3. Empirische Befunde zur Perspektive von Eltern

Im Folgenden wird die genaue Fragestellung auf Grundlage bisheriger wissenschaftlicher Erkenntnisse entwickelt. Die Forschung wird von einer übergreifenden Frage geleitet, die sich in verschiedene Detailfragen ausdifferenziert. Anschließend wird der Zugang zum Feld sowie eine folgerichtige methodische Bearbeitung abgeleitet, beschrieben und an Beispielen veranschaulicht. Im dritten Schritt werden die gewonnenen Erkenntnisse und Ergebnisse der hier durchgeführten Forschung beleuchtet. Im dritten Unterkapitel wird deren Belastbarkeit thematisiert.

3.1. Fragestellung

Im vorhergehenden Kapitel wurde gezeigt, dass sich mehrseitig wirksame Ängste im Kinderschutz destruktiv auf den Kontakt und die Gestaltung der professionellen Arbeitsbeziehung auswirken können. Zudem wurde gezeigt, dass gelingende Hilfen und Kinderschutz stark vom Gelingen der belastbaren Beziehung abhängen. Somit stellt sich zunächst die Frage, wie der Kontakt und die Beziehung trotz wirksamer Ängste gut gelingen können.

Angst ist eine persönliche Emotion, die unterschiedlich stark empfunden und erlebt werden kann, die sich im Kinderschutz wenig kontrolliert sehr stark auf die Interaktion auswirkt. Betrachtet man die positiven Effekte persönlicher Beziehungsaspekte auf die nachhaltige Wirksamkeit von helfenden Beziehungen, könnte genau in der

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

persönlichen Betroffenheit der Fachkräfte eine große Chance für die konstruktive Nutzung eigener Ängste liegen. Das würde voraussetzen, dass Fachkräfte ihre Ängste als solche wahrnähmen, nicht negierten, sondern sie aktiv in den Kontakt einbringen müssten. Denn über deren Kommunikation und Thematisierung wären auch die effektvollen Wirkungen des Dialogs nutzbar. Man käme ins Gespräch über persönliche Ängste als wertvolle Dimension der kooperativen Beziehung und der menschlichen Begegnung. Daher ist die weiterführende Forschungsfrage die, inwieweit mehrseitig wirksame Ängste im Kinderschutz durch ihre Thematisierung im Kontakt zwischen Fachkräften und Eltern konstruktiv für deren Beziehung und folglich für den Hilfeprozess genutzt werden können.

Allerdings liegen hier auch einige Hürden, die es zu betrachten und zu überwinden gilt. Zum einen können Ängste in Kinderschutzsituationen zu sehr unterschiedlichen Zeitpunkten des Hilfeverlaufs auftreten und auch auf sehr unterschiedlich tragfähige oder belastete Beziehungen treffen. Insofern ist zu untersuchen, ob die Qualität des Kontaktes zwischen Fachkraft und Elternteil Einfluss auf die Möglichkeiten nimmt, Ängste gemeinsam zu ertragen und zu teilen. Wenn dies der Fall sein sollte, wäre herauszufinden, inwieweit sich möglicherweise Hinweise zeigten, welche Aspekte einer Beziehung diesbezüglich förderlich sind und welche eher hinderlich. Lassen sich vielleicht Phasen erkennen oder qualitative Kriterien, die eine Thematisierung jeweiliger Ängste begünstigen? Inwieweit spielt insbesondere Vertrauen als eigenständige Dimension auch bei der Überwindung von Ängsten eine Rolle?

Zum anderen könnte die Offenlegung von Ängsten negativ mit verschiedenen Erwartungen der Beteiligten korrelieren. Möglicherweise widerspricht es der Hilfeerwartung, wenn die Adressat:innen dieser Erwartungen selbst einen hilflosen Eindruck vermitteln. Was ist, wenn sie persönlich betroffen und gleichzeitig aus Angst handlungsgeschwächt sind oder zumindest so wahrgenommen werden? Kann das Bündnis dennoch gelingen? Kann trotzdem gemeinsam Kraft geschöpft werden, um weiterzukommen im Hilfeprozess? Wirkt sich in diesem Fall die

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Kommunikation über Ängste seitens der Fachkräfte möglicherweise eher beziehungsgefährdend als stützend aus?

Die hier vorliegende Studie will herausfinden, wie sich Ängste, Vertrauen, Kontakt und Beziehung in Verbindung mit dem Dialog zueinander verhalten. Wir können diese Aspekte gut zueinander austariert werden, um in beängstigenden Kinderschutzsituationen gemeinsam voranzukommen? Insbesondere interessiert in der hier vorliegenden Forschung die Perspektive der Eltern. Die Studie „Angst im Kinderschutz" hat die Entwicklung der Gütekriterien zum Umgang mit Ängsten vor allem unter der Beteiligung von Fachkräften vornehmen müssen, weshalb hier die Perspektive der Eltern stark gemacht werden soll. Darüber hinaus ist ihre Sicht auf Gelingensfaktoren aufgrund ihrer Rolle im Kinderschutz absolut wesentlich. Was würde aus ihrer Sicht helfen, trotz mehrseitiger Ängste gut zu kooperieren und in den Kontakt zu kommen?

Im Folgenden soll auf das Design eingegangen werden, mit dessen Anwendung den hier formulierten Fragen nachgegangen wird. Es beschreibt sämtliche methodische Herangehensweisen und Durchführungsprozesse, geht jedoch noch nicht auf die Ergebnisse ein.

3.2. Forschungsdesign

Allein durch die intime und individuell geprägte sowie stark situativ bedingte Thematik dieser Forschung, bietet sich ein qualitativer Forschungsansatz eindeutig an. Es ist bereits im vorausgehenden Forschungsprojekt „Angst im Kinderschutz" schwierig gewesen, Eltern zu finden, die über ihre doch sehr persönlichen Gefühle zu sprechen bereit gewesen sind. Nun wäre vielleicht eine quantitative Erhebung durch eine als anonymer empfundene Methode wie den Fragebogen vorstellbar, jedoch kaum zu etwas nutze. Die bedeutsamen Facetten dieses hochsensiblen und individuellen Themas ließen sich nur sehr schlecht mit quantitativen Methoden abklären und noch weniger verstehen. Die hier vorliegende Arbeit will die Sichtweise von Eltern erfassen und verstehen, die sich aus deren persönlichen Erlebnissen und Er-

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

fahrungen speisen, was eine Fragestellung der qualitativen Forschung darstellt. Auch auf die in diesem Ansatz besonders innewohnende Gefahr hin, die Ergebnisse durch eigene Interpretationen der Forscherin zu verwässern, würden quantitative Studien zu wirksamen Ängsten und der Gestaltung von helfenden Beziehungen im Kinderschutz aus Sicht der Forscherin vor allem oberflächlich bleiben müssen. „Qualitative Forschung hat den Anspruch, Lebenswelten ›von innen heraus‹ aus Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben."[226] Hier wird der Versuch unternommen, interpretativ zu verstehen, was aus Elternperspektive hilfreich sein kann, um mit Ängsten im Kinderschutz einen konstruktiven Umgang zu finden, weshalb ein qualitativer Forschungsansatz nur folgerichtig ist. Zudem wird nicht der Anspruch erhoben, mit dieser Arbeit allgemeingültige Wirklichkeiten zu entdecken, sondern vielmehr überhaupt erst einmal bedeutsame Aspekte zu definieren:

> „Vielmehr nutzt sie [die qualitative Forschung, K.E.] das Fremde oder von der Norm Abweichende und das Unerwartete als Erkenntnisquelle und Spiegel, der in seiner Reflexion das Unbekannte im Bekannten und Bekanntes im Unbekannten als Differenz wahrnehmbar macht und damit erweiterte Möglichkeiten von (Selbst-)Erkenntnis eröffnet".[227]

Es handelt sich also um einen Versuch des Erkenntnisgewinns aus dem Verstehen von persönlichen Sichtweisen beteiligter Akteure heraus. Bevor genauer auf die Methode der Auswertung eingegangen wird, soll der Zugang zum Feld und damit das theoretische Sampling dargestellt werden, mit dem diese Arbeit versucht, sich der Fragestellung zu nähern.

3.2.1. Vom Feld zum produzierten Text als Datenmaterial

Im folgenden Kapitel wird zum einen darauf eingegangen, wie sich Zugang zum Feld verschafft worden ist und aufgrund welcher Kriterien

226 Flick et al., 2017, S. 14
227 Flick et al., 2017, S. 14

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

die Teilnehmenden ausgesucht worden sind. Zudem wird die Methode der Datenerhebung dargestellt und begründet. Dabei wird sichtbar werden, wie eng verbunden diese Schritte im Verlauf miteinander gewesen sind und wie sehr sie sich gegenseitig bedingen. Zudem wird eine erste vorsichtige Interpretation dieses Prozesses vorgenommen.

3.2.1.1. Feldzugang und Samplingstruktur

Aufgrund der knappen Ressourcen sowie der vorgegebenen Rahmung dieser Arbeit, stützt sie sich auf eine kleine Stichprobe von vier Einzelfällen, die lediglich den Ansatz einer Typisierung versuchen kann. Wenn man bedenkt, wie viele Eltern es in der Bundesrepublik gibt, kann eine Auswahl von vier Eltern stets nur eine Darstellung von Einzelfällen ermöglichen, auf deren Grundlage möglicherweise weitere Forschungsdesigns anknüpfen können. Deshalb und weil dieses Forschungsfeld noch sehr unterbelichtet ist, sind nicht sehr viele Kriterien an die Auswahl des Sampling angelegt worden. Es liegen noch nicht viele Erkenntnisse vor, die eine engere Kriterien gestützte Auswahl hätten rechtfertigen können. Die Entscheidung, sich auf die Perspektive von Eltern zu fokussieren, ist auch dem Verlauf des vorausgegangenen Forschungsprojektes zu diesem Thema geschuldet, in dem die Fachkräfteperspektive stärker vertreten war. Daher erschien hier die Sichtweise der Eltern interessanter und noch mehr im Dunkeln liegend. Das einzige weiterführende Kriterium ist die persönliche Erfahrung der Eltern in der Kooperation mit dem Jugendamt gewesen. Es ist als hilfreich angesehen worden, wenn die Eltern über eigene Erlebnisse in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt verfügten, idealerweise auch im Zusammenhang mit Kinderschutzsituationen, um auch implizites Wissen abrufen zu können, das noch nicht bewusst reflektiert ist, sondern sich in Geschichten transportiert, auch *narratives Wissen* genannt.[228] Über Bekannte der Forscherin sowie über Fachkräfte eines

228 Klatetzki, 2013, S. 118, zu implizitem Wissen auch Flick, 2017, S. 203

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

freien Jugendhilfeträgers als Gatekeepers[229] sind Eltern in der persönlichen Ansprache auf das Forschungsvorhaben aufmerksam gemacht und zur Teilnahme eingeladen worden. Auf einer Homepage, die Angebote der Frühen Hilfen und andere Beratungsangebote für Eltern vermittelt, ist zusätzlich auf die Forschung hingewiesen und zur Teilnahme aufgerufen worden. Auf diesen Wegen der sekundären Selektion[230] sind zunächst Eltern darauf angesprochen worden, ob sie sich vorstellen könnten, an einer Forschung zum Thema Angst im Kinderschutz teilzunehmen. An dieser Stelle haben die wenigen Kriterien eine sehr breite Auswahl an Eltern zugelassen, die potenziell ins Sampling passen. Im persönlichen Gespräch zwischen der anfragenden Person und potenziellen Teilnehmenden sind weitere Informationen zur Rahmung und zum Setting in einem Anschreiben überreicht und mündlich mitgeteilt worden. In dem Schreiben sind unter anderem Kontaktdaten der Forscherin zu finden und Möglichkeiten der persönlichen Kontaktaufnahme beschrieben worden. Die teilnehmenden Eltern hätten in der Lage sein sollen, sich gedanklich mit der Situation zu befassen und sich dazu zu äußern. Idealerweise aufgrund eigener Erfahrungen, jedoch auch aus beliebigen andere Gründen heraus hätten sie sich auf das Gedankenspiel einlassen können sollen, sich mit dem Jugendamt in einer Kinderschutzsituation auseinandersetzen zu müssen. Hier ist noch eine sehr große Anzahl an Teilnehmenden denkbar gewesen. Weiterhin wäre es in der Auswahl als wichtig angesehen worden, dass die Teilnehmenden dem Setting gewachsen sind, das in der Ursprungsidee eine Dialogrunde mit anderen Eltern gewesen wäre, als eine abweichende Form in Anlehnung an die Gruppendiskussion.[231] An einer Gruppendiskussion teilzunehmen, stellt durchaus eine Hürde dar, zumal die Sitzung für etwa vier Stunden inklusive Pausenzeiten angekündigt worden ist. An dieser Stelle ist durch die in Aussicht gestellte Methode eine Selektion vorgenommen worden, die zunächst von der Forscherin in Kauf genommen worden ist. Als Terminvorschlag ist ein Samstag

229 Merkes, 2017, S. 288
230 Merkes, 2017, S. 288f.
231 Flick, 2017, S. 248

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

gewählt worden, um zumindest ein wenig das Ausschlusskriterium der Berufstätigkeit zu minimieren. Zudem ist angeboten worden, den Termin bei Interesse und zeitlichen Schwierigkeiten anders zu legen. Als tatsächliches Ausschlusskriterium ist den ansprechenden Personen eine akute krisenhafte Auseinandersetzung mit dem Jugendamt in einer Kinderschutzsituation benannt worden. Dahinter steht die Annahme, dass akute Kinderschutzsituationen noch sehr stark von aktuellen Gefühlen beeinflusst sind, die ihrerseits sehr stark im Vordergrund stehen können und eine gewisse Reflexion erschweren. Zudem drohen diese, sich einen dem Forschungsinteresse entsprechend unangemessenen Raum der Inhalte der Dialogrunde zu nehmen.

Die Suche über die durchaus regelmäßig besuchte Homepage ist reaktionslos geblieben, was aus Sicht der Forscherin als Hinweis gedeutet werden kann, wie persönlich und intim das Thema Angst im Kinderschutz für Eltern zu sein scheint und wie schwer oder ungewohnt es für sie ist, dazu mit unbekannten Personen zu sprechen. Doch auch die persönliche Ansprache ist überraschend erfolglos verlaufen. Von geschätzt 15 bis 20 angesprochenen Elternpaaren hat lediglich eine einzige Mutter zugesagt, an einer derartigen Dialogrunde teilnehmen zu wollen. Eine weitere Mutter hat Interesse gezeigt, jedoch gleichzeitig Schwierigkeiten geäußert, eine Teilnahme für einen Zeitraum von vier Stunden zu ermöglichen und eine dritte Mutter hat Interesse am Thema mitgeteilt, jedoch auch Hemmungen bezüglich der Begegnung mit anderen Eltern geäußert, die sie möglicherweise bereits persönlich aus anderen Zusammenhängen kenne. Das sind alle Rückmeldungen gewesen, die die Forscherin zu dem Zeitpunkt erreicht haben. Ausschlaggebend für ein Teilnahmeinteresse ist wie erwartet ein persönlicher Zugang über eine vertraute Person[232] gewesen, der eine gewisse Vertrauensbasis mit sich gebracht hat sowie persönliche Erfahrungen mit Kinderschutzsituationen und der Kooperation mit dem Jugendamt. Letztlich haben alle Teilnehmenden auf eigene Erfahrungen zum Thema zurückgegriffen. Dass es keine positive Rückmeldung von Vätern

232 Merkes, 2017, S. 288

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

gegeben hat, kann an dieser Stelle nicht weiter untersucht werden, da kaum Gründe angegeben worden sind. Es liegt lediglich die Rückmeldung eines Vaters vor, der das Thema sehr wichtig fände, selbst aber aufgrund eigener Erfahrungen nicht bereit gewesen sei, einen Beitrag zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt zu leisten. Weitere Hinweise hat es nicht gegeben, so dass dieser Punkt offenbleiben muss und sich das Sampling auf weibliche Teilnehmende beschränkt. Eine Erweiterung des Sampling im Sinne des theoretischen Sampling[233] hat sich in dieser Studie aufgrund des engen Ressourcenrahmens nicht angeboten, wobei sich der Rückgriff auf kürzlich gemachte eigene Erfahrungen der Teilnehmenden zur Themenstellung als günstig erwiesen hat und bei umfangreicherer Forschung berücksichtigt werden sollte.

Um überhaupt das Forschungsvorhaben umzusetzen, ist nunmehr notwendig gewesen, die Methode zu überdenken, da keine Gruppendiskussion zustande gekommen ist.

3.2.1.2. Erhebungsmethode

Als alternative qualitative Erhebungsmethode ist das Führen von narrativen Interviews[234] gewählt worden. Diese Methode hat einerseits aufgrund der wenigen interessierten Zusagen Teilnehmender nahegelegen, die sich nicht zu einer Gruppendiskussion zusammenfassen ließen und andererseits, da sie durch das Zweiersetting (Interviewte und Interviewer:in) besonders geeignet ist, der Intimität des Themas gerecht zu werden. Offenbar gibt eine Dialogrunde diese Intimität nicht her, so eine These zu Gründen der vielen Absagen. Gleichzeitig bietet die Erhebungsmethode des narrativen Interviews sehr viel Raum, um mit spezifischen Fragetechniken die Sichtweisen der Interviewten zu beforschen, ähnlich wie es eine Gruppendiskussion hätte tun können[235].

233 Flick, 2017, S. 158–166
234 Flick, 2017, S. 228ff.
235 Flick, 2017, S. 193

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Im nächsten Schritt sind die bisher interessierten Teilnehmenden gefragt worden, ob sie für ein Interview mit der Forscherin zur Verfügung stünden, was außer von einer Person von allen bejaht worden ist. Erneut über den Weg der persönlichen Ansprache durch Fachkräfte des bereits beteiligten freien Trägers der Kinder- und Jugendhilfe ist der Kreis der Teilnehmenden erfolgreich auf insgesamt vier Mütter erweitert worden, die sich in Einzelsettings interviewen lassen wollten. Es lässt sich also feststellen, dass sich die Samplingstruktur und die Entscheidung für die Erhebungsmethode wechselseitig beeinflusst haben, was in diesem Fall jedoch als für die Datenqualität unschädlich einzuschätzen ist. Möglicherweise bergen narrative Interviews sogar gegenüber der Gruppendiskussion den Vorteil, die persönliche Sichtweise einzelner Teilnehmenden besser vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen verstehen zu können, da jede einzelne Person im Interview mehr Raum für die eigene Geschichte bekommt.

Die vorliegende Studie zielt, verkürzt gesagt, auf Hinweise ab, wie der Kontakt von Eltern und Fachkräften trotz bestehender Ängste gelingen kann. Die Samplingstruktur hat die Teilnehmenden auf Eltern beschränkt, genauer noch auf Mütter, die Erfahrungen im Kontakt mit dem Jugendamt und anderen Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe gemacht haben. Diese Mütter bilden eine sehr kleine Stichprobe im Verhältnis zu einer großen Gruppe, mit den gleichen Kriterien. Bezogen auf den Kontext, der beforscht worden ist, nämlich der Kontakt von Eltern und Fachkräften, bildet jede Gruppe quasi 50 % der am Gelingen beteiligten Akteur:innen. Zumindest, wenn man die Situation zur Vereinfachung auf den eins-zu-eins-Kontakt zwischen Elternteil und Fachkraft bezieht. Ohne, dass die Eltern oder hier die interviewten Mütter den Kontakt ihrerseits mitgestalten, kann er nicht gelingen. Mit ihren Erfahrungen dazu, wie es gelingen kann, mit ihren Sichtweisen und Haltungen sind sie somit nicht weniger als Expert:innen anzusehen als die beteiligten Fachkräfte. An diesem Grundprinzip ändert sich auch nichts, wenn man weitere Beteiligte an Kinderschutzsituationen in die Betrachtung miteinbezieht. Die Argumentation, dass es ohne die Elternperspektive und -beteiligung nicht gelingt, bleibt stets auf-

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

rechterhalten. Eltern folglich als Expert:innen anzusehen, stärkt ihre Position auch während der Durchführung des Interviews erheblich, was vor dem oben beschriebenen Hintergrund eines häufig erlebten Machtgefälles zwischen Eltern und Fachkräften hilfreich und notwendig erscheint, um sie zu persönlichen Aussagen zu ermutigen.

Zu dem Kontextfeld, in dem sich das hier untersuchte Phänomen ereignet, ist bereits einiges an wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen hervorgebracht worden. Somit hat sich die Forscherin für das Führen Leitfaden gestützter Interviews[236] entschieden, in denen diese Kategorien aufgegriffen worden sind und trotzdem ausreichend Raum für neue ungeahnte Kategorien gegeben worden ist. Insbesondere die Form des halbstandardisierten Interviews ist geeignet, sowohl Informationen zu im Vorfeld entwickelten Themenbereichen zu erfahren, wie zu noch unentdeckten Aspekten,[237] weshalb sich an diese Methode nach Uwe Flick[238] in der Erstellung des Leitfadens und der Fragetechnik angelehnt worden ist. Die im 2. Kapitel aufgegriffenen Studien und Erträge zeigen verschiedene Kategorien auf, die im Kontakt von Fachkräften und Eltern in Kinderschutzsituationen bedeutsam für das Entstehen von konstruktiver Kooperation sind. Dies gilt u.a. für die Kategorien *Beziehung*, *Vertrauen*, *Kontakt* und *Hilfeerwartungen*. Demnach sind diese Kategorien zum Teil als Hintergrund für den Interviewleitfaden herangezogen worden. Zwei Kategorien sind jedoch hinzugefügt worden, um der Beantwortung der Forschungsfrage näher zu kommen. Da der Kontakt von Eltern und Fachkräften insbesondere vor dem Hintergrund empfundener Ängste im Kontext von Kinderschutz interessiert hat, sind einige Fragen explizit auf den Abbau bzw. die Überwindung von Ängsten eingegangen. Zudem hat diese Forschung der Suche nach Kommunikationschancen im Sinne des Dialogs trotz beeinflussender Ängste gegolten, die eher zum Rückzug verführen. Auch dieser Aspekt hat sich im Leitfaden widergespiegelt.

236 Flick, 2017, S. 194f.
237 Flick, 2017, S. 203
238 Flick, 2017, S. 203f.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Der positive Effekt, sich als Interviewerin durch eigenes Fachwissen besonders engagiert und interessiert zu zeigen[239], wurde zu Beginn des Interviews auf folgende Weise genutzt: Das Interview hat mit einem Erzählimpuls begonnen, in dem kurz die wesentlichen Erkenntnisse der vorhergehend durchgeführten Studie „Angst im Kinderschutz" wiedergegeben worden sind. Die Teilnehmenden sind im Vorfeld darüber informiert worden, dass es diese Studie gegeben hat und es sich hier um eine anschließende Studie handelt, die eine direkte Anknüpfung versucht. Dazu ist anhand folgender Stichpunkte berichtet worden:

„Wir haben herausgefunden:

- Situationen, in denen es um Kinderschutz geht, sind für alle Beteiligten sehr unberechenbar, oft diffus und unübersichtlich. Das kann sehr beängstigend sein.
- Eine große Angst von Eltern ist die, Ihre Kinder zu verlieren. Eine zweite große ist die, nicht genügend Hilfe zu bekommen.
- Eine große Angst von Fachkräften ist die, nicht ausreichend helfen und das Kind nicht schützen zu können. Eine zweite große Angst ist, allein gelassen zu werden, wenn die Hilfe nicht gelingt.
- Die Ängste von Eltern und Fachkräften sind sich sehr ähnlich. Alle Seiten haben große Angst, das Kind nicht schützen zu können und allein gelassen oder verlassen zu werden, wenn die Hilfen nicht gelingen.
- Oft ist es für beide Seiten schwer, in solchen Situationen zusammen zu arbeiten und Vertrauen aufzubauen. Zusammenarbeit ist aber wichtig, um sich helfen und schützen zu können."

Dieser Erzählimpuls hat zugleich die „*Öffnung der Bühne*"[240] initiiert, die der Herstellung einer vertrauensvollen Situation dient, in der sich die Interviewten trauen können, Persönliches zu erzählen. Zudem ist inhaltlich darauf eingegangen worden, dass Fachkräfte und Eltern nicht so weit auseinanderliegen in ihren persönlichen Empfindungen in Kin-

239 Bogner et al., 2005, S. 51
240 Hermanns, 2017, S. 363

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

derschutzsituationen und in ihrer Not, dabei Ängste zu empfinden. Dieser Inhalt schließt thematisch direkt an den Expert:innen-Status von Eltern in diesen Situationen an und betont ihre Position auf Augenhöhe. Auf diese Weise wird zusätzlich gleich zu Beginn des Interviews weiteres Vertrauen und die Klärung der Rollen der Interviewpartner:innen möglich.[241]

Darauf ist die erzählgenerierende Frage „was fällt Ihnen/ dir dazu ein?" gefolgt, um zunächst so viel Raum wie möglich für eigene Gedanken der Interviewten zu geben.[242] Denn „Auf offene Fragen […] kann der Interviewte mit seinem unmittelbar verfügbaren Wissen antworten."[243] Erst im Anschluss sind konkretere und etwas weniger offene Fragen angeschlossen worden, orientiert an theoriegeleiteten Kategorien und zur Einholung von implizitem Wissen der Teilnehmenden.[244] Am Ende sind dazugehörige Konfrontationsfragen vorbereitet und nach Bedarf gestellt worden, die der Überprüfung bisheriger Aussagen und Hypothesen der Interviewten dienen.[245] Es ist nicht immer notwendig, alle Konfrontationsfragen zu stellen, sodass ihre Verwendung spontan in der Interviewsituation anhand des Bedarfes entschieden wird. Sie sind dann sinnvoll, wenn eine Überprüfung bisheriger Aussagen angebracht scheint.[246] Folgende Fragen sind vorbereitet worden:

- Was würde dir helfen/ hat dir geholfen, in den Kontakt mit den Fachkräften zu kommen?
- Was würde dir helfen/ hat dir geholfen, Ängste abzubauen?
- Was würde dir helfen/ hat dir geholfen, Vertrauen aufzubauen?
- Was würde es in dir auslösen, wenn die Fachkraft vom Jugendamt sagen würde, sie habe Angst, dass sie dein Kind/ deine Kinder nicht schützen und der Familie nicht helfen kann?

241 ebd.
242 Hermanns, 2017, S. 367 auch Flick, 2017, S. 203
243 Flick, 2017, S. 203
244 Flick, 2017, S. 203f.
245 Flick, 2017, S. 204
246 ebd.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

– Wie würde es aus deiner Sicht für deine Beziehung zur Fachkraft auswirken, wenn sie dich einladen würde, sich zusammenzuschließen, um gemeinsam die Ängste zu überwinden und einen Weg aus der schwierigen Situation zu finden?

Konfrontationsfragen:

– Man könnte die Fachkraft für schwach oder nicht besonders kompetent halten, wenn sie eigene Ängste äußern würde. Was denkst du dazu?
– Man könnte die Fachkraft für mutig, ehrlich und an der Zusammenarbeit interessiert halten, wenn sie eigene Ängste äußert. Was denkst du dazu?
– Man könnte sich zusätzlich verunsichert fühlen, weil die Fachkraft selbst Angst hat. Was denkst du dazu?
– Man könnte sich sicherer fühlen, weil die Fachkraft auch nur ein Mensch ist und selbst auch Angst hat. Was denkst du dazu?"

Die Fragen sind sprachlich der Situation angepasst worden. Beispielsweise ist teilweise Bezug auf schon Gesagtes genommen oder es sind von der interviewten Person verwendete Begriffe übernommen worden. Diese durchaus übliche Varianz ist in Kauf genommen worden, um eine möglichst authentische Gesprächssituation herzustellen und nicht durch zu künstliches Ablesen und Vortragen der Fragen zu gefährden. Zudem zeigt es ein aktives Zuhören als Zeichen des aufrichtigen Interesses[247]. Selbstverständlich ist auch zwischen dem Duzen und Siezen unterschieden worden. Das erste Interview ist im Vorfeld der Entwicklung des hier aufgeführten Leitfadens entstanden und kann insofern als Test eines Vorläuferleitfadens und Übung angesehen werden. In Unterkapitel 3.2.2.1 wird dargestellt, inwieweit es trotzdem zur Analyse herangezogen wurde.

Alle Interviews sind digital aufgenommen und anschließend transkribiert worden. Die Transkripte folgen dem Versuch, Lesbarkeit einerseits und die Dokumentation von Betonungen andererseits zu

247 Hermanns, 2017, S. 368

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

balancieren. Wortwiederholungen sind beispielsweise beibehalten worden, um nicht zu viele „Texteigenheiten" der Analyse zu entziehen. Zur besseren Lesbarkeit und Fokussierung auf Inhalte sind jedoch Sätze gebildet und der Text ist von Pausen und „hhmm" oder „äh" befreit worden. Diese Veränderung ist zu dem Preis vorgenommen worden, dass Hinweise auf besondere emotionale Bedeutung, die durch Stolperer oder Seufzer oder andere Formen Ausdruck erhalten, nicht bzw. kaum ausgewertet worden sind. Zu einem gewissen Grad verändert eine Transkription immer das, was ausgedrückt wurde: „Jede Form der Dokumentation führt zu einer spezifischen Organisation des Dokumentierten"[248]. Bereits bei diesem Schritt durchläuft das Material eine erste Interpretationsschleife durch die Forscherin, was unumgänglich scheint und in Kauf genommen werden muss. Der Fokus auf Inhalte ist in der Fragestellung[249] der vorliegenden Arbeit begründet und ermöglicht gleichzeitig eine größere Anzahl von Interviews, die in die Auswertung einfließen, was für eine erste Untersuchung in diesem Forschungsfeld sinnvoll erscheint. Sie fragt Sichtweisen und Erfahrungen ab und schaut weniger sprachanalytisch.[250] Entsprechend sind die Transkripte erstellt und anhand der Tonaufnahmen erneut überprüft worden.[251] Sie bilden das auszuwertende Datenmaterial, das im folgenden Unterkapitel der Analyse zugeführt wird.

Im folgenden Unterkapitel wird auf die Methoden der Auswertung eingegangen und es werden erste Analyseschritte gemacht.

3.2.2. Methodisches Vorgehen in der Analyse

Wie bereits bei der Entwicklung des Interviewleitfadens gezeigt, bieten sich ein paar wenige Kategorien an, um quasi thesenhaft an das Material herangetragen zu werden. Zwar ist das zu beforschende Phänomen an sich noch nicht untersucht, doch zur kontextualen Einbettung ist

248 Flick, 2017, S. 383
249 Flick, 2017, S. 380
250 Flick, 2017, S. 379
251 Flick, 2017, S. 380

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

einiges bekannt, was dieses Vorgehen rechtfertigt. Zudem fragt die Untersuchung nach Sichtweisen und implizitem Wissen aufgrund persönlicher Erfahrungen und weniger nach biografischen Zusammenhängen. Beides begründet die Wahl der qualitativen Inhaltsanalyse in Anlehnung an Udo Kuckartz[252] als Auswertungsmethode, da sie sich hervorragend dazu eignet, theoriegeleitetes Vorwissen mit Neuentdeckungen zu verbinden, indem sowohl themenbezogen als auch fallbezogen analysiert wird.[253] Die qualitative Inhaltsanalyse fokussiert die Inhalte und will sie verstehend, also hermeneutisch analysieren.[254] Damit biete sie sich exklusiv für die hier vorgenommene Analyse an. Um die von Kuckartz beschriebenen methodischen Schritte konkret auf die hier vorliegende Auswertung anwenden zu können, sind sie teilweise leicht verändert worden.[255] An welchen Stellen das der Fall ist, wird im Laufe der jeweiligen Abschnitte transparent gemacht.

Das methodische Vorgehen wird in den folgenden Unterkapiteln schrittweise dargestellt. Die Schritte werden lediglich beschrieben und können aus praktischen Gründen nicht in ihrer Durchführung transparent gemacht werden.

Kuckartz empfiehlt in seiner Auswertungsmethode zunächst, quasi vor der eigentlichen Analyse, eine kritische Bewertung der Datenerhebung.[256] Diese betrachtet zum einen die Interviewsituationen sowie die Qualität der Interviews bzw. der Transkripte, was zur Festlegung der Auswahleinheit führt, also der Entscheidung, welches Material in die konkrete Analyse aufgenommen wird.[257] Mit der „Beachtung der Entstehungssituation“[258] soll im Folgenden begonnen werden. Im Anschluss daran wird genauer festgelegt, mit welcher konkreten Methodentechnik der qualitativen Inhaltsanalyse gearbeitet worden ist.

252 Kuckartz, 2016
253 Kuckartz, 2016, S. 49
254 Kuckartz, 2016, S. 18
255 Kuckartz, 2016, S. 24
256 Kuckartz, 2016, S. 18
257 Kuckartz, 2016, S. 30
258 Kuckartz, 2016, S. 18

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

3.2.2.1. Kritische Beachtung der Entstehungssituation

Zunächst richtet sich der Blick auf die Erhebungssituation.[259] Dazu ist zu sagen, dass insbesondere in den Interviews 1 und 2 von einem großen Vertrauensvorschuss der Interviewten gegenüber der Fragenden ausgegangen werden kann, da beide über private Vertrauenspersonen als Gatekeeper[260] akquiriert worden sind. Die als Drittes interviewte Person konnte nach eigener Angabe auf überwiegend positive hilfebezogene Erfahrungen mit dem Gatekeeper zurückgreifen, sodass es sich in diesem Fall ähnlich verhalten sollte und ein gewisses Grundvertrauen der Interviewerin gegenüber im Vorfeld vorgelegen hat. Diese Person hat die Interviewerin auf eigenen Wunsch zu sich nach Hause eingeladen, um das Interview dort durchzuführen. Dies kann durchaus als Bestätigung dieser Annahme gewertet werden, wenn man bedenkt, dass die Einladung gleichzeitig die Erlaubnis ist, in den Privatbereich einzudringen. Die vierte interviewte Person scheint aus der Verbindung zum Gatekeeper nicht automatisch ein ähnlich großes Vertrauen abgeleitet zu haben. Diese Person hat sich von der Fachkraft, die sie angesprochen hat und zur Zeit der Erhebung deren ambulante Erziehungshilfefachkraft gewesen ist, zum Interview begleiten lassen. Sie hat dies mit eigener Unsicherheit und der Vermutung begründet, sich durch die Begleitung sicherer zu fühlen. Diesem Wunsch ist umgehend nachgekommen worden. Bevor das eigentliche Interview begonnen hat, hat die unterstützende Fachkraft mitgeteilt, sie werde sich sehr zurückhalten, um möglichst wenig Einfluss zu nehmen und der eigentlichen Expertin so viel Raum und Authentizität zu ermöglichen, wie es eben geht. Und tatsächlich hat sie lediglich an einer Stelle, wo sie direkt nach einem Namen gefragt worden ist, nichts geäußert und auch nur wenig über Mimik und Gestik Einfluss genommen. Es ist also davon auszugehen, dass ihre Anwesenheit einen grundsätzlich positiven Effekt auf die Offenheit der Interviewten gehabt hat. Möglicherweise sind jedoch einzelne Aussagen dennoch vor dem Hintergrund zu betrachten,

259 ebd.
260 Zur Funktion des Gatekeepers siehe Kapitel 3.2.1

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

dass sie im Beisein der noch aktuell in der Familie tätigen Fachkraft getätigt worden sind. Das Material ist daraufhin zu prüfen, ob einzelne Aussagen intentional in Richtung der Fachkraft geäußert worden sein können. Dieser Umstand sollte insbesondere auch deshalb in Betracht gezogen werden, da die Interviewte darüber Kenntnis gehabt hat, dass die Interviewerin außerhalb der Interviewsituation eine Vorgesetztenfunktion der Fachkraft gegenüber innehat, die dem Interview beiwohnte. Ihre, wenn auch recht passive Teilnahme könnte demnach aufgrund des zu dem Zeitpunkt aktuellen Abhängigkeitsverhältnisses zwischen der Mutter und der Fachkraft einerseits sowie durch das Wissen um das hierarchisch angelegte Beschäftigten-Vorgesetzen-Verhältnis beeinflusst worden sein. Dies ist bei der genaueren Analyse beachtet worden.

Die Entscheidung für Expert:inneninterviews ist dadurch sichtbar bestätigt worden, dass die Interviewerin von den Befragten ebenfalls als Expertin gesehen worden ist. Zumindest lassen einzelne Aussagen darauf schließen, da die Mütter zu jeder Zeit den Eindruck vermittelt haben, die Interviewerin verfüge aus ihrer Sicht über fachbezogenes Wissen. Sie haben beispielsweise Fachbegriffe wie „SPFH 2“ (Abkürzung für Sozialpädagogische Familienhilfe, Fallgruppe 2) benutzt, ohne diese zu erläutern, weil sie offenbar davon ausgegangen sind, diese seien bekannt. Alexander Bogner, Beate Littig und Wolfgang Menz sehen diese Anerkennung als Wissende als ein Kriterium für ein Interview unter Expert:innen.[261] Erklären lässt sich dieser Umstand damit, dass den Interviewten mitgeteilt worden ist, dass sich die Interviewerin außerhalb dieser Forschung im beruflichen Kontext in Feldern der Erziehungshilfen und des Kinderschutzes bewegt und sowohl die Rolle der Fachkräfte des Jugendamtes als auch die der freigemeinnützigen Träger kennt. Diese Aufwertung der Teilnehmenden hat sich fortgesetzt, indem ihnen trotz der Begegnung auf Augenhöhe während des Interviews ein größtmöglicher Raum für ihre Sichtweisen gegeben worden ist. Wie der Leitfaden[262] und die Transkripte zeigen, ist es insofern bei einem klassischen halbstrukturierten Interview geblieben, als

261 Bogner et al., 2005, S. 50
262 Siehe Unterkapitel 3.2.1.2

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

das kaum Fachgespräche mit gegenseitigen Fragen oder Diskussionen entstanden sind. Diese bewusste Zurückhaltung der Interviewerin ist im Vorfeld erklärt und den Teilnehmenden gegenüber entsprechend begründet worden. Dieses Vorgehen hat ihnen ermöglichen sollen, das Verhalten der Interviewerin als respektvolle Zurückhaltung und nicht als Zurückweisung zu erleben. Der Eindruck bei der Auswertung des so entstandenen Materials ist, dass dies gelungen ist und verhältnismäßig wenig durch die Interviewerin Einfluss genommen worden ist.

Alle vier Teilnehmenden haben das Setting selbst entschieden. Dies ist wichtig gewesen, um den Interviewten die Möglichkeit zu geben, einen Ort zu wählen, wo sie sich wohlfühlten.[263] Dieser Anspruch ans Setting ist von der Forscherin explizit kommuniziert worden. Sie haben sich demnach einen Ort gewählt, an dem sie gerne sein wollten, um in Ruhe zu erzählen. Um die Qualität der digitalen Tonaufnahme nicht zu mindern, ist lediglich vorgegeben worden, dass es ein Ort ohne starke Geräuschkulisse ist. Um weiteres Vertrauen im Vorfeld des Interviews zu schaffen und die Begegnung etwas persönlicher und dadurch möglicherweise nahbarer zu machen, hat die Interviewerin als eine Option angeboten, zu sich nach Hause zu kommen. Drei von vier Interviewpartner:innen haben dieses Angebot gern angenommen. Sowohl im Rahmen der drei Interviews bei der Forscherin zu Hause als auch bei dem Interview bei der einen Mutter zu Hause ist erkennbar, dass die Einladung des jeweils anderen in die eigene persönliche und private Umgebung das gegenseitige Vertrauen verstärkt und ein erster Schritt einer Begegnung dargestellt hat, die Offenheit befördert hat. Als entsprechend entspannt und unverkrampft kann die Atmosphäre aller Interviews bezeichnet werden. Es ist davon auszugehen, dass die Rahmung der Interviews sich überwiegend und bis auf die oben genannten Einschränkungen positiv auf die Qualität des Materials ausgewirkt hat. Ohne Zeitdruck, mit Getränken versorgt und die Rahmung sowie der Ablauf gut geklärt, sind alle vier Interviews durchgeführt und digital aufgenommen worden.

263 Hermanns, 2017, S. 363

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

3.2.2.2. Die Qualität des Materials

Die Interviews sind mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgenommen und später transkribiert worden. Ein Blick auf die Qualität des Materials ergibt: Lediglich im zweiten Interview gibt es ein paar wenige Passagen, die beim Abhören nur schwer, letztlich aber doch zu verstehen sind. Es besteht sicherlich ein Vorteil darin, dass die Transkripte persönlich von der Forscherin erstellt worden sind. Das genaue Hören während der Transkription hat dabei geholfen, die Betonung und die Intonierung im Kopf zu behalten und somit die Aussagen auch beim späteren Lesen noch besser zu verstehen. Aufgrund des Fokus auf Auswertungen der mitgeteilten Inhalte ohne sprachanalytische Untersuchung sind weder Pausen transkribiert, noch Spracheigenheiten komplett übertragen worden. Hier hat sich die Forscherin an der Grundregel der leichten Lesbarkeit orientiert.

3.2.2.3. Festlegung der Auswahleinheit

Grundsätzlich bieten alle geführten Interviews Inhalte bezüglich der Fragestellung und auf den ersten Blick keine Abschnitte, die nicht verwertet werden können. Daher werden sie alle in die Analyse einfließen und bilden zusammen die Auswahleinheit.[264] Eine Besonderheit ist zu Interview Nummer 1 zu sagen. Es ist, wie bereits benannt, vor der endgültigen Entwicklung des Interviewleitfadens geführt worden. Somit ist ein direkter Vergleich mit den anderen Interviews erschwert. Zudem ist dort die folgende Frage zu geschlossen und möglicherweise etwas suggestiv geraten:

> „I: Ich frag mich halt wirklich neugierig, du hast ja vorhin auch gesagt, selber, du hättest keinen einzigen Gedanken daran verschwendet, dass die auch Angst haben könnten vielleicht und das ist ja auch also total nachvollziehbar, ne? Und ich frag mich halt, würde das was verändern wenn man so das Gefühl hat, da sitzen auch Men-

264 Kuckartz, 2016, S. 30

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

> schen und man könnte sich möglicherweise zusammen solidarisieren und darüber sprechen, dass vielleicht beide auch Angst haben, dass sie das nicht gut lösen können und sich dann zusammen auf den Weg machen, nach Lösungen zu suchen und sich gegenseitig darin zu stärken?“[265]

Dennoch zeigt sich in der darauffolgenden Antwort,[266] dass die Interviewte eigene Bilder und Assoziationen dazu entwickelt hat, was auf eine nicht zu große Einflussnahme hindeutet, weshalb sich dafür entschieden worden ist, das Interview mit in die Auswertung zu nehmen. Dafür spricht auch, dass von einem Setting ausgegangen worden ist, wo sich zwei Expertinnen begegnen, also ein Austausch über etwas üblich wäre. Dennoch wurde in den anschließenden Interviews durch den Leitfaden und das Verhalten der Forscherin verstärkt darauf geachtet, deutlich weniger Einfluss durch eigene Gedanken zu nehmen und die Fragen offener zu stellen.[267]

3.2.2.4. Wahl der konkreten Analysetechnik

Da es verschiedene Techniken[268] der qualitativen Inhaltsanalyse gibt, muss sie genauer festgelegt werden. Udo Kuckartz beschreibt drei Basismethoden, die alle sowohl themenbezogene als auch fallbezogene Blickrichtungen verfolgen und sie zu einer Matrix verbinden.[269] So unterscheidet er zwischen der inhaltlich strukturierenden,[270] der evaluativen[271] und der typenbildenden[272] qualitativen Inhaltsanalyse. Die evaluative Form der qualitativen Inhaltsanalyse strebt eine Klassifizierung und Bewertung von Inhalten durch die Forschenden an,[273] während

265 Interview 1, S. 6
266 ebd.
267 Interviews 2 und 3
268 Kuckartz, 2016, S. 48
269 Kuckartz, 2016, S. 48f.
270 Kuckartz, 2016, S. 97–121
271 Kuckartz, 2016, S. 123–142
272 Kuckartz, 2016, S. 143–162
273 Kuckartz, 2016, S. 123

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

die typenbildende Form nach mehrdimensionalen Mustern sucht.[274] Die inhaltlich strukturierende Technik versucht „die Identifizierung von Themen und Subthemen, deren Systematisierung und Analyse der wechselseitigen Relationen."[275] Die Bildung von Typen kann mit einer so kleinen Stichprobe bestenfalls erahnt werden und die Gewichtung und Bewertung von Inhalten erscheint etwas verfrüht aufgrund der sehr dünnen Forschungsbasis zur Fragestellung. Mit ihrer Zielsetzung eignet sich die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse besonders gut zur Analyse der hier vorliegenden Fragestellung zu einem noch nahezu unerforschten Feld mit kleiner Stichprobe. Sie ermöglicht eine Mischung aus induktiver und deduktiver Kategorienbildung,[276] was ebenfalls hervorragend zur Fragestellung passt, da es Vorannahmen zu möglicherweise relevanten thematischen Kategorien gibt und gleichzeitig die Öffnung für neue gewünscht ist. Die genauere Handhabung und Entwicklung von Kategorien und Subkategorien wird im folgenden Unterkapitel beschreiben, das die Phasen der Analyseschritte darstellen und begründen.

3.2.2.5. Die acht Phasen der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse

Kuckartz folgend beginnt die Analyse mit dem aufmerksamen Lesen der Texte, hier der Transkripte, der Erstellung von Memos zu auffallenden Inhalten und der kurzen Zusammenfassung der Fälle als Phase eins.[277] Aus praktischen Gründen können die hier erstellten Memos nicht transparent gemacht werden, die Fallzusammenfassungen und ihre Titel hingegen werden im Folgenden aufgeführt:

Fall 1: Die misstrauisch Tastende

274 Kuckartz, 2016, S. 143
275 Kuckartz, 2016, S. 123
276 Kuckartz, 2016, S. 97
277 Kuckartz, 2016, S. 101

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Fall 1 erzählt von einer Mutter, die in einer schwierigen Trennungssituation versucht, Vertrauen in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und einer Beratungsstelle zu entwickeln, um ihren Kindern eine gute Hilfe zu sein. Sie schwankt die ganze Zeit über zwischen Vertrauen und Misstrauen, bleibt vorsichtig. Ihr tut Zuspruch gut und das Gefühl, jemanden an der Seite zu haben.

Fall 2: Die enttäuscht Suchende

Fall 2 handelt von einer Mutter, die kraftlos versucht, im Dschungel von Hilfesystemen auch nur eine Person zu finden, die ihr glaubt, die ihr hilft und die für sie und ihre Familie da ist. Sie findet diese Person nicht und entscheidet sich am Ende, sich stattdessen um sich selbst zu kümmern.

Fall 3: Die erfahrene Brückenbauerin

Die interviewte Person weiß gut über Ängste von Eltern Bescheid und welche Tricks angewendet werden, um sich versteckt zu halten. Sie selbst hat positive Erfahrungen mit der Kinder- und Jugendhilfe gesammelt. Sie setzt auf Brückenbauer:innen und die Entwicklung solider Beziehungen.

Fall 4: Die Freundin mit dem offenen Ohr

Diese Mutter stand den Hilfen erst skeptisch und ängstlich gegenüber. Durch die Erfahrung, dass nichts Schlimmes passiert, wenn sie mitarbeitet, hat sie viele Ängste verloren und eine Beziehung zur Helferin geknüpft. Sie würde diese Beziehung als gegenseitig vertrauensvoll erleben, wenn sie auch für die Helferin da sein könnte.

Aus den Memos, den Fallzusammenfassungen, sowie der möglichen Ableitungen aus relevanter Theorie sind in der zweiten Phase überwiegend deduktiv thematische Hauptkategorien gebildet worden. Thematische Hauptkategorien bilden nach Udo Kuckartz die Hauptthemen ab,

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

nach denen das Material unter anderem inhaltlich strukturiert wird.[278] Sie können zu Beginn noch recht grob gefasst sein und eine Kategorie sollte Raum für unerwartetes „Sonstiges" bieten.[279]

Diese Untersuchung fragt danach, wie die Zusammenarbeit von Eltern und Fachkräften gelingen kann, wenn beide Seiten Angst haben. Sie fragt also grob gefasst nach Gelingensfaktoren, wobei gleichzeitig Hemmnisse als Rückseite derselben Medaille interessieren. Wie bereits in der Entwicklung des Leitfadens dargestellt, gibt es Befunde, die zeigen, dass *Vertrauen*, *Kontakt* und *Hilfeerwartungen* wesentliche Aspekte einer tragfähigen *Beziehung* sind und damit einer gelingenden Kooperation. Auch scheint bedeutend zu sein, wie der Dialog gelingt bzw. die Kommunikation der beteiligten Akteure. Wendet man diese Annahmen auf die hier vorliegende Arbeit an, stellt sich die Frage, ob und wenn ja, wie genau man über Ängste miteinander sprechen kann. Auf Aussagen zu diesen Dimensionen hat folgerichtig ein besonderes Augenmerk der Auswertung gelegen. Gleiches gilt im Zusammenhang mit Aussagen zu konkreten Ängsten und deren Überwindung. Aus diesen theoriegeleiteten Themen sind folgende thematische Hauptkategorien entwickelt worden: *Angst, Angstabbau, Hilfeerwartung, Vertrauen, Beziehung, Dialog/ Kommunikation*. Die erste Sichtung der Texte in Phase eins hat keine zusätzliche Hauptkategorie ergeben, sondern die hier genannten bestätigt. Dennoch ist zunächst eine Kategorie *Sonstiges* vorgesehen worden, um den Blick offen zu halten. Kuckartz empfiehlt eine Testung der Hauptkategorien an einem Teil des Materials,[280] was aufgrund der übersichtlichen Datenmenge in dieser Analyse übersprungen worden ist. Zudem erschien dieser Schritt insofern nicht notwendig, als dass die Memos keinen Hinweis auf ungeahnte Themen gezeigt haben und mit der Kategorie *Sonstiges* dennoch Raum für Unerwartetes gegeben worden ist. Der folgenden Abbildung ist das Kategoriensystem der thematischen Hauptkategorien und deren Definitionen beispielhaft zu sehen. Die Definitionen dienen der eigenen Klarheit und der Kommunikation zwischen

278 Kuckartz, 2016, S. 101
279 Kuckartz, 2016, S. 108
280 Kuckartz, 2016, S. 102

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

verschiedenen Forschenden eines Teams.[281] Aufgrund ihres Nutzens zur Präzision der Codierung sind sowohl die Haupt- als auch die folgenden Subkategorien definiert worden. Das komplette Kategoriensystem ist der Arbeit angehängt.

Kategoriensystem der thematischen Hauptkategorien am Beispiel der Hauptkategorien *Angst* und *Angstabbau*:

Definition/ Hauptkategorie	Definition
Angst	Was macht Angst? Welche Ängste werden im Kontext Kinderschutzsituationen beschrieben? Welche in Bezug auf Beziehungen und Kooperation? Weitere Indikatoren sind: Die Angst muss als solche benannt werden (in Abgrenzung zu Unsicherheit z.B.).
Angstabbau	Was hilft dabei, Ängste abzubauen? Was hilft im Kontakt, Ängste abzubauen? Weitere Indikatoren sind: Konkrete Bezüge zum Abbau von Ängsten (in Abgrenzung zum Aufbau von Sicherheit oder Vertrauen)

Tab. 1: Kategoriensystem der thematischen Hauptkategorien *Angst* und *Angstabbau*

In der dritten Phase ist das gesamte Material anhand dieser thematischen Hauptkategorien codiert worden. In Anlehnung an Kuckartz sind alle vier Interviews komplett sequenziell durchgegangen worden, wobei inhaltstragende Textstellen den Hauptkategorien zugeordnet und im Sinne der Forschungsfrage inhaltslose Textstellen gestrichen worden sind.[282] Eine Sequenz entspricht dabei einem Sinnzusammenhang und kann bis zur kompletten Antwort auf eine Frage ausgeweitet werden.[283] Eine Sequenz kann mehrere Inhalte umfassen, die verschiedenen Hauptkategorien zugeordnet werden können. In der Regel sollten sie dann im Gesamtzusammenhang des Interviews gesehen und verstanden werden

281 Kuckartz, 2016, S. 32
282 Kuckartz, 2016, S. 102
283 Kuckartz, 2016, S. 104

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

und möglichst nur einmal codiert werden.[284] In der hier vorliegenden Arbeit hat es der überschaubare Materialumfang zugelassen, in dieser Phase die Textstellen mehreren Hauptkategorien zuzuordnen und später anhand von Subkategorien zu differenzieren. Dieses leicht abweichende Vorgehen ist gewählt worden, um mögliche Überschneidungen und Sinnzusammenhänge zwischen den Kategorien möglichst deutlich werden zu lassen. Ein Beispiel für diesen Schritt der Codierung ist der folgende Auszug aus der thematischen Hauptkategorie *Vertrauen*:

Nr.	Textstelle
1	Genau und wenn ich, glaub ich, vorher über die Konsequenzen aufgeklärt werden würde oder, aber das geht ja nicht. Ich muss ja erst erzählen was, was Sache ist also das ist so ein bisschen das, das ist die Krucks an der Sache, ne? Also im Prinzip muss man ja eigentlich erst reden und dann kuckt man, was, was zu tun ist. (Z. 58–62)
	Deswegen weiß ich nicht, wie das Jugendamt sowas macht. Kann man ja wahrscheinlich auch nur die Leute so einschätzen und so nach dem, ja irgendwie schon auch nach dem persönlichen Gefühl gehen, ne? Was hat man für ein Gefühl? Traut man ihm das zu? Traut man ihm das nicht zu? (Z. 189–192)

Tab. 2: Ausschnitt der Codierungen zur thematischen Hauptkategorie *Vertrauen*

Die Nummer in der linken Spalte weist auf die Interviewnummer der entsprechenden Textstelle hin, die in der rechten Spalte zu finden ist.

Als nächster Schritt folgt die Beschreibung der Phasen vier und fünf des Analyseprozesses. In Phase vier werden alle codierten Textstellen einer Hauptkategorie in einer Tabelle gesammelt.[285] In der hier vorliegenden Arbeit ist dieser Schritt direkt mit der Codierung durchgeführt worden. Kuckartz folgend, wird anhand des Materials und der Forschungsfrage entschieden, welche der Hauptkategorien in Subkategorien ausdifferenziert und damit der genaueren Analyse zugeführt werden sollen.[286] In diesem Fall hat sich die Forscherin dafür entschieden, aus sämtlichen Hauptkategorien Subkategorien zu entwickeln. Diese Entscheidung ermöglicht es, die Analyse sämtlicher Zusammenhänge und

284 ebd.
285 Kuckartz, 2016, S. 106
286 ebd.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

ihre Relationen in ihrer Tiefe besser zu verstehen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Subkategorien induktiv gebildet werden, was in dieser Forschungsarbeit von großem Interesse gewesen ist. Die Entwicklung der Subkategorien stellt die fünfte Phase der Analyse dar. Sie ist in der hier vorliegenden Arbeit induktiv in Anlehnung an die Grounded Theory[287] nach Anselm Strauss und Barney Glaser durchgeführt worden. Sie beschreiben den induktiven Prozess der Bildung von Kategorien als ständiges Vergleichen der Vorkommnisse,[288] also der Textpassagen. Dabei werden die Textstellen ebenfalls sequenziell durchgegangen und hermeneutisch interpretiert. In dieser Beschreibung des Vorgehens nach der Grounded Theory werden Kategorien aus dem Text gebildet und der Text dadurch in Sequenzen gebrochen.[289] Dabei werden die Textstellen permanent miteinander verglichen, um einerseits Gemeinsamkeiten und Abgrenzungen zu erkennen und andererseits die Eigenschaften der entstehenden Kategorien zu schärfen.[290] In der hier vorliegenden Arbeit haben die Sequenzen, die nun hermeneutisch interpretiert worden sind, bereits durch ihre Codierung entlang der Hauptkategorien bestanden. Aus ihnen heraus sind auf eine ähnliche Weise der oben beschriebenen Kategorienbildung der Grounded Theory sämtliche Subkategorien der Hauptkategorien entwickelt worden. Dafür sind zunächst hermeneutisch die Eigenschaften[291] der jeweiligen Textstelle der Hauptkategorien herausgearbeitet worden, die in einem anschließenden Schritt zu Subkategorien zusammengefasst worden sind. In diesem Vorgehen werden die Codierung des Materials nach der Methoden der strukturierenden Inhaltsanalyse und der Grounded Theory zielführend verbunden. Ein Beispiel soll diesen Vorgang veranschaulichen.

287 Glaser & Strauss, 2010
288 Glaser & Strauss, 2010, S. 119
289 ebd.
290 Glaser & Strauss, 2010, S. 120
291 Glaser & Strauss, 2010, S. 120f.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Auszug aus der Entwicklung von Subkategorien zur Hauptkategorie *Angst*:

Nr.	Textstelle	Eigenschaften	Zusammenfassung der Eigenschaften zu Subkategorien
1	Genau, man hat ja halt die Angst vor diesen finalen Konsequenzen, die dann nicht wieder zurückzuschrauben sind, also finde ich. Also ich hätt' jetzt zum Beispiel wirklich Angst, dass, dass irgendwas passiert, entschlossen wird wie auch immer, ohne dass ich, ja. Also ich glaub so als Mutter, man hat ja wirklich Angst im Prinzip, genau, davor, dass irgendwas passiert was, eine, eine Konsequenz eingeleitet wird, die man nicht mehr so um, so umkehren kann, ne? (Z. 49–54)	Angst der Eltern vor finalen Entscheidungen, Strafen und Konsequenzen durch die Fachkräfte	Angst vor der eigenen Ohnmacht und der Macht der Fachkräfte
	Also ich hatte zum Beispiel auch Angst, mich zu öffnen, weil ich denken würde, Gott wie fassen die das auf? Wie viel Schuld trifft mich an der Situation? Was sind die Konsequenzen daraus? (Z. 56–58)	Angst, falsch verstanden oder eingeschätzt zu werden	
		Angst vor der Konfrontation mit eigenen Schuld	Angst vor der eigenen Schuld

Tab. 3: Auszug aus der Entwicklung von Subkategorien zur Hauptkategorie *Angst*

Die Textstelle stammt aus dem Interview Nr. 1, die bereits zur Hauptkategorie *Angst* zugeordnet wurde. Aus diesem Textabschnitt konnte die Eigenschaft „Angst der Eltern vor finalen Entscheidungen, Strafen und Konsequenzen durch die Fachkräfte" entwickelt werden. Die zweite Textstelle dieser Hauptkategorie wurde in zwei Eigenschaften überführt: „Angst, falsch verstanden oder eingeschätzt zu werden" und „Angst vor der Konfrontation mit eigenen Schuld". Erst nachdem sämtliche Textpassagen dieser Hauptkategorie mit Eigenschaften versehen worden sind, sind die Eigenschaften zu Subkategorien zusammengefasst worden. Im hier aufgeführten Beispiel bilden die Eigenschaft „Angst der Eltern vor finalen Entscheidungen, Strafen und Konsequen-

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

zen durch die Fachkräfte“ und die Eigenschaft „Angst, falsch verstanden oder eingeschätzt zu werden“ zusammen die Subkategorie „Angst vor der eigenen Ohnmacht und der Macht der Fachkräfte.“ Auf diese Weise sind alle codierten Textstellen sämtlicher Hauptkategorien weiterbearbeitet worden. Durch die Differenzierung in Subkategorien und die Entwicklung dieser durch ein induktives Verfahren, haben die Hauptkategorien deutlich mehr Tiefe erlangt und das interpretative Verstehen erweitert. Dabei sind die deutenden Erfindungen der Eigenschaften analytisch als sehr hilfreich anzusehen. Die Subkategoriensysteme der jeweiligen Hauptkategorien sind der Arbeit angehängt.

Mit der Codierung des gesamten Materials in Subkategorien ist diese Phase abgeschlossen. Kuckartz schlägt vor, die Subkategorien anhand eines Ausschnittes des Gesamtmaterials zu entwickeln, an einem weiteren Teil zu überprüfen und dann als sechste Phase das Restmaterial daraufhin zu codieren.[292] Aufgrund der hier vorliegenden Datenmenge konnten die Subkategorien direkt aus den codierten Textstellen heraus entwickelt werden, weshalb die Zwischenschritte in dieser Analyse nicht nötig gewesen sind und die Phasen vier, fünf und sechs vermischt werden konnten, ohne die gewünschte Qualität der Auswertung zu verlieren.

Als nächster Schritt sind anhand der zu Haupt- und Subkategorien codierten Textstellen fallbezogene thematische Zusammenfassungen[293] vorgenommen worden. Dafür sind Tabellen genutzt worden, die sämtliche codierte Textstellen einer interviewten Person den Hauptkategorien zuordnen. Dadurch ist es möglich gewesen, die Aussagen gleichzeitig fallbezogen und themenbezogen zusammenzufassen. Dieser Analyseschritt ist ein weiterer interpretativer Vorgang, der hilft, thematische Zusammenhänge auf Grundlage der Fallgeschichten zu verstehen. Aufgrund des Umfangs des so entstandenen Materials können hier nur Ausschnitte zur Verdeutlichung gezeigt werden. Hier beispielsweise die thematische Zusammenfassung zu *Vertrauen* aus dem ersten Interview:

292 Kuckartz, 2016, S. 110
293 Kuckartz, 2016, S. 111–115

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

> „Interviewte Nr. 1 bringt grundsätzlich ein solides Misstrauen in den Kontakt zu Fachkräften, insbesondere zu denen des Jugendamtes mit. Sie rechnet damit, dass sie sich zwar positiv äußern, hinter dieser Fassade jedoch etwas ganz anderes denken, was ihr irgendwann zum Nachteil werden könnte. Sie bräuchte ganz viel Zuspruch und Entschuldigung für vergangenes Verhalten sowie Einladungen, gemeinsam an Lösungen für die Zukunft zu arbeiten, um mit der Zeit mehr Vertrauen zu fassen. Ein Rest an Misstrauen würde wahrscheinlich dennoch bleiben."

Mit dieser Methode sind zu allen vier Interviews und allen sechs Hauptkategorien fallbezogene thematische Zusammenfassungen vorgenommen worden.

Im Folgenden werden die letzten beiden Formen der Analyse dargestellt, die Anwendung gefunden haben. Dabei handelt es sich um weitere Formen der einfachen und komplexen strukturierenden Inhaltsanalyse der Hauptkategorien, ihrer Subkategorien sowie von zwei- oder mehrdimensionalen Zusammenhängen zwischen Haupt- und Subkategorien, in der Durchführung ebenfalls an Kuckartz angelehnt.[294] Die erste dieser beiden Analyseformen nimmt je eine Hauptkategorie mit ihren Subkategorien ins Zentrum der Betrachtung und sucht nach inhaltlichen Aussagen an sich, ohne nach wechselseitigen Relationen zwischen den Subkategorien zu suchen.[295] Es geht vielmehr zunächst um die Interpretation der Inhalte, dessen, was gesagt wird und wie es gesagt wird.[296] In der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz können in weiteren Analyseformen Zusammenhängen zwischen den Hauptkategorien und den Subkategorien auf verschiedenen Ebenen hergestellt werden. Das geht sowohl auf zweidimensionaler Ebene, indem zwei Codes verbunden werden, als auch mehrdimensional, indem drei oder mehr Kategorien aufeinander bezogen werden.[297]

294 Kuckartz, 2016, S. 118–121
295 Kuckartz, 2016, S. 118
296 ebd.
297 Kuckartz, 2016, S. 119f.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

Betrachtet man die Ebene der Hauptkategorien der hier vorliegenden Analyse, ist festzustellen, dass sie teilweise sogar sehr eng miteinander in Verbindung stehen. Bereits in der Hauptkategorie *Angst* finden sich Relationen und Schnittmengen zur Hauptkategorie *Beziehung*, aber selbstverständlich auch zu *Angstabbau* und auch zu *Vertrauen* und *Dialog/ Kommunikation*. Genau genommen lässt sich jede Hauptkategorie mit den anderen verbinden. Um die Relationen in ihrer Tiefe und Bedeutung und auch in ihren Details besser zu verstehen, sind sie daher in dieser Arbeit zügig auf der Ebene der Subkategorien miteinander betrachtet worden. Orientiert an Kuckartz werden mit diesem Vorgehen zwei Analyseformen miteinander verbunden: die Analyse der Zusammenhänge zwischen den Hauptkategorien und die Untersuchung von Relationen zwischen den Subkategorien. Einige Ergebnisse dieses Analyseschrittes werden im Unterkapitel 3.3.1. dargestellt.

Nach dem zweidimensionalen Verbinden von Kategorien ist nach mehrdimensionalen Relationen geschaut worden. In diesem Analyseschritt, den Kuckartz „Konfiguration von Kategorien untersuchen“[298] nennt, werden Verbindungslinien von drei oder mehr Kategorien, auch von Subkategorien, gezogen. Auch hier sind in der Durchführung zeitgleich Haupt- und Subkategorien untersucht worden, um direkt mehr Tiefe in der Analyse zu erlangen. Ebenfalls aufgrund der teilweisen mehrfachen Codierung derselben Textstellen, erschien die Verbindung dieser Schritte sinnvoll. Auf Ergebnisse dieses Analyseschritts wird in Unterkapitel 3.3.2. eingegangen.

Mit der mehrdimensionalen Analyse von Kategorien und Subkategorien ist die Auswertung des Materials abgeschlossen gewesen. Mithilfe explizierter Auszüge aus dem Material und der Analyse werden im Unterkapitel 3.3. für die Fragestellung wesentliche Forschungsergebnisse aufgezeigt.

298 Kuckartz, 2016, S. 120

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

3.3. Forschungsergebnisse

Die Forschungsergebnisse werden in zwei Schritten dargestellt, ohne weiter auf die zugrundeliegende Methode einzugehen. Zunächst werden aussagekräftige Relationen innerhalb der Hauptkategorien entwickelt und im zweiten Schritt weitere hinzugenommen, sodass mehrdimensionale Zusammenhänge der Inhalte verdeutlicht werden. Im Anschluss gibt es eine kurze Pointierung der Ergebnisse mit Blick auf die Fragestellung und schließlich Einschätzungen zu deren Belastbarkeit.

3.3.1. Ergebnisse entlang der Hauptkategorien inklusive der Zusammenhänge ihrer Subkategorien

Wie im Unterkapitel 3.2.2.5. bereits benannt, sind insgesamt sechs Hauptkategorien gebildet worden. Sie alle sind in Subkategorien ausdifferenziert worden. Der hier aufgegriffene Analyseschritt wertet bedeutende Inhalte der Hauptkategorien aus und trifft weitere interpretative Aussagen zu Relationen und Zusammenhängen innerhalb der Hauptkategorien auf Ebene der Subkategorien.[299] In allen sechs Hauptkategorien handelt es sich um thematische Kategorien, die deduktiv theoriegeleitet entwickelt worden sind. Die Codierung sämtlicher Interviewtextstellen hat keine zusätzlichen Kategorien hervorgebracht. Das zeigt, dass in keinem Interview offene Räume zum Erzählen dafür genutzt worden sind, neue Themen einzubringen, mit denen die Forscherin nicht gerechnet hat. In der Differenzierung der Hauptkategorien zu Subkategorien lassen sich jedoch interessante Details und auch Überraschungen finden.

Anhand der Definitionen der Subkategorien lassen sich bereits einige Befunde erkennen. Besondere Auffälligkeiten und Relationen werden hier herausgestellt. Die Reihenfolge der Darstellung der Ergebnisse entlang der Hauptkategorien ist bewusst gewählt und deutet inhaltliche Bezüge bereits an. Die Hauptkategorien werden in folgender Reihenfol-

299 Kuckartz, 2016, S. 118f.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

ge betrachtet: *Angst*, *Angstabbau*, *Hilfeerwartung*, *Vertrauen*, *Beziehung* und *Dialog/ Kommunikation*. Begonnen wird folglich mit der Hauptkategorie *Angst* und ihren Subkategorien.

Die Hauptkategorie *Angst* bringt zunächst hervor, dass sich die meisten genannten Ängste im Verhältnis zwischen der Interviewten und Fachkräften verorten lassen. Einige andere, nicht minder bedeutsame Ängste, beziehen sich auf die interviewte Person selbst oder ihr Verhältnis zum Kind bzw. den Kindern. Hervorzuheben ist, dass drei von vier Interviewten große Angst davor äußern, ihre Kinder bzw. ihr Kind vom Jugendamt weggenommen zu bekommen. Die vierte Person transportiert diese Ängste, indem sie von Bekannten berichtet, die davon betroffen seien. Damit einhergeht stets die Angst, nichts gegen diese Entscheidung der Fachkräfte tun zu können:

> „Also die Kinder gehören einfach zu den Eltern und man hat irgendwie Angst, dass das genommen wird, dass das irgendwie vom Staat oder von anderen ein also ja von anderen Ebenen einfach dieses Recht ausgehebelt wird und man dann so ein bisschen ohnmächtig ist dann ist zu spät. Dann kann man nichts mehr tun."[300]

Neben der Angst vor Verlust und Trennung sind hier Ohnmachtsempfindungen und Willkür bedeutend. Alle sind eng miteinander verbunden. Alle vier interviewten Personen beschreiben darüber hinaus Ängste vor der negativen Bewertung durch die Fachkräfte, deren Willkür oder Bestrafung der Interviewten für deren Verhalten bzw. Nichtverhalten. Auch wenn sie bei der jeweiligen Interviewten unterschiedlich gewichtet und ausgeprägt zu sein scheinen, empfinden alle vier eine diesbezügliche Ohnmacht den Fachkräften gegenüber. Durch die den Fachkräften von Jugendämtern unterstellte Entscheidungskompetenz über den Verbleib von Kindern im familiären Zusammenhang, wird insbesondere diesen Fachkräften eine große Macht zugesprochen. Eng verbunden ist damit die Angst, zu etwas gezwungen zu werden, was man selbst nicht will oder für die eigenen Kinder nicht will, als eine weitere Form der befürchteten Unterdrückung und Entmündigung.

300 Interview Nr. 1, Zeilen 73–77

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

> „aber man hat natürlich trotzdem die Angst, wenn ich nicht zum Beispiel, sagen wir mal, mit meiner Psychologin das Thema meine Vergangenheit auffächern, was ich nicht möchte. Meine Angst einfach ist, dass das Jugendamt irgendwann sagt ‚na okay, wenn Sie das nicht mitmachen, nehmen wir ihnen (Name des Sohnes) weg.' Diese Angst steckt noch bei mir drinne, ne?"[301]

Eine Unterscheidung zwischen den verschiedenen Rollen von Fachkräften und dazugehörigen Befugnissen wird von den Interviewten durchaus vorgenommen, sodass Fachkräfte freigemeinnütziger Träger oder anderer Stellen als weniger mächtig erlebt werden.

Gleichzeitig werden alle vier interviewten Mütter von der Angst begleitet, nicht genügend oder sogar keine Hilfe zu erhalten. Sie fürchten, von den Fachkräften enttäuscht und hängen gelassen zu werden. Dazu gehört die Angst bezüglich der familiären Situation, dass ohne die erhoffte Hilfe alles noch viel schlimmer werden könnte. Zwei Teilnehmende berichten von großen Anstrengungen ihrerseits, überhaupt Hilfe zu bekommen. Diese ambivalent in Bezug stehenden Angst-Eigenschaften scheinen sich in ihrer Bedeutung für die jeweiligen Interviewten in etwa die Waage zu halten. Es scheint so, als schwankten die Interviewteilnehmenden insbesondere zu Beginn des Hilfeprozesses zwischen der Angst vor der Macht der Fachkräfte einerseits und der Angst, keine Hilfe zu bekommen andererseits.

Andere Ängste beziehen sich nicht oder nicht direkt auf das Verhältnis der Interviewten zu den Fachkräften. So beispielsweise die Angst vor eigenen Fehlern, die schlimme Konsequenzen nicht nur im Sinne der Bestrafung haben, sondern auch den eigenen Kindern Schaden zufügen könnten. Oft wird sie zusammen mit der Angst genannt, mit der eigenen Schuld konfrontiert zu werden bzw. dem Gefühl, diese Schuld bereits zu empfinden. Eine Mutter sagt dazu:

> „Deswegen hab ich auch das alles gar nicht mehr erzählt, erstmal glaubt es, glaub ich, dann keiner mehr und zweitens ist das dann wie gesagt, ja, macht man sich halt selber auch genug Vorwürfe und

301 Interview Nr. 4, Zeilen 43–49

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

> hat dann irgendwie Angst, dass das irgendwie auch Konsequenzen hat. Ja also ich glaube deswegen erzählt man auch nicht viel so, weil man selber weiß, dass man ja auch Mist gebaut hat und ein Teil irgendwie auch man selber Schuld hat, ne? Wie die ganzen Sachen, ja."[302]

Es wird deutlich, dass alle vier Interviewteilnehmenden sich sehr bewusst über eigene Anteile an der Situation sind. Sie empfinden dies als Bürde, die auf ihnen lastet, die gleichzeitig Scham in ihnen auslöst. Es wird jedoch mehr von Mut berichtet, der geholfen hat, trotz der Ängste Kontakt aufzunehmen oder über Schwieriges zu sprechen, weshalb die Subkategorie „Elternmut" erfunden worden ist. Teilweise ist auch der Versuch unternommen worden, sich in die Perspektive der Fachkräfte hineinzuversetzen und sich vorzustellen, welche Ängste dort wirksam sein könnten. Dabei ist überwiegend Verständnis für die schwierige und möglicherweise auch beängstigende Situation von Fachkräften des Jugendamtes aufgebracht worden. Es wurde von drei Interviewten anerkannt, dass Fachkräfte es beängstigend finden könnten, Entscheidungen zum Verbleib von Kindern treffen zu müssen, ohne die Gewissheit zu haben, ob diese Entscheidung richtig ist. Lediglich im zweiten Interview äußert die Mutter keinerlei Verständnis und auch kaum Interesse an Ängsten von Fachkräften.

Die im Folgenden zitierte Textpassage zeigt die Komplexität der zusammenwirkenden Ängste besonders deutlich:

> „Aber man versucht halt, wie soll ich sagen, man hat halt Angst. Man hat, man geht da mit Angst hin, man wird falsch eingeschätzt, falsch beurteilt. Ja das ist halt eine große Macht, die man da so, der man da so gegenübersteht. Man weiß eigentlich gar nicht, wie groß die Macht ist."[303]

Die Analyse der Hauptkategorie *Angstabbau* liefert Hinweise dazu, was die Interviewten als hilfreich empfinden, um Ängste abzubauen. Dabei

302 Interview Nr. 1, Zeilen 470–475
303 Interview Nr. 1, Zeile 82–85

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

greifen sie sowohl auf eigene Erfahrungen zurück als auch auf Gedankenspiele dazu, was sie sich als hilfreich vorstellen können. Die Subkategorien „Transparenz", „Sicherheit durch Zusagen schaffen" und „aktive Aufklärung" lassen deutlich eine offene und offensiv beruhigende Kommunikation als eine wesentliche Dimension in Erscheinung treten. Transparenz darüber herzustellen, was die nächsten Schritte sind, die Einschätzungen sowie die Hilfeintention der Fachkräfte, wird als sehr beruhigend und förderlich für den Abbau von Ängsten empfunden. Insbesondere ist die Betonung hilfreich, dass die Fachkräfte die Kinder nicht wegnehmen, die Eltern bestrafen, zwingen oder sonst wie schwere Konsequenzen ziehen wollen. Damit einhergeht der Wunsch nach unaufgeforderter Aufklärung über die jeweiligen Rechte der Eltern und der Fachkräfte, die Aufschluss über tatsächliche Machtverhältnisse geben sollen. Die beruhigende Wirkung von Machtangleichungen zeigen auch die Subkategorien „Fachkräfte und Eltern auf Augenhöhe verbinden" und „Eltern wertschätzen und anerkennen". In diesen beiden Subkategorien wird sehr deutlich, wie stark die Aufwertung der sich als ohnmächtig empfindenden Eltern angstabbauend wirken kann. Es scheint fast so zu sein, dass das Gefühl, sich auf Augenhöhe zu treffen und in der eigenen Leistung als Mutter anerkannt und gleichsam als Partnerin der Fachkräfte betrachtet zu werden, bereits Ängste nehmen kann. Allerdings wird gleichzeitig von allen vier Interviewten berichtet, dass eine Restangst wohl den gesamten Hilfeprozess lang bestehen bleiben werde. Trotzdem können im Prozess positive Effekte entstehen, wie drei von vier Müttern beschrieben haben. Sie haben mit der Zeit und den dabei gesammelten Erfahrungen, dass ihnen oder ihrer Familie nichts Schlimmes passiert, Ängste abbauen können:

> „Also ich hab aus der ganzen Situation einfach nur gelernt, es ist alles nicht so schlimm, wie es gesagt wird. Man kann mit den Leuten reden, die können einem auch weiterhelfen. Aber also ich, ich hatte mehr Angst als, die Ängste haben sich abgebaut im Laufe der Zeit also schon. Aber puh. Ja vielleicht ist da das Mittel der Wahl, dass man irgendwie versucht einfach miteinander in Kontakt zu treten

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

und dass man dann durch die Erfahrung lernt, es passieren gar nicht so schlimme Dinge sag ich mal."[304]

Insofern spielt der Faktor Zeit für den Angstabbau, wenn er mehrere positive Erfahrungen mit sich bringt. Als ebenfalls sehr hilfreich wird benannt, den Kontakt über vertraute Personen zu gestalten, die helfen, eine Brücke ins Hilfesystem zu bauen. Die persönliche Verbindung mit bekannten Personen aus dem privaten oder auch dem professionellen Kontext wird als angstmildernd beschrieben, da diese einen Vertrauensvorschuss ermöglichen und das Gefühl geben, nicht allein zu sein in der schwierigen Situation der Kontaktaufnahme. Hier lassen sich erste Verbindungen zu den Hauptkategorien *Beziehung* und *Vertrauen* erkennen, auf die an späterer Stelle eingegangen wird. Zunächst eine Auswertung der Hauptkategorie *Hilfeerwartungen*, da diese Dimension gerade zu Beginn eines Kontaktes bedeutsam zu sein scheint.

Die in den Interviews formulierten Erwartungen an Fachkräfte generell ähneln sich auffallend stark zwischen den Interviewten. Darüber hinaus fällt auf, dass die Erwartungen zwar nicht besonders hoch gegriffen scheinen, aber doch in ihrer Kombination herausfordernd für Fachkräfte sein können. Im Grunde erwarten alle vier Interviewten, dass Fachkräfte stark und kompetent sind, was unter anderem bedeutet, zu jeder Zeit die Situation und die Hilfebedarfe gut einschätzen und Wege aus der schwierigen Situation aufzeigen zu können. Das bedeutet auch, mit genügend Fachkompetenz und Ressourcen ausgestattet zu sein und nicht zu oberflächlich zu bleiben, wenn es um die Wahrnehmung der familiären Unterstützungsbedarfe geht. Diese Erwartung wird stärker formuliert im Zusammenhang mit dem eigenen Empfinden, schwach, am Ende und kraftlos zu sein. Dieser Zusammenhang besteht in allen vier Interviews direkt und proportional. Je kraftloser sich die Mutter gefühlt hat, umso größer ist die Erwartung an eine starke Fachkraft gewesen, die eine Retter:innenrolle zugeteilt bekommt. Zu der erwarteten Kompetenz gehört für alle vier Teilnehmenden dazu, dass Fachkräfte in Fällen von Kindeswohlgefährdung die Schutzbedürf-

304 Interview Nr. 1, Zeilen 147–153

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

nisse der Kinder durchsetzen sollen, auch gegen den Willen der Eltern. Dabei wird in diesen Aussagen eher auf andere Familien verwiesen und nicht auf die eigenen Kinder. Für sie selbst erwarten alle vier Interviewten, dass ihnen die Fachkräfte empathisch und verbindlich zur Seite stehen und mit ihnen eine Hilfepartnerschaft bilden. Verbindlichkeit bedeutet in diesem Zusammenhang durchaus auch, an den Eltern und der Familie „dran zu bleiben", sich nicht so leicht abschütteln und täuschen zu lassen. Eine Mutter beschreibt, wie eine befreundete Familie den Kontakt der Fachkräfte zu den Kindern unterläuft und meint dazu, sie wäre bei ihren Familienhelfer:innen damit nicht durchgekommen:

> „das wäre auch nicht so gewesen. Die? Nee. Keine Chance, dass ich (lacht) damit durchgekommen wäre, über Monate hinweg irgendwie die Kinder nicht zu präsentieren und irgendwie, dass es keine Gespräche gibt mit dem Amt, bei Kindern die schon sprechen können."[305]

Fachkräfte sollen verlässlich sein und prompt auf Hilfebedürfnisse von Eltern reagieren, sie auffangen und dann konsequent stützend und stärkend begleiten, ergeben diese Auswertungen. Dabei ist es insbesondere der Person im zweiten Interview wichtig, dass die ganze Familie gesehen wird und Unterstützung bekommt:

> „Ich glaube, wenn jemand dort anruft und den kleinsten Hilfeschrei ruft, dann muss man demjenigen irgendwas anbieten. Und man darf sich, sicherlich muss man sich um die Kinder kümmern, aber man muss sich auch um die Eltern kümmern."[306]

Auch wenn die anderen drei Interviewten diese Sicht ebenfalls durchscheinen lassen, betont die zweite Interviewte sie sehr. Sie ist gleichzeitig die einzige, die in ihren Hilfeerwartungen fast ausschließlich Enttäuschung erfahren hat bzw. diese sehr stark hervorhebt. Daraus scheint sich ihre hohe Erwartung an kompetente und souveräne Fachkräfte zu speisen. Für sie scheint völlig unerheblich zu sein, ob Fach-

305 Interview Nr. 3, Zeile 662–665
306 Interview Nr. 2, Zeile 294–296

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

kräfte auch mal schwache Momente haben. Sie möchte das weder wissen noch sonst zur Kenntnis nehmen müssen und begründet dies mit ihren Erwartungen und der eigenen Bedürftigkeit. Die anderen drei Interviewteilnehmenden haben sich etwas besser darauf einlassen können, dass Fachkräfte trotz aller Erwartungen an ihre Professionalität auch mal Fehler machen können oder Gefühle wie Ängste haben. Aussagen, die in diese Richtung gehen, wirken jedoch eher wie bewusst getroffene Zugeständnisse als tatsächliche implizite oder explizite Erwartungen an die Fachkräfte.

> „Das sind ja auch Menschen. Die dürfen auch Gefühle haben und zeigen. Ich mein, ich find, ich find das gut, wenn man so Ge, sag ich mal Gefühle da zeigt, weil ich mein, ich hab immer früher gesagt, die haben das alles aus einem Buch, was sie mir da erzählen und ich finde schon, dass da Gefühle zugehören und dass man da drüber sprechen kann. Also ich finde sogar, das ist ganz wichtig.“[307]

Jedenfalls ändert dies nichts an der grundsätzlichen Erwartung der kompetenten Hilfestellung durch die Fachkräfte, die sich durch alle vier Interviews zieht. Die subkategorische Eigenschaft der Enttäuschungen zeigt, wie diese entstehen, weil sich eine Hilfesuchende nicht gesehen oder nicht verstanden gefühlt hat und folgerichtig keine der erwarteten Unterstützungen erfahren hat. Enttäuschte Erwartungen geben in jeder dazu getätigten Aussage direkte Verbindungen zum Abbruch der Kooperation oder zumindest zu heftigem Widerstand als Reaktion an. Im ersten Interview ist es ein Kind, das sich nach der Enttäuschung langfristig wütend verweigert, weiter zu kooperieren und im zweiten Interview ist es die Interviewte selbst, die nach mehreren enttäuschenden Anläufen beschließt, keine weiteren Versuche zu unternehmen, um Hilfen zu bekommen. Dieser Zusammenhang führt die Analyse zunächst zur Hauptkategorie *Vertrauen,* bevor sie sich der *Beziehung* zuwendet.

Die Hauptkategorie *Vertrauen* umfasst einerseits Eigenschaften und Subkategorien zum eigenen Erleben der Interviewten hinsichtlich ver-

307 Interview Nr. 4, Zeilen 215–219

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

schiedener Aspekte dieser Dimension und andererseits konkrete Ideen, was Fachkräfte tun können, um Vertrauen zu stärken. Im Erleben findet sich ein unterschiedlich starkes, jedoch bei allen Teilnehmenden sichtbares, Misstrauen den Fachkräften gegenüber wieder. Es bezieht sich darauf, dass die Fachkräfte möglicherweise nur eine wohlwollende Fassade zeigen. Dazu kommen Gedanken, was sich Fachkräfte untereinander über sie sagen oder heimlich notieren könnten, wovon die Eltern nichts wissen und was für sie negativ besetzt ist. Dieses Misstrauen wurde von drei Interviewten beschrieben. Interviewteilnehmende Nummer 1, 2 und 3 beziehen Misstrauen auch auf die Erfahrung, dass ihnen Misstrauen entgegengebracht worden ist bzw. sie sich nicht sicher waren, ob sie ihr Anliegen glaubhaft machen könnten, ohne dass es als Bumerang zu ihnen zurückkommt. Somit hat Misstrauen in seinen hier formulierten Eigenschaften einen wechselseitigen Bezug zwischen Eltern und Fachkräften. Insbesondere gilt das dort, wo die erste Person ihr Mistrauen den Fachkräften gegenüber nicht offen machen wollte, weil sie der Reaktion misstraute. Die gleiche Gegenseitigkeit gilt für die Subkategorie „Zutrauen". Drei von vier Interviewteilnehmenden bringen Aussagen zur Subkategorie „Zutrauen" ins Interview ein. Die Eigenschaften bewegen sich dabei einerseits um ein Zutrauen in Richtung der Fachkräfte und andererseits in Richtung der Eltern selbst. Sie erzählen davon, dass sie sich und den Fachkräften ein wenig die eigene Situation zutrauen und zumuten müssen, um überhaupt miteinander in einen Hilfeprozess zu kommen. Gleichzeitig wünschen sich alle vier, dass ihnen Zutrauen entgegengebracht wird, beispielsweise auch schwierige Themen offen anzusprechen oder Krisen zu überwinden. Interviewte Nummer 2 bringt neben Aussagen, die mit „Misstrauen" codiert worden sind als einzige Person mehrere Aussagen ein, die mit „Enttäuschtes Vertrauen" codiert worden sind. Dahinter verbergen sich Eigenschaften, die zeigen, dass sie mehrfach enttäuscht wurde, da die Fachkräfte entweder gar nicht halfen oder aufgrund von oberflächlicher Bearbeitung unpassende Angebote gemacht haben oder nicht offen über Problematiken mit dem Kind gesprochen haben.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Alle vier Interviewten äußern mehrere Ideen oder Erfahrungen, die helfen, Vertrauen aufzubauen und geben teilweise Tipps. Es hat sich herausgestellt, dass alle Vier es als vertrauensbildend ansehen, wenn auf ihr Hilfeanliegen eine prompte und ernstgemeint tragfähige Hilfe angeboten wird. Dazu gehört auch, die Eltern sowie die Kinder mit ihren Bedarfen gut wahrzunehmen, sich empathisch zu zeigen, Schutzbedarfe auch von Eltern gelten zu lassen und ihnen eine positive Resonanz für ihre bisherigen Leistungen als Eltern zu geben. In Interview Nummer 2 wird dazu gesagt:

> „Ich glaub, dass sie besser Vertrauen schaffen können, indem sie einfach, indem die Leute da sind und indem sie einfach mal versuchen, sich in deren Situation einzufühlen. Das würde mehr bringen."[308]

Vertrauensfördernd wirkt sich nach Aussage einer Mutter auch aus, wenn die Fachkräfte von sich aus die Eltern für deren Fehlverhalten entschuldigen und betonen, dass sie sie nicht bestrafen, sondern nun gemeinsam mit ihnen nach vorne schauen wollen. Auch das Erscheinungsbild der Fachkräfte ist bedeutend und kann auf dessen Aussagekraft in Bezug auf Respekt der Eltern und Anerkennung der schwierigen Situation, in der sie sich selbst sehen, in den Blick genommen werden. Dieser Aspekt wurde von Interviewpartnerin Nummer 3 benannt. Teil der konkreten Hinweise und gleichzeitig einer eigenen Subkategorie zugeordnet, ist der Aspekt der Aufklärung. Aufklärung über Rechte, Einschätzungen und Vorhaben durch die Fachkräfte können nach Aussagen aller vier Interviewten eine vertrauensbildende Wirkung haben.

Die Subkategorien der Hauptkategorie *Beziehung* bilden im Grunde verschiedene Phasen von Kooperationsbeziehungen ab. Mit insgesamt 96 Aussagen, die hier codiert worden sind, ist sie die mit Abstand umfangreichste Hauptkategorie. Die Subkategorie „Beziehungsbeginn" bezieht sich auf Aussagen, die den Beginn einer gelingenden Beziehung beschreiben. Sie steht in Abgrenzung zur Subkategorie „Keine

308 Interview Nr. 2, Zeilen 326–328

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Beziehung", in der Momente zusammengefasst werden, in denen eine Kontaktaufnahme entweder nicht versucht worden ist, aus unterschiedlichen Gründen nicht zu einer tragfähigen Kooperationsbeziehung geführt haben oder bestehende Beziehungen, die abgebrochen worden sind. Die hier summierten Eigenschaften zeigen auf, dass Beziehungen dann nicht zustande gekommen oder abgebrochen worden sind, wenn sich die Interviewten nicht verstanden oder nicht gesehen gefühlt haben in ihrem Hilfeanliegen oder enttäuscht worden sind. Dies ist immerhin in 15 von 96 Aussagen der Fall. Die Subkategorie „Beziehungsbeginn" zeigt auf, dass in allen vier Fällen jeweils Beziehungen zu unterschiedlichen Fachkräften angefangen worden sind. Oft geschah dies aufgrund der mutigen Überwindung der Interviewten, in einem Fall durch brückenbauende Empfehlungen (Interview 2) und in einem weiteren durch die direkte unterstützende Begleitung durch eine vertraute Person (Interview 3). Die zwei anderen Interviewten nahmen mehr oder weniger notgedrungen den Kontakt auf. Interviewerin Nummer 1, da sie sich und die Kinder aufgrund eines Trennungskonfliktes in Not sah und Interviewte Nr. 4, da sie eine beim Jugendamt gemeldete Kindeswohlgefährdung widerlegen wollte. Diese Erzählung hat darüber hinaus zu der Subkategorie „Kooperation ohne Beziehung geführt", da sie belegt, dass die Mutter sich zwar schnell auf die Kooperation eingelassen hat, die jedoch lange nicht zu einer vertrauensvollen Verbindung zu jemandem aus dem Hilfesystem geführt hat. Die Eigenschaften dieser Subkategorie zeigen zudem, dass einige Beziehungen später scheiterten, wobei die Gründe sich sehr mit denen in der Subkategorie „Kein Kontakt" überschneiden. Interviewte Nummer 2 und 3 haben zu Beginn regelrecht um den Kontakt und die erhoffte Beziehung kämpfen müssen. Dazu ein Auszug aus Interview Nummer 2, wo beschrieben wird, was die Interviewte zu einer Fachkraft im Jugendamt am Telefon sagt, nachdem sie die zugesagte Unterstützung nicht erhalten hat und sich mutig vorgewagt hatte:

> „es kann nicht wahr sein! Ich möchte mit der Chefin sprechen. Es kann nicht sein, dass man mich so im Regen stehen lässt und wenn man mich anruft und sagt, es tut uns leid, Frau (Name). Wir

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

> können für Sie nichts tun. Das ist in Ordnung, aber mich einfach im Regen stehen zu lassen, nachdem ich zweimal meine komplette Geschichte erzählt hab, das find ich das geht nicht."[309]

Im Laufe der Interviews lassen sich Aspekte identifizieren, die auf „Gefährdungen von Beziehungen" als relevanter Subkategorie hinweisen. Demnach ist eine Kooperationsbeziehung ins Wanken geraten, da die Mutter sich durch die Fachkraft kontrolliert fühlte. Ein weiterer Gefährdungsmoment ist darin zu erkennen, dass sich dieselbe Mutter im Statusvergleich zwischen sich und den Fachkräften als minderwertig oder abgehängt empfunden zu haben schien. Dies können laut Interviewpartnerin Nummer 3 Gründe sein, sich nicht oder nur skeptisch auf eine Arbeitsbeziehung zu Fachkräften einzulassen. Auch in diesem Aspekt lässt sich erkennen, dass ein Gefälle zwischen den Kooperationspartner:innen hinderlich ist für eine tragfähige Beziehungsgestaltung. Interview Nummer 1 lässt sich derart ergänzen, dass auch das Gefühl der Abhängigkeit von der Willkür der Fachkraft und ihrem Wohlwollen sowie die Angst vor Zwang eine Gefährdung für eine Beziehung sein können. Unter den Gefährdungen lassen sich somit vor allem Aspekte finden, die auf ein asymmetrisches Machtverhältnis deuten. Als tragfähig wird eine Kooperationsbeziehung dann betrachtet, wenn sie eine Gegenseitigkeit aufweist und von verbindlicher Wertschätzung, Empathie und Anerkennung getragen ist. Mit ihren 54 von 96 Aussagen macht diese Subkategorie mehr als die Hälfte der Aussagen aus. Alle vier Interviewten tragen eine Menge zusammen zu der Frage, was die Beziehungen zwischen ihnen und Fachkräften stärkt. In drei von vier Fällen ist es mit der Zeit zu einem tragfähigen Bündnis gekommen, da gute Erfahrungen miteinander gesammelt werden konnten und Vertrauen wachsen konnte. Diese drei Interviewten empfinden auch durch eine offene Kommunikation von Schwierigkeiten, Sorgen und Ängsten der Fachkräfte als eine Wertschätzung, weil sie dies als gegenseitiges Ernstnehmen und Vertrauen empfinden. Interviewte Nummer 2 legt nach eigener Aussage ebenfalls Wert auf Offenheit, kann jedoch nur

309 Interview Nr. 2, Zeilen 147–151

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

minimal auf in diesem Sinne positive Erfahrungen mit Fachkräften zurückgreifen. Bei diesem Aspekt ist auffallend, dass er eng verknüpft wird mit dem Grad der Beziehung. So wird im dritten und im vierten Interview deutlich unterschieden zwischen einer engeren Beziehung zur Fachkraft eines freien Trägers einerseits und der eher oberflächlichen Beziehung zur Fachkraft des öffentlichen Kinder- und Jugendhilfeträgers. Zunächst folgt ein Auszug aus Interview Nummer 3. Es handelt sich dabei um die Antwort auf die Frage, wie es wäre, wenn im Unterschied zum Jugendamt die Fachkräfte der Sozialpädagogischen Familienhilfe ihrerseits Ängste äußern würden:

> „Anders. Das wär emotional anders, glaub ich, um, um, im ersten Gedanken. Da würd' ich sagen, das, das wär anders. Die wäre dann ja zu dem Zeitpunkt, wo sie das äußert, ja schon hier weiter integriert. Das ist ja nicht, wir treffen uns im Büro wie beim Fallmanager und wir sitzen hier mit einem Schreibtisch zwischen uns und hier sowieso mit so einem Blutdruck von 180 in das Gebäude rein. Das ist ja ganz anders. Das ist ja viel zwischenmenschlicher, also die würd' ich auch ernst, also was heißt ernst nehmen, das andere auch, aber das andere würde mir eher Sorge machen dabei. ‚Eh?' (überrascht) Ja, so ‚du bist hier jetzt der Puffer'."[310]

Dieser deutliche Bezug zu unterschiedlichen Näheverhältnissen zeigt sich auch an anderen Stellen häufig. Dazu zunächst ein weiteres Zitat. Es zeigt, wie die Person des vierten Interviews die Beziehung zu ihrer SPFH-Fachkraft mittlerweile sieht:

> „Und bei ihr war das so, ja das ist die, die Tipps und Rats, die nehm' ich gerne an und ich fühl mich dabei wohl. Als ob ich sie ewig schon kenne, das ist, ja. Also ich weiß, sie ist meine Familienhilfe, aber es ist schon ja, für mich so freundschaftlich schon so, ja."[311]

310 Interview Nr. 3, Zeilen 519–526
311 Interview Nr. 4, Zeilen 144–145

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

Diese Person beschreibt ihr Verhältnis zum Case Management (CM) des Jugendamtes als quasi nicht existent:

> „Wenn man da die denn mal erreicht (kichert). Ja viel mit dem Jugendamt hab ich eigentlich gar nicht zu tun, außer wir treffen uns mal mit denen oder die Berichte werden geschrieben. Eigentlich hab ich mit der Frau L. (Case Manager:in Jugendamt, kurz CM) ja gar nicht soweit zu tun. Außer eben, dass sie sagt ja das und das möchte sie gern, dass es erledigt wird."[312]

Folgt man weiteren Aussagen der Interviews, wird die Verbundenheit zu Fachkräften auch dadurch gestärkt, dass eine persönliche Ebene entwickelt wird, auf deren Grundlage man gemeinsam „bei der Stange bleibt" und auch Täler und Krisen durchwandern kann. Dafür ist besonders wichtig, dass sich die Eltern auf Augenhöhe erleben und die Fachkräfte an ihrer Seite und nicht als Gegenüber. Zur Veranschaulichung folgen zwei weitere Zitate:

> „Ach Frau E. (SPFH) ist schon ein Sternchen. Vor ihr hatte ich ja, also nicht vor ihr, aber, weil sie ja jünger ist, als Frau A. (SPFH). Ich dacht' so ‚oh, da wollen wir mal kucken', ne? Aber die hat mich auf einer psychologischen Ebene so oft abgeholt, mein lieber Scholly, also das hat die mit mir, ich weiß nicht, wie andere sich drauf einlassen, hatte die es mal richtig drauf so, wo ich dann gedacht hab, so jetzt kommt ein schwarzes Loch und nö kommt nicht (lacht), so."[313]

Das zweite Zitat ist aus Interview Nummer 1:

> „weil das ist schon so ein bisschen, wenn man da reingeht, ist dieses Gespräch schon so ein bisschen, jeder hat das Kindeswohl im Kopf, die Eltern und der Jugendamtsmitarbeiter auch. Für jeden sieht es vielleicht anders aus und dann ist es ‚du gegen mich' und nicht ‚wir zusammen kucken mal, was da vielleicht am besten wäre und wir kucken mal zusammen drauf, wie es dem Kind geht', sondern ‚ich

312 Interview Nr. 4, Zeilen 78–81
313 Interview Nr. 3, Zeilen 592–597

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

weiß es besser‘ (lacht). Das ist dann so ein bisschen gegeneinander arbeiten, ne?“[314]

Auffallend ist, dass zu Beginn des Hilfeprozesses eher Wert darauf gelegt wird, dass die Fachkräfte prompt stark und versorgend auftreten und sich um die Eltern kümmern, während der Fokus zu einem späteren Zeitpunkt zu mehr Gegenseitigkeit als Anspruch wechselt. Man könnte auch sagen, dass mit der Zeit, wenn eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung geknüpft und gehalten werden konnte, immer mehr an Gegenseitigkeit entsteht und von Seiten der Eltern eingefordert wird, bis hin dazu, dass Intimität, schwierige Themen, Sorgen, Ängste und Grenzen der Hilfe als Themen möglich sein sollen. Dadurch wird scheinbar auch ein Vertrauen sichtbar bzw. ein Zutrauen den Eltern gegenüber, dass die Beziehung wiederum stärken kann. In Interview Nummer 2 lässt sich dies in umgekehrter Weise erkennen, da keine Beziehung zu Fachkräften entstehen konnte, weil der Mutter direkt zu Beginn kein Vertrauen entgegengebracht worden ist. Diese Erkenntnis schlägt die Brücke zur sechsten und letzten Hauptkategorie *Dialog/ Kommunikation*.

Diese Hauptkategorie umfasst insgesamt alle Aussagen, die sich konkret damit beschäftigen, was besprochen werden kann, was verheimlicht wird sowie welche Konsequenzen bestimmte Kommunikationsformen und -inhalte haben können und wie sie sich ggf. unterscheiden. Insbesondere sind dabei Aussagen interessant, die thematisieren, inwieweit Ängste kommunizierbar sind. In der Analyse ist zu erkennen, dass insgesamt 11 Subkategorien definiert worden sind. Manche dieser Subkategorien stellen direkte Bezüge zu anderen Haupt- bzw. deren Subkategorien her, auf die erst in folgenden Unterkapiteln genauer eingegangen wird. Viele Aussagen führen zu der Subkategorie „Elternmut“, die sehr deutlich macht, dass die hier interviewten Mütter allen Mut haben aufbringen müssen, um überhaupt ihre Anliegen zu kommunizieren. Teilweise haben sie dabei mehrfach über ihren Schatten springen und für sie unangenehme und beschämende Dinge erzählen

314 Interview Nr. 1, Zeilen 314–319

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

müssen. Dies betrifft insbesondere die zweite interviewte Person und die dritte. Bei der Mutter aus dem ersten Interview kehrt sich dieser Aspekt dahingehend um, dass sie einige Dinge lieber verheimlicht hat, da ihr der Mut fehlte. Über etwas zu sprechen, kann diesen Auswertungen nach negative Konsequenzen für das Empfinden der Erzählenden haben. Die Subkategorie „keine Kommunikation" spiegelt dies ebenfalls wider. Sie bezieht sich unter anderem auf Dinge, die nicht kommuniziert wurden. Beispielsweise wird aufgeführt, dass Fachkräfte bestimmte Themen auslassen oder ihr Handeln nicht begründen, aber auch Eltern sich nicht trauen, bestimmte Themen anzusprechen. Dies bezieht sich überwiegend auf Themen, bei denen die Eltern schlimme Konsequenzen befürchten oder einschätzen, es werde ihnen nicht geglaubt oder, die schambesetzt sind. In diesem Zusammenhang erhält das Schweigen eine Schutzfunktion, was sowohl Fachkräfte als auch Eltern zu nutzen scheinen. Die Subkategorie „keine Kommunikation" umfasst jedoch auch Aussagen dazu, dass Eltern die Ängste der Fachkräfte nicht hören wollen. Diese Aussagen stehen alle in Verbindung damit, dass es sich entweder um einen Erstkontakt handelt oder die Eltern aufgrund eigener Hilfebedürftigkeit nicht mit den Ängsten der Fachkräfte konfrontiert werden wollen. Die damit in Relation stehende Subkategorie „kommunizierte Angst ohne Hilfsangebot" vereint Aussagen dazu, was in den Eltern ausgelöst würde, wenn sie von den Fachkräften mitgeteilt bekämen, dass diese Angst hätten, die Kinder nicht schützen oder der Familie nicht helfen zu können, ohne gleichzeitig ein Angebot zu unterbreiten. Auffallend ist, dass jede der interviewten Mütter beschreibt, dass das zu großer Angst oder mindestens starker Unsicherheit führen würde. Damit wird in drei von vier Fällen unmittelbar die Angst ausgelöst, im nächsten Moment die Kinder zu verlieren. Die Mutter im Interview Nummer 2 stellt diesen Zusammenhang als einzige nicht her, sondern betont eher ihre Erwartung, Fachkräften zu begegnen, die ihr helfen und nicht, die ihr von ihren eigenen Ängsten erzählen. Daher findet sich auch in dieser Hauptkategorie die Subkategorie „die Fachkraft soll stark und hilfreich sein" wieder. Zu der starken Wirkungskraft der einfachen Mitteilung von Ängsten der Fach-

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

kräfte für die drei anderen Interviewten, soll ein Beispiel herangezogen werden:

> „Das ist, also klar, wenn die nur ihre Ängste äußern ohne Konsequenzen, dann wär das ganz schlimm. Also wirklich richtig richtig ganz schlimm, weil man dann einfach nur noch Angst hat."[315]

Wird die Angst von Fachkräfteseite hingegen direkt mit einem solidarischen Angebot der Hilfe verknüpft kommuniziert, ist die Wirkung eine ganz andere, wie eindeutig belegt werden konnte. Auch hier ist die zweite interviewte Mutter die einzige, die diese Sichtweise nicht zu teilen scheint. Die drei anderen Interviewten äußern in verschiedenen Facetten, dass sofort ein Unterschied entstünde. Durch die Verknüpfung mit einem Angebot sowohl weiterer Hilfen als auch der Aufrechterhaltung der Hilfebeziehung, wird es aus ihrer Sicht möglich, sich zu öffnen und auf einen Dialog einzulassen. Somit würde zum einen möglich, gemeinsam über das Befinden der Kinder und zum anderen über notwendige Hilfen besser nachzudenken und zu sprechen. Zudem würde sich der Druck für die Mütter spürbar verringern, wie folgendes Zitat zeigt:

> „Ja also das würde auf jeden Fall, ich sag mal das würde viel Druck rausnehmen, glaub ich, weil wenn ich mir das jetzt so vorstelle, dass jemand mir sagt irgendwie, ja also, sag ich mal, in dem Sinne über seine Gefühle spricht, dann würde ich wahrscheinlich denken ‚wow okay. Dem geht's nicht, dem geht's irgendwie nicht anders,' ne? So. Ja das wäre schon, das wäre so ein, ja das stimmt. Dann würde man mehr auf der gleichen Seite stehen, ne?"[316]

Oder wie eine weitere Interviewte sagt:

> „Ja, wenn die das so ein bisschen konkretisieren, ist das ja anders. Also, wenn ich nur hör die Angst, dann ist das wie so ein Schwamm (macht aufsaugendes Geräusch) und nu? So (lacht) aber wenn da jemand sagt ‚okay, ich mach mir da Sorgen um Sie und Ihre Kinder'

315 Interview Nr. 1, Zeilen 281–283
316 Interview Nr. 1, Zeilen 309–313

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

> und dann würde er oder sie ja damit zeigen, dass sie weiter auf dem Weg bleibt so und nicht dieses, wenn ich da nur stehe und sag ‚ich hab Angst', dann macht mir das ja noch mehr Druck auf meinen Schultern, die sowieso schon nicht mehr tragen können dann und wenn die dann sagen so ‚können wir nicht mal was anderes ausprobieren? Familienhilfe haben Sie schon, aber vielleicht ist für Ihren Sohn oder Ihre Tochter das noch gut' also, dass man dann halt, das wäre ja wie nett formuliert und dass man da gemeinsam bei der Stange bleibt, weiß ich nicht. Also das wär dann bestimmt besser, wenn man indem Zusammenhang ‚wir haben auch Angst' gleich Vorschläge mit einbaut."[317]

Diese Form der Kommunikation hat so positive Wirkungen wie die des Dialogs. Die Betonung, gemeinsam weiter zu gehen, hat auf die hier Interviewten eine beruhigende Wirkung, die sie mit den Fachkräften verbindet und ihnen hilft, gemeinsam auf die Situation und mögliche Lösungswege zu schauen. Ein Grund dafür scheint die Aufwertung der Eltern zu sein, die dadurch passiert, dass ihnen respektvoll begegnet wird und sie als Verhandlungspartnerinnen angesehen werden. Alles, was den in dieser Studie interviewten Müttern an Wertschätzung und Anerkennung kommuniziert wird, was ihnen ihre Rechte zuerkennt und sie zu mündigen Partnerinnen macht, lässt sie sich öffnen für die gemeinsame Einschätzung der Lage und die Abwägung weiterer Hilfebedarfe. Dazu sagt die Mutter aus Interview 1 beispielsweise noch:

> „Also dann, dann wär vielleicht eine Verbindung mit, wie könnte da eine Lösung aussehen so. Das, ja das wär auch schlimm. Das wäre auch einfach ganz schlimm, weil man dann wüsste, man, irgendwie würde man schon anfangen, zu überlegen ‚wie ist es vielleicht wirklich gerade besser für die Kinder?' Oder, ne? ‚Wie lang, wie lang würde sowas dauern?' oder, keine Ahnung. Ja dann wüsste man so ein bisschen mehr Bescheid."[318]

317 Interview Nr. 3, Zeilen 367–378
318 Interview Nr. 1, Zeilen 289–294

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

An dieser Stelle des Interviews kann man deutlich die Ambivalenz erkennen und eine leichte Öffnung hin zu der Option, dass vielleicht sogar eine Fremdunterbringung der Kinder denkbar würde, wenn die Kommunikation entsprechend gestaltet wäre. Ein weiterer Aspekt dieser Form der Begegnung scheint die Menschlichkeit zu sein. Sie wird getragen von Gefühlen insbesondere dem, Gefühle zu teilen, sich wohlzufühlen in der Begegnung, sich verstanden zu fühlen und auch die Fachkraft als Menschen sehen zu können. Dazu passen auch die Subkategorien „Eltern wahrnehmen" und „Unterstützungsabsicht mit Fokus auf das Wohlergehen der Kinder", da beide darauf hinweisen, dass diese Art der empathischen Wahrnehmung der Eltern und ihrer Kinder, verbunden mit der Absichtserklärung, ihnen helfen zu wollen, eine verbindende und gern angenommene Art ist. Sie öffnet ebenfalls das Feld für Unangenehmes und Bedrohliches.

Es sind nun die sechs entwickelten thematischen Hauptkategorien vorgestellt und die Zusammenhänge ihrer jeweiligen Subkategorien analysiert und im Ergebnis dargestellt worden. Damit endet die Ergebnisdarstellung entlang der Hauptkategorien. An dieser Stelle sind bereits vielerlei Zusammenhänge zwischen den Haupt- sowie den Subkategorien angedeutet worden, auf die im folgenden Unterkapitel genauer eingegangen wird.

3.3.2. Ergebnisse durch mehrdimensionale Analyse der Haupt- und Subkategorien

Im Folgenden werden vor allem die Zusammenhänge herausgestellt, die zur Beantwortung der Forschungsfrage hilfreich sind. Darüber hinaus lassen sich viele weitere Erkenntnisse im Material begründen, die hier weniger Raum zur Darstellung bekommen können.

Will man die Frage klären, ob oder inwieweit Eltern und Fachkräfte miteinander Ängste thematisieren können, erscheint sinnvoll, sich zunächst der wirksamen Ängste zu vergewissern. Somit soll die Hauptkategorie *Angst* noch einmal als erste in den Blick genommen werden. Eine Fülle der beschriebenen Ängste taucht im Kontext der

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Kooperationsbeziehung zwischen interviewtem Elternteil und den jeweiligen Fachkräften auf und entfalten dort ihre Eigenschaften. Dies betrifft sowohl die Angst vor der eigenen Ohnmacht gegenüber der Macht der Fachkräfte als auch die Angst, keine Hilfe zu erhalten. Beides sind beziehungsdynamische Dimensionen. Folgerichtig lassen sich Relationen nicht nur direkt zur Hauptkategorie *Angstabbau* herstellen, sondern auch zu *Beziehung*. In der Hauptkategorie *Angstabbau* finden sich verschiedene Hinweise darauf, dass Ängste abgebaut werden können, wenn Fachkräfte aktiv an der Aufhebung von Machtasymmetrien mitwirken, was als spiegelbildliche Komponente der beängstigenden Beziehungsdynamik verstanden werden kann. Auf Ebene der Subkategorien zeigt sich dies konkret beispielsweise in den Subkategorien „Sicherheit durch Zusagen schaffen", wo es auch um die Zusage geht, dass kein Zwang ausgeübt wird. Es findet sich auch in den Subkategorien „wachsendes Vertrauen durch positive Erfahrungen", „Fachkräfte und Eltern auf Augenhöhe verbinden" sowie „Eltern wertschätzen und anerkennen", „aktive Aufklärung" und „Brücken bauen". Überall hier wird eine Form der Beziehung angesprochen, die helfen kann, Ängste abzubauen. Auf den Punkt gebracht heißt dies, dass ohne ein Zutun der Fachkräfte zur Beziehungsgestaltung im Kinderschutz, Eltern ihre Ängste nicht abbauen können, da die Fachkräfte in jede Form der Ängste eingebunden sind. Dies gilt sogar bezüglich der Angst der Eltern, durch eigene Fehler alles noch schlimmer zu machen, wenn sie diese Angst möglicherweise mit der Hoffnung auf Hilfe und Entschuldigung verbinden.

> „Also wenn man da, glaub ich, so mit ins Gespräch gehen würde und sagen würde, dann schon erfährt ‚was gewesen ist, ist gewesen und wir versuchen, es jetzt besser zu machen, wir kucken mal in die Zukunft und das hat jetzt für die Vergangenheit jetzt nicht großartig Konsequenzen', dann würde man, glaub ich, schon beruhigter rangehen, ja. Dann könnte man ja Vertrauen haben."[319]

319 Interview Nr. 1, Zeilen 475–480

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

Umgekehrt lässt sich sagen, dass die Hauptkategorie *Angstabbau* keinerlei Subkategorien hervorgebracht hat, die nicht auf der Ebene der Beziehung zu den Fachkräften verortet liegt.

Betrachtet man die Hauptkategorie *Beziehung* eingehender vor diesem Hintergrund, wird verständlich, warum sie die größte aller Hauptkategorien ist. Setzt man ihre Subkategorien jeweils ins Verhältnis zu Subkategorien anderer Hauptkategorien, werden diverse Erkenntnisse sichtbar. In Beschreibungen zur Kontaktaufnahme und damit zum Beginn einer möglichen Kooperationsbeziehung zeigt sich, dass sowohl die Ängste auf Seiten der interviewten Mütter als auch ihre Erwartungen an die Helfenden sich sehr stark auf der Achse von Macht und Ohnmacht abspielen. Die Mütter formulieren zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme ein starkes Empfinden, schwach und kraftlos zu sein, was die Position der Fachkräfte soweit stärkt, dass sie zu Rettenden stilisiert werden, von denen sie sich auffangen lassen können. Zumindest ist dies als positive Hilfeerwartung zu erkennen, wobei gleichzeitig die Angst vor der damit verbundenen Macht der Fachkräfte ihre starke Wirkung als negative Hilfeerwartung entfalten kann. In den Kooperationsbeziehungen, in denen die erwartete Hilfe durch die Fachkräfte erlebbar geworden, die befürchtete machtvolle Reaktion hingegen ausgeblieben ist, konnten vertrauensvolle Beziehungen wachsen. Die sich wiederholende Erfahrung, Hilfe zu erfahren und nicht Zwang oder Unterdrückung ausgesetzt zu sein, erscheinen in diesem Prozess unabdingbar für wachsendes Vertrauen und schwindende Angst. Insbesondere ist dies dann der Fall gewesen, wenn die Mütter unterstützende und anerkennende Zuwendung erleben konnten. Es gibt demnach eine zeitliche und eine qualitative Komponente der Entwicklung der Tragfähigkeit. Die Nuancen, die sich auf dieser Achse erkennen lassen, treten im Vergleich der vier Fälle und der dazugehörigen fallbezogenen thematischen Zusammenfassungen am markantesten hervor. Im ersten Interview erfahren wir von einer Mutter, die zu Beginn des Prozesses große Ängste hat und sich als sehr ohnmächtig erlebt. Mit der Zeit macht sie jedoch die Erfahrung, dass nichts Schlimmes passiert, sondern man ihr und den Kindern helfen möchte und teilweise auch

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

helfen kann. Darüber zeigt sie sich erleichtert. Allerdings berichtet sie von keiner einzigen tatsächlich intimen Kooperationsbeziehung zu einer der Fachkräfte, mit der sie hätte „durch dick und dünn gehen" können. Zudem wechseln ihre Berater:innen zwischenzeitlich und alle Hilfesettings bleiben als Komm-Struktur organisiert. Diese Person kann ihre anfänglichen Ängste zwar mildern, jedoch nicht verlieren. Sie bleibt in den Erzählungen skeptisch gegenüber Fachkräften. In dem Moment, wo sie sich vorstellt, diese Fachkräfte hätten ihr eine solidarische Beziehung angeboten, entwickelt sie Phantasien, wie gut diese Verbundenheit ihr und dem Hilfeprozess getan hätte. Interviewte Nummer 2 hat nach eigener Darstellung wirklich um Hilfen für sich und ihr Kind gekämpft, dazu verschiedene Kontakte genutzt, auch welche, an die sie nicht geglaubt hat, ohne Hilfe zu erfahren. Sie berichtet lediglich von einer einzigen Fachkraft, von der sie sich gesehen gefühlt hat, die jedoch nicht genügend Hilfe leisten konnte. Diese Mutter bleibt das gesamte Interview lang bei der Haltung, Fachkräfte sollten stets stark und hilfreich sein und lässt kaum Ausnahmen zu. Im Vergleich ihrer Aussagen, die in die Hauptkategorien *Hilfeerwartung*, *Beziehung* und *Vertrauen* fallen, sieht man, dass überall Erwartungen an einen gelingenden Kontakt formuliert werden. Mit der Erfahrung, nicht gut in den Kontakt gekommen, sondern immer wieder weggeschickt worden zu sein, bleibt sie in allen drei Feldern auf der Ebene der Erwartungen an eine tragfähige Beziehung, in der sich die Fachkräfte um sie kümmern, sie stützen und stärken und ihrerseits souverän bleiben. Die beiden Interviewten drei und vier haben die konkrete Erfahrung gemacht, mit Fachkräften eine vertrauensvolle Verbindung eingegangen zu sein. Dort, wo das der Fall gewesen ist, wird ihr Anspruch auf Gegenseitigkeit immer stärker und auch die Erwartungen, die daran geknüpft sind. Sie können die Fachkräfte, denen sie nahestehen, ohne Schwierigkeiten mit deren Schwächen und Fehlern sehen und erwarten einen Umgang mit Offenheit und Transparenz, der sie zu gleichberechtigen Partner:innen macht. Es sind auch diese beiden Teilnehmenden, die in ihren Erzählungen einen Vergleich zu privaten freundschaftlichen Beziehung herstellen, um ihre Erzählungen zu ihrem Verhältnis mit

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

den Fachkräften der Sozialpädagogischen Familienhilfe zu veranschaulichen. Alle vier Fälle zeigen eindeutig die Relation der Achse Angstabbau sowie Vertrauensaufbau einerseits und der Tragfähigkeit einer möglichst machtsymmetrischen, persönlich geprägten Kooperationsbeziehung andererseits. Die damit einhergehende zweite Achse bewegt sich zwischen den Polen Hilfeerwartung und Tragfähigkeit einer möglichst machtsymmetrischen, persönlich geprägten Kooperationsbeziehung.

Die Hauptkategorie *Dialog/ Kommunikation* liegt analytisch betrachtet quer zu allen anderen. In sämtlichen Hauptkategorien ist in der Kommunikation ein Schlüssel zu finden, über den Anerkennung, Zuspruch, Solidarität sowie Zugewandtheit einerseits, aber auch Ablehnung, Zwang, Entmündigung sowie Ignoranz transportiert werden. Der starke Transport über verbale Kommunikation überrascht nicht in einem beratenden Setting der sozialen Arbeit. Trotzdem lohnt es sich, diesen Aspekt insbesondere im Punkt Angstkommunikation zu untersuchen.

Die Subkategorie „keine Kommunikation" ist überwiegend in denselben Textstellen begründet, die auch zu der Subkategorie „Misstrauen" geführt haben. Entscheidungen, etwas nicht zu kommunizieren, fielen demnach oft zusammen mit starken Ängsten oder Misstrauen. Werden noch Subkategorien der Hauptkategorie *Beziehung* hinzugezogen, sieht man, dass stets keine oder zumindest keine stabile Beziehung zu der Person bestanden hat, als die Entscheidung getroffen worden ist, etwas nicht zu kommunizieren. In Unterkapitel 3.3.1. ist bereits auf die schützende Funktion des Verschweigens eingegangen worden, die sich im Zusammenhang mit der noch instabilen Beziehung bestätigt.

Die Subkategorie „kommuniziert Angst ohne Hilfeangebot" steht in direkter Verbindung mit den Subkategorien „Angst vor Verlust und Trennung" und „Angst vor der eigenen Ohnmacht und der Macht der Fachkräfte" der Hauptkategorie *Angst*, indem sich auch hier Ankertextstellen gleichen. Dies zeigt, dass die Mitteilung der Fachkräfte, eigene Ängste bezüglich des Schutzes der Kinder zu verspüren, unmittelbar Ängste der interviewten Eltern verstärkt, nun die Kinder gegen den

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

eigenen Willen und ohne Einfluss auf die Entscheidung zu verlieren. In Kombination mit einem unterstützenden Beziehungs- und Hilfeangebot, werden Verbindungslinien zu den Hauptkategorien *Beziehung* und *Vertrauen* möglich. Ähnliche Bezüge bestehen zwischen diesen Hauptkategorien und den Subkategorien „der Dialog" und „Eltern wahrnehmen". Überall dort, wo die interviewten Mütter in der Kommunikation verbindende, respektvolle und anerkennende Kommunikation wahrgenommen haben, öffneten sie sich für die Entwicklung der Beziehung und der weiteren Hilfen. So beispielweise in Interview 1:

> „da hat sie mir gesagt ‚ich verspreche Ihnen, es passiert nichts, was die Kinder nicht wollen' und daran hab ich mich dann einfach festgehalten. Das hab ich den Kindern nachher auch gesagt, dass sie das gerne mitmachen können und dass das auch gut wäre für sie, also den Vater zu sehen und dass das ja auch, das ist ja ein geschützter Raum auch gewesen. Das wär jetzt eigentlich kein Grund gewesen, das zu verweigern und da konnte ich mich dann sicher fühlen, ne? So. Da konnte ich mich sicher fühlen."[320]

Umgekehrt besteht derselbe Bezug. Überall dort, wo stabile und persönlich geprägte Beziehungen geknüpft waren, konnten sich die Mütter für persönliche und herausfordernde, wenn nicht sogar für beängstigende Themen öffnen bzw. konnten diese besser ertragen und empfanden sie als weniger beängstigend. Dies zeigte sich einerseits darin, dass die Interviewten auf dieser Basis selbst komplizierte Themen angesprochen haben, wie in dem folgenden Beispiel:

> „Und dann durch die Frühförderung, die war ja auch dann jede Woche hier, und wir mussten dann natürlich auch Sachen mit den Kindern dann selber machen und weiter machen. Und da hab ich mich dann immer mal austauschen können. Und der hab ich dann erzählt, was halt nicht gut läuft. Und dass unser Kontakt zu unseren Kindern halt immer schlechter geworden ist. Je mehr Stress wir in der Beziehung hatten, desto grober war der Umgang mit den Kin-

320 Interview Nr. 1, Zeilen 217–222

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

> dern. Und da gab es halt so Sachen, wo ich gesagt hab, ich möchte das nicht, ich möchte mein Kind, mein Kleinkind, nicht erziehen, indem ich ihm ständig auf die Hand klatsche. ‚Fass dies nicht an' und schlag da mal auf die Hand und schlag nochmal auf die Hand und ‚die Kakteen schmeißt man nicht von der Fensterbank', da hauen wir fünfmal auf die Hand. Das war ein Weg hier gewesen, der angefangen hat. Und da hab ich gesagt ‚das geht nicht' und hab dann ihr das unter Tränen gestanden. Ich hab mich geschämt. Das war die größte Hürde. Die Angst, zu wissen, du baust da gerade Scheiße."[321]

Andererseits zeigt sich auch darin, dass die interviewten Mütter auf der Basis einer vertrauensvollen Beziehung einforderten, Ängste der Fachkräfte hören zu wollen:

> „Also da, also ich sag jetzt mal, Frau D. (SPFH) würde zu mir kommen und sagen zu mir, sie würde das – gut es ist ja nicht so – und würd', natürlich könnt' sie mir das sagen. Ich mein das beruht ja auf Gegenseitigkeit, wenn es ihr nicht gut geht und sie da Zweifel hat, dann finde ich, dass sie da ruhig mit mir drüber reden kann. Wenn sie da wirklich das Gefühl hätte, sie könnte mir und meiner Familie nicht helfen, dann würde ich, sie möchte ja auch, dass ich ehrlich und offen bin und dann möchte ich auch, dass mir gegenüber das gezeigt wird, dass das eben so nicht geht und dann kann man ja eine Lösung finden, ob eine andere Familienhilfe oder da gibt's ja viele Möglichkeiten."[322]

Es lässt sich eine Wechselwirkung feststellen zwischen der Qualität der Beziehung und der Qualität der Kommunikation. Beide können sich gegenseitig verstärken oder schwächen. In diesem Wechselspiel liegen besondere Chancen bezüglich der Frage, inwieweit die Kooperation trotz mehrseitiger Ängste gelingen kann. Darauf wird im folgenden Unterkapitel eingegangen.

321 Interview Nr. 3, Zeilen 111–123
322 Interview Nr. 4, Zeilen 98–105

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

3.3.3. Pointierte Zusammenfassung der Ergebnisse mit Blick auf die Fragestellung

Es lässt sich anhand der hier vorliegenden Auswertungen erkennen, wie entscheidend Form und Qualität der verbalen Kommunikation in allen vier Fällen sind für das Maß der wirksamen Ängste, des Vertrauens und der Entwicklung einer belastbaren Kooperationsbeziehung. Je nachdem, an welchem Punkt der Beziehung Fachkraft und Elternteil angelangt waren, haben unterschiedliche Erwartungen an die Fachkräfte und unterschiedliche Ansprüche an die kommunizierten Themen bestanden. Hat die Beziehung noch sehr am Anfang gestanden, haben Gefühle der Kraft- und Machtlosigkeit sowie der damit verbundenen teils massiven Ängste auf Seiten der Eltern überwogen, sodass in der Kommunikation von Seiten der Fachkräfte ein besonderes Augenmerk auf Anerkennung sowohl der Hilfe- und Schutzbedürfnisse der familiären Akteure als auch deren Leistungen hätte liegen sollen sowie auf der Betonung, der eigenen Hilfeintention. Zumindest ist dies in einigen Fällen vertrauensbildend und in den anderen Fällen zumindest stark gewünscht gewesen, um Vertrauen aufbauen zu können. Ist das Bündnis zwischen Fachkraft und Eltern schon tragfähiger gebaut gewesen, hat es eher mit Sorgen belastet werden können, zeigen die Ergebnisse dieser Auswertungen. In besonders stabilen Verbindungen hätten die Fachkräfte sich sogar trauen können, das persönliche Gefühl der Angst zu äußern, ohne zu verschrecken oder zu vertreiben. Allerdings käme es auch hier auf Nuancen an, die die Wirkung der Worte stark beeinflussten. Wäre es den Fachkräften gleichzeitig gelungen, zu betonen, dass sie das Bündnis aufrechterhalten werden und trotz der eigenen Ängste nicht in Frage stellen, hätten sie damit ihre Beziehung zu den Eltern möglicherweise sogar kräftigen können, da sie ihnen ihre Angst zutrauen und sich offen zeigen. An dieser Stelle soll noch ein Zitat aus dem dritten Interview zur Veranschaulichung herangezogen werden:

> „das würde mir nicht so viel Sorgen machen. Das wär ja, ist ja auch ein Teil, wenn jemand, der schon in der Familie so an(?) ist in der Arbeit, dass er das auch sehr ernst nimmt, seine Arbeit und auch die

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND – https://www.tectum-elibrary.de/agb

> Familiensituation als ernst erkennt und ‚hier brennt's so richtig. Ich weiß gerad nicht weiter. Was machen wir? Wir machen weiter, aber was machen wir?', so."[323]

Die Ergebnisse der hier vorliegenden Forschungsarbeit sind sehr vielseitig und auch noch mit weiteren Nuancen versehen. In diesem Kapitel sind die wesentlichen Ergebnisse bezüglich der Forschungsfrage aufgeführt und hergeleitet. Im folgenden Kapitel werden sie vor dem Hintergrund des theoretischen Bezugsrahmens kritisch betrachtet. Zunächst wird jedoch auf die Belastbarkeit der Erkenntnisse eingegangen.

3.3.4. Belastbarkeit der Erkenntnisse

Diese Arbeit erhebt keinen Anspruch auf Verallgemeinerung, bietet aber die Chance, besser zu verstehen, welche Aspekte in Kinderschutzsituationen zu finden sein können. Es werden immer wieder Parallelen in den vier Fällen sichtbar, die jedoch keinen tatsächlichen Rückschluss auf andere Familien zulassen. Im Vergleich miteinander, lassen sie sich jedoch jeweils besser verstehen, weshalb der Vergleich analytisch sinnvoll bleibt.

Es handelt sich um eine hypothetische sowie erfahrungsbasierte kontextuale Betrachtung eines Phänomens, die weitere ausschlaggebende Aspekte nicht betrachten kann. Dies gilt sowohl für biografische Begründungszusammenhänge als auch für diverse weitere. Das Bindungsverhalten bzw. zugrundeliegende Bindungstypen wurden beispielsweise nicht erfasst, sodass keine Aussage darüber getroffen werden kann, inwieweit sich diese auf Erwartungen an die Beziehung zur Helferfigur auswirken oder auf das eigene diesbezügliche Verhalten. Es ist zwar wahrscheinlich, dass dies der Fall ist[324], jedoch wurden in dieser Studie lediglich die geäußerten Erfahrungen und Erwartungen, Wünsche und Phantasien der Befragten im Kontext von Kinderschutzsituationen

323 Interview Nr. 3, Zeilen 532–537
324 Gahleitner, 2017

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb

untersucht. Damit wurde der Blick möglich auf einige Aspekte, die bedeutsam sein können, aber eben lange nicht auf alle.

Inwieweit das Geschlecht der Interviewpartnerinnen Auswirkungen hatte, kann nicht gesagt werden, da es nicht weiter im Interview thematisiert wurde und sich der Vergleich mit anderen Geschlechtern aus dem theoretischen Sampling heraus nicht ergibt.

https://doi.org/10.5771/9783689000196-65, am 03.06.2024, 10:45:43
Open Access – BY-NC-ND - https://www.tectum-elibrary.de/agb