf Jahren an dieser Arbeitsstelle tätig. In ihrer Bezirkstelle sind sieben MitarbeiterInnen beschäftigt. Sie hat überwiegend mit Erwachsenen zu tun und verbringt etwa ein Viertel ihrer Zeit im Gespräch mit KlientInnen.

## **Interpretation**

Frau Zeller hat sich vor mehr als 20 Jahren sehr bewusst für den Beruf der Sozialarbeiterin entschieden, weil sie die Notwendigkeit sah, dass es unter den gegebenen gesellschaftlichen Verhältnissen engagierter Personen bedarf, die sich für sozial Benachteiligte einsetzen, damit diese Menschen nicht ganz an den Rand der Gesellschaft gedrängt werden und vor allem ihre Kinder eine Chance bekommen. Sie steht auch heute noch zu ihrer damaligen Entscheidung, handelt noch immer aus dieser Motivation und erlebt ihre Arbeit auch nach so vielen Jahren noch als vielseitig und abwechslungsreich, weil es immer wieder spannend sei, zu beobachten, wie Kinder und Familien sich entwickeln (145-149). Frau Zeller begründet ihr Tun aus einer berufsethisch fundierten Grundhaltung, die zugleich eine sehr politische ist. Dabei beklagt sie die gesellschaftlichen Verhältnisse nicht nur, sondern fühlt sich auch persönlich verantwortlich, im Rahmen ihrer begrenzten Möglichkeiten zu notwendigen Veränderungen beizutragen. Sie entwickelt ihre Vorstellungen von dieser Grundhaltung auf die Frage, was für ein Mensch man sein muss, um diese Arbeit zu mögen. Es müssen Leute sein,

„die grundsätzlich das Positive für möglich halten oder auch die Entwicklung von Menschen für möglich halten und die (7 Sek.); also Leute die auch damit umgehen können, dass es ... dass Familien zum Beispiel etwas ganz anderes dann tun, als was man miteinander besprochen hat, also (...) auch mit Misserfolgen umgehen können, (...) [und notwendig ist auch, dass man sich nicht] ständig in dem Konflikt sieht zwischen eigenem formulierten sozialen Auftrag und dem, was die Gesellschaft oder der Arbeitgeber formuliert haben (...) Und ich glaube auch, dass wir so eine sehr tragfähige, ethische Grundhaltung brauchen. (...) Was – glaube ich – wichtig ist, um auch, ja zum Beispiel nicht daran zu verzweifeln, dass es immer Menschen gibt, die

benachteiligt sind, ja. So ein (5 Sek.), also eine ethische Grundhaltung, die so (5 Sek.) fast ein Stückweit auch einen Gebotscharakter hat, wie (5 Sek.) welche ... für welche Dinge man eintreten will, ja; angefangen natürlich mit sozialer Gerechtigkeit und (...) Grundrechte und so weiter.,, (185-202)

Auf drei Ebenen wird hier das berufliche Selbstverständnis und die berufsethische Grundhaltung skizziert: gesellschaftsbezogen, interaktionsbezogen und selbstbezogen. Und immer geht es darum, einen Ausgleich zu finden zwischen den eigenen Vorstellungen, den Wünschen und Bedürfnissen der KlientInnen und den Vorstellungen der Gesellschaft, vertreten durch den Arbeitgeber. Die damit für die Fachkraft gegebenen Spannungen resultieren nicht nur aus den gegensätzlichen Interessen, sondern auch aus den geringeren Chancen, angesichts der andauernden gesellschaftlichen Benachteiligung überhaupt etwas zu erreichen für Menschen, deren Chancen so gering sind. Darüber nicht zu verzweifeln verlangt viel Kraft, da man nur selten durch Erfolge belohnt und beglückt wird. Indem das Eintreten für mehr soziale Gerechtigkeit jedoch zu einem ethischen „Gebot,, wird, ist nicht mehr das Erreichen des Zieles der Maßstab, an dem sich eine Fachkraft misst, sondern ihr Bemühen, dieses Ziel zu erreichen. „Du sollst dich um mehr Gerechtigkeit bemühen,, lautet das Gebot, „auch unter widrigen Bedingungen und bei geringer Erfolgsaussicht.,, Die Einhaltung dieses Gebotes trägt zur Enttäuschungsfestigkeit bei und verhindert ein Ausbrennen aus Verzweiflung. Dieser Bezug auf den eigenen berufsethischen Anspruch wird durch eine interaktionsbezogene Komponente ergänzt: die Verpflichtung zum Optimismus trotz immer wiederkehrender Rückschläge. Es ist diese Entwicklungsoffenheit im Einzelfall, die in der Begegnung mit den KlientInnen für eine aktivierende, hoffungsvolle Zukunftsperspektive sorgt. Zugleich verlangt dies aber auch die Bereitschaft, andere Zielvorstellungen und die Verweigerungen der KlientInnen zu akzeptieren, denn letztlich kann man ihnen nicht helfen, wenn sie sich nicht selbst helfen wollen oder können.

Es ist also eine doppelte Ohnmacht, die die Fachkraft aushalten muss: die Ohnmacht bezüglich der geringen Veränderbarkeit der gesellschaftlichen Verhältnisse und die Ohnmacht gegenüber den KlientInnen, ihren geringen Entwicklungspotenzialen und –impulsen. Um dies akzeptieren und ertragen zu können und dennoch immer wieder neu nach Verbesserungen zu streben, bedarf es einerseits einer klaren ethischen Grundhaltung und andererseits immer wieder neuer Abklärung des Machbaren. Und das empfindet Frau Zeller als anstrengend (199-206), zumal sie immer wieder persönlich davon betroffen ist, unter welchen Bedingungen manche Menschen leben

müssen, welche *"Leidensgeschichten"* sie hinter sich haben und wie wenig Entwicklungsmöglichkeiten ihnen verbleiben (360-361). Für solche Menschen, die in unserer Gesellschaft *"nur noch am Rande stehen"* (141-42) und vor allem für die Kinder, die sonst keine Chance bekämen (143), fühlt sie sich nicht nur im Einzelfall, sondern auch sozialpolitisch verantwortlich: *"In einem so mehr allgemeinen politischen Sinne halte ich das für notwendig, dass da etwas getan wird und dass ich mich daran beteilige."* (144-45). Dabei macht sie sich keine Illusionen darüber, dass sie nicht zu dem Personenkreis gehört, der die Macht hat, die gesellschaftlichen Verhältnisse zu verändern oder auch nur einzelne sozialpolitische Maßnahmen entscheidend zu beeinflussen. Schon bei einer so unmittelbar ihren Arbeitsbereich betreffenden Entscheidung wie der Aufstockung der Personalkapazitäten des ASD muss sie erleben, wie begrenzt ihre Möglichkeiten sind. Dabei betrifft dieser Engpass unmittelbar und grundlegend die Effektivität ihrer Arbeit. Derzeit fehlt es ihr (und anderen Kolleginnen des ASD) an Zeit, um nach der Fremdplatzierung eines Kindes im Heim mit der Herkunftsfamilie zu arbeiten bzw. dort Hilfen (wie die Sozialpädagogische Familienhilfe) einzuführen und zu begleiten. Selbst wenn die Stabilisierung dieses (einen) Kindes nach einiger Zeit eine Rückkehr in die Familie erlaubt, ist es meist doch sehr fraglich, ob sich die familiäre Situation ebenfalls positiv verändert hat. Für die Entwicklung der Kinder wäre es daher wichtig, wenn die MitarbeiterInnen des ASD mehr Zeit für Familienarbeit hätten. Frau Zeller kann den entsprechenden Stellen der Hierarchie die Konsequenzen dieses Mangels aufzeigen – und das tut sie auch. Aber sie muss es akzeptieren und emotional auch verkraften können, dass für die weitere Bearbeitung dieser Angebotslücke andere die Verantwortung tragen und dass die politischen Entscheidungsträger in dieser Frage solchen Vorschlägen bisher nicht gefolgt sind. Sie bezweifelt auch in solchen Fällen nicht den Sinn der Arbeit, aber die Konsequenzen solcher und anderer politischer Willensbildungsprozesse belasten sie (167-176). Dennoch akzeptiert sie ihre Machtlosigkeit im Rahmen der arbeitsteilig organisierten, hierarchischen Gesellschafts- und Organisationsstruktur einer repräsentativen Demokratie und eines großen Verwaltungsapparates wie dem Jugendamt einer Großstadt. Frau Zeller hat ihre nachrangige Position in diesen Entscheidungshierarchien akzeptiert. Sie beklagt auch nicht den geringen Einfluss oder sozialen Status ihres Berufes. Sie versucht herauszufinden, ob und wie viel Engagement sie als *"Basismitarbeiterin"* aufbringen sollte, um ihren eigenen beruflichen Ansprüchen gerecht zu werden und sich sagen

zu können, dass sie ihrerseits das Mögliche versucht hat, um dem berufsethisch fundierten Gebot der Förderung sozialer Gerechtigkeit umzusetzen. Sich immer wieder mit eben dieser Frage auseinanderzusetzen und dann entsprechend aktiv zu werden gehört andererseits für sie zum professionellen Handwerkszeug:

"... das (5 Sek.) müssen wir wissen: Wo sind unsere arbeitsfeldbezogenen Entscheidungsspielräume und wo gehören die Entscheidungen woanders hin. Das heißt nicht, dass mich das jetzt total machtlos macht oder so, denn ich denke, ich habe ja die Möglichkeit auch auf Vorgesetzte oder Abteilungsleitung oder so darauf aufmerksam zu machen, wenn ich denke es stimmt irgend etwas nicht. Entscheidungen, ja, müssten dort oder dort hinlaufen oder so etwas. Da kann ich das ja sagen, schreiben, zum Ausdruck bringen, warnen, ermutigen, sonst was alles (5 Sek.). Aber es treffen dann andere Leute die Entscheidungen, tragen dann auch die Verantwortung dafür. Nur ich denke, es wäre schlecht, wenn ich als Basismitarbeiterin dann, wenn ich da etwas sehe, was ich aus fachlichen Gründen nicht für gut halte, wenn ich das dann gar nicht äußern würde" (257-68).

Der mehrfache Verweis auf die Anstrengung, die es sie kostet zu klären, wer die Verantwortung trägt, verweist darauf, wie schwer es ihr trotz allem Realismus und Pragmatismus fällt, sich nicht für die Dinge verantwortlich zu fühlen, die sie nicht ändern kann. So belastet es sie,

*"... dass ich immer wieder klären muss, wo ist da meine Verantwortung, und wie ist die Verantwortung auf einer ganz anderen Ebene, meinewegen im Gemeinderat" (163-64).*

Angesichts dieses gesellschaftspolitisch fundierten Berufsverständnisses ist es auch kein Zufall, dass sich Frau Zeller für eine Tätigkeit bei einem staatlichen Träger, dem Jugendamt, entschieden hat. Diese Behörde, die als Institution mit hoheitlichen Aufgaben zu gravierenden Eingriffen in Familienstrukturen befugt ist (z.B. zur Heimunterbringung von Kindern) und die nicht nur beratend und begutachtend, sondern auch kontrollierend bei der Zuteilung wohlfahrtsstaatlicher (Dienst)Leistungen tätig ist, ist für Frau Zeller zugleich eine sehr wichtige Instanz in dieser Gesellschaft, wenn es um die Realisierung von sozialer Gerechtigkeit geht. Sie steht von daher zu dieser Institution:

"(...) dann auch so einen wichtigen Punkt, den ich da sehe, ist der, dass man für sich selber in diesem Staat, in diesem Gemeinwesen einen Platz hat und auch bewahrt und ja, dass er z.B. auch identisch ist damit, beim öffentlichen Träger zu arbeiten, ja. Also, sich nicht ständig in dem Konflikt sieht zwischen eigen formuliertem Auftrag und dem, was die Gesellschaft oder der Arbeitgeber formuliert haben. Da muss schon etwas ineinandergreifen, sonst kann man das nicht aushalten, ja." (189-191).

Der gesellschaftliche Auftrag (ausgedrückt in Gesetzen und umgesetzt durch die staatliche Verwaltung) muss also nicht identisch sein mit dem eigenen formulierten

sozialen Auftrag, aber zumindest muss das Aufgabenverständnis so weit kompatibel sein, dass da *"schon etwas ineinandergreifen"* kann. Frau Zeller kennzeichnet ihre Position in diesem Spannungsverhältnis von eigenem Auftrag und Auftrag der Gesellschaft/des Arbeitgebers an anderen Stellen, indem sie sich als Vertreterin des *"Gemeinwesens"* bezeichnet. Mit dem Rückgriff auf diesen Begriff, der in demokratischer Tradition den Konsens der Wertvorstellungen der Gesellschaftsmitglieder betont, überbrückt Frau Zeller die Spannungen zwischen den widersprüchlichen Wirkungen einer Gesellschaft, die einerseits soziale Ungerechtigkeit erzeugt und andererseits SozialarbeiterInnen beschäftigt, um diese Ungerechtigkeiten zu mildern und so mehr soziale Gerechtigkeit zu ermöglichen.

Entsprechend wird auch das Verhältnis von Kontrolle und Hilfe von ihr nicht, wie bei den meisten anderen Fachkräften, nur als ein Problem der individuellen Begegnung und des Umgangs mit KlientInnen gesehen, die sich ungern überprüfen und reinreden lassen und die man auch ungern so behandelt. Frau Zeller stellt auch hier den Zusammenhang zur Gemeinwohlverpflichtung und Gemeinwesenorientierung des Berufes her. Die theoretische Diskussion vor zwanzig Jahren, gegen die sie sich dabei explizit abgrenzt, sah das so genannte "Doppelmanat" von Hilfe und Kontrolle, das die Soziale Arbeit als Beruf von dieser Gesellschaft erhalten hat, als einen unauflösbaren Gegensatz an, der alle Bemühungen um mehr soziale Gerechtigkeit letztlich unmöglich macht. Bestenfalls erlaubt es dieser Auftrag der Sozialen Arbeit, eine Art "Feuerwehrfunktion" zu übernehmen und im Einzelfall „Flickschusterei„ zu betreiben, wie eine andere viel benützte Metapher lautete. Er war bestenfalls "Reparaturbetrieb" einer kapitalistischen Gesellschaft, die an sozialer Gerechtigkeit und dem kompensatorischen Ausgleich von Benachteiligungen nicht interessiert ist. Die Hilfe, die die Soziale Arbeit leistet, wäre danach immer eine Form der Kontrolle, die auf die Erhaltung der gesellschaftlichen Strukturen abzielt, die KlientInnen zwingt, ihre Arbeitskraft zu einem möglichst schlechten Preis zu Markte zu tragen, die Gesetze zu befolgen (anstatt sich durch Diebstahl zu bereichern) und sich auch im Privatleben den herrschenden sozialen Normen zu unterwerfen. Hilfe, die keine umfassenden Anpassungsleistungen verlangt, wäre danach nicht denkbar. Frau Zeller hat schon damals, zu Beginn ihrer Berufstätigkeit vor ca. 25 Jahren, diese Polarisierung von Hilfe und Kontrolle abgelehnt. Sie bejaht die Kontrollfunktion Sozialer Arbeit auch als einen Teil ihres gesellschaftlichen Auftrags, denn Kontrolle

z.B. bei der Gewährung materieller Leistungen kann auch zur sozialen Gerechtigkeit beitragen:

"So dieses sogenannte Doppelmandat... das hängt ja davon ab, von welchem Ausgangspunkt aus ich meine berufliche Funktion und Rolle hier definiere. Also in welchem Auftrag ich... wenn ich denke, im Auftrag im Rahmen dieses Gemeinwesens, (...) dann muss ich ja auch ein Stück weit zum Beispiel zu Kontrolle ja sagen, wenn es um gerechte Verteilung der Mittel geht, dann kann ich nicht parteilich für eine Familie sagen: „Die armen Schweine, die brauchen jetzt noch soviel mehr, als es Sozialhilfe gibt“ und gleichzeitig zu wissen, dass Geringverdiener schier daran kaputt gehen, weil sie ... also arbeiten und arbeiten und kommen nicht vorwärts, ja also solche Geschichten spielen da für mich rein, ja" (285-291).

Das Verständnis von sozialer Gerechtigkeit, das Frau Zeller mit diesem Beispiel skizziert, bezieht sich nicht nur auf ihre Klientel, sondern auf alle materiell schlechter gestellten Menschen in der Gesellschaft. Sie kann nicht für die SozialhilfeempfängerInnen Partei ergreifen und für sie mehr Geld fordern, wenn die unteren Lohngruppen bei Familien mit Kindern unter gegenwärtigen gesellschaftlichen Bedingungen sogar unter dem Sozialhilfeeinkommen liegen, obwohl diese Menschen tagtäglich zur Arbeit gehen und sich abrackern, um vorwärts zu kommen. Ihr Verständnis vom Mandat der Sozialen Arbeit ist ein gesamtgesellschaftliches. Sie handelt im Auftrag des gesamten „Gemeinwesens,, muss daher auch die soziale Lage anderer Bevölkerungsgruppen mitbedenken und steht zu Kontrollen, die einen Missbrauch zu Lasten anderer Gesellschaftsmitglieder verhindern sollen.

Auch bezogen auf die psychosoziale Beratung und Begleitung hat Frau Zeller keine Probleme mit den kontrollierenden Aspekten ihrer Berufsrolle. Zum einen hat nach Frau Zeller jeder Beruf solche Anteile, zum anderen sind in der psychosozialen Unterstützung die kontrollierenden Anteile eher (...) gering, da Frau Zeller immer auf gemeinsam getragene Lösungen hinarbeitet (215). Bei der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen muss sie allerdings auch gegen den Willen der Eltern tätig werden, zum Schutz der Kinder. Hier hat das Jugendamt als staatliche Instanz eine hoheitliche Funktion, die es erlaubt und gebietet, in grundrechtlich garantierte Elternrechte einzugreifen. Der Allgemeine Sozialdienst des Jugendamtes nimmt in solchen Fällen sein "*Wächteramt*" wahr (214), um das nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz höherrangige "Wohl des Kindes" gegenüber den Eltern zu sichern, die keinerlei Notwendigkeit für einen Eingriff von außen sehen und Hilfen nicht annehmen wollen. Auch bei solchen eher seltenen Eingriffen versucht sie, ihr "*quasi anwaltliches*" (220) Eintreten für die Kinder und Jugendlichen in eine kooperative

Arbeitsbeziehung mit den Eltern einzubinden und deren Partizipationsmöglichkeiten in diesem Entscheidungsprozess (z.B. im Rahmen von Hilfeplankonferenzen nach §26 KJHG) zu erhöhen.

Frau Zeller versteht sich nicht als Helferin, sondern als *"Wegbegleiterin"* und als Vermittlerin, die Unterstützung anbietet. Als *"Sachverständige für Soziales, speziell für Heimplatzvermittlung"* (238) macht sie den Familien ein Angebot, das sie annehmen können oder auch nicht. Dabei täuscht sich Frau Zeller nicht über ihre Machtposition, wenn sie ein solches „Angebot“ unterbreitet. Sie geht aber von einem Phasenmodell aus, bei dem auch aus einem unerwünschten Eingriff allmählich eine akzeptierte Hilfe werden kann und soll. Dementsprechend definiert sie es schon als einen "Erfolg", wenn die Betroffenen *"mit einer möglichst gemeinsam getroffenen Entscheidung hinterher gut leben können"* (294-295, vgl. auch 249, 295-301). Die Formulierung *"mit einer möglichst gemeinsam getroffenen Entscheidung"* verweist darauf, dass es selbst dann, wenn „nur“ Druck ausgeübt und noch keine gerichtlich abgesicherten amtlichen Zwangsmaßnahmen eingeleitet werden, nicht immer gelingt, alle Beteiligten völlig zu überzeugen, dass sie solche Entscheidungen, die sie eher erdulden als mittragen, später einmal akzeptieren können - auch wenn dies, wie sie an einem Beispiel verdeutlicht, immer wieder einmal möglich ist (...). Daher ist Frau Zeller bescheidener und sieht es bereits dann als eine positive berufliche und persönliche Erfahrung an, wenn es wenigstens *"zwischen durch"* und *"immer mal wieder"* möglich ist, zu einer Übereinstimmung zu gelangen:

"Also mit den Eltern ... wenn wir nicht gegenseitig uns nur im Widerstand verstricken, sondern zwischendrin mal wieder einen gemeinsamen Punkt finden oder zu einem gemeinsamen Ergebnis kommen" (157-159).

Auch in der Kooperation mit den KollegInnen außerhalb des Amtes, also z.B. den MitarbeiterInnen in den Heimen, kann es zu Interessendifferenzen kommen. Frau Zeller weiß, dass viele Personen zu einer guten Lösung beitragen müssen, und sieht sich auch deswegen weniger als Helferin, von der alles abhängt, denn als *"Prozessmoderatorin"* (211) und als *"Vermittlerin"* zwischen den verschiedenen Positionen, die versucht, zur Erarbeitung konsensfähiger Lösungen beizutragen, die zumindest mittelfristig tragfähig sind (98-106). Sie erörtert dabei auch die problematische Wirkung ihrer Machtposition.

Frau Zeller übernimmt die Fälle (außer bei einigen Notunterbringungen) nach der Entscheidung der Bezirksozialarbeit des ASD für eine Fremdplatzierung und kann von daher eher sagen: „Nun ist es so entschieden, lassen Sie uns das Beste daraus

machen.,, Zwar ist auch sie eine Amtsperson, die das Recht hat, über die Fortführung solcher Eingriffe zu entscheiden. Zugleich kann sie sich aber als Vermittlerin verstehen und ihre Machtposition dafür nutzen, um alle Beteiligten an einen Tisch zu bringen und eine optimale Lösung auszuhandeln, deren Tragfähigkeit dann in den etwa halbjährlichen Hilfesgesprächen überprüft wird. In den Aushandlungsprozessen zwischen Familie, Heimerziehern und dem Jugendamt versucht sie die Mitbestimmungsmöglichkeiten der KlientInnen zu verbessern, indem sie darauf achtet, dass sie auch klar und offen ihre Position, ihre Beurteilung der Situation darstellen können (...) (213-233??).

Frau Zeller schildert sich ganz selbstverständlich als produktive, zu optimalen Entscheidungen beitragende Moderatorin und Interessenvermittlerin, nicht als (gefürchtete) machtvolle Positionsinhaberin des Amtes. Vielleicht beruht ihre positive Selbsteinschätzung darauf, dass sie trotz aller Bemühungen um einen Konsens eben so selbstverständlich davon ausgeht, dass dies oftmals nur punktuell möglich ist und eher ein langfristiges Ziel darstellt - und dass sie Macht braucht, um dieses Ziel zu erreichen. In der Bejahung des "Wächteramtes" zum Wohle gefährdeter Kinder kommt dies besonders klar zum Ausdruck. Die subtilere Wirkung ihrer Machtposition auf die Beziehungsgestaltung wird nicht thematisiert, aber Verweigerungen der Klientel zu akzeptieren, hält sie für eine wichtige und notwendige Interaktionskompetenz.

Ihre Institution und ihr Kollegium empfindet Frau Zeller als unterstützend und ihre Handlungsspielräume bei der direkten Arbeit mit den Familien und in der Kooperation mit anderen Institutionen als groß (57-61; 242-256). Viele KollegInnen kommen allerdings mit den Rahmenbedingungen und Strukturen des Jugendamtes weniger gut zurecht, "*leiden*" darunter und fühlen sich "*unfrei*". Sie dagegen hat gelernt, diese Strukturen für sich und ihre KlientInnen zu nutzen (176-181). In ihrer vorübergehenden Tätigkeit als Dienststellenleiterin konnte sie einen noch besseren Ein- und Überblick über Entscheidungsprozesse gewinnen und ist der Überzeugung, dass die Handlungsspielräume von BasismitarbeiterInnen bei der Gestaltung ihrer Arbeit sehr groß sind (268-271). Die Verpflichtung auf die Umsetzung eines Handbuchs mit Arbeitshilfen, das die Qualitätsstandards für den ASD im Bereich der erzieherischen Hilfen festlegt und überprüfbar macht, empfindet sie nicht als Kontrolle oder Gängelung, sondern als

„Unterstützung, die nicht zu unterschätzen ist, weil es natürlich auch möglich macht, so unter Kolleginnen und Kollegen sich zu verständigen auf einen gemeinsamen ...



auf gemeinsame Qualitätsstandards, von denen wir ausgehen,, (314-316).

Das methodische Vorgehen von Frau Zeller ist ausgesprochen ressourcenorientiert und dialogisch (19-23). Sie versucht die Betroffenen "ernst zu nehmen" (277), ihnen nicht als Amtsperson, sondern als Mitmensch zu begegnen (253) und möglichst viel mit ihnen auszuhandeln. Eine wichtige persönliche Voraussetzung, um diesen Beruf zu mögen, ist für sie die Bereitschaft und Fähigkeit, es auch nach einem solchen längeren und mühevollen Aushandlungsprozess zu akzeptieren, dass sich KlientInnen verweigern, und dies nicht nur hinzunehmen, sondern es auch zu *verstehen* (186-189). „Verstehen,, verlangt die Bereitschaft zum Perspektivenwechsel, um überhaupt zu begreifen, warum die andere Person zu einer anderen Lösung kommt, und die Bereitschaft, diese andere Position zu akzeptieren.

Die Darstellung von Frau Zeller ist insgesamt eher durch aufgaben- und funktionsbezogene differenzierte analytische Aussagen charakterisiert als durch eine anschauliche, emotionale, einzelfallbezogene Schilderung von Schicksalen und Begegnungen. In Szenen wie der folgenden wird jedoch deutlich, was mit den "*Leidensgeschichten*" der KlientInnen gemeint ist, wie sie sich davon berühren lässt und wie sie zugleich methodisch reflektiert und gezielt mit einer dramatischen Situation umzugehen versteht, in der der ASD sein Wächteramt wahrnehmen muss:

"Es ging um eine Notunterbringung von Kindern, von zwei Geschwistern, weil die Mutter – alleinerziehende Mutter – in dem Moment in einer solchen ja (5 Sek.) Alkoholphase war, ja, dass sie also überhaupt nicht mehr in der Lage war, für ihre Kinder zu sorgen. Und das ungewöhnliche, als ... also es war ... ich habe mit denen alles abgeklärt und habe gesagt: ‚Also am nächsten Morgen komme ich und hole die beiden ab ins Notaufnahmeheim‘. Und ich komme da hin, und die wohnen im zweiten, dritten Stock, ich habe geklingelt unten, und die Türe geht auf, und ich gehe ein hoch, da kommt mir der Neunjährige, das war der Jüngere, entgegen und sagt zu mir: ‚Kommst du endlich? Ich habe meinen Koffer schon gepackt. Können wir jetzt gehen?‘ Ich denke, das ist ungewöhnlich, dass Kinder darauf warten, von zu Hause weggebracht zu werden. Also, ja in der Situation war ich schon ziemlich betroffen und habe gedacht, wie groß muss die Not dieses Kindes sein, wenn der auf mich wartet als jemand, der.. also um ihn weg zu bringen. Er hatte mich am Vortag zum ersten Mal gesehen, es war ja eine Notsituation, der kannte mich eigentlich noch gar nicht, sondern wusste nur, das ist die Frau, die bringt mich in ein Heim. Also das hat mich so betroffen gemacht, dass ich doch in der Zeit danach immer wieder daran gedacht habe, und inzwischen habe ich aber ähnliche Situationen doch noch ... also vergleichbare Situationen schon erlebt. Und jetzt geht es mir so, dass ich halt denke: Ja, also so etwas gibt es auch. Wir erleben ja viel Neues. Ich habe auch Kinder, die auch ganz schlimme Dinge zu Hause erlebt haben, da bleiben wollen (...) Ja, also, mir war wichtig in dem Moment, dass ich zwar für die Kinder das Notwendige tue, aber nicht so parteilich, irgendwie so deutlich zu machen: ‚Ich bring‘ euch von eurer schlechten Mutter weg‘ oder was; sondern eher noch, also: ‚Der Mutter geht es im Moment so schlecht. Jetzt schauen wir mal, wo Ihr im Moment bleibt, bis es wieder

besser ist und bis wir besprechen, wie es denn auch weitergeht.' Und ich habe dann versucht, in der Situation auch einigermaßen einen Abschied hinzukriegen und ja, ich hatte zum Glück in der Situation noch dabei für die Kinder deren Großmutter, also so war ganz wichtig, das. Also ich muss halt versuchen, die ... so ein Stück weit auch die Dramatik aus der Situation zu nehmen, und ja" (109-133).

Ein solcher schonend-respektvoller Umgang mit den KlientInnen, auch und gerade dann, wenn sie ihr Leben nicht mehr meistern, eröffnet Perspektiven für spätere Begegnungen, die trotz dieses unerwünschten Eingriffs in eine zumindest punktuell vertrauensvolle Kooperation münden sollen.

Im Laufe ihrer Berufsbiographie ist Frau Zeller bescheidener geworden. Während sie sich zu Beginn ihres Berufslebens noch als „Helferin,, begriffen hat, die Lösungen produzieren muss, hat sich ihr Rollenverständnis inzwischen *radikal* geändert (104-106):

„Früher war es eher so, dass ich dachte, das hängt ... es hängt das meiste von mir ab und meiner Anstrengung und meinem Engagement; und inzwischen weiß ich, dass es gar nicht so ist. Es hängt sicher viel davon ab, dass ich meine Arbeit ernsthaft mache, die Leute ernst nehme und ihre Situation und das, was mein Teil der Aufgabe ist auch gewissenhaft mache – das denke ich schon – meine Möglichkeiten auch wirklich ausschöpfe und einbringe. Aber ich bin nicht diejenige, die die Hilfe ... also von der die Hilfe hauptsächlich abhängt. (274-280) (...) ich bin nicht Helferin, weil ich das nicht mache, sondern ich allenfalls ihnen helfe, ihre Lösung, ihren Weg zu entdecken oder zu entdecken, was sie eigentlich alles können oder ihn auch ganz praktisch sage: ‚Dort gibt es die und die Hilfe.‘, (228-232) (vgl. auch 237-240)

Aber diese Position hat keinerlei Ähnlichkeit mit Resignation oder kleinlauter Selbstbeschränkung auf leicht und sicher erreichbare Ziele. Und so muss Frau Zeller auch immer wieder Enttäuschungen verkraften und stößt in ihrer Arbeit immer wieder auf Lebensschicksale, die sie erschüttern. Ihre ethische Verpflichtung erlaubt es ihr nicht, darüber zu jammern und zu wehklagen. Sie erwartet auch gar nicht, dass die Ausübung ihres Berufes sie immer nur mit "*Hochgefühl*" erfüllt. Sie stellt daher einfach knapp, fast trocken, fest, dass sie solche Lebenssituationen zwar betroffen machen, "*aber das ist ja auch der Sinn, warum ich hier bin*" (360).

Die persönliche Befriedigung stellt für sie prinzipiell keine ausreichende Begründung für ihre Berufsmotivation dar. So antwortet sie auf die Frage, was die Arbeit für sie lohnend und reizvoll macht:

"(20 Sek.) Was macht für mich die Arbeit lohnend? (leise) Also, das müsste ich anders sagen: Ich halte die Arbeit für notwendig. Also einmal Sozialarbeit für insgesamt notwendig in dieser Gesellschaft und auch als Ausdruck dieser Gesellschaft für mich selber (7 Sek.) also (10 Sek.). Ich finde das richtig, dass ich

das mache. Also ich hab' irgendwann ... habe ich mich dazu entschlossen, und ich habe das ... ich steh' da jetzt auch immer noch genauso dazu, dass ich das für notwendig und wichtig halte, dass ich mich (5 Sek.) ja dafür einsetze, dass (5 Sek.) Kinder, die eben zu Hause nicht die tollen Bedingungen haben, dass die auch – verkürzt gesagt – ihre Chancen kriegen. Also so in einem allgemeinen ... in so einem mehr allgemeinen politischen Sinne halte ich das für notwendig, dass da etwas getan wird und ich mich daran beteilige.,, (...)

In dieser Passage wird einerseits die persönliche Überzeugung betont, deren biographische Kontinuität hervorgehoben wird. Andererseits aber stellt die sachliche Notwendigkeit einer kompensierenden Tätigkeit angesichts der gesellschaftlichen Verhältnisse das zentrale Motiv für das eigene berufliche Engagement dar. In der Formulierung der Notwendigkeit Sozialer Arbeit "*in dieser Gesellschaft*" und auch "*für mich selbst*" verbindet sich die sozialpolitische Einsicht in die Grenzen mit der persönlichen Überzeugung zu dem, was an anderer Stelle als ein ethisch fundiertes "*Gebot*" bezeichnet wird: denen Wege aufzuzeigen und zu ebnen, die sonst "nur noch am Rande stehen" (141-42).

Die ethische Fundierung ihres Berufsverständnisses als Vertreterin der Benachteiligten in einem Gemeinwesen, in dem es in vielen Fällen an sozialer Gerechtigkeit fehlt, führt insgesamt nicht zu einer weihevollen Überhöhung der eigenen Rolle, sondern verbindet sich bei Frau Zeller mit einem pragmatischen Politikverständnis, das man so zusammenfassen könnte: Die Aufgabe ist wichtig, ich habe mich entschlossen, sie an dieser Stelle der Gesellschaft, in dieser Art mit meinen KollegInnen anzugehen. Dabei kann ich die gesellschaftlichen Bedingungen beeinflussen, soweit auf den in einer hierarchischen Bürokratie und in der repräsentativen Demokratie vorgesehenen Wegen einer "Basissozialarbeiterin" Einfluss überhaupt zugestanden wird. Dabei muss ich jeweils schauen, ob die gegebenen Bedingungen es mir noch erlauben, so zu arbeiten, dass ich es mit meinem selbst formulierten sozialen Auftrag und meiner Überzeugung vereinbaren kann und als Moderatorin zwischen den Beteiligten vermitteln kann.

Charakteristisch für dieses Interview ist eine verantwortungsethisch fundierte und pragmatische politische Orientierung. Dieses Selbstverständnis und seine Umsetzung in der Praxis wird in der Fähigkeit der reflektierten Parteilichkeit im Umgang mit den KlientInnen sichtbar, bei der die eigene Kontrollfunktion nicht nur widerwillig akzeptiert, sondern als notwendig und hilfreich angesehen wird. (Erstes Zentralphänomen) Darüber hinaus ist die Fallkonstellation dadurch gekennzeichnet, dass sich Frau Zeller als Moderatorin versteht, die zwischen den verschiedenen

Parteien vermittelt. Entsprechend wichtig ist für sie sowohl die konstruktive Kooperation mit anderen Institutionen als auch der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zur Klientel, um trotz dieser Kontrollfunktion, zumindest phasenweise und bezogen auf bestimmte Probleme, gut mit den Familien zusammenarbeiten zu können. Die Fachkraft wird bei der Realisierung ihres beruflichen Selbstverständnisses durch ihre Institution unterstützt und versucht über ihre Vorgesetzten auch sozialpolitische Veränderungen anzustoßen.