

## **Warum eigentlich nicht? Eine Analyse problematischer Betreuungsverläufe bei den Frühen Hilfen.**

### 1 Einleitung

„Frühe Hilfen“ ist ein innovativer sozialer Service für junge Familien, der in Oberösterreich 2015 unter maßgeblicher Federführung der regionalen Gebietskrankenkasse ins Leben gerufen wurde. Ein Netzwerk von sozialen Dienstleistern ist im Rahmen dieses Projektes bemüht sich um eine Vielfalt von Anliegen zu kümmern, die jungen Familien in spezifischen Lebenslagen oft zum Stolperstein werden. Dabei kommen Maßnahmen der Gesundheitsförderung zum Einsatz bzw. erfolgt gezielte Frühintervention in Schwangerschaft und Kindheit. Das Projekt wurde bereits evaluiert und stellte sich dabei als sehr erfolgreich dar, weshalb man sich nun auch mit jenen Fällen auseinandersetzen wollte, in denen ein unterstützendes Betreuungsverhältnis nicht etabliert werden konnte. Bei einem geringen Anteil von Fällen konnte trotz offensichtlich vorhandenen Unterstützungsbedarfs keine nachhaltige Unterstützung geboten werden. Daraus ergab sich folgende der Studie zugrundeliegende Forschungsfrage: *Warum entstand kein Betreuungsverhältnis bzw. wurde dieses vorzeitig beendet?*

### 2 Methode:

Da es sich um eine explorative Fragestellung handelt, wurde das Design der Fallstudie gewählt. In sieben Einzelfällen wurde mit Hilfe qualitativer Interviewmethoden untersucht, welche Faktoren den professionellen Beziehungsaufbau bzw. die Nachhaltigkeit des Betreuungsverhältnisses beeinträchtigten. Danach wurden die sieben Einzelfälle inhaltsanalytisch ausgewertet und die Fragestellung beantwortet. Insgesamt wurden 30 Interviews geführt und 2 Dokumentationen analysiert.

Die größte Herausforderung stellte die Kontaktaufnahme zu den „AbbrecherInnen“ dar. Dabei erwies es sich als günstig, dass die ForscherInnen als Studierende der Sozialen Arbeit Ausbildung und Erfahrung im Umgang mit ablehnenden oder unwilligen Personen hatten. Zur Auswertung der erhobenen Daten wurde ein Kategoriensystem deduktiv entwickelt und induktiv mit Subkategorien erweitert. Die drei Hauptkategorien - Kommunikationsprozesse, Zuschreibungsprozesse, Einschränkungsprozesse – ermöglichten sowohl die Analyse der einzelnen Fälle, als auch die Zusammenführung der Ergebnisse auf Ebene der übergreifenden Fragestellung.

### 3 Ergebnisse:

Das relativ eindeutige zusammenfassende Ergebnis ist, dass die Auftragsklärung, die an und für sich in der sozialen Arbeit schon eine Herausforderung darstellen kann, in einem

komplexeren Netzwerk von Organisationen und Professionisten noch schwieriger und entscheidender wirkt.

Auf der Ebene der drei Hauptkategorien ergaben sich zusätzlich folgende Einsichten:

- a) *Kommunikationsprozesse*: Bei diesen Prozessen zeigte sich häufig eine misslungene Kontrakt – und Auftragsklärung. Es entstanden zu wenig Transparenz und Sicherheit in Bezug auf die Unterstützungsleistung; zudem war man unsicher, wie freiwillig und niederschwellig die angebotene Hilfe in Anspruch genommen werden konnte. Der notwendige vertrauensvolle Bezug wurde durch das Fehlen klarer Kontaktaufnahme mit potenziellen KlientInnen oder auch durch nicht abgesprochene Informationsweitergabe untergraben. Insbesondere bei psychisch belasteten Hilfesuchenden bestehen besondere Anforderungen in der Beziehungsgestaltung, die teils nicht erfüllt werden konnten.
- b) *Zuschreibungsprozesse*: Schon vor Beginn der Kontaktaufnahme herrschen auf der einen Seite Vorannahmen über die angebotene Hilfe bzw. auf der anderen Seite über die Art des Klientensystems. Diese Zuschreibungen haben entsprechend ihrer Ausrichtung deutlichen Einfluss auf das Gelingen einer Betreuungsbeziehung. Wenn sie nicht kommuniziert bzw. reflektiert werden, erscheinen diese Vorannahmen besonders hartnäckig und können maßgebliche Hürden darstellen, die das Zustandekommen eines Auftrages vereiteln.
- c) *Einschränkungsprozesse*: Angst und Überforderung stellen in den untersuchten Fällen häufig zentrale Merkmale der Hilfesuchenden und ihres sozialen Umfeldes dar. Wird diese Grundbelastung in der Kontaktaufnahme nicht ausreichend beachtet und ihr aktiv begegnet, kann dies die Wahrscheinlichkeit eines Abbruchs erhöhen.

#### 4 Diskussion/Conclusio:

Der Kontrakt mit der Auftragsklärung stellt die Grundlage für dieses Angebot dar, in dem eine kooperative Beziehung auf Augenhöhe angestrebt wird. Es wird verhandelt und offen und transparent vereinbart, was zu tun ist. Bei den teilweise kreisförmigen Zuweisungsprozessen können Hilfesuchende manchmal „verlorengehen“. Es stellt sich damit die Frage, wie ein solches Unterstützungsnetzwerk aufgebaut sein sollte, damit sich keine Strukturen etablieren können, die solche kreisförmigen Bewegung begünstigen.

Darüberhinaus sollte überlegt werden, in welcher Ausprägung Freiwilligkeit in diesem Kontext zu erwarten ist. Es ist eher davon auszugehen, dass unterschiedliche Ausprägungen von Widerstandsbereitschaft in der Kontaktaufnahme überwunden werden müssen.