



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

Professionelles Handeln in der Familienintensivbetreuung

Eine qualitative Studie zu den Sichtweisen von Professionellen im
Sozialwesen auf ihr Handlungsfeld

Verfasserin

Farina Fenten

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag^a. phil.)

Wien, 2011

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 297

Studienrichtung lt. Studienblatt: Pädagogik

Betreuerin: Univ.-Prof Dr. Bettina Dausien

Inhalt

1	Einleitung.....	4
2	Die „Paradoxien professionellen Handelns“ als sensibilisierendes Konzept	9
2.1	Zu den Grundlagen der Professionstheorie von Fritz Schütze	9
2.2	Die „Paradoxien professionellen Handelns“	16
2.2.1	Phasen professionellen Handelns.....	17
2.2.2	Die „paradoxalen Problemkomplexe“.....	19
2.2.3	Umgang von Professionellen mit Handlungsparadoxien	23
2.3	Diskussion der Untersuchungsperspektive.....	25
3	Das Handlungsfeld der „Mobilen Arbeit mit Familien“	35
3.1	Entstehungskontext	36
3.2	Rechtliche Situierung.....	37
3.3	Betreuungsanlass/ KlientInnen.....	39
3.4	Rahmenbedingungen	40
3.5	Tätigkeitsprofil der Professionellen	44
3.5.1	Aufgaben und Ziele.....	45
3.5.2	Arbeitsansätze	46
3.5.3	Professionelle Handlungsanforderungen in einem komplexen Tätigkeitsfeld.....	49
4	Forschungsdesign und –prozess in der Studie.....	56
4.1	Der Forschungsansatz.....	56
4.2	Das Sample	59
4.3	Interviewerhebung	61
4.3.1	Interviewsetting und Begegnung im Forschungsprozess.....	61
4.3.2	Die Methode der Datenerhebung und ihre Anwendung im Forschungsprozess	63
4.4	Auswertung der Interviews	67
4.4.1	Verfahrensweise mit den Tonaufnahmen im Forschungsprozess	67
4.4.2	Analyse und Interpretation der Interviews.....	68

4.4.3	Darstellung der Ergebnisse	69
5	Ergebnisse der Studie	71
5.1	Paradoxe Handlungsanforderungen in der Praxis der MAF.....	72
5.1.1	Professioneller Umgang bei widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der Familie	74
5.1.2	Professioneller Umgang bei mangelnder Problemsicht	81
5.1.3	Professioneller Umgang bei Verslossenheit.....	85
	Zusammenfassung.....	88
5.2	Die Bedeutung der Transparenz der beruflichen Rolle.....	93
5.2.1	„Verbale Klärung der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen	93
5.2.2	Der Modus der „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen	96
6	Schlussbetrachtung	100
6.1	Strukturelle Handlungsprobleme	100
6.2	Handlungsprozesse.....	101
6.3	Das berufliche Selbst	105
6.4	Reflexion und Ausblick.....	106
7	Literatur	108
8	Anhang.....	114
	Vollständige Liste der Paradoxien professionellen Handelns von Fritz Schütze	114
	Transkriptionsnotation	116
	Kurzzusammenfassung	117
	Eidesstattliche Erklärung	118
	Danksagung	119
	Lebenslauf	120

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
BGBI	Bundesgesetzblatt Jugendwohlfahrtsgesetz
DSA	Diplomierte SozialarbeiterIn
FIB	Familienintensivbetreuung
GT	Grounded Theory
idF	in der Fassung
JWG	Jugendwohlfahrtsgesetz
LGBI	Landesgesetzblatt
MAF	Mobile Arbeit mit Familien
SPFH	Sozialpädagogische Familienhilfe
Wr JWG	Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz

1 Einleitung

Bei der „*Familienintensivbetreuung*“ (FIB) handelt es sich um ein verhältnismäßig junges Handlungsfeld im Sozialwesen. Erstmals Mitte der 1980er Jahre wurde diese Unterstützungsmaßnahme im Rahmen eines Projektes in Wien angeboten (vgl. Walter/ Friedlmayer 2005, 8). So wie die Hilfemaßnahme der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“¹ (SPFH) soll die FIB vor allem zu einer Reduzierung von Fremdunterbringungen sowie als Unterstützungsangebot bei Rückführungen Minderjähriger in ihre Familien dienen (vgl. Schattner 2007, 593). Die Praxis der FIB wird durch die Jugendwohlfahrt reglementiert. Kann eine zum Wohl der Minderjährigen entsprechende Erziehung in der jeweiligen Familie nicht gewährleistet werden², sind die Jugendwohlfahrtsträger ermächtigt, Fachkräfte der FIB zur Unterstützung dieser Familien einzubeziehen. Demnach wird eine solche Maßnahme zumeist durch die Feststellung einer defizitären Situation in den Familien veranlasst. Das heißt, die KlientInnen der FIB befinden sich zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme dieses Angebotes immer in Gefährdungs- bzw. Krisen- und/oder Problemsituationen. In Anbetracht der jeweiligen familiären Konflikt oder Problemsituation, werden die FamilienintensivbetreuerInnen gefordert, unter bereichsspezifischen Rahmenbedingungen³ professionelle Problembewältigung zu leisten. Angesichts des spannungsreichen Handlungskontextes der Hilfemaßnahme der FIB und den z. T. riskanten Handlungsanforderungen an die Professionellen, wurde der Fokus dieser Arbeit auf das Handlungsfeld der FIB gesetzt.

Im Gegensatz zur FIB in Österreich wurde die Praxis der SPFH in Deutschland vergleichsweise umfassend erforscht. Zentrale Forschungsbefunde zur SPFH in Deutschland liefern die Studie von Nielsen/Nielsen/Müller (1986) sowie die Bestandsaufnahme zur SPFH nach Helming/Schattner/Blüml (1999). Häufig werden in Österreich die Ergebnisse der Forschungen zur SPFH in Deutschland hinsichtlich der eigenen Konzepte adaptiert und diskutiert (vgl. dazu Knapp 2003; Scheipl 2005). Bezüglich der Forschungslage zum

1 In Österreich wird dieselbe Berufsbezeichnung der „SPFH“ häufig synonym verwendet für diese Form der Hilfemaßnahme. In dieser Arbeit wird aufgrund nachvollzogener Differenzen dieser beiden Konzepte die Bezeichnung der FIB als Oberbegriff für das Handlungsfeld der untersuchten Berufstätigengruppe der „Mobilen Arbeit mit Familien“, verwendet.

2 Gemäß den Aufgabenbestimmungen der Jugendwohlfahrt (JWG; BGBl. Nr. 161/1989).

3 Für dieses Handlungsfeld sind enorm „flexible“ Rahmenbedingungen charakteristisch. Sie werden in Kap. 3 der vorliegenden Arbeit diskutiert.

Handlungsfeld der FIB in Österreich wie der SPFH in Deutschland, kann festgehalten werden, dass in der Erforschung der Praxis dieses Handlungsfeldes meiner Ansicht nach, fortwährend ein zentraler Aspekt im Vordergrund steht. Es geht darum, intentional über die Erforschungen der KlientInnenperspektiven und/oder der Professionellenperspektiven das Ziel zu teilen, Indikatoren über erfolgreiche Betreuungsverläufe zu ermitteln. Selten wird in den aktuellen Forschungsbemühungen die subjektive Perspektive der FamilienbetreuerInnen/HelferInnen mit qualitativen Verfahren erhoben und schon gar nicht zum Erleben des eigenen Umgangs mit konkreten Handlungssituationen und -problemen. Dabei liefern die Erzählungen der acht, von mir interviewten FamilienbetreuerInnen aus dem Bereich der „Mobilen Arbeit mit Familien“ (MAF) einen Anlass, sich mit deren Umgang mit den jeweiligen Handlungssituationen und -problemen zu beschäftigen. Situationsunabhängig aber problembezogen wird anhand des nachfolgenden Interviewausschnitts deutlich, dass der interviewte Familienbetreuer, Herr Schiller, angesichts einer wahrgenommenen „mangelnden Kooperationsbereitschaft eines Klienten“ im Zuge einer Betreuung ein „Handlungsdilemma“ erlebt:

„(...) es entsteht keine Bereitschaft das eigene Verhalten zu betrachten und also da braucht man glaub i schon (...) die größte Geduld auch (...) und auf der Anderen Seite will ich als Helfer auch nicht als leeres Blatt dienen ja?“ (Interviewausschnitt Herr Schiller 13, 13-15)

Damit die Hilfemaßnahme der FIB funktioniert, ist diese zwingend auf eine Kooperationsbereitschaft der KlientInnen angewiesen⁴, um gefährdungsabwendende Verhaltensänderungen bei den KlientInnen zu bewirken. In dem angeführten Fall zeigt der Klient allerdings keine Bereitschaft sich zu ändern. Der Betreuer gerät in das Dilemma, sich in der konkreten Situation in Geduld zu üben und dabei gleichzeitig seine eigene Rolle als „Helfer“, dessen Handeln aus seiner Sicht gefordert ist, in Balance zu halten.

Insgesamt verdeutlichen die Erzählungen der FamilienbetreuerInnen aus dem Bereich der MAF ein breites Feld an Spannungsmomenten und –aspekten beruflichen Handelns. Die vorliegende Studie will demnach, in Bezug auf die Subjektperspektive der interviewten FamilienbetreuerInnen, folgende *Forschungsfrage* behandeln:

4 In dieser Studie (siehe Kap. 5.1) wird dieses Thema, der Notwendigkeit einer Kooperationsbereitschaft der KlientInnen in der Praxis der „MAF“, detailliert Fall- und Situationsbezogen, behandelt.

„Wie gehen die FamilienbetreuerInnen mit (paradoxen⁵) Handlungssituationen und -problemen um und welche Selbstsichten als Professionelle werden darin deutlich?“

So werden in dieser Studie anhand der Erzählungen der FamilienbetreuerInnen situativ sowie non-situativ (paradoxe) Handlungssituationen und -probleme rekonstruiert. Von einem beobachtenden Standpunkt aus betrachtet, wird die oben skizzierte Forschungsfrage durch nachstehende Subfragen in dieser Studie erforscht:

- Welche (paradoxen) Problemsituationen und –aspekte erleben die FamilienbetreuerInnen in ihrer Berufspraxis?
- Welche Bedingungen, gesetzten Interventionen und Konsequenzen für den eigenen Umgang werden in den Situation- bzw. problembezogenen Erzählungen erörtert?
- Wie erfolgt die Darstellung von Problemsituationen und –aspekten in den Erzählungen der Interviewten?
- Wie manifestiert sich das je individuelle professionelle Selbstverständnis der Interviewten in den jeweiligen Situationen bzw. Problemanlässen?

Für die Rekonstruktion des erforschten Handlungsparadoxons (Kap. 5.1) und eines zentralen Problemaspektes des familienbetreuerischen Handelns (Kap. 5.2) galten diese Fragen während der Analyse der empirischen Daten als richtungsweisend.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurde die vorliegende Arbeit in *vier Bereiche* gegliedert:

Wie im *ersten Teil* (Kap. 2) demonstriert wird, stellt meine eingenommene Untersuchungsperspektive auf den Gegenstand der Arbeit, dem „Professionellen Handeln“ nach der Professionstheorie von Fritz Schütze, die zentrale Bezugsquelle der vorliegenden

5 Die in der Forschungsfrage enthaltenen „paradoxen“ Handlungssituationen und -probleme beziehen sich inhaltlich auf den von F. Schütze formulierten „paradoxen Anforderungscharakter“ an berufliche AkteurInnen in professionellen Handlungsvollzügen (dazu Schütze 1992, 1996, 2000), der in Kapitel 2 der Arbeit behandelt wird. Gleichzeitig werden die Handlungssituationen und -probleme mit „paradoxem Charakter“ in der Forschungsfrage in Klammern angeführt, weil vorweg fraglich bleiben soll, welchen Stellenwert dieses Charakteristikum in den Erörterungen von Problemsituationen aus der Perspektive der interviewten FamilienbetreuerInnen einnimmt.

Arbeit dar. „Professionelles Handeln im Sozialwesen“⁶ kann unterschiedlich empirisch sowie theoretisch fokussiert und betrachtet werden. Im Spektrum der Professionstheorien im sozialwissenschaftlichen Diskurs üben vornehmlich vier Theorieströmungen⁷ (vgl. Helsper 2004, 303-304) Einfluss darauf, wie „Professionelles Handeln“ analysiert, interpretiert und definiert werden kann. Schütze legt den Fokus seiner Untersuchungen auf eine Mikroanalyse der Interaktionen zwischen Professionellen und KlientInnen. Im Besonderen rekonstruiert Schütze über die Analyse der Interaktionen zwischen Professionellen und KlientInnen strukturelle Handlungsparadoxien und -probleme bzw. die „Paradoxien professionellen Handelns“ (Schütze 1992, 1996, 2000). Diese bilden laut Schütze ein zentrales Charakteristikum einer jeden Berufspraxis. Dieser Annahme folgend schaffen die Handlungsparadoxien und -probleme nach Schütze ein zentrales Analysekonstrukt in der Erforschung beruflichen Handelns. So lässt sich bspw. über den Umgang der Professionellen mit den Handlungsparadoxien die Interaktion zwischen Professionellen und KlientInnen analysieren und entlang Professionalitätskriterien charakterisieren. Damit suggeriert Schütze, dass dem „Professionellen Handeln“ ein prozessualer Charakter immanent ist, der weder vorbestimmt noch technifizierbar ist. Einzig über die Analyse der Interaktionen zwischen den Professionellen und den KlientInnen Sozialer Arbeit lässt sich anhand der professionstheoretischen Annahmen und Befunde von Schütze somit Professionalität im beruflichen Handeln am jeweiligen Einzelfall rekonstruieren und bestimmen. Dieser handlungstheoretische Zugang von Schütze wird in der angelegten Studie geteilt, weil er eine weitestgehend deskriptive Analyse der Handlungsvollzüge, der Handlungsprobleme von Professionellen, und deren Umgang mit ihnen erlaubt. Obwohl, wie eingangs erwähnt, in der Analyse des Berufshandelns, der Fokus auf der Analyse potentieller struktureller Dilemmata und Handlungsprobleme liegt.

Der *zweite Teil* der Arbeit (Kap. 3) behandelt das Handlungsfeld der „Mobilen Arbeit mit Familien“ als einen spezifischen Tätigkeitsbereich der FIB, da die Konzepte der Handlungsfelder der FIB je nach Bundesland voneinander abweichen können (vgl. Knapp/Regenfelder, 540). Um die bereichsspezifischen Bedingungen und Handlungsanforderungen an die interviewten FamilienbetreuerInnen präzise zu erforschen und

6 Mit entweder einem Diplom in „Sozialarbeit“ oder einem Diplom in „Sozialpädagogik“ als Basisqualifikation werden in der angelegten Studie die interviewten FamilienbetreuerInnen als „Professionelle im Sozialwesen“ bezeichnet. Schützes handlungstheoretischer Ansatz hebt die Handlungsanforderungen von Professionellen aus verschiedenen Bereichen im Sozialwesen hervor.

7 Hierzu zählen: Strukturtheoretische-, Systemtheoretische-, Machttheoretische- und Interaktionistische Ansätze.

darzustellen, erschien es sinnvoll für das dritte Kapitel die internen Arbeitsgrundlagen sowie eine organisationsintern angelegte Studie als Grundlagen- und Orientierungsquelle zu verwenden. Unter Hinzuziehung von Gesetzestexten bezüglich der Jugendwohlfahrt sowie Forschungsbefunden aus dem deutschsprachigen Raum zur SPFH, wird das Handlungsfeld der MAF entlang dieses Kapitels diskutiert, so dass am Ende ein Tätigkeitsprofil zum familienbetreuerischen Handeln in der MAF erstellt werden kann.

Der *dritte Teil* (Kap. 4) behandelt sowohl das Forschungsdesign als auch den Forschungsprozess der angelegten Studie. In dem gewählten methodischen Rahmenkonzept, der „Grounded Theory“ nach B. Glaser und A. Strauss, wurzelt das eigentliche Ziel der vorliegenden Arbeit: Durch die Erforschung der Sichtweisen der FamilienbetreuerInnen sollen neue Erkenntnisse über bereichsspezifische Handlungsanforderungen und Problemaspekte professionellen Handelns herausgefunden werden. So werden qualitative Verfahren des „Interpretativen Paradigmas“ hinsichtlich ihrer Relevanz für die empirische Datenerhebung-, Analyse-, Auswertung und Darstellung erörtert und entlang der Anwendungsmöglichkeiten und Schwierigkeiten im Forschungsprozess diskutiert. Die Erkenntnisse, die sich über den Gebrauch der hier verwendeten Methoden ableiten ließen, bilden sinnbildlich den „Schlüssel“ zu den Ergebnissen der empirischen Studie (Kap. 5 der Arbeit).

Den Schluss dieser Arbeit bildet der *vierte Teil*, die Präsentation der Ergebnisse der Studie (Kap. 5). In diesem Teil werden die rekonstruierten impliziten (paradoxen) Handlungssituationen und -probleme professionellen Handelns in der MAF mit zwei unterschiedlichen Darstellungsmodi verdeutlicht: Einerseits werden situativ nachvollzogene paradoxe Problemaspekte professionellen Handelns anhand von Fallbeispielen und -analysen aus Betreuungsverläufen der interviewten FamilienbetreuerInnen, dargestellt. Andererseits wird hier problembezogen, der Blick geweitet für ein potentielles Orientierungsdilemma in der Arbeit der MAF. In beiden rekonstruierten Problemaspekten familienbetreuerischen Handelns stellt die Analyse der „Selbstsichten“ der FamilienbetreuerInnen einen zentralen analytischen Bezug dar.

2 Die „Paradoxien professionellen Handelns“ als sensibilisierendes Konzept

Auf Basis der Professionstheorie von Fritz Schütze soll hier eine Hinführung zu seinem Theorem der „Paradoxien professionellen Handelns“ (Schütze 1992, 1996, 2000, 2002) erfolgen. In Zuge des Kapitels wird dieses Konzept auf den Gegenstand der Forschungsarbeit hin, dem beruflichen Handeln von Professionellen im Sozialwesen, untersucht. In Folge einer Diskussion dieses Konzeptes wird abschließend aufgezeigt, inwiefern es in der vorliegenden Studie als Analyseinstrumentarium für die Erforschung des Berufshandelns der FamilienbetreuerInnen aus dem Handlungsfeld der MAF, genutzt wird.

2.1 Zu den Grundlagen der Professionstheorie von Fritz Schütze

Bevor nun auf das Konzept der „Paradoxien professionellen Handelns“ als spezifisches Element der Professionstheorie von Schütze näher eingegangen wird, ist der Blick auf seine grundlegenden professionstheoretischen Annahmen und Befunde⁸ zu richten.

Schütze beleuchtet in seinem professionstheoretischen Ansatz professionelles Handeln zunächst in seiner strukturellen Eingebundenheit, und zwar nicht nur im Kontext der Gesellschaft, sondern auch in den institutionellen Rahmenbedingungen. Er fokussiert in seinen Studien insbesondere die interaktionale Ebene zwischen Professionellen und den AdressatInnen professioneller Tätigkeit. Um professionelles Handeln zu erschließen, wählt Schütze für seine Untersuchungen eine mikrosoziologische Forschungsperspektive. Insofern stützt sich Schützes professionsanalytischer Ansatz auf die interaktionistische Professionsforschungstradition⁹. Für die Analyse interaktiver Prozesse professioneller

8 Diese konzentrieren sich insbesondere auf die Erforschung verschiedener Handlungsfelder der „Sozialen Arbeit“. Allerdings erhebt Schütze im Rahmen seiner Professionstheorie den Anspruch auf einen professionsübergreifenden Aussagemodus. Schützes Professionstheorie geht zum einen insbesondere aus der Zusammenarbeit mit G. Riemann und zum anderen aus der Heranziehung zahlreicher Diplomarbeiten, Dissertationen und Habilitationen, welche empirische Rekonstruktionen sozialer Handlungsfelder beinhalten, hervor.

9 Diese Forschungsströmung entspringt der Theorietradition der Chicago-Soziologie und des Symbolischen Interaktionsmus und geht vorrangig aus den Forschungsarbeiten von Everett Hughes, Anselm Strauss, Howard S. Becker und Eliot Freidson hervor.

Tätigkeiten werden mit Beginn der interaktionistischen Professionstheorie empirisch-rekonstruktiv angelegte Methoden gewählt (vgl. Helsper 2004, 303). Die im Folgenden zu erörternde Professionstheorie versteht sich als eine Weiterentwicklung bzw. weitere Differenzierung des interaktionistisch professionstheoretischen Forschungsbemühens. Diese Differenzierung passiert insbesondere, durch die Betonung der Problemaspekte professionellen Handelns.

In weiterer Folge widmet sich dieses Kapitel den „Grundlagen der Professionstheorie von Schütze“, welche meines Erachtens aus den Annahmen und Befunden von Schütze zu den „Merkmale von Profession“ und „professionellem Handeln“, hervorgehen. Dabei beziehe ich mich inhaltlich insbesondere auf die Arbeiten von Schütze (1992; 1996; 2000). Mit Blick auf das Forschungsinteresse der Arbeit werden die Inhalte dieser Studien folglich anhand von *sieben zentralen Themen* behandelt, um die Merkmale von Profession und die daraus hervorgehenden unvereinbaren Handlungsanforderungen an die Professionellen, systematisch aufzuzeigen.

a) Profession als Spiegelbild gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse

Schütze thematisiert in seinen Aufsätzen (1992, 1996, 2000) die kulturellen, sozialen und technischen Veränderungen der Gesellschaft als einflussstarke Bedingungskonstellationen für professionelles Handeln. Durch gesellschaftliche Modernisierungsprozesse unterliegen die Professionen einem permanenten Wandel. Im Zuge der Modernisierung bilden sich permanent neue Berufssparten mit neuen Wissenskonfigurationen. Somit können alte Berufssparten überholt oder eliminiert werden. Als Begründung für diesen Umstand führt Schütze überholte „Analyse- und Bearbeitungsverfahren“ an, die für die Problembearbeitung nicht den modernen Standards entsprechen (Schütze 1996, 195). Auch die „Arbeitsteilung“ zwischen den Berufsgruppen unterliegt laut Schütze einem Wandel. So können im Zuge des Modernisierungsprozesses Berufssparten durch deren höhere gesellschaftliche Anerkennung andere Berufssparten in ihrem Handlungsbereich zurückdrängen. Dies kann erhebliche Konflikte in der Arbeitsteilung verursachen (vgl. Schütze 1996, 195). Für die berufliche Orientierung der Professionellen bedeutet der permanente modernisierungstechnische Wandel schließlich eine stetige Anpassungsanforderung an die sich neu konstituierenden Strukturen und Bedingungen ihres Arbeitsarrangements.

b) Lizenz und Mandat

Im Folgenden soll der Frage nachgegangen werden, wodurch eine Profession ihre Berechtigung erhält und welche Konsequenzen diese für den beruflichen Handlungsvoll-

zug hat. In Anlehnung an Everett Hughes betrachtet Schütze eine lizensierende und mandatierende Gesellschaft als Voraussetzung für die Ausübung einer beruflichen Tätigkeit¹⁰.

„Eine Profession ist ein (...) Orientierungs- und Handlungsbereich, in welchem (...) Berufsexperten gesellschaftlich lizenzierte Dienstleistungen für ihnen per gesellschaftlichem Mandat anbefohlene Klienten bzw. Arbeitnehmer vollbringen“ (Schütze 1992, 135).

Eine Profession auszuüben bedeutet demzufolge, von der Gesellschaft einerseits eine Lizenz (Erlaubnis) zu erhalten, und andererseits ein Mandat (Auftrag) auszuführen, um die ihr „anbefohlenen“ AdressatInnen- bzw. KlientInnen in deren Problembewältigung zu unterstützen. Das „Anbefohlensein“ impliziert, dass das Wohl der KlientInnen für die BerufsexpertInnen im Vordergrund steht. Allerdings birgt es die Gefahr einer unvereinbaren Orientierungskonstellation für die Professionellen: Ihre Handlungen müssen sich einerseits am Wohl eines/r Klienten/in, andererseits am Wohl anderer KlientInnen und gleichzeitig am Wohl der Gesellschaft im Allgemeinen orientieren (vgl. Schütze 1992, 135). Beispielsweise kann sich bei der Berufstätigengruppe der „MAF“ die Orientierung am Wohl des Kindes mit der Orientierung am Wohl der Eltern oder eines Elternteils in der Zusammenarbeit als unvereinbar herausstellen. Durch das gesellschaftliche Mandat wiederum muss das professionelle Handeln an gesellschaftlichen Werten ausgerichtet sein, die in Kontrast zum „Wohl der KlientInnen“ stehen können. Die Berufstätigen müssen demnach primär die KlientInnen im Fokus ihrer jeweiligen Handlungsorientierung haben, aber auch die gesellschaftlichen Erwartungen und deren potentielle Sanktionen bei Nichteinhaltung mit bedenken. In Anlehnung an Schütze meint das „Anbefohlensein“ im „Idealfall“ mitunter einen Kontrakt zwischen BerufsexpertInnen und KlientInnen auf freiwilliger Basis (vgl. Schütze 1992, 135). Allerdings ist ebenso der Umstand zu berücksichtigen, dass KlientInnen auch zu einer Kooperation gezwungen werden können.

Weiter impliziert gemäß Schütze der Besitz eines gesellschaftlichen Mandats für eine Profession und die ihr Anbefohlenen ein unaufhebbares Macht- und Beziehungsgefälle. Schütze leitet dies von der Annahme ab, dass einer Profession, neben der Orientierung an den zentralen Werten der Gesellschaft, die Funktion zuteil wird, „knappe gesellschaftliche Güter“ und „Dienstleistungen“ (Schütze 1996, 240) zu verwalten und zu vergeben: „Schon allein durch die Zuteilung knapper Güter und Dienstleistungen hat sie partiell an der Herrschaftsausübung der Gesellschaft und ihres Staates teil (...)“ (Schütze 1996, 240). Die AdressatInnen bzw. KlientInnen beruflicher Tätigkeit sind demzufolge im

10 So wie bei Schütze findet die Bestimmung von „Mandat“ und „Lizenz“ als Professionsmerkmal sich auch in der „Merkmalstheorie“ zu Professionen wieder (vgl. dazu Schmidt 2008, 839-842).

Rahmen einer lizenzierten Dienstleistung auf das Wohlwollen der Professionellen angewiesen.

c) Organisationsrahmen

Bei Schütze (insb. 1996) stellt der organisatorische Arbeitsrahmen ein wesentliches Kernstück in der Erforschung professioneller Tätigkeit dar. In diesem Sinne richtet sich seine Aufmerksamkeit in seinen Untersuchungen größtenteils auf die sich im Rahmen einer Organisation herausbildenden „Steuerungsdirektiven“ für die Arbeitsabläufe beruflicher Tätigkeit. Die sogenannten „Steuerungsdirektiven“ (wie beispielsweise Herrschaftsgefüge, Arbeitsroutinen, arbeitsteilige Kooperationen) sieht Schütze als die Arbeitsabläufe beeinträchtigende Wirkmechanismen. Er stellt sie damit der Ausübung einer beruflichen Tätigkeit mit Einzelfallbezug gegenüber (vgl. Schütze 1996, 193).

Ein weiterer Einflussfaktor sind Schütze zufolge „Organisationskontexte“, in denen „von der Trägerorganisation hoffnungslos kurze Bearbeitungsphasen, hoffnungslos hohe Norm- Fallzahlen und hoffnungslos niedrige materielle Ressourcen aufgezwungen sind“ und solche, „welche die Autonomie und die eigenen Erkundungs- und Sinnlinien des professionellen Handelns gravierend beeinträchtigen oder unmöglich machen“ (Schütze 1996, 253).

Zusammengefasst beschreibt Schütze in seiner Professionstheorie ein Spannungsgefüge zwischen der sogenannten „Organisationsratio“ und der „Ratio des professionellen Arbeitsbündnisses“ zwischen KlientInnen und Berufstätigen. Die „Organisationsratio“ ist gekennzeichnet durch „generalisierende“ Absichten entgegen den Kernabsichten der „Ratio des professionellen Arbeitsbündnisses“, welche „ganzheitlich“, „situationsbezogen“ und „fallindividualisierend“ orientiert ist (vgl. Schütze 1996, 252).

d) Professionelle Sinnwelt

F. Schütze folgt der Annahme, dass jede Profession über eine professionsimmanente „Sinnwelt“ verfügt, die er als ein weiteres konstitutives Element professionellen Handelns betrachtet. In Anlehnung an den Sozialphänomenologen Alfred Schütz, wird die „professionelle Sinnwelt“ von Schütze als „höhersymbolisch“ angesehen, da sie „Sinnquellen“ beinhaltet, welche wiederum eigenen Sinnsphären entstammen (vgl. Schütze 1996, 190). Die „Sinnquellen“¹¹, basieren auf spezifischen wissenschaftlich sowie praktisch gewonnenen Erkenntnissen einer Profession, die für das professionelle Handeln als orientierungs-

11 Auch „Teilsinnwelten“ einer Profession genannt.

relevant erachtet werden (vgl. Schütze 1992, 135). Die Sinnquellen verfügen über die Eigenschaft, Wissen in Form von „abstrakten“ und „generellen Kategorien“ hervor zu bringen, die sich ständig verändern können. In Bezug auf die Problembearbeitung einer Profession müssen diese in konkreten Handlungs- und Interaktionssituationen transformiert und mitberücksichtigt werden (vgl. Schütze 1996, 191). Darin besteht eine besondere Anforderung an professionelles Handeln. Das professionseigene Wissen soll schließlich dazu dienen, singuläre Fälle in ihrer Komplexität situativ analysieren und bearbeiten zu können. Gleichzeitig existiert durch den Besitz einer „höhersymbolischen Sinnwelt“ auf interaktionaler Ebene zwischen Professionellen und den AdressatInnen/ bzw. KlientInnen, ein Wissensgefälle. Dies kommt in einem dadurch bedingten „Wissensvorsprung“ (ebd., 184) der Professionellen zum Ausdruck.

„Die Profession steuert ihre Interaktion mit dem Klienten bzw. Patienten durch eine besondere Interaktionsmodalität, die vom Professionellen als Verfahrensverwalter in Gang gesetzt und aufrecht erhalten wird. Innerhalb dieser Interaktionsmodalität werden Kundgaben des Klienten bzw. Patienten als >höhersymbolisch<, das heißt nicht-alltagsweltlich und nicht-unmittelbar, unter Ansehung der besonderen Wissensbestände der Profession interpretiert“ (Schütze 1996, 185).

So sind die Interpretations- und Lösungsansätze, die durch die „höhersymbolischen Sinnwelten“ hervorgebracht werden, den Laien und KlientInnen nicht sofort zugänglich. Laut Schütze zeichnet sich die Arbeit mit KlientInnen darin aus, dass ihnen diese Interpretations- und Lösungsansätze soweit nahe gebracht werden, dass sie folglich eigenständig, im Sinne einer "Selbstanalyse", agieren können (vgl. Schütze 1992, 135-136).

e) Soziobiographische Prozessstrukturen

„Das professionelle Handeln bezieht sich (...) auf komplexe biographische und soziale Prozesse in der Lebenssphäre der Klienten-Prozesse, die ihrer eigenen Entfaltungslogik folgen und mit der Logik des Professionellen-Handelns der Tendenz nach in Diskrepanz treten (Schütze 2000, 62).“

Den folgenden Ausführungen liegt die Annahme zugrunde, dass sich professionelle Tätigkeit mitunter in der Relation zur Lebenssphäre der KlientInnen konstituiert.

Die „soziobiographischen Prozessstrukturen“¹² in der Lebenssphäre der KlientInnen stellen eine zentrale Anforderung an professionelle Tätigkeit dar. Sie kristallisieren sich im

12 Die hier thematisierten „Prozessstrukturen“ nehmen zwar auch in den professionstheoretischen Auseinandersetzungen Schützes einen hohen Stellenwert ein, allerdings etablierten sich seine diesbezüglichen Annahmen und Befunde vorrangig in seinem Konzept der Erzählanalyse autobiographisch-narrativer Interviews (siehe dazu Schütze 1984).

Zuge der sogenannten „Projekt- bzw. Fallentfaltungen der KlientInnen“ heraus. Die „Projekt- und Fallentfaltungen“ folgen einer eigenen Steuerungsdynamik. Zu den Prozessstrukturen der Projekt- und Fallentfaltung zählt F. Schütze „Handlungsschemata“, „Wandlungsprozesse“, „Verlaufskurven“ und „institutionelle Ablaufmuster“ (vgl. Schütze 2000, 62-63). Diesen Prozessstrukturen wird nun vereinzelt nachgegangen, um die hierin begründeten komplexen Anforderungsbedingungen professioneller Tätigkeit aufzuzeigen:

„Handlungsschemata“ bilden die KlientInnen für die Bearbeitung bzw. Bewältigung ihrer lebenszentralen Probleme aus (vgl. Schütze 2000, 62-63). Eine zentrale Herausforderung stellt die Vereinbarkeit von Handlungsschemata der Professionellen entgegen den Handlungsschemata der KlientInnen in der Interaktion dar. Die „Wandlungsprozesse“ entsprechen Momenten der Veränderungen in Bezug auf die eigene Problembewältigung. „Es geht hierbei um ein inneres Wachstum (...), was den Klienten erlaubt, kreative Fähigkeiten zu entwickeln, die sie vorher nicht hatten (...)“ (Schütze 2000, 63). Wandlungsprozesse sind weder transparent noch vorhersehbar. Diese zu erkennen und mit ihnen umzugehen stellt eine zentrale Herausforderung für die Gestaltung der professionellen Praxis dar. Konträr zu den Handlungsschemata und Wandlungsprozessen besteht die Möglichkeit der Ausbildung von „Verlaufskurven“. Diese Verlaufskurven folgen zwar auch einer eigenen Steuerungslineie, allerdings ist diese durch eine Erleidensbetroffenheit gekennzeichnet. Die betroffene Person erlebt sich als handlungssohnmächtig. Besonders störanfällig für professionelle Tätigkeit ist die Arbeit mit KlientInnen, die handlungsmächtige Strategien zur Problembewältigung, durch eine verstärkte Ausprägung der verinnerlichten Verlaufskurvenstrukturen, unterbinden (vgl. Schütze 2000, 64). Zugleich ist die Lebenssphäre der KlientInnen durch „Institutionelle Ablaufmuster“ geprägt. D.h. sie sind an eigene Erwartungen an die Handlungs- und Verlaufsdynamik gebunden. Diese können dem Aushandlungsprozess zur Problemlösung und Zielerreichung mit den Professionellen im Weg stehen (vgl. Schütze 2000, 63).

Bezüglich der „soziobiographischen Prozessstrukturen“ erfordert professionelle Tätigkeit im Rahmen der Problembewältigung von den professionellen AkteurInnen einen umsichtigen und situationsbedingten Umgang mit den jeweiligen Steuerungslineien der KlientInnen.

f) Interaktionspostulate bezüglich der Herstellung eines Arbeitsrahmens

Um einen umfassenden Blick auf die Bestimmung professionellen Handelns nach Schütze zu gewährleisten, soll an dieser Stelle auf einen idealtypischen Arbeits- und Beziehungsrahmen zwischen Professionellen und den AdressatInnen gesondert Bezug genommen werden. Im Zuge seiner professionstheoretischen Auseinandersetzungen betrachtet

Schütze einen kommunikativ-voraussetzungsollen „Arbeitsrahmen“ beruflicher Tätigkeit als unabdingbar. Bei der Herstellung eines Arbeitsrahmens ist demnach „eine wechselseitige Sinnübereinstimmung hinsichtlich der Auffassung des zu bearbeitenden Problems“ wie auch die Herstellung einer „verlässlichen Vertrauensbasis“ von zentraler Bedeutung (vgl. Schütze 2000, 64). Schütze reflektiert dieses Beziehungsarrangement als „idealisierende Interaktionsunterstellungen“: „Diese idealisierenden Interaktionsunterstellungen sind notwendig, um überhaupt interaktiv zu handeln (...)“ (Schütze 2000, 61). Folglich gehen seine professionstheoretischen Annahmen auf eine Vorstellung von wechselseitiger Kommunikation zurück, ohne welche die berufliche Tätigkeit nicht denkbar wäre. Hinsichtlich der Problembewältigung ist professionelles Handeln somit im Idealfall immer durch vertrauensbasierte interaktive Aushandlungsprozesse zwischen den AkteurlInnen gekennzeichnet.

g) Berufsbiografische Identifizierung

Zuletzt soll in Anlehnung an Schütze, der Frage nachgegangen werden, welche Konsequenzen die Einsozialisation in eine Profession für die Ausübung einer beruflichen Tätigkeit zeitigt. „In der Berufssozialisation kommt es zur biographischen Identifizierung des Professionellen mit der Berufsratio seiner Profession und mit ihren Werten“ (Schütze 1996, 192). Sofern einer Profession ein eigener Orientierungs- und Handlungsbereich beigemessen wird, hat dies, je nach persönlicher Bedeutungszuschreibung, auch Konsequenzen für die personale Identität einer/s angehenden Professionellen. Schütze verweist in seinen theoretischen Überlegungen auf den Umstand, dass es im Zuge der Berufssozialisation zu einem Identifizierungswandel kommt. Von der personalen Identität zur „biographischen Identifizierung des Professionellen mit der Berufsratio seiner Profession und mit ihren Werten“ (Schütze 1996, 192). Je nach Ausmaß der berufsbiografischen Identifizierung der/s Professionellen wird dieser Aspekt von Schütze mitunter als problematisch diskutiert:

„Die starke biographische Berufsidentifizierung des Professionellen kann bei systematischen Schwierigkeiten im späteren Arbeitsablauf auch dazu führen, daß (sic) er vom Beruf >ausgesaugt< wird, >ausbrennt< und sich in eine zunächst schier unentrinnbar erscheinende Berufsfalle verstrickt (...) (Schütze 1996, 192).“

Die berufsbezogene Identifizierung der Professionellen stellt im Rahmen der professionsanalytischen Annahmen Schützes einen wesentlichen Gesichtspunkt dar, um auf potentielle Fehler im professionellen Handeln hinzuweisen. So kann beispielsweise der Organisationsrahmen mit seinen Steuerungsdirektiven als unvereinbar mit der beruflichen Identifizierung der Professionellen erlebt werden (vgl. ebd., 193).

Abschließend sollen nun die bislang vereinzelt diskutierten konstitutiven Merkmale von „Profession“ und „professionellem Handeln“ in ihrem Gesamtgefüge betrachtet werden. Eine verknüpfende Betrachtungsweise erlaubt ein tieferes Verstehen der Professionstheorie Schützes. So können beispielsweise Teilsinnwelten einer „höhersymbolischen Sinnwelt“¹³ durch modernisierungstechnische Veränderungen¹⁴ beeinflusst werden, indem sie selber einem Wandel unterzogen sind. Die einzelnen Gesichtspunkte stehen demnach in einem wechselseitigen Verhältnis zu einander, insofern beispielsweise auch der Rückgriff auf die Wissensbereiche professioneller Sinnwelten es ermöglicht, soziobiographische Prozesse der KlientInnen in ihren komplexen Zusammenhängen zu erfassen. Angesichts der angeführten Kernmerkmale von "Profession", aus denen unvereinbare Anforderungen für die Arbeit der Professionellen hervorgehen, aber auch aufgrund ihrer wechselseitigen Beziehungen untereinander, lässt sich bereits eine äußerst komplexe Struktur professioneller Tätigkeit erahnen.

Im Folgekapitel werden nun die „Paradoxien professionellen Handelns“ (Schütze 1992, 1996, 2000) für eine vertiefte Erschließung von Schützes Professionstheorie herangezogen.

2.2 Die „Paradoxien professionellen Handelns“

Das Konzept der „Paradoxien professionellen Handelns“ ist das Kernstück der Arbeiten Schützes (1992, 1993, 1996, 1997, 2000, 2002) und erlangt als zentrales Element seiner Professionstheorie an Bedeutung. Darin werden vor allem Kernprobleme und Schwierigkeiten professionellen Handelns behandelt. In Ergänzung zu Kap. 2.1, wo bereits auf unvereinbare Handlungsanforderungen verwiesen wurde, zielt nun dieses Kapitel auf die Erfassung der „Paradoxien professionellen Handelns“ als mögliches Analyseinstrumentarium für berufliche Tätigkeitsvollzüge ab.

Für die Berufsarbeit betrachtet Schütze die „Paradoxien“ als „eine ganze Serie von hartnäckig- unaufhebbaren Dauerproblemen im Vollzug des professionellen Handelns“ (Schütze 2000, 57), die bei der Bearbeitung von KlientInnenproblemen entstehen. Die Charakterisierung als „hartnäckig- und unaufhebbare Dauerprobleme“ impliziert, dass die Handlungsparadoxien als fester Bestandteil in der professionellen Berufsarbeit gedacht

13 Siehe dazu Punkt d)

14 Siehe dazu Punkt a)

werden. Somit sind die sogenannten „Dauerprobleme“ beruflicher Tätigkeit auf die Struktur der Professionen selber zurückzuführen. Diese Annahme als Bedingung beruflichen Handelns zu teilen, ermöglicht ein Sich-Einlassen auf die Bedeutung der paradoxen Strukturen in beruflichen Tätigkeitsvollzügen und überdies ein Verstehen, welchen Einfluss sie im Berufsalltag üben können.

Das vorliegende Kapitel erschließt das Konzept der „Paradoxien professionellen Handelns“ in drei systematischen Schritten. Dementsprechend werden nachfolgend auf Grundlage von Schützes professionstheoretischen Befunden, die „Herleitung der Handlungsparadoxien“ (durch Bezugnahme auf die „Phasen professionellen Handelns“), die definierten „paradoxalen Problemkomplexe“ und der „Umgang von Professionellen mit Handlungsparadoxien“, erörtert.

2.2.1 Phasen professionellen Handelns

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit der Herleitung der „Paradoxien professionellen Handelns“ nach Schütze (2000). Schütze liefert insgesamt zwei Erklärungen für die Herleitung der Handlungsparadoxien.

Zum Einen gehen die „Paradoxien professionellen Handelns“ nach Schütze, aus den spannungsreichen und in sich widersprüchlichen Strukturen und den „nicht-deskriptiven Voraussetzungen“ (Schütze 2000, 76) in der Berufsarbeit hervor. Mit den „nicht-deskriptiven Voraussetzungen“ verweist Schütze u.a. auf die Orientierung an Wissensgehalten der professionellen Sinnwelten sowie die Prozessstrukturen der Professionellen und KlientInnen, welche nicht direkt beobachtbar sind. Gleichzeitig müssen auch die Steuerungsimpulse der Organisationsrahmen¹⁵ gegenüber der Fallorientierung als einflussstarke, nicht unmittelbar deskriptive Handlungskontexte mitgedacht werden.

Zum Anderen stellt sich die Frage, woran die „Paradoxien professionellen Handelns“ in konkreten beruflichen Handlungsvollzügen womöglich beobachtbar sind und demnach hergeleitet werden können. Eine Antwort darauf bilden die systematischen Überlegungen Schützes (2000) zu den vier „aufeinanderfolgende Aufgabenstationen“ bzw. „Strukturierungsphasen“ beruflicher Tätigkeit, denen dieses Kapitel gewidmet ist. Entlang definierter phasenspezifischer Aufgaben- und Strukturierungsanforderungen an berufliche AkteurInnen werden die Herausforderungen professionellen Handelns hier sichtbar.

¹⁵ So wie sie Schütze (1996) als Analyseinstrumentarium der „Paradoxien professionellen Handelns“ kritisch illustriert.

In Anlehnung an Schütze (2000) beziehe ich mich nun auf die vier Phasen des Strukturierungsprozesses, um phasenspezifische Arbeitsschritte und die daran gebundenen Leistungs- und Orientierungsanforderungen beruflicher AkteurInnen aufzuzeigen.

In der *ersten* Strukturierungsphase professioneller Handlungsvollzüge wird ein Arbeitskontrakt zwischen KlientInnen und Professionellen hergestellt. Zusammen mit den KlientInnen soll in dieser Phase eine erste „Problem- und Zielorientierung“ (ebd. 86) erfolgen. „Verbunden sind damit die zentralen Aufgaben der Analyse bzw. Diagnose, der Problementfaltungsprognose, der Festlegung der Interventionsbedingungen und der Abwägung des richtigen Interventionszeitpunktes“ (ebd., 86). Die hier enthaltenen Aufgaben professioneller „Analysen“, „Diagnosen“ und „Prognosen“ resultieren aus einer Anforderung, nämlich der Orientierung und Anwendung professioneller Sinnwelten beruflicher AkteurInnen (vgl. ebd. 86).

In der *zweiten* Phase wird von den Professionellen eine vertiefte Aufmerksamkeit „auf die Dynamik der Klientenprozeßstrukturen“ (ebd. 85) eingefordert. In der Zusammenarbeit mit der/dem Klientin/Klienten zielt diese Phase darauf ab, dass sie/er als betroffene Person die Dynamiken ihrer/seiner Prozessstrukturen selber auch erkennt (vgl. ebd. 81). Aus diesem Erfordernis leiten sich die Aufgaben- bzw. Organisationsleistungen für professionelle AkteurInnen ab, wie beispielsweise die „Erfassung der biographischen Ganzheitlichkeit der Problementfaltung“ oder „das exemplarische Vormachen und Nachmachen von Problembearbeitungsweisen und deren Kritik“ (ebd. 86).

In Zuge der *dritten* Strukturierungsphase richtet sich der Blick auf die Orientierung professioneller PraktikerInnen an die „Klientenkollektive und die gesamtgesellschaftliche Mandatierungs- und Lizenzierungsinstanz“ (ebd. 84). Die Aufgabenanforderungen, die sich hieraus ergeben, beinhalten zum Einen die Klärung der Einflussnahme der sozialen Umwelt der KlientInnen, zum Anderen können die gesellschaftlichen und anschließenden institutionellen Auftragsbedingungen beruflicher AkteurInnen (wie bspw. Verfahrensvorgaben und Ressourcenzuteilung¹⁶) hier ein Strukturierungserfordernis bei der Problembewältigung der Klientin bilden.

Abschließend werden laut Schütze in der *vierten* Ausgestaltungsphase professionellen Handelns die vorhergegangenen Strukturierungsleistungen der beruflichen AkteurInnen

16 (ebd.86)

hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die Professionellen-KlientInnen-Interaktionen überprüft. Dazu ist eine „vertiefte Orientierung an den höhersymbolischen Sinnwelt(en) und an den damit gesetzten Bearbeitungsverfahren“ (ebd. 84) erforderlich, um die eigene berufliche Rolle und gesetzte Problembearbeitungsschritte zu hinterfragen.

Ein zentrales Kennzeichen der oben angeführten Strukturierungsphasen ist ihre „retrograde“ Verlaufsstruktur, im Sinne einer „zyklischen Rückbezüglichkeit“ (ebd. 88) auf die professionelle Akteurin.

„Man kann sagen, daß (sic) sich das professionelle Handeln im Zuge seiner langfristigen und tiefgreifenden Befähigung mit der komplexen Problemkonstellation der Klientensphäre – ja der Befähigung in sie – auch auf sich selber in mehreren, sich partiell zyklisch wiederholenden Steuerungsschleifen zurückwendet und dadurch eine mehrschichtige komplexe Struktur ausbildet“ (ebd. 87).

So bekommt das professionelle Handeln durch seine „Aufmerksamkeits- und Organisationsleistungen“ (ebd. 85) in der Problembewältigung und auch mit der Involviertheit in diese Probleme im gesamten Bearbeitungsprozess wiederum eine dynamische Prozessgestalt.

Insgesamt werden in jeder dieser vier Phasen spezifische Orientierungs- und Strukturierungsanforderungen an professionelles Handeln gestellt, die wiederum einzeln bei komplexen Handlungsbedingungen „paradoxe Problemkomplexe beruflichen Handelns¹⁷“ auslösen können.

2.2.2 Die „paradoxalen Problemkomplexe“

In dem vorliegenden Kapitel werden nun die von Schütze definierten „paradoxalen Problemkomplexe¹⁸“, die im Zuge der nicht-deskriptiven professionellen Handlungsvor-

17 Diesen widmet sich das nachfolgende Kapitel.

18 Erstmals 1992 skizziert Schütze „paradoxe Problemkomplexe“ in Analogie zur Charakterisierung der Sozialen Arbeit als „bescheidene Profession“. Laut Schütze kommen dadurch, dass Sozialwesenprofessionelle auf nicht selber hervorgebrachte höhersymbolische Sinnwelten in ihrem Berufsalltag zurückgreifen können, die „Paradoxien professionellen Handelns“ in diesem Arbeitsbereich besonders stark zum Ausdruck (vgl. Schütze 1992, 146). Gleichzeitig ist das Handeln von Sozialwesenprofessionellen verstärkt den Steuerungszwängen der Organisationen ausgesetzt (vgl. Schütze 1996). Auch die KlientInnenproblematiken sind im Sozialwesen äußerst komplex (vgl. Schütze 1997). Diese Umstände führen bei Schütze zu der Ansicht, dass diese Berufssparte sensibilisierend zur Klärung der

aussetzungen und der Bearbeitung der KlientInnenproblematiken in der oben angeführten Phasenfolge als Handlungsparadoxien entstehen, erörtert.

Im Jahr 2000 erstellt Schütze auf Basis der empirischen Rekonstruktionen pädagogischer Handlungsfelder zu den professionellen Handlungsparadoxien¹⁹ eine bislang aktuelle Auflistung²⁰ fünfzehn „paradoxaer Problemkomplexe“ im Sozialwesen (vgl. ebd. 78-79). Die in der Auflistung enthaltenen Problemkomplexe beruflicher Tätigkeit erheben Schütze zufolge nicht den Anspruch auf Vollständigkeit, sie können jederzeit empirisch und bereichsspezifisch angepasst und erweitert werden (vgl. ebd.).

Unter Berücksichtigung des zugrundeliegenden Forschungsinteresses dieser Arbeit, werden nun *fünf paradoxe Problemkomplexe* gewählt und erläutert.

- a) „Prognosen über soziale und biographische Prozesse der Fall-bzw. Projektenfaltung auf schwankender empirischer Basis“ (ebd. 78).

Dieses Handlungsparadoxon basiert auf der Vermutung, dass die professionellen Sinnwelten dazu Beitrag leisten, Entwicklungen und Veränderungsmöglichkeiten der KlientInnen aus dem professionellen Wissens- und Erfahrungsbestand vorhersagen zu können. Im Gegensatz dazu ist die Erstellung von Prognosen über die Prozess- und Veränderungsmöglichkeiten der KlientInnen durch die strukturelle Bedingung einer unsicheren empirischen Basis in professionellen Handlungs- und Bearbeitungsvollzügen beeinträchtigt. D.h. die Entfaltungs- und Veränderungsmöglichkeiten der Problemlagen der KlientInnen sind aufgrund ihrer jeweils komplexen Rahmenbedingungen individuell verschieden, so dass diese sich bei einem konkreten Problemfall nicht allein durch den Rückgriff auf allgemeine professionelle Kategorien vorhersagen und bestimmen lassen, „wie und in welchem Tempo sich die Problematik oder auch der Lernprozeß (sic) der Klientin im konkreten Fall entfalten wird“ (Schütze 1992, 149). Inwiefern diese Handlungsparadoxie bereichsspezifisch umformuliert werden kann, illustriert Schütze (1993) unter Anführung des Problemkomplexes für das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit mit Familien im Kontext der Jugendwohlfahrt. Während sich in dem Arbeitsbereich einer „Familienfürsorgerin“ dieses Paradoxon besonders eindringlich widerspiegelt, resultiert Schütze zu

Handlungsanforderungen und als richtungsweisend für die „Paradoxien professionellen Handelns“ auch für andere Berufssparten gedacht werden kann, weil von Sozialwesenprofessionellen ein besonders umsichtiger Umgang mit den Handlungsparadoxien erfordert wird.

19 Einzelne, in der Liste enthaltenen Problemkomplexe sind detailliert nachlesbar in den Arbeiten Schützes aus den Jahren: 1992, 1993, 1996, 1997; sowie bei G. Riemann 2000.

20 Im Anhang befindet sich die vollständige Liste

Folge hier die Handlungsparadoxie aus dem „Zwang prognostische Beurteilungen auf schwankender, prinzipiell problematischer empirischer Basis für die Entwicklung des Familiensystems gefährdeter Familien abgeben zu müssen“ (Schütze 1993, 192). Einerseits muss die Professionelle eine Vertrauensgrundlage mit den Familien herstellen, die ihr im Zuge ihrer professionellen Analyse- und Bearbeitungsverfahren einen Zugang zu den konkreten Problemen und damit das Erstellen von Prognosen ermöglicht. Andererseits stellen in diesem Arbeitsbereich die potentiellen Konsequenzen einer falschen Prognose ein erhöhtes Risiko für einen fehlerhaften Umgang mit ihnen dar.

b) „Geduldiges Zuwarten vs. sofortige Intervention“ (Schütze 2000, 78).

Diese Handlungsparadoxie bezieht sich auf einen Entscheidungsfindungsprozess der Professionellen hinsichtlich der Einschätzung eines geeigneten Zeitpunktes, der Dauer und Notwendigkeit einer professionellen Intervention während der Problembearbeitung. Dies erfordert von Seiten der Berufstätigen ein hohes Maß an Aufmerksamkeit, Beobachtung und Sich-Einfühlen in die situativen Rahmenbedingungen der KlientInnenproblematik und der eigenen „Heilungskräfte“ der KlientInnen (vgl. Schütze 1992, 150-151). Einerseits kann ein zu lang andauerndes „Zuwarten“ das Risiko einer Fehlentwicklung in der KlientInnensphäre verursachen, andererseits können zu voreilige „Interventionen“ ebenso beeinträchtigend auf die eigenen Problemlösungsstrategien der KlientInnen einwirken.

c) „Organisation als notwendiges und erleichterndes Instrument der professionellen Arbeit einerseits und als Kontrollinstanz, die einen Orientierungs- und Handlungsdruck in Richtung auf äußerliche Effektivitätskriterien erzeugt, andererseits“ (Schütze 2000, 79)

Hier konzentriert sich die Aufmerksamkeit auf die Frage, inwiefern Organisationsrahmen Handlungsdilemma verursachen und wie sie wahrgenommen werden können. Das zugrunde liegende Paradoxon impliziert auf der einen Seite, dass Organisationen eine strukturierte Bearbeitung der KlientInnenproblematik insoweit ermöglichen, sofern bspw. festgelegte Arbeitsschritte einen Orientierungsrahmen für die Berufsarbeit bilden können. D.h. dadurch dass gewisse Arbeitsschritte festgelegt oder routiniert sind, sind auch die Aufteilungen der Aufgabenanforderungen zwischen Professionellen und KlientInnen aber auch dritter (bspw. anderer MitarbeiterInnen/ ExpertInnen) ein notwendiges und erleichterndes Hilfsinstrument für die Professionellen. Dies betrifft u.a. auch den notwendigen Erfahrungs- und Wissensrückgriff bezüglich der Zuteilung gesellschaftlicher Güter (vgl. Schütze 1996, 221). Auf der anderen Seite kann die Organisation in Folge determinierender Arbeitsvorgaben derart in die professionelle Analyse- und Problembearbeitung eingreifen, dass sie von beruflichen AkteurInnen als kontrollierende Instanz erlebt wird.

Anzeichen hierfür können bspw. ein begrenzter „Kosten- und Zeitrahmen“ sein oder aufwendige Verwaltungsabläufe, die einer ganzheitlichen Erfassung der KlientInnenproblematik gegenüberstehen und primär einer zweckrationalen und effektivitätssteigernden Logik folgen (vgl. ebd. 223-224).

- d) „Orientierung an der Arbeitsteiligkeit und Expertenspezialisierung der Problemanalyse und –bearbeitung oder Orientierung am Gesamtarbeitsbogen des professionellen Handelns“ (Schütze 2000, 79)

Hier richtet sich der Blick auf die berufliche Problemanalyse, die allerdings durch erforderliche arbeitsteilige Strukturen in der Problembearbeitung aus ihrem Gesamtzusammenhang losgelöst werden kann. Die professionelle Akteurin sieht sich einerseits vor der Aufgabe der Arbeitsteiligkeit mit anderen ExpertInnen aber auch VertreterInnen der eigenen Organisation gemeinsam Verfahren zu entwickeln, die eine Analyse-und Bearbeitung der KlientInnenproblematik ermöglichen. Andererseits kann damit der Blick auf das Gesamtproblem verstellt werden. Beispielsweise indem durch die arbeitsteilige Zusammenarbeit „(...) bei der Koordination und Delegation der einzelnen Arbeitsverrichtungen (...) erhebliche Planungs-, Kommunikations- und Abstimmungsprobleme“ (Schütze 1996, 227) auftreten können. In Zuge dessen würden sich die jeweils beteiligten AkteurInnen der Orientierung am Gesamtarbeitsbogen ihrer Verantwortung entziehen (vgl. ebd. 217).

- e) „Das Adressatendilemma: Fokussierung des Professionellen auf einen einzelnen Klienten bzw. eine einzelne Klientenpartei oder Fokussierung auf das gestalthafte gemeinsame Interaktions- und Beziehungsgeflecht des Klienten“ (Schütze 2000, 79).

Das „Adressatendilemma“ illustriert Schütze (1997) an einem Beispiel der Sozialen Arbeit mit Familien. Der paradoxe Problemkomplex des Adressatendilemmas resultiert aus dem Anspruch die Problembewältigung in Orientierung am Wohl einer Klientin oder einer KlientInneneinheit (hier: Familie) auszurichten (vgl. dazu Kap. 2.1, Themenpunkt 2). Gleichzeitig muss aber die KlientInnenproblematik hinsichtlich ihrer „Verwicklung“ in „soziale Geflechte“ (Schütze 1997, 46) bei der Bearbeitung des konkreten Problems mit berücksichtigt werden. Aus dem paradoxalen Problemkomplex des Adressatendilemmas gehen Schütze zufolge in Zuge der Bearbeitungsschritte der professionellen Akteurin wiederum Strukturierungsanforderungen mit paradoxem Charakter an professionell Handelnde hervor. Wie zum Beispiel die Betrachtung der „Interaktionsstandpunkte, Sichtweisen und Interessenslagen“ (ebd. 49) der Klientin im Einzelnen gegenüber denen des sozialen Umfeldes der betroffenen Klientin. Angesichts dieses Exempels der Arbeit mit Familien illustriert der Autor besonders prägnant die paradoxen Strukturen beruflicher Tätigkeit und die dadurch bedingte Komplexität professionellen Handelns.

Zu den oben angeführten paradoxen Problemkomplexen kann zunächst festgehalten werden, dass diese im Berufsalltag permanent in Erscheinung treten. Auf Grund dessen sind die Professionellen stetig mit der Ausbalancierung dieser strukturellen Widersprüche konfrontiert.

2.2.3 Umgang von Professionellen mit Handlungsparadoxien

Im Rahmen dieses Kapitels wird die Aufmerksamkeit darauf gelenkt, wie sich in genereller Hinsicht, der Umgang von beruflichen AkteurInnen mit Handlungsparadoxien gestalten kann.

Auf Grundlage der empirischen Befunde von Schütze zu den Umgangsformen Professioneller mit den Handlungsparadoxien kann festgehalten werden, dass die Handlungsparadoxien bei den Professionellen stets „Irritationen“ bewirken. Inwieweit diese Irritationen im Berufshandeln sichtbar werden können, zeigen die Untersuchungsergebnisse von Schütze (1992; 1996; 1997; 2000) zu den „Paradoxien professionellen Handelns“. In diesen Arbeiten illustriert der Autor Neigungen von Professionellen zu Fehlern in professionellen Handlungsvollzügen. Bei ungenügender Bearbeitung bzw. Aufmerksamkeitsleistungen der Professionellen gegenüber den Problemkomplexen äußern sich die sogenannten „Fehlertendenzen“ als Begleiterscheinung zu den Handlungsparadoxien.

„Die Abarbeitung an den Paradoxien des professionellen Handelns geschieht sehr häufig fehlerhaft in dem Sinne, daß (sic) die unaufhebbaren Antinomien in den Paradoxien vom Berufsexperten nicht ausgehalten, sondern sich selbst und dem Klienten verschleiert werden“ (Schütze 1992, 138).

Im Anschluss an obiges Zitat, konzentriert sich die Aufmerksamkeit auf die Frage, worin die fehlerhaften Bearbeitungsweisen der Professionellen im Konkreten bestehen.

Die sogenannte „Verschleierung“ bzw. Unklarheit, kann sich im Zuge der Bearbeitung der Handlungsparadoxien als „fehlerhafte“ Bearbeitungsweise herausstellen. So lässt sich beispielsweise das Dilemma „Prognosen über soziale und biographische Prozesse der Fall- bzw. Projektentfaltung auf schwankender empirischer Basis“ (Schütze 2000, 78) dahingehend verstehen, dass aufgrund der widersprüchlich angelegten Struktur im Zuge der ersten Strukturierungsphase Prognosen dann „leerformelhaft formuliert“ (Schütze 1992, 138) werden. D.h. die KlientInnenproblematik wurde noch nicht ausreichend erfasst, um professionelle Prognosen über die Fallentfaltung liefern zu können.

Neben der sogenannten „Verschleierungstendenz“ führt Schütze (2000) als weitere fehlerhafte Umgangsweisen in der Berufsarbeit „Vereinfachungstendenzen“, „Tendenzen zum Vergessen der Interaktionsbasis“ und die „Tendenz zur Aushöhlung der Interaktionsreziprozität“ (ebd. 89) an.

Weiter kann der Umgang mit den Handlungsparadoxien ebenso fehlerhaft bearbeitet werden, indem die professionellen AkteurInnen das jeweilige spannungsreiche Paradoxon losgelöst und einseitig bearbeiten (vgl. Schütze 1997). Am Beispiel der Paradoxie des „AdressatInnen dilemmas“ illustriert Schütze eine erhöhte Anfälligkeit für die „fehlerhafte einseitige Auflösung“ dieser Paradoxie in der Arbeit mit Familien im Sozialwesen. Beispielsweise könnte eine Gefahr der einseitigen Auflösung des AdressatInnen dilemmas durch professionelle AkteurInnen darin bestehen, dass es bei dem Strukturierungserfordernis der Berücksichtigung der Perspektiven der Klientin und der Perspektiven des sozialen Umfeldes der Betroffenen zu einer einseitigen „Überbetonung der Wichtigkeit“ (ebd. 50) einer einzelnen Perspektive kommt (vgl. ebd. 50).

Bei gesteigerten Irritationen der Professionellen durch die Handlungsparadoxien postuliert Schütze (1996) drei verstärkende Prädispositionen bzw. Ursachenzuschreibungen für die Neigung zu „Fehlertendenzen“: Erstens resultieren diese aus der Biografie der Professionellen, weshalb beispielsweise die Professionelle auf spezielle paradoxe Problemkomplexe mit „emotionaler Ablehnung“ oder „Kadavergehorsam“ reagiert; Zweitens gehen diese aus einer „mangelhaften Ausbildung und Praxis-Einsozialisation“ in den Beruf hervor, in der die zukünftig Professionelle weder für Analyseverfahren der Profession noch für die bereichsspezifischen Handlungsparadoxien sensibilisiert wird; sowie Drittens aus enorm widersprüchlich und diffus angelegten „Organisations- und Herrschaftskontexten“ der Professionellen in der Praxis (vgl. Schütze 1996, 253).

Als Fazit zu den Tendenzen zum fehlerhaften Umgang mit den Handlungsparadoxien kann festgehalten werden, dass diese einen festen Bestandteil der Berufsarbeit bilden. Sie können bei allen strukturell widersprüchlichen Handlungsanforderungen in Erscheinung treten.

Für einen geeigneten Umgang mit den Handlungsparadoxien und den sogenannten „Fehlertendenzen“ empfiehlt Schütze einen bewussten und selbstkontrollierenden Umgang der Professionellen in Form von „systematischer kritischer Selbstvergewisserung- und reflexion“ (Schütze 2000, 90). Dieser kann beispielsweise durch Verfahren wie „Supervision“ und „regelmäßige Fallbesprechungen“ mit KollegInnen angeleitet werden

(vgl. Schütze 2000, 87). Aus dem postulierten idealtypischen selbstkritischen und selbstreflektierenden Umgang der Professionellen mit den Handlungsparadoxien, lässt sich die Vorstellung einer umfassenden „Unabhängigkeit“ der Professionellen als Professionalitätskriterium bei Schütze ableiten:

„Insgesamt gilt, daß (sic) professionelles Handeln (...) nur *dann* [Hervor. i. O.] mit sich selber identisch bleiben kann, wenn es sich die (...) virulenten einschlägigen Paradoxien professionellen Handelns deutlich vor Augen hält, die eigene Haltung und das eigene Umgehen damit selbstvergewissernd erkundet und die dadurch gewonnen Erkenntnisse zum Wohle des anvertrauten Klienten bzw. Patienten umsichtig handlungs- und selbstkritikwirksam macht“ (Schütze 1996, 214).

Abschließend ist festzuhalten, dass die „professionelle Unabhängigkeit“ somit nicht losgelöst zum professionellen Mandat, die KlientInnen in ihrer Problembewältigung ganzheitlich zu unterstützen, betrachtet werden kann. Sie besteht vielmehr in der Gestaltung eines umsichtigen Umgangs mit widersprüchlich angelegten Rahmenbedingungen und den daraus hervorgehenden Handlungsparadoxien während der Berufsarbeit.

2.3 Diskussion der Untersuchungsperspektive

Dieses Kapitel beginnt mit einer Darlegung der professionstheoretischen Anfänge und Entwicklungen. Danach erfolgt eine Auseinandersetzung mit einem weiteren sozialwissenschaftlich-professionstheoretischen Ansatz aus der aktuellen Professionsdebatte. Der Ansatz von Oevermann wird in der Diskussion vertiefend behandelt, um aufzuzeigen, wie verschieden „professionelles Handeln“ gedacht und untersucht werden kann. Im anschließenden Teil des Kapitels wird das Anliegen verfolgt, Raum für eine Auseinandersetzung mit dem professionstheoretischen Ansatz von Schütze zu liefern und zwar hinsichtlich des forschungspraktischen Gehaltes dieses Ansatzes für die angelegte Studie.

Zu Anfang wird nun der Blick geschärft für die Anfänge, Differenzierungen und Weiterentwicklungen im Rahmen der professionstheoretischen Debatte.

Einhergehend mit der Hervorbringung und Ausdifferenzierung neuer beruflicher Tätigkeitsfelder, insbesondere im pädagogischen Sektor, nimmt die sozialwissenschaftliche Beschäftigung mit professionstheoretischen Fragestellungen seit den 1960er- und 1970er

Jahren ihren Ausgangspunkt²¹ (vgl. Helsper et al 2000, 7). Waren in den Anfängen die sozialwissenschaftlichen und professionstheoretischen Debatten im Wesentlichen an einer Klärung der „Hervorbringung und Etablierung besonderer gesellschaftlicher Zuständigkeiten“ (Dewe/Otto 2001, 1399) von Berufsgruppen interessiert, so hält seit Beginn der 1990er Jahre die Beschäftigung mit der „Qualität der Zuständigkeit“ (ebd., 1400) vermehrt Einzug in die Debatte professionellen Handelns. Diese Entwicklung kündigt an, dass durch die zunehmenden Beschäftigungen mit den „Qualitäten beruflichen Handelns“ in der professionstheoretischen Debatte berufliche Handlungsfelder sowie berufliche Handlungsvollzüge im Speziellen den Kern der Forschungsinteressen bilden. „Der Fokus verschiebt sich also von der Profession als statischer, sozialstruktureller Größe hin zum *professionellen Handeln* als der dynamischen, prozessualen und akteursgebundenen Seite von Professionalität“ (Schmidt 2008, 843; Herv. i. O.). Im sozialwissenschaftlich-professionstheoretischen Diskurs nehmen neben dem „interaktionistischen Ansatz“ (in dieser Arbeit durch Schütze repräsentiert²²) außerdem „machttheoretische-, systemtheoretische und strukturtheoretische“ Forschungsansätze eine grundlegende Stellung ein (vgl. auch Helsper 2004, 303-304).

Gilt es in Zuge einer „machttheoretischen“²³ Perspektive die „Prozeßhaftigkeit, der interaktiven Strategien zur sozialen Etablierung und Durchsetzung von Professionen“ sowie die „Verschiebung von Einfluß- und Definitionssphären innerhalb von Professionen“ aufzuspüren; so zielt dieser Ansatz auf die Sicherstellung „sozialer Anerkennung“ von Professionen und dem Anspruch einer expertenhaften „Zuständigkeit“ (Combe/Helsper 1996, 11) ab. Demgegenüber weisen in der professionstheoretischen Debatte „systemtheoretische“²⁴-, strukturtheoretische- und interaktionistische“ Forschungsansätzen trotz verschiedener theoretischer Zugänge und Schwerpunktsetzungen eine Parallele auf, indem hier der Fokus auf die Erfassung der Strukturen und Logik professionellen Handelns gesetzt wird (vgl. Helsper/Krüger/Rabe-Kleberg 2000, 8; Schmidt 2008, 843). So teilen Helsper/Krüger/Rabe-Kleberg (2000) die Auffassung, dass in allen drei Ansätzen

21 Insbesondere Weber, Hughes und Parsons leiten die professionstheoretische Debatte im sozialwissenschaftlichen Diskurs ein (vgl. ebd., 7).

22 Hierauf wird im späteren Verlauf des Kapitels näher Bezug genommen.

23 Zusammenfassend dazu siehe: Daheim, H.J. (1992): Zum Stand der Professionssoziologie. Rekonstruktion machtheoretischer Modelle der Profession. In: Dewe, B./ Ferchhoff, W./ Ratdke, F.: Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen: Leske u. Budrich, S.21-36

24 Vertiefend dazu siehe: Stichweh, R. (1996): Professionen in einer funktional differenzierten Gesellschaft. In: Combe, A./ Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Suhrkamp: Frankfurt am Main, S. 49-69

mit verschiedenen inhaltlichen Schwerpunkten das gemeinsame Charakteristikum eines Strukturkerns innewohnt, welcher durch „Riskanz, Ungewißheit“²⁵, paradoxe oder antinomische Anforderungen, Fehleranfälligkeit und eine spezifische Strukturlogik gekennzeichnet ist“ (ebd., 9). Demzufolge wird hier professionelles Handeln „weder als wissenschaftlich steuerbares, noch bürokratisch lenkbares bzw. expertokratisch aus allgemeinen Regelsätzen ableitbares“ (ebd.) verstanden. Professionelles Handeln stellt sich hier „vielmehr als eigener Handlungstypus dar, dessen Spezifik gerade in prekären Vermittlungsleistungen bzw. Relationierungen zwischen verschiedenen, teilweise widersprüchlichen Handlungsanforderungen zu konzipieren ist“ (ebd.9).

Im Folgenden erscheint es sinnvoll, einen dieser drei professionstheoretischen Ansätze gegenüber dem interaktionistischen Ansatz nach Schütze, tiefergehend zu behandeln. Dazu beschäftigen sich die folgenden Erörterungen mit dem „*strukturtheoretischen Ansatz*“, repräsentiert durch Ulrich Oevermann.

Der Soziologe Oevermann begründet den „strukturtheoretischen Ansatz“ im deutschen Sprachraum. Nach Oevermann versteht sich dieser Ansatz als eine Weiterentwicklung und Ausdifferenzierung der klassischen Professionstheoriemodelle von Hughes, Marshall und Parsons (vgl. Oevermann 1996, 70). Mit der Konzeptionierung seines professionstheoretischen Ansatzes verfolgt Oevermann das Ziel eine „Theorie der Professionen in der Gestalt einer Explikation der Strukturlogik des professionalisierten Handelns“ (ebd., 71) zu formulieren. Mit dieser „Strukturlogik des professionalisierten Handelns“ nach Oevermann, befassen sich die nachfolgenden Erörterungen.

Bei Oevermann nimmt die „Krise“ eine zentrale Funktion in der Analyse professionellen Handelns ein. Infolgedessen ereignet sich laut Oevermann die Veranlassung professioneller Praxis immer dort „wo primäre Lebenspraxen mit ihren Krisen nicht mehr selbst fertig werden können und deren Bewältigung an eine fremde Expertise delegieren müssen“ (Oevermann 2009, 114). Mit der Verwendung des Begriffs der „fremden Expertise“ weist Oevermann darauf hin, dass professionalisiertes Handeln insbesondere dadurch gekennzeichnet ist, über hinreichende Lösungsstrategien und Ressourcen für die Krisenbewältigung anderer zu verfügen. Aus strukturtheoretischer Perspektive verfolgt Oevermann idealtypische Vorstellungen unter welchen Bedingungen eine professionelle Problembearbeitung gestaltet werden kann.

25 Deziert nimmt Helsper (2008) das Bestimmungsmerkmal der „Ungewissheit“ (und der damit verbundenen Riskanz) als Handlungsoption im Diskurs der pädagogischen Professionalität auf, worauf in der angelegten empirischen Studie Bezug genommen wird.

Als Kernaufgabe professionalisierten Handelns benennt er eine „stellvertretende Krisenbewältigung“ (Oevermann 1996; 2009) durch die beruflichen AkteurInnen. Daran gebunden steht im Zentrum der Aufmerksamkeit die idealtypische Idee von Autonomie. Sofern Oevermann für den Einsatz und Vollzug professionellen Handelns den Begriff der „stellvertretenden“ Krisenbewältigung verwendet, betont er hier für die professionelle Berufsarbeit das primäre Ziel, im Arbeitsbündnis die KlientInnen in die Krisenbewältigung mit einzubeziehen und dazu anzuleiten sich „maximalistisch mit ihren Eigenkräften an der stellvertretenden Krisenbewältigung zu beteiligen“ (Oevermann 2009, 117).

In welchen Schritten sich der idealtypische interventionspraktische Prozess der „stellvertretenden Krisenbewältigung“ im Konkreten gestaltet, bestimmt Oevermann (1996) anhand von zwei grundlegenden Phasen bzw. Momenten professionalisierten Handelns²⁶.

Die *erste Phase* ist im Vollzug der stellvertretenden Krisenbewältigung als eine „aktiv-praktische Entscheidung zu einer Aktion“ zu verstehen, welche „immer auch eine spontane, reflexartige, intuitiv von der Richtigkeit überzeugte EntschlieÙung ist“ (ebd. 82). Aus der Sicht von Oevermann stellt diese Phase den Moment einer „gesteigerten Praxis“²⁷ dar (vgl. ebd. 83).

In der *zweiten Phase* besteht das idealtypische Erfordernis „in der Rekonstruktion“ (ebd. 83) der praktisch erfolgten Entscheidungsbildung und des -vollzugs. Während der Rekonstruktion steht eine „problematisierende Bearbeitung von Geltungsfragen“ (ebd. 84) im Vordergrund. Hier bedarf es eines Rückgriffs auf spezialisierte Wissensgrundlagen „um Krisenkonstellationen methodisch zu simulieren und innerhalb dieser Simulation generierte, praktisch folgenreiche Krisenlösungen antizipativ zu rekonstruieren“ (ebd. 83).

Beide Phasen bzw. Momente professionalisierter „stellvertretender Krisenbewältigung“ laufen Oevermann zu Folge Gefahr, durch den Einfluss der „Routine“ in ihrem Wirkungsgehalt beeinträchtigt zu werden (vgl. ebd. 84). Zielt die stellvertretende Krisenbewältigung insbesondere in Zuge der zweiten Phase auf die Generierung von etwas Neuem durch „einfühlsame[n] Erkundungen der Besonderheiten am Einzelfall“ (May 2010, 70) ab, um

26 In Gestalt der Phasenfiguration wird sichtbar, welche Funktion dem Verhältnis zwischen „Theorie und Praxis“ in der Rolle der professionellen AkteurInnen bei Oevermann zukommt.

27 Weil bei Oevermann hier dem zweiten Moment ein höherer Bedeutungsgehalt zugeschrieben wird, lässt sich das erste Moment als „gesteigerte Praxis“ (s.o.) mit einer negativen Konnotation durch Oevermann bestimmen.

dadurch neue Kenntnisse abzuleiten, so kann der Einbezug „universalisierter Regelanwendung“ (ebd.) durch routinisiertes Handeln hervorgebracht, dem Idealkonstrukt professionalisierten Handelns gegenüberstehen. Demzufolge ist einer „Krisenbewältigung“ äußerlich, hier eine „Routine-Exekution“ (Oevermann 1996, 82). Infolgedessen lässt sich die „Strukturlogik professionalisierten Handelns“ nach Oevermann aus dem Umgang der beruflichen AkteurInnen mit dem verlaublichen Gegensatzpaar der Krisenbewältigung vs. Routine erschließen. Oevermann setzt demnach den Schwerpunkt professionalisierten Handelns auf die oben angeführte zweite Phase beruflicher Tätigkeit. „In dieser *eigenständigen Bearbeitung von Geltungsfragen* wurzelt letztlich die Strukturlogik professionalisierten Handelns“ (Oevermann 1996, 85; Herv. i. O.). Hinsichtlich der idealtypisch konstruierten Strukturlogik professionalisierten Handelns nach Oevermann lässt sich also festhalten, dass wissenschaftliche Verfahren und methodische Techniken zur Rekonstruktion und Reflexion beruflichen Handelns dazu dienen, sie sich in einer gewissen Art und Weise zu eigen zu machen und einzuüben, um der jeweiligen Lebenspraxis bzw. Krisensituation gerecht zu werden und neue Ideen zur Problemlösung zu entfalten.

Wie Schütze setzt sich auch Oevermann mit speziellen Charakteristika professionellen Handelns in dem Bereich der „Sozialen Arbeit“ auseinander. Hier stehen im Fokus seiner Betrachtungen seine Annahmen und empirischen Befunde zum „Arbeitsbündnis“ zwischen KlientInnen bzw. PatientInnen und Professionellen. Oevermann zu Folge ist dieses Arbeitsbündnis „obwohl von zentraler Bedeutung für eine wirksame und Autonomie stärkende Hilfe, von Anfang an, d.h. von seinen Ausgangsbedingungen her und erst recht in seinem praktischen Vollzug, sehr prekär und schwierig“ (Oevermann 2009, 141). Diese Annahmen darüber, veranlassen ihn Strukturprobleme für ein Arbeitsbündnis in der Sozialen Arbeit zu formulieren, wovon einige nachfolgend erörtert werden.

Zunächst erachtet Oevermann die persönlichen Eingangsvoraussetzungen von den KlientInnen Sozialer Arbeit, als problematisch. Dies ist der Fall, wenn bei den Betroffenen keine Problemsicht als Ausgangsbasis vorhanden ist. „Die Feststellung einer Notkonstellation und das Bekenntnis zu ihr, sehen wir als die einfache Voraussetzung dafür, die Hilfe der Sozialarbeit auf den Weg der Selbsthilfe zu führen“ (ebd., 132). Diese Voraussetzung trifft Oevermann zu Folge in weiten Teilen bei den KlientInnen Sozialer Arbeit nicht zu. In Verbindung dazu trägt das strukturell angelegte Spannungsverhältnis zwischen „Hilfe und Kontrolle“ wesentlich dazu bei, dass die Herstellung und Durchführung eines zur autonomen Praxis hinführenden Arbeitsbündnisses in der „Sozialen Arbeit“ verstärkt beeinträchtigt ist (vgl. ebd. 132-136). Ziel wäre ein Zugang zu sozialarbeiterischen Interventionspraxen auf freiwilliger Basis. Da dies aber in den seltensten Fällen der Realität entspricht –

deutlich veranschaulichen dies die Veranlassungen zu Interventionsmaßnahmen vor dem Hintergrund des „Kinder- und Jugendhilfe-Gesetzes“ – kommt in Oevermanns Ansatz der Praxis der Sozialen Arbeit primär eine kontrollierende Funktion zu (vgl. ebd. 133). Oevermann ist der Ansicht, dass „der Anteil von sozialer Kontrolle in der Sozialen Arbeit immer präsent“ (ebd., 139) sei. Allerdings benötigt ein professionelles Arbeitsbündnis von seinem Standpunkt her betrachtet, eine „Umschaltung“ (ebd. 134) der kontrollierenden Aspekte in Hilfsaspekte durch die beruflichen AkteurInnen. Weil die Kernaufgabe professionalisierten Handelns in den Arbeitsbündnissen Sozialer Arbeit immer eine „stellvertretende Krisenbewältigung“ bildet, ist an dieser Stelle anzumerken, dass Oevermann diese als eine „Form von massiver Hilfe“ (ebd. 139) versteht. „Durch das Selbstheilungskräfte lösende und evozierende Arbeitsbündnis wird die professionalisierte Hilfe zu einer Selbsthilfe“ (ebd. 139). Zusammengenommen erfordert ein professioneller Umgang mit strukturellen Handlungs dilemmata im Arbeitsbündnis bei Oevermann, idealtypisch, eine soweit als mögliche „Auflösung der Widersprüchlichkeit“ zwischen Hilfe und Kontrolle. Um beispielsweise den Modus der „sozialen Kontrolle“ in der Praxis der Sozialen Arbeit gering zu halten, empfiehlt Oevermann eine differenzierte personelle Aufteilung hinsichtlich der Zuständigkeiten durch Arbeitsteilungen, um eine Aufspaltung in Hilfe und Kontrollfunktionen zu erwirken. Wohingegen bei Schütze der professionelle Umgang von BerufspraktikerInnen, idealtypisch, an deren Fähigkeiten zum „Ausbalancieren beider Pole“, gemessen wird, weil beide Pole jederzeit gegeben sind.

Als nächstes konzentriert sich die Aufmerksamkeit auf die zentralen professionstheoretischen Aussagen von *Oevermann und Schütze im Vergleich*. Dazu lässt sich vorerst festhalten, dass beide Soziologen ihre Annahmen und Befunde auf Basis empirischer Forschungen querliegend zu verschiedenen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit formulieren.

Der handlungspraktische Vollzug professionellen Handelns wird bei Oevermann anhand des Zwei-Phasenmodells (s.o.) sichtbar, während er sich bei Schütze differenziert in „Strukturierungsphasen“ (Schütze 2000; vgl. dazu Kap. 2.1.1) und in genereller Hinsicht eines idealtypischen Umgangs mit den Handlungsparadoxien widerspiegelt. Während bei Oevermann die Rekonstruktion zur Reflektion als methodisches Instrumentarium für professionelle Handlungsvollzüge postuliert wird, setzt er einen Schwerpunkt auf die Generierung neuer Bezüge durch Geltungsfragen zur Ableitung interventionspraktischer Zielsetzungen. Bei Schütze vollzieht sich der idealtypische handlungspraktische Prozess demgegenüber als kontinuierliche selbstreflexive Aufmerksamkeits- und Orientierungsleistungen der Professionellen während der einzelnen Strukturierungsphasen. Mit letztlich

unterschiedlichen Akzentuierungen wird allerdings in beiden handlungstheoretischen Modellen der Schwerpunkt auf eine Ausgestaltung reflektierender Anteile im Vollzug des professionellen Handelns gesetzt, um dem Anspruch der Problemlösung der jeweiligen KlientInnenproblematik gerecht zu werden. Ausgehend von der Einzelfallorientierung steht in beiden professionstheoretischen Perspektiven die interaktionelle Zusammenarbeit mit den KlientInnen als Analyseinstrumentarium beruflicher Praxis im Zentrum der Aufmerksamkeit. Wie die theoretischen Bezüge von Oevermann zum Arbeitsbündnis in der Sozialen Arbeit verdeutlichen, bewegt sich allerdings der strukturell angelegte Widerspruch zwischen „Hilfe und Kontrolle“ gegenüber dem Postulat der „Autonomie“ in der Arbeitsbeziehung zwischen KlientInnen und Professionellen als extrem beeinträchtigend bis nahezu nicht bearbeitbar. Demgegenüber wird aus interaktionistischer Perspektive die Ansicht geteilt „dass auch unter strukturell erschwerten Bedingungen, z.B. in einem Handlungsfeld mit Kontrollaufgaben, Arbeitsbündnisse etabliert werden können, in denen Autonomie gewahrt und Handlungsfähigkeit wiederhergestellt werden kann“ (Königter 2009, 177).

Einen weiteren wesentlichen professionstheoretischen Aspekt in den beiden Theorielinien bildet die beidseitige Übereinkunft, dass „Routinen“ in generellen Zügen für das handlungspraktische Vorgehen der Professionellen einen beeinträchtigenden Einfluss ausüben. Dies gilt unabhängig davon, ob es sich dabei beispielsweise um bürokratische/ bzw. organisatorische Routinen handelt oder Routinen wie beispielsweise im einstudierten Gebrauch wissenschaftlichen-methodischen oder erfahrungsbasierten Wissens. Die Annahmen von Schütze und Oevermann zum Spannungsverhältnis zwischen den Routinen bzw. Organisationsrahmen der Institutionen, in die das berufliche Handeln im Sozialwesen eingebunden ist, gegenüber der Professionalisierbarkeit beruflichen Handelns, werden in der gegenwärtigen Professionsdebatte nicht allseits geteilt. So erhebt beispielsweise das AutorInnenteam Nadai/Sommerfeld (2005) aufgrund empirischer Befunde zu einer eigen angelegten Studie zum professionellen Handeln, Einwände gegenüber diesen Annahmen. Die AutorInnen teilen die Ansicht, dass professionelles Handeln in seinem Verhältnis zum Organisationsrahmen in beiden professionstheoretischen Ansätzen zu eng gefasst ist, weil der Organisationsrahmen als eine „monolithische starre Struktur, die dem Handeln äußerlich ist“ (Nadai/Sommerfeld 2005, 185) aufgefasst wird. Aus der Perspektive der AutorInnen lässt sich dieses Verhältnis auch umgekehrt bestimmen. So argumentieren sie „dass nicht nur die Organisation die Akteure prägt bzw. sie einschränkt, sondern umgekehrt die Akteure auch der Organisation ihren Stempel aufdrücken“ (ebd.). Offen bleibt diesbezüglich, welcher perspektivische Blickwinkel letztlich ein tieferes Verstehen beruflicher Handlungsvollzüge erlaubt. Allerdings wird in

Zuge der angeführten Kritik an den Modellen Schützes und Oevermanns sichtbar, dass der Standpunkt der/des jeweiligen Forscherin/Forschers einen wesentlichen Einfluss auf zu untersuchende Aspekte professionellen Handelns nimmt. Würde im Rahmen einer Makrostudie der Organisationsrahmen empirisch fokussiert werden, würden die interaktiven (Mikro-)Prozesse zwischen Professionellen und KlientInnen eine nachgeordnete Rolle in der Analyse einnehmen. Diese bilden bei Schütze und Oevermann aber den Kern der Untersuchungen.

Zu Ende des Kapitels soll nun das forschungstechnische *Vorgehen von Schütze in seiner Professionstheorie* in den Blick genommen werden. Dabei wird, u.a. unter Hinzuziehung von Untersuchungen basierend auf diesem Ansatz, aufgezeigt, welche inhaltlichen Fokussierungen der professionstheoretische Ansatz von Schütze erlaubt. Daran anknüpfend wird letztlich dargelegt, inwiefern das Konzept der „Paradoxien professionellen Handelns“ von Schütze im eigenen Forschungsprozess als sensibilisierendes Konzept für die Untersuchung professionellen Handelns in der MAF, herangezogen wurde.

Wie bereits im vorliegenden Kapitel markiert, nimmt Schütze im Zuge der professionstheoretischen Debatte mit seiner Professionstheorielinie eine interaktionistisch geprägte Forschungsperspektive ein. Im Kern geht sein professionstheoretischer Ansatz aus interaktionistischer Perspektive auf das Anliegen zurück „dem empirischen Tatbestand professioneller Erscheinungen in der sozialen Welt der Sozialarbeit“ (Schütze 1992, 134) gerecht zu werden. Im Konkreten versteht sich seine Hinwendung zur Analyse professionellen Handelns als eine Beschäftigung mit beruflichen Handlungssituationen und den damit verbundenen Handlungsanforderungen an die beruflichen AkteurInnen (vgl. auch Ophardt 2006, 13). Schütze begrenzt anlässlich eines interaktionistisch-professionstheoretischen Zugangs die empirische Erschließung beruflicher Praxis auf verdeckte „Fehler, die Paradoxien und die biographischen Verwicklungen des professionellen Handelns“ (Schütze 1992, 134) ein. Bei der empirischen Rekonstruktion dieser Elemente legt er großen Wert auf eine bewertungsfreie und analysierende Erfassung der im Feld vorgefundenen Standpunkte und Phänomene (vgl. ebd., 139). Sofern aus Schützes professionstheoretischer Perspektive die Betonung auf einer empirischen Rekonstruktion beruflichen Handelns liegt - mit der inhaltlichen Schwerpunktsetzung der oben genannten Themenkomplexe - bilden den Kern seiner theoretischen Befunde empirisch angelegte Analysen aus Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Hierin begründet wurzelt das Theorem der „Paradoxien professionellen Handelns“ (Schütze 1992; 1996; 2000). Daraus abgeleitet erfolgt schließlich eine Analyse beruflichen Handelns in

Anbindung an Schütze durch empirische Rekonstruktionen von „Handlungsproblemen- und paradoxien“ (Helsper/Krüger/Rabe-Kleberg 2000,8).

Als langjähriger Forschungspartner von Schütze demonstriert G. Riemann (2000), wie sich die Analyse beruflichen Handelns in Anbindung an den professionstheoretischen Ansatz nach Schütze gestalten kann. Für die Professionsanalyse des Bereiches der „sozialpädagogischen Familienberatung“ setzt er in seiner Untersuchung (2000) neben Analysen von Fallbesprechungen, qualitative Verfahren wie autobiographisch (mit KlientInnen) sowie interaktionsgeschichtlich angelegte narrative Interviews (mit KlientInnen/Professionellen) den Schwerpunkt auf die Erfassung der Kommunikations- und Beziehungsprozesse zwischen Klientinnen und Professionellen (vgl. Riemann 2000, 39-41). So wird hier ein komplexes Analysegefüge erstellt, das die Standpunkte aller beteiligten AkteurInnen für die Analyse einschließt. Demzufolge kann eine Beschäftigung mit beruflichen Handlungsproblemen und Paradoxien bei Schütze (1992; 1996; 2000) darauf angelegt sein, die situativen Handlungsabläufe und Kommunikationsprozesse der Zusammenarbeit zwischen Professionellen und KlientInnen zu untersuchen, um Einsichten zu gewinnen in eine professionelle Praxis, die den Besonderheiten des jeweiligen Falles gerecht werden kann. Damit rücken die Wirkungen der Handlungsprobleme und Paradoxien beruflichen Handelns auf die KlientInnen näher ins Blickfeld der Analyse. Ein solches Forschungsvorhaben benötigt ein komplexes Analyseinstrumentarium für die Erschließung beruflicher Praxis, wie es Riemann (2000) in seiner Studie verwendet.

Gleichzeitig erlaubt Schützes professionstheoretischer Beitrag den Blickwinkel zu schärfen auf das Erleben der Handlungsprobleme und -paradoxien durch die betroffenen beruflichen AkteurInnen (vgl. dazu Urban 2004). An diesen Gedanken anknüpfend entspringt das eigene Forschungsinteresse, das Theorem der „Paradoxien des professionellen Handelns“ nach Schütze als Referenzrahmen für die Analyse der beruflichen Praxis heranzuziehen.

Abschließend demonstrieren nachfolgend skizzierte Forschungsaktivitäten, inwiefern in der vorliegenden Studie das Theorem der „Paradoxien professionellen Handelns“ als *sensibilisierendes Konzept* genutzt wurde:

- Zuerst wurde der empirische Fokus zugeschnitten auf ein spezifisches Handlungsfeld Sozialer Arbeit, das dem „System der Hilfen zur Erziehung“ der Jugendwohlfahrt unter-

stellt ist – die Familienintensivbetreuung²⁸. Mit diesem Zuschnitt sollen bereichsspezifische Handlungsanforderungen an die FamilienbetreuerInnen präzise erfasst werden. Um das professionelle Handeln der FamilienbetreuerInnen weitestgehend zu erschließen, wurde benanntes Theorem während der Erhebung des empirischen Datenmaterials insofern „sensibilisierend“ im Forschungsprozess verwendet, weil es die Idee beinhaltet, „Handlungssituationen und -vollzüge“ der beruflichen AkteurInnen, zu erfragen.

- Zweitens wurden aufgrund der Beschaffenheit der methodologischen Anlage²⁹ der zugrundeliegenden Studie, die empirischen Daten nach der subjektiven Relevanz der Forschungssubjekte, auf Vorkommnisse von Handlungsproblemen und –paradoxien, geprüft. Für eine Explikation der erhobenen Handlungsprobleme und –paradoxien orientiert sich die Analyse der empirischen Daten an den benannten Handlungsparadoxien durch Schütze- mit bereichsspezifischer Differenzierung.
- Drittens wurden die theoretischen Annahmen und Befunde von Schütze zur Bestimmung von „Professionalität“ im Umgang mit Handlungsproblemen, im Zuge der Auswertung der empirischen Daten mitberücksichtigt.

28 Näher dazu: Kap. 3

29 Dazu: Kap. 4.1

3 Das Handlungsfeld der „Mobilen Arbeit mit Familien“

Das vorliegende Kapitel verfolgt das Ziel, das Handlungsfeld der MAF erst einmal weitestgehend deskriptiv zu erfassen, bevor im Zuge der empirischen Studie die subjektiven Sichtweisen der FamilienbetreuerInnen auf ihr Handlungsfeld thematisiert werden.

Zu Beginn dieses Kapitels ist festzuhalten, dass die Berufsbezeichnungen „SPFH“ und „FIB“ als Oberbegriffe für das Handlungsfeld der „MAF“ unterschiedlich verwendet werden. „SPFH“ stellt in Deutschland die flächendeckende Berufsbezeichnung für das betreffende Handlungsfeld dar. In Österreich hingegen hat sich keine einheitliche Benennung hierfür durchgesetzt. Es wird zwar in Fachkreisen häufig synonym verwendet mit „SPFH“, allerdings ist in Österreich durch die historische Verankerung des Handlungsfeldes (siehe dazu Kap. 3.1) die Bezeichnung „FIB“ eine ebenso verbreitete Berufsbezeichnung. Andere Begriffe, die das Handlungsfeld in Österreich beschreiben - wie beispielsweise „Sozialpädagogische Familienintensivbetreuung“ - deuten auf keine einheitliche Berufsbezeichnung in Österreich hin. Sofern nun im vorliegenden Kapitel der Begriff „SPFH“ verwendet wird und damit die beruflichen AkteurInnen als „FamilienhelferInnen“ benannt werden, beziehe ich mich auf Publikationen aus dem bundesdeutschen Sprachraum. Als Abgrenzung demgegenüber werden die Termini „FIB“ und „FamilienbetreuerInnen“ synonym für den österreichischen Raum und somit für die beruflichen AkteurInnen der „MAF“ verwendet.

Um das Tätigkeitsfeld der „Mobilen Arbeit mit Familien“ hinreichend zu erfassen, ist im Vorfeld anzumerken, dass sich meine Ausführungen auf die bereichsinternen „Arbeitsgrundlagen“³⁰ des öffentlichen Jugendwohlfahrtsträgers stützen. Unter Heranziehung weiterer Dokumente, wie beispielsweise eine institutionsinterne Studie³¹ und For-

30 In: Amt für Jugend und Familie (2004): Mobile Arbeit mit Familien. Arbeitsgrundlagen. Stadt Wien. Unveröffentlichte Arbeit

31 Diese Studie (Walter/Friedlmayer 2005) bezieht sich auf den Erhebungszeitraum 2003-2004 und basiert auf den Ergebnissen einer Bestandsaufnahme zu der Beziehungszufriedenheit der MAF-MitarbeiterInnen, den zuweisenden SozialarbeiterInnen und den KlientInnen in der Zusammenarbeit. Mit dem methodischen Mittel der Befragung (insg. wurden 103 Betreuungsfälle der MAF erhoben) wurden die AkteurInnen bezüglich verschiedener Aspekte ihrer Zusammenarbeit befragt und mit statistischen Verfahren auf Übereinstimmungen

schungsberichte zur „Sozialpädagogischen Familienhilfe“³² als zusätzliche Quellen, werden die bereichsspezifischen Handlungsstrukturen und Anforderungen der Berufsständengruppe pointiert behandelt.

3.1 Entstehungskontext

Eingangs richtet sich der Blick auf die Entstehung der Hilfeform der „Familienintensivbetreuung“ im Kontext zu den Anfängen der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ in Deutschland.

Den Ausgangspunkt der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ bildet ein Reformdiskurs der Sozialen Arbeit Ende der 60er Jahre in Deutschland. Vor dem Hintergrund der damaligen „Kritik am etablierten Heimweisen“ und der Forderung nach einer „Reduzierung von Fremdplazierungen von Kindern“ (Helming et al 1999, 7) werden Denkanstöße zu neuen ambulanten Einrichtungen der Jugendhilfe geliefert. Begründet wird die „Sozialpädagogische Familienhilfe“ in Deutschland durch den Verein „Berliner Gesellschaft für Heimerziehung“, welcher Ende der 70er Jahre die ersten Einsätze von FamilienhelferInnen veranlasst hat. Allerdings wird diesem Bestreben ein vorläufig „pragmatischer Charakter“ zugeschrieben, da sich die FamilienhelferInnen vorrangig auf die Haushaltsführung konzentrieren und die Arbeit u.a. von nicht vollständig ausgebildeten Fachkräften (StudentInnen) durchgeführt wird (vgl. ebd., 7). Mit der Anstellung von FamilienhelferInnen beim Jugendamt in Berlin-Kreuzberg wurde das Konzept der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ als Vorläuferkonzept dieser Hilfeform für den deutschsprachigen Raum schließlich fundiert und etabliert (vgl. Knapp/Regenfelder 2004, 538).

Die Entstehung eines Pilotprojektes in fünf Wiener Bezirken zur Familienintensivbetreuung führte in Österreich (1987) zur Konzeptualisierung einer ähnlichen Hilfeform wie der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ in Deutschland. Mit der damaligen Bestimmung dieser Hilfeform als „eine Form öffentlicher und ambulanter Hilfe für Familien“, ist dieses

geprüft. Die Studie beinhaltet einen hohen Anteil der MAF-MitarbeiterInnen, da sich insgesamt 91 % der MAF MitarbeiterInnen als Untersuchungspersonen zur Verfügung gestellt haben. Aus diesem Wissen heraus, sind die im Verlauf des Kapitels angegebenen Prozentsätze für diese Arbeit richtungsweisend.

32 Da das Arbeitsgebiet der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ in Deutschland zwar konzeptionell von dem Wiener Modell abweicht, aber in seinen Grundzügen d.h. professionelle Orientierung, Zielvorgaben und vergleichende Aufgabenanforderungen beinhaltet, sind Forschungsberichte zu diesem Feld im Rahmen der Arbeit mit einzubeziehen.

Berufsfeld allerdings in seinen Anfängen weitestgehend unspezifisch definiert (vgl. Walter/Friedlmayer 2005, 8). So wie in Deutschland ist das übergeordnete Ziel der Familienintensivbetreuung in Österreich die Reduzierung der Fremdunterbringung durch eine alternative Hilfemaßnahme. Knapp und Regenfelder (2004) zu Folge wurde das Konzept der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ aus Deutschland im Rahmen des Pilotprojektes zur „Familienintensivbetreuung“ in modifizierter Form auf die „Wiener Verhältnisse“ angepasst (vgl. 539). Mit der erfolgreichen Etablierung des Wiener Modells wird diese Hilfeform seither österreichweit als ambulante Erziehungshilfe angeboten, allerdings mit bundeslandspezifischen Schwerpunktsetzungen (vgl. ebd., 540).

3.2 Rechtliche Situierung

In diesem Kapitel wird die rechtliche Situierung der Hilfemaßnahme der „Mobilen Arbeit mit Familien“ abgebildet. Aus der rechtlichen Perspektive kann festgehalten werden, dass der Einsatz der Fachkräfte der „Mobilen Arbeit mit Familien“ im Rahmen der „Unterstützung der Erziehung“ im Kontext der Jugendwohlfahrt erfolgt. In Österreich, so ist festzuhalten, obliegt die Umsetzung des „Bundesgesetzes betreffend die Jugendwohlfahrt“ (JWG, BGBl. Nr. 161/1989) den neun Bundesländern. Von den „Allgemeinen Bestimmungen“ des JWG ausgehend, soll im Anschluss anhand des „Wiener Jugendwohlfahrtsgesetzes“ (Wr JWG, LGBl. Nr. 36/1990) die Maßnahme der „Unterstützung der Erziehung“ im Speziellen in den Blick genommen werden.

Im Rahmen der „Allgemeinen Bestimmungen“ werden durch den § 2 Abs. 1-3 JWG (BGBl. Nr. 161/1989 idF BGBl. I Nr. 53/1999) die Aufgaben und Einsatzberechtigungen der Fachkräfte der Jugendwohlfahrt im Bereich der „Familie und öffentlicher Jugendwohlfahrt“ normiert. Die Aufgabe der Fachkräfte der JW besteht laut § 2 Abs. 1 JWG darin, „die Familie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in der Pflege und Erziehung Minderjähriger zu beraten und zu unterstützen“ (ebd.). Ein Augenmerk liegt hier auf den beratenden und unterstützenden Funktionen der Professionellen. In § 2 Abs. 2 und 3 JWG steht das Thema der Kindeswohlgefährdung und die damit verbundene Handlungsberechtigung der beruflichen AkteurInnen im Vordergrund. Der Gesetzgeber versteht hier unter dem Begriff der Gefährdung insbesondere die Anwendung von Gewalt als Erziehungsmittel und die Zufügung von körperlichem oder seelischem Leid. Die Fachkräfte der Jugendwohlfahrt sind bei der Feststellung einer solchen Situation handlungsberechtigt, um das Wohl des Kindes zu gewähren. Allerdings darf die Fachkraft „in familiäre Bereiche und Beziehungen nur insoweit eingreifen, als dies zum Wohl des Minderjährigen notwendig ist“ (ebd.).

Als nächstes sollen die Bestimmungen zu der „Fachlichen Ausrichtung“ der MitarbeiterInnen der JW berücksichtigt werden. § 6 JWG (BGBl. Nr. 161/1989 idF BGBl. I Nr. 53/1999) normiert in den Abs. 1 und 2 einerseits, dass die im Rahmen der JW handelnden AkteurInnen eine entsprechende fachliche Ausbildung vorweisen müssen. Zudem wird dem Jugendwohlfahrtsträger die Aufgabe zu Teil, die „erforderliche“ Fortbildung und Supervision für die Mitarbeiter zu gewährleisten. Wie sich die Möglichkeiten der Inanspruchnahme von Supervisions- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die Mitarbeiter der JW in der Berufspraxis gestalten sollen, wird im JWG nicht explizit bestimmt. Da die Umsetzung des Bundesgesetzes den Ländern obliegt, soll an dieser Stelle das Wr JWG hinsichtlich der Inanspruchnahme von Supervision und Fortbildungen durch die Fachkräfte (Ausbildung in Sozialarbeit/Sozialpädagogik) der JW in Wien herangezogen werden. Hier ist im Rahmen des § 6 Abs. 12 Wr JWG (LGBl. Nr. 36/1990 idF LGBl. Nr. 35/2001) von rechtlicher Seite das Verfahren der Supervision für alle Bedienstete vorgesehen, insbesondere während einer „Einschulungsphase“ oder bei der „Übernahme besonderer Aufgaben“. Auch die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Aus- und Fortbildung der Professionellen des JW wird hier im Rahmen des § 6 Abs. 9 Wr JWG bestimmt.

Aus der Darstellung der gesetzlichen Lage zu dem Handlungsfeld der „MAF“ geht hervor, dass dieses weder unter der gängigen Berufsbezeichnung noch unter dem Oberbegriff der „Familienintensivbetreuung“ oder der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ dezidiert angesprochen wird. Das Handlungsfeld der FIB bildet allerdings eine Maßnahme im System der „Hilfen zur Erziehung“. Vor dem Grundsatz der „Hilfen zur Erziehung“ soll laut Gesetzesgeber stets „die jeweils gelindeste noch zum Ziel führende Maßnahme“ getroffen werden. Innerhalb des Systems der „Hilfen zur Erziehung, findet sich das Handlungsfeld der MAF in den gesetzlichen Regelungen zur „Unterstützung der Erziehung“ wieder. Gemäß § 32 Wr JWG (LGBl. Nr. 36/1990 idF LGBl. Nr. 09/2007) wird die „Unterstützung der Erziehung“ durch den Jugendwohlfahrtsträger (Magistrat der Stadt Wien) nach einer schriftlichen Vereinbarung mit den Erziehungsberechtigten eingeleitet und durchgeführt, wobei immer das „Wohl des Minderjährigen“ für die Ausübung der professionellen Tätigkeit als orientierungsrelevant gilt. Die „Unterstützung der Erziehung“ soll vor allem dazu dienen, die Voraussetzungen für die Erziehung des Minderjährigen in der eigenen Familie zu verbessern (§ 33 Abs. 1). Diese Form der Erziehungshilfe enthält nach § 33 Abs. 2 Z 1-5:

„die Beratung der Erziehungsberechtigten und des Minderjährigen, die Förderung der Erziehungskraft der Familie, besonders auch zur Durchsetzung der gewaltlosen Erziehung, die Förderung und Entwicklung des Minderjährigen, die Betreuung des Minderjährigen in Gruppen,

die Betreuung des Minderjährigen und dessen Familie nach der Entlassung aus der vollen Erziehung“ (LGBl. Nr. 36/1990 idF LGBl. Nr. 09/2007)

Somit zielt die Tätigkeit der Fachkräfte der „Mobilen Arbeit mit Familien“ laut den Gesetzestexten auf ein breites Angebotsspektrum an Beratungs-, Betreuungs- und Förderungsangeboten für Minderjährige und ihre Familien ab.

3.3 Betreuungsanlass/ KlientInnen

Dieses Kapitel behandelt die Veranlassung des Arbeitsbereiches und zudem die Problemereignisse der KlientInnengruppe der MAF im Speziellen.

Aus den vorher beschriebenen rechtlichen Bestimmungen geht bereits hervor, dass der Jugendwohlfahrtsrührer nach einer Abklärung zur Kindeswohlgefährdung berechtigt ist, Maßnahmen der „Unterstützung zur Erziehung“ zu veranlassen. In der Regel erfolgt diese Anordnung der „Mobilen Arbeit mit Familien“ durch diplomierte SozialarbeiterInnen (DSA) der Regionalstellen des Dezernats „Soziale Arbeit mit Familien“ des Jugendamtes. Demnach sind die KlientInnen der MAF im Rahmen der „Unterstützung der Erziehung“ betreute Familien. Bezüglich der Vereinbarung und Veranlassung der Familienintensivbetreuung durch die „Unterstützung der Erziehung“ lässt sich vorab anmerken, dass die „Freiwilligkeit“ der Familien zwar formell gegeben, allerdings ungewiss bleibt, „inwieweit AdressatInnen im Kontext einer drohenden Fremdunterbringung des Kindes (...) Möglichkeiten besitzen, die Hilfe abzulehnen“ (Hofgesang 2001, 530).

Walter/ Friedlmayer benennen in ihrer Studie (2005) drei zweckgebundene Gründe der Inanspruchnahme des Betreuungsangebotes der MAF durch die SozialarbeiterInnen des Jugendamtes. Demzufolge erfolgt die Inanspruchnahme einerseits zur „Abwendung einer weiteren Gefährdung“, andererseits „während oder unmittelbar nach einem Aufenthalt des Kindes in einem Krisenzentrum“ oder bei einer „Rückführung des Kindes bzw. der Kinder aus dem Bereich der Fremdunterbringung (Heim, Wohngemeinschaft) in die Familie“ (Walter/Friedlmayer 2005, 10).

Neben den zweckgebundenen Anlässen werden in dieser Studie weitere Angaben bezüglich der gängigen Anzeichen für Probleme der KlientInnen der MAF getroffen. Folgende „Problemereignisse“ der KlientInnen der MAF werden hier dezidiert angeführt:

„Körperliche Gewalt am Mj. [Minderjährigen], Psychische Gewalt am Mj., Sex. Missbrauch an Mj., Vernachlässigung des Mj., Verwahrlosung des Mj., Schul-/KTH [Kindertagesheim] Proble-

me, Entwicklungsprobleme, Gewalt zwischen Erw., Partnerschaftsprobleme, Scheidung/Trennung, Alkohol-/Suchtgiftmissbrauch, Trauma, soziale Isolation, Erziehungsüberforderung, Psychische Krankheit, Behinderung, Finanzielle Probleme, Wohnungsprobleme, Arbeitsplatz-Arbeitslosigkeit, Straffälligkeit, Migrationsproblematik (...)“ (Walter/Friedlmayer 2005, 10)

Zusammengenommen beziehen sich die einzelnen Problemaspekte zum Einen auf familiäre Kommunikationsstrukturen (wie beispielsweise gekennzeichnet durch Gewalt in der Erziehung oder Erziehungsüberforderung), zum Anderen auf die Familienstruktur (bspw. Scheidung/ Trennung). Andere benannte Problemeinflüsse können unter den Kategorien Lebensverhältnisse (siehe Finanz-, Wohnungs-, Arbeitsplatzprobleme) und individuelle Problemlagen (vgl. dazu „Trauma“) und Probleme mit anderen Institutionen (Schul- und Kindertagesheimprobleme) zusammengefasst werden. Einzeln betrachtet oder in gebündelter Gestalt sind die Ausgangsprobleme der betroffenen KlientInnen äußerst komplex und vielfältig. Anzumerken ist hier, dass im Rahmen der oben angeführten Studie laut statistischen Angaben³³ die häufigsten Problemaspekte der KlientInnen aus den Anlässen der „Erziehungsüberforderung“, „Schul- und KTH Probleme“ und „Entwicklungsprobleme“ resultieren (vgl. Walter/Friedlmayer 2005, 10).

Zusammenfassend zeichnen sich durch die angeführten Problemlagen der betroffenen KlientInnengruppen „familiäre Krisensituationen“ ab, die den Ausgang der zeitlich beschränkten Bearbeitung durch die beruflichen AkteurInnen bilden.

3.4 Rahmenbedingungen

In diesem Kapitel erfolgt eine Erörterung der äußeren Rahmenbedingungen des Arbeitsbereiches der „MAF“. Nach der Darlegung der fachlichen Ausrichtung der Professionellen wird hier ein Schwerpunkt auf die Anbindung an das Jugendamt, die zeitliche Struktur und arbeitsteilige Kooperation der Familienintensivbetreuung gesetzt.

Zu Beginn ist festzuhalten, dass die Darlegung der *fachlichen Standardaspekte* aus der Perspektive des Anstellungsermächtigten erfolgt und so dann unter Heranziehung von

33 Diese Daten beziehen sich auf den Erhebungszeitraum 2004-2005 der Studie durch Walter/Friedlmayer (2005). Anzumerken ist an dieser Stelle, dass bei der SPFH in verschiedenen Bundesländern auch FamilienhelferInnen ohne diese Grundausbildung tätig sind (vgl. dazu die Bestandsaufnahme des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2010): <http://www.bmfsfj.de/Publikationen/spfh/5-Arbeitsbereiche-und-fragen-der-qualifikation/5-2-fragen-der-qualifikation.html>)

Forschungsergebnissen für eine erfolgreiche Familienintensivbetreuung dargestellt wird. Die Grundausbildung der FamilienbetreuerInnen der MAF bildet ein Diplom in Sozialarbeit oder Sozialpädagogik. Einer Bestandsaufnahme der Institution zu Folge hat die Mehrheit der Fachkräfte eine sozialpädagogische Ausbildung³⁴. Von Seiten des Jugendwohlfahrtsträgers wird für den Einstieg in das Berufsfeld eine einschlägige Berufserfahrung empfohlen. Nielsen/Nielsen/Müller (1986) ziehen nach einer Bestandsaufnahme zur SPFH in Deutschland bezüglich der Einstellungsvoraussetzungen für FamilienhelferInnen die Bilanz, dass eine erfolgsversprechende Familienhilfe einer Fachkraft bedarf, die über „hinreichende Lebens- und Berufserfahrungen im sozialpädagogischen Bereich“ verfügt und beim Einstellungsverfahren Kompetenzen wie „Kontakt- und Kooperationsbereitschaft“ mitbringt, als auch das notwendige „Wissen über die eigenständige Methode der Sozialpädagogischen Familienhilfe“ offenbart (Nielsen et al 1986, 213). Diese Kriterien als Einstellungsanforderungen definiert, finden in der aktuellen Fachdebatte im deutschen Sprachraum großen Anklang. Neben diesen Anforderungen verfügen die Angestellten dieser Berufssparte, abgesehen von ihrer Grundausbildung, größtenteils über ein zusätzliches methodisches Repertoire durch Zusatzausbildungen wie beispielsweise aus dem psychotherapeutischen Bereich. Aus den gesetzlichen Bestimmungen zur Anordnung des Verfahrens der Supervision (siehe Kap. 3.2) geht bereits hervor, dass für die beruflichen AkteurInnen dieses Verfahren als arbeitsbegleitende Unterstützung vorgesehen ist und je nach Bedarf beansprucht werden kann. Die Option der Inanspruchnahme von Supervision durch die FamilienbetreuerInnen stellt von Seiten des Arbeitgebers eine Ressource zur Erhöhung der Arbeitsqualität dar. In der Fachdebatte zur SPFH wird aufgrund der Komplexität des Arbeitsbereiches „die Bereitschaft zur Supervision seitens der FamilienhelferInnen (...) als Bestandteil von Professionalität angesehen (...)“ (Helming et al 1999, 121; Herv. i. O.). An diesen Gedanken anknüpfend sollte die Supervision im Idealfall durch eine externe SupervisorIn von Seiten des Arbeitgebers bereitgestellt werden, damit sich die FamilienhelferInnen „ohne Angst vor arbeitsrechtlichen Konsequenzen tiefer und unbelasteter auf die Beratung/Reflexion einlassen können“ (Helming et al 1999, 114). Aus den Rahmenbedingungen zur fachlichen Ausrichtung der Professionellen geht bereits hervor, dass in dem Handlungsfeld der FamilienbetreuerInnen selbstreflektierende Verfahren, wie das der „Supervision“ eine wesentliche Rolle für eine gelungene Durchführung der Tätigkeit spielen muss.

Bezüglich der *strukturellen Anbindung* des betreffenden Berufsfeldes gibt es unterschiedliche Anstellungsmöglichkeiten und organisatorische bzw. fachliche Verortungen. Das

34 Im Jahr 2004 haben von der untersuchten Gruppe 77,9 % eine Ausbildung in Sozialpädagogik (vgl. Walter/Friedlmayer 2005, 25).

bedeutet, die Fachkräfte der Familienbetreuung in Österreich können entweder bei einem Freien Jugendwohlfahrtsträger (Verein) oder bei einem Öffentlichen Jugendwohlfahrtsträger (Jugendamt) mit eigenem Fachdienst angestellt sein. Die Fachkräfte der „MAF“ stehen in einem Anstellungsverhältnis bei einem öffentlichen Jugendwohlfahrtsträger ohne eigenen Fachdienst. Fachlich und räumlich sind die Fachkräfte der MAF beim Dezernat „Soziale Arbeit mit Familien“ des Jugendamtes angebunden. Anlässlich dieser Situierung als Rahmenbedingung für die Ausübung der beruflichen Praxis der FamilienbetreuerInnen, befinden sich Forschungsergebnisse aus dem deutschsprachigen Raum dieses Modell der strukturellen Anbindung als besonders problematisch für die Ausübung der Tätigkeit. So teilen ForscherInnen zur SPFH die Auffassung, dass bei einer derartigen strukturellen Anbindung „(...) die Frage der Unabhängigkeit des Teams von den hoheitlichen Aufgaben zu stellen“ (Helming et al 1999, 106) ist. Demnach kann sowohl aus der Perspektive der KlientInnen als auch aus der Perspektive der Fachkräfte eine derartige Anbindung an das Jugendamt einen möglichen Konflikt zwischen Hilfe- und Kontrollauftrag bewirken. Nielsen/Nielsen/Müller (1986) empfehlen diesbezüglich „eine Beschäftigung bei einem Träger, der organisatorisch vom Jugendamt ähnlich entfernt ist wie die Familienberatungsstellen“ (213), um geeignete Rahmenbedingungen für die Durchführung der Tätigkeit der FamilienhelferInnen zu schaffen.

Im Folgenden richtet sich die Aufmerksamkeit auf die *Zeitstruktur* für den Betreuungsverlauf. Charakteristisch für die Tätigkeit der FamilienbetreuerInnen ist der Betreuungsverlauf innerhalb eines zeitlich begrenzten Rahmens. Das Ausmaß der Gesamtdauer der Betreuung variiert in der Regel bis zu zwei Jahren, allerdings kann die Betreuungszeit in Ausnahmefällen auch über einen längeren Zeitraum erfolgen. Laut statistischen Angaben einer internen Forschungsstudie beträgt die häufigste Gesamtdauer der Betreuung zwischen sieben und zwölf Monaten (vgl. Walter/ Friedlmayer 2005, 11-12). Im Folgenden soll durch die Einteilung in Arbeitsphasen der Betreuungsprozess in Kürze nachskizziert werden. Die Arbeitsphasen³⁵ beziehen sich auf die Kommunikationsstrukturen und die Regelungen der Zusammenarbeit zwischen DSA- und MAF-MitarbeiterInnen und den KlientInnen als Rahmenbedingung.

Nach einer Fallübergabe durch die Auftraggeberin an eine Fachkraft der MAF erfolgt der Betreuungsbeginn im Rahmen eines „Erstgesprächs“ zwischen MAF-MitarbeiterInnen, der zuständigen SozialarbeiterIn und den KlientInnen. Hierin werden Grundlagen der Rah-

35 Die Phasenfolge entstammt den formellen Richtlinien der „Arbeitsgrundlagen“ (Amt für Jugend und Familie 2004).

menbedingungen und Gestaltungsmöglichkeiten der Betreuung³⁶ sowie Anliegen, Erwartungen und Beendigungsbedingungen der Beteiligten diesbezüglich besprochen. Gleichzeitig erfolgt hier eine Aufklärung der Arbeitsteilung und Zuständigkeiten zwischen MAF und der zuständigen Sozialarbeiterin (vgl. Amt für Jugend und Familie 2004, 5). Zusammengenommen dient das Erstgespräch einer Klärung des Problems und einer konkreten Zieldefinierung.

Die „Erste Arbeitsphase“ (ebd., 5) beläuft sich auf einen dreimonatigen Zeitraum, die nach eingehender Beobachtung durch die Fachkräfte und dem Herstellen eines Arbeitsbündnisses in der Betreuung mit einem Bilanzgespräch zwischen den zuständigen MitarbeiterInnen und KlientInnen beendet wird. Neben dem Bilanzgespräch soll zur Beendigung dieser Phase auch ein Bericht verfasst werden und zwar „unter Einbeziehung der Familie“ (ebd., 7).

Die sogenannte „Hauptphase“ der Betreuung ist zeitlich nicht festgelegt. „Die Dauer der Betreuung wird zwischen den Beteiligten vereinbart und kann bei Bedarf verlängert oder verkürzt werden“ (ebd., 5). Der Abschluss der Betreuung erfolgt wiederum im Rahmen eines „Bilanz- und Abschlussgespräches“ aller Beteiligten, sofern „die vereinbarten Ziele erreicht sind bzw. das Wohl der Kinder ausreichend gewährleistet ist bzw. die Volle Erziehung- ohne absehbare Rückführung- erforderlich wird bzw. diese Form der Betreuung nicht mehr zielführend ist“ (ebd., 6).

Mit der Beendigung der Betreuung ist die Erstellung eines „Abschlussberichtes“ zur Betreuung durch die beruflichen AkteurInnen der MAF vorgesehen (vgl. ebd., 7).

Zuletzt ist festzuhalten, dass in einem halbjährlichen Kontinuum „Zwischenbilanz-Gespräche und Berichte“ (ebd., 7) als kommunikative Rahmenbedingung zwischen allen beteiligten AkteurInnen erfolgen und transparent gemacht werden sollen.

Aus den zeitlichen und kommunikativen Rahmenbedingungen des Betreuungsverlaufs lässt sich die arbeitsteilige Struktur zwischen den fallführenden SozialarbeiterInnen (DSA) und den MAF-MitarbeiterInnen bereits bestimmen. Sichtbar wird allerdings auch, dass durch die hohe Einbeziehung der KlientInnen während des Betreuungsprozesses, diese Struktur wegen der Anzahl der am Prozess beteiligten Personen durch eine *Triade* (DSA-MAF-KL) gekennzeichnet ist. Das vernetzte Arbeiten innerhalb dieser Triade stellt ein bedeutsames Spezifikum des Handlungsfeldes von FamilienbetreuerInnen dar.

36 Im Zuge des nachfolgenden Kapitels wird in Analogie zu den Arbeitsansätzen der Berufstätigengruppe das „Setting“ näher bestimmt.

Im Folgenden konzentriert sich die Aufmerksamkeit darauf, wie das vernetzte Arbeiten in diesem Dreiecksgeflecht aus den drei Positionen heraus (DSA-MAF-KL) bewertet werden kann. Somit richtet sich der Blick auf die durch Walter/ Friedlmayer (2005) erhobene Studie über die Zusammenarbeit in dieser Triade. Den Schwerpunkt dieser Untersuchung bildet die Erhebung der Zufriedenheit in der Zusammenarbeit. Durch die Befragung hinsichtlich der einzelnen Aspekte, die beispielsweise die Angaben der Beteiligten bezüglich ihrer Einschätzung der eigenen Entscheidungsanteile beinhaltet, schlussfolgern die VerfasserInnen hinsichtlich der drei verschiedenen Perspektiven über die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit zum jeweils anderen des Beziehungsgeflechts folglich:

„Man kann also sagen, dass professionelle HelferInnen [hier: MAF-DSA] die Zusammenarbeit mit anderen professionellen HelferInnen innerhalb eines Falles besser beurteilen als mit den KlientInnen. KlientInnen beurteilen wiederum die Zusammenarbeit mit der MAF (...) besser als mit ihren zuweisenden SozialarbeiterInnen“ (Walter/Friedlmayer 2005, 117).

Es werden zwar unterschiedliche Standpunkte der untersuchten Personen sichtbar, aber angesichts der statistischen Ergebnisse weisen diese nur eine geringe Signifikanz auf. Die Zufriedenheit mit dem Angebot der MAF im Allgemeinen, wird nach dieser Bestandsaufnahme von allen Beteiligten am Beziehungssystem als signifikant hoch eingeschätzt.

Nielsen/Nielsen/Müller (1986) widmen sich der Frage, welche Rahmenbedingungen für die Ausgestaltung der Arbeit in diesem Dreiecksgeflecht im Idealfall berücksichtigt werden sollen. Aufgrund ihrer empirischen Befunde empfehlen sie bei der Zusammenarbeit zwischen zuständiger SozialarbeiterIn und FamilienhelferIn die Einhaltung folgender Richtlinie: „Bei der Zusammenarbeit zwischen Bezirkssozialarbeiter und Familienhelfer sollte das besondere Vertrauensverhältnis zwischen Familienhelfer und Familie respektiert und die Mitteilungen der Familie an die Familienhelfer sollten im Allgemeinen als vertraulich gekennzeichnete betrachtet werden“ (Nielsen et al 1986, 214).

3.5 Tätigkeitsprofil der Professionellen

Ausgehend von den Aufgaben- und Zielvorgaben der Familienintensivbetreuung sowie der Darstellung der Arbeitsansätze der Berufstätigengruppe, liegt im vorliegenden Kapitel der Schwerpunkt auf der Darlegung der Besonderheiten des Handlungsfeldes.

3.5.1 Aufgaben und Ziele

Bereits die verschiedenen Problemanlässe der KlientInnen (siehe Kap. 3.3) beinhalten ein breites Spektrum an Problemlagen, wie beispielsweise Probleme bei der Kommunikation innerhalb der Familie oder Probleme aufgrund ihrer Lebensverhältnisse, so dass die Gestaltung der Betreuung mit verschiedenen Schwerpunktthemen erfolgt.

Zusammengenommen umfassen die Aufgabengebiete der FamilienhelferInnen und -betreuerInnen zum Einen „lebenspraktische Aufgaben“ (wie bspw. Hilfestellungen bei Wohn- und Arbeitssituation), zum Anderen die „Arbeit am innerfamiliären Beziehungs- und Erziehungssystem“. Bei der zuletzt genannten Arbeitsform handelt es sich bspw. um professionelle Hilfestellungen und Klärungen der unterschiedlichen Interessen und Bedürfnisse oder Ängste der einzelnen Familienmitglieder und der Veränderung rigider Kommunikations- und Beziehungsmuster in der Familie. Die Arbeit der SPFH/ FIB kann inhaltlich auch auf die Bearbeitung und Unterstützung bei Partnerschaftskonflikten angelegt sein. Bei sozialen und materiellen Problemlagen der KlientInnen nehmen die FamilienhelferInnen/FamilienbetreuerInnen eine vermittelnde und aufsuchende Tätigkeit zur Herstellung zusätzlich hilfreicher Kontakte wahr (vgl. Hofgesang 2001, 531; Knapp 2003, 380-381).

Hinsichtlich der rechtlichen Kernzielsetzung im Kontext der Jugendwohlfahrt, nehmen die FamilienhelferInnen für die Problembewältigung ihrer KlientInnen in ihrer Arbeit Beratungs-, Betreuungs-, Unterstützungs- und Hilfsfunktionen ein, um ihren Auftrag zu erfüllen, nämlich die „Voraussetzungen für die Erziehung des Minderjährigen in der eigenen Familie zu verbessern“ (§ 33 Abs. 1 Wr JWG). Sowohl von rechtlicher Seite her betrachtet, als auch aus dem Erfordernis der „zeitlichen Begrenzung“ und den „Orientierungsanforderungen im Zuge der Arbeitsansätze“ (siehe dazu Kap. 3.5.2) des Handlungsfeldes, resultiert das pädagogische Leitprinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ als Handlungsgebot. Illustrieren lässt sich dieses Gebot durch folgende Darlegung der Zielsetzung des Betreuungsangebotes durch das Jugendamt:

„Ziel dieser sehr intensiven Betreuungsform ist es, mit den Familien nachhaltige Verhaltensänderungen zu erarbeiten und auf diese Weise eine Beendigung der Kindesgefährdung zu erwirken. Die Familie wird dabei unterstützt, vereinbarte Ziele zu erreichen und bald wieder unabhängig von professioneller Hilfe zu leben“ (Amt für Jugend und Familie, Jahresbericht 2009).

Damit ist das handlungspraktische Kernziel³⁷ der Familienintensivbetreuung formuliert, wonach die Teilziele in der Betreuungsarbeit daraufhin ausgerichtet sind, allerdings in Orientierung an den jeweiligen Fall. „Prozesse in der Sozialpädagogischen Familienhilfe [als auch der Familienintensivbetreuung] orientieren sich eindeutig am jeweiligen Einzelfall“ (Nielsen et al 1986, 188). Diesbezüglich widmet sich das nachfolgende Kapitel den zugrundeliegenden Arbeitsansätzen der FamilienbetreuerInnen, weil sich darin die bereichsspezifischen Orientierungshaltungen und Leistungsanforderungen in professionellen Handlungsvollzügen widerspiegeln.

3.5.2 Arbeitsansätze

Da die Fachkräfte der „Mobilen Arbeit mit Familien“ über verschiedene Zusatzqualifikationen und Ausbildungen verfügen, ist in diesem Handlungsfeld eine große Spannbreite verschiedener methodischer Vorgehensweisen in beruflichen Tätigkeitsvollzügen vorhanden. Im deutschsprachigen Raum verfolgen die einzelnen Arbeitsansätze für diesen Arbeitsbereich verschiedene Schwerpunktsetzungen (vgl. Helming et al 1999; Knapp 2003).

Um die bestimmenden Arbeitsansätze der „MAF“ aufzuzeigen, orientieren sich die folgenden Ausführungen an den Richtlinien im Rahmen der Arbeitsgrundlagen (Amt für Jugend und Familie 2004) der Institution. Aus den Vorgaben der „Arbeitsgrundlagen“ zeichnet sich ein „ziel-, prozess-, lösungs-, konflikt-, bzw. ressourcenorientiert[es]“ Arbeitsvorgehen ab (ebd., 2), welches nachfolgend skizziert wird, um einen Eindruck von den professionellen Grundhaltungen, die damit verbunden sind, zu gewinnen.

a) Ressourcen- und lösungsorientierter Ansatz

Als zentrale Orientierungsquelle beinhaltet die Tätigkeit der MAF einen „*Ressourcen und lösungsorientierten Ansatz*“. Ressourcenorientierung als Leitprinzip ist charakteristisch für das Feld der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ im Allgemeinen. Unter „Ressourcen“ werden in diesem Zusammenhang „persönliche, materielle, familiäre und außerfamiliäre“ (Bundesministerium für Familie, Frauen, Senioren und Jugend 2010) Möglichkeiten der KlientInnen zusammengefasst. In diesem Ansatz wird davon ausgegangen, dass die

37 Inwiefern das Ziel der SPFH der „Hilfe zur Selbsthilfe“ ein handlungsleitendes Moment in der SPFH impliziert, illustriert Schattner (2007): Zur SPFH, „die eigenständiges Handeln fördern will (...) gehört (...) auch ein Menschenbild, das ein Bedürfnis nach Eigenaktivität und Verantwortung beinhaltet. Ein bestimmtes Menschenbild erlaubt zwar noch nicht, daraus das konkrete Handeln abzuleiten, es gibt aber eine Richtung an und es kann ein Maßstab der Praxis sein (...)“ (Schattner 2007, 606).

KlientInnen bzw. KlientInneneinheiten (Familien) in ihrer Lebensführung über ausreichende Kompetenzen und Potentiale („Ressourcen“) verfügen, die in krisenhaften Situationen lediglich beeinträchtigt sind. Das Vorgehen der FamilienintensivbetreuerInnen zielt daher auf ein Wahrnehmen und Stärken der Ressourcen in der Familienbetreuung ab:

„Kern einer qualifizierten Sozialpädagogischen Familienhilfe ist es, sozial benachteiligten Familien im Gemeinwesen und innerfamiliär den Zugang zu materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen, die oft »verschüttet, eingeschränkt durch innere und äußere Barrieren, unerkannt oder vernachlässigt« (Nestmann 1999, S.131) sind, zu ermöglichen“ (Helming 2001, 548).

Daran anknüpfend wird aus dieser Sichtweise im Sinne einer „Lösungsorientierung“ den KlientInnen die Fähigkeit zugeschrieben, eigene Lösungsstrategien auch in krisenhaften Situationen zu entwickeln. So wird bei einer Ressourcen und -lösungsorientierten professionellen Grundhaltung der Akzent auf ein positiv angelegtes Menschenbild gesetzt. „Ressourcenorientierte Sozialarbeit will (...) nicht ausschließlich auf die Schwächen und Defizite von Klienten sehen und diese korrigieren, sondern an den Stärken ansetzen“ (Krause/Peters 2006, 177). Als professionelle Grundhaltung erachtet dieser Ansatz eine „Achtung“ und „Respekt“ gegenüber den KlientInnen als notwendig, um die Fähigkeiten derer zu erkennen (vgl. Helming et al, 1999). Mit der Orientierung an den Ressourcen und Lösungsstrategien der KlientInnen ist dieser Arbeitsansatz eng mit dem Ziel dieser Berufssparte verknüpft, Veränderungen bei den KlientInnen einzuschätzen und andernfalls anzuleiten.

b) Zielorientierter Ansatz

Die Zielorientierung im Betreuungsprozess bildet die Grundlage für die Zusammenarbeit mit den KlientInnen. Weil die Zielformulierungen für die Betreuung von Seiten der Institution gegenüber denen der Familie im Betreuungsverlauf variieren können, bildet die Arbeitsaufgabe der „MAF“ die Herstellung einer gemeinsamen Basis zwischen den „Wünschen der Familien“ einerseits und den „Erwartungen der Institution“ andererseits (Knapp 2003, 379). So bilden „vor allem transparente Zielformulierungen und Zielüberprüfungen die Voraussetzungen, um eventuelle Diskrepanzen und Missverständnisse zu vermeiden“ (ebd.).

c) Konflikt- bzw. Problemzentrierter Ansatz

Dieser Arbeitsansatz steht in direktem Zusammenhang zum Ausgangspunkt der Betreuung, in dem die Familien aufgrund der Feststellung einer krisenhaften Situation KlientInnen der Familienintensivbetreuung werden. Dieser Arbeitsansatz erfordert eine konfliktorientierte Vorgehensweise. Hier ist die Aufgabe der BetreuerInnen, der Ursache des

Problems nachzugehen, um damit die Zusammenhänge der krisenhaften Situation nachvollziehen zu können. (vgl. Knapp 2003, 380).

d) Prozessorientierter Ansatz

Dieser Ansatz beinhaltet die Orientierung am Einzelfall der Familiendynamik durch die Professionellen. In dem Ansatz werden die Entwicklungsgänge innerhalb der Familie fokussiert. Die KlientInnen geben die Geschwindigkeit vor, in Zuge derer sie die Problembewältigung und damit verbundenen Veränderungen bewerkstelligen können. Je nach Bedarf und Situation zielt dieser Ansatz auf eine gezielte Förderung und Unterstützung der KlientInnen, „die ein soziales Zusammenleben in den Familien ermöglichen und erleichtern“ (Helming et al 1999, 93). Der Blick richtet sich somit auf die Förderung und Unterstützung durch ein angepasstes Herstellen günstiger Bedingungen, seien es innerfamiliäre Ressourcen, die gestärkt werden müssen, oder außerfamiliäre (wie andere Institutionen, soziale Netzwerke), die miteinbezogen und bereitgestellt werden müssen.

Charakteristisch für die Tätigkeit einer Familienintensivbetreuung und der Sozialpädagogischen Familienhilfe sind die flexiblen Rahmenbedingungen für den Betreuungsprozess, das „*Setting*“. „Dieses Setting darf nicht starr sein, sondern muß (...) Raum für flexibles Arbeiten bieten, da jede Sozialpädagogische Familienhilfe die speziellen Bedingungen einer einzelnen Familie einbezieht (...)“ (Helming et al 1999, 223). Somit findet die Anordnung des Settings unter Berücksichtigung der jeweiligen Situation im Betreuungsprozess und der jeweiligen Bedürfnisse der KlientInnen statt (vgl. Amt für Jugend und Familie 2004, 6). Durch das „Setting“ werden der Ort, die Dauer/Frequenz der Betreuung sowie die Beteiligung verschiedener AkteurInnen im Betreuungsverlauf bestimmt.

Die Kontakte zu den KlientInnen können demnach:

- in der Wohnung und dem sozialen Umfeld der KlientInnen oder am jeweiligen Standort der MAF stattfinden
- bezüglich der Frequenz und Dauer der Kontakte variieren
- unter Beteiligung verschiedener Personen der KlientInnengruppe passieren (bspw. Mj./ Eltern/ Ein Elternteil)
- in Einzel oder Co-Betreuung erfolgen (vgl. Amt für Jugend und Familie 2004, 6; Helming et al 1999, 223).

In der Regel finden die SPFH und die FIB durch eine einzelne Betreuungsperson statt. Die Option, die Betreuung der KlientInnen in Zusammenarbeit mit einer/einem Kollegen/

Kollegin durchzuführen, wird von den Arbeitgebern unter Vorbehalt bereitgestellt. Anlässe für eine Co-Betreuung können beispielsweise „sehr wirre[n] Familienstrukturen“ (Helming et al 1999, 299) sein. Auch die Co-Betreuung kann zeitlich flexibel im Zuge des Betreuungsverlaufs eingesetzt werden (vgl. ebd.). Wie bereits in der Phasenfolge des Betreuungsprozesses erörtert, erfolgt die Festlegung des Settings in Übereinkommen aller am Betreuungsprozess beteiligten AkteurInnen und kann je nach Bedarf im Verlauf der Betreuung verändert werden.

Zusammengenommen geht aus den Arbeitsansätzen und der Gestaltungsmöglichkeiten des Settings hervor, dass die Tätigkeit der beruflichen AkteurInnen ein hohes Ausmaß an Orientierung am Erfordernis der jeweiligen Situation und den gegebenen Bedingungen (siehe: inner- und außerfamiliäre Ressourcen) der KlientInnen aufweist.

3.5.3 Professionelle Handlungsanforderungen in einem komplexen Tätigkeitsfeld

Das vorliegende Kapitel beginnt mit einem Resümee zu den Spezifika des Tätigkeitsfeldes der MAF. Darauf folgt eine Akzentuierung der bereichsspezifischen Handlungsanforderungen an die FamilienhelferInnen/FamilienbetreuerInnen in beruflichen Handlungsvollzügen.

Folgende Annahmen und Befunde führen zu dem Schluss, dass das Handlungsfeld der MAF aufgrund bereichsspezifischer Merkmale durch eine „hohe Komplexität“ gekennzeichnet ist:

Zum *Ersten* verweist der gesetzliche Auftrag: „Die „Unterstützung der Erziehung“ soll vor allem dazu dienen, die Voraussetzungen für die Erziehung des Minderjährigen in der eigenen Familie zu verbessern“ (§ 33 Abs. 1 Wr JWG), auf die Herstellung und Absicherung des Wissens aus professionellen Sinnweltbezügen,³⁸ um dieser Zielsetzung gerecht zu werden. Dazu rückt in den Fokus der intensiven Betreuungsarbeit bei der Sicherstellung des Kindeswohls, eine gesamte Familie. Um diesem Ziel näher zu kommen, beinhal-

38 Diesbezüglich umfassen laut Hansbauer (2001) im gesamten System der „erzieherischen Hilfen“ die Wissensbereiche der Professionellen: „Kenntnisse über theoretische Modelle körperlicher Reifung und kognitiv-seelischer Entwicklungsprozesse von Kindern und Jugendlichen“; „Kenntnisse über verschiedene Handlungsmethoden und Evaluationsverfahren sowie über organisatorische Planungs- und Entwicklungsstrategien“; „Kenntnisse über institutionelle Strukturen des Jugendhilfesystems, über soziale Dienste, das differenzierte Leistungsangebot und über administrative Abläufe in diesem System“; „Kenntnisse über rechtliche Grundlagen der eigenen Arbeit (...) und der daraus abzuleitenden Verfahrensregeln“ (Hansbauer 2001, 368-369).

tet die Tätigkeit der FamilienbetreuerInnen ein umfassendes Aufgabenspektrum als Unterstützungsangebot. Zum *Zweiten* halten die AdressatInnen beruflicher Tätigkeit eine hohe Problemvielfalt bereit, die es im Zuge der praktischen Arbeit mit variierenden Handlungsaufträgen zu bearbeiten gilt. *Drittens* erlauben die institutionellen Ablaufmuster einen Einblick in die relationale Zusammenarbeit zwischen Jugendamt (DSA)- und MAF-KlientInnen, worin sich die Berufstätigkeit der Professionellen nicht losgelöst und unabhängig von ihrer Zusammenarbeit mit den jeweils anderen Beteiligten betrachten lässt (vgl. auch Walter/Friedlmayer 2005). *Viertens* bilden sich aus dem Leitsatz der Einzelfallorientierung die Arbeitsansätze der Professionellen heraus, wodurch die professionelle Problembearbeitung bereits im Vorfeld durch Ungewissheit gekennzeichnet ist. Neben den hervorgebrachten Aufzählungen sind die qualifikatorischen Voraussetzungen, die die beruflichen AkteurInnen in ihre Arbeit mit einbringen, zu berücksichtigen. Auf Basis einer Grundausbildung bildet das Vorhandensein von etwaigen Zusatzausbildungen aus dem therapeutischen Bereich bei den Professionellen die Mehrheit. Hieraus leiten sich potentiell verschiedene Schwerpunktsetzungen bei praktischen Tätigkeitsvollzügen ab, die kein vereinheitlichendes Bild auf die Ausrichtung der praktischen Arbeit erlauben.

Einhergehend mit dem Vorhandensein der komplexen Muster beruflicher Tätigkeit, die sich aus den angeführten Punkten ergeben, werden nun die im Handlungsfeld begründeten Handlungsanforderungen an die FamilienhelferInnen bzw. FamilienintensivbetreuerInnen in ihrer Vielfalt aufgezeigt. Um die „*Handlungsanforderungen*“ zu erfassen, geraten zuerst insbesondere wissenschaftliche Annahmen und Befunde zu den bereichsspezifisch erforderlichen „*Handlungskompetenzen*“³⁹ der FamilienhelferInnen bzw. FamilienbetreuerInnen in den Fokus der Aufmerksamkeit.

Wenn sich der Blick auf „idealtypische Handlungskompetenzen“ für FamilienhelferInnen und -betreuerInnen richtet, wird eingangs die Frage nach der Herleitung dieser gestellt, d.h. welchen Annahmen folgen die Befunde zu den Kompetenzen? Laut Helming/Schattner/ Blüml (1999) sind die sogenannten „Basiskompetenzen“ ein Kennzeichen des Handlungsfeldes, das darauf angelegt ist, mehr als in anderen Berufssparten, „nach dem Erfordernis der jeweiligen Situation handeln zu können“ (Helming et al 1999, 96; Herv. i. O.). Die professionellen Kompetenzen sind daher prozessorientiert angelegt. Wie

39 Die hier erfolgte Umlegung des Begriffs der „Handlungsanforderung“ zu „Handlungskompetenz“ stützt sich auf folgende definitorische Festlegung: Professionelle Handlungskompetenz entfaltet sich durch die „Fähigkeit zur Bewältigung unterschiedlicher Anforderungen in beruflichen Arbeitssituationen“ (Dewe et al 1986, 235 zit. nach Hansbauer 2001, 366).

eingangs erwähnt, ist die Ausgangssituation der Berufstätigengruppe vorab durch eine einzelfallbedingte Ungewissheit gekennzeichnet. Die Aufgabe der FamilienhelferInnen/ FamilienbetreuerInnen besteht im Kern darin, ihre Handlungskompetenz angepasst an die jeweilige Situation zu entwickeln und nicht darin „nach vorgefaßten Plänen zu agieren“ (ebd.; Herv. i. O.). Zugleich postuliert das AutorInnenteam, dass sich die professionellen Kompetenzen nur innerhalb „geeigneter Arbeitsbedingungen (Helming et al 1999, 96)“ bzw. Rahmenbedingungen entfalten können, die ihren Ausgangspunkt in der institutionellen Bereitstellung von Unterstützungsangeboten für die berufliche Tätigkeit beinhalten. Die nachfolgenden Erörterungen zu den handlungsfeldspezifischen Anforderungen an die beruflichen AkteurInnen orientieren sich an vier idealtypischen professionellen Handlungskompetenzen der FamilienhelferInnen, welche durch das AutorInnenteam (Helming/ Schattner/ Blüml 1999) postuliert werden, und unter Heranziehung weiterer Forschungsbefunde diesbezüglich ergänzt und erweitert werden:

- 1) Lösungsorientiertes und Ressourcenorientiertes Denken (Helming et al 1999, 97).

Wie in Kapitel 3.5.2 erörtert, ist die zentrale Orientierungsquelle für die Arbeit mit den KlientInnen ein „Lösungs- und Ressourcenorientierter Arbeitsansatz.“ Die Aufgaben der FamilienhelferInnen entstehen aus dem Erfordernis des Wahrnehmens und Erkennens und schließlich der Zuschaltung inner- und außerfamiliärer Ressourcen. Dafür benötigen die Professionellen eine Übung darin, sich „auf die Offenheit realer Situationen einzulassen“ und ein „Verstehen und Zuhören“ der Äußerungen der KlientInnen (Woog 1998, 182). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Arbeitsansatz „in der sozialen Arbeit, die mit Defiziten/ Schwierigkeiten/ Problemen zu tun hat als Ausgangspunkt ihres Tätigwerdens, keineswegs selbstverständlich“ ist, verlangt er zum Anderen „Übung“, wie beispielsweise in der Wahrung der „Achtung“ und des „Respektes“ gegenüber den Familien (Helming 2001, 551). Das Üben des Einhaltens der jeweiligen Haltungsleistungen als professionelle Fähigkeiten bilden demnach die Basiskompetenzen für eine erfolgreiche Arbeit mit den Familien.

- 2) Strukturiertes Handeln in Balance mit dem Einlassen auf den eher diffusen und chaotischen Alltag“ (Helming et al 1999, 97).

Diese „Basiskompetenz“ der beruflichen Tätigkeit der Professionellen spiegelt die Anforderung wieder, in dem Umfeld der betroffenen KlientInnen⁴⁰ unter erschwerten Bedingungen professionelle Hilfestellung und Unterstützung zu leisten. Diesem Erforder-

40 Sofern als Setting der Ort des häuslichen Umfeldes der Familie gewählt wurde.

nis liegt ein widersprüchlicher Anforderungscharakter zugrunde, der in der bereichsspezifischen Fachdebatte unter den Termini professioneller „Nähe vs. Distanz“ vertiefend betrachtet wird. „Ohne den Schutz eines institutionellen Rahmens ist es in der Privatsphäre der Familie besonders schwierig, eine Balance zwischen persönlicher Nähe und professioneller Distanz zu halten“ (Hofgesang 2001, 532). Die Arbeit mit den Familien erfordert ein gewisses Maß an persönlicher Nähe, um einen Zugang zu den KlientInnen und somit Vertrauen zu ihnen herstellen zu können. Demzufolge folgert A. Woog (1998) auf Basis ethnographischer Befunde für eine erfolgreiche Familienhilfe, dass der Aufbau von Vertrauen von Seiten der KlientInnen zu den Professionellen eine wichtige „Grundbedingung für alltagsorientiertes pädagogisches Handeln ist“ (Woog 1998, 187). Andererseits benötigen FamilienhelferInnen im häuslichen Umfeld der KlientInnen ebenso eine professionelle Distanz, um beispielsweise „nicht als >billige Arbeitskräfte< missbraucht oder als >gute FreundInnen< vereinnahmt zu werden“ (Hofgesang 2001, 532). „Die ständige Nähe zu der Familie, die Tatsache, auch in der Familie zu sein, wenn es keine aktuellen Probleme gibt, erschwert es vielen Familienhelfern, ihre Rolle in der Familie zu definieren“ (Nielsen et al 1986, 195).

- 3) „Fähigkeit zu Selbstreflexion und Selbstevaluation, zur Hypothesenbildung und- überprüfung, zum Verwerfen der eigenen Hypothesen“ (Helming et al., 97)

Diese Anforderung resultiert aus dem prozessorientierten Charakter des Handlungsfeldes. Wie bereits im Zuge der fachlichen Ausrichtung der Berufsgruppe festgehalten, wird in betreffendem Handlungsfeld eine hohe selbstreflexive Ausrichtung der beruflichen Tätigkeit für notwendig erachtet. Hansbauer (2001) verweist dezidiert auf die Bedeutung der „Reflexivität“ als „Schlüsselkategorie pädagogischen Entscheidens und methodischen Handelns“ (ebd., 364) hin. Für den gesamten Bereich der „erzieherischen Hilfen“ extrahiert er vier Aspekte bzw. Gegenstände zur Reflexion in beruflichen Prozessen:

So wird z. B. die Bereitschaft zur „Reflexion über die eigene Person“ (ebd., 364) der Berufstätigen für berufliche Handlungsprozesse als unabdingbar bestimmt. „Da in der Sozialen Arbeit immer die Person das Medium des Handelns ist, werden persönliche Motive, Empfindungen, Ängste, Vorlieben und Abneigungen, d.h. alles was den/die SozialarbeiterIn als Person, unabhängig von seiner Berufsrolle charakterisiert, auch in der Berufsausübung wirksam“ (ebd.). Als einen weiteren Gegenstand der Reflexion führt Hansbauer den in beruflichen Handlungsprozessen zu bearbeitenden „Fall“ (ebd.) an, d. h. alles, was den Fall betrifft bzw. er beinhaltet, wird im Zuge einer professionellen Reflexion darüber für ein tieferes Verstehen der biographischen und interaktionellen

Handlungen der KlientInnen als relevant betrachtet. Weiter kann die Reflexion entweder vor oder nach professionellen Handlungsvollzügen für eine Neudefinierung der Ziele und methodischer Schritte wirksam werden (vgl. ebd.). Sie kann also bereits im Vorhinein einen antizipierenden hilfreichen Aspekt für das weitere Vorgehen enthalten, oder auch im Nachhinein Rückschlüsse über Schwierigkeiten thematisch beinhalten, die für das weitere Vorgehen orientierungsrelevant sind. Gleichzeitig lassen sich durch selbstreflexive Haltungen die „strukturellen Rahmenbedingungen pädagogischen Handelns“ (ebd., 365) erschließen. Diese in beruflichen Handlungsprozessen hinsichtlich ihrer „Angemessenheit“ (ebd., 365) durchgehend zu hinterfragen, ist ein notwendiger Bestandteil der Kernkompetenzen der beruflichen AkteurInnen. Festgehalten werden kann hier, dass die Bereitschaft zur Selbstreflexion und –evaluation auf verschiedenen Ebenen eine umfassende Anforderung an die FamilienhelferInnen bzw. BetreuerInnen beinhaltet. Damit einher geht der Bedarf zur permanenten Hypothesenbildung, aber auch –überprüfung, wie sie Helmer et. al (1999) als idealtypische Basiskompetenz für FamilienhelferInnen bestimmen.

- 4) „Kooperationsfähigkeit und Aushandlungskompetenzen in viele Richtungen, sei es in der Zusammenarbeit mit der Familie, mit anderen Institutionen (besonders dem Jugendamt/ASD), mit einem Team, einer SupervisorIn oder in Bezug auf Co-Arbeit usw.“ (Helming et al 1999, 97).

Da die FamilienhelferInnen/FamilienbetreuerInnen in ihrer Funktion viele vermittelnde Aufgaben wahrnehmen, wie bspw. Hilfestellungen beim Zugang zu anderen institutionellen Netzwerkangeboten oder in der arbeitsteiligen Kooperation mit dem Jugendamt und den KlientInnen, erfordert die Tätigkeit eine hohe Kooperationsbereitschaft mit allen Beteiligten im System. Aufgrund der Annahme, dass die Art und Weise der professionellen Vermittlung „(...) das Verhalten der Familienmitglieder [beeinflusst] und erleichtert“ (Rothe 1999, 10), kann diese „Basiskompetenz“ der beruflichen AkteurInnen für das Handlungsfeld als zielführend definiert werden.

In Ergänzung zu den oben angeführten Basiskompetenzen, erachten Nielsen/ Nielsen/ Müller (1986) folgende Eigenschaften und Fähigkeiten der FamilienhelferInnen für eine erfolgreiche Familienhilfe als notwendig. Dazu zählen „(...) Belastbarkeit, Dialogfähigkeit, Konfrontationsfähigkeit, Zuverlässigkeit, Durchsetzungsfähigkeit und neben all diesen Eigenschaften muß (sic) der Familienhelfer es aushalten, allein in der Familie zu arbeiten“ (Nielsen et al 1986, 195). Aufgrund der empirischen Befunde des AutorInnenteams, dass im Handlungsfeld die Gefahr einer „Überforderung“ bestünde, insofern sich FamilienhelferInnen in die Problemlagen der KlientInnen unreflektiert involvieren können, werden die

oben angeführten Eigenschaften und Fertigkeiten als weitere Basiskompetenzen durch das AutorInnenteam postuliert (vgl. ebd., 195).

Um die Handlungsanforderungen der FamilienhelferInnen bzw. BetreuerInnen hinreichend zu erfassen, konzentrieren sich die fortführenden Erörterungen auf das im Handlungsfeld angelegte Spannungsfeld der *„Hilfe und Kontrolle“*, mit dem die FamilienhelferInnen/FamilienbetreuerInnen in ihrer Arbeit unweigerlich konfrontiert werden. Die darin begründeten Handlungsanforderungen bilden ein charakteristisches Merkmal der praktischen Tätigkeit der FamilienhelferInnen- und BetreuerInnen (vgl. dazu Helming et al 1999; Hofgesang 2001; Knapp 2003). Anfänglich richtet sich die Aufmerksamkeit auf die Herleitung des strukturellen Widerspruchs zwischen *„Hilfe und Kontrolle“*⁴¹ in der SPFH und Familienintensivbetreuung, um so dann aufzuzeigen, inwiefern dieses Spannungsmoment das Handlungsfeld der SPFH und FIB prägen kann.

Von außen her betrachtet, obliegt dem Handlungsfeld bereits durch die Veranlassung der Familienintensivbetreuung als Maßnahme im System der „Hilfen zur Erziehung“ eine doppeldeutige Funktion bezüglich des Auftrags der Sicherstellung des Kindeswohls. Der gesetzliche Auftrag beinhaltet für die Fachkräfte das Spannungsmonopol einerseits den Familien Hilfen und Unterstützungen bei Beziehungs- und Erziehungsfragen zu bieten, und andererseits durch die Erteilung zur Lizenz der Sicherstellung des Kindeswohls, eine kontrollierende Funktion in der Arbeit mit den Familien zu haben.

Durch die im Feld angelegte Struktur besteht die Gefahr kontrollierender Elemente in der Arbeit von FamilienhelferInnen und -betreuerInnen aufgrund des nachfolgenden Sachverhalts. Die bürokratische Struktur des österreichischen Jugendwohlfahrtssystems schürt Knapp (2003) zu Folge, die Bedrängnis der Nichtlösbarkeit des Spannungsverhältnisses im Handlungsfeld der Familienbetreuung:

„Da das „Jugendamt“ Auftraggeber für die Maßnahmen zur Sozialpädagogischen Familienhilfe ist, besteht ein strukturell angelegtes Spannungsverhältnis zwischen der an den Klienten (...) orientierten Familienarbeit und den mit der öffentlich-rechtlichen Stellung verbundenen Aufgaben der FamilienbetreuerInnen; deren Vorgangsweise unter anderem auch an „Regeln- und Verfahrensvorschriften“ und an die „aktenmäßige“ Erfassung familiärer Lebenszusammenhän-

41 Seit ihren Anfängen ist die Struktur der „Sozialen Arbeit“ durch eine „Gleichzeitigkeit“ von „Hilfe und Kontrolle“ gekennzeichnet (vgl. Urban 2004). Damit ist dieses Spannungsmoment noch kein spezifisches Charakteristikum des Handlungsfeldes. Es gilt allerdings herauszufinden, inwiefern das Gegensatzpaar im Handlungsfeld als Spannungsmoment Einfluss üben kann.

ge gebunden ist und durch Kontrollinstanzen (z.B. Landessozialinspektionen) überprüft wird“ (Knapp 2003, 389).

Damit einher geht der Befund, dass die FamilienbetreuerInnen für ihr Handeln Rechenschaft ablegen müssen und damit potentielle Sanktionen bei Nicht-Einhaltung der Auftragsregelungen befürchten müssen. In der konkreten Arbeit mit den Familien können diese Bedingungen Einfluss auf den eigenen Umgang mit den Verfahrensregelungen haben. Aufgrund der eigenen öffentlich-rechtlichen Stellung ist es den FamilienhelferInnen und -betreuerInnen möglich „(...) über Datenschutzbestimmungen hinweg, Informationen aus der Privatsphäre der Familie nach außen zu tragen“ (Hofgesang 2001, 532). Des Weiteren besteht aufgrund der Tatsache, dass die Gefährdungseinschätzung des Kindeswohls in der Sozialen Arbeit immer auch auf subjektive Deutungen und Interpretationen angewiesen ist, damit einhergehend im konkreten Handeln die Gefahr „dass FamilienhelferInnen unkontrolliert ihr ›Machtmonopol‹ ausnützen und den betreuten Familien ihre eigenen Normen und Werte, Veränderungskonzepte und Zielvorstellungen aufnötigen“ (Hofgesang 2001, 532). Zum Anderen darf nicht außer Acht gelassen werden, dass sich das Spannungsmoment zwischen „Hilfe und Kontrolle“ im Handlungsfeld auch in der Wahrnehmung der KlientInnen widerspiegelt. So besteht die Möglichkeit, dass die Institution der SPFH/Familienbetreuung von den KlientInnen „mit einer Kontrollfunktion gleichgesetzt wird“ (Knapp 2003, 388). Die betroffenen Familien(mitglieder) erleben, insbesondere in der Anfangsphase des Betreuungsprozesses, unterstützende Erziehungsmaßnahmen oder sozialpädagogische Hilfestellungen nicht selten als „Soziale Kontrolle“, so dass diese Unterstützungsmaßnahmen entweder skeptisch aufgenommen werden oder auf offene Ablehnung stoßen“ (Knapp 2003, 389). Zusammengenommen können die Rechtslage und Organisationsrahmen der FamilienhelferInnen wie die Wahrnehmung der KlientInnen gegenüber den Professionellen, einen großen Einfluss auf die praktische Arbeit ausüben. Daher erfordert das im Handlungsfeld angelegte Spannungsfeld zwischen „Hilfe und Kontrolle“ von Seiten der Professionellen einen besonders umsichtigen Umgang. Das professionelle Ausbalancieren von Kontrollaspekten und Hilfsaspekten als Elemente der eigenen Arbeit, wird in der Fachdebatte zur SPFH und FIB als Handlungsanforderung an die Professionellen hervorgebracht. So zieht das Forscherteam Helming/Schattner/Blüml (1999) den Schluss: „Es gibt keine eindeutige Antwort auf die Frage „Hilfe oder Kontrolle“ (...)“ (147). Beide Elemente sind in ihrem Auftreten bei professionellen Handlungsvollzügen gleichrangig zu berücksichtigen.

4 Forschungsdesign und –prozess in der Studie

Die Forschungsfrage der vorliegenden Studie „Wie gehen die FamilienbetreuerInnen mit (paradoxen) Handlungssituationen und –problemen um und welche Selbstsichten als Professionelle werden darin deutlich?“ legt nahe, dass zu ihrer Beantwortung ein offenes Forschungsdesign erforderlich ist. In Zuge des Kapitels wird aufgezeigt, welche methodischen Verfahren und Verfahrensschritte in der angelegten Studie zur Beantwortung dieser Fragestellung schließlich gewählt und gesetzt worden sind.

4.1 Der Forschungsansatz

Nachdem die Erfassung der subjektiven Sichtweisen der FamilienbetreuerInnen auf ihr berufliches Handeln das Kernziel der vorliegenden Studie bildet, wird der Forschungsprozess aus einer qualitativen Forschungsperspektive vollzogen. Vor Beginn der Untersuchung war ein persönliches Anliegen die Hintanstellung der Relevanzen des Theorems der „Paradoxien professionellen Handelns“ nach Schütze, um den Subjekten der Forschung weitestgehend Raum für eigene Sinnrelevanzen bezüglich ihrer Tätigkeit zu ermöglichen. Hierin begründet ist wiederum die Wahl einer qualitativen Ausrichtung der Studie. Im Allgemeinen lassen sich qualitative und quantitative Verfahren dahingehend unterscheiden, dass das Verhältnis zwischen Theorie und Empirie in den jeweiligen Verfahren anders bestimmt wird. Während sich in quantitativ angelegten Studien das Augenmerk auf die Überprüfbarkeit von vorformulierten Hypothesen am Gegenstand der Untersuchung anhand standardisierter Verfahren richtet, zielen qualitative Verfahren auf eine „Generierung von Hypothesen bis hin zu gegenstandsbezogenen Theorien im Forschungsprozess, und damit der Zurückstellung von Hypothesen zu Beginn der Untersuchung“ (Rosenthal 2008, 13) ab. Um neue Sichtweisen auf den untersuchten Gegenstand zu entwickeln, ist ein gemeinsames Charakteristikum qualitativer Verfahren demnach, die „Offenheit gegenüber dem Gegenstand (...), die auf unterschiedliche Weise gewährleistet wird (...)“ (Flick 2009, 27). Qualitative Forschung beinhaltet also eine Vielzahl verschiedener Verfahren, um dem „Prinzip der Offenheit“ Rechnung zu tragen. Nach Hoffmann-Riem (1980) bedeutet das „Prinzip der Offenheit“ für einen qualitativen Forschungsprozess „dass (sic) die theoretische Strukturierung des Forschungsgegenstandes zurückgestellt wird, bis sich die Strukturierung des Forschungsgegenstandes

durch die Forschungssubjekte herausgebildet hat“ (ebd., 343 zit. nach Steinke 1999, 35). Festzuhalten ist an dieser Stelle, dass die Hervorhebung der „Offenheit“ im Forschungsprozess nicht bedeutet, dass dem theoretischen und hypothetischen Vorwissen der ForscherInnen keine Bedeutung zukommt. Es setzt vielmehr einen selbstreflexiven Umgang der ForscherInnen mit den eigenen Annahmen und theoretischem Wissen während des Forschungsprozesses voraus. „Völlige Offenheit ist dabei weder erreichbar noch das Ziel“ (Steinke 1999, 36) qualitativer Forschung. Für die vorliegende Studie wurden qualitative Verfahren und methodologische Schwerpunktsetzungen gewählt, die innerhalb der „Interpretativen Sozialforschung“ angesiedelt sind. Diese Entscheidung beruht unter anderem darauf, dass qualitative Verfahren im Rahmen der „Interpretativen Sozialforschung“ die Rekonstruktion des Erzählten und des impliziten Sinns einer Erzählung erlauben (vgl. Rosenthal 2009, 19-21)⁴².

Bevor auf die einzelnen Arbeitsschritte im Zuge des Forschungsprozesses eingegangen werden soll, beziehe ich mich in den folgenden Erörterungen auf den methodologischen Bezugsrahmen, der für die vorliegende Arbeit gewählt wurde, nämlich das Modell der „*Grounded Theory*“ (GT), das in der „Interpretativen Sozialforschung“ verankert ist. Dieses Modell wurde in den 1960er Jahren durch Barney Glaser und Anselm Strauss entwickelt. In Anlehnung an die Leitsätze der „Chicagoer-School“ sollen mit dem Modell der „*Grounded Theory*“ forschersche Aktivitäten dazu Beitrag leisten, die „Standpunkte der Handelnden zu erfassen, um Interaktion, Prozeß (sic) und sozialen Wandel verstehen zu können“ (Strauss 1994, 30). Um diesem Anspruch gerecht zu werden, bedarf es eines Modells, das qualitative Verfahren zur Analyse bzw. Interpretation des Forschungsmaterials und des forscherschen Umgangs mit qualitativ-empirischem Datenmaterial⁴³ bereitstellt. Dabei ist das Ziel in Forschungsprozessen entlang der GT immer „auf die Entwicklung einer Theorie gerichtet (...)“ (Strauss 1994, 29). Vor diesem Hintergrund lässt sich die „GT“ als eine „empirisch fundierte Theorie(bildung)“ (vgl. Alheit 1999, 1; Corbin 2003, 70) verstehen, in der es vorrangig um die Art und Weise geht wie Daten verwendet werden. Konzipiert wurde dieses Modell mit der Prämisse, die „GT“ als eine Art „Forschungsstil“ zu begreifen, welcher folgende Charakteristika aufweist:

42 Inwiefern diesem Ansatz für die vorliegende Studie eine methodisch bereichernde Bedeutung zukommt, wird im Rahmen des Kapitels zur Erhebung des Datenmaterials nachgegangen.

43 Glaser und Strauss teilen diesbezüglich die Auffassung, dass für den Forschungsprozess entlang dem Modell der „*Grounded Theory*“ die Art des empirischen Datenmaterials keine wesentliche Rolle spielt. So können wie in der vorliegenden Studie Interviews, aber beispielsweise auch ethnographische Beobachtungen als Datenmaterial für die Analyse verwendet werden (vgl. dazu Strauss 1994, 25). Gleichzeitig werden mit der GT keine Richtlinien für das Aufweisen einer gewissen „Qualität“ des Datenmaterials erstellt.

„(...) das Theoretical Sampling und gewisse methodologische Leitlinien, wie etwa das kontinuierliche Vergleichen und die Anwendung eines Kodierparadigmas, um die Entwicklung und Verdichtung von Konzepten sicherzustellen“ (Strauss 1994, 29).

Am Ende eines Forschungsprozesses im Rahmen der GT steht demnach die Entwicklung und Verdichtung von Konzepten, im Sinne einer theoretischen Sättigung. Für den Nachvollzug der hier angestrebten Theoriegenerierung erscheint es sinnvoll, die oben angeführten Charakteristika zu erörtern, dabei konzentriert sich die Aufmerksamkeit insbesondere auf das „Kodierparadigma“, das für die zugrundliegende Arbeit eine zentrale Rolle spielt.

Im Zuge des Forschungsprozesses nach der GT bilden das „Theoretical Sampling“ sowie das Anstellen „kontinuierlicher Vergleiche“ im Idealfall die Kernaktivitäten bei forscherschen Bemühungen zur Entschlüsselung von Daten. Das „Theoretical Sampling“ verweist auf die Aktivität der Forscherin/des Forschers zur Herstellung eines Konzepts anhand einer Stichprobe. So wird es bei A. Strauss (1994) aber auch in der Interpretativen Sozialforschung durch Rosenthal in weiten Teilen gleichgesetzt mit dem Moment der Wahl der zu erhebenden Stichprobe im Forschungsprozess. Im Sinne des „Prinzips der Offenheit“ postuliert bspw. Rosenthal (2008), dass vor Beginn der Untersuchung die Erhebung der Stichprobe nicht nach vorgegebenen Kategorien erfolgt, sondern sich im Zuge des Forschungsprozesses erst die Relevanzen entwickeln, nach welchen dann eine Personengruppe untersucht wird (vgl. dazu Rosenthal 2008, 85). Dabei spielt die Menge des Datenmaterials gegenüber dem Aufdecken theoretischer Bezüge und Erkenntnisse eine untergeordnete Rolle. Zusammengenommen mit dem Postulat des „Herstellens eines kontinuierlichen Vergleichs“ im Zuge der Datenanalyse nach Glaser und Strauss, lässt sich das „Theoretical Sampling“ allerdings nicht nur auf die Wahl der Fälle der untersuchten Personen beziehen, sondern auch auf das Herstellen eines Quervergleichs innerhalb der gesammelten Daten und theoretischen Bezüge. Dazu umfasst die GT ein breites Inventar an Anwendungsmöglichkeiten im Kodierungsprozess. In dem Begriff des „kontinuierlichen Vergleichs“ im Forschungsprozess spiegelt sich aber auch eine anzustrebende selbstreflexive Haltung der ForscherInnen wieder, wobei es darum geht, vorangestellte Überlegungen permanent zu hinterfragen und neue Variationen zu entdecken (vgl. Corbin 2003, 72). Neben diesem offen angelegtem Forschungsarrangement, worin der permanente Vergleich eine wesentliche Rolle spielt und der die Möglichkeit beinhaltet, Zusammenhänge in dem erhobenen Material und den angestellten Theoriebezügen herzuleiten, erwies sich das „Kodierparadigma“ nach Strauss (1994) für das eigene Forschungsbemühen als sehr hilfreich. In dem erhobenen Datenmaterial lassen sich dadurch vertiefend Einsichten gewinnen in die vermeintlichen Vorgänge des

Handlungsablaufs der FamilienbetreuerInnen. Im Rahmen des „Kodierparadigmas“ werden die auftretenden Phänomene hinsichtlich ihrer:

- Bedingungen
- Interaktion zwischen den AkteurInnen
- Strategien und Taktiken
- Konsequenzen hinterfragt (vgl. hierzu Strauss 1994, 57).

Bei der Sichtung und Interpretation des empirischen Datenmaterials eröffnet die Einhaltung dieser Orientierungs- und Ordnungselemente die Möglichkeit der Herstellung einer Struktur, um bspw. Rückschlüsse auf subjektive Relevanzen bezüglich der Bedingungen, Interaktionsmuster und Strategien der beruflichen AkteurInnen für ihre Selbstsicht im Handlungsfeld zu ziehen.

4.2 Das Sample

Bevor in diesem Kapitel Angaben zu den interviewten FamilienbetreuerInnen geliefert werden, will die Aufmerksamkeit zunächst auf meinen Zugang zu den InterviewpartnerInnen gerichtet sein.

- Kontaktaufnahme

In einem ersten telefonischen Gespräch im April 2010 mit AnsprechpartnerInnen vom Jugendamt erfuhr ich, dass für die Bewilligung zu InterviewpartnerInnen ein schriftlicher Antrag mit der Darlegung des eigenen Forschungsvorhabens zu stellen ist. In diesem Antrag sollten u.a. Angaben zur erwünschten Personenzahl und zum Zeitraum der Interviews enthalten sein. Auf Grund des begrenzten Umfangs des eigenen Forschungszeitraums wählte ich 6-8 InterviewpartnerInnen ohne konkrete Vorgaben von Voraussetzungsbedingungen, außer dass diese aus dem entsprechenden Handlungsfeld sind, für je 90 Minuten. Binnen eines Zeitraums von 4 Wochen erhielt ich eine schriftliche Genehmigung zur Durchführung meines Diplomarbeitvorhabens durch die Leitung des zuständigen Dezernats. Ich erhielt so dann Hilfe bei der Informationsbeschaffung, wie beispielsweise die elektronische Zusendung eines internen Forschungsberichts zum Handlungsfeld, außerdem wurden mir die Kontaktdaten (E-Mail-Adressen/Telefonnummern) von vorerst 7 InterviewpartnerInnen der „MAF“ zugesandt. Eine weitere Interviewperson wurde mir einen Tag später zusätzlich vermittelt. Als

nächstes wurde dann der direkte Kontakt zu den FamilienbetreuerInnen gesucht. Die telefonischen Erstgespräche mit den einzelnen Personen verliefen sehr unterschiedlich. Nachdem ich mich allen persönlich vorgestellt und mein Forschungsvorhaben anfangs grob umrissen hatte, verliefen die Gespräche entweder mit großem Interesse und Austauschbedarf der GesprächspartnerInnen bezüglich des Forschungsvorhabens, oder es wurden in Kürze die Besonderheiten der Interviewmethode/ Zeitpunkt/ Dauer und Ort des Interviews vereinbart. Außerdem stellte sich im Zuge der ersten telefonischen Vorgespräche heraus, dass den zukünftigen InterviewpartnerInnen mein schriftlicher Antrag mit dem Forschungsvorhaben per E-Mail zugesandt wurde. Diese Information rief bei mir eine leichte Irritation hervor, verbunden mit der Frage, ob das konkrete Wissen um das Forschungsvorhaben und die grob umrissen angeführten Fragestellungen für die Interviews eine beeinflussende Wirkung auf den Interviewverlauf haben können.

- Die InterviewpartnerInnen

Zu Anfang ist anzumerken, dass in der vorliegenden Studie für die InterviewpartnerInnen Pseudonyme verwendet worden sind, um die Anonymität jeder einzelnen Person sicherzustellen. Zum Zweck der Anonymisierung erfolgen auch die Angaben zu den Personen nur in generalisierten Zügen.

Freiwillig für ein Interview bereiterklärt haben sich insgesamt acht FamilienbetreuerInnen der „MAF“. Sie gehören alle verschiedenen Regionalstellen des Jugendamtes an. Zwei von ihnen sind männlichen und sechs weiblichen Geschlechts.

Die interviewten FamilienbetreuerInnen befinden sich im Alter zwischen 35 und 55 Jahren. Neben einem Diplom in Sozialpädagogik oder Sozialarbeit als Basisqualifikation hat die Mehrheit der Gruppe verschiedene Zusatzausbildungen aus dem Bereich der Supervision oder einem therapeutischen Bereich, wie beispielsweise Familientherapie. Vor dem Einstieg in das Arbeitsfeld verfügen alle InterviewpartnerInnen über mehrjährige Berufserfahrungen im Bereich der Jugendwohlfahrt. Tendenziell hoch ist die Anzahl derer, die vor der Ausübung der Tätigkeit als FamilienbetreuerIn in einem stationären Bereich des Jugendamtes tätig waren. Vereinzelt bringen auch Berufserfahrungen als BasissozialarbeiterInnen mit. Auffällig ist insgesamt die langjährige sozialarbeiterische bzw. sozialpädagogische Praxis in verschiedenen Sparten des Sozialwesens, bevor es zu einer Anstellung bei der Familienintensivbetreuung (frühere Berufsbezeichnung der MAF) oder MAF durch das Jugendamt kommt. So trifft in den Gesprächen die Mehrheit der Befragten Aussagen darüber, dass die Anstellung bei dem Handlungsfeld der MAF (oder

früher Familienintensivbetreuung) einen langwierigen Prozess beinhaltet. Die Dauer der Ausübung der Tätigkeit in dem Handlungsfeld der MAF beträgt- bezogen auf die Gesamtheit der Gruppe, ein Minimum an 4 Jahren.

4.3 Interviewerhebung

4.3.1 Interviewsetting und Begegnung im Forschungsprozess

Der Skizzierung des gewählten methodischen Instrumentariums für die Datenerhebung und des Verlaufs vorangestellt, werden hier erste Hinweise zu den äußeren Rahmenbedingungen der durchgeführten Interviews und der ersten Begegnung mit den Kontaktpersonen geliefert.

Wie bereits im Vorfeld erörtert, wurden in den telefonischen Vorgesprächen Zeitpunkt/ Ort und Dauer der Interviews festgelegt. Außer der angegebenen Dauer der Interviews im schriftlichen Kontrakt mit dem Jugendamt (90 Min.), die als Orientierungsrahmen dienlich war, aber nicht explizit eingehalten werden musste aufgrund der methodischen Vorgehensweise, wurde den InterviewpartnerInnen die Option freigestellt, eigens einen Zeitpunkt und Ort für die Durchführung der Interviews zu wählen. Demnach erfolgte auf Wunsch der InterviewpartnerInnen die Erhebung der Interviews in der Zeitspanne zwischen Oktober/November 2010. Mit dem Hinweis von meiner Seite sich für die Durchführung der Interviews einen Ort zu wählen, der eine ruhige und ungestörte Atmosphäre für die InterviewpartnerInnen bereitstellt, wählten bis auf eine Ausnahme alle als Ort ihren eigenen Arbeitsraum im Jugendamt. Durch ein Missverständnis meinerseits bezüglich der räumlichen Vereinbarung, wurde ein Interview in einem Café eines Einkaufszentrums durchgeführt. Hier war der Lärmpegel im Hintergrund ein leichtes Hindernis beim genauen Verstehen der Äußerungen der interviewten Person. Ansonsten wiesen die Arbeitsräume der FamilienbetreuerInnen in weiten Teilen eine abgeschlossene Architektur auf. In allen Arbeitsräumen waren Couch oder Sessel Standard für ein gemütliches Zusammensitzen. Nur in 2 Fällen wurden die Interviews durch telefonische Anrufe kurzzeitig unterbrochen. Zusammengekommen variierte die Dauer der Interviews in der Spannbreite zwischen 54 und 95 Min. Meiner Ansicht nach übte der vorherbestimmte zeitliche Rahmen einen beträchtlichen Einfluss auf die Gesprächsverläufe aus. Dies insofern, als dass während der Gespräche zuweilen von mir und den interviewten Personen immer wieder auf die Uhr geschaut worden ist, um einen Überblick in die verbleibende Zeit zu gewinnen. Womöglich wurde dadurch auf der einen Seite Druck

erzeugt bezüglich der Einhaltung des Zeitrahmens oder, auf der anderen Seite, hinsichtlich der Erfüllung des Zeitkontinuums.

Desweiteren erscheint es sinnvoll, einen Einblick in die Interaktion mit den Kontaktpersonen vor der Durchführung der Interviews zu liefern. Bei der Begrüßung wurde mir vor Beginn der Interviewdurchführung durch die InterviewpartnerInnen Kaffee, Tee oder Wasser angeboten. In der Regel führten wir kurze Small-Talkgespräche wie z.B. über mein Diplomarbeitsvorhaben und aus welchen Gründen mein Interesse am Handlungsfeld liegt. Wie im telefonischen Vorgespräch bereitete ich dann die künftigen InterviewpartnerInnen auf die Besonderheiten der Methode des anstehenden Interviews vor, nämlich dass sie kein striktes Vorgehen im Sinne eines Frage-Antwort-Schemas bereithält, sondern die Personen aufgefordert werden, ihre Erzählungen nach eigenem Belieben in Gang zu setzen. Bevor die Interviewerhebung erfolgte, bildete außerdem die Zusicherung der Anonymität von meiner Seite einen wichtigen Bestandteil der Gespräche. Mit der Aushändigung eines Informationsbriefes erklärte ich den InterviewpartnerInnen, inwiefern die Anonymisierung der eigenen Person im Zuge des Forschungsprozesses sichergestellt wird. Die Heranziehung eines Tonaufnahmegerätes für den Interviewverlauf weckte bei einigen leichte Irritationen. Hier bedurfte es einer Erklärung, wie mit der Tonaufnahme nach dem Prozess des Interviews verfahren wird, um mit den erhobenen Daten vertraulich umzugehen. Nachdem alle Inhalte bezüglich der Anonymität besprochen worden waren, ließ ich die künftigen InterviewpartnerInnen eine schriftliche „Einverständniserklärung zur Verwendung des Interviews“ unterzeichnen. Diese wurde mir durch meine Diplomarbeitsbetreuerin ausgehändigt. Hierin werden den InterviewpartnerInnen die Anonymisierungsvorgänge im Forschungsprozess verbindlich zugesichert, angefangen mit der Tonaufnahme, die nach dem Forschungsvorhaben gelöscht wird und keine Veröffentlichung der Abschrift der Tonaufnahme im Gesamten erlaubt. So wurden im Rahmen der vorliegenden Studie Textstellen der Interviews zur Analyse in der Gestalt herangezogen, dass sie keine Identifizierung der Interviewten erlauben. Mit hoher Aufmerksamkeit verfolgten die InterviewpartnerInnen die Anonymisierungsvorgänge, was darauf schließen lässt, dass ihnen die Einhaltung dieser Richtlinien im Forschungsprozess ein wichtiges Anliegen ist. Nachdem die Rahmenbedingungen für das anstehende Interview geklärt waren, begannen wir mit der Tonaufnahme des Interviews. Im Nachhinein stellte sich heraus, dass es für den Verlauf der Interviews sinnvoller erscheint, die Tonaufnahme bereits im Vorgespräch einzuschalten, um dadurch weniger Druck beim Einstieg in die Erzählung zu erzeugen. So wurden die letzten beiden durchgeführten Interviews bereits im Vorgespräch aufgezeichnet.

4.3.2 Die Methode der Datenerhebung und ihre Anwendung im Forschungsprozess

Weil in der vorliegenden Studie beabsichtigt wird, die subjektiven Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen zu erfassen, legt das methodische Vorgehen bei der Erhebung der empirischen Daten eine offene Vorgehensweise im Sinne des „Prinzips der Offenheit“ der qualitativen Forschungsrichtung nahe. In Verbindung mit dem Ziel, durch das Datenmaterial Erkenntnisse zu den Relevanzen widersprüchlich angelegter Handlungsanforderungen in der Familienintensivbetreuung zu erhalten, ist das Handlungsfeld noch nicht erforscht worden. Diesbezüglich wird außerdem ein empirisches Erhebungsverfahren gewählt, das mit Blick auf die Zielsetzung der „Grounded Theory“, die Möglichkeit eröffnet, eine neue Forschungsperspektive auf die Praxis der FamilienbetreuerInnen zu generieren. Aus den angeführten Gründen erwies sich für das eigene Forschungsvorhaben das Verfahren des „narrativen Interviews“ als geeignetes Erhebungsinstrument.

Das „narrative Interview“ wurde durch Fritz Schütze in den 1970er Jahren im Zuge einer Studie über Gemeindezusammenlegungen entwickelt (vgl. Rosenthal 2008, 137-138). Ursprünglich diente hier das narrative Verfahren der Erhebung der Sichtweisen von ExpertInnen zu den Zusammenlegungen der Gemeinden, bevor es sich für die Biografieforschung als häufig verwendetes qualitatives Erhebungsverfahren etablierte. Rosenthal (2008) postuliert, dass sich das Verfahren des narrativen Interviews trotz der Etablierung in biografischen Studien auch für Forschungsvorhaben mit der Intention, ein bestimmtes Handlungsfeld zu erheben anbietet (vgl. ebd., 137).

Anfangs konzentrieren sich die hier folgenden Erörterungen auf die Herleitung und Besonderheiten des „narrativen Interviews“ sowie auf die daran gebundenen Zielsetzungen bei der Erhebung des empirischen Datenmaterials.

Die Verwendung des Begriffs „narrativ“ (lat. narrare) verweist auf das Anliegen des Begründers dieses Verfahrens, dass hier Erzählungen den Kern der Erhebung bilden. Für den Prozess der narrativen Interviews lässt sich das Hervorlocken von Erzählungen bei den Interviewten als zielführend bestimmen (vgl. dazu auch Loch/ Rosenthal 2002, 221). Vertiefend folgt Schütze der Annahme, dass im narrativen Interview im Idealfall „Stegreif-erzählungen“ evoziert werden (siehe dazu Schütze 1984). Nach Schütze beinhalten diese den Modus eines „Erzählstroms“, in dem „ehemalige[n] Erlebnisse und Erfahrungen“ auftreten und als „narrative Erfahrungsaufschichtung“ (ebd. 79) verstanden werden können. Hinter dieser Auffassung verbirgt sich der Gedanke Schützes, dass Stegreiferzählungen der InterviewpartnerInnen in narrativen Interviews eine Rekonstruktion der erlebten Erfahrungen und damit verbundener Sinnrelevanzen aus der Perspektive der

Interviewten erlauben. Um dies zu erreichen, ist eine zurücknehmende Haltung der InterviewerIn bei der Erhebung narrativer Interviews erforderlich, vor dem Hintergrund, die „Zugzwänge des Erzählens“ (ebd., 81) in den Erzählströmen der InterviewpartnerInnen wirksam werden zu lassen. Die Zugzwänge des Erzählens umfassen den „Zwang zur Gestaltschließung, zur Detaillierung und zur Kondensierung“ (Rosenthal 2008, 141). Dies bedeutet, dass die Erzählerperson die Erzählung nach Eigenregie zu Ende bringt, die Erzählung mit Details versieht und den Inhalt ihrer Erzählungen nach den eigenen Relevanzen pointiert darstellt. Gleichzeitig postuliert Schütze aber auch mit der Darlegung der „digitalen“ (Schütze 1984, 79) Struktur des Interaktionsgeschehens zwischen Interviewerin und Erzählerperson, dass bei der Analyse des Erzählten der Einfluss des Gegenübers beim Erzählvorgang mit zu berücksichtigen ist, d.h. nicht allein eine zurücknehmende Haltung beeinflusst den Erzählvorgang, sondern auch die Person der InterviewerIn. So könnte beispielsweise mein Zugang zum Handlungsfeld der „MAF“, weil ich im Gegensatz zu den InterviewpartnerInnen keine praktische Erfahrung in dem Handlungsfeld gesammelt habe, Einfluss darauf nehmen, in welcher Art die Erzählungen erfolgen. Diese Annahme führte im Verlauf der durchgeführten Interviews zu der Feststellung, dass die ErzählerInnen vielfach Erklärungen zu ihren Erzählungen hinzugefügt haben.

Weiter richtet sich nun der Blick auf das grundlegende Verfahren bzw. die Technik des „narrativen Interviews“ bei der Datenerhebung, um daran anknüpfend aufzuzeigen, inwiefern die Elemente dieses Verfahrens im eigenen Erhebungsprozess angewandt und erweitert bzw. modifiziert worden sind. In Anlehnung an Loch und Rosenthal (2002) umfasst das narrative Interview idealtypisch fünf Phasen:

1. Erzählaufforderung
2. Selbststrukturierte Haupterzählung
3. Erzählinterne Nachfragen
4. Erzählexterne Nachfragen
5. Interviewabschluss (Loch/Rosenthal 2002, 226-232)

Mit zusätzlichen Ergänzungen entsprechend des eigenen Erhebungsverlaufs werden diese nun weiter extrahiert.

Um einen Erzählfluss bei den InterviewpartnerInnen zu evozieren, beginnen narrative Interviews zunächst mit einer „Erzählaufforderung.“ Diese „Erzählaufforderung“ entspricht einem Erzählstimulus zur Erfassung, beispielsweise in autobiografischen Interviews der gesamten Lebensgeschichte, oder aber einer bestimmten Phase im Leben der/des

Interviewten (vgl. Schütze 1984, 285). Da sich mein Forschungsvorhaben auf die Erfassung der Sichtweisen im konkreten Handlungsfeld der FamilienbetreuerInnen erstreckt, konzentrieren sich hier die ersten Erzählaufforderungen auf die Übergangsphase vom beruflichen Wechsel hin zur MAF. So war die eingangs gestellte Erzählaufforderung derart formuliert, dass den Interviewten Raum gegeben wurde zu erzählen, wie es dazu kam, dass sie bei der MAF angefangen haben zu arbeiten.

Die „Selbststrukturierte Haupterzählung“, auch „Anfangserzählung“ (Schütze 1984, 285) genannt, erstreckt sich bis zu dem Zeitpunkt, wo die/der ErzählerIn keine Ergänzungen zu ihrer/seiner Erzählung mehr unternimmt. „Diese Erzählung wird von seiten (sic) der Interviewer/innen grundsätzlich nicht unterbrochen“ (Loch/Rosenthal 2002, 229). Während die/der ErzählerIn spricht, gilt hier die Einhaltung des Prinzips der „Zurückhaltung“ und des „aufmerksamen Zuhörens“ der InterviewerInnen im narrativen Verfahren (vgl. dazu Lamnek 2002, 181). Während dieser Phase im Erhebungsprozess erweist sich das Anfertigen von Notizen mit Fragen und Anmerkungen zu der Erzählung als sehr dienlich für den weiteren Verlauf⁴⁴ des Interviews.

Im Anschluss an die Haupterzählung bilden die „Erzählinternen und Erzählexternen Nachfragen“ ein weiteres Element des narrativen Verfahrens. Auch in dem technischen Schritt des Nachfrageteils steht Schütze (1984) zu Folge die Einhaltung der Richtlinie im Vordergrund, dass durch Nachfragen erzählevozierende Wirkungen geübt werden sollen: „Es ist wichtig, dass diese Nachfragen wirklich narrativ sind“ (ebd., 285). „Erzählinterne Nachfragen“ bilden einen direkten Bezug zu dem Erzählten der interviewten Person. So können hier weitere Erzählungen evoziert werden, die mit der Beantwortung zu einem tieferen Verstehen und Erschließen der Zusammenhänge des Erzählten führen können. Aufgrund der Beschaffenheit „Erzählinterner Nachfragen“ variierten in den durchgeführten Interviews die Inhalte dieser Fragestellungen sehr. So wurden bei der Erhebung beispielsweise interne Nachfragen gestellt, wenn die InterviewpartnerInnen meines Erachtens in ihren Erzählungen scheinbar wichtige Details für ein tieferes Verstehen ausgelassen haben. Aber auch wenn während des Interviews Wortfolgen verwendet worden sind, wie beispielsweise „(...) *ich war in meiner Identität als Betreuerin irritiert*“ (Frau Gruber 2, 26), die auf ein scheinbar theoretisches Konzept der Interviewten schließen lassen könnten, stellte ich interne Nachfragen, um diese Annahme der Erzählerin vertiefend zu

44 Insbes. für die „interne Nachfragephase“ sind diese Notizen dienlich.

ergründen. Durch die Option, im Zuge des narrativen Verfahrens „Erzählexterne“⁴⁵ Nachfragen“ zu stellen, wird dem/der InterviewerIn die Chance geboten, am eigenen Forschungsvorhaben und -thema entlang interessierende Nachfragen zu stellen (vgl. Loch/Rosenthal 2002, 231). Auch wenn das technische Verfahren des „narrativen Interviews“ im Idealfall eine zeitliche Abfolge erst interner und dann extern angestellter Nachfragen vorsieht, so weicht das eigene Arbeitsvorgehen an dieser Stelle von der ursprünglichen Technik des narrativen Interviews ab. Wie bereits erwähnt, wurden neben der Anlehnung an das grundlegende Verfahren des narrativen Interviews im konkreten Erhebungsverlauf Modifikationen vorgenommen. So gestaltete sich der Erhebungsprozess, durch die Heranziehung eines weiteren technischen Elementes, in einigen Aspekten abweichend vom ursprünglichen narrativen Verfahren. In Zusammenhang mit dem zugrundeliegenden Forschungsinteresse, die Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen in beruflichen Situationen zu erfassen, richteten sich die erzählgenerierenden Nachfragen im Interviewverlauf primär auf Erfahrungsmomente in konkreten beruflichen Situationen. So wurde vor den Interviews ein Orientierungsraster dazu erstellt, welche beruflichen Situationen in offener Form erfragt werden sollen. In den Interviewverläufen bilden diese als erzählgenerierende Fragestellungen einen großen Bestandteil der erhobenen Daten, allerdings nicht in geordneter Reihenfolge oder vollzählig. In der Regel wurden aber während des Gesprächsverlaufs Situationen erfragt, die durch die InterviewpartnerInnen positiv erlebt worden sind, oder als schwierig bzw. problematisch. In Anknüpfung an das Theorem der „Paradoxien professionellen Handelns“ wurde hier auch eine offene Erfragung von beruflichen Situationen unternommen, welche die FamilienbetreuerInnen womöglich mit Ratlosigkeit oder Unsicherheit verbinden. Einhergehend mit den vorgenommenen Änderungen im Verfahrensvorgang wurde daher mit dem „episodischen Interview“⁴⁶ nach Flick das technische Element des Nachfragens nach Situationen bzw. Episoden ergänzend herangezogen. Diese Strategie des offenen Erfragens von Erfahrungen in bestimmten Situationen, hat den Vorteil, dass der InterviewerIn die Möglichkeit zu Teil wird, „in das Interview steuernd“ (Flick 2009, 244) einzuwirken. Aufgrund des zeitlich begrenzten Umfangs der Durchführung erwies sich dieses technische Element als ergänzendes Instrumentarium als sehr hilfreich.

In narrativen Verfahren werden die Interviews mit einer letzten offenen Erzählaufforderung beendet – der sogenannte „Interviewabschluss“. Abschließende Erzählaufforderungen

45 „Extern“ bedeutet in diesem Zusammenhang, Fragen und Erzählaufforderungen stehen nicht in direktem Zusammenhang zum bereits Erzählten.

46 „Kernpunkt dieser Interviewform ist die regelmäßige Aufforderung zum Erzählen von Situationen (...)“ (Flick 2009, 240).

können verschiedentlich formuliert oder inhaltlich fokussiert sein. „Wesentlich für das Gesprächsende ist, daß (sic) es mit den Interviewten möglichst konsensuell beendet wird“ (Loch/Rosenthal 2002, 231). In der Regel ließ ich mir gegen Ende der Interviews von den InterviewpartnerInnen beispielsweise erzählen, was ihnen persönlich in Bezug auf ihre Berufstätigkeit wichtig erscheint und worüber wir noch nicht gesprochen haben. In der Mehrheit der Fälle wurde diese Erzählaufforderung sehr ernst genommen. Somit entstanden am Ende mehrfach Erzählungen der FamilienbetreuerInnen hinsichtlich aktueller Entwicklungen in dem Handlungsfeld, aber auch zu Auswirkungen der Ausübung der Tätigkeit auf die eigene Verfassung. Nachdem das Erzählpotential ausgeschöpft war, wurde weiter erfragt, ob es von Seiten der InterviewpartnerInnen noch etwas zu ergänzen gibt, bevor das Interview gänzlich beendet wurde. Nach der Verabschiedung fortführend standen die interviewten FamilienbetreuerInnen und ich aufgrund der Anonymisierungsvorgänge im Forschungsprozess mindestens noch einmal in Kontakt, aber einen weiteren Interviewtermin, wie es das Verfahren des narrativen Interviews erlaubt, gab es nicht.

4.4 Auswertung der Interviews

Dieses Kapitel befasst sich mit dem methodischen Vorgehen in der Auswertung, Interpretation bis zu der Darstellung der empirisch gewonnen Interviewdaten.

4.4.1 Verfahrensweise mit den Tonaufnahmen im Forschungsprozess

Nach der Erhebung der Interviews erschien es zunächst sinnvoll, „Interviewpostskripts“ zur Interviewsituation und dem Interviewverlauf anzufertigen, um einen Überblick über den Prozess der Datenerhebung im Forschungsprozess beibehalten zu können. Anschließend wurden die Tonaufnahmen mit der Transkriptionsnotation (Dausien 1996, 613-614⁴⁷) wortnah verschriftlicht. Die Heranziehung der Transkriptionsnotation erlaubt in der Verschriftlichung der Tonaufnahme sprachliche Akzentuierungen hervorzuheben, die von den InterviewpartnerInnen gesetzt wurden. So konnten alle Interviews auf persönliche Sinnrelevanzen der InterviewpartnerInnen, vorab sprachlich untersucht werden. Gleichzeitig erfolgte mit der Transkription die Anonymisierung von Personennamen, Orten sowie konkreten Angaben zu den KlientInnen der FamilienbetreuerInnen. Neben der Gewährleistung der Anonymisierung der InterviewpartnerInnen, stellt die Anonymisierung in der Transkription einen wichtigen Zwischenschritt für die Interpretation der Daten dar. Losgelöst von den persönlichen Eindrücken der Interviewsituationen und -Personen,

47 Siehe Anhang

ermöglichte die Beschäftigung mit dem anonymisierten Datenmaterial eine neue distanzierte Auseinandersetzung mit den Erzählinhalten.

4.4.2 Analyse und Interpretation der Interviews

Zuerst soll hier aufgezeigt werden, welche Analyse- und Interpretationsschritte zur Herleitung des „*Handlungsparadoxons*“ (Kap. 5.1) der vorliegenden Studie, im Forschungsprozess gesetzt worden sind. Darauf bezogen ist anzumerken, dass hierfür Elemente des Kodierens von empirischen Daten nach der „Grounded Theory“ mit Elementen der „Erzählanalyse“ nach Schütze (1984), methodisch kombiniert worden sind.

Zunächst wurde das Interviewmaterial in Anlehnung an das Kodierungsverfahren „*Offenes Kodieren*“ (Strauss 1994, 57) der „GT“, gegenstandsbezogen entschlüsselt. Dieser Schritt diente einer ersten analytischen Beschäftigung mit den subjektiven Perspektiven und Motiven der Erzählungen der FamilienbetreuerInnen. Um diese zunächst hinreichend zu erfassen, wurden entlang dem offenen Kodierungsvorgehen in der Analyse verschiedene Lesarten zu einzelnen Textstellen entwickelt, die ein Verstehen erlauben von manifesten und latenten Sinngehalten der Erzählungen.

In der Analyse des Datenmaterials wurde dann der Blick geschärft für Erzählungen der FamilienbetreuerInnen, welche explizit und implizit „Problemsituationen“ thematisieren. Dazu wurden jene Textstellen einer detaillierten Analyse unterzogen, welche eine bestimmte Qualität aufweisen, nämlich Erzählungen, die eine hohe Erzähldichte vorweisen, sogenannte „Stegreiferzählungen“ (siehe Schütze 1984) der interviewten FamilienbetreuerInnen. Nach der Auswahl der Fälle entlang dem Kriterium der Qualität der Darstellung wurden die herausgearbeiteten „Problemsituationen“ unter Zuhilfenahme des „Kodierparadigmas“ (dazu Kap. 5.2) thematisch miteinander verglichen. Nach dem Anstellen mehrfacher Vergleiche wurden Subkategorien zu Handlungsproblemen in eine Kernproblematik des professionellen Handelns der FamilienbetreuerInnen bzw. eine „Schlüsselkategorie“ (Strauss 1994, 49) überführt. Als ein scheinbar wesentlicher Aspekt des professionellen Handelns der FamilienbetreuerInnen taucht diese Kernproblematik signifikant oft in den Interviews auf. Diese bildet namentlich das Handlungsparadoxon der FamilienbetreuerInnen in Kapitel 5.1, ab.

In der Interpretation der paradoxalen Problemsituationen wurde ergänzend zur Datenanalyse nach der „Grounded Theory“ das Konzept der „Prozessstrukturen“⁴⁸ aus der Erzählanalyse nach Fritz Schütze, sensibilisierend angewandt. Die „Prozessstrukturen“ verstehen sich als „Arten der Haltung“ (Schütze 1984, 92; Herv. i. O.), welche die Professionellen zu sich selber einnehmen, in den Situationen, wie sie damals erlebt wurden und wie sie sich zum Zeitpunkt der Interviews darstellen ließen. Aus diesem Grund erschien es sinnvoll, für die Analyse der Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen die „Prozessstrukturen“ als Analysefiguren in der Interpretation der Daten zu verwenden.

Zuletzt soll nun dargelegt werden, inwiefern sich die These zu einer „handlungsleitenden Strategie“ der FamilienbetreuerInnen (siehe Kap. 5.2) der zugrundeliegenden Studie, in der Analyse herleiten ließ. Aufgrund der geringen narrativen Textpassagen erwies sich anhand der geführten Interviews eine Analyse ausschließlich an Handlungssituationen orientiert, zu Teilen als sehr schwierig. Dies aufgrund des hohen Reflexionsniveaus der InterviewpartnerInnen, wodurch häufig subjektive Erlebnisse in gekürzter Form dargestellt worden sind. Es stellte sich allerdings heraus, dass eine Vielzahl an Äußerungen der InterviewpartnerInnen in der Situation und des Verfahrens des narrativen Interviews, über die Rekonstruktion der „digitalen“ Struktur (Schütze 1984, 79) der Interviews, Rückschlüsse hinsichtlich der subjektiven Bedeutsamkeit dieser Äußerungen, erlauben. Dieser methodische Zugang offerierte im Forschungsprozess die Möglichkeit, zuzüglich der Analyse des situativen Umgangs mit „Problemsituationen“ der FamilienbetreuerInnen, die Studie durch einen „non-situativ bezogenen Problemaspekt“ im professionellen Handeln der FamilienbetreuerInnen, zu ergänzen.

4.4.3 Darstellung der Ergebnisse

Nun stellt sich die Frage nach dem *Wie* der Darstellung der Ergebnisse von der Auswertung der Interviews, der „Präsentationswahl“ (Flick 2009, 155). In dieser Studie folgt die Darstellung des „Handlungsparadoxons“ (Kap. 5.1) einer anderen Logik als die Darstellung der „handlungsleitenden Strategie“ (Kap. 5.2).

Zuerst wird die Aufmerksamkeit darauf gelenkt, wie die Darstellung der einzelnen „Problemsituationen“ des „Handlungsparadoxons“ in der vorliegenden Studie erfolgt. Dadurch, dass sich die herausgearbeiteten „Problemsituationen“ in der Tätigkeit der

48 Wie in Kap. 2.1 der vorliegenden Arbeit angeführt, beziehen sich diese auf: „Biographische Handlungsschemata“, „Institutionelle Ablaufmuster der Lebensgeschichte“, „Verlaufskurven“ und „Wandlungsprozesse“ (Schütze 1984, 92) der ErzählerInnen.

FamilienbetreuerInnen nicht losgelöst von dem Kontext der jeweiligen Betreuungsarbeit auswerten ließen, erschien es sinnvoll, diese als vereinzelte „Fallbeispiele und Fallanalysen“ in der Studie anzuführen. Für die Darstellung des Handlungsparadoxons wurden jene Fälle gewählt, die repräsentativ für die jeweilige Kernproblematik stehen und die Problematik am deutlichsten veranschaulichen. Gleichzeitig galt es zu klären, durch welche Art der Darstellung der Interviewausschnitte, die Analyse am höchsten nachvollziehbar sein kann. Dazu fiel die Wahl auf die Darstellung der Interviewausschnitte anhand von „Kernstellen“. Dies sind längere Textabschnitte aus den Interviews, wodurch die jeweilige Problematik anhand einer bestimmten Situation stellvertretend für den gesamten jeweiligen Betreuungsverlauf, illustriert werden konnte. Diese „empirischen Kernstellen“ wurden vor der endgültigen Darstellung der Ergebnisse wiederum einer Analyse entlang dem „Kodierparadigma“ (s.o.) unterzogen, um den Prozess der Handlungsvollzüge der FamilienbetreuerInnen in der Darstellung anhand jener Orientierungsfiguren des Paradigmas zu präsentieren. Weil neben den Handlungsvollzügen ebenso die beruflichen Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen aufgezeigt werden sollten, wurden die Kernstellen, sofern notwendig, um weitere Zitatausschnitte, in der Darstellung der Ergebnisse, ergänzt.

Die Frage, wie sich die rekonstruierte „handlungsleitende Strategie“ (Kap. 5.2) der FamilienbetreuerInnen am sinnvollsten darstellen lassen würde, erforderte aufgrund der inhaltlichen Schwerpunktsetzung, nämlich eine non-situative Handlungsstrategie auf ihre Relevanz hin zu prüfen, eine andere Darstellungslogik gegenüber der Präsentation des Handlungsparadoxons. Wurden hier Problemaspekte professionellen Handelns stellvertretend für die Anforderungen im Handlungsfeld der „MAF“ auf eine handlungsleitende Strategie hin geprüft, so wurde hier weniger eine detaillierte Darstellung einzelner Fälle für sinnvoll erachtet, als vielmehr die Hervorhebung von Sinnübereinstimmungen der FamilienbetreuerInnen hinsichtlich dieser Strategie.

5 Ergebnisse der Studie

In diesem Kapitel erfolgt die Präsentation der Ergebnisse der zugrundeliegenden Untersuchung. Dabei konzentriert sich die Aufmerksamkeit auf die Beantwortung der leitenden Forschungsfrage der Studie: *„Wie gehen die FamilienbetreuerInnen mit (paradoxen) Handlungssituationen und -problemen um und welche Selbstsichten als Professionelle werden darin deutlich?“* Die Forschungsfrage wird im Zuge des Kapitels anhand von zwei Problemaspekten professionellen Handelns in der Praxis der MAF behandelt.

Der erste Teil des Kapitels befasst sich mit dem Umgang der FamilienbetreuerInnen mit einem von mir rekonstruierten paradoxen Kernproblem professionellen Handelns in der MAF. Dabei wird das folgende Dilemma beschrieben: Die Kooperationsbereitschaft der KlientInnen ist Voraussetzung für ein Gelingen der Betreuungsmaßnahme der MAF. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit ist aber – zumindest in idealtypischer Form – nicht immer gegeben, da die Hilfemaßnahme in der Regel „verordnet“, aber nicht von den KlientInnen gefordert wurde. Dieses Paradoxon familienbetreuerischen Handelns soll in der Folge noch genauer illustriert und charakterisiert werden. Im Zuge des Kapitels 5.1 erfolgt die Darstellung des Handlungsparadoxons anhand von einzelnen Fallbeispielen und -analysen, um den Umgang der Professionellen mit paradoxen Problemsituationen detailliert zu dokumentierten.

Der zweite Teil des Kapitels konzentriert sich auf einen von mir rekonstruierten Kernkonflikt familienbetreuerischen Handelns in der MAF, welcher auf Irritationen der FamilienbetreuerInnen bezüglich ihrer eigenen beruflichen Rolle zurückzuführen ist. Dabei rücken non-situative und non-paradoxe Problemaspekte familienbetreuerischen Handelns in der MAF in den Fokus der Untersuchung. Der Umgang der FamilienbetreuerInnen mit diesem Problemaspekt familienbetreuerischen Handelns wird im Kapitel 5.2 zum Einen anhand des Umgangs der KlientInnen mit dem geschilderten Problem illustriert, zum Anderen anhand des Umgangs der FamilienbetreuerInnen, der sich aus der jeweiligen Interviewsituation rekonstruieren ließ.

In beiden Teilen werden die Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen in der Präsentation der Ergebnisse hervorgehoben.

5.1 Paradoxe Handlungsanforderungen in der Praxis der MAF

Wie eingangs erwähnt, stützen sich die nachfolgenden Ausführungen auf einem rekonstruierten Kernkonflikt professionellen Handelns in dem Bereich der MAF, dem *Handlungsparadoxon*:

Kooperationsbereitschaft der KlientInnen als Voraussetzung für die Praxis der MAF vs. als problematisch erlebte Inszenierungen der KlientInnen in den Interaktionen

Forschungsbefunde zur „SPFH“ und „FIB“ befinden, dass die Zusammenarbeit zwischen den FamilienbetreuerInnen und KlientInnen einen zentralen Bestandteil des Betreuungsprozesses dieser Hilfemaßnahme bildet. So legt Helming (2004) dar, dass sich „(...) die konkrete Ausgestaltung der Hilfe (...) in der Zusammenarbeit von Familie und Fachkraft [entwickelt]“ (Helming 2004, ebd. 136). Daher lässt sich in Anlehnung an die Forschungsbefunde zur „SPFH“ und „FIB“ darauf hinweisen, dass der Betreuungsprozess aufgrund der Struktur dieser Hilfemaßnahmen, auf eine bereitwillige Mitarbeit der KlientInnen angewiesen ist. Diese Annahme lässt sich durch die empirischen Befunde der eigenen Studie bestätigen. Gleichzeitig ist in den Erzählinhalten der interviewten FamilienbetreuerInnen der Anteil der „problematisch erlebten Betreuungsverläufe“ durch, von den Interviewten als störend empfundene Interaktionsinszenierungen der Klientinnen, signifikant hoch. Aus diesem Grund stellt das oben formulierte Handlungsparadoxon eine empirische Schlüsselkategorie dar, in welcher die Zusammenarbeit zwischen den FamilienbetreuerInnen und ihren jeweiligen KlientInnen differenziert betrachtet wird.

Die Analyse der Zusammenarbeit zwischen den FamilienbetreuerInnen und ihren KlientInnen impliziert gleichsam eine vertiefende Betrachtung der interaktionellen „Beziehungsinszenierungen“ in der konkreten Fallarbeit zwischen den beteiligten AkteurInnen. Aus forschungstheoretischer Perspektive fasst Schattner (2007) dazu, in Anlehnung an Miller u.a. (2000), einen forschungspraktischen Blickwinkel zu Forschungen der „SPFH“ zusammen: Zur Analyse der Beziehung zwischen FamilienbetreuerIn und KlientIn ist „die Einschätzung der Beziehungsqualität durch den Klienten wesentlicher, als die Beurteilung durch den Betreuer“ (Schattner 2007, 607). Diese Auffassung bzw. Empfehlung des Autors wird, vor dem Hintergrund der vorliegenden Studie nicht vorbehaltlos, geteilt. Meines Erachtens impliziert diese Empfehlung, dass forscherische Aktivitäten zur „SPFH“ primär mit der Analyse des Erfolges der Hilfemaßnahme in Verbindung gebracht werden sollen.

Konzentriert sich nun die Aufmerksamkeit darauf, wie sich die Zusammenarbeit zwischen den FamilienbetreuerInnen der MAF und ihren KlientInnen im jeweiligen Betreuungsprozess gestalten kann, so ist vorab festzuhalten, dass diese i.d.R. bereits durch problematische Ausgangsbedingungen gekennzeichnet ist. Demnach erfolgen laut den Erzählungen der FamilienbetreuerInnen die Veranlassung der Hilfemaßnahme der MAF und deren Inanspruchnahme durch die KlientInnen i.d.R. nicht auf freiwilliger Basis.

„Es gibt keine Freiwilligen. Also es GIBT motiviertere oder (...) die vielleicht schon mal eine Erfahrung gemacht haben mit der ambulanten Betreuung und sagen ich hätte gern wieder, ja? Aber der Großteil ist wirklich, es wird ihnen auf's Aug gedrückt“ (Horvath 15, 30-33).

Damit wird die Möglichkeit einer formalen Freiwilligkeit der Inanspruchnahme des Betreuungsangebotes der MAF zwar verworfen, allerdings wird durch die Erzählerin entsprechend ihren Erfahrungen aus ihrer Betreuungsarbeit eine weitere Differenzierung zu der Bereitwilligkeit der KlientInnen, das Betreuungsangebot anzunehmen, vorgenommen. Trotz der Veranlassung auf nicht freiwilliger Entscheidungsbasis, können aus Sicht der Erzählerin die Einstellungen der KlientInnen hinsichtlich der Motivation zur Annahme des Betreuungsangebotes variieren. Besonders problematisch gestaltet sich allerdings, laut Aussagen der interviewten Personen, die Zusammenarbeit mit KlientInnen, bei denen kein eindeutiges Einstellungsmuster zum Betreuungsangebot sofort ersichtlich ist. Dies sind KlientInnen, die im Nachhinein von Seiten der FamilienbetreuerInnen als „scheinkooperativ“ (Horvath 15, 27) bzw. „Als-Ob“- KlientInnen (Janssen 14, 32) charakterisiert werden: Da „wird's schwierig (...), weil da muss man irgendwie versuchen etwas so aufzubauen, damit es vielleicht doch geht“ (Janssen 15, 2-3). Hier kristallisiert sich eine zentrale Aufgabe der FamilienbetreuerInnen heraus, nämlich eine förderliche „Arbeitsbeziehung“ mit den KlientInnen aufzubauen. Dabei stellt sich nun aber die Frage, wie sich die Zusammenarbeit mit den KlientInnen im Einzelfall gestaltet und vor allem wie sie durch die FamilienbetreuerInnen erlebt wird.

Das definierte „Handlungsparadoxon“ (s.o.) lässt auf paradoxe Handlungsanforderungen an die FamilienbetreuerInnen in der Praxis der MAF schließen. Worin diese im Einzelnen bestehen, zeigt sich nachfolgend anhand des Umgangs der FamilienbetreuerInnen mit den von mir ermittelten Problemaspekten familienbetreuerischen Handelns in der MAF. Insgesamt ließen sich drei Problemaspekte rekonstruieren, die dem Handlungsparadoxon zugeordnet werden können bzw. es differenziert widerspiegeln, wie:

- widersprüchliche Inszenierungen innerhalb der Familie
- mangelnde Problemsicht (der KlientInnen)
- Verslossenheit (der KlientInnen)

Diese drei Dimensionen veranschaulichen, aus welchen möglichen Gründen sich die KlientInnen der „MAF“ gegenüber den FamilienbetreuerInnen in der konkreten Betreuungsarbeit problematisch inszenieren. Entlang dieser drei Dimensionen des Paradoxons soll in diesem Kapitel anhand von Fallbeispielen und getätigten Analysen aus dem Interviewmaterial aufgezeigt werden, wie sich das Handlungsparadoxon in der Arbeit der FamilienbetreuerInnen konkret manifestiert.

5.1.1 Professioneller Umgang bei widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der Familie

In Folge wird das Handlungsparadoxon in Verbindung mit erlebten „widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der Familien“ aus der Perspektive der FamilienbetreuerInnen, anhand der Analyse zweier Fallbeispiele, inhaltlich dargelegt.

1. Fallbeispiel und Fallanalyse nach den Erzählungen der Familienbetreuerin Frau „Fischer“:

Die nachfolgende Analyse eines Betreuungsverlaufs befasst sich mit der Frage, welche Rolle die Bereitschaft der KlientInnen, das Betreuungsangebot anzunehmen, für das Erleben des Betreuungsprozesses durch „Frau Fischer“ impliziert.

Frau Fischer erzählt im Interview von einem Fall aus einer Arbeit mit einer Familie, welcher von ihr als derart problematisch erlebt wird, dass für sie zum Zeitpunkt des Interviews fraglich bleibt *„Wie sehr bin ich wirklich in dem Fall drinnen oder was ist es?“* (Fischer 10, 14). Dabei handelt es sich um eine Familie mit drei Kindern, wo die Veranlassung der Hilfemaßnahme aufgrund eines Bündels verschiedener Problemlagen erfolgte.

Besonders schwierig in der Zusammenarbeit mit der Familie gestaltet sich laut Frau Fischer eine regelmäßige Kontaktaufnahme. So wurde bereits zum Erstgespräch die gesamte Familie eingeladen, gekommen sei lediglich der Vater. Darauf folgend wurde ein Haustermin vereinbart, woraufhin hier zwar auch die Mutter anwesend war, aber nicht alle Kinder. Frau Fischer beschreibt ihre erste Kontaktaufnahme mit der Mutter folgendermaßen: *„(...) ich hab versucht, sehr vorsichtig Kontakt aufzunehmen, von der Mutter war das auch sehr vorsichtig (...)“* (ebd. 11, 21-22). So wurde hier zunächst die Frequenz der Betreuung auf einen zwei-wöchigen Rhythmus festgelegt. Die beiden nachfolgend vereinbarten Haustermine wurden von der Familie nicht wahrgenommen. Zweimal in Folge stand Frau Fischer vor der verschlossenen Tür der betroffenen Familie: *„bin im wahrsten Sinne des Wortes im Regen gestanden“* (ebd.11, 28-29); *„Nächstes Mal hat es*

nicht geregnet, aber wir hatten dasselbe Spiel (lacht)“ (ebd. 12, 3-4). Weil auch keine telefonische Kontaktaufnahme möglich war, konsultierte die Familienbetreuerin die zuständige fallführende Sozialarbeiterin für die Vereinbarung eines weiteren Gespräches mit der Familie. Hiernach erfolgte der nachfolgende Hausbesuch durch Frau Fischer, woraus nun zur Illustration ein Interviewausschnitt zur Analyse herangezogen werden soll. Anzumerken ist hier, dass im ersten Abschnitt der Szene die beteiligten AkteurInnen, die Familienbetreuerin, die Mutter und die Kinder der betroffenen Familie sind:

„(...) und dann letztendlich die Mutter mich begrüßt hat (...) und ich einmal im Vorzimmer stand, die Mutter neben mir gesagt hat, die muss jetzt noch kochen und irgendwo verschwunden ist. Gut. Ich stand also da im Vorzimmer, eh mit den Kindern (...), und ähm ja bin dann der Mutter nachgegangen und hab gesagt, wenn es ihnen Recht ist, setz ich mich wieder ins Wohnzimmer „Ja ja ja“ ne? Gut! Dann also sie hat noch etwas gekocht, ich hab mich inzwischen mit dem mittleren Mädels a bissl unterhalten, die Mutter ist immer hin und hergelaufen zwischen Küche und Wohnzimmer, (...) dazwischen der Bub der dann begonnen hat (...) sobald seine Schwester dann das Essen am Tisch hatte ins Essen zu spucken (...) und nachdem die Mutter in keiner Art und Weise darauf reagiert hat, hab ich ganz einfach darauf reagiert. Ähm ja- die Mutter hat das eigentlich relativ gut an-genommen joah“ (ebd. 12, 28- 13, 9).

Nach diesem Haustermin stellt Frau Fischer telefonischen Kontakt zur Familie her, um einen Folgetermin zu vereinbaren:

„(..) ich hab dann angerufen, um diesen Termin zu vereinbaren und der Vater hat mir mitgeteilt, äh, dass er, dass seine Frau diese Kontakte nicht mehr will. WEIL das ewige Reden bringt eh nichts. Und außerdem hätte ICH gesagt, dass der Kleine nicht so laut sein soll“ (ebd. 13, 17-20).

In den Interviewausschnitten demonstriert Frau Fischer, welche Dynamik das Interaktionsgeschehen zwischen ihr und der gesamten Familie annimmt: Nachdem die Familienbetreuerin zu Anfang durch die Kinder begrüßt worden ist, wird sie auch von der Mutter empfangen. Neben diesem förmlichen Austausch mit der Mutter erfolgt ein weiteres Kontaktangebot ausschließlich durch die Familienbetreuerin an die betroffene Mutter, dass sich zunächst allerdings auf eine räumliche Absprache beschränkt. Aufgrund der Tatsache, dass die Mutter die Kinder versorgen will, kann angenommen werden, dass sie keinen weiteren Kontakt zur Familienbetreuerin herstellen will. Gleichzeitig findet eine Dynamik statt, indem diese immer wieder die Familienbetreuerin aufsucht. Auf Frau Fischers Empfinden eines störanfälligen Verhaltens des Buben hin, wartet die Familienbetreuerin zunächst die Reaktion der Mutter ab, bevor sie zwischen den Kindern interveniert.

Nachdem Frau Fischer zunächst das Gefühl hat, dass die Mutter ihre Intervention *„relativ gut an-genommen“*(s.o.) haben könnte, vollzieht sich durch das telefonische Gespräch mit dem Vater eine Wandlung in der Wahrnehmung der Kommunikation zwischen der Mutter und der Familienbetreuerin. Frau Fischer wird durch das Gespräch mit dem Vater der

Familie mit dem potentiellen Anliegen der Mutter, die Betreuung zu beenden, konfrontiert. Durch die Abwesenheit der Mutter im telefonischen Gespräch, ist die Betreuerin auf die Darstellung des Vaters angewiesen. Durch die Darstellung des Gesprächs mit dem Vater wird der Eindruck erweckt, dass Frau Fischer schockiert ist über die Reaktion des Vaters zum Einen und der Mutter zum Anderen und darüber, welcher interaktive Part ihr persönlich im Betreuungsgeschehen zugeschrieben wird. Aus den Worten des Vaters könnte hervorgehen, dass er die Meinung seiner Ehefrau teilt, indem er sagt, das „*ewige Reden bringt eh nichts*“ (s.o.). Allerdings teilt er Frau Fischer mit, dass die Kontakte auf Anliegen seiner Frau unterbunden werden sollen.

Dieses Szenario spiegelt in Bezug auf das Erleben der Familienbetreuerin vermutlich das Gefühl einer Verwirrung in der Arbeit mit der Familie wider, weshalb sie eingangs den Fall einführt unter dem Leitgedanken: „*Wie viel bin ich wirklich in dem Fall drinnen oder was ist es?*“ (ebd., 10/14). Sie selber fühlt sich durch ihre gesplitteten Kontakte zur Mutter und zum Vater und die hierin begründeten intransparenten Kommunikationsmuster der Familie in einer ambivalenten Situation. Ihre eigene Sicht auf ihre berufliche Rolle ist demzufolge in oben angeführtem Szenario durch Unsicherheit gekennzeichnet.

Die Interviewpartnerin schließt ihre Erzählungen zu der Fallgeschichte mit den Worten: „(...) das wird auf jeden Fall eine spannende Geschichte, wie oft ich da noch vor verschlossener Tür stehe und niemanden antreffe (lacht), kein Termin zustande kommt oder dann doch wieder“ (ebd.15, 11-13). Der Humor in ihren Erzählungen entschärft womöglich die Unsicherheit der Familienbetreuerin und untermauert, dass sich die Familienbetreuerin in den „kommunikativen Abläufen“ mit der Familie nicht gänzlich hilflos gegenüber sieht, sondern sie als Herausforderung an ihre berufliche Rolle betrachtet. So bleibt allerdings abschließend die Frage offen, welche konkreten Handlungsschritte neben der Konsultation der fallführenden Sozialarbeiterin von der Familienbetreuerin in der geschilderten Problemsituation als zielführend erlebt werden. Dass weitere Handlungsschritte der Familienbetreuerin im Interview nicht geschildert werden, könnte zum Einen bedeuten, dass in der konkreten Fallarbeit die Zusammenarbeit mit der fallführenden Kollegin den Kern der professionellen Bearbeitung darstellt, andererseits implizieren die Erzählungen der Familienbetreuerin, dass die Fallarbeit zum Zeitpunkt des Interviews noch nicht abgeschlossen ist und womöglich aus diesem Grund bislang keine professionelle Lösungsstrategie benannt werden kann. Es könnte aber auch an der Komplexität der Fallarbeit liegen, dass professionelle Bearbeitungswege noch nicht gefunden werden konnten, die dem Fall gerecht werden würden. Der einzige Zugang, der in diesem Fall der Familienbetreuerin zur Fallarbeit bleibt, ist es Zuversicht zu äußern, hinsichtlich einer

produktiven Zusammenarbeit mit den KlientInnen. Dies würde implizieren, dass eine professionelle Haltung, im Sinne eines geduldigen Zuwartens, ein bedeutsames Handlungsmoment in der konkreten Betreuungsarbeit von Frau Fischer bildet.

2. Fallbeispiel und Fallanalyse nach den Erzählungen der Familienbetreuerin Frau „Horvath“

Im Weiteren wird aufgezeigt, welchen Einfluss das vorliegende Handlungsparadoxon auf das Erleben einer konkreten Fallarbeit von der Familienbetreuerin Frau „Horvath“ ausübt. Zeigen sich die KlientInnen in dem Fallbeispiel nicht kooperationswillig, indem sie selten die vereinbarten Termine wahrnehmen, nehmen parallel dazu die widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der KlientInnenpartei einen immer höheren Stellenwert im Verstehen des Betreuungsprozesses durch die Familienbetreuerin ein.

Nachdem Frau Horvath im Interview aufgefordert wird, von einer als problematisch erlebten Fallarbeit zu erzählen, generiert sie eine Erzählung mit hoher Dichte. Dies könnte auf ihre Einstiegscharakterisierung der konkreten Fallarbeit zurückzuführen sein, dass es sich hierbei um die Arbeit mit einer „Familie“ handelt, *„(...) die für mich dermaßen nicht greifbar und zugleich zu schildern ist“* (Horvath 11, 17).

Die KlientInnen sind ein Ehepaar und drei Kinder. Frau Horvath diagnostiziert den Grund für die Veranlassung zum Betreuungsangebot der Familie unter Vorbehalt mit dem Begriff der „Verwahrlosung“ (ebd., 19). Im Speziellen zählen dazu Problemerscheinungen in der Familie wie beispielsweise eine vorherrschende „Strukturlosigkeit, auch aber so ein Gehenlassen“ (ebd, 20).

Laut Aussage der Familienbetreuerin, gestaltete sich bereits zu Beginn sowie in weiterer Folge der Betreuung⁴⁹ die Kontaktaufnahme zur betroffenen Familie sehr schwierig. Nachdem die KlientInnen beim vereinbarten Erstgespräch abwesend waren, erfolgt die erste Begegnung zwischen Frau Horvath und den KlientInnen im häuslichen Umfeld der Familie. Zusammen mit der fallführenden Sozialarbeiterin betritt die Familienbetreuerin für das Erstgespräch die Wohnung der Familie. In Erzählungen zu ihrer ersten Begegnung mit den betreffenden KlientInnen beschreibt die Familienbetreuerin ihre ersten Eindrücke emotional und drastisch: *„Eine Frau, (...) wo ich gedacht hab: Na Servus (...) [...] so-schmuddelig (...). Dann ein großer haariger Mann, der urgrauend aussieht (...) dann diese düstere Wohnung (...) dann war da noch dieser Schlafgeruch drinnen“* (ebd.11, 27-

49 Zum Zeitpunkt des Interviews ist der Betreuungsprozess noch nicht abgeschlossen.

34). Anknüpfend an die ersten Eindrücke des äußeren Rahmens der Betreuungssituation von Frau Horvath wird die nachstehende Kernstelle zur Analyse des folgenden Interaktionsgeschehens herangezogen:

„(...) das war (...) dann so, ich hab sie dann gebeten sie sollen das Fenster aufmachen sonst bin ich überhaupt nicht arbeitsfähig. Es war mir auch egal ob sie wollen oder nicht wollen. Am Anfang ist es so (...) Menschen in die Kooperation zu bringen DIE EH NET WOLLEN, ist ja immer so eine GRATWANDERUNG. Und die Sozialarbeiterin und ich sitzen dort und also ich war erschlagen. GUT. Und dann wars so, dann hat sie das Fenster aufgemacht und sie hat mich sehr skeptisch und fast so mit einem Widerwillen angeschaut, so mit einem Gräuel fast. So: „Was machen die da? Aber gut, jetzt müssen wir die halt rein lassen“. Und (...) das interessante war, das auf einmal die Sonne aufgeht, auf einmal geht die Tür auf und es tapsen drei Mädels raus, BILDHÜBSCH! (...) Und ich hab ma gedacht: HÄ? Das gibt's ja überhaupt net! (...) Strahlende Kinder! Total lebendige Kinder, ja? (...) und setzen sich daher und sind auch sowas von fröhlich und lebendig und ich dacht ma das passt überhaupt net zusammen, ja? Und genau so hat sich das die ersten Monate abgespielt“ (ebd. 12, 7-19).

Nachdem die Familienbetreuerin die Räumlichkeiten der Familie betritt, fordert sie die erwachsenen KlientInnen direkt auf, einen angenehmeren Rahmen zur persönlichen Durchführbarkeit für das Erstgespräch zu ermöglichen. Die Familienbetreuerin stellt sich in der Interaktion mit den KlientInnen konfrontierend und kompromisslos dar. Als Begründung hierfür deutet sie ihre Erfahrungen mit KlientInnen im Allgemeinen an. Frau Horvath beschreibt ihr persönliches Erleben in Situationen wie dieser als wiederkehrendes Gefühl einer „Gratwanderung“ (s.o.). Der sprachliche Ausdruck als Spiegel dieses Erlebens der Familienbetreuerin impliziert, dass die Bereitschaft der KlientInnen zur Kooperation für die Arbeit einerseits notwendig ist, andererseits von ihr die Bedingungen für ein Herstellen einer förderlichen Arbeitsbeziehung oftmals problematisch erlebt werden. In der Textstelle nehmen die KlientInnen einen nonverbalen Part im Interaktionsgeschehen ein. Es wird lediglich angedeutet, dass die Mutter das Fenster öffnet und Blickkontakt zur Familienbetreuerin hält. Frau Horvath fängt die Blicke der Mutter auf und interpretiert diese als abweisend gegenüber ihr und dem Betreuungsangebot. Gegenüber der Schilderung der Begegnung mit den Eltern nimmt die Erzählung der Familienbetreuerin mit dem Eintritt der Kinder in die Szene eine drastische Wende. Mit der sprachlichen Symbolisierung, dass nun die „Sonne aufgeht“ (s.o.), wird gegenüber dem vorangegangenen Erleben der Betreuerin ein scharfer Gegensatz angedeutet: „dacht ma das passt überhaupt net zusammen“ (s.o.). Die Familienbetreuerin wirkt irritiert durch die Ausstrahlung und Lebendigkeit der Kinder. Ausgehend davon, dass die Erscheinung und das Auftreten der Kinder die Familienbetreuerin überwältigen, lässt sich hier die Vermutung anstellen, dass sie aufgrund ihrer bisherigen Erfahrungen nicht damit gerechnet hätte. Dies würde bedeuten, dass Frau Horvath genaue Vorstellungen über ein äußeres und inneres „Zusammenpassen“ der Eltern und des häuslichen Umfeldes mit den jeweiligen Kindern hat. Indem Frau Horvath am Ende der Textstelle das erlebte Szenario als wiederkehrendes „Spiel“ (s.o.) im gesamten Betreuungsverlauf kennzeichnet, wird deutlich, dass von

Beginn der Betreuung mit der betreffenden Familie an, die Arbeit eine rätselhafte Dynamik annimmt und diese ab dem Zeitpunkt beibehält. Positioniert sich die Familienbetreuerin zu Anfang sehr klar in Anbindung an ihren professionellen Auftrag, so wächst während der Betreuungsarbeit das Gefühl der Irritation und professionellen Nicht-Lösbarkeit der Zusammenhänge in der konkreten Fallarbeit. Gleichzeitig kann die berufliche Akteurin ausgehend von ihrem Erleben der Interaktionen zwischen sich und den KlientInnen lediglich Vermutungen anstellen, inwieweit die KlientInnen das Betreuungsangebot ablehnen. Für die berufliche Selbstsicht der Familienbetreuerin markiert die obige Textstelle das Erleben der Unsicherheit. Verbunden mit dem von Frau Horvath erlebten Gegensatzpaar innerhalb der KlientInnenpartei, den Eltern einerseits und den Kindern andererseits, impliziert der besagte Interviewauszug bereits das Gefühl des Hin- und Hergerissen-Seins der Familienbetreuerin.

Dieses Gefühl kehrt wieder in der Fortsetzung der Erzählungen der Betreuerin. Dies wird einerseits deutlich in der mangelnden Termineinhaltung der KlientInnen, wobei die KlientInnen Frau Horvaths Ansicht nach gleichzeitig vorgeben, das Betreuungsangebot wahrnehmen zu wollen⁵⁰. Andererseits spiegelt Frau Horvaths Erzählung die Unmöglichkeit ein Gesamtbild von der betroffenen Familie zu konstruieren um somit den Kern der Familienrealität zu erfassen, wieder. *„Aber irgendwie ist das Bild so hängen geblieben von den lebendigen Kindern irgendwo müssen die ja doch was hinkriegen“ (ebd. 13, 20-21).* Die Kinder haben einen derartigen Eindruck bei der Familienbetreuerin hinterlassen, dass sie versucht, sich daran festzuhalten, aber gleichzeitig bleibt fraglich, inwiefern dieser positive Eindruck aufgrund des Verhaltens der Eltern der betroffenen Familie orientierungsrelevant für das berufliche Handeln sein kann. Weder durch die Familienbetreuerin noch durch andere involvierte institutionelle Erziehungsbehörden gab es zum Zeitpunkt der Betreuung Anlass zur Vermutung einer akuten Gefährdungssituation. Frau Horvath erzählt allerdings, dass ein beständiges Problem der Zusammenarbeit mit den KlientInnen die regelmäßig abgesagten Termine bildeten. Obwohl die Familienbetreuerin die KlientInnen in den Winterferien nicht sieht, stellt sich bei ihr in Zuge der Betreuung ein starkes Gefühl der Besorgnis um die Kinder der Familie ein *„Und ICH HAB ABER DAZWISCHEN mir Sorgen um das kleine Kind gemacht. Plötzlich [...] (...) ich hab ma gedacht, da ist was grausliches im Busch“ (ebd., 13, 20-23- 14,7; Herv. i. O.).* Dieses Zitat markiert eine handlungstheoretische Wende in der konkreten Fallarbeit der Familienbetreuerin und ihrer Wahrnehmung. Es zeigt sich, dass sich über ihren ersten Eindruck im Erstgespräch

50 Aus der Perspektive Frau Horvaths wird die nicht eindeutige Bereitschaft zur Annahme des Betreuungsangebotes in der konkreten Fallarbeit mit den KlientInnen als „scheinkooperativ“ (ebd., 15, 27) bezeichnet.

hinaus, verbunden mit dem nun aufkommenden Gefühl der Besorgnis, das Gesamtbild hinsichtlich der Widersprüchlichkeiten innerhalb der Familie, für die Familienbetreuerin zuspitzt und bestätigt:

„(...) da ist zwischen den Kindern ganz viel da, aber die sind so unverantwortlich, ja? Das das SCHREIT, ja? Und da ist es schon eine Gratwanderung, was tut man da jetzt, ja? Ist es noch verantwortlich? Auch in meiner Betreuung. Muss ich jetzt schon zum Sozialarbeiter gehen? Und sagen ja bitte, das ist ja nicht zum aushalten, ja?“ (ebd., 16, 18-22; Herv. i. O.)

Hier reflektiert die Familienbetreuerin ihr damaliges Erleben der Handlungsunsicherheit vor dem Hintergrund, ihrer Verantwortung als Familienbetreuerin gerecht werden zu wollen, aber gleichzeitig eine potentiell vorschnelle Vorgehensweise im Verfahren abwägen zu müssen. In weiterer Folge des skizzierten Betreuungsverlaufs geht die Familienbetreuerin allerdings ihrer Intuition, dem Gefühl der Sorge, nach, indem sie Kontakt zum fallführenden Sozialarbeiter sowie ihrem Chef aufnimmt und sie darüber in Kenntnis setzt. Einen Tag später meldet sich die älteste Tochter beim Jugendamt und berichtet, dass sie nicht mehr nach Hause will *„dass da so furchtbare Zustände sind und die Mama nur mehr am PC sitzt“* (ebd. 14, 15-16). Indes berichtet Frau Horvath von dem Entsetzen der JugendamtsmitarbeiterInnen über den äußerlichen Zustand der Kinder. So erfolgte eine Überstellung der betroffenen Kinder durch das Jugendamt. Schließlich reflektiert die Familienbetreuerin ihr damaliges Erleben als Familienbetreuerin, dass sie erleichtert darüber gewesen sei, dass sie sich zum damaligen Zeitpunkt von ihrer intuitiven Besorgnis leiten ließ: *„(...) und ich hab ma dann gedacht phhh: Na Gott sei Dank, dass ich dem Chef noch gesagt hab, dass ich ma Sorgen mach und dass ich eh schon ständig sag ich mach mir Sorgen“* (ebd., 18-20). Dieses Zitat demonstriert einerseits die Erleichterung und das Anliegen der Betreuerin darüber, ihre Intuition im beruflichen Handeln handlungsleitend anzuerkennen, andererseits auch den Bedarf einer „richtigen“ Einschätzung der familiären Problemsituation als Jugendamtsmitarbeiterin, um womöglich keine Sanktionen bzw. Konsequenzen als Familienbetreuerin befürchten zu müssen. Es stellt sich heraus, dass sich die Familienbetreuerin aufgrund ihres intuitiven Urteils in der Erfüllung ihrer Verantwortung bestätigt fühlt. Der Betreuungsverlauf mit der Familie nach der Überstellungssituation spiegelt allerdings eine beständige Unzulänglichkeit der Erwachsenen gegenüber der Familienbetreuerin wieder *„(...) also wir kommen net wirklich oder ich komm a net wirklich hin (...)“* (ebd., 15, 11) Weshalb für sie fraglich bleibt: *„bin [ich] zu ungeduldig oder ich weiß es net, ja? Hab ich zu hohe Erwartungen, oder?“* (ebd., 12). Die Bereitschaft der KlientInnen, auf das Betreuungsangebot einzusteigen, bleibt ein beständiges Problem im Betreuungsgeschehen: *„ich weiß net (...) wie der Ausgang ist“* (ebd., 9). Als sehr hilfreich in der konkreten Fallarbeit allerdings erlebt die Familienbetreuerin die arbeitsteilige Kooperation mit dem fallführenden Sozialarbeiter:

„Und es gibt Familien, also bei der ist das so, da hat man engen Kontakt mit der Sozialarbeit, ja? Fast auch als Rückenstärkung, ja? (...) weil der Sozialarbeiter dann auch in seiner Kontrollfunktion mehr gebraucht wird“ (ebd. 16, 22-25).

Wenn beispielsweise Termine nicht eingehalten werden, besteht für die Familienbetreuerin die Option, dies mit den fallführenden SozialarbeiterInnen zu besprechen und Hilfe zu neuen verbindlichen Vereinbarungen zu erhalten. Letztlich ihr überlassen bleibt aber die Herstellung eines förderlichen Arbeitsbündnisses im Betreuungsprozess.

Trotz der professionellen Bearbeitung der Familienbetreuerin, indem sie ihrer Verantwortung gerecht geworden zu sein scheint, sind allerdings in der konkreten Fallarbeit keine Lösungswege, zu einer Kooperation zu kommen bzw. einen Zugang zu den KlientInnen zu bekommen, gegeben. Einzig bleibt ihr die Option der Selbstreflexion und der Modus des Fragens als permanentes Hinterfragen ihrer eigenen Anteile am Betreuungsgeschehen. Die professionelle Bearbeitung der Familienbetreuerin zeigt so zwei zentrale Vorgehensweisen: Intuition und Urteil in erlebten Extremsituationen einerseits und andererseits das Hinterfragen des beruflichen Selbst in der konkreten Fallarbeit.

5.1.2 Professioneller Umgang bei mangelnder Problemsicht

Nun wird das Handlungsparadoxon in Verbindung mit einem diagnostizierten Mangel an Problemsicht bei den KlientInnen der „MAF“ anhand zweier konkreter Fallarbeiten der FamilienbetreuerInnen demonstriert.

1. Fallbeispiel und Fallanalyse nach den Erzählungen der Familienbetreuerin Frau „Winkler“

Bei diesem Fallbeispiel aus der Perspektive der Familienbetreuerin „Frau Winkler“ handelt es sich um ihre Arbeit mit einer Alleinerzieherin mit zwei Kindern. Der Anlass zur Betreuung ist nur über den Erzählverlauf über die Arbeit mit der Familie nachvollziehbar und vermutlich bedingt durch eine Kumulation familiärer sowie außerfamiliärer Problemlagen der Familie. Laut Aussagen der Familienbetreuerin vollzieht sich die Arbeit mit der Familie über einen mehrmonatigen Zeitraum.

In den Erzählungen zu ihrer Arbeit rücken insbesondere Differenzen zwischen Frau Winkler und der betroffenen Alleinerzieherin in den Vordergrund. So ist der Verlauf der Betreuung primär dadurch gekennzeichnet, dass Frau Winkler in der Betreuung bestrebt ist, bei der Mutter Gefühle für die Rechte und Bedürfnisse ihrer Kinder zu wecken, andererseits stößt sie in ihren Versuchen diesbezüglich immer wieder auf Widerstand von Seiten der betroffenen Mutter. Als Ursache hierfür charakterisiert die Familienbetreuerin

die Klientin als eine Frau mit „Null Null Probleme in Sicht“ (Winkler 8, 22-23). Sofern die Familienbetreuerin die betroffene Klientin mit mangelnder Problemsicht deutet, lässt sich vorab festhalten, dass diese Annahme Frau Winklers im Zuge ihrer Erzählungen als empirischer Tatbestand formuliert wird, der folgenreiche Konsequenzen für den Betreuungsverlauf ankündigt. Schließlich ist der Einsatz der FamilienbetreuerInnen mit dem Ziel verbunden Verhaltensänderungen bei den KlientInnen anzuleiten bzw. zu bewirken. Wenn allerdings der Klientin die Möglichkeit ausgeräumt wird, dass sie für eine Verhaltensänderung eine Einsicht gewinnt, ist die Betreuung von ihrem Konzept her hinfällig. Die Diskrepanz zwischen der Familienbetreuerin und der Alleinerzieherin wird hier anhand folgenden Textsegmentes auf ihre Interaktion hin untersucht:

„Und ich komm zum Hausbesuch und die Mutter sitzt am PC und spielt irgendwie so ein Onlinespiel, ja? Und ich sag „Bitte drehen Sie das ab“ „Nein das ist ganz wichtig, sie muss einem Freund oder Mitspieler/ ich kenn mich da nicht so aus/ sozusagen dem muss sie helfen, weil der irgendwie in der Patsche ist und das ist ganz wichtig“, ja? Und=e, ja ich denk mir das hat einige Zeit gedauert, bis sie sozusagen ihn unterstützt hat bis er weiter konnte (lacht) und wo ich versucht hab zu vermitteln. Das ist es ja? Und daneben, beim Esstisch soll das Kind die Hausaufgaben machen, ja? Einfach so Prioritäten setzen, die vom Verhalten sehr pubertär sind“ (Winkler 9,4-11).

In dieser Situation rücken die normativen Erwartungshaltungen Frau Winklers an das Verhalten der Mutter gegenüber dem Kind inhaltlich in den Vordergrund. Dafür tritt die Familienbetreuerin in der Situation sehr bestimmt auf und formuliert einen direkten Auftrag an die Mutter, den Computer auszuschalten. Diese Intervention der Betreuerin wird von Seiten der Mutter, mit der Betonung der persönlichen Bedeutsamkeit ihres Tuns, ignoriert. Das Verhalten der Alleinerzieherin bewertet Frau Winkler als „sehr pubertär“ (s.o.). Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass Frau Winkler in ihr keine ebenbürtige Interaktionspartnerin sieht. Allerdings widersetzt sich die Mutter der Intervention der Familienbetreuerin, was darauf schließen lässt dass zwischen beiden InteraktionspartnerInnen keine eindeutige Machtstruktur sichtbar wird. Frau Winkler nimmt die beschriebene Situation mit Humor und wertet damit den eigenen Gehalt kommunikativer Interventionen für den betreffenden Betreuungsprozess ab. Für sie bleibt es nur bei einem „Versuch“ (s.o.) einer kommunikativen Intervention. Das Anliegen von Frau Winkler, als Vermittlerin zwischen Mutter und Tochter im Betreuungsprozess zu fungieren, wiederholt sich in der gesamten Darstellung der Interaktionen zwischen ihr und der Alleinerzieherin. In der Darstellung der Erzählungen der Familienbetreuerin nimmt das Kind allerdings eine passive Rolle als Akteur ein. In den Erzählungen zum Betreuungsprozess hervorgehoben werden ausschließlich die normativen Werthaltungen der Familienbetreuerin gegenüber dem Verhalten der Mutter. Allerdings ist für den weiteren Fortgang der Analyse bedeutsam festzuhalten, dass aus der Sicht von Frau Winkler die Beendigung der Betreuung der Familie durch den Entschluss der Tochter zu einer alternativen öffentlichen Ersatzunter-

bringung erfolgt. Diese Entwicklung wird in den Erzählungen Frau Winklers auf die Begebenheit zurückgeführt, dass die Tochter einen „*recht guten Kontakt zur Schulverwalterin aufgebaut*“ (ebd. 9, 31) habe, welche ihr nahe legte, sie müsse „*sich nicht alles gefallen lassen*“ (ebd., 32), daraufhin kam es dann zu einer „*Überstellung*“ (ebd., 33). In dem demonstrierten Entscheidungsprozess spielt die Familienbetreuerin eine nachgeordnete Rolle. Aus dem Grund, dass das Kind nicht „*akut gefährdet*“ (ebd., 28) gewesen sei, reflektiert Frau Winkler ihre eigenen Anteile an diesem Entscheidungsprozess so, dass ihr zu diesem Zeitpunkt keine andere Handlungsalternative möglich war, als „*einfach zu hoffen, dass das Mädchen einfach so weit ist und sagt „ich will nicht mehr zuhause bleiben*“ (ebd., 29-30). Das oben angeführte Textsegment zum kommunikativen Ablauf zwischen der Familienbetreuerin und der Alleinerzieherin wirkt irritierend entsprechend den folgenreichen Konsequenzen für die familiären Sozialbeziehungen. Diese Ambivalenz spiegelt unter anderem auch das Auslassen wichtiger Details in den Erzählungen der interviewten Person wieder.

Welchen Einfluss der Betreuungsverlauf nun auf die subjektive Selbstsicht der Familienbetreuerin übt, wird anhand folgenden Textauszugs⁵¹ behandelt:

„(...) ich denk mir, dass war auch die Situation mit dieser Mutter, wo ich mir dann, ähm unsicher, ratlos- Wo die Frage mhm, mach ich? Was ich falsch mach, ja? Dass ich an die nicht herankomm? War schon eine Zeit lang sehr verunsichert. Hab das mit den Kollegen auch besprochen (...) weil es absolut unmöglich war an sie heran zu kommen, wo ich mir dann schon überlegt hab „Okay, sprech ich eine unverständliche Sprache? Was ist es? Was ÜBERSEH ich? [...] JA. Das ists dann so, was einen verunsichern kann. Einen selbst. Oder wenn sich über lange Zeit nichts bewegt. Und die Unsicherheit: Bin ich total am falschen Dampfer oder hab ich eine falsche Einschätzung?“ (Winkler 11,12-21).

Obiger Textausschnitt kennzeichnet das subjektive Erleben der Familienbetreuerin im Verlauf des Betreuungsprozesses. In der Reflexion des Betreuungsverlaufs und der beruflichen Selbstsicht nimmt die problematisch erlebte Interaktion mit der Alleinerzieherin einen wichtigen Stellenwert ein. Frau Winkler führt ihre Zweifel an der Zusammenarbeit mit der Klientin auf ihre eigenen kommunikativen Fähigkeiten zurück. Auf einer Bewertungsebene reflektiert sie ihr eigenes Handeln verbunden mit dem Gefühl der Unsicherheit. Sie hinterfragt ihre eigenen normativen Werthaltungen und Einschätzungen und wie sie diese kommuniziert. In ihren Erzählungen führt sie zwar an, aufgrund ihrer Unsicherheit den Austausch mit anderen Kollegen zu suchen, es bleibt allerdings bei dem Anführen dieser Strategie als Hilfsinstrument ohne aufzuzeigen, ob das Gespräch bzw. die

51 Hierzu ist anzumerken, dass die nachfolgende Erzählsequenz im späteren Verlauf des narrativen Interviews auf die Erzählaufforderung eine Situation zu erzählen, worin sich die Interviewpartnerin besonders ratlos bzw. unsicher gefühlt hat, erfolgt.

Gespräche etwas genützt haben. Dies illustriert der Fortgang ihrer Erzählungen, da die Unsicherheit im Betreuungsverlauf der Familie weiterhin besteht.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Zusammenarbeit mit der Familie für die subjektive Selbstsicht der Familienbetreuerin in entsprechender Problemsituation impliziert, dass sie ihre persönlichen Grenzen mit dem Modus des Fragens selbst reflektiert.

2. Fallbeispiel und Fallanalyse nach den Erzählungen der Familienbetreuerin Frau „Aigner“

Weiter lässt sich das oben angeführte Handlungsparadoxon anhand eines Beispiels veranschaulichen, worin sichtbar wird, welchen Einfluss es auf den Betreuungsverlauf üben kann, wenn das Betreuungsgebot als aufgezwungen erlebt wird. „Frau Aigner“ erzählt hier von dem Betreuungsverlauf aus ihrer Arbeit mit einer Alleinerzieherin mit fünf Kindern. Der Betreuungsverlauf erstreckt sich über einen mehrmonatigen Zeitraum, bis die Arbeit aufgrund eines Umzugs der Familie in eine andere Stadt nicht fortgeführt werden konnte. In einem rigiden und gewalttätigen Erziehungsverhalten der betroffenen Mutter vermutet Frau Aigner die Veranlassung des Betreuungsangebotes der „MAF“.

Frau Aigner legt in ihren Erzählungen über ihre Arbeit mit der Alleinerzieherin den Fokus auf eine eigentümliche Interaktionsdynamik. Diese Interaktionsdynamik kann als Grund dafür angesehen werden, weshalb der gesamte Betreuungsverlauf aus Sicht der interviewten Person als problematisch erlebt wurde.

Anhand folgenden Interviewausschnitts wird demonstriert, wie sich die Interaktion zwischen der Familienbetreuerin „Frau Aigner“ und ihrer Klientin im Betreuungsverlauf gestaltet:

„Die Frau hat den Auftrag gekriegt (...) hat halt unterschreiben müssen, dass sie Mobile Arbeit mit Familien in Anspruch nimmt. Also die hat mich total bestimmt. (...) Sie hat bestimmt, dass es nur Hausbesuche gibt (...). [...] Und da bin ich halt drauf eingestiegen, ja? Bevor Termine nicht zustande kommen, bin ich halt hin gegangen. [...] Und wenn ich bei ihr war (...) dann hat sie aber den Ton angegeben. Und das war irgendwie immer, da hab i gemerkt, ich bin ein Statist jetzt, ja? Ich hab da nichts zu sagen und- AUF EINMAL ist die Freundin zu Besuch, dann war der große Sohn da (...) dass sie mir signalisieren will, ja ich darf schon da sitzen, aber ihren Tagesablauf nicht stören, ja? Dann schon gar nicht sich ins Leben schauen lassen oder was ändern. Also die hat überhaupt keine Absichten gehabt. Ich glaub auch net dass die Veränderungsfähigkeiten gehabt hat, ja? Die ist so eingeschränkt in ihrem Muster. (...) das war ein sehr sehr grober Erziehungsstil, den hab ich leider überhaupt nicht beeinflussen können. Und vielleicht hätte das jemand mit ähm, der nicht so nachgiebig gewesen wäre, vielleicht hätte das jemand anderer geschafft“ (Aigner 10/ 13-32).

Frau Aigner stellt hier die Vermutung an, dass die Klientin das Betreuungsangebot der „MAF“ zwar annimmt, aber dazu den formellen Antrag im Rahmen der „Unterstützung der Erziehung“ nicht bereitwillig unterzeichnet haben könnte. Diese Annahme Frau Aigners könnte als Ausgangsbedingung für eine als schwierig erlebte Interaktionsbasis zwischen der Klientin und ihr bestimmt werden. Hinsichtlich der Wahl des Settings erfolgt zwischen der Klientin und der Betreuerin keine Abstimmung. Frau Aigner steigt auf die Bedingungen der Klientin ein, erlebt die Klientin in ihrem häuslichen Umfeld allerdings als derart dominant, dass hier ein starkes Interaktionsgefälle sichtbar wird. So schildert Frau Aigner während ihrer Arbeit mit der Klientin, das Gefühl vermittelt zu bekommen, dass ihre persönliche Anwesenheit zwar toleriert würde, aber sie den Tagesablauf der Klientin nicht stören dürfe. Indem Frau Aigner sich in dem Betreuungsgeschehen mit der Klientin selber als „*Statist*“ (s.o.) betrachtet, erlebt sie sich selber als handlungsohnmächtig gegenüber der Klientin in der Betreuung. Auffällig am herangezogenen Textsegment ist die durchgängige passive Konstruktion ihrer eigenen Rolle als Familienbetreuerin. In Folge der Darstellung ihrer passiven Rolle als Interaktionspartnerin diagnostiziert Frau Aigner den Widerstand der Klientin gegenüber dem Betreuungsangebot damit, dass diese weder „*Absichten*“ (s.o.) noch „*Veränderungsfähigkeiten*“ (s.o.) besitze. Dabei bleibt fraglich, auf welche Annahmen und Befunde diese Vermutungen Frau Aigners zurückzuführen sind. Lautet der Auftrag der Tätigkeit der beruflichen Akteurin, Veränderungen der KlientInnen durch einen Ressourcen und -lösungsorientierten Arbeitsansatz in Gang zu setzen, so stellt die Position der interviewten Person einen Widerspruch zu diesem Arbeitsansatz dar, indem Frau Aigner bei der betroffenen Klientin weder die Bereitschaft ihr Erziehungsverhalten zu ändern, noch die Fähigkeit ihr Verhalten zu ändern, sieht.

Während Frau Aigner das Interaktionsgeschehen zwischen ihr und der Klientin mit den Worten reflektiert „*vielleicht hätte das jemand anderer geschafft*“ (s.o.) – markiert sie Grenzen ihres beruflichen Handelns, die sie auf ihre eigene Person zurückführt.

Aufgrund der Erzählungen Frau Aigners zu anderen Betreuungsfällen kann festgehalten werden, dass aus ihrer Sicht die Bereitschaft der KlientInnen zum Betreuungsangebot einen wesentlichen Kern der Qualität der Arbeit bildet.

5.1.3 Professioneller Umgang bei Verschlussenheit

Das Kapitel befasst sich mit der Frage, inwiefern eine mangelnde Bereitschaft, das Betreuungsangebot der FamilienbetreuerInnen anzunehmen, verbunden mit einer verschlossenen Haltung der KlientInnen gegenüber den FamilienbetreuerInnen den Betreuungsprozess beeinträchtigen kann. Darüber hinaus wird in Zuge des Kapitels

erörtert, welche Konsequenzen dies für die berufliche Selbstsicht eines Familienbetreuers in einer konkreten Fallarbeit impliziert. Dazu richtet sich der Blick auf eine Fallarbeit des Familienbetreuers Herrn „Breuer“.

1. Fallbeispiel und Fallanalyse nach den Erzählungen des Familienbetreuers Herr „Breuer“

In dem Fallbeispiel handelt es sich um die Fallarbeit des Familienbetreuers mit einer alleinerziehenden Mutter von drei Kindern. Aufgrund eines Suchtproblems und Strafdelikt der Alleinerzieherin wurde die ambulante Ressource der „MAF“ eingesetzt, um zu klären, ob ihre Kinder noch bei ihr bleiben können. Der Auftrag von dem Familienbetreuer in der Arbeit mit der Klientin ist es, die *„Mutter bei der Erziehung der Kinder zu begleiten“* (Breuer 16, 8-9). Der Familienbetreuer hat den Eindruck, dass die Klientin in Belangen der Versorgung der Kinder relativ gute Fortschritte macht: *„im Prinzip ist es eigentlich (...) recht gut gegangen“* (ebd., 9-10). So insistiert Herr Breuer einerseits, dass zwar die Entwicklung der Klientin nicht zwingend besorgniserregend sei, allerdings bereitet ihm ihre verschlossene Haltung ihm gegenüber im Betreuungsgeschehen Sorge.

Zur Demonstration des Handlungsparadoxons ist eine Kernstelle aus dem Interview mit Herrn Breuer gewählt worden, welche vor allem Einblicke in die berufliche Selbstsicht des Familienbetreuers in der konkreten Fallarbeit liefert. Am Textmaterial direkt ist eine konkrete Problemsituation nicht sofort ersichtlich, sondern nur über Rekonstruktion nachvollziehbar. Die Erzählung des Familienbetreuers wird von diesem unter dem Aussagemodus der Reflexion des Gesamtbetreuungsgeschehens eingeführt:

„Warum ich wahrscheinlich des (...) doch irgendwie (...) mit leichter Unzufriedenheit gebracht hab, weil ich den Eindruck hab, dass die Frau sehr sehr stark kontrolliert was sie mir erzählt und nicht. Was ich schon einerseits verstehe, nur andererseits denk ich mir, ich kann wirklich bei vielem behilflich sein. Aber dass sie ganz stark dosiert was erzähl ich ihm? Was erzähl ich ihm nicht? Ähm wem erzählt er des wenn ich des und des bring was passiert wenn ich? Also da glaub ich dass sie sich ganz vorsichtig rein gibt, dass es sehr sehr schwierig ist im Gespräch sie überhaupt auf eine Geschichte auch ich möchte jetzt nicht sagen fest zu nageln, aber sie neigt dazu von einer Geschichte in die nächste umzusteigen und mir net wirklich Zeit zu lassen auf die zu reagieren, also ich muss da manchmal fast a bissl unfreundlich werden, dass ich mich da a bissl bemerkbar mach (...) wobei ich denk mir eben, das heißt dass wir vielen Dingen eben nicht so wirklich auf den Grund gehen können, andererseits denk ich mir, will ich ihr vermitteln bin ja net der Oberpolizeipräsident, der jetzt sagt „bumm und des machen ma da und des machen ma dort“ (ebd.,16-29).

Das Thema der „Verschlossenheit“ der Klientin gegenüber dem Betreuer steht hier im Zentrum beim Hinterfragen der eigenen beruflichen Selbstsicht durch den Familienbetreuer. Die Analyse der Kernstelle liefert einige Anhaltspunkte, warum der Familienbetreuer zur problematisch erlebten Fallarbeit keine konkreten Details in seiner Erzählung liefert. Wird die Klientin vom Familienbetreuer als verschlossen erlebt, weil sie *„sehr stark*

kontrolliert“ (s.o.) was sie dem Familienbetreuer in der Fallarbeit erzählt bzw. mitteilt, könnte dies ein Indiz dafür sein, dass sich der Familienbetreuer allein auf sein Gefühl bzw. Erleben verlassen muss, dass es etwas gibt, das die Klientin ihm in ihren Erzählungen vorenthält, was ihn wiederum besorgt. Weil den ihm vorenthaltenen Inhalten in der Betreuungsarbeit eventuell noch nicht auf den Grund gegangen werden konnte, liefert der Familienbetreuer womöglich keine konkreten Angaben diesbezüglich. Andererseits ist Herr Breuer als Jugendwohlfahrtsmitarbeiter aus datenschutzrechtlichen Gründen verpflichtet, die Inhalte seiner konkreten Arbeit mit den Familien nicht öffentlich zu machen – mit der Ausnahme der Berichterstattung in der Kooperation mit den fallführenden SozialarbeiterInnen innerhalb der Institution des Jugendamtes. Dies könnte ein Grund dafür sein, warum der Familienbetreuer sensibel auf die Anonymität seiner KlientInnen bedacht ist und keine konkreten Angaben zu den Erzählinhalten der Klientin macht.

Auffällig am obigen Zitatausschnitt ist die Darstellung des Erzählten mit der häufigen Konstruktion zweier polar entgegengesetzter Intentionen der beteiligten AkteurInnen am Betreuungsgeschehen. Die mögliche „Ambivalenz“ der Klientin, wie viel sie dem Betreuer anvertrauen kann oder nicht und welche Konsequenzen eine transparente Kommunikation mit dem Betreuer für sie haben würde, überträgt sich in der Erzählung des Familienbetreuers auf seine berufliche Selbstsicht in der konkreten Fallarbeit. Herr Breuer nimmt in seinen Erzählungen das widersprüchliche Erleben der Klientin auf und markiert hier darüber hinaus eine Arbeitsbeziehung von spannungsreicher Interaktion. In einem paradoxalem Erzählgerüst demonstriert er, dass er zwar die Beweggründe der Klientin zur Verschlussenheit ihm gegenüber nachvollziehen kann, aber er denkt sich, er *„kann wirklich bei vielem behilflich sein“* (s.o.). Das paradoxe Problem in der Interaktion mit der Klientin in der konkreten Fallarbeit verweist auf die widersprüchlich angelegte Struktur des Betreuungsangebotes. Herr Breuer will sich allerdings demgegenüber im Betreuungsgeschehen in seiner Rolle nicht hilflos sehen. Im zweiten Teil der Textstelle deutet er seine Handlungsstrategie in der konkreten Fallarbeit mit der Klientin an. Wenn die Klientin ihm das Gefühl gibt, ihm in der Kommunikation auszuweichen, indem sie die Tendenz zeigt *„von einer Geschichte in die nächste umzusteigen“* (s.o.) und damit seinem Angebot der Betreuung restriktiv ausweicht, ist seine Strategie im Betreuungsprozess, diesem Verhalten der Klientin versuchsweise direktiv Einhalt zu gebieten. Beurteilt er sein eigenes Verhalten in der Fallarbeit als teilweise *„fast a bissl unfreundlich“* (s.o.) der Klientin gegenüber, leitet er in der Erzählung etwa durch das Argument der Wahrung der Autonomie der Klientin einen kontrastiven Handlungsmoment im Betreuungsgeschehen ein. Der Familienbetreuer will sich selbst als *„Begleiter und Unterstützer“* (s.o.) der Klientin sehen und ihr vermitteln, er sei nicht der *„Oberpolizeipräsident“* (s.o.), obwohl ihn das Verhalten

der Klientin in der Fallarbeit dazu veranlasst, gegensätzliche Handlungsschritte zu vollziehen, um in seiner Arbeit Wirkung zu erzielen. Ein weiteres Zitat aus der Arbeit des Familienbetreuers mit der betroffenen Klientin untermauert diese Selbstsicht von Herrn Breuer:

„Ich denke mir, dass ich in manchen Bereichen brachliege und wir weitaus mehr machen könnten. Aber ich denk mir andererseits find ichs schon okay, dass i net der CHEF in der Gschicht bin sondern der Begleiter bin, ich bin net einen Schritt davor und seh sie (...), sondern steh einen Schritt hinter ihr und dass ich die Geschwindigkeit auch ein bisschen äh ihr überlasse“ (ebd., 29-33; Herv. i. O.).

Auch wenn die Bedingungen⁵² in der konkreten Fallarbeit zu Teilen schwierig sind, weicht der Familienbetreuer nicht von seinem persönlichen Handlungsideal als Familienbetreuer ab, der Klientin Autonomie in der Betreuung zu gewähren. Indem er sagt, er stehe, bildlich gesprochen, als Familienbetreuer *„hinter“* der Klientin und überlässt ihr die *„Geschwindigkeit“*, wird die größtmögliche Gestaltungsfreiheit der Betreuung der Klientin überlassen.

Schließlich ist festzuhalten, dass Herr Breuer angesichts des bezeichneten Paradoxons durch das permanente Hinterfragen der Perspektive der Klientin, aber auch seiner beruflichen Selbstsicht, zumindest in seiner Reflexion, seinem Anliegen treu bleibt, gegenüber der Klientin eine „helfende Funktion“ wahrnehmen zu wollen.

Zusammenfassung

Mit den Fallbeispielen- und Fallanalysen zum Handlungsparadoxon *„Kooperationsbereitschaft der KlientInnen als Voraussetzung für die Praxis der MAF vs. als problematisch erlebte Inszenierungen der KlientInnen in den Interaktionen“* wurde aufgezeigt, welche spezifischen Problemaspekte, aus Sicht der FamilienbetreuerInnen dem strukturellen Dilemma zugrundeliegen. Entlang der geordneten Reihenfolge dieses Kapitels, nach den definierten Problemaspekten des Paradoxons, sollen nun ausschließlich die „Selbstsichten der beruflichen AkteurInnen“ in den Problemsituationen fokussiert werden.

Die *„widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der Familie“* (Kap. 5.1.1) im Betreuungsprozess ließen sich insofern als Problemaspekt der beruflichen Tätigkeit der FamilienbetreuerInnen rekonstruieren, weil hierdurch die Zusammenarbeit mit den KlientInnen als störanfällig erlebt wurde.

52 In dem Fall werden unter Bedingungen das Festhalten der Klientin an ihrer Verschlussenheit gegenüber dem Betreuer im Betreuungsgeschehen sowie weiter die mangelnde Bereitschaft der Klientin, die vereinbarten Betreuungstermine im Betreuungsprozess regelmäßig wahrzunehmen, verstanden.

In der Fallarbeit der Familienbetreuerin „Frau Fischer“, gehen die „widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der Familie“ aus dem Umstand hervor, dass die KlientInnenpartei aufgrund ihrer gesplitteten Kontakte zu der Familienbetreuerin kein eindeutiges Muster einer Bereitwilligkeit, das Betreuungsangebot anzunehmen, erkennen lässt. Trotz der Aussage der Familienbetreuerin darüber, dass sie zum Zeitpunkt des Interviews verunsichert ist, wie weit sie selber in die Fallarbeit verwickelt sei, reflektiert sie die Zusammenarbeit mit den KlientInnen von einem distanzierten Standpunkt aus betrachtet. In der demonstrierten situativen Handlungssequenz tut sie zwar ihre Verwirrung in der Fallarbeit kund, allerdings erwecken ihre fortführenden Erzählungen zu der Fallarbeit den Anschein, dass der Prozess der Problemanalyse, nämlich das Aufdecken der gesplitteten Kontakte innerhalb der KlientInnenpartei, für sie als Familienbetreuerin primär relevant sein kann. Dadurch dass sie in der Zusammenarbeit mit der Familie das Problem als strukturelles Problem ansieht und sich handlungspraktisch in Geduld einübt, versucht sie ihrer anfänglichen Irritation und Ratlosigkeit entgegenzuwirken und sich selber im Betreuungsgeschehen prinzipiell nicht hilflos zu sehen, sondern als aufdeckende Beobachterin der interaktiven Prozesse.

In der Fallarbeit der Familienbetreuerin „Frau Horvath“ äußern sich die „widersprüchlichen Inszenierungen innerhalb der Familie“ als ein durchgehend unlösbares Gesamtbild der Familienbetreuerin von der Familie, dass ihr einerseits die Eltern und andererseits die Kinder der betroffenen Familie vermitteln. Frau Horvath sieht sich zwar ähnlich wie Frau Fischer, in der konkreten Fallarbeit mit dem Erleben des Gefühls einer Unsicherheit konfrontiert. Hierzu tritt in ihren Erzählungen über die Betreuungsarbeit und das Problem der Nicht-Lösbarkeit der familiären Problemlage, ihre Besorgnis, ihre Verantwortung als Familienbetreuerin zu erfüllen, besonders hervor. Weshalb sich die Familienbetreuerin aufgrund der mangelnden Kooperationsbereitschaft der Familie in einer Drucksituation erlebt, eine Entscheidung treffen zu müssen, ohne konkrete Anhaltspunkte zu einer gefährdeten Familienrealität ausfindig machen zu können. Letztlich bleibt ihr eine handlungsleitende Orientierung an Intuition und Urteil, um hierüber ihre eigene Ratlosigkeit zu reduzieren und sich handlungsermächtigt zu erleben.

In beiden Fällen ist auffallend, dass die Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen, sofern sie in ihren Erzählungen die konkreten Situationen wiedergeben, maßgeblich durch den Moment der „Unsicherheit“ sowie dem Moment der „Ratlosigkeit“ gekennzeichnet sind. Andererseits werden diese im Zuge der Nacherzählungen der Familienbetreuerinnen deutlich reduziert und können als fester Bestandteil zur Aufdeckung der Familienrealität

und damit als professioneller Zugang zu den Familien, gedacht werden. Dies insbesondere dadurch, dass die FamilienbetreuerInnen in der Zusammenarbeit mit den KlientInnen ihre eigenen Verunsicherungen und normativen Vorstellungen im Betreuungsgeschehen durchgehend hinterfragen und damit für sich den „Modus des Fragens“ in der Betreuungssituation handlungsleitend anerkennen.

Als nächstes richtet sich der Blick auf die Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen, wenn die Zusammenarbeit mit den Familien aufgrund „*mangelnder Problemsicht*“ (Kap. 5.1.2) der KlientInnen zusätzlich beeinträchtigt erlebt wurde.

In der illustrierten Fallarbeit der Familienbetreuerin „Frau Winkler“, führt sie den Widerstand der Klientin gegen eine Zusammenarbeit mit ihr auf eine diagnostizierte non-existente Problemsicht der Klientin zurück. Die dargelegte Situationsanalyse aus dieser Betreuungsarbeit betont das wiederkehrende Muster eines „Versuches der Familienbetreuerin“ einerseits zwischen den Bedürfnissen des Kindes der Klientin und andererseits den normativen Verhaltenserwartungen von der Familienbetreuerin an die Mutter, in der konkreten Fallarbeit zu vermitteln. Die Familienbetreuerin sieht sich in der Interaktion mit der Klientin dem Widerstand der Klientin ausgeliefert. Die Klientin reagiert nicht auf ihr Betreuungsangebot und unterbindet die Interventionsversuche der Familienbetreuerin. Das Erleben der Unzulänglichkeit der Klientin in der konkreten Fallarbeit veranlasst Frau Winkler dazu, ihre eigene Unsicherheit und Ratlosigkeit in der Fallarbeit durchgehend selbstkritisch zu hinterfragen. Dies indem sie Zweifel äußert, an der Fallentfaltung und ihrer persönlichen Expertise, aber auch Zweifel an expertenrationalen Einschätzungen im Fallgeschehen.

Ähnlich wie in der zuletzt angeführten Fallarbeit, liefert die exemplifizierte Betreuungsarbeit der Familienbetreuerin „Frau Aigner“, Hinweise auf eine störanfällig erlebte Zusammenarbeit mit einer Klientin. Neben einer scheinbar „unfreiwilligen“ Inanspruchnahme des Betreuungsangebotes der Klientin und ein hierdurch bedingtes ausgesprochen widerständiges Verhalten der Klientin während der Betreuungsarbeit, postuliert die Familienbetreuerin, dass sie bei der Klientin keine Problemsicht erkennt und damit keine Veränderungsmöglichkeiten bestünden. Die illustrierte Problemsituation veranschaulicht den empirischen Sachverhalt, dass die Familienbetreuerin in der Arbeit mit der Klientin ihre berufliche Selbstsicht durchgehend passiv konstruiert. Frau Aigner reflektiert ihre eigenen Anteile am Betreuungsszenario durchweg selbstkritisch, allerdings ohne einen potentiellen Lösungsweg für eine kooperative Zusammenarbeit aufzuzeigen. Aus ihrer Sicht stößt sie in der konkreten Fallarbeit an ihre persönlichen Grenzen, an die eine/jemand andere/r

ihr zufolge in der Fallarbeit mit der Klientin womöglich nicht stoßen würde. Trotz des Gebrauchs der Familienbetreuerin des „Modus des Fragens“ und der Reflexion der eigenen Anteile am Betreuungsgeschehen, gelingt es ihr nicht, sich von ihrer passiven Selbstsicht als Familienbetreuerin zu befreien.

Die durchgängig rekonstruierte Passivität „Frau Aigners“ in der Betreuungsarbeit, liefert einen Kontrast zur Problembearbeitung der Fallarbeit der Familienbetreuerin „Frau Winkler.“ So beinhaltet die Erzählung Frau Winklers zwar auch zu Teilen rekonstruierte passive Handlungsschemata, wobei die eigenen Anteile in der Betreuungsarbeit allerdings selbstkritikwirksam reflektiert werden können. Wohingegen aus Sicht von Frau Aigner in illustrierter Fallarbeit, eine Problembearbeitung durch sie als Familienbetreuerin keine Erfolgsaussicht beinhalten würde.

Das Kapitel 5.1.3 widmete sich dem Problemaspekt der „Verschlossenheit“ der KlientInnen, exemplifiziert an einer Fallarbeit des Familienbetreuers, „Herr Breuer“.

Die „Verschwiegenheit“ gegenüber dem Familienbetreuer und dadurch bedingte „Verschlossenheit“ im Betreuungsgeschehen bildet die Kernproblematik im Erleben der Betreuungsarbeit mit der betroffenen Klientin durch den Familienbetreuer. Hier versucht der Familienbetreuer entlang der Verschlossenheitsproblematik im Betreuungsgeschehen reflexiv, die Perspektive der Klientin und damit ihre Beweggründe zu einem solchen Verhaltensmuster aufzuspüren. Währenddessen reflektiert er im Fallbeispiel gleichermaßen seine eigene berufliche Rolle und seine idealen Vorstellungen von Betreuung. Indem er die Perspektive der Klientin gegenüber seinem Idealkonstrukt von Betreuungsarbeit erschließt, befindet sich Herr Breuer in einer ambivalenten Fallarbeit. Aus seinem Verstehen der KlientInnenperspektive und seinem Idealbild von Betreuungsarbeit, zeichnet sich in der Interpretation seiner Erzählungen eine beständig zwiespältige Selbstsicht des Familienbetreuers ab. Die zwei polaren Gegensätze, Betreuungsarbeit zu leisten, in welcher der Klientin die größtmögliche Eigeninitiative in der Zusammenarbeit überlassen werden soll, verhält sich mit den empirisch problematisch erlebten interaktionalen Inszenierungen der Klientin im Widerspruch. Dieser Spannungsmoment scheint in der konkreten Arbeit für den Familienbetreuer nicht auflösbar zu sein, aber durch die Reflexion der Ratlosigkeit und des Zwiespaltes in der Arbeit mit der Klientin, für den Familienbetreuer als strukturelles Problem verstehbar und erklärbar. Hierin begründet sieht sich der Familienbetreuer selber als aufdeckender Beobachter in der Situation und in der Rekonstruktion der Handlungsinszenierungen der Klientin wie seinen eigenen.

Zur Bildung der Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen in den paradoxen Problemsituationen

Zu den Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen in den paradoxen Problemsituationen lässt sich, meines Erachtens, eine eigentümliche Logik ableiten.

Es stellte sich heraus, dass die Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen in der Analyse nicht als fertige Produkte bestimmt werden können. Das bedeutet, sofern hier von den „Selbstsichten“ der FamilienbetreuerInnen in paradoxen Problemsituationen die Rede ist, ist keine endgültige „Ich-bin-Aussage“ der FamilienbetreuerInnen zu erwarten. Die in Kap. 5.1 rekonstruierten Selbstsichten kennzeichnen vielmehr einen „Prozess“, den die FamilienbetreuerInnen in ihrem Umgang mit dem Handlungsparadoxon durchlaufen:

- In allgemeiner Hinsicht lassen sich die Selbstsichten durch das professionelle Dilemma der „Unsicherheit“ und eine hierdurch bedingte „Ratlosigkeit“ bestimmen. Diese Erfahrung teilen alle interviewten FamilienbetreuerInnen in ihren Erzählungen zu paradoxen Handlungsproblemen. I.d.R. stellt sich diese Problematik zu Anfang der Betreuungsarbeit oder durchgängig bei der Arbeit mit Familien, die in ihrem Verhalten das Betreuungsangebot ablehnen und damit keinen Willen zur Kooperation zeigen.
- Als nächstes verschafft der Zugang der FamilienbetreuerInnen zu dem Erleben der Momente der „Unsicherheit“ und der „Ratlosigkeit“ einen Blick auf die beruflichen Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen. Verbunden mit dem Ziel, die situativen Problemaspekte zu „verstehen“, begreifen sich die FamilienbetreuerInnen durch die Anwendung der handlungsleitenden Strategie des „Modus des Fragens“, i.d.R. als „reflexiv lernende Subjekte.“ Je nach Inhalt und Intensität der Fragen, lassen sich Rückschlüsse auf das Wirksamwerden dieser Strategie bei den interviewten FamilienbetreuerInnen ziehen. Trägt der „Modus des Fragens“ dazu bei, dass eine Familienbetreuerin hierüber resigniert und sich in gegebener Situation nur mehr hilflos gegenüber sieht⁵³, nimmt die berufliche Selbstsicht eine andere Gestalt an, als wenn in Erzählungen die Einsicht gewonnen wird, dass reflexives Fragenstellen einen Beitrag zur Veränderung der Situation darstellen kann.

⁵³ Hierzu lässt sich anmerken, dass diese Dimension der beruflichen Resignation zusammengekommen mit dem Modus des Fragens, bei den exemplifizierten Fallarbeiten die Ausnahme bildet und ausschließlich anhand eines Betreuungsverlaufes rekonstruierbar ist.

5.2 Die Bedeutung der Transparenz der beruflichen Rolle

In Ergänzung zu dem zuvor illustrierten strukturellen Dilemma wird in diesem Kapitel *situationsunabhängig* eine „implizite Handlungsmaxime“⁵⁴ der interviewten FamilienbetreuerInnen in der intensiven Arbeit mit den KlientInnen herausgearbeitet und auf ihre Bedeutung für die Selbstsicht der FamilienbetreuerInnen hin untersucht.

Die Forschungsbefunde zur „SPFH“ legen dar, dass eine zentrale Herausforderung der FamilienhelferInnen in der intensiven Arbeit mit den Familien ein professionelles Ausbalancieren zwischen „persönlicher Nähe und professioneller Distanz“ bildet (vgl. dazu Nielsen et al 1986; Helming et al 1999; Woog 1998, Hofgesang 2001). Dabei ist vor dem Hintergrund einer lebensweltorientierten Perspektive der Fokus primär auf Intrarollenkonflikte der beruflichen AkteurInnen durch die Arbeit im Setting des häuslichen Umfeldes der Familien gerichtet⁵⁵. Losgelöst von der praktischen Tätigkeit der interviewten FamilienbetreuerInnen in dem häuslichen Umfeld der Familie stellt sich heraus, dass im Zuge der Arbeit mit den jeweiligen KlientInnen die „verbale Klärung der beruflichen Rolle“ eine handlungsleitende Strategie bilden kann. Überdies wird in der vorliegenden Studie die Annahme vertreten, dass die „verbale Klärung der beruflichen Rolle“ als FamilienbetreuerIn ebenso in der Selbstreflexion der FamilienbetreuerInnen einen wichtigen Bestandteil der Praxis bildet.

5.2.1 „Verbale Klärung der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen

Zuerst wird die Aufmerksamkeit auf die implizit handlungsleitende „verbale Klärung der beruflichen Rolle“ der interviewten FamilienbetreuerInnen in der Kommunikation mit den KlientInnen gerichtet. Diesbezüglich gehen aus den Erzählungen der interviewten FamilienbetreuerInnen zwei Schwerpunktthemen hervor: zum Einen die professionelle Abgrenzung zum „System der Familie“ und zum Anderen die professionelle Abgrenzung zum „System des Jugendamtes“. Aufgrund der inhaltlichen Verschränkungen beider Elemente in den Erzählungen der FamilienbetreuerInnen werden diese Themen dementsprechend querliegend zueinander betrachtet.

54 Die Verwendung des Begriffs „implizit“ kennzeichnet den Umstand, dass betroffene Handlungsstrategie von den interviewten FamilienbetreuerInnen nicht dezidiert als „Handlungsmaxime“ benannt wird, sondern ausschließlich über die Rekonstruktion der Erzählinhalte nachvollziehbar ist.

55 Siehe Nielsen et al 1986: „Die ständige Nähe zu der Familie, die Tatsache, (...) in der Familie zu sein (...) erschwert es vielen Familienhelfern, ihre Rolle in der Familie zu definieren“ (ebd. 195).

Dezidiert beschreibt die Familienbetreuerin Frau „Aigner“ in ihren Erzählungen über die Zusammenarbeit mit einer Familie, die Notwendigkeit der Klärung der professionellen Rolle: *„mir ist wichtig den Kindern immer wieder meine Rolle zu erklären (...)“* (Aigner 6, 14). Der Hinweis auf den sprachlichen Gebrauch der Regelmäßigkeit des *„immer wieder“* könnte zum Einen bedeuten, dass im Kontext der konkreten Fallarbeit eine wiederholte „Erklärung der beruflichen Rolle“ für notwendig erachtet wird, zum Anderen könnte er implizieren, dass hier ein zentrales Anliegen der Familienbetreuerin als Charakteristikum ihrer beruflichen Tätigkeit hervorgehoben wird.

Folglich werden anhand von Interviewzitatens die entschlüsselten Inhalte der „verbalen Klärung der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen illustriert:

- a) „Verbale Klärung der beruflichen Rolle“ als Erinnerung an die Aufträge der Familienbetreuerin und der Familie sowie an die Zuständigkeiten als Familienbetreuerin

So erfolgt in der konkreten Fallarbeit die „Klärung der beruflichen Rolle“ einerseits durch die FamilienbetreuerInnen als Instrumentarium des Erinnerns an die Ausgangsbedingungen der Betreuung. Beispielsweise erklärt Frau Aigner in ihrer Tätigkeit als Familienbetreuerin ihre berufliche Rolle mit den Worten: *„Ich sag den Kindern, also sagen wir jetzt mal diesen, ja? Dass ich (...) vom Jugendamt den Auftrag gekriegt hab, mit der Mama zu arbeiten und die Mama hat den Auftrag gekriegt an ihrer Lebenssituation was zu verbessern“* (ebd., 14-16). Verbunden mit der Erklärung der beruflichen Rolle der Familienbetreuerin werden die KlientInnen an die Auftragsregelungen zu Beginn des Betreuungsprozesses erinnert. In dem angeführten Beispiel nützt die Familienbetreuerin die verbale Klärung der beruflichen Rolle, um den Bedarf und die damit verbundenen Aufträge an die jeweilige Familie durch das Betreuungsangebot gegenüber den KlientInnen zu betonen.

- b) „Verbale Klärung der beruflichen Rolle“ zur Bestimmung des Beziehungsverhältnisses

Weiter wird hier ein Fokus darauf gelegt, inwiefern der Aufbau einer „vertrauensbasierten Arbeitsbeziehung“ die „Verbale Klärung der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen einfordert und wodurch bedingt die verbale Klärung eine andere Gestalt annehmen kann.

Situationsunabhängig vom jeweiligen Einzelfall wird den KlientInnen zum Aufbau einer Vertrauensbasis dezidiert durch Frau Winkler ihre berufliche Rolle als eine *„verlässliche Partnerin“* (Winkler 4, 23) vermittelt. Durch die Vermittlung der beruflichen Rolle als „verlässliche Partnerin“ liegt die Betonung auf der Reziprozität des Betreuungsangebotes

von Seiten der Familienbetreuerin. Die Charakterisierung als „verlässlich“ verweist auf die Funktion der Familienbetreuerin, je nach Bedarf von Seiten der KlientInnen, diese anlassunabhängig zu begleiten und zu unterstützen. So erscheint es laut Aussagen Frau Winklers wichtig, den KlientInnen zu kommunizieren, dass *„ich der vertrauen kann [und] auf deren Unterstützung (...) zählen kann“* (ebd., 25-26). Die Betonung dieses Beziehungsangebotes von Seiten der Familienbetreuerin Frau Winkler kann stellvertretend für die Vermittlung der Beziehungsangebote der Mehrzahl der interviewten FamilienbetreuerInnen herangezogen werden. Diese Form des Beziehungsangebotes stellt eine zentrale bereichsspezifische Anforderung dar, um einen Zugang zu den KlientInnen zu finden und mit ihnen in Kontakt zu treten.

Allerdings kann sich, wenn die FamilienbetreuerInnen im Betreuungsprozess die familiäre Situation als gefährdend einschätzen, eine inhaltliche Wendung in der „verbalen Klärung der beruflichen Rolle“ als Familienbetreuerin vollziehen. Damit nimmt in der „verbalen Klärung der beruflichen Rolle“ die Erklärung des gesetzlichen Auftrages der FamilienbetreuerInnen als Jugendwohlfahrtsangestellte/r mitunter einen zentralen Stellenwert ein. So geht bspw. aus den Gesprächsinhalten Frau Aigners durch die Abgrenzung einer persönlichen Rolle als *„Freundin“* (Aigner 12,4) in der Kommunikation mit den KlientInnen und der Betonung ihres gesetzlichen Auftrages: *„für mich muss schon der Fokus sein jetzt sein, Kindeswohl“* (ebd., 9) mit den damit verbundenen Zuständigkeiten in der Rolle als Familienbetreuerin hervor, dass die Betreuungsarbeit mit den KlientInnen in wahrgenommenen Gefährdungssituationen verstärkt einer verbalen Klärung der beruflichen Rolle auf rechtlicher Grundlage bedarf. Insofern erscheint es ihr wichtig, dass sie *„klar stell[t], dass es [die Gesprächsinhalte] nicht ganz vertraulich bei mir bleiben (...)“* (ebd., 9). Durch die gesetzlichen Bestimmungen zum Umgang mit datenschutzrechtlichen Auflagen im Kontext der Jugendwohlfahrt macht die Familienbetreuerin ihre Befugnisse als Jugendamtsmitarbeiterin gegenüber den KlientInnen transparent. Dieser kommunikative Akt illustriert die Herausforderungen hinsichtlich des Umgangs der FamilienbetreuerInnen mit dem Bedarf der Herstellung und Aufrechterhaltung einer Vertrauensbasis gegenüber den arbeitsrechtlichen Richtlinien ihrer Rolle.

- c) „Verbale Klärung der beruflichen Rolle“ bezüglich der räumlichen Anbindung des Betreuungsangebotes an das Jugendamt

Die räumliche Anbindung des Betreuungsangebotes an das Jugendamt verweist darauf, dass die FamilienbetreuerInnen der „MAF“ mit den BasissozialarbeiterInnen organisationsintern gleichermaßen räumlich verbunden sind. Hierdurch bedingt verlaublichen die Erzählungen der FamilienbetreuerInnen ein zentrales Erfordernis ihrer beruflichen

Tätigkeit, nämlich die „verbale Klärung der beruflichen Rolle“ im Hinblick auf die Kommunikation zwischen den FamilienbetreuerInnen und den BasissozialarbeiterInnen:

„Des is manchmal ein bissl schwierig, den Leuten zu erklären was denken, in Zimmer A sitzt (...) die Frau R. [D.S.A] und in Zimmer B ist der Herr Breuer „Also die werden eh reden und ist ja Wurst was man wem sagt“. Also dass nicht automatisch alle Dinge ich erfahre, net automatisch alle die Kollegin“ (Breuer 7, 30-33).

Hier illustriert die „verbale Klärung der beruflichen Rolle“ das Anliegen des Familienbetreuers, gegenüber den KlientInnen die Kommunikation zwischen ihm und den BasissozialarbeiterInnen transparent zu machen, um trotz in der Wahrnehmung der KlientInnen möglicher Weise erschwelter Rahmenbedingungen, eine förderliche Arbeitsbeziehung zu den KlientInnen aufrecht zu erhalten.

Den angeführten Schwerpunktthemen der „verbalen Transparenz der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen ist eine zentrale Funktion für deren berufliche Handlungsvollzüge immanent, nämlich hierdurch die Bereitschaft der KlientInnen zu einer Zusammenarbeit im Betreuungsprozess zu fördern. Wie eingangs des vorliegenden Kapitels erwähnt, übt das Handlungsmoment der „verbalen Klärung der beruflichen Rolle“ in einem veränderten Modus ebenso einen Einfluss auf die berufliche Selbstsicht der interviewten FamilienbetreuerInnen aus. Durch die empirische Rekonstruktion zur Reflexion der eigenen Person in den Erzählungen der interviewten Berufstätigengruppe lässt sich der „Modus der Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ erschließen. In Folge gilt es diesen auf seine Relevanz für die beruflichen Selbstsichten der FamilienbetreuerInnen zu prüfen.

5.2.2 Der Modus der „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen

In enger Bezugnahme zum empirischen Datenmaterial konzentriert sich nun die Aufmerksamkeit darauf, wie die interviewten FamilienbetreuerInnen ihre berufliche Selbstsicht in den Gesprächsinhalten verstehen und auslegen. Hierbei spielen insbesondere die Pole des „Systems der Familie“ sowie des „Systems des Jugendamtes“ eine maßgebliche Rolle.

Der „Modus der Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ lässt sich insbesondere durch Erzählsegmente nachvollziehen, in denen sich die interviewten FamilienbetreuerInnen situationsunabhängig der Bedeutung und Funktion ihrer beruflichen Rolle widmen. Diese Textstellen erwecken den Eindruck, die ErzählerInnen würden sich durch das Abgrenzen zu anderen Systemen ihre eigene Rolle reflexiv selbst transparent machen.

Zu Beginn wird der „Modus der Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ anhand eines Beispiels konkretisiert. Inhaltlich wird hier, aus Sicht der Erzählerin, auf die Berufsrollen der FamilienbetreuerInnen und der fallführenden SozialarbeiterInnen in der Arbeit mit den KlientInnen der „MAF“ Bezug genommen. Aus der Selbstausslegung und Interpretation der eigenen Rolle innerhalb dieser Triade geht die Bedeutung der „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ hervor. In der Erzählung der Familienbetreuerin, wird in der Betonung eines kollektiven „Wir“, stellvertretend für die Berufsgruppe der „MAF“, die Berufsarbeit der fallführenden SozialarbeiterInnen und der FamilienbetreuerInnen mit der Metapher einer anderen professionellen Institution verglichen: *„Wir vergleichen das manchmal so metaphorisch (...) so wie mit RichterIn und BewährungshelferIn, ja?“ (Ortner 4, 14-15)* Durch den sinnbildlichen Vergleich unternimmt die Familienbetreuerin eine erste Differenzierung ihrer Rolle als FamilienbetreuerIn gegenüber der beruflichen Rolle der fallführenden SozialarbeiterInnen. Die aus dem Kontext des Gerichtswesens und Strafvollzug entnommene Metapher veranschaulicht ein hierarchisches Erleben in der Berufsarbeit als Familienbetreuerin. So wird den „fallführenden SozialarbeiterInnen“ durch das Synonym der „RichterIn“ eine höhere Entscheidungsbefugnis im Betreuungsprozess als ausführende Profession im Zuge der Maßnahme der „Unterstützung der Erziehung“ zugeschrieben. Die Berufsrolle als Familienbetreuerin betrachtet Frau Ortner vergleichbar mit der Funktion einer „EntwicklungshelferIn“, durch den Umstand begründet, *„dass wir sozusagen den Familien beigelegt werden“ (ebd., 17)*. In dem Berufsrollenverständnis der Erzählerin spiegeln sich demzufolge die gesetzlichen Auflagen wider, den Familien Begleitung und Unterstützung in der Erziehung zu gewähren.

Unter Heranziehung der nachstehenden Textstelle konzentriert sich der Blick auf die subjektive Relevanz der „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“, bedingt durch das Dilemma einer Rollenkonfusion zwischen FamilienbetreuerIn und fallführender SozialarbeiterIn:

„Und es macht auch diese Trennung einen Sinn, ja? Und i persönlich und auch viele meiner Kolleginnen sind einfach der Ansicht, und deswegen macht ja diese Trennung Sinn, dass man net beides in einem sein kann. [...] Also entweder ist man (...) die RichterIn oder die BewährungshelferIn. Man KANN NET beides gleichzeitig machen. Auch wenn man es fachlich könnte, aber in der Rolle oder im Bezug zu einer Familie oder zu einem Klienten kann man net beides gleichzeitig sein, das geht einfach net! Was net heißt, dass man net (...) einmal als BeraterIn auf den Tisch klopft und sagt: „so geht's vorwärts, ja?“ (...) aber sozusagen die Maßnahme und die Betreuer gehören einfach getrennt, ja? Und des ist das schwierige hier jetzt im Dezernat (...). Wo irgendwie diese Nähe zu diesen fallführenden Sozialarbeiterinnen von uns, immer wieder eine Abgrenzung- einfordert (...) (ebd., 18-31).

Hier diskutiert die Familienbetreuerin die subjektive und kollektive Notwendigkeit der „Trennung“ und „Abgrenzung“ sowie dem damit verbundenen Bedarf einer „Differenzierung“ zwischen der Berufsrolle als Familienbetreuerin und der Berufsrolle der fallführenden

den Sozialarbeiterin. In obiger Textstelle wird die subjektive Relevanz der „Transparenz der beruflichen Rolle“ für die Betreuerin anhand der erzählerischen Wortwiederholungen prägnant deutlich. Laut Erzählerin bestünde zwar in der Tätigkeit als Familienbetreuerin angesichts den als problematisch erlebten organisationsinternen Rahmenbedingungen in der Arbeit mit den Familien, die empirische Gefahr der Übernahme der Berufsrolle der fallführenden SozialarbeiterInnen. Allerdings wird durch eine selbsttransparente Strategie ihrerseits die berufliche „Selbst- Abgrenzung“ durch ein permanentes „Selbst-Hervorrufen der angeführten Problematik“ vollzogen und wirksam.

Neben dem angeführten Beispiel zur Trennung der Berufsrollen zwischen „FamilienbetreuerInnen“ und „fallführenden SozialarbeiterInnen“ betont auch Herr Breuer die Notwendigkeit eines „selbsttransparenten Zugangs“ zur beruflichen Rolle, durch den Gebrauch einer Metapher in seinen Erzählungen: *„Es ist so wie Schullehrer und Nachhilfelehrer“* (Breuer 28, 26). *„Wir sind a bissl wie a Coach, die Leute trainieren, aber die Noten gibt's von der Sozialarbeiterin“* (ebd., 27). Sofern die Berufsrolle der fallführenden SozialarbeiterInnen getrennt von der Berufsrolle der FamilienbetreuerInnen unter dem Pseudonym des „Nachhilfelehrers“ reflektiert werden kann, spielt auch hier die subjektive Selbsttransparenz der Berufsrolle eine wesentliche Rolle. Im Gegensatz zu Frau Ortner sieht Herr Breuer die Notwendigkeit der Differenzierung der Berufsrollen dezidiert vor dem Hintergrund der Trennung zwischen Kontroll- und Hilfeauftrag in der Berufsrolle als Familienbetreuer: *„ist glaub ich schwierig einer Person Kontrollauftrag und Betreuung zugleich überantworten“* (ebd. 7, 25-26). Diesbezüglich veranschaulicht Herr Breuer anhand eines Fallbeispiels in seinen Erzählungen, dass die Gefahr einer Berufsrollenkonfusion in der praktischen Arbeit bestünde. Die potentielle „Vermischung“ zwischen Kontroll- und Hilfeauftrag im Betreuungsprozess stellt einen zentralen Gegenstand der „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ der FamilienbetreuerInnen dar. Mit Bezug auf die Gefahr einer solchen Vermischung der Kompetenzen wird in der Regel von allen interviewten FamilienbetreuerInnen eine gedankliche Abgrenzung zu der Berufsrolle der fallführenden SozialarbeiterInnen vorgenommen.

Weiter zeigt nachfolgender Erzählinhalt einer Familienbetreuerin eine subjektive bzw. kollektive Abgrenzung der beruflichen Rolle als Familienbetreuerin zum „System des Jugendamtes“ als Ganzes – repräsentiert durch eine Differenzierung der eigenen Berufsrolle gegenüber denen der „SozialarbeiterInnen“ bzw. „fallführenden SozialarbeiterInnen“:

„(...) wir sind zwar auch in der Jugendwohlfahrt, aber wir sind nicht Amt! Wir sind nicht Kontrolle! Wir sind nicht Rechtsvertreter (...) wir sind eigentlich für die Begleitung und Unterstützung zuständig und DAS MACHTS MENSCHLICHER, ja? Weil der Sozialarbeiter hat letztendlich

andere Aufgaben, der muss einfach die Verantwortung letztlich eher tragen. Und ist Amtsperson. Ich mein, d.h. man könnte sagen, das bin ich auch, aber ich seh mich trotzdem nicht so“ (Horvath18, 6-11).

Hier reflektiert Frau Horvath ihr Anstellungsverhältnis beim Jugendamt und ihre Funktion als Mitarbeiterin der Jugendwohlfahrt. In Abgrenzung zu einem spezifischen – vornehmlich kontrollorientierten Berufsbild – das Frau Horvath der Jugendwohlfahrt/dem Jugendamt zuzuschreiben scheint, entwickelt Frau Horvath eine eigene subjektive Sicht auf ihre berufliche Tätigkeit. Zuerst scheint für sie bedeutsam, in ihren Erzählungen darauf hinzuweisen, dass sie in ihrer Funktion als Familienbetreuerin weder „Amt“ noch „Kontrolle“ noch „Rechtsvertreterin“ sei. Diese Attribute werden der Berufsrolle der SozialarbeiterInnen beim Jugendamt zugeschrieben. Dagegen wird ihre eigene berufliche Rolle in Abgrenzung zu der Rolle der SozialarbeiterInnen durch die Aufgaben der Begleitung und Unterstützung aus ihrer Sicht gegenüber dem Kontrollaspekt mit dem Attribut der „Menschlichkeit“ in der Arbeit gleichgesetzt. Hier kristallisiert sich in Form einer impulsiven beruflichen Positionierung eine Sichtweise der Familienbetreuerin auf ihre berufliche Rolle heraus, welche womöglich reflexiv begründet vollzogener Grenzziehungen bedarf.

In veränderter Gestalt tritt der Modus der „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ im Sinne einer Abgrenzung vom Berufsprofil der fallführenden SozialarbeiterIn in der Erzählung Frau Aigners in Erscheinung: *„(...) wir sind nicht die Fallführenden, ja? Das ist auch wichtig. Die Diskussionen laufen ja auch ständig. Dass man sich da bewusst ist jetzt (...)“* (Aigner 13, 13-14). Die Frage stellt sich, ob Frau Aigner aufgrund der digitalen Struktur eines Interviews der Interviewerin verdeutlichen will, dass sie keine expertenrationale Unterscheidung zwischen fallführender Sozialarbeiterin und Familienbetreuerin vornehmen kann. Allerdings lassen sich durch die Einbettung der Äußerung „wir sind nicht die Fallführenden“ keine Hinweise darüber finden, inwiefern die Äußerung zu einem tieferen Verstehen der Interviewerin beitragen soll. Der Gebrauch dieser Redewendung verdeutlicht vielmehr die subjektive und fachliche Relevanz der Selbsttransparenz der beruflichen Rolle in Form einer Abgrenzung zu den Fallführenden. Indem Frau Aigner auf den Umstand verweist, dass diese Differenzierung in „Diskussionen“ und vor dem Hintergrund passiert, sich diese „bewusst zu machen“, wird allerdings nicht weiter ausgeführt, auf welche Diskussionen die Erzählerin hier Bezug nimmt. Zumindest lässt die Verwendung des Terminus vermuten, dass es sich hier um fach- bzw. bereichsspezifische Gespräche/ Debatten handelt. Wird allerdings die Selbsttransparenz der beruflichen Rolle als oktroyiert erlebt, bleibt fraglich, inwiefern diese noch durch persönliche Betroffenheit gekennzeichnet ist bzw. Druck ausübt auf die Fachkräfte der „MAF“. Insgesamt spiegelt sich in den Erzählungen der Berufstätigengruppe allerdings ein hohes Maß an subjektiver Betroffenheit durch eine Rollenkonfusion wider.

6 Schlussbetrachtung

Anhand den Ergebnisse zur forschungsleitenden Fragestellung: „Wie gehen die FamilienbetreuerInnen mit (paradoxen) Handlungssituationen und -problemen um und welche Selbstsichten als Professionelle werden darin deutlich?“ sowie den zentralen theoretischen Bezügen, können am Ende dieser Studie Schlüsse zu *3 Ausschnitten professionellen Handelns in dem Bereich der MAF* gezogen werden, und zwar zu: Strukturellen Handlungsproblemen – Handlungsprozessen und dem beruflichen Selbst.

6.1 Strukturelle Handlungsprobleme

Das „Professionelle Handeln“ in dem Bereich der MAF wurde im Rahmen dieser Studie auf ein strukturell widersprüchlich angelegtes Handlungsproblem hin untersucht. So deuten die Erzählungen der FamilienbetreuerInnen darauf hin, dass vielseitige Problem-Aspekte Professionellen Handelns in der MAF im Kern auf „*ein relevantes Handlungsparadoxon*“ zurückzuführen sind. Zum Einen, weil das zugrunde liegende Thema des Paradoxons in der Mehrzahl der Erzählungen über problematisch erlebte Betreuungsverläufe aufgegriffen wurde; zum Anderen, weil jenes in der vorliegenden Studie weit definiert worden ist, um die spezifischen Problemaspekte auf ein paradoxes Kernproblem familienbetreuerischen Handelns zu reduzieren.

Das im Rahmen der vorliegenden Untersuchung rekonstruierte Handlungsparadoxon thematisiert folgendes Dilemma familienbetreuerischen Handelns in dem Bereich der MAF:

Die Praxis der FamilienbetreuerInnen vollzieht sich idealtypisch in Form einer kooperativen Zusammenarbeit zwischen den BetreuerInnen und ihren KlientInnen. Aus der Sicht der FamilienbetreuerInnen ist die Bereitschaft der KlientInnen zu einer kooperativen Zusammenarbeit mit den FamilienbetreuerInnen eine notwendige Voraussetzung für die Praxis der MAF. Allerdings sehen sich die FamilienbetreuerInnen in ihrer Praxis häufig mit Verweigerungshaltungen zu einer kooperativen Zusammenarbeit von Seiten der KlientInnen konfrontiert. Dies spiegelt sich wieder durch problematische Inszenierungen der KlientInnen in der Betreuungsarbeit, ausgelöst durch:

- widersprüchliche Inszenierungen innerhalb der KlientInnenparteien
- eine mangelnde Problemsicht der KlientInnen

- eine Haltung der Verslossenheit gegenüber den FamilienbetreuerInnen

Diese „Inszenierungen der KlientInnen“⁵⁶ in der Praxis der MAF, können als Ausdruck eines strukturellen Dilemmas des Betreuungsangebotes der MAF betrachtet werden, weil sie Indikatoren bilden für eine ablehnende Haltung der KlientInnen zur kooperativen Zusammenarbeit mit den FamilienbetreuerInnen und schließlich zum Betreuungsangebot der MAF im Allgemeinen. Unter Anbetracht der Forschungslage zur FIB/SPFH, kann ergänzend festgehalten werden, dass dieses Handlungsparadoxon, im Bereich der MAF, im Kern eng verzahnt sein muss mit einem strukturellen Kernproblem dieser Unterstützungsmaßnahmen: Dem Aspekt der Rahmenbedingungen zur Veranlassung der FIB/SPFH. Die Reglementierungen der Jugendwohlfahrt/Jugendhilfe zur Veranlassung der FIB/SPFH, führen in weiten Teilen zu dem Ergebnis, dass FamilienbetreuerInnen in der Praxis der FIB/SPFH die Erfahrungen machen, dass die KlientInnen das Angebot zwar „formell freiwillig“ annehmen, aber „informell unfreiwillig“ beanspruchen. Eine scheinbar „unfreiwillige“ Teilnahme der KlientInnen am Betreuungsangebot wird von Hofgesang (2001) auf den Umstand zurückgeführt, dass „(...) im Kontext einer drohenden Fremdunterbringung des Kindes (...)“ (ebd., 530) die Wahrscheinlich sehr gering sein dürfte, dass KlientInnen das Angebot ablehnen. Im Fachjargon wird die Arbeit der FIB/SPFH aus diesem Grund häufig als „Arbeit im Zwangskontext“ charakterisiert.

6.2 Handlungsprozesse

Als nächstes soll aufgezeigt werden, wie sich der *„Umgang der FamilienbetreuerInnen aus dem Bereich der MAF mit dem rekonstruierten Handlungsparadoxon“* erforschen ließ und welche vergleichsbasierten Ergebnisse sich hierzu ableiten ließen.

Die Erforschung von Handlungsprozessen – Eine Frage des empirischen Datenmaterials

Im Zuge der Untersuchung wurden narrative Interviews mit FamilienbetreuerInnen geführt, um konkrete und situative Handlungsvollzüge aus deren Sichtweisen zu erfassen. Dabei stellte sich heraus, dass sich durch das Verfahren eines Interviews und den im hohen Ausmaß reflektierten Äußerungen der InterviewpartnerInnen, ausschließlich Handlungsvollzüge der Professionellen in der Arbeit mit ihren KlientInnen nachvollziehen ließen, wie sie von den FamilienbetreuerInnen im „Nachhinein“ erlebt wurden. Dies soll

⁵⁶ Diese finden sich in Kap. 5.1 der Studie anhand der angeführten Fallbeispiele und Fallanalysen ausführlich behandelt.

anhand nachfolgenden Interviewausschnitts verdeutlicht werden. Dabei handelt es sich um die Erzählungen einer Familienbetreuerin über eine Situation, in der sie trotz Terminvereinbarung bei ihren KlientInnen vor verschlossener Tür antrifft:

„Also ich denk mal, die (...) erste Reaktion, die sich dann also zum Beispiel, wie ich da im Regen wirklich (lacht) im Klatschregen wirklich unten gestanden bin vor verschlossenen Türen, hab ich mir dann schon gedacht (lacht) „Äh das hab ich notwendig?“ (lacht) so ungefähr (lacht) Das ist einmal so die kurze Reaktion, die durchaus verständlich ist. Und ich mir dann überlegt hab, ähm, natürlich, woran kann's liegen? Ja? Also das ist natürlich die menschliche Erstreaktion, dass man sich mal ärgert, wenn man irgendwo, so in der Hälfte der Strecke im Platschregen gewaschen hat (...) und ankommt (lacht) und dann ist die Tür verschlossen, nicht (lacht)?“ (Fischer 15, 15-22)

In dieser Textpassage verlautbart die Familienbetreuerin im Interview, dass sie zum Zeitpunkt der Feststellung einer Unzulänglichkeit der KlientInnen sehr verärgert gewesen sei. Nachher begründet sie ihre damals plötzliche Entrüstung als eine Reaktion, die „verständlich“ und im Nachhinein Kennzeichen einer „menschliche[n] Erstreaktion“ in einer solchen Situation sei. Der Moment in dem sie sich die Frage stellt, „woran kann's liegen?“, dass die KlientInnen sie vor „verschlossener Tür im Regen stehen lassen“, veranschaulicht das Nachdenken der Familienbetreuerin über professionelle Problembearbeitungsstrategien im Nachhinein. An dem vorzufindenden Beispiel werden die Schwierigkeiten in der Erforschung konkreter Handlungsvollzüge besonders prägnant sichtbar, weil die Erzählungen der Interviewpartnerin Auskunft darüber liefern, wie einerseits die erlebte Situation in der konkreten Situation wahrgenommen wurde und andererseits, dieses Erleben im Nachhinein zum Zeitpunkt des Interviews entschärft wird (durch das Lachen der IP) um so dann einen professionellen Zugang zur erlebten Situation herzustellen.

Zu Ende dieser Studie will festgehalten werden, dass die Rekonstruktion professioneller Handlungsprozesse an derart konzipiertem Datenmaterial im Forschungsprozess einen sensiblen Umgang im Auswertungsprozess einfordert. So will einerseits die Interviewsituation, -Anlass, und die Erzählintention der InterviewpartnerInnen, insbesondere aber die äußere Darstellung der Erzählinhalte in der Auswertung des Materials berücksichtigt werden. Wenn die Äußerungen der InterviewpartnerInnen, wie hier der Fall, mehrfach einen reflexiven Aussagemodus beinhalten, versteht sich die forschersische Aktivität in der Auswertung letztlich als eine Reflexion 2. Grades. Dies insofern, als dass immer wieder die Frage nach dem Moment des Erlebens und des Umgangs der Professionellen in der konkreten Situation gestellt werden sollte, um einen Vergleich herzuleiten, über Handlungsvollzug und dem Erlebten im Nachhinein.

Die Strategien des Umgangs der FamilienbetreuerInnen mit dem Handlungsparadoxon

Anhand von Fallbeispielen und Analysen wurden in der empirischen Studie komplexe Interaktionsdynamiken zwischen den FamilienbetreuerInnen der MAF und ihren KlientInnen behandelt. Die als problematisch erlebten Inszenierungen der KlientInnen, in der jeweiligen Betreuungsarbeit, wurden als Indikatoren für das rekonstruierte Handlungsparadoxon nachgewiesen. So konnte nun schließlich der „Umgang der FamilienbetreuerInnen mit dem Handlungsparadoxon“ in der Studie Fall- und Situationsbezogen untersucht werden. An dieser Stelle sollen Fall- und Situationsübergreifend, vergleichsbasierte Ergebnisse zum Umgang der FamilienbetreuerInnen festgehalten werden.

Insgesamt lässt sich bei allen interviewten FamilienbetreuerInnen der zentrale Kernkonflikt in den Fallarbeiten auf ein Begleitgefühl, dem Erleben der *Unsicherheit*, zurückführen. Die Arbeit mit den Familien evoziert dieses Erleben, zum Einen weil die FamilienbetreuerInnen keinen Zugang zu ihren KlientInnen finden und zum Anderen weil dadurch die Fähigkeiten zu einer professionellen Problembearbeitung entweder nicht erkannt werden oder angesichts der komplexen Fallarbeit irritiert bzw. begrenzt sind. Strukturell verbunden mit dem Erleben der „Unsicherheit“ in den angeführten Betreuungsverläufen, bilden ebenso Kennzeichen des Erlebens der FamilienbetreuerInnen, das Erleben „des Nicht-Wissen, der Nicht-Lösbarkeit, der Ratlosigkeit, des Handlungsdruck sowie der Ambivalenz“ in professionellen Handlungsprozessen. Beim Umgang der FamilienbetreuerInnen mit dem Handlungsparadoxon, geht es in aller Regel darum, in der Betreuungsarbeit diese „Unsicherheit“ und die dazu querliegenden potentiellen Erlebnisse zu reduzieren⁵⁷. Darauf bezogen, ließ sich durch die Analysen der paradoxen Problemsituationen bei allen interviewten FamilienbetreuerInnen, *eine zentrale Umgangsstrategie* kenntlich machen, die Strategie der Nutzung des „*Modus des Fragens*“:

In diesen Fragen bildet das Medium des Interesses die „eigene Person der FamilienbetreuerInnen“, um hierüber die eigenen Unsicherheiten zu reduzieren und dadurch wiederum ein tieferes Verstehen über die interaktionale Zusammenarbeit mit den KlientInnen zu

57 Fritz Schütze (1992; 1996; 2000) und Werner Helsper (2008) gehen in ihren Arbeiten zu professionellen Handlungs dilemma von dem Basiserleben der „Irritation“ (Schütze) oder dem der „Ungewissheit“ (Helsper) aus. Sofern beide die Ansicht teilen, dass diese Erlebnisse Ausdruck eines strukturellen Dilemmas sind, kann nicht davon ausgegangen werden, dass dieses in der professionellen Bearbeitung gänzlich gelöst werden kann.

gewinnen. So werden paradoxe Situationen mit den KlientInnen von den FamilienbetreuerInnen in aller Regel ähnlich hinterfragt, durch Fragen wie:

„Was übersehe ich? Bin ich zu ungeduldig? Wie viel bin ich in dem Fall verwickelt?“

Über das Medium der eigenen Person werden schließlich die situativen Problemanlässe und kommunikativen Prozesse sowie die eigenen Handlungsprozesse reflektiert. Weil die Strategie des Fragens signifikant häufig in dieser Gestalt von den FamilienbetreuerInnen genützt wird, kann schließlich auf eine *hohe Reflexivität und Bereitschaft zu einer selbstkritischen Haltung* der FamilienbetreuerInnen in beruflichen Handlungsprozessen geschlossen werden. Aufgrund der Häufigkeit der Nutzung dieser Strategie bei den interviewten FamilienbetreuerInnen, kann mit dieser empirischen Studie geschlussfolgert werden, dass selbstreflexive und selbstkritische Fragen ein zentrales Charakteristikum in der Praxis der MAF bilden.

Eine Antwort auf die Frage, inwiefern der Gebrauch dieser Techniken einen Nutzen für den Umgang der FamilienbetreuerInnen mit paradoxen Problemsituationen zeigen kann, liefern die Ergebnisse dieser Studie zur Wirksamkeit der Selbstreflexion und Selbstkritik in den angeführten Fällen. Das heißt, mit einer Ausnahme, liefert die untersuchte Personengruppe Grund zur Annahme, dass das ständige Hinterfragen über das Medium der eigenen Person am Ende dazu führt, dass sich die FamilienbetreuerInnen in den paradoxen Problemsituationen letztlich als „handlungsmächtig“ erleben können und sich dadurch als reflexiv lernende Subjekte in ihrer Berufspraxis verstehen. Am Ende wird das Gefühl der Unsicherheit in den Betreuungsarbeiten nicht gänzlich aufgelöst, sondern unter dem bewussten Gebrauch der Reflexivität und Selbstkritik entgegengewirkt und ausbalanciert.

Neben dem einheitlichen Gebrauch des „Modus des Fragens“, können abschließend durch die Analysen der paradoxen Situationen und den Umgang der FamilienbetreuerInnen in diesen, weitere Angaben getroffen werden zu vereinzelt „*Problemlösungsversuchen der FamilienbetreuerInnen*“, die variabel angewandt wurden. Diese Problemlösungsversuche der FamilienbetreuerInnen in den Fallarbeiten werden einerseits dazu genutzt, die Klientinnen in eine kooperative Zusammenarbeit zu bringen und andererseits, um das eigene Erleben der Unsicherheit in der konkreten Arbeit zu reduzieren. Dazu zählen:

- Direktive kommunikative Interventionen
- Geduldiges Zuwarten
- Eigene Haltung (Hoffnung und Zuversicht) vermitteln
- Konsultation einer fallführenden SozialarbeiterIn

- Das Gespräch mit einer Kollegin suchen
- Intuition und Urteil

Diese Handlungsstrategien der FamilienbetreuerInnen werden in der Arbeit als „Problemlösungsversuche“ markiert, weil sie in unterschiedlichem Ausmaß zur Entschärfung der Situation und des Erlebens der FamilienbetreuerInnen ihren Beitrag leisteten.

6.3 Das berufliche Selbst

„(...) wir sind nicht AMT. Wir sind nicht Kontrolle. Wir sind nicht Rechtsvertreter, ja? Sondern wir sind eigentlich für die Betreuung und Begleitung zuständig und das macht's MENSCHLICHER“ (Horvath 18, 7-9)

In der Studie wurde non-situativ aber problembezogen eine implizit handlungsleitende Maxime des professionellen Handelns in dem Bereich der MAF, die „Transparenz der beruflichen Rolle“, hergeleitet. Nun sollen die Ergebnisse zu den zwei rekonstruierten Dimensionen dieser Strategie pointiert behandelt werden.

Im Zuge dieser Arbeit konnte aufgezeigt werden, in welchen Belangen professionellen Handelns in der MAF, die „verbale Klärung der beruflichen Rolle durch die FamilienbetreuerInnen“ zwangsläufig eine zentrale professionelle Handlungsstrategie bildet.

Hierzu zählen:

- Annahmen zu potentiellen Unklarheiten bei den KlientInnen bezüglich ihrer eigenen Aufträge und der Aufträge der FamilienbetreuerInnen in der Praxis der MAF
- Annahmen zu potentiellen Unklarheiten bei den KlientInnen bezüglich ihres Beziehungsverhältnisses zu den FamilienbetreuerInnen
- Annahmen zu potentiellen Unklarheiten bei den KlientInnen bezüglich der räumlichen Anbindung der Maßnahme der MAF an das Jugendamt

Die hier angeführten „potentiellen Unklarheiten“ bei den KlientInnen werden von den FamilienbetreuerInnen versucht verbal zu lösen. Sehr wahrscheinlich aus dem Anliegen heraus, in der Praxis ein professionelles Arbeitsbündnis mit den KlientInnen herzustellen und aufrecht zu erhalten.

Neben der Strategie der „verbalen Klärung der beruflichen Rolle“, konnte in der vorliegenden Studie durch die Erforschung der digitalen Strukturlogik der Interviews nachgewiesen werden, dass die „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ in den Selbstthematisierungen

der FamilienbetreuerInnen, entweder bewusst oder unbewusst gesetzt, eine zentrale Bedeutung für das berufliche Selbst der FamilienbetreuerInnen hat. Empirisch signifikant ist zum Einen, dass alle interviewten FamilienbetreuerInnen das Thema der eigenen beruflichen Rolle im Rahmen der Interviews anlassunabhängig bzw. ohne Erzählaufforderung hierzu, angeführt haben. Zum Anderen lässt sich ein einheitliches Muster in den eigenen definitorischen Bestimmungen zur eigenen Berufsrolle erkennen. So sehen die FamilienbetreuerInnen ihre berufliche Rolle in den Funktionen als: HelferInnen, BegleiterInnen, BetreuerInnen, UnterstützerInnen der Familien. Interessant ist jedoch, dass alle interviewten FamilienbetreuerInnen ihre eigene Rolle ausschließlich in „Abgrenzung“ oder zur „Unterscheidung“ der beruflichen Rolle der fallführenden SozialarbeiterInnen beim Jugendamt, definiert haben. Dies kann ein Indikator dafür sein, dass die Arbeit mit den KlientInnen von den FamilienbetreuerInnen einfordert, klare Grenzziehungen zwischen der Rolle der FamilienbetreuerInnen und den Rollen der fallführenden SozialarbeiterInnen zu bilden.

Am Ende kann aufgrund der empirischen Befunde, die „Selbsttransparenz der beruflichen Rolle“ als eine Reaktion auf ein Problem verstanden werden: dem Problem der Vermischung der Berufsrollen, wodurch sich die FamilienbetreuerInnen in ihrer eigenen beruflichen Rolle irritiert fühlen.

6.4 Reflexion und Ausblick

Am Ende soll nun der Ertrag dieser Arbeit reflektiert werden, hinsichtlich der (1) wissenschaftlichen Untersuchung professionellen Handelns mit der eingenommenen Analyseperspektive, (2) der Erforschung der Praxis der FamilienbetreuerInnen und (3) der Folgen für die Praxis der MAF.

- (1) Mit der Nutzung der Professionstheorie von Fritz Schütze, stieß ich im Forschungsprozess immer wieder auf Barrieren, die letztlich darauf zurückzuführen sind, dass es teilweise unmöglich schien in den Arbeiten Schützes zu den Handlungsparadoxien eine eindeutige methodische Logik für die Erforschung professionellen Handelns abzuleiten. Gleichzeitig bleibt Schütze in seinen Ausführungen über seine Professionstheorie (insb. Schütze 2000) auf einem sehr abstrakten Erklärungsniveau. Aufgrund dessen, dass diese Theorie geringe Anhaltspunkte darüber liefert mit ihr professionelles Handeln zu untersuchen, ließe sich die Untersuchungsperspektive einerseits kritisieren. Ande-

rerseits offeriert sie die Möglichkeiten, sich diese Offenheit eigenständig zu Nutze zu machen, nämlich insbesondere in der Auswahl der Methoden, aber auch in der Interpretation der Ergebnisse. Zur Verwendung dieser handlungstheoretischen Perspektive lässt sich demnach aus eigener Erfahrung festhalten, dass diese nicht ohne vielseitige Kombinationen qualitativer Verfahren anwendbar wäre.

- (2) Aufgrund meiner Erfahrungen in der Untersuchung professionellen Handelns in der Familienintensivbetreuung lässt sich darauf hinweisen, dass eine zusätzliche Erforschung der KlientInnenperspektiven wahrscheinlich weitere spannende Informationen zum professionellen Handeln der FamilienbetreuerInnen liefern würde. Sowohl-als-auch für den Zweck einer präzisen Erfassung professioneller Handlungsvollzüge, könnten Beobachtungsverfahren zu den Interaktionen zwischen FamilienbetreuerInnen und KlientInnen, künftig einen Beitrag zur Erforschung der Arbeit in der FIB leisten.
- (3) Durch die Reflexion der Ergebnisse der Forschungsarbeit stellen sich meines Erachtens, konkrete Problemaspekte in der Praxis der MAF heraus. Der empirische Befund dieser Arbeit, dass die FamilienbetreuerInnen in ihrer Praxis und ihrem Erleben häufig der Gefahr unterliegen über keine eindeutig „abgrenzbare“ Berufsrolle und kein klares Profil verfügen, könnte unter Berücksichtigung der Untersuchungsergebnisse, Ausdruck sein, der:
 - strukturell räumlichen Anbindung des Betreuungsangebotes beim Jugendamt
 - strukturell fachlichen Anbindung des Betreuungsangebotes beim Jugendamt
 - Forschungslage zur FIB in Österreich sein, weil hier vielmehr die Studienergebnisse zur SPFH rezipiert werden, als dass hier ein Weg angekündigt wird, einheitliche Modelle zu diesem Berufsfeld zu diskutieren
 - gesetzlich uneinheitlichen Berufsbezeichnung dieser Maßnahme in Österreich

Ergänzend hierzu lässt sich abschließend vermerken, dass die Leistungen der FIB in Österreich und damit die Arbeit in dem Bereich der MAF gesellschaftlich auf wenig Resonanz stößt und publik gemacht wird. Sich den angeführten Problemaspekten sowohl auf Meso-, wie auch auf Makro-Ebene anzunehmen, könnte sich auch auf die Mikro-Ebene, das heißt, in der Arbeit der FamilienbetreuerInnen mit ihren KlientInnen, positiv auswirken.

7 Literatur

- Alheit, Peter (1999): Grounded Theory. Ein alternativer methodologischer Rahmen für qualitative Forschungsprozesse. Göttingen: Unveröffentlichte Arbeit, S. 1-19
- Amt für Jugend und Familie (2004): Mobile Arbeit mit Familien. Arbeitsgrundlagen. Stadt Wien: Unveröffentlichte Arbeit
- Amt für Jugend und Familie (2009): MAG ELF 2009. Jahresbericht der MAG ELF-Amt für Jugend und Familie. Online im Internet: <http://www.wien.gv.at/menschen/magelf/pdf/jahresbericht2009.pdf> [Stand 16.04.2011]
- Becker-Lenz, Roland/ Busse, Stefan/ Ehlert, Gudrun/ Müller, Silke (Hrsg.) (2009): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hrsg.) (2008): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Birtsch, Vera /Münstermann, Klaus/ Trede, Wolfgang (Hg.) (2001): Handbuch Erziehungshilfen. Münster: Votum
- Bohnsack, Ralf/ Marotzki, Winfried/ Meuser, Michael (Hrsg.) (2003): Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Ein Wörterbuch. Opladen: Leske + Budrich
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2011): Sozialpädagogische Familienhilfe in der Bundesrepublik Deutschland. Online im Internet: <http://www.bmfsfj.de/Publikationen/spfh/1-sozialpaedagogische-familienhilfe-spfh-begriff-und-forschungsueberblick.html> [Stand 09. 05.2011]
- Combe, Arno/ Helsper, Werner (Hrsg.) (1996): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Combe, Arno /Helsper, Werner (1996): Einleitung: Pädagogische Professionalität. Historische Hypothesen und aktuelle Entwicklungstendenzen. In: Combe, Arno / Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 9-43
- Corbin, Juliet (2003): Grounded Theory. In: Bohnsack, Ralf/ Marotzki, Winfried/ Meuser, Michael (Hrsg.): Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Ein Wörterbuch. Opladen: Leske + Budrich, S.70-74
- Dausien, Bettina (1996): Biographie und Geschlecht. Zur biographischen Konstruktion sozialer Wirklichkeit in Frauenlebensgeschichten. Bremen: Donat

- Dewe, Bernd/ Ferchhoff, Wilfried/ Ratdke, Frank-Olaf (Hrsg.) (1992): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen: Leske u. Budrich
- Dewe, Bernd/ Otto, Hans-Uwe (2001): Profession. In: Otto, Hans-Uwe /Thiersch, Hans: Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand, S.1399-1423
- Ecarius, Jutta (Hrsg.) (2007): Handbuch Familie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Fergert, Jörg M./ Schrapper, Christian (Hrsg.) (2004): Handbuch Jugendhilfe und Jugendpsychiatrie. Interdisziplinäre Kooperation. Weinheim und München: Juventa
- Flick, Uwe (2009): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag
- Giebeler, Cornelia/ Fischer, Wolfram/ Goblirsch, Martina/ Miethe, Ingrid/ Riemann, Gerhard (Hrsg.) (2008): Fallverstehen und Fallstudien. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich
- Hansbauer, Peter (2001): Fachlichkeit in den erzieherischen Hilfen-Konzepte, Methoden und Kompetenzen. In: Birtsch, Vera /Münstermann, Klaus/ Trede, Wolfgang (Hg.): Handbuch Erziehungshilfen. Münster: Votum, S. 353-375
- Helming, Elisabeth/ Schattner, Heinz/ Blüml, Herbert (1999):Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) Stuttgart: Kohlhammer
- Helming, Elisabeth (2001): Sozialpädagogische Familienhilfe und andere Formen familienbezogener Hilfen. In: Birtsch, Vera /Münstermann, Klaus/ Trede, Wolfgang (Hg.): Handbuch Erziehungshilfen. Münster: Votum, S. 541-571
- Helming, Elisabeth (2004): Sozialpädagogische Familienhilfe. In: Fergert, Jörg M./ Schrapper, Christian (Hrsg.): Handbuch Jugendhilfe und Jugendpsychiatrie. Interdisziplinäre Kooperation. Weinheim und München: Juventa, S. 135-142
- Helsper, Werner/ Krüger, Heinz-Hermann/ Rabe-Kleberg, Ursula (2000): Professionstheorie, Professions- und Biographieforschung- Einführung in den Themenschwerpunkt. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung 1/2000, Leske und Budrich, S. 7-20
- Helsper, Werner (2004): Pädagogische Professionalität als Gegenstand des erziehungswissenschaftlichen Diskurses. Einführung in den Thementeil. In: Zeitschrift für Pädagogik 3/2004, 50.Jg, S. 303-308
- Helsper, Werner (2008): Ungewissheit und pädagogische Professionalität. In: Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hrsg.): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 162-168

- Hofgesang, Birgit (2001): Familienhilfe: sozialpädagogische. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans: Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand, S. 529-539
- Knapp, Gerald (2003): Sozialpädagogische Familienhilfe als Handlungsfeld Sozialer Arbeit. In: Lauermann, Karin/ Knapp, Gerald (Hrsg.): Sozialpädagogik in Österreich. Perspektiven in Theorie und Praxis. Klagenfurt-Laibach-Wien: Hermagoras, S. 370-399
- Knapp, Gerald/ Regenfelder, Jane (2004): Soziale Arbeit in der Familie. In: Knapp, Gerald (Hrsg.): Soziale Arbeit und Gesellschaft. Entwicklungen und Perspektiven in Österreich. Klagenfurt-Laibach-Wien: Hermagoras, S. 525- 570
- Königter, Stefan (2009): Professionalität in den Erziehungshilfen. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/ Ehlert, Gudrun: Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 175-194
- König, Eckard/Zedler, Peter (Hrsg.) (2002): Qualitative Forschung. Grundlagen und Methoden. Weinheim und Basel: Beltz
- Krause, Hans-Ullrich/ Peters, Friedhelm (Hrsg.) (2006): Grundwissen Erzieherische Hilfen. Ausgangsfragen, Schlüsselthemen, Herausforderungen. Weinheim und München: Juventa
- Küsters, Ivonne (2009): Narrative Interviews. Grundlagen und Anwendungen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Lamnek, Siegfried (2002): Qualitative Interviews. In: König, Eckard/Zedler, Peter (Hrsg.): Qualitative Forschung. Grundlagen und Methoden. Weinheim und Basel: Beltz, S.157-193
- Lauermann, Karin/ Knapp, Gerald (Hrsg.) (2003): Sozialpädagogik in Österreich. Perspektiven in Theorie und Praxis. Klagenfurt-Laibach-Wien: Hermagoras
- Loch, Ulrike/Rosenthal, Gabriele (2002): Das Narrative Interview. In: Schaeffer, Doris/Müller-Mundt, Gabriele (Hg.): Qualitative Gesundheits-und Pflegeforschung. Bern; Göttingen; Toronto; Seattle: Hans Huber, S. 221-232
- May, Michael (2010): Aktuelle Theoriediskurse Sozialer Arbeit. Eine Einführung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Nadai, Eva/ Sommerfeld, Peter (2005): Professionelles Handeln in Organisationen-Inszenierungen der Sozialen Arbeit. In: Pfadenhauer, Michaela (Hrsg.): Professionelles Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 181-206
- Nielsen, Heidi/ Nielsen, Karl/ Müller, C.Wolfgang (1986): Sozialpädagogische Familienhilfe. Probleme, Prozesse und Langzeitwirkungen, Weinheim und Basel: Beltz

- Nölke, Eberhard (2001): Strukturelle Paradoxien im Handlungsfeld der Maßnahmen öffentlicher Ersatzerziehung. In: Otto, Hans-Uwe/ Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. Luchterhand: Neuwied [u.a.], S. 649- 677
- Oevermann, Ulrich (1996): Theoretischer Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In: Combo, Arno / Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 70- 182
- Oevermann, Ulrich (2009): Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In: Becker-Lenz, Roland/ Busse, Stefan/ Ehlert, Gudrun/ Müller, Silke (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 113- 142
- Ophardt, Diemut (2006): Professionelle Orientierungen von Lehrerinnen und Lehrern unter den Bedingungen einer Infragestellung der Vermittlungsfunktion. Eine qualitativ-empirische Studie an einer Hauptschule im Reformprozess. Freie Universität Berlin: Dissertation
- Otto, Hans-Uwe /Thiersch, Hans (Hg.)(2001): Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand
- Pfadenhauer, Michaela (Hrsg.) (2005): Professionelles Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Rechtsinformationssystem des österreichischen Bundeskanzleramtes: Gesamte Rechtsvorschrift für Jugendwohlfahrtsgesetz 1989. Online im Internet: <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008691>[Stand 20.03.2011]
- Rechtsinformationssystem des österreichischen Bundeskanzleramtes: Gesetz betreffend die Jugendwohlfahrt (Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990 - WrJWG 1990). Online im Internet: http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=LrW&Dokumentnummer=LRWI_S200_000&ResultFunctionToken=5713b6fc-5ab4-478e-9241-8911a141f00e&Position=1&Titel=WkJWG&Typ=&Index=&ImRisSeit=Undefined&ResultPageSize=50&Suchworte= [Stand 20.03.2011]
- Riemann, Gerhard (2000): Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Interaktionsprozesse in einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit. Weinheim und München: Juventa
- Rosenthal, Gabriele (2008): Interpretative Sozialforschung. Eine Einführung. Weinheim und München: Juventa
- Rothe, Marga (1999): Sozialpädagogische Familien- und Erziehungshilfe. Eine Handlungsanleitung. Stuttgart: Kohlhammer

- Schattner, Heinz (2007): Sozialpädagogische Familienhilfe. In: Ecarius, Jutta (Hrsg.): Handbuch Familie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 593-613
- Scheipl, Josef (2005): Wirkungen und Perspektiven der sozialpädagogischen Familienhilfe- Herausforderungen an Jugendwohlfahrt und Politik. Online im Internet: http://www.sfh-ooe.at/fileadmin/data/downloads/fachartikel/Referat_ProfScheipl.pdf [Stand 02.05. 2011]
- Schmidt, Axel (2008): Profession, Professionalität, Professionalisierung. In: Willems, Herbert (Hrsg.): Lehr(er)buch Soziologie. Für die pädagogischen und soziologischen Studiengänge. Band 2. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 835-864
- Schütze, Fritz (1983): Biographieforschung und narratives Interview. In: Neue Praxis, Jg. 13/1983, S. 283-293
- Schütze, Fritz (1984): Kognitive Figuren des autobiographischen Stegreiferzählens. In: Kohli, M./ Robert, G. (Hrsg.): Biographie und soziale Wirklichkeit. Stuttgart: Metzler, S. 78-117
- Schütze, Fritz (1992): Sozialarbeit als „bescheidene Profession“. In: Dewe, Bernd/ Ferchhoff, Wilfried/ Ratdke, Frank-Olaf: Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen: Leske u. Budrich, S. 132- 170
- Schütze, Fritz (1996): Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen. Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, Arno/ Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt a. M.: Suhrkamp, S. 183- 275
- Schütze, Fritz (1997): Kognitive Anforderungen an das Adressatendilemma in der professionellen Fallanalyse der Sozialarbeit. In: Jakob, Gisela/ Von Wensierski, Hans-Jürgen (Hrsg.): Rekonstruktive Sozialpädagogik. Konzepte und Methoden sozialpädagogischen Verstehens in Forschung und Praxis, Weinheim und München: Juventa, S. 39- 60
- Schütze, Fritz (2000): Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriß. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung, 1/2000, Leske und Budrich, S. 49-96
- Schütze, Fritz (2002): Supervision als ethischer Diskurs. In: Kraul, Margret/ Marotzki, Winfried/ Schweppe, Cornelia (Hrsg.): Biographie und Profession. Bad Heilbrunn: Klinkhard, S. 135-164
- Steinke, Ines (1999): Kriterien qualitativer Forschung. Ansätze zur Bewertung qualitativ-empirischer Sozialforschung. Weinheim und München: Juventa
- Strauss, Anselm (1994): Grundlagen qualitativer Sozialforschung. München: Fink

- Strauss, Anselm/ Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung: Weinheim: Beltz
- Thiersch, Hans /Grunwald, Klaus/ Köngeter, Stefan (2005): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften ,S. 161-178
- Thole, Werner (2005): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften
- Urban, Ulrike (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung. Weinheim und München: Juventa
- Walter, Anita/ Friedlmayer, Stefanie (2005): Dreiecks-Befragung zur Zufriedenheit. Im Beziehungs- System KlientIn- ZuweiserIn (Soziale Arbeit)- Mobile Arbeit mit Familien. Amt für Jugend und Familie der Stadt Wien- Grundlagenforschung: Unveröffentlichte Arbeit
- Wiedenhofer, Dagmar (2007): Die Sozialpädagogische Familienhilfe in Österreich. Am Beispiel des Vereins „Rettet das Kind“ in Niederösterreich. Universität Wien: Diplomarbeit
- Woog, Astrid (1998): Soziale Arbeit in Familien. Theoretische und empirische Ansätze zur Entwicklung einer pädagogischen Handlungslehre. Weinheim und München: Juventa

8 Anhang

Vollständige Liste der Paradoxien professionellen Handelns von Fritz Schütze

1. Allgemeine Typenkategorien und Situierung
2. Prognosen über soziale und biographische Prozesse der Fall- bzw. Projektentfaltung auf schwankender empirischer Basis
3. Geduldiges Zuwarten vs. sofortige Intervention
4. Das Mehrwissen des Professionellen und die Bedrohlichkeit dieses Mehrwissens für den Klienten einerseits und die Untergrabung der Vertrauensgrundlagen zwischen Klient und Professionellem durch das Verschweigen des Mehrwissens andererseits
5. Professionelle Ordnungs- und Sicherheitsgesichtspunkte und die Eingrenzung der Entscheidungsfreiheit des Klienten
6. Die biographische Ganzheitlichkeit der Projekt- bzw. Fallentfaltung und die Experten-spezialisierung
7. Das pädagogische Grunddilemma: exemplarisches Vormachen und die Gefahr, den Klienten unselbstständig zu machen
8. Der Kampf gegen die Übermacht des Verlaufskurvenpotentials der Fallproblematik einerseits und die skeptischen Überlegungen zu den hohen gesellschaftlichen und persönlichen Kosten der Fallbearbeitung sowie zu deren geringen Erfolgsaussichten andererseits
9. Organisation als notwendiges und erleichterndes Instrument der professionellen Arbeit einerseits und als Kontrollinstanz, die einen Orientierungs- und Handlungsdruck in Richtung auf äußerliche Effektivitätskriterien erzeugt, andererseits
10. Orientierung an der Arbeitsteiligkeit und Expertenspezialisierung der Problemanalyse und –bearbeitung oder Orientierung am Gesamtarbeitsbogen des professionellen Handelns
11. Das Dilemma des Sicherheitswertes der Routineverfahren im professionellen Handeln einerseits und der damit verbundenen Einschränkung der professionellen Handlungsaufmerksamkeit andererseits
12. Hoheitsstaatliche Gemeinschaftsaufgaben des Professionellen und die Gefahr der Hintansetzung der Entfaltungsmöglichkeiten des Klienten zugunsten der Wohlfahrt kollektiver Einheiten (bzw. der staatlichen Ordnung)

13. Das Adressatendilemma: Fokussierung des Professionellen auf einen einzelnen Klienten bzw. eine einzelne Klientenpartei oder Fokussierung auf das gestalthafte gemeinsame Interaktions- und Beziehungsgeflecht des Klienten
14. Die Deutungs- und Verfahrensmacht-Orientierung des Professionellen im Rahmen einer besonderen höhersymbolisch-institutionellen Interaktionsmodalität und die Gefahren der Machtentfaltung des professionellen Verfahrensverwalters- dies insbesondere mit der Tendenz zur gefährlichen Aushöhlung der Interaktions- und Beziehungsreziprozität
15. Die Notwendigkeiten der Unbefangenheit des professionellen Handelns und die Gefahr der Ausblendung der eigenen Gestaltungs- und Bedingungsanteile an der Fall- bzw. Projektproblematik, die der Professionelle durch seine Interventionen setzt.

(Aus: Schütze 2000, 78-79)

Transkriptionsnotation

-	prosodische Zäsur
--	kurze Pause
---	längere Pause
(P/sec.)	längere Pause bzw. Unterbrechung der Erzählung (mit Angabe der Dauer in Sekunden und ggf. der Entstehungsgründe)
=	Trennungszeichen (zur Unterscheidung von »-« für eine Zäsur)
.	Markierung einer fallenden Intonation (Satzende)
?	Frageintonation
GROSSBUCHSTABEN	besonders sorgfältige Artikulation eines Wortes oder Syntagmas
Unterstreichung	emphatische Betonung eines Wortes oder Syntagmas
(einfache Klammern)	Textteil, der semantisch noch dekodierbar, aber phonologisch nicht mehr transkribierbar ist
(...)	unverständliche Textteile (bei längeren unverständlichen Passagen mit Angabe der Dauer in Sekunden)
E	Erzähler/ in
I	Interviewer/ in
E: Ich will jetzt nicht sagen	Partiturschreibweise bei
I: Können Sie noch	Überlappung von Redebeiträgen
Wortabbru_	Abbruch innerhalb einer Wortgrenze
äh (oder entspr. Phonem)	gefüllte Pause
=e	nicht-phonemische Dehnung am Wortende, vor allem bei »und« (und=e)
/das war stark ((lachend))/	Notierung einer kommentierten Passage

(Aus: Dausien 1996, 613-614)

Kurzzusammenfassung

Die Arbeit behandelt professionelles Handeln im Feld der Familienintensivbetreuung (FIB) am Beispiel der „Mobilen Arbeit mit Familien“ (MAF). Vor dem Hintergrund der Frage, wie professionelles Handeln in dem Handlungsfeld der MAF untersucht werden kann, weist die Arbeit drei Bearbeitungswege auf, die thematisch ineinander verschränkt worden sind. Zum Ersten wurde in dieser Arbeit, unter Nutzung der handlungstheoretischen Untersuchungsperspektive von Fritz Schütze, „professionelles Handeln“ bzgl. des Umgangs mit Handlungsparadoxien und –problemen der FamilienbetreuerInnen untersucht. Zum Zweiten wurden für eine präzise Erfassung der bereichsspezifischen Aufgabenanforderungen und Rahmenbedingungen an die FamilienbetreuerInnen, zusätzlich Forschungsbefunde zu diesem Feld für die Analyse der Praxis der FamilienbetreuerInnen diskutiert. Neben dem fundiert, drittens, die vorliegende Studie auf der Nutzung qualitativer Verfahren im Kontext des „Interpretativen Paradigmas“, um den subjektiven Sichtweisen der FamilienbetreuerInnen auf ihre Tätigkeit viel Raum zu geben und hierdurch eine neue Sicht auf die Praxis der MAF zu gewinnen. Insgesamt wurden für die Studie acht narrative Interviews mit FamilienbetreuerInnen aus dem Bereich der MAF geführt. Angesichts der gewählten Untersuchungsperspektive und den Darstellungen in den Erzählungen der interviewten FamilienbetreuerInnen, wurden in dieser Arbeit Auswertungs- und Interpretationsverfahren nach dem „Interpretativen Paradigma“ methodisch kombiniert. Schließlich führten die hieraus gewonnenen Erkenntnisse dazu, dass in der vorliegenden Arbeit ein zentrales Handlungsparadoxon für die Praxis der FamilienbetreuerInnen rekonstruiert werden konnte. Wie sich der Umgang der Professionellen mit diesem gestaltet, wird in der vorliegenden Arbeit anhand von Fallbeispielen und Fallanalysen veranschaulicht. Neben dem behandelt die Studie einen rekonstruierten Kernkonflikt familienbetreuerischen Handelns in der MAF, welcher zurückzuführen ist auf eine Irritation des beruflichen Selbst. Am Ende der Arbeit kann festgehalten werden, dass bereits die Angebotsstruktur der Unterstützungsmaßnahme der MAF Probleme und Spannungen im professionellen Handeln hervorruft. Demzufolge erfordert die Tätigkeit der FamilienbetreuerInnen ein hohes Maß an Selbstreflexion, um sich mit den strukturellen Hindernissen in dieser Berufspraxis zu arrangieren.

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit bestätige ich, Farina Fenten, die vorliegende Diplomarbeit entsprechend den Richtlinien zur wissenschaftlichen Praxis der Universität Wien (veröffentlicht im Mitteilungsblatt vom 31. 01. 2006) eigenständig verfasst zu haben. Für diese Arbeit wurden ausschließlich die von mir angegebenen Quellen als Hilfsmittel verwendet.

Weder in gleicher noch in ähnlicher Form wurde diese Arbeit von mir oder anderen bis Dato einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

Wien, 2011

(Farina Fenten)

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich die Gelegenheit nutzen, mich bei all jenen Menschen zu bedanken, die mich beim Zustandekommen dieser Arbeit in vielseitiger Weise unterstützt haben:

Ein herzlicher Dank gilt meiner Betreuerin, Frau *Univ.-Prof. Dr. Bettina Dausien*, für ihre wertvollen fachlichen Anregungen. Genauso möchte ich, Frau *Dipl.-Päd. Dr. Daniela Rothe*, für ihre Denkanstöße, insbesondere in methodischer Hinsicht und den *StudentInnen der Forschungswerkstätten* für die konstruktive Zusammenarbeit am empirischen Datenmaterial danken.

Mit freundlicher Unterstützung der MA11 wurde diese Arbeit erst ermöglicht. So wurden mir von Seiten der MA11 die InterviewpartnerInnen vermittelt sowie hilfreiche Datenquellen zur Recherche über das Handlungsfeld der „MAF“ ausgehändigt.

Mein großer Dank sei meinen *InterviewpartnerInnen* gewidmet, die mir ihre Zeit geschenkt und dabei informative und spannende Erzählungen geliefert haben.

Meiner Freundin *Anna Machan* möchte ich hier für die gemeinsamen Stunden während dieser Arbeit danken, worin ihre Gabe zum Vorschein kam, meine zeitweise konfusem Gedankengänge immer wieder in eine sinnvolle Ordnung zu überführen.

Nicht zuletzt gilt mein Dank, ohne Frage: Meiner Mutter *Bettina Lindgens* und meiner Schwester *Anna Fenten*. Dafür, dass sie mir während meiner Arbeit den Rücken freigehalten haben und mich auch im Korrekturlesen dieser Arbeit unterstützt haben.

Alle die, die sich hier nicht wiederfinden, mir in dieser Phase aber jederzeit mit Rat und Tat zur Seite gestanden haben: Ein herzliches Dankeschön!

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Farina Fenten
E-mail: farinafe@gmx.de
Geburtsdatum und -ort: 26.07.84 in Krefeld

Ausbildung:

1991 - 1995: „Johann Hinrich Wichern“ Grundschule, Krefeld
1995 - 2002: „Gymnasium Marienschule“, Krefeld
2002 - 2005: „Gymnasium am Stadtpark“, Krefeld,
Abschluss: Abitur
seit 10/05: Studium der Pädagogik an der Universität Wien
mit den Schwerpunkten:
Sozialpädagogik u. Psychoanalytische Pädagogik

Praktika:

07/04 - 08/04: Soziales Praktikum im Altenheim „Marienheim“, Krefeld
05/05 - 05/05: Soziales Praktikum im Heilpädagogischen Zentrum „HPZ“, Krefeld
06/05 - 09/05: Au- Pair, Mallorca
10/08 - 06-09: Mitarbeit beim Forschungsprojekt „Lebensqualität im Pflegeheim“ an der Universität Wien
07/09 - 09/09: Pädagogisches Praktikum im Flüchtlingshaus „Rossauer Lände“, Wien
09/09 - 10/09: Wissenschaftliches Praktikum bei einer Konferenz der Bildungswissenschaften „ECER 2009“, Universität Wien

Bisherige Nebentätigkeiten:

06/03 - 04/05:	Kellnern im Restaurant „Grüne Oase“, Krefeld
08/06, 08/07, 08/08:	Verkäuferin beim Reformversand „Gefro“, Krefeld
07/08 - 09/10:	Freizeitassistenz bei einem Menschen mit Behinderung aus einer Wohngemeinschaft des Vereines „ÖHTB“, Wien
02/09 - 01/10:	Springerin in einem elternverwalteten Kindergarten „Kindergruppe Schmuddelkinder“, Wien
04/10 - 07/10:	Promotion für eine Service und Hostessenagentur „GVO“, Wien
01/99 - 06/11:	Privat: Kinderbetreuung