

3.2 Die Phasen des Hilfeprozesses

Um die notwendigen Arbeitsschritte auf ihre Zielsetzungen und ihre diagnostischen Anforderungen hin zu untersuchen, gliedern wir den Hilfeprozess in seine einzelnen zeitlichen Abfolgen. Zur Erleichterung der diagnostischen Tätigkeit werden Fragen aufgelistet, die für die Lösung der Aufgabe relevant sein können. Da dem Hilfeplan eine herausragende Bedeutung für die Professionalität der Jugendhilfe zukommt, wird seine Erarbeitung und Fortschreibung ausführlich erläutert und mit einem modellhaft ausgearbeiteten Plan illustriert.¹⁰

Zunächst ein einführendes *Beispiel*:

Das Jugendamt erhält einen Anruf von der Pestalozzischule. Es gäbe da einen kroatischen Jungen namens Damir; um den solle man sich endlich einmal kümmern. Er sei so unerträglich in der Klasse, dass er nun schon zum zweiten Mal vom Schulbesuch habe ausgeschlossen werden müssen. Er störe ständig auf gröbste Weise den Unterricht, greife andere Kinder gewalttätig an, schwänze Schulstunden, sei ein schlechter Schüler und habe auch schon einmal mit Suizid gedroht. Außerdem stehle er. Die Polizei könne dem Jugendamt da sicher auch noch einige Hinweise geben.

Der Sozialarbeiter lädt die Eltern und Damir zu einem Gespräch ins Jugendamt ein. Zögernd und widerstrebend berichten die Eltern und auch das Kind nach und nach folgendes: Damir, 11 Jahre alt, Schüler der 4. Klasse, werde in der Schule von allen abgelehnt. Die Lehrer tadelten ihn ständig und trügen unentwegt sein schlechtes Benehmen ins Klassenbuch ein. Die Klassenkameraden könnten ihn nicht leiden und zeigten ihm das auch. Um sich zu rächen, ärgere er sie halt. Zum Nachmittagsunterricht für Ausländer könne er nicht gehen, denn dann müsse er seine neunjährige Schwester, die schwerbehindert sei, aus dem Sonderkindergarten abholen und auf sie aufpassen, denn sonst sei sie allein.

Die Eltern sind beide berufstätig, der Vater als Schreiner, die Mutter als Küchenhilfe. Sie empfinden die Beschwerden der Schule als sehr belastend, denn mehr als bisher könnten sie eigentlich für Damir nicht tun, weil sie doch ihre Arbeit hätten und außerdem noch für drei weitere Kinder der Sorge tragen müssten, die alle hörgeschädigt seien. Um Damirs Verhalten zu bessern, hätten sie ihn bestraft, der Vater ihn auch geschlagen, aber der Junge ändere sein Handeln nicht. Sie hätten auch, als er sechs Jahre alt war, den Versuch unternommen, ihn in ihrer Heimat Kroatien von Verwandten großziehen zu lassen, aber das sei daran gescheitert, dass jene mit ihren finanziellen Forderungen unverschämt geworden seien. Sie hegen die Hoffnung, dass sich alles einrenkt, wenn Damir älter

¹⁰ Die folgenden Ausführungen lassen sich sinngemäß auch auf Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche (§ 35 a KJHG, vgl. Kap. 4) und auf Hilfe für junge Volljährige (§ 41 KJHG) übertragen.

und damit vernünftiger wird. Damir habe zwar schon einmal mit Selbstmord gedroht, aber das müsse man wohl nicht ernst nehmen.

Die Schule und auch der Sozialarbeiter können sich dagegen nicht vorstellen, dass Damirs Entwicklung unter diesen Bedingungen noch einen günstigen Verlauf nimmt. Sie sehen ihn als verwahrlosungsgefährdet an. Da die Eltern infolge ihrer überstarken Belastung durch Beruf und Kinder am Rande ihrer Mitarbeitsfähigkeit sind, halten der Sozialarbeiter und seine Kollegen, die er zu Rate gezogen hat, eine Heimunterbringung des Jungen für angezeigt. Er berät in vielen Hausbesuchen und Gesprächen im Amt die zunächst sehr ablehnenden Eltern und das Kind, das auf keinen Fall ins Heim möchte. Er zeigt ihnen gemeinsam auch ein Heim, das er für geeignet hält. Nachdem die schulische Situation immer weiter eskaliert ist und Eltern und Kind allmählich eingesehen haben, dass eine grundlegende Änderung erforderlich ist, willigen alle drei in die Heimunterbringung ein.

Zwischen dem ersten Gespräch eines besorgten Elternpaares mit einem Sozialarbeiter und der Arbeitsaufnahme der Familienhelferin oder dem Einzug des Kindes in ein Heim sind eine Reihe diagnostischer und beratender Arbeitsschritte zu vollziehen. Viele weitere folgen bis zur Verabschiedung der Familienhelferin nach erfolgreicher Hilfestellung für die Familie oder bis zur Rückkehr des veränderten Kindes aus dem Heim in eine veränderte Familie.¹¹

Die *Hilfeplanung* findet in einem phasenweise ablaufenden Prozess der Abklärung von Tatbeständen, der Formulierung von Zielsetzungen sowie der Überprüfung der persönlichen, familiären und institutionellen Möglichkeiten statt (Sachverhaltsermittlung), bis sie schließlich in die *Hilfegewährung* (Entscheidung, welche Hilfe im Einzelfall angezeigt ist) einmündet. Auch die *Hilfeerbringung* ist als Prozess zu sehen, in dem Planen, Handeln und Überprüfen des Handelns ineinander greifen.

Um Klarheit darüber zu gewinnen, welcher erzieherischen Aufgabe die Eltern nicht gewachsen sind, müssen wir herausfinden, *wer auf welche Weise* seit *wann* bzw. *wie lange warum worunter* leidet, und *wie* er dieses Leiden signalisiert und *wen* er seinerseits leiden lässt. Auch die sechs Ws der Entwicklungsdiagnostik nach Montada (1985, 30) bezeichnen notwendige Fragen und lassen sich recht gut merken:

1. Was ist? (Entwicklungsstand)
2. Wie geworden? (Rekonstruktion der Entwicklung)
3. Was wird? (Prognose)
4. Was sollte werden? (Zielbildung)
5. Wie kann das Ziel erreicht werden? (Methoden und Mittel)
6. Was ist geworden? (Evaluation)

¹¹ Zur genauen Darstellung der Arbeitsabläufe im Allgemeinen Sozialen Dienst vgl. Krieger 1994.

Dieser Abklärungsprozess erfordert von den Fachkräften Sozialer Arbeit Qualifikationen wie Kenntnisse über diagnostisches Vorgehen, Planungs-kompetenzen, Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit und die Bereit-schaft und Fähigkeit, Betroffene nicht nur formal, sondern tatsächlich in die Beratungs- und Entscheidungsprozesse einzubeziehen (vgl. Bayerisches Landesjugendamt 1992; Deutscher Verein 1994).

Der Klient/die Klientin ist als Partner(in) der Fachkraft Sozialer Arbeit zu sehen, der/die an allen Planungs-, Entscheidungs- und Ausführungsschritten zu beteiligen ist. Er/sie ist Anspruchsberechtigte(r) für eine Leistung, nicht Bittsteller(in) um Hilfe. Seine/ihre Grundrechte sind bei jedem Arbeitsvoll-zug zu wahren, so insbesondere das elterliche Erziehungsrecht nach Art. 6 Abs. 2 GG und das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung. Weitere Qualitätskriterien für die Sachverhaltsaufklärung wurden in Kapitel 1.4 dargelegt.

Wie die konkreten Schritte des Abklärungs-, Planungs- und Überprüfungs-prozesses, der vom ersten Hilfeersuchen bis zur erfolgreichen Beendigung der Hilfe abläuft, typischerweise aussehen könnten, ist u. a. vom Landes-wohlfahrtsverband Württemberg-Hohenzollern (1992, 9) wie folgt darge-stellt worden (ähnlich vom Bayerischen Landesjugendamt 1992). Zu be-rücksichtigen ist, dass die getrennt aufgeführten Phasen sich in der Praxis überschneiden und untereinander verschieben können:

- „1. Äußerung/Meldung eines erzieherischen Bedarfs an das Jugendamt durch Eltern, Personensorgeberechtigte, Kind oder Jugendlichen, Nachbarn, Beratungsstelle und andere
2. Abklären der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit
3. Gemeinsame Problemlösung und Problemdefinition mit der Familie. Abklärung der Ressourcen der Familie und im Umfeld. Konsens, dass ein Hilfebedarf besteht; Informationen, welche Hilfen angeboten werden können
4. Teambesprechung im Jugendamt, welche Hilfearten in Betracht kommen
5. Beratungsgespräche mit der Familie, welche Hilfearten in Betracht kommen. Beratung der Familie auch über mögliche Folgen einer Hilfeart für die Entwicklung des jungen Menschen und voraussichtlichen Kostenbeitrag
6. Vorstellungsgespräche mit der Familie in Einrichtungen, bei Pflegeper-sonen, anderen Diensten (Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 in Verbin-dung mit § 36 Abs. 1 Satz 3 und 4 KJHG). Dabei gemeinsame Beratung über den Hilfebedarf und die Möglichkeiten/Angebote der Einrichtun-gen, Pflegepersonen, anderer Dienste
7. Entscheidung im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte über die zu gewährende Hilfe nach § 36 KJHG

8. Erstellung des Hilfeplans mit den Eltern, Personensorgeberechtigten, Kind bzw. Jugendlichen und den an der Durchführung der Hilfe betei-ligten Personen, Einrichtungen und Fachdiensten
9. Regelmäßige Fortschreibung des Hilfeplans“

Maas (1993) gliedert den Ablauf bis zur Entscheidung über die Gewährung von Hilfe zur Erziehung in zwei Phasen, nämlich die dem Verwaltungsver-fahren vorausgehende Vorphase der „Kontaktaufnahme und Beratung“ und die Phase des eigentlichen Verwaltungsverfahrens im Sinne des § 8 SBG X, die er „Vorbereitung und Erlass der Hilfeentscheidung“ nennt.

Beziehen wir die Hilfedurchführung mit ein, so können wir den Hilfepro-zess in drei Phasen unterteilen, in denen Diagnostik erforderlich ist:

1. Problemsichtung und Beratung
2. Klärung der individuellen Situation und Entscheidung über die Hilfe
3. Erbringung der Hilfe und Rückmeldung über den Hilfeverlauf.

Diese Phasenunterteilung dient vor allem dem besseren Verständnis der Abläufe. In der Praxis sind die beiden Phasen 1 und 2 oftmals nicht so klar voneinander zu trennen, aber durch diese Abgrenzung soll auch ein Prinzip verdeutlicht werden: Wir erheben Daten nur nach dem jeweiligen Bedarf. So lange nicht klar ist, ob die Eltern überhaupt eine individuelle Hilfe in Anspruch nehmen wollen – es könnte ja auch sein, dass sie nur einmal ab-tasten wollen, was auf sie zukommen könnte – genügt eine relativ ober-flächliche Sachverhaltsaufklärung – gerade so viel, wie man zur kompeten-ten Beratung benötigt bzw. immer so viel, wie für den nächsten Arbeits-schritt gebraucht wird. Dies ist ein „sequentielles Vorgehen“, man könnte auch sagen „eine schrittweise Datengewinnung“. Etwas anderes wäre es al-lerdings, wenn sich dabei schon herausstellte, dass eine Gefährdung des Kindes besteht. Dann müsste man gleich möglichst viele Informationen einholen, zumal man dann ja auch ungleich stärker unter Zeitdruck stände. Es muss auch gesehen werden, dass die Zusammenarbeit zwischen der Fa-milie und dem Jugendamt häufig schon viel früher, oftmals Jahre zuvor, beginnt und oftmals mit einer abgeschlossenen Hilfe zur Erziehung noch nicht endet. Was geschieht in den einzelnen Phasen?

Phase 1: Problemsichtung und Beratung

Die Phase beginnt, wenn die Familie oder einzelne Familienmitglieder von der Wahrnehmung des Problems und eigenen Problemlösungsversuchen zur Suche nach institutioneller Hilfe übergeht und sich ans Jugendamt wendet (im Amt vorspricht, sich im Rahmen eines Hausbesuchs äußert, anruft, einen Ansprechpartner wie eine Lehrerin um Kontaktherstellung bittet oder Ähn-liches). Die Klienten machen erste Angaben über die anstehenden Probleme und ihre Hilfeerwartungen. Bereits hier sind erste diagnostische Überle-gungen des Sozialarbeiters erforderlich, damit er fachlich begründet über grundsätzlich in Frage kommende Hilfen und deren mögliche Folgen für die

Entwicklung des Kindes oder Jugendlichen beraten kann. Auf diese Beratung durch das Jugendamt haben die Personensorgeberechtigten und das Kind/der Jugendliche nach § 36 Abs. 1 Satz 1 KJHG vor der Entscheidung über die Annahme einer Hilfe einen Anspruch. Diese Information, die das Jugendamt gibt, kann sich auch auf anderes als auf die individuellen Hilfen beziehen, z. B. auf Angebote der allgemeinen Förderung oder, soweit die Leistungen der Jugendhilfe nicht als geeignet oder notwendig erscheinen, auf Angebote anderer Stellen (z. B. Arzt, Rechtsanwalt, Sozialamt).

Am Ende dieser Phase steht die Entscheidung der Anspruchsberechtigten für oder gegen die weitere Betreuung des Hilfeersuchens. Wenn sie sich für Angebote der allgemeinen Förderung nach den §§ 11, 13, 14, 16, 17, 18 oder 22 KJHG entscheiden, endet der durch die Verwaltungsbehörde geleistete Teil des Hilfeprozesses hier, denn für die allgemeinen Angebote ist keine Prüfung des individuellen Hilfebedarfs und keine Hilfestellung erforderlich. Das Jugendamt kann aber in seiner *hilfeebringenden* Funktion weiterhin gefordert sein (z. B. Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung nach § 17 KJHG).

Entscheidet sich die Familie bzw. der Antragsberechtigte für eine individuelle Hilfe nach §§ 27, 35a oder 41 KJHG und stellt – mündlich oder schriftlich¹² – den Antrag auf Hilfe zur Erziehung, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder oder Jugendliche oder Hilfe für junge Volljährige, so beginnt das Verwaltungsverfahren und damit die nächste Phase.

Phase 2: Klärung der individuellen Situation und Entscheidung über die Hilfe

Im Verwaltungsverfahren müssen – im Zusammenwirken mit den Personensorgeberechtigten und dem Kind oder Jugendlichen – die Voraussetzungen für die Hilfe (Rechtstatbestand) abgeklärt sowie die geeigneten und notwendigen Hilfen (Rechtsfolge) ausgewählt werden, damit schließlich vom Jugendamt die rechtsförmliche Entscheidung über die Gewährung oder Nichtgewährung der beantragten Hilfe getroffen werden kann. Vor einer langfristig zu leistenden Hilfe *außerhalb* der eigenen Familie ist zu prüfen, ob die Annahme als Kind in Betracht kommt.

Hat sich das Jugendamt für die Bewilligung der Hilfe entschieden und wird die Hilfe voraussichtlich für längere Zeit zu leisten sein, so hat es zusammen mit den Personensorgeberechtigten, dem Kind oder Jugendlichen und

¹² Die schriftliche Form ist nicht unbedingt erforderlich, denn Ansprüche auf Sozialleistungen entstehen, sobald ihre im Gesetz oder aufgrund eines Gesetzes bestimmten Voraussetzungen vorliegen (§ 40 Abs. 1 SGB I). Das Verwaltungsverfahren ist an bestimmte Formen nicht gebunden, soweit keine besonderen Rechtsvorschriften für die Form des Verfahrens bestehen. Es ist einfach und zweckmäßig durchzuführen (§ 9 SGB X).

den an der Durchführung der Hilfe beteiligten Personen, Einrichtungen oder Fachdiensten einen Hilfeplan zu erstellen.

Der *Hilfeplan* hat nach Maas (1993) zwei Funktionen, eine Begründungsfunktion für die Hilfestellung und eine Gestaltungsfunktion für die Hilfeebringung. In ihm wird also zum einen die Hilfe begründet, indem Feststellungen über den erzieherischen Bedarf, die zu gewährende Art der Hilfe sowie über die notwendigen Leistungen getroffen werden. Zum anderen muss hier die Hilfeebringung präzisiert werden, denn der Hilfeplan soll nach § 36 Abs. 2 KJHG „als Grundlage für die Ausgestaltung der Hilfe“ dienen. Die Einzelheiten des Prozesses der Hilfeebringung sollen von den an der Erstellung des Hilfeplans Beteiligten genau überdacht und in einer Schrittfolge (vorläufig) festgelegt werden, und zwar in einer Weise, dass nach fachlicher Prognose die größtmögliche Chance besteht, den Zweck der Hilfe zu erreichen. Der Hilfeplan ist also sowohl Voraussetzung der Hilfebewilligung als auch deren Folge, denn ohne Hilfeplan ist der Bewilligungsbescheid unvollständig (was gegen Verfahrensrecht verstößt).

Phase 3: Erbringung der Hilfe und Rückmeldung über den Hilfeverlauf

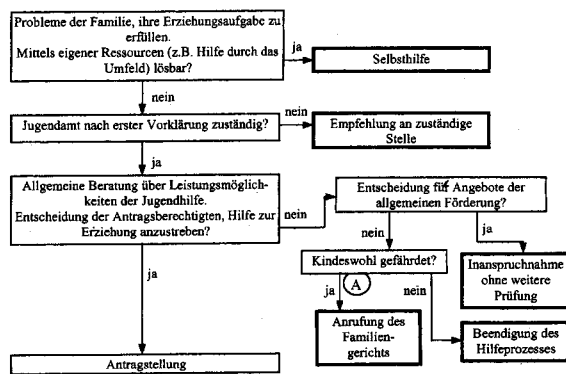
In dieser Phase geht die *fachliche* Gewährleistung des Hilfeprozesses auf die leistungserbringende Stelle (Einrichtung oder Dienst) über. Die *rechtliche* Verantwortung bleibt aber beim Jugendamt als der Verwaltungsbehörde, die die Hilfe genehmigt hat (Maas 1996a; 1993). Der mit der Hilfeebringung in Gang gesetzte Änderungsprozess muss kontinuierlich diagnostisch begleitet werden, um Art und Ausmaß der Veränderungen erkennen und über Fortführung oder Beendigung der Hilfe entscheiden zu können (Evaluation).

Will Soziale Arbeit sich langfristig effizient machen, so braucht sie eigentlich eine *4. Phase*, die nach dem Abschluss der Hilfe einsetzt, möglicherweise erst mehrere Jahre danach: Die Phase der *Überprüfung der langfristigen Folgen der Hilfe* (Katamnese), um festzustellen, ob sie auf Dauer positive, keine oder sogar negative Folgen für die Entwicklung des Kindes oder Jugendlichen gehabt hat. Die Überprüfung am eigentlichen Erfolgskriterium, nämlich der Entwicklung des Kindes bzw. des Jugendlichen zu einer „eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“ (§ 1 KJHG), ist zeitlich erst viel später möglich. Soziale Arbeit müsste also in stärkerem Maße als bisher Formen der katamnestischen Evaluation etablieren, die der Frage nachgehen: „Was ist aus unseren ehemaligen Klienten geworden?“ (vgl. hierzu auch Heiner 1988).

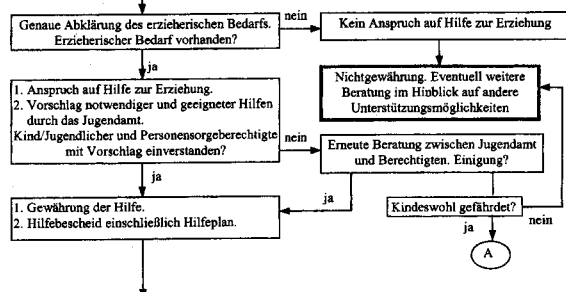
Je nach dem Ergebnis des Evaluationsprozesses und in Abhängigkeit von der zuvor getroffenen Entscheidung des Personensorgeberechtigten entscheidet das Jugendamt über die *Fortführung* oder *Beendigung* der Hilfe.

Abbildung 2 zeigt, welche Fragenkomplexe in den einzelnen Phasen anzuschneiden und welche Entscheidungen jeweils zu treffen sind.

Phase 1: Problemsichtung und Beratung



Phase 2: Klärung der individuellen Situation und Entscheidung über die Hilfe



Phase 3: Erbringung der Hilfe und Rückmeldung über den Hilfeverlauf

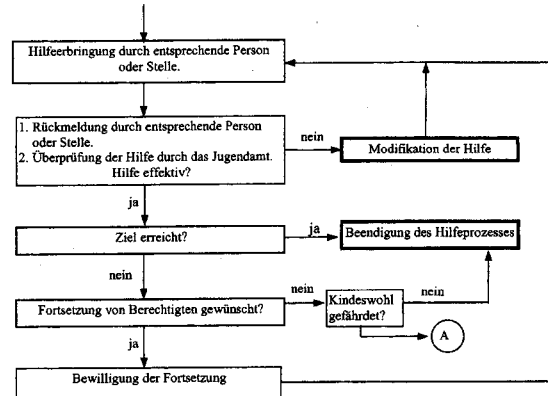


Abb. 2: Ablaufschema des Hilfeprozesses

Am Beispiel von Damir und seiner Familie sollen die im Ablaufschema genannten Fragen erläutert werden:

Hat die Familie Probleme, ihre Erziehungsaufgabe zu erfüllen? Probleme sind im Fall Damir dem ersten Anschein nach gegeben. Damir zeigt sowohl in der Schule als auch zu Hause bzw. in seiner Freizeit unangemessenes Verhalten. Er signalisiert damit, dass seine Lebensbedingungen ihm nicht gut tun (nicht seinem Wohle entsprechen).

Sind die Probleme mittels eigener Ressourcen der Familie lösbar? In diesem Fall sind sie es offensichtlich nicht. Die Familie hat es bisher nicht geschafft. Im Gegenteil: Die Problematik verschärft sich. Selbsthilfe kann also der Familie nicht geraten werden.

Ist das Jugendamt nach erster Vorklärung zuständig? Ja, denn es handelt sich hier, soweit das zu Beginn zu erkennen ist, vorrangig um eine Erziehungsproblematik. Der Junge ist nicht körperlich oder geistig behindert, es geht also nicht um Eingliederungshilfe für körperlich oder geistig behinderte Kinder. Sonst müsste geklärt werden, inwieweit der Sozialhilfeträger vorrangig in Anspruch genommen werden kann. Es geht auch nicht, soweit man das zu Beginn erkennen kann, um die Behandlung einer Krankheit, also wäre auch nicht die Krankenkasse vorrangig in die Pflicht zu nehmen.

Ist erzieherischer Bedarf gegeben? Legen wir die in Kapitel 3.1 (S. 103) genannten Kriterien für den erzieherischen Bedarf zugrunde, so lässt sich die Frage für Damirs Eltern bejahen. Sie haben einen entsprechenden Bedarf, weil sie für ihren Sohn nicht in ausreichendem Maße sozialisationsfördernde und seine Bedürfnisse berücksichtigende Bedingungen schaffen können. Das Kind zeigt gravierende Verhaltensauffälligkeiten. Alle drei Kriterien sind also erfüllt.

Welche Hilfen erscheinen geeignet und notwendig zur Verbesserung der erzieherischen Situation? Bei Damir könnte man z. B. fragen: Lässt sich eine Hilfe realisieren, bei der er in seiner Familie bleiben kann, oder ist eine Trennung von der Familie unumgänglich? Damit verknüpft wäre die Frage: Besteht Aussicht, die Ablehnung und Härte der Eltern mit Mitteln der Jugendhilfe zu verändern? Wären sie z. B. bereit, eine Familienberatung in Anspruch zu nehmen, und falls ja, bestünde begründete Hoffnung darauf, dass sie ihre Einstellungen und Verhaltensweisen ändern könnten? Wäre Damirs soziale Kompetenz durch Teilnahme in einer Gruppe, etwa an sozialer Gruppenarbeit nach § 29 KJHG oder an Erziehung in der Tagesgruppe nach § 32 KJHG zu erhöhen, und gäbe es bei ihm die Bereitschaft, daran teilzunehmen?

Hier fehlen uns leider noch weitgehend gesicherte Erkenntnisse darüber, welche Hilfe welchen Menschen bei welcher Art von Schwierigkeit auf welche Weise wie schnell hilft. Bei Damir können wir wohl berechtigt den Schluss ziehen, dass die familiäre Situation so verfahren ist und das

Verhalten der Eltern sich so wenig ändern lässt, dass eine außerfamiliäre Hilfe angezeigt erscheint.

Kann die Hilfe bewilligt werden? Das Jugendamt schlägt den Eltern und dem Jungen Heimerziehung vor, weil es diese Form der Hilfe für notwendig und geeignet hält, dem erzieherischen Bedarf abzuwehren. Die Familie erklärt sich, wenn auch nach langem Zögern, schließlich mit dem Vorschlag einverstanden. Also wird die Hilfe gewährt und ein Hilfebescheid einschließlich eines Hilfeplans erstellt. Wären die Eltern nicht bereit, eine geeignete und notwendige Hilfe anzunehmen, so müsste die Frage überprüft werden, ob ohne eine Veränderung der Bedingungen Damirs Wohl gefährdet wäre. Je nachdem, wie die Antwort ausfällt, würde das Jugendamt den Hilfeprozess (vorläufig) beenden (bei Verneinung der Gefährdung) bzw., bei Bejahung, das Familiengericht anrufen.

3.3 Zur Funktion der sozialarbeiterischen Diagnostik in den einzelnen Phasen des Hilfeprozesses

3.3.1 Zielsetzungen und diagnostische Schritte in Phase 1: Problemsichtung und Beratung

Ziele dieser Phasen sind im einzelnen:

1. Aufbau einer Arbeitsbeziehung
2. Überblick über die Problemlage
3. Sichtung der Eingangserwartungen der Klienten
4. Klärung der Motivation der Klienten zu Veränderungen
5. Klärung, ob das Jugendamt prinzipiell den Eingangserwartungen der Klienten entsprechen kann (Zuständigkeit)
6. Erste vorläufige Prognose
7. Informierung der Klienten über in Frage kommende Hilfen, deren Anforderungen und deren mögliche Folgen.

Die Ziele 2 bis 6 sind Teilziele des diagnostischen Prozesses.

Möglicherweise müssen in dieser ersten Phase zunächst Ressentiments der Klienten gegen das Jugendamt abgebaut werden. Wenn es nicht ihr freier Entschluss war, das Amt aufzusuchen, sondern sie z. B. von der Schule des Kindes dazu gedrängt wurden, kann es ihr Hauptbestreben sein, möglichst schnell aus der Situation wieder heraus zu gelangen. Sie können sich in ihrem Selbstverständnis als Eltern bedroht fühlen oder Angst haben, ihre Kinder würden ihnen genommen. In einem solchen Fall ist die erste Aufgabe der Fachkraft, die Klienten realitätsgerecht darüber zu informieren, welche Unterstützungen sie vom Jugendamt erwarten können, und unbegründete Ängste abzubauen. Gleichzeitig muss sie aber auch, falls ein Eingriff nicht ganz ausgeschlossen werden kann, den Klienten wahrheitsgemäß die möglichen Konsequenzen aufzeigen, gegen die jene sich vielleicht schützen wollen und können.

Es soll eine *Arbeitsbeziehung* eingeleitet werden, d. h. eine Form des Zusammenwirkens. *Falsch* wäre es, gleich zu Beginn ein Vertrauensverhältnis zu erwarten. Der Sozialarbeiter sollte sich dessen bewusst sein, dass er das Vertrauen der Klienten erst langsam „verdienen“ muss und es nicht als Grundlage am Anfang der Kooperation voraussetzen darf. Vertrauen setzt Aufrichtigkeit der Fachkraft, zuverlässiges Engagement für die Interessen der Klienten und Wahrung ihrer Rechte voraus, sein Aufbau braucht Zeit. Wir sprechen von „funktionalem Vertrauen“ (Maas 1981).

Die dieser Phase angemessene Arbeitsweise lässt sich kennzeichnen als offene „Suchhaltung“ (Dörner/Plog 1994) des Sozialarbeiters oder, besser noch, als gemeinsame Suchhaltung von Sozialarbeiter und Klienten, denn die Arbeitsziele dieser Phase können nur in vereintem Bemühen aller Beteiligten erreicht werden. Der Sozialarbeiter muss in dieses gemeinsame Unternehmen fachliche Kompetenz für den Umgang mit den zu bearbeitenden Problemen einbringen, Sensibilität und das Bestreben, seine Kenntnisse zum Besten der Klienten einzusetzen und seine Macht nicht zu missbrauchen. Vom Klienten kann erwartet werden, dass er nach seinem Wissen und seinen Kräften an der Bewältigung der Schwierigkeiten mitarbeitet, insbesondere die Bereitschaft zeigt, die relevanten Informationen zu geben (vgl. Mitwirkungsbereitschaft nach § 21 Abs. 2 SBGX, §§ 60 bis 67 SBGI und Zusammenwirkungspflicht nach § 36 KJHG), und außerdem eine gewisse Offenheit dafür, sich – mit Hilfestellung von außen – um Veränderungen seines Verhaltens zu bemühen.

Am Beginn des diagnostischen Prozesses steht die Bildung von Hypothesen über potentielle Problembereiche und deren Bedingungen. In unserem Fall könnten sie wie folgt aussehen: Damirs Verhaltensauffälligkeiten haben möglicherweise mit Überforderung in der Schule zu tun. Also brauchen wir weitere Informationen über seine Leistungsfähigkeit sowie über Verhaltensweisen der Lehrer und Mitschüler und Damirs Verhältnis zu diesen. Sie könnten auch die Reaktion auf ungünstiges elterliches Erziehungsverhalten darstellen – also ist dieses weiter zu eruieren. Das heißt, wir versuchen, das, was wir von der Familie erfahren, mit unserem theoretischen Wissen über Erscheinungsformen und Ursachen bestimmter Verhaltensauffälligkeiten zu verknüpfen, wie z. B.: Hinter Verhaltensweisen wie Diebstählen, Schuleschwänzen und Lügen steht oft eine große emotionale Bedürftigkeit eines seelisch vernachlässigten oder abgelehnten Kindes. Diese zunächst sehr vorläufigen Hypothesen versuchen wir anschließend zu erhärten, zu verwerfen oder zu verfeinern, indem wir gezielt nach relevanten Informationen suchen. Dies ist mit dem Begriff „*hypothesengeleitetes Vorgehen*“ gemeint. Jede neue Information kann die Hypothesen abändern.¹³ Es empfiehlt sich, in dieser „Screening-Phase“ noch nicht zu sehr in Details zu gehen, denn sonst bestünde die

¹³ Diese „Einspeisung“ der Ergebnisse in den Planungsprozess wird in der Verhaltensdiagnostik „ergebnisorientiertes Optimieren“ genannt; vgl. Kanfer et al. 1990.