April 2008

Marcus Hußmann, Timm Kunstreich

Zur Evalutation der Kinder- und Familienhilfezentren (KiFaZ) in Hamburg[1]

Auffassungen sozialräumlichen Handelns

Weil KiFaZ Zentren sind, die mit der Aufschrift „sozialräumliches Handeln“ oder „Sozialraumorientierung“ versehen werden können, wurde ich heute eingeladen. Nun definiert die Fachöffentlichkeit Sozialraumorientierung unterschiedlich und wird landauf und landab unterschiedlich verhandelt oder praktiziert.

Die Bedeutung des Sozialen Raumes für die KiFaZ ist eine andere, als sie zurzeit vor allem für die Hilfen zur Erziehung in Hamburg verhandelt wird. Die KiFaZ befinden sich zwar in Stadteilen bzw. Quartieren, die sie mit ihrer Arbeit erreichen. Der Soziale Raum wird durch die KiFaZ trotz des Stadteil- bzw. Quartierbezuges nicht in erster Linie geografisch oder territorial erfasst. Die Sozialraumorientierung, wie wir sie in den KiFaZ vorgefunden haben, begrenzt sich nicht durch Verwaltungsgrenzen. Sie orientiert sich vor allem am kommunikativen Handeln und an den jeweiligen Positionierungen oder Spannungen im Feld (vgl. u.a. BOURDIEU, LEWIN, HAMM, LÖW, VESTER in LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 47ff.). Konkret bedeutet dies, dass bspw. ein KiFaZ, das durch ein Cafébereich, durch Sozialberatungen vor Ort oder durch ein umfangreiches Gruppenangebot zunächst für die Bürger aus der direkten Umgebung z.B. einer Großsiedlung sichtbar und nutzbar ist. Gleichzeitig ist es jedoch in sozialpolitischen Fragen des Stadtteils oder innerhalb von Kooperationen Mitgestalter von Aktivitäten in ganz anderen Regionen des Stadtteils.

KiFaZ – kurz vorgestellt

Was ist nun also ein KiFaZ?

[1] Von Timm Kunstreich gekürzte Fassung eines Vortrags von Marcus Hußmann (Juni 2006)

Zusammengefasst betrachtet, lassen sich diese Zentren als Familien entlastende bzw. unterstützende Settings begreifen (vgl. zum folgenden Abschnitt insgesamt: LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2005). Sie vereinen eine Vielzahl von Profilen, die man im Bereich der Kinder-, Jugend- oder Familienhilfe, der Jugendarbeit oder der Gesundheitshilfe ansonsten eher separat antrifft. Auch ihre Angebote sind vielfältig und abhängig davon, in welcher spezifischen Region sich das KiFaZ befindet. Sie reichen von Maßnahmen, die der Hilfe zur Erziehung ähneln, über offene Angebote, wie man sie aus der offenen Jugendarbeit oder auch der Volkshochschule her kennt, bis hin zu Sozial- oder Familienberatung und Beschäftigungsangeboten. Die KiFaZ, und das ist zentral, sind auf Kooperation und Bürgernähe ausgerichtet. Es existieren dabei sehr unterschiedliche Kooperationsgeflechte – je nach dem spezifischen sozialgeographischen Umfeld oder auch nach der Trägertradition. Sie arbeiten im Vergleich zu einer versäulten Hilfelandschaft querliegend und in den grundlegenden regulierenden Gesetzen übergreifend, sie betrachten den berühmten „Fall“ Sozialer Arbeit in seinem Kontext bzw. als „Fall im Feld“. Sie nutzen, entdecken und erschließen Ressourcen und haben eine hohe Flexibilität ihrer Angebots- bzw. Organisationsstruktur entwickelt. Sie verfügen über eine relativ gesicherte Finanzgrundlage, die niedrig erscheint, wenn man die Angebotspalette der einzelnen Zentren betrachtet.
Sie verfügen – je nach Stadtteil und den dortigen Traditionen – über unterschiedliche Räume. Die Spannbreite reicht vom neu gebauten Bürgerzentrum mit Restaurant, über kleineren Stadtteilzentralen mit Räumlichkeiten, die man als multifunktionelle Räume beschreiben kann, bis hin zur Kooperationszentrale, die als Institution kaum sichtbar ist. Gemein sind ihnen, und das wurde durch die Evaluation deutlich, eine besondere Binnenstruktur der Organisation, die Subjektorientierung, die Kooperationspraxis und der Quartiersbezug. Auf diese vier zentralen Handlungsmerkmale komme ich später noch zurück.

Darstellung von Wirklichkeit durch Evaluation

Bei der KiFaZ-Evaluation handelte es sich um eine qualitative Forschung von ansehnlichem Ausmaß. Wir haben insgesamt 207 halbstrukturierte Interviews mit 265 beteiligten Personen, bestehend aus KiFaZ-Nutzern und Experten geführt. Zu den Experten zählten KiFaZ-Mitarbeiter, Kooperationspartner und sonstige

Professionelle, die mit dem KiFaZ in Verbindung standen. Außerdem haben wir auch Bürger aus den Regionen der KiFaZ befragt, die sich nicht zum Nutzerkreis zählten. Diese haben wir zunächst als Nicht-Nutzer bezeichnet. Interessanterweise stellen wir im Interview dann häufig fest, dass man sie doch zum Nutzerkreis zählen konnte – wenn sie z.B. das Straßenfest oder das Sommerkino besuchten, das durch eine vom KiFaZ ausgehende Kooperation, bspw. mit der Schule, angeboten wurde.
Wir sind nicht – wie so oft üblich – mit einem vordefinierten Qualitätsmaßstab losgegangen, mit dem wir die soziale Arbeit gemessen oder beurteilt hätten[2]. Wir haben vielmehr die Akteure gefragt, was sie selbst als gelungen und weniger gelungen oder als ein Konfliktfeld einschätzen würden. Außerdem näherten wir uns den jeweiligen Kulturen der KiFaZ, z.B. unter den Mitarbeitern oder in der Organisation, durch extern durchgeführte teilnehmende Beobachtungen. Dazu stellten wir eigens für diese Tätigkeit entsprechend geschultes Personal ein.
Unsere Datenauswertung setzten wir nicht an den Schluss der Untersuchung. Bei einer quantitativen, hypothesengeleiteten Forschung ist die Objektivität oder das Induktionsprinzip das wichtigste Gütekriterium der Studie (vgl. BOHNSACK 2000:12ff.). Ein solches Gütekriterium kann auf eine qualitative Untersuchung, die auf Interpretationsdaten basiert, nicht angelegt werden. Ihr wichtigstes Gütekriterium ist vielmehr das Prinzip der Kommunikation und der Intersubjektivität, um vielfältige Perspektiven für die Interpretation der Daten zu ermöglichen (vgl. ebd.). Wir haben daher unsere Daten zur Diskussion gestellt. Sie wurden in insgesamt 19 Gruppendiskussionen von den befragten Nutzern oder Experten bewertet und verifiziert, wir haben bereits frühzeitig unsere ersten Gehversuche der Interpretationsarbeit auf Fachtagungen vorgestellt und diskutiert; schließlich wurden unsere Interpretationen auch noch auf den einzelnen Präsentationen der Untersuchungsergebnisse vor der interessierten Fachöffentlichkeit der KiFaZ kommentiert, kritisiert und re-interpretiert. Erst nach dieser Interpretationsarbeit auf mehreren Ebenen und mithilfe vieler Akteure machten wir uns an die endgültige Auswertung. Wir konnten einen über 600 Seiten starken Evaluationsbericht vorlegen, aus dem wir – gewissermaßen als Extrakt – unser Buch „Erfolgreich sozial-räumlich handeln“ 2004 veröffentlicht haben.
Was ich Ihnen heute über die KiFaZ-Evaluation vorstelle, ist also nicht mehr als eine Impression. Ich möchte Ihnen einen Eindruck vermitteln, wie in Hamburg mit relativ

[2] Die Studie orientierte sich am US-amerikanischen Evaluationsdesign „Fourth Generation Evaluation“ von GUBA und LINCOLN (vgl. ebd.)

wenig Geld eine breite, entspezialisierte Praxis entwickelt wurde, die sich unseres Erachtens „tatsächlich um die Lebenswelt der Menschen im Quartier kümmert und sich an ihr orientiert“ (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2005). Mein Anliegen ist es, Ihnen die dafür nötigen Arbeitsprinzipien vorzustellen, die wir als generatives Handeln oder generative Methodik bezeichnet haben und von denen wir meinen dass sie für erfolgreiches sozialräumliches Handeln stehen.

Reflexionen über KiFaZ

Beginnen möchte ich mit Aussagen, die von Mitarbeitern, Kooperationspartnern und Nutzern der KiFaZ in den halbstrukturierten Interviews getroffen wurden. Anhand dieser Aussagen möchte ich einen kleinen Eindruck über die schon erwähnte Vielfalt der Zentren vermitteln.

Ein Mitarbeiter aus einem KiFaZ berichtete folgendes: *Wir machen hier eine sehr praktische Unterstützung. Wir beraten und machen zum Teil auch Schreiben, wenn Leute Stress haben mit dem Arbeitsamt, dem Sozialamt, indem wir Widersprüche schreiben oder mit den Leuten sprechen, wie man das begründen kann. Wir haben ganz viel zu tun mit Trennung und Scheidung, wo es ganz viel auch um Gespräche geht und um Gewaltsituationen teilweise. Wo Unterstützung dann so aussehen kann, dass man einen vernünftigen Anwalt organisiert, dass man guckt, wie kriegt man die Wohnsituation geregelt. Wir fahren dann auch schon mal mit der Frau und den Kindern irgendwo hin, wo es dann weiter ins Frauenhaus geht. Oder wir bringen sie zum Nachbarn, weil die Gewaltsituation so eskaliert ist, dass sie da aktuell raus muss. Es gibt ganz unterschiedliche Aktivitäten, die wir dann entfalten. Ganz viele Schreiben, Stellungnahmen abgeben, Widersprüche schreiben oder überhaupt zu zuhören oder über den Krisenfond zu sagen: ‚Wir tun mal 100 Euro raus, damit die Situation erst einmal entkrampft ist und Familie X sich erst mal was zu Essen kaufen kann die nächsten Tage. Oder einen Praktikumsplatz für einen Jugendlichen finden, der sonst aus irgendeiner Maßnahme ‘rausfliegt, oder, oder, oder* (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2003: 138).

Eine Kooperationspartnerin aus dem ASD berichtete: *Das KiFaZ ist hier ein ganz großer Dreh- und Angelpunkt, was von den Familien und deren Betreuung nicht nur zum ASD, sondern auch zu freien Trägern geht. Es gibt ganz viele Berührungspunkte, die das KiFaZ hat oder die vom KiFaZ ausgehen oder dann dort auch wieder zusammenlaufen oder unterstützt werden. Alles, was mit Familie zu tun hat, kommt irgendwann in irgendeiner Form beim KiFaZ an. Als Frage, als Diskussion, als Arbeitsauftrag, wie auch immer. Die Besucher setzen sich hauptsächlich aus dem [Quartier /Anm. MH] zusammen, einfach der Wege wegen. Aber die Ausstrahlung beim Einmischen in*

soziale Fragen, das betrifft den ganzen … Stadtteil. Was sozialpolitisch Familien angeht, da hat das KiFaZ eine entscheidende Mitsprache (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2003: 202f.)

Eine Nutzerin berichtete: *Und ich wollte eigentlich – bevor ich mein drittes Kind gekriegt habe – arbeiten gehen. Ich habe gesagt, ein halbes Jahr für mich Pause. Mal ein bisschen Sport machen, ich wollte ein bisschen Gewicht reduzieren und dann wollte ich nachher arbeiten. Und dann wurde ich schwanger und dachte: ‚Toll, jetzt kannste das auch vergessen. Denn die stellen ja eh' keinen ein.' Ich mache jetzt [hier im KiFaZ/ Anm. MH] das Freitagsfrühstück mit, mit meiner Freundin zusammen. Und wir sind hier immer so begeistert, weil immer abwechslungsreiches Essen auf dem Tisch steht. … Die Leute, die hier sind, die loben uns auch immer. Das baut einen auch ungemein auf. Ich find es schön, wenn ich sehe, wie es den Leuten schmeckt und es ist auch mal schön, die Rolle zu haben, dass man wichtig ist. Dass es ohne einen doch nicht so funktioniert. Das finde ich schön hier. Dann machen wir auch den Flohmarkt, wenn der ist und besetzen das Café mit Kuchen, Brötchen, Kartoffelsalat. Wo es früher nur Kuchen gab und jetzt, seit wir das übernommen haben, gibt es eigentlich alles vom Frühstück bis Abendbrot – man kann den ganzen Tag hier verbringen. Und wir machen auch den Catering-Service für das Forum [das ist ein Stadtteilgremium / Anm. MH]. Das ist einmal im Monat, da schmieren wir Brötchen. Und dann bringen wir sie, wo sie auch immer tagen* (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2003: 207f.)

Eine Kooperationspartnerin berichtete: *Das ist in den letzten Jahren auch mit eine Aufgabe des KiFaZ gewesen: den Bedarf herauszufinden. Welches Angebot ist wichtig in diesem Stadtteil. Die Bedarfe werden über die hier Tätigen im Stadtteil ermittelt. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass bei denen, die mit den Menschen, mit den Familien hier im Stadtteil arbeiten, diese Bedarfe so offensichtlich werden. [Wir / Anm. MH] sehen … einfach, dass sie sehr isoliert leben und keine Anbindung haben, die Kinder und Jugendlichen nicht wissen wo sie hingehen sollen. Dass dann der Bedarf offensichtlich wird. Übers KiFaZ wird das dann artikuliert. Dass es dann heißt „Mensch mach doch mal was für diese Menschen!" Und dass KiFaZ dann wiederum auch andere Träger im Stadtteil anspricht* (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2003: 265).

Soweit nun schlaglichtartig einige Aussagen der Befragten. Sie verdeutlichen die Vielfalt der Aufgaben, die Vielfalt der Angebote, die Vielfalt der Sichtweisen und den großen Handlungsspielraum der KiFaZ. Sie verdeutlichen außerdem die Wertschätzung der Professionellen anderer Einrichtungen, sie verdeutlichen den Nutzen für die Besucher, den Nutzen für das KiFaZ, den Nutzen für die Kooperationspartner und für den Stadtteil.

Ich möchte als Randbemerkung darauf hinweisen, dass wir es trotz der weit überwiegenden Mehrheit positiver Aussagen zum KiFaZ nicht mit einem „Harmonie-Konzept“ zu tun haben – wie in jedem sozialen Feld finden wir auch hier Konflikte. Diese Konflikte spielten in der Evaluation keine Rolle. Es geht mir vielmehr um das ‚Wie’ der Arbeit in den KiFaZ, um die dort „erfundenen“ Arbeitsweisen.
Warum also die Wertschätzung? Ich denke, hier können einige zentrale Merkmale aufgezählt werden: KiFaZ nehmen keine Zielgruppe weg, sie dominieren kein Feld und beanspruchen es für sich, sie belehren nicht, sie lösen nicht, sie klientifizieren nicht – sondern entwickeln, kooperieren, aktivieren und unterstützen und lassen andere an ihrem Wirken und an ihrer Organisation teilhaben und sind zudem auf andere – Experten wie Bürger – angewiesen.

Das Hauptaugenmerk unserer Untersuchung lag darin zu fragen, wie die KiFaZ das bewerkstelligen? Das ‚Wie’ der Handlung hat uns interessiert, auch bei scheinbar bekannten Arbeitsweisen und Labeln, wie z.B. die Aussage: „wir arbeiten niedrigschwellig und lebensweltorientiert“. Wir wollen jedes genaue Detail wissen, z.B. wie die Mitarbeiterin im Café reagiert, wenn aus einem Kaffee-Plausch mit einer Nutzerin im Café-Bereich des KiFaZ am Tisch plötzlich ein Beratungsgespräch über die Schuldensituation der Nutzerin oder über die Selbstmordabsichten ihrer Tochter wird? Wir wollten wissen, wie in einer KiFaZ-Kooperationsrunde, bestehend aus 20 Kooperationspartnern, ein Bedarf festgestellt wird? Usw.

Verallgemeinert gesagt wollten wir herausfinden:

- Wie haben sich die KiFaZ hinsichtlich ihres Bezugspunktes, den Eigensinnigkeiten des Sozialen Raumes, strukturiert?
- Wie gestalten sie den Lebensweltbezug als ihre wichtigste praktische Orientierung?
- Wie müssen dafür Organisation, Kooperation, Routinen und Methoden gestaltet werden ?
- Etc.

Zur Beantwortung dieser Fragen möchte ich zunächst auf den strukturellen und politischen Aspekt eingehen, der die Arbeit der KiFaZ in einem entscheidenden Maße zu dem ausgeformt hat, wie sie sich heute darstellt.

Daher möchte ich jetzt einen Blick in die Historie werfen – wie alles begann.

Historie – das „Rahmenkonzept Hamburger Kinder- und Familienhilfezentren“

„Im Mai 1995 publizierten zwei Mitarbeiter des Amtes für Jugend der Freien und Hansestadt Hamburg (Günther FINKE und Klaus-Dieter MÜLLER: 1995) ein „Rahmenkonzept Hamburger Kinder- und Familienhilfezentren“ (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2005). In diesem Rahmenkonzept wurde festgelegt, dass anstelle der traditionell teuren Hilfen zur Erziehung von den Kinder- und Familienhilfezentren folgende unterschiedliche Hilfen und Aktivitäten zu entwickeln seien (vgl. LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004:. 62):

- „Hilfen zur Erziehung, die antragsgebunden, zeitintensiv und längerfristig angelegt sind, die sich bzgl. der Kostenfolgen konkreten Personen… zuordnen lassen
- Einmalige und/oder über kürzere Zeiträume angelegte Beratung, kurzfristige Betreuung von Kindern, praktische Unterstützung bei den verschiedensten Problemstellungen, also Hilfen und Aktivitäten im Rahmen so genannter formloser Verfahren und zu unterschiedlichsten Anlässen…
- Einbindung von Angeboten und Aktivitäten aus anderen Hilfe- und Sozialsystemen…
- Organisieren von Freizeit- und Ferien- und Erholungsmaßnahmen…“ (FINKE/MÜLLER In: LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 62).

Zusammenfassend kann man sagen, dass die noch zu errichtenden Zentren das Konzept „Hilfen aus einer Hand“ praktisch umsetzen sollten.
Mit dem Rahmenkonzept wird deutlich der sozial-räumliche Bezug unterstrichen.

Die Ziele lauten:

- „Das Mitgestalten von Lebenswelten und sozial-räumlichen Kontexten
- Die Verbesserung von Lebens- und Sozialisationsbedingungen ...

- Die soziale Vernetzung, Stärkung von Handlungskompetenz und Selbsthilfepotentialen der Betroffenen
- Aktivierung ehrenamtlichen Engagements“ (ebd.).

Zunächst wurde dieses Rahmenkonzept von Trägern der Hilfen zur Erziehung eher kritisch aufgenommen. Die Finanzierungsmodalitäten wurden geklärt und „…als deutlich wurde, dass die Finanzierung des Konzeptes aus einem Sonderhaushalt der Behörde, der durch die Schließung einer Kinderkureinrichtung außerhalb Hamburgs frei wurde, vorgesehen war, setzte eine entgegen gesetzte Bewegung ein. Die Träger begannen, sich um die Sondermittel zu bewerben und Konzepte für Kinder- und Familienhilfezentren zu entwerfen“ (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 62).

Es folgte die Phase des Aufbaus. Hamburg verfügt über ca. 90 Stadtteile, die in sieben Bezirken verwaltet werden. Einige der Bezirke verfügen über die Einwohnerzahl deutscher Großstädte, z.B. wie Düsseldorf. In jedem der sieben Hamburger Bezirke entstanden in ganz unterschiedlicher Trägerschaft ein bis zwei KiFaZ.

Die Stadtteile, in denen sie entstanden, verfügen über eine unterschiedliche Struktur. Zum Beispiel hatte ein Stadtteil ein jahrelanges, gewachsenes politisches Bürgerengagement, einer anderer drohte sozial zu kollabieren. „Gemeinsam ist ihnen, dass sie eine bauliche Substanz im Stil großstädtischer Wohnungssiedlungen der sechziger, siebziger und neunziger Jahre aufweisen und dass ihre Bevölkerung als eher einkommensschwach bezeichnet wird“
(LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2005) .
Schließlich wurden sechs Zentren mit je drei festen Stellen und zwei Zentren mit je einem halben Budget 1996/97 in unterschiedlicher Trägerschaft und mit unterschlichen Schwerpunkten gegründet
Auch vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Träger konnte sich eine Vielfalt von ganz unterschiedlicher Praxen entwickeln.
Gemeinsam ist ihnen jedoch der Bezug auf das eben erwähnte Rahmenkonzept und die eingangs erwähnten Handlungsprinzipien, die ich noch darstellen werde.

Mit meinem nächsten Redeabschnitt möchte ich zuerst einen Blick auf die Arbeitsweisen der einzelnen KiFaZ richten und mit der Beantwortung der eingangs

gestellten Fragen fortfahren. Noch einmal: Wie gestalten die KiFaZ ihre Arbeit aus? Wir fanden Themen in den einzelnen KiFaZ vor, die die Arbeit charakterisieren.

Generative Themen in den KiFaZ

An diesem Punkt möchte ich noch einmal auf unseren Arbeitsprozess zurückkommen und ihn an dieser Stelle etwas ausführlicher erläutern. Wie sind wir nun hinsichtlich unserer Fragen zu Ergebnissen gekommen?
Wir haben mit den Interviews unzählige Angaben zu unseren Wie-Fragen erhalten und viele, viele Seiten der Feldnotizen aus der Teilnehmenden Beobachtung. Aus diesen Daten versuchten wir herauszuarbeiten, welche Arbeitsprinzipien von den einzelnen Zentren hinsichtlich ihrer Struktur erfunden wurden. Das galt es für uns zu entdecken. Unsere Entdeckungsreise kam dem Versuch gleich, sich auf die Suche nach einer Grammatik einer Sprache zu begeben, und als einziges Mittel die Beobachtung der Sprache zu haben (vgl. LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 87f.). Vor diesem Hintergrund erschien uns das WIE der Beobachtung und der Frage die einzige Möglichkeit zu sein, an die Grammatik der Handlung heran zu kommen.
Diesen Gedanken möchte ich Ihnen näher vorstellen.

Im Laufe des Arbeitsprozesses, an dem – wie schon gesagt – zahlreiche Protagonisten und Wegbegleiter aus Praxis, Wissenschaft und Forschung teilhatten, versuchten wir für jedes einzelne KiFaZ einen Gesamteindruck zu erhalten, um die Besonderheiten nicht aus den Augen zu verlieren. Wir versuchten daher, jedem einzelnen Zentrum einen eigenen Begriff zuzuordnen, der am besten die dortige Praxis charakterisiert und sich aus den Interviews und aus der Teilnehmenden Beobachtung ergibt. In Anlehnung an Paolo FREIRE nannten wir die Begriffe, die wir für die KiFaZ gefunden hatten, generative Themen. Freire nennt sie generativ, „weil sie die Möglichkeit erhalten, in viele mögliche Themen weiter entfaltet zu werden…“ (vgl. FREIRE, 1973 In: LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 82).

Nach der Entdeckung der Arbeitsweisen gingen wir mit dem nächsten Arbeitsschritt das gesamte Datenmaterial eines jeden KiFaZ noch einmal durch, um uns auf die Suche nach einem solchen generativen Thema zu machen. „In der jeweiligen

Präsentation stellten wir dieses ‚generative Thema' zur Diskussion" (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 83).

Ich möchte Ihnen kurz einen Überblick über dieses Arbeitsergebnis aufzeigen.
Sie sehen auf der folgenden Tabelle sowohl die generativen Themen einiger KiFaZ als auch die damit verbundenen Arbeitsprinzipien.

Tabelle: Ausschnitt aus den generativen Themen und Arbeitsprinzipien der acht KiFaZ

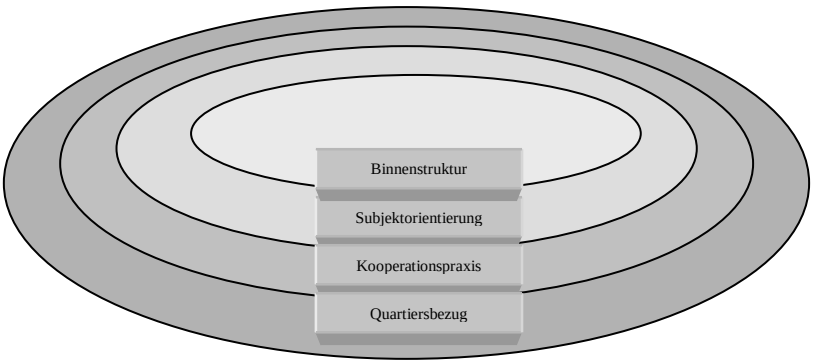
KifaZ Allermöhe Generatives Thema: EMPFANG	E ntwickeln statt lösen M ultikulturalität statt Integration P artizipativ statt kolonisierend F ördernd statt fordernd A ktivierend statt klientifizierend N icht auf Rechte durchgreifend G astfreundlich
KiFaZ Barmbek-Süd Generatives Thema: VIELFALT	V ielfalt I nitiative ermöglichen E rsatzorte schaffen L ebensbedingungen verändern F reundlich sein A nwaltlich handeln L otsenfunktion übernehmen T rägerübergreifende Arbeitsbündnisse Herstellen
KiFaZ Burgwedel-Schnelsen Generatives Thema: ZUSTAENDIG	Z ugänge aller Art U nkonventionell S eele im Stadtteil T rägerübergreifende Organisation von Strukturen A nwaltschaftliches Engagement E twas für alle N utzen aller Kapazitäten D emonstrativ in der eigenen Position I m Auftrag des Nutzers G ast-Freundschaftlich

„Der über 600 Seiten lange Abschlussbericht beinhaltet im Kernteil acht einzelne Berichte, in denen die Zentren beschrieben und deren eigenwillige Praxen auf die dort gefundenen Arbeitsprinzipien hin genauer dargestellt werden“ (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 85).

Handlungskreise

Wir gingen nach dem Herauskristallisieren der Arbeitsprinzipien und der Suche nach einem generativen Thema noch einen Schritt weiter. Wir versuchten aus unseren Interpretationen eine generative Logik herauszuarbeiten (vgl. LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 47), die für alle KiFaZ charakteristisch zu sein scheint. Dazu setzten wir die Arbeitsprinzipien nach ähnlichen Inhalten neu zusammen. Wir entdeckten vier Handlungsbereiche, die trotz ihrer analytischen Unterscheidbarkeit, in der Praxis ineinander greifen. Wir stellen diese Handlungsbereiche als konzentrische Handlungskreise dar, „in denen jedes KiFaZ sein professionelles Handeln kreiert und organisiert“ (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2005).

Schaubild: Die vier Handlungskreise der Kinder- und Familienzentren



(Aus: LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 90)

Ich möchte kurz auf die Bedeutung der Handlungskreise zu sprechen kommen.
Der 1. Handlungskreis – die Binnenstruktur – meint, dass die KiFaZ zunächst spezifische Arbeitsprinzipien entwickelten, die sich auf ihre Binnenstruktur als Organisation, als Anbieter von Dienstleistungen und Sozialer Arbeit beziehen.

Im 2. Handlungskreis – der Subjektorientierung – haben sie dabei eigene Prinzipien eines subjektorientierten Ansatzes professionellen Handelns mit ihren Adressaten entwickelt

Mit dem 3. Handlungskreis – die Kooperationspraxis – spiegelt sich die quartiersspezifische Dimension ihres Arbeitsansatzes wider. Dieser wird zum einen in der Kooperation mit Trägern, Behörden und Institutionen im Quartier entfaltet. Zum anderen – und das meint der 4. Handlungskreis – werden Arbeitsansätze des Quartiermanagements realisiert (vgl. LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH2005).

Übersicht über die Handlungskreise und Handlungsmaximen der Hamburger Kinder- und Familienhilfezentren

(1) Binnenstruktur
(1) Offene und vielfältige Zugänge schaffen
(2) Schwellen bewusst gestalten
(3) Für alles zuständig sein, aber nicht alles selbst machen
(4) Unterschiedliche, aber gleichwertige Mitgliedschaften ermöglichen
(5) Arbeitsweisen auf die Anforderungen aus dem Feld ausrichten
(6) Verlässliche und responsive Finanzgrundlage sichern

(2) Subjektorientierte Praxis
(1) Situationen des freundlichen Empfangs schaffen und Gastlichkeit praktizieren
(2) Durch verlässliche Kooperationen entlasten
(3) Den Adressaten assistieren
(4) Im Auftrag des Adressaten anwaltlich handeln
(5) Aushandeln statt behandeln
(6) Durch Rollenvielfalt Partizipation ermöglichen
(7) Durch Ressourcen Teilhabemöglichkeiten erweitern
(8) Frauen-Power stärken

(3) Kooperationspraxis
ARBEITSTEILUNG
(1) Die bestehenden Dienste und Angebote ergänzen, ausdifferenzieren und erweitern
(2) Verlässlich und vertrauensvoll die Arbeit teilen
(3) Arbeitsteilung durch (schriftliche) Vereinbarungen öffentlich und transparent machen
VERSTÄNDIGUNG
(4) Einrichtungsübergreifende Arbeitszusammenhänge schaffen
(5) Transparenz herstellen
(6) Konsensuale Absprachen treffen
(7) Kooperativ etwas miteinander bewegen
VERGESELLSCHAFTUNG
(8) Selbstreferenzielle Grenzen aufheben
(9) Synergien entwickeln
(10) ‚Privates' sensibel öffentlich machen

(4) Quartiersmanagement
(1) Als Management des Sozialen eine Vielfalt von Partizipation ermöglichen
(2) Als Management des Politischen Initiativen unterstützen und moderieren

(Aus: LANGHANKY/ FRIEß/HUßMANN/ KUNSTREICH 2004: S. 162f.)

Ich möchte nun als meinen letzten Punkt einen Handlungskreis – gewissermaßen exemplarisch – etwas genauer skizzieren, um aufzuzeigen, wie die Arbeitsprinzipien erläutert sind.

Ich werde Ihnen die Arbeitsprinzipien der **Binnenstruktur der Organisation** darstellen.

Wir fanden in den KiFaZ einen Typus Organisation vor, der sich quer zu Sparten- und Zuständigkeitsordnungen gestaltet (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2005). Bezugspunkt der Organisationsanalyse der KiFaZ sind die Verflechtungen lebensweltlicher und alltagsweltlicher Kooperationen. „In den KifaZ fanden wir diese insbesondere durch sechs Handlungsmaximen konkretisiert“ (ebd.):

(1) Offene und vielfältige Zugänge schaffen

Die Kinder- und Familienhilfezentren haben sich eine Vielfalt an Öffnungen und Zugängen geschaffen. „Kein KiFaZ ist auf nur eine Art des Zugangs spezialisiert. So kann eine Kontaktaufnahme über einen Mittagstisch oder …[durch einen Cafébereich der Einrichtung / Anm. MH] erfolgen. Nutzer erleben die KiFaZ im Zugang als unkonventionell: Sie kommen direkt, über Verweisungszusammenhänge, Öffentlichkeitsarbeit, aus Neugierde und ohne Anliegen, zum Kaffeetrinken oder Mittagessen etc.“ (ebd.).

(2) Schwellen bewusst gestalten

Alle Zentren legen eine hohe Aufmerksamkeit auf das Gestalten ihrer Schwellen. Eine mögliche Schwellenangst wird in den KifaZ durch bestimmte Vorkehrungen gemildert, z.B. durch ein Café oder einen offenen Kommunikationsraum. Wichtig ist jedoch, dass z.B. das Café nicht nur ein Anziehungspunkt darstellt, „um dem Nutzer den Zugang zu ermöglichen“. Sie sind „gleichzeitig ein Medium für eine sich anschließende Hilfeleistung. Beratungsprozesse beispielsweise werden in den meisten KifaZ aus solchen Alltagssituationen heraus initiiert – nicht in klassischen Beratungs-Settings.“

Vielfältige Zugangsmöglichkeiten verschaffen dem Nutzer nicht das Gefühl, sich in erster Linie als Hilfeempfänger zu fühlen. Dem Nutzer wird darüber hinaus mit „Symbolen des Willkommen-Seins und der Gastfreundschaft begegnet (z.B. Tee und Kaffee im Wartebereich)“ (ebd.).

(3) Für alles zuständig sein, aber nicht alles selbst machen

Alle Zentren sind im Zugang entspezialisiert. Sie zeigen sich als „Anlaufstelle für alle Lebensfragen und einem Bürgerzentrum im Quartier“ (ebd.). Sie signalisieren eine breite Angebotsvielfalt und primäre Allzuständigkeit.

„Drei Regeln sind dabei substanziell:“ (vgl. ebd.)

1) Das Angebot muss einer Nachfrage aus dem Stadtteil oder einem festgestellten Bedarf folgen.
2) Es ist zu prüfen, „ob das KiFaZ oder besser ein anderer Träger oder Bürger selbst das Angebot realisieren [kann / Anm. MH].“ Beispielsweise leistet ein KifaZ Anschubfinanzierung für Initiativen. „Hiermit wird die Absicht verfolgt, den Bedarf zunächst aufzunehmen und erst dann ggf. weiter zu vermitteln“ (ebd.).
3) „Allzuständigkeit. Die KiFaZ beschränken sich nicht auf ihre Angebote, sie verweisen die Bürger mit „anderen“ Bedarfen nicht weiter; vielmehr werden neue Bedarfe als Aufforderung verstanden, das Angebot zu überdenken und gleichzeitig den angemeldeten Bedarf vorerst provisorisch zu befriedigen“ (ebd.).

(4) Unterschiedliche, aber gleichwertige Mitgliedschaften ermöglichen

Durch ihre primäre Entspezialisierung und Allzuständigkeit streben die KiFaZ-Mitarbeiter einen Ausgleich in der Hierarchie zwischen Besucher und Professionellen an. Wir haben eine Durchlässigkeit der Mitgliedschaften im KiFaZ vorgefunden. So können Bürger, die das KiFaZ besuchen, „vom Nutzer zum Anbieter werden, vom Hilfe-Adressaten zum Organisationsmitglied.“ (ebd.) Es besteht daher eine besondere Aufmerksamkeit für die Kompetenzen und Interessen der Besucher.

(5) Arbeitsweisen auf die Anforderungen aus dem Feld ausrichten

Die Zentren arbeiten nicht im klassischen Sinne auftraggebunden. „Sie müssen sich in einem komplexen Feld von Interessen, Bedarfen, Problemlagen und Lebenswelten bewegen und bewähren. (…) Organisationsstrukturen werden [dabei / Anm. MH] so

geregelt, dass sie bei veränderten Nachfragen oder Umweltsituationen relativ leicht umgebaut werden können“ (ebd.).

(6) Verlässliche und responsive Finanzgrundlage sichern

Durch die Zuwendungsfinanzierung der KiFaZ entsteht eine verlässliche Finanzgrundlage. Die meisten der KiFaZ gehen mit dieser Grundlage so um, dass sie sich verantwortlich antwortend auf Bedarfe zeigen. Sie stellen Mittel zur Verfügung, z.B. übernehmen sie die finanzielle Verantwortung für Kooperationsprojekte. Sie nutzen dabei gleichzeitig die vorhandenen Ressourcen und versuchen, Professionelle anderer Einrichtungen einzubeziehen, um die Breite vorhandener Projekte und Angebote zu steigern.
Die relativ hohe finanzielle Sicherheit bildet eine wesentliche Grundlage für gelingende Kooperation (vgl. ebd.).

Umgekehrt sind die KiFaZ auch auf die Infrastruktur angewiesen, um Kooperationen zu realisieren. Also auf Schulen, Kirchengemeinden, HzE-Träger, Bürgerinitiativen, der Polizei, dem ASD, dem Sozialamt, Kulturvereinen, Flüchtlingsberatungsstellen, Spielplatzinitiativen, Stadtteilbüros, Selbsthilfegruppen, der Mütterberatungsstelle, Hebammen und Krankenhäusern, dem Gesundheitsamt, Kindertagesstätten, Jugendzentren, Straßensozialarbeitern, Ärzten, Wohngruppen für Behinderte, den Sportvereinen, usw.

Ich möchte nun meinen Vortrag mit einem letzten Blick auf die empirisch gefundenen Handlungsmaximen zu den vier Handlungskreisen schließen. Dazu möchte ich ein kleines Wortspiel einfügen.
Je nach dem, ob und wie man eine Ergänzungsmöglichkeit zu den Arbeitsprinzipien hinzufügt, verändert sich das Gesamtbild der Vorschläge und Aufforderungen.
„Setzt man beispielsweise vor jede Aussage „Ich will…“, dann entsteht das Bild einer persönlichen Verpflichtung oder eines persönlichen Arbeitsprinzips. Stellt man ein „du sollst…“ vor jede Aussage, dann entsteht ein Bild des Gebotes zumindest an den Anderen…“ (LANGHANKY/FRIEß/HUßMANN/KUNSTREICH 2004: 163).

Wichtig ist, dass sich aus beiden Maximen „ich will“ und „du sollst“ Handlungen ergeben würden. Es wären Handlungen, die durch diese Handlungsmaximen erfunden werden würden. Sie würden sich je nach dem spezifischen Kontext, je nach den besonderen Akteuren, je nach dem jeweiligen Stadtteil, je nach den unterschiedlichen Anliegen und je nach der Zusammensetzung der Professionellen realisieren.

Soweit zu meinem Versuch, Ihnen einen Einblick in die vielfältige Arbeit der Hamburger Kinder- und Familienhilfezentren zu vermitteln.

Literatur

BOHNSACK, Ralf (2000): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung. 4. Auflage. Opladen

GUBA, Egon G. & LINCOLN, Yvonna S. (1989): Fourth Generatrion Evaluation. Newbury Park. London. New Delhi

LANGHANKY, Michael; FRIEß, Cornelia; HUßMANN, Marcus; KUNSTREICH, Timm (2003): Evaluation der Kinder- und Familienhilfezentren in der Freien Hansestadt Hamburg als Beitrag zur Praxisentwicklung neuer Konzepte in der Jugendhilfe. Evangelische Fachhochschule für Sozialpädagogik der Diakonenanstalt des Rauhen Hauses Hamburg, Horner Weg 170, 22111 Hamburg. (Forschungsbericht – unveröffentlicht)

LANGHANKY, Michael; FRIEß, Cornelia; HUßMANN, Marcus; KUNSTREICH, Timm (2004): Erfolgreich sozialräumlich handeln. Die Evaluation der Hamburger Kinder- und Familienhilfezentren. Bielefeld

LANGHANKY, Michael; FRIEß, Cornelia; HUßMANN, Marcus; KUNSTREICH, Timm (2005): Exemplarisches zu einer generativen Methode Sozialer Arbeit. In: KESSL, Fabian; REUTLINGER, Christian; MAURER, Susanne; FREY, Oliver (Hg.): Handbuch Sozialraum. Voraussichtliche Veröffentlichung: Sept. 2005 / Wiesbaden

NEUBERGER, Christa (2004): Fallarbeit im Kontext flexibler Hilfen zur Erziehung. Sozialpädagogische Analysen und Perspektiven. Wiesbaden