

Frau Adler

Hintergrundinformation

Die Interviewpartnerin (Frau Adler) ist 25 Jahre alt, Dipl.-Sozialpädagogin (Berufsakademie) und arbeitet seit zwei bis fünf Jahren in einer Beratungsstelle für wohnungslose junge Erwachsene. Es handelt sich um die erste Arbeitsstelle nach dem Studium. Im Interview wird ein Praktikum im 'Männerknast' angesprochen. Das Anstellungsverhältnis mit einem Beschäftigungsumfang von 90% ist zeitlich befristet.

Der diakonische Träger beschäftigt insgesamt ca. 400 Mitarbeiter/innen in verschiedenen sozialen Bereichen, die in drei Abteilungen untergliedert sind. Die 'Wohnungslosenhilfe für junge Erwachsene' ist dem Bereich 'Jugendhilfe' zugeordnet. Das Team setzt sich aus sechs Mitarbeiter/innen sowie Zivildienstleistenden und PraktikantInnen zusammen. Der Dienststellenleiter wird jährlich vom Team gewählt. Vorgesetzter der Dienststelle und damit auch der Interviewpartnerin ist der Vorstand für den Bereich 'Jugendhilfe'.

Der Arbeitsauftrag umfasst die 'Versorgung, Beratung und Betreuung von jungen Erwachsenen nach §72 BSHG'.

Interviewkondensat: Interview mit Frau Adler

Folgendes: Versuche bitte, Dich an eine wiederkehrende Situation zu erinnern, die wichtig und kennzeichnend für Deine Arbeit und Deine Rolle ist und schildere, wie Du diese erlebt hast ...

... Typische Situation: Klientin kommt rein, man klärt ab, was sie bisher gemacht hat, ob sie ein Vorstellungsgespräch in einer Wohngemeinschaft gemacht hat oder nicht. Sagt sie, sie hat verschlafen und hat sich dann nicht mehr hingetraut und auch nicht angerufen, um einen neuen Termin auszumachen, hat jetzt eigentlich Angst, sich dort wieder zu melden, schämt sich ein Stück weit, möchte aber eigentlich ganz gerne dort rein - und dann halt das Gespräch, ob das wirklich die Einrichtung ist oder ob sie nicht doch lieber was anderes machen will, ob vielleicht doch innere Widerstände bestehen oder nicht. Wo mir dann eigentlich klar ist, nee, dass sie das wirklich machen will, aber eigentlich so aufgrund von Abhängigkeiten oder, ja Verschlafenheit sich erweist, dass man einen neuen Termin ausmacht oder ich sie direkt selber anrufen lass'...

Wie erlebst Du das für Dich?

... Kommt darauf an, wie die Klientin selber das betrachtet. Wenn 's jetzt gerade 'ne Drogenabhängige ist, wo ich sehe, dass sie eigentlich das dringend bräuchte, dieses Hilfeangebot, um überhaupt mal wo auszuschlafen, zur Ruhe zu kommen, dann tut's mir einfach auch für sie sehr leid, weil ich auch nicht so seh', wie 's jetzt weitergehen soll, weil ich genau seh', das wird beim nächsten Termin genau gleich wieder laufen. Aber wenn sie den ersten Schritt nicht macht, klappt 's auch nicht. Also da eher so: ‚Scheiße, klappt nicht, wird auch nicht klappen.‘ Und dann, beim anderen Bereich von Klienten dann: ‚Ja, mein Gott, das ist eigentlich üblich, machen wir 's halt ein zweites oder drittes Mal - auch nicht so tragisch‘. Also, die Geduld bring' ich dann schon auf. Also, das berührt mich dann nicht so wahnsinnig. Das passiert halt, dann macht man's halt noch mal.

Aber in speziellen Situationen ..

.. In speziellen Situationen, wenn es irgendwie so mit körperlicher Verelendung zusammenhängt, wenn ich auch kein' Spielraum hab', dass ich sag': ‚Ok, da machen wir jetzt was anderes zur Überbrückung‘. Wenn solche Spielräume wegfallen ...

Wo Du dann auch hilflos bist, wenn das nicht angenommen wird.

Ja, eine gewisse Hilflosigkeit und Mitleid auch ein Stückweit.

... Zweite Situation ...?

Ja, immer wieder diese Diskussion, dass ein Klient sich eigentlich beschwert über Unterbringung oder dass er so wenig Geld hat und aber eigentlich auch nicht arbeiten gehen will oder was, wo er tatsächlich zu mehr materiellem Wohlstand kommen würde. Also zum einen immer wieder diese Diskussion, dieser Zwiespalt: Bedürfnisse äußern, mehr wollen, aber eigentlich dafür auch nichts tun wollen. Und ich denk', das ist relativ typisch für diese Jungen. Für dieses junge Klientel, 18 bis 25. Und dann immer wieder diese Diskussion: ja, arbeiten, warum nicht ? Und arbeiten, ja - oder doch Sozialhilfeempfänger bleiben. Und auf der anderen Seite auch diese rechtlichen Voraussetzungen, dass sie ja Arbeitspflicht haben. Und das auch immer wieder klar zu machen, dass eine Verpflichtung per Gesetz besteht

Vom Erleben her hört sich das mühselig an.

Ziemlich mühselig! Und wo ich dann auch ganz klar von mir sag': Ich toleriere oder ich akzeptiere nicht, so wie du lebst. Also dann auch mal ganz klar gegenüberstellen: Ich find' das nicht gut - ja einfach nur konsumieren zu wollen und nichts dafür tun zu wollen und dann auch noch Ansprüche zu stellen.

Das ärgert Dich auch.

Das ärgert mich, ja. Und das zeig' ich dann aber auch deutlich, dass mich das ärgert ... Wobei es sich, glaub' ich, ein bisschen verstärkt hat. Auch aufgrund der schlechten Arbeitsmarktsituation, denk' ich das Thema Arbeit, also, dass jetzt überhaupt kein Zugang zu interessanten Tätigkeiten mehr besteht, sondern dass es nur noch um reines, pures Arbeiten geht. Ich finde, da hat es sich schon ein bisschen verstärkt.

Das heißt, dass ist eine Komponente, wo dieser Gedanke reinspielt: der hat ja vielleicht gerade wirklich keine Chance.

Ja, das unterscheide ich aber auch. Ob jetzt jemand sagt: 'Ich guck' dauernd und ich finde aber nichts'. Oder ob er sagt: 'Du ich hab' überhaupt keinen Bock zu arbeiten, ich krieg' doch hier jedes Mal meine Kohle, was soll das Theater, lass' mich in Ruhe damit'. Das unterscheide ich dann schon. ...

... Eine dritte ... Situation

... Eine dritte Situation, ja, dass ein Klient ein' Termin hat, dass er irgendwo aufgenommen wird oder zur Entgiftung muss, damit er auf Therapie gehen kann und dass tatsächlich jetzt was ansteht, wo sich eine Situation verändert und eigentlich auch verbessert und dass dann unheimlich viel Ängste auftauchen und man dann sehr stark motivieren muss und beruhigen muss und einfach so Signale auch kommen: Ok, du hast weiterhin einen Ansprechpunkt und wenn es nicht klappt, kannst du auch zurückkommen und so weiter ... Die Schwelle, jetzt was Neues zu beginnen, wo man sich nicht auskennt, in eine Einrichtung zu gehen, wo man keine Leute kennt, obwohl man es jetzt geschafft hat: Die nehmen einen! Dass das jetzt nicht die reine Freude ist, sondern auch diese Angst, diese Befürchtungen – und da das Gespräch d'rüber und die Motivation, das jetzt trotzdem zu machen, dahin zu gehen und es zu beginnen. Das ist auch eine relativ häufige Situation.

Das waren typische Situationen. Kannst Du mir auch eine ungewöhnliche Situation schildern und zwar soll die Situation wichtig und kennzeichnend für Deine Arbeit sein

...

Ja, dass eine Klientin nach längerer Zeit hier wieder auftaucht, einfach nur so zum Besuch machen, inzwischen ein Kind hat, das auch behalten durfte, obwohl sie schwer behindert ist, zu 80%. Und das eigentlich nicht geschafft hat, weil sie hier so lange in Beratung war, sondern weil sie einen Freund gefunden hat, einen wesentlich älteren, von dem sie das Kind auch hat, der ihr sehr viel Halt und Unterstützung gegeben hat - und dass sie eigentlich hier ziemlich stolz mit ihrem Kind ankam und es unbedingt zeigen musste, dass es ihres ist und dass sie es behalten darf und ja, das ist leider eher selten, dass es jemand geschafft hat. So *richtig*, ganz raus ... Kennzeichnend [ist es] dadurch, dass du manchmal nicht ganz absehen kannst, wann 's jetzt erfolgreich ist und wann 's nicht erfolgreich ist ... dass das oft eher zufällig ist oder eine Verkettung von vielen Sachen ist, wo du vielleicht nur der Katalysator dafür warst - und gar nicht so viel mehr ... Ungewöhnlich ein Stück weit, weil die Leute selten kommen, um nachher zu sagen, es klappt. Also von vielen weisst du gar nicht, was aus ihnen geworden ist, wenn du sie in eine Einrichtung vermittelt hast. Dass dann wirklich jemand Kontakt aufnimmt und vielleicht auch zwei-, dreimal kommt, ist eher ungewöhnlich. Typisch, weil 's schon immer wieder welche schaffen. Und halt eher manchmal nicht so ganz nachvollziehbar, warum g'rad jetzt ...

...Weitere ungewöhnliche Situationen...:

Und das ist eher ungewöhnlich, dass wirklich jemand tötlich wird, irgendetwas umschmeisst oder rumkrakelt. Die meisten sind doch eher ruhiger hier und beherrschen sich ziemlich gut, ja mal verbal nur. Kennzeichnend ein Stück weit, dass hier ein absolutes Sammelsurium ankommt an Leuten, wo keiner mehr was mit anfangen kann ... das hier immer mal wieder Leute auftauchen, die psychisch stark angeschlagen sind, ja, das kommt schon häufig vor, war auch schon immer so. Aber es hat sich verstärkt. Diese starke Verhaltensauffälligkeit hat sich verstärkt ... Sagen alle hier an der Dienststelle, also wir haben dann auch schon mal eine Fortbildung gemacht, intern, über psychische Erkrankungen, psychische Auffälligkeiten. Weil wir das Gefühl hatten, es sind jetzt immer mehr Klienten, die aus jugendpsychiatrischen Einrichtungen kommen, die aus der Psychiatrie entlassen werden und dann auch nicht mehr unterkommen ...

Gut, also jetzt hab' ich hier noch ein paar Fragen und zwar: Was macht diese Arbeit für Dich lohnend und reizvoll?

110 ... dass du wahnsinnig viel verschiedene Menschen hast mit ganz, ganz verschiedenen
Hintergründen, Möglichkeiten, Fähigkeiten, dass man wahnsinnig viel Kontakt nach
außen hat, also du arbeitest nicht so in einer kleinen Welt, wie in einem Heim, wo es so
eine Welt in sich ist, sondern du hast Kontakt mit ganz, ganz verschiedenen
115 Einrichtungen, Leuten, Menschen, Institutionen. Hast auch eine ganz große Bandbreite
von nur ganz kurzen, oberflächlichen Kontakten bis hin zu wirklich Betreuung über
Jahre hinweg, wo du dann wirklich Mutterersatz oder Elternersatz bist. Bis hin zu, ja
auch, Betreuung im Wohnraum. Also es ist einfach sehr, sehr vielseitig, sehr
abwechslungsreich, ich denk' auch ein Stück weit anspruchsvoll, was Wissen über
120 rechtliche Bedingungen angeht, was methodisches Arbeiten angeht. ... Also du
schüttelst die Arbeit nicht einfach nur so aus dem Ärmel, sondern du musst schon was
können oder dich auch immer weiter schulen und fortbilden ... es ist nicht nur
Kaffeeklatsch. Es ist wirklich wesentlich mehr.

Hast Du den Eindruck, dass das von außen manchmal so gesehen wird?

125 Nein. Also grundsätzlich die Sozialarbeit: oft. Jetzt der Bereich, glaub' ich schon, dass
die sehen, dass wir hier 'ne relativ anspruchsvolle Arbeit machen

Also, Du fühlst das auch gewürdigt, das was Du machst?

130 Na, sagen wir so, ich würde mir 'ne Würdigung von finanzieller Seite etwas mehr
wünschen und würde mir die Würdigkeit, dass die finanziellen Mittel für Klienten mehr
zur Verfügung gestellt wird, auch wünschen. Aber so die Anerkennung für meine
tatsächliche Arbeit, die ist glaub' schon da, so im großen und ganzen ...

Was belastet oder bedrückt Dich?

135 Also die Kontakte mit den Klienten und so weiter, das belastet mich eigentlich nicht so
gravierend, das macht mir eigentlich mehr Spaß und mach' ich auch gern. Was mich
eher belastet, sind so institutionelle Bedingungen oder Rahmenbedingungen,
gesellschaftliche Rahmenbedingungen, auch so mit den Vorurteilen und Problemen,
mit denen dieses Klientel zu kämpfen hat. Ich glaube, das belastet mich eher als dass
da so wenig Veränderungen sind ... Da ist einfach das Bild von meinen Klienten, wie 's
Leute eben, ja, die eben nur pennen, saufen und zu sonst nichts fähig sind. Dass sie
eigentlich nicht als Menschen betrachtet werden und auch nicht der Einzelne gesehen
140 wird, das. Und dass halt immer mehr die Mittel gekürzt werden, dass es immer
schwieriger ist für Leute etwas zu bekommen, dass so ein negatives Bild von ihnen
herrscht auch ... Ich denk', wenn das einfach nur als mitleidserregende Kranke und
Arme, die man unbedingt wahnsinnig fördern muss, angesehen werden würde, dann
wären die Rahmenbedingungen ganz schnell anders. Wenn das aber eigentlich nur als
145 Gesocks angesehen wird, wo dann bloss die Straßen verdreckt und als Junkie-Szene,
wo sowieso alle umgebracht werden sollten, dann sind halt auch die
Rahmenbedingungen dementsprechend. Das ist eigentlich eher das was mich belastet.
Und ja, der schlechte Gehaltszettel belastet mich auch ... Ich denk', dass beim einen
oder anderen Kollegen vielleicht auch noch die Frustration über die Tätigkeit an sich
150 dazukommt. Also, das ist einfach so: Immer wieder klappt 's nicht. Und dass die
Hoffnungslosigkeit mit reinkommt. Das ist jetzt bei mir nicht so wahnsinnig. Das
Burnout-Syndrom ...

... Was für ein Mensch muss man sein, um diese Arbeit zu mögen?

155 Man darf nicht naiv sein. Wie drückt man dies jetzt im Gegenteil aus, im positiven
Sinne? Man muss einigermaßen wach sein ... Realitäten erkennen können. Man muss
relativ geduldig sein, muss aber auch einfach mal ein deutliches Wort sprechen, man
darf also auch nicht so, so lieb immer nur sein, also ich denk', man muss auch mal
Grenzen aufzeigen können, man muss auch mal konfrontieren können, muss auch mal
einen Konflikt aushalten können, Kritik. Man muss sich ein Stück weit darüber bewusst
160 sein, dass man Macht hat, muss auch damit irgendwie umgehen können, muss sie
auch annehmen können, auch Verantwortung übernehmen können, aber auch mal sich
wirklich abgrenzen können, von Elend, von Leid, von Armut ... Innerlich abgrenzen. Ja,
ich denk', man muss 'ne gewisse Kraft und Energie haben, 'ne gewisse Power haben
... Ich denk', man muss sich auch mit der Person einbringen können. Also, man kann

165 nicht so diesen therapeutischen Stil fahren, so, von mir sag' ich im Prinzip nichts, ich
 zeig' blobloss den Spiegel und der Klient reflektiert. Sondern man muss so 'ne
 Mischung [hinkriegen] von: 'Das und das ist Fakt, das und das find' ich gut. Und wenn
 du 's anders machst, ist es auch ok, akzeptier' ich auch.' Aber auch mal sagen: 'Das
 170 find' ich gut, das find' ich nicht gut.' Auch mal klar sagen: 'Ich würd 's jetzt anders
 machen!' Ohne diesen Druck auszuüben: 'Du darfst es nur so machen, wie ich es
 richtig finde'. Und ich nehm' gar nicht mehr wahr, was du möchtest. Aber auch mal klar
 Position beziehen ... Und was wichtig ist, denk' ich, ist so diese *Gratwanderung*
 zwischen 'den Anderen machen lassen', ihm seine Verantwortung für sich überlassen
 und ihm dann aber auch mal Verantwortung abnehmen, wenn er sie grad' nicht tragen
 175 kann. Also ich find 's manchmal auch leicht, immer zu sagen: 'Das, was *du* willst und
 nur dein Ziel. Und ich mach nur, was du willst und egal, wie ich drüber denke.' Damit
 schiebt man auch Verantwortung ab. Und ich denk', es ist manchmal auch wichtig, die
 Klienten zu entlasten, auch mal zu sagen: Ich übernehm' da jetzt Verantwortung für
 dich, um dir einfach mal Luft zu verschaffen.' Und dann, wenn ich seh' - und da muss
 180 ich halt immer wieder überprüfen - du bist jetzt wieder stark genug oder du hast Luft
 geschöpft, du hast dich erholt - dann auch wieder die Verantwortung zurückgeben.
 Aber ich denk', man macht 's sich zu einfach, wenn man nur immer sagt: Die Ziele des
 Klienten und nur was er will. Damit, ja mein Gott, halt ich mich natürlich auch frei von
 Entscheidungen. Ich denk', das muss man auch können, auch mal zu sagen: [betont]
 185 *Ich entscheide* das jetzt einfach.

Matrix 1: Helferin - Kontrolleurin

...*Eintragung Sozialhilfebefürwortung*: ... Ich hab' jetzt geschrieben: Auch
 kontrollierend, da Ansprüche nach Gesetz geklärt sein müssen. Also ich muss einfach
 diese anspruchsbegründende Situation erfassen und die muss Fakt sein; eine
 190 bestimmte Mitwirkungspflicht besteht auch vonseiten des Klienten und die muss ich
 auch klären, ob er sie wirklich einhält oder nicht und auch vertragliche Regelungen mit
 dem Sozialamt bestehen, was wir zu tun haben. Und das ist halt dieser kontrollierende
 Aspekt, dass wir die Klienten auch kontrollieren, ob das stimmt, was sie sagen ... Viele
 Klienten würden die ihnen zustehenden Leistungen nicht bekommen, deswegen
 195 „helfend,, ... *Eintragung Beratung und Vermittlung in Einrichtungen*: ... Es ist g'rad das
 große Problem 18- bis 21- jähriger, dass die unter's KJHG fallen, das aber nur eine
 Kann-Bestimmung ist für die Volljährigen und das nun hin- und her geschoben wird
 zwischen Jugendamt und Sozialamt. Und das Jugendamt ist noch überhaupt nicht
 200 eingestellt auf den Personenkreis Wohnungslose. Die wollen dann erst irgendwelche
 Helfergespräche machen und dann irgendwelche Berichte und dann irgendwann mal
 irgendwie entscheiden, so in zwei Monaten. Und dass derjenige bis dahin irgendwo
 schlafen muss und was essen muss, das ist ihnen nicht ganz klar ... und ich denke,
 das kann ein Klient alleine gar nicht schaffen, das ist einfach ein Ding der
 Unmöglichkeit. Es ist schon für uns ein Riesenakt und wir beschäftigen uns den
 205 ganzen Tag mit nichts anderem. Wir kennen die ganzen Gesetze, aber das ist für die
 Klienten einfach nicht machbar, da verlieren die auch die Lust, da fünfmal beim
 Jugendamt anzurufen und nachzufragen, ob da jetzt eine Entscheidung gefällt wurde.
 Das machen sie irgendwann einfach nicht mehr. Das Problem ist die Kostenzusage zu
 kriegen. Das ist das größere Problem g'rade. *Eintragung Motivation/Gespräche zum*
 210 *Thema Sucht*: ... das ist rein helfend. Das müssen sie nicht ansprechen, wenn sie nicht
 wollen und ich kontrolliere auch nicht ihre Arme oder sonst was. Ich denk' mir halt
 meinen Teil und sag' halt, wenn sie irgendwie drüber reden wollen, dann kann man
 drüber reden ... und versuch' halt auch mal zu motivieren, zur Drogenberatung zu
 gehen, um das Problem anzugehen und mal wieder drüber zu sprechen ... Also wenn
 215 sie halt abhängig sind, ist es halt besser, wenn ich 's weiss, weil dann schau ich nach
 einer anderen Einrichtung oder nach was, was ihnen auch wirklich hilft. Es bringt ihnen
 nichts, wenn ich sie in eine Einrichtung vermittele, wo sie nach zwei Wochen
 rausfliegen, weil 's dann rauskommt. Aber kontrollierend? Jeder darf das tun und
 lassen, was er will! Und wenn er denkt, er müsste drücken, dann .. Das ist reine

220 motivierende Arbeit und keine kontrollierende Arbeit. Und ich hab' dann trotzdem
 Zugang zu Hotelzimmern oder so was. Also ich sag' da nicht prinzipiell: Jetzt änder'
 erst was und dann kriegst du wieder irgendwas. Und er kriegt von mir auch
 grundsätzlich erst mal Kleidergeld in bar. Nur wenn er dann zum zweiten Mal
 225 herkommt, es klappt nicht und er hat immer noch keine Klamotten, dann guck ich auch
 mal anders oder schick' jemand mit zum Einkaufen, dass er trotzdem die Möglichkeit
 hat, in verschiedene Läden zu gehen ... Das spielt alles furchtbar ineinander hinein und
 ist auch ganz abhängig von dem, wie der Klient mir erscheint. Dementsprechend ist es
 mal eher kontrollierend, mal überhaupt gar nicht kontrollierend. Mal versuch' ich auch
 überhaupt nicht kontrollierend zu sein, weil ich merke, dass sonst überhaupt keine
 230 vertrauensvolle oder tragfähige Beziehung entstehen kann. Ich verzichte dann auch
 mal auf die Kontrolle, gib' da so 'nen Vertrauensvorschuss auch. Also: *sehr, sehr*
individuell ... Und auch: Kann ich es noch verantworten, wenn ich es nicht kontrolliere,
 das was da dran hängt, falls es schief läuft? Nehm' ich das auf meine Kappe oder kann
 ich das nicht mehr auf meine Kappe nehmen? Dementsprechend kontrolliere ich oder
 235 nicht. Also manchmal müsste ich kontrollieren und kontrolliere nicht, weil ich denke,
 das, was dabei passiert, das kann ich verantworten ... Wenn die wissen, ich arbeite
 grundsätzlich korrekt und in gewisser Weise verantwortungsvoll, dann weiss ich auch,
 dass ich mir das Eine oder Andere herausnehmen kann ...

Matrix 2: Hilflös - Hilfreich

240 *Eintragung Starke Drogenabhängigkeit:* Ich denk', da kannst du auch keine Hilfe
 geben. Also ich denke, die Leute müssen einfach selber erstmal irgendwann, also, den
 ersten Schritt müssen sie alleine tun. Und *dann* kann ich unterstützen. Aber so richtig
 Hilfe geben, also jemanden rausziehen oder jemanden wirklich, also da ist die Mitarbeit
 wahnsinnig stark abhängig, also da ist der Erfolg zu 90% abhängig von dem
 245 Menschen. Bei anderen Tätigkeiten, da kann ich sehr viel abnehmen, da kann ich sehr
 viel bewirken, sehr viel machen, dadurch, dass ich mehr Wissen hab', mehr rechtliche
 Dinge hab' und so weiter, mehr Überblick hab', geübter bin in manchen Dingen. Aber
 jetzt in dem Bereich, Drogenabhängigkeit, .. geht es a) von dem Klienten aus, von der
 Kraft, von der Energie und von den Stärken, die er hat und b) hängt es davon ab, ein
 250 Stück weit, dass ich keine therapeutische Ausbildung habe, hier auch kein
 therapeutisches Setting habe. Und auch, es wird gerade besser, aber es war bisher
 zumindest stark so, dass viele Angebote zu hochschwellig waren für unseren
 speziellen Personenkreis in der Kombination drogenabhängig plus wohnungslos. ..
 Aber das ändert sich g'rade stark. Da muss ich erst noch gucken, ob ich mich dadurch
 255 auch als hilfreicher erlebe ... wenn's tatsächlich mal Heroin auf Krankenschein gibt ...
 Momentan gibt 's halt vorwiegend therapeutische Angebote - und die kann ich nicht
 machen, die kann ich nur vermitteln. Da ist aber für Leute, die wohnungslos sind, die
 auf der Straße sind, sehr abhängig sind, sehr verelendet sind, fast kein Zugang
 möglich und dadurch fühle ich mich da eher hilflos ... *Eintragung Vermittlung in privaten*
 260 *Wohnraum:* - bin ich absolut hilflos. Das müssen sie absolut selber machen. Da hab'
 ich überhaupt keinen Zugang, kann ihnen Maklerscheine aufschreiben, dann hat sich's
 schon. Und das ist aber mit so der Hauptwunsch aller: Eigenen Wohnraum - unbetreut.
Und diese Tatsache macht manchmal auch den anderen Hilfeverlauf zunichte.
 Richtig. Also das ist ganz klar. Wobei es manchmal auch eine Chance ist. Denn wenn
 265 die Leute erstmal in privatem Wohnraum drin sind, dann: das angenehme Elend. Es ist
 dann alles mal erträglich, aber es verändert sich grundlegend doch nichts. Bequemes
 Elend nenn' ich 's gerne. Die sind dann teilweise in den völligen Bruchbuden, möblierte
 Zimmer zu einem horrenden Preis, aber die letzten Löcher, wo eigentlich auch keine
 positive Entwicklung möglich ist ... *Eintragung Sicherung von*
 270 *Grundbedürfnissen/Befürwortungsrecht:* Ich seh' das eigentlich fast nur positiv ... auch
 bei manchen Dingen, wo ich denk', das müsste eigentlich befürwortet werden, das wird
 aber momentan generell abgelehnt, da werd' ich mich trotzdem bemühen, ob es nicht
 im Einzelfall trotzdem durchgeht. Und ich denk', es ist ein absolut wichtiges
 Instrumentarium, g'rad bei dem Personenkreis in Kontakt zu kommen, weil wir sonst

- 275 viel zu hochschwellig wären, von der Art, wie unsere Beratungsstelle angelegt ist. Die Leute würden sonst nicht kommen .. Ja mein Gott, ich geh' auch nicht, wenn ich irgendwie das Gefühl hab', mir geht 's g'rad nicht gut, ich möchte irgendwas verändern, da geh' ich auch nicht zu einer Beratungsstelle. Also da muss ich schon gar nicht mehr wissen, wie 's weitergehen soll, also wirklich überhaupt gar keinen Plan mehr haben.
- 280 Einfach weil die Hemmschwelle so groß ist, da jetzt jemandem anderen meine Geschichte zu erzählen. Und ich denk', dadurch, dass man sich einfach erst mal ein bisschen oberflächlicher und erst mal über neutralere Punkte kennen lernt - dann kann man wirklich auch mal so Lebenskrisen ansprechen und eher über so innere Dinge und Vorgänge sprechen ...
- 285 *D.h., es ist für Dich so, dass der anfänglich eher erzwungene Kontakt schon auch oft zu befriedigenden pädagogischen Ergebnissen führt?*
Auf jeden Fall. Also ich habe auch schon Klienten gehabt, die wollten einfach nicht, ja. Die sitzen dann einfach da, dann frag' ich zwei Sachen und dann krieg' ich kurze Antworten und dann lass' ich 's auch. Also ich denke, wenn sich jemand hier aus der
- 290 Beratung entziehen will, dann kann er sich auch der Beratung entziehen ... Aber, letztendlich, im Großen und Ganzen, ist es glaub' ich schon recht hilfreich. *Eintragung Anlaufstelle für alle Probleme/Bezugspersonen:* ... also dieses, dass du für deinen Klienten wirklich nicht nur für ein Teilproblem zuständig bist, sondern für alles, also mich haben auch schon Klientinnen gefragt: 'Was soll ich meiner Schwester zur
- 295 Konfirmation schenken? Hast du eine Idee?' ... dass die Eltern anrufen: 'Lebt mein Kind noch oder ist es schon tot?'. Also - quer Beet. Manche nehmen 's nicht an, deshalb hab ich 's nicht ganz auf der Helferseite, aber für die, die 's annehmen, ist es durchaus hilfreich.
- Matrix 3: Entscheidungsspielräume*
- 300 *Eintragung Gespräche:* ... Wenn Du mich vor einem Monat gefragt hättest, hätte ich grundsätzlich gesagt: Entscheidungsspielraum! Was Inhalt, Gestalt, Ausdehnung, usw. angeht: ziemlich hoch. So seit kurzer Zeit wird die Klientenzahl wieder beträchtlich höher und damit sinkt der Entscheidungsspielraum stark. Deswegen bin ich jetzt gerade so richtig an der Kippe. Noch ist es so, dass ich schon noch relativ beliebig
- 305 gestalte, auch noch so viel Freiraum hab', dass ich jemand zusätzlich einbestellen kann. Aber ich merke gerade, dass wenn es noch ein bisschen mehr wird, dann wird 's eng, dann hab' ich nicht mehr so viel Entscheidungsspielräume, dann muss das Wichtigste besprochen werden, wobei ich dann oft was anderes als wichtig ansehe als der Klient als wichtig ansieht ...
- 310 *Aber wenn Du jetzt insgesamt überlegst?*
Da bin ich nicht so wahnsinnig eingeengt. Also, wie ich das dann wirklich machen will und führen will, das liegt eigentlich schon in meinem Ermessen. *Eintragung Außenkontakte:* - bin ich absolut frei, kann ich machen, wann und wo und wie ich will - und mit wem - und wie lange (lachen). Dazu gehört für mich Klientenbesuche, aber
- 315 auch Institutionen, also zum Kennenlernen oder Anschauen und aber auch was so Öffentlichkeitsarbeit angeht. *Eintragung Presse:* muss über Vorgesetzten/Pressestelle laufen. Na ja, bedingt, ja, muss ich g'rad auch schon wieder sagen. Als ich da im X. gejobbt hab', bin ich schon interviewt worden und da hab' ich dann auch meine Meinung dazu gesagt. Ich kam sogar schon im Fernsehen. Offiziell nicht, aber ich
- 320 nehm' mir den Entscheidungs- und Gestaltungsspielraum ab und zu. ...
- Was ist für Dich Erfolg? Woran machst Du es fest?*
Für mich ist es ein Erfolg, eine Beziehung zu einem Klienten aufgebaut zu haben. Das wär' so ein Kriterium von Erfolg für mich. Also wenn ich merk', ich bin Ansprechpartner für ihn, er lässt sich auf mich ein und da entsteht was. Das ist für mich mal ein
- 325 wichtiger Punkt für Erfolg. Und dann kann auch außen drumrum wahnsinnig viel schief laufen und nicht klappen und nicht funktionieren. Wenn ich 's Gefühl hab', da ist eine Beziehung da und ich bin der Ansprechpartner und derjenige kommt auch immer wieder zu mir, um wieder neu anzufangen, dann ist das für mich auf jeden Fall schon mal ein Erfolg, weil viele unserer Klienten eigentlich so ein bisschen isoliert sind und

330 gerade oft ein Problem haben mit Institutionen und Erwachsenen usw. .. Und wenn ich dann als Erwachsener eine Beziehung krieg' zu jemand und auch noch Vertreter von einer Institution bin, dann ist das für mich schon ein Erfolg. Ganz klar wäre das trotzdem ein Erfolg, auch wenn ich keine Beziehung aufgebaut habe, wenn derjenige irgendwo wohnt und arbeitet, durch Vermittlung von mir, durch Unterstützung. Und es
 335 ist auch ein Erfolg, wenn eine gewisse Existenzsicherung eingetreten ist, also wenn ich so merke, bisher war derjenige eigentlich nicht so versorgt und jetzt hat er so eine Grundversorgung, auf die er sich auch verlassen kann, die funktioniert und das verhindert ein Stück weit ein weiteres Abrutschen. Also wie Du siehst, setz' ich das relativ niedrig an. Also das wäre für mich schon Erfolg. Natürlich gibt 's auch
 340 Erfolgserlebnisse, die noch einschlägiger sind und wo du dann auch noch viel mehr happy bist, die viel eindeutiger sind, aber das ist für mich auch schon ein Erfolg ...

Unterstützen oder fördern die institutionellen Rahmenbedingungen Dein Bemühen um Erfolg und Qualität?

Ja klar, ich arbeite hier nicht im luftleeren Raum. Ich hab' hier eine ganze Einrichtung
 345 mit der ganzen Infrastruktur hinter mir, also auch was Heime angeht, was Betreuungen angeht, was ein Stück weit auch Wohnraum angeht. Also klar, das denk ich, ist schon unterstützend, dass ich hier nicht in einem kleinen Miniverein bin, sondern dass ich hier in einer großen Organisation bin, wo sehr viele Bereiche der Sozialarbeit abdeckt. Auch was Suchtberatung usw. angeht. Und dass halt zu diesen Einrichtungen, die zum
 350 Träger gehören, zu der Institution gehören, natürlich kürzere Wege sind, man sich nähersteht und auch der Informationsfluss ein bisschen besser läuft wie jetzt zu Einrichtungen anderer Träger. Und dass man als große Organisation vielleicht auch ein Stück weit eine andere Stellung hat. Auch wenn man irgendwo anruft und man kann sich einfach mit dem Namen des Trägers melden, ist das eher bekannter, wird somit
 355 auch eher toleriert und akzeptiert als Vertreter von einer großen Institution wie von irgendwas, was keiner kennt.

Erschweren oder behindern die institutionellen Rahmenbedingungen vielleicht manchmal auch Dein Bemühen um Erfolg und Qualität?

Klar, dass es einfach hochschwellig ist. Dass einfach für viele so in eine riesige
 360 Institution reingehen zu müssen, hier richtige Büros zu haben und die *ganze Atmosphäre* wo hier drin ist, das wirkt so amtsmäßig. Und das hemmt 's eher. Ich denke, dass manche deswegen auch nicht mehr kommen oder erst überhaupt nicht kommen. Die müssen unten an der Pforte rein, ist alles so offiziell. Und auch so Sachen, dass ich hier nicht beliebig an die Presse oder die Öffentlichkeit gehen kann,
 365 sondern dass ich da schon loyal sein muss, sein sollte. Das behindert meine Arbeit nicht so sehr im konkreten Einzelfall, aber es behindert so die prinzipiellen Veränderungen. Also dass ich da manchmal einfach anders reingehen würde, auch in Politik oder Öffentlichkeit oder so - und da behindern eher die institutionellen Rahmenbedingungen das Einwirken in eine andere Richtung ... Wir werden recht stark
 370 beteiligt. Also unser Abteilungsleiter, das heißt man muss ja jetzt Vorstand sagen ... ich denke, er stellt sich doch immer wieder der Diskussion uns gegenüber, auch was wir gut finden, wie wir das haben möchten, aber es ist klar, dass er uns vertritt nach außen, wenn 's um wichtigere Fragen geht. Und es ist auch klar, dass es jemand immer anders macht als du es selber machen würdest. Und ich denke, wir sind schon
 375 in relativ viel Gremien vertreten und wir dürfen auch bis zu einer gewissen Ebene mitmischen, aber wenn 's dann so der letzte Punkt ist, da ist dann klar, dass die Hierarchie natürlich nicht uns vorsieht. Das ist einerseits schade, andererseits natürlich auch entlastend, dass du dann irgendwann einmal sagen kannst: 'Ok, ich sage, das und das wäre fachlich gut. Und jetzt, lieber Vorstand, jetzt mach du doch bitte, guck'
 380 dass du das hinkriegst und vereinbare das mit wirtschaftlichen Aspekten und politischen Aspekten!' ...

Kannst Du Dir vorstellen, an den Bedingungen etwas zu ändern?

Also klientenbezogen, dass es so hochschwellig ist, da kann man schon was ändern, wenn man halt mehr nach außen geht, mehr Streetwork macht, die Leute mal draußen

385 auch antrifft, mal im anderen Lebensumfeld trifft. Aber das ist halt auch von zeitlichen
Kapazitäten abhängig. Also, was die Hierarchie angeht, ... da sind wir ja schon sehr,
sehr weit, mehr geht nicht. Wir haben keinen Dienststellenleiter, wir haben nur einen -
sprecher. Das ist schon der absolute Boykott gegen die Hierarchie. Mehr geht nicht,
denk' ich. Ich denke, da müsste dann wirklich, dass da was verändert wird, von den
390 Oberen eine andere Bereitschaft sein, also eine andere Denkweise da sein. Und ich
denke, da ist Hopfen und Malz verloren, da einen anderen Prozess anzuleiern. Aber
man kann schon, man muss immer wieder den Mut aufbringen und die Motivation
aufbringen, immer wieder an die Grenzen zu gehen, der Hierarchie und der
Einschränkungen und Auflagen, also immer wieder seinen Gestaltungsspielraum auch
395 wirklich nutzen. Auch immer wieder ausprobieren: wie weit kann ich denn wirklich
gehen? Und das dann auch immer wieder zu machen. Ich habe da einen sehr
streitlustigen Kollegen und das ist absolut super. Das wirkt sehr motivierend ... was ich
mir gerade überlege, weil das bei meinem vorherigen Arbeitsbereich immer Thema war
... generell machen wir da ja keinen Unterschied, dass man sagt, Frauen nehmen nur
400 Frauen, Männer nehmen nur Männer oder so ... Und ich denke manchmal, es ist
positiv, dass ich als Frau diese Arbeit mach', da habe ich einfach manchmal
Möglichkeiten, die ein Mann nicht hat, weil ich gerade für diese jungen Leute, 18- bis
25-jährige, als Frau in diese Mutterrolle, in dieses: 'Mir kannst es erzählen', in dieses
Fürsorgerische reinkomm'. Man muss aufpassen, dass man nicht wirklich Mutter wird,
405 aber prinzipiell oft die Bereitschaft größer ist, was zu erzählen. Auch heulen, ja. Die
Bereitschaft als Mann mal bei einer Frau zu heulen ist glaub' ich größer. Weil 's glaub'
ich auch viele eher gewohnt sind über Gefühle, persönliche, private Dinge eher
gewohnt sind mit Frauen darüber zu sprechen ...