

<http://hdl.handle.net/20.500.11780/3768>

Erstveröffentlichung bei Vandenhoeck & Ruprecht (<http://www.v-r.de/de/>)

Autor(en): Kühnl, Bernhard; Huber, Bettina; Obak, Gamze

Titel: Hilfen aus einer Hand - Übergänge zwischen
Erziehungsberatung und Familienzentrum aus der Sicht ihrer
Nutzer

Erscheinungsjahr: 2013

In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 2013, 62
(1), 47-60

Nutzungsbedingungen

PsyDok gewährt ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nichtkommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit dem Gebrauch von PsyDok und der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Kontakt

Leibniz-Zentrum für Psychologische Information und Dokumentation (ZPID)
Universitätsring 15
54296 Trier
Telefon: +49 (0)651 201-2877
Fax: +49 (0)651 201-2071
info@zpid.de

Hilfen aus einer Hand – Übergänge zwischen Erziehungsberatung und Familienzentrum aus der Sicht ihrer Nutzer

Bernhard Kühnl, Bettina Huber und Gamze Obak

Summary

Support from a Single Source – Transitions Between Child Guidance and Family Center from their Users' Points of View

Integrated centers which contain preventive services for families in the form of a family center as well as a child guidance are described in literature as an innovative approach to address burdened audiences. Empirical evidence for this assumption is sparse, however. The advantages and disadvantages of such a center will be explored from the perspective of the visitors of the family center, the clients of the counselling center and families who visit both parts of the institute. Each part of the center turns out to get a positive review and the integration offers an additional benefit. The high number of people with migration background reveals that this community gets a special attention.

Prax. Kinderpsychol. Kinderpsychiat. 62/2013, 47-60

Keywords

child guidance – family center – evaluation – integration

Zusammenfassung

Integrierte Zentren, in denen sowohl präventive Angebote für Familien in Form eines Familienzentrums als auch eine Erziehungsberatungsstelle vorhanden sind, werden in der Literatur als innovatives Konzept beschrieben, um belastete Zielgruppen anzusprechen. Empirische Hinweise für diese These sind jedoch bisher kaum zu finden. Aus der Perspektive von Besuchern eines Familienzentrums, Klienten einer Beratungsstelle sowie Familien, die beide Einrichtungsteile besuchen, werden die Vor- und Nachteile eines solchen Zentrums untersucht. Es zeigt sich, dass jeder Einrichtungsteil positiv bewertet wird, die Integration aus Sicht der Betroffenen dabei zusätzliche Vorteile bietet. Der hohe Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund zeigt, dass diese Bevölkerungsgruppe besonders angesprochen wird.

Schlagwörter

Erziehungsberatung – Familienzentrum – Evaluation – Integration

Prax. Kinderpsychol. Kinderpsychiat. 62: 47 – 60 (2013), ISSN 0032-7034
© Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen 2013

1 Hintergrund

Das SOS-Beratungs- und Familienzentrum München ist eine Erziehungs- und Familienberatungsstelle, die unter einem Dach zwei Einrichtungssegmente verbindet: eine institutionelle Erziehungsberatungsstelle und ein Familienzentrum mit vielfältigen präventiven Angeboten. Pro Jahr werden über 500 Familien in der Beratungsstelle beraten, die gleiche Anzahl wird vom Familienzentrum erreicht. Beide Einrichtungsteile sind mit Fachpersonal ausgestattet: in der Erziehungsberatungsstelle neun Fachmitarbeiter/innen unterschiedlicher Profession, im Familienzentrum zwei Mitarbeiterinnen für die Koordination der Angebote. Nach unserer internen Statistik werden pro Jahr etwa 80 Familien aus dem Familienzentrum in die Beratungsstelle vermittelt, über die Weiterverweisung von der Beratungsstelle in das Familienzentrum liegen keine Zahlen vor.

Bisher liegen unseres Wissens keine vergleichbaren Untersuchungen über die Verzahnung dieser Einrichtungstypen unter einem Dach aus der Nutzerperspektive vor. Sie wären jedoch wichtig, da unsere Konzeption und auch die Referenzliteratur (z. B. Harmsen, 2007; Diller, 2008; Rauschenbach, 2008) genau diese Verzahnung als hilfreich ansehen, um insbesondere benachteiligte Familien zu erreichen. Der Nachweis über die Sinnhaftigkeit dieser Konzeption steht dabei noch aus. Außerdem sind auch eventuell negative Auswirkungen vorstellbar. So ist es möglich, dass der Vertrauensschutz nicht mehr sicher gewährleistet sein kann, wenn die gemeinsame Nutzung auch für andere Familien erkennbar ist oder die/der Erziehungsberater/in im Familienzentrum unter einem anderen Kontext als Fachperson erscheint. Aus diesem Grund wurde mit der vorliegenden Untersuchung (Huber u. Zor, 2011) eine erste Pilotstudie zur Beantwortung dieser Fragen unternommen.

2 Erziehungsberatung und schwer erreichbare Klienten

Bereits 1984 forderten Cárdenas und Gewicke eine Neuorientierung der traditionellen zur gemeinwesenorientierten Beratungsarbeit: „Inzwischen meinen wir, dass Prävention nicht als ‚zusätzliche‘ Aufgabe begriffen werden darf, sondern im Sinne eines Prinzips die gesamte Arbeit durchdringen, d. h. eine Leitlinie für die Arbeit sein muss“ (Cárdenas u. Gewicke, 1984, S. 199).

Und auch Belardi et al. postulieren 23 Jahre später: „Eine stärkere Verknüpfung von institutionaler Beratung und zugangsorientierten Arbeitsweisen, wie sie in der Gemeinwesenarbeit praktiziert werden, ist notwendig“ (Belardi et al., 2007, S. 109).

Darüber hinaus weist Nestmann (2008) für die Zukunftsperspektive der Erziehungs- und Familienberatung darauf hin, dass eine grundsätzliche Vielfalt unterschiedlicher Klientengruppen zum Alltagsgeschäft dieser Einrichtung zählen werden und insbesondere bisher vergessene und vernachlässigte Nutzergruppen Zugang erhalten sollten.

Hier sind im Besonderen Menschen mit Migrationshintergrund als Adressaten zu nennen. Jedoch sind Familien und Ratsuchende mit Migrationshintergrund in Erziehungs- und Familienberatungsstellen unterrepräsentiert (vgl. Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend, 2009), wobei Hensen und Körner einen Anteil von 91 % durch deutsche Ratsuchende postulieren (vgl. Hensen u. Körner, 2008). Berater und zuständige Akteure müssen also vor allem Zugangsbarrieren für Menschen mit Migrationshintergrund beseitigen (vgl. Skutta, 2004), die das hiesige Hilfesystem nicht kennen und eventuell sprachliche Hürden zu überwinden haben. Von Vorteil sind unter anderem eine hohe Kontinuität der Ansprechpartner und vorzugsweise Beratung durch Personen mit Migrationshintergrund sowie ein breites Serviceangebot (vgl. Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend, 2009). Dabei zeigt sich, dass Kinder mit Migrationshintergrund ihrem Anteil an der Bevölkerung entsprechend erreicht werden, wenn Erziehungsberatung in Kindertagesstätten angeboten wird (Pothmann, 2010).

Durch die strukturelle Niederschwelligkeit wird „häufig (...) Erziehungsberatung (...) als die Hilfe angesehen, die mit weniger schwierigen Fällen zu tun hat. Doch freiwilliges Aufsuchen heißt nicht geringe Probleme zu haben – im Gegenteil“ (Menne, 2008, S. 266). Dies bestätigt der Autor selbst, indem er empirisch belegt, dass für 90,1 % der Hilfesuchenden vor dem Aufsuchen der Beratung eine „sehr stark“ bis „ziemlich stark“ belastende Situation bzw. Problemlage vorherrschte (vgl. Menne, 2008). Auch müssen sich Erziehungs- und Familienberatungsstellen an Klienten und Klientensysteme wenden, die mehrere Problemlagen aufweisen und zu den so genannten Multiproblemfamilien zählen (vgl. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, 2009).

Dass Erziehungs- und Familienberatung beispielsweise für Kinder und Familien in Armutslagen gut geeignet ist und dieser Aufgabe zum Teil schon gerecht wird, zeigt der Anteil von armutsbelasteten Kindern in den Einrichtungen von ca. 25 %. Dies übertrifft deutlich die Zahl armer Kinder in der Gesamtbevölkerung (vgl. Seus-Seberich, 2004; Menne, 2012).

3 Das Konzept der Familienzentren

Das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend fasst Familienzentren so zusammen: „Familien- oder Eltern-Kind-Zentren sind eine Angebotsform, die Bedarfe von Kindern, Eltern und Familien in einem integrierten Konzept aufgreift. Mit dem Anschluss an zusätzliche regionale Angebote und eingebettet in lokale Strukturen kann ein breit gefächertes Unterstützungssystem aufgebaut werden (...). Die Zentren bieten nicht nur Kinderbetreuung an, sondern sollen darüber hinaus ‚Knotenpunkt in einem neuen Netzwerk‘ werden, der Kinder individuell fördert und Familien umfassend berät und unterstützt, insbesondere in der Phase der frühkindlichen Erziehung“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2009, S. 203).

Viele Autoren gehen davon aus, dass diese Einrichtungen auf der Basis von Selbsthilfe entstanden sind. Diller spricht dabei von „Einrichtungen auf der Grundlage von

Selbsthilfe und nachbarschaftlichen Netzwerken, [wobei dieser] Einrichtungstyp (...) in den Achtzigerjahren als offener Treffpunkt für Mütter und ihre Kinder im Stadtteil [konzipiert wurde]. Engagierte und kompetente Frauen, die mit dem traditionellen Angebot der Familienbildung nicht zufrieden waren, entwickelten ihr eigenes Konzept, das ihnen eine Mitgestaltung im lokalen Raum ermöglichte. Die Arbeit ist orientiert am Prinzip [Laie für Laie]“ (Diller, 2008, S. 224).

So definiert Gerzer-Sass die Einrichtungen als halböffentliche Räume, in denen sich die Nutzer und deren soziales Umfeld kennenlernen können (vgl. Gerzer-Sass, 2003). Dabei wollen die Angebote vor allem einen aktiven Austausch und eine Kontaktfindung ermöglichen, da Netzwerkbildung in vielen Sozialräumen nicht ausreichend vorhanden ist bzw. nachbarschaftliche Strukturen, selbst in kinderreichen Wohngebieten, nicht mehr selbstverständlich sind (vgl. Gilles-Bacciu, 2010). Aus diesem Grund verfügen viele Familienzentren über niedrigschwellige Angebote wie Offene Cafés (vgl. Mengel u. Oberndorfer, 2003).

Als weiterer Bestandteil im Aufgabenspektrum von Familienzentren ist in der Literatur immer wieder von Eltern- und Familienbildung die Rede. Dabei definieren Tschöpe-Scheffler und Wirtz klassische Elternbildung als Kursangebote für Mütter und Väter sowie Eltern-Kind-Gruppen. Die Angebote finden den Autoren zufolge in regelmäßigen Einheiten, meist wöchentlich, statt und weisen inhaltlich eine gewisse Programmstruktur auf (vgl. Tschöpe-Scheffler u. Wirtz, 2008).

4 Die Verzahnung mehrerer Angebote unter einem Dach – Thesen zur Weiterentwicklung bisheriger Konzeptionen

Die Early Excellence Centers, die in den neunziger Jahren in sozialen Brennpunkten Englands aufgebaut wurden, gelten als Vorreiter heutiger verzahnter Einrichtungen. Sie boten schon damals unterschiedliche Dienstleistungen aus einer Hand an, ließen ihre Nutzer am Angebot partizipieren und gestalteten zusammen mit den Klienten Entscheidungsprozesse. Außerdem boten die Early Excellence Centers eine multidisziplinäre Mitarbeiterzusammensetzung, wobei ein Schwerpunkt damals vor allem auf pädagogischem Personal lag, das im engen Austausch mit den Besuchern stand (vgl. Schilling u. Stöbe-Blossey, 2008).

Nach Richter und Sturzenhecker sind diese innovativen Einrichtungen dann seit der Jahrtausendwende zunehmend auch in Deutschland ausgebaut worden (vgl. Richter u. Sturzenhecker, 2009). Dabei ist eine Umsetzung an vielen Orten gleichzeitig, aber auch unabhängig voneinander entstanden. Diese parallele Entwicklung, die dennoch vielfältige Angebotsformen mit sich brachte, führt zu unterschiedlichen Namensgebungen (vgl. Schilling u. Stöbe-Blossey, 2008). In Abbildung 1 wird der Zentrumsgeanke visuell dargestellt, wobei für die jeweils unterschiedlichen Zielgruppen sowie das Gemeinwesen allgemein Angebote und Leistungen aus einer Hand zur Verfügung stehen.

ZENTRUM			
Kinder	Eltern	Kinder & Eltern	Gemeinwesen
Säuglings-, Krabbelgruppe Spielkreise u 3	Information Unterstützung	Säuglingspflege, Massage Spielgruppen für Kleinstkinder	Stadtteilaktivitäten Angebote teilweise offen für Nachbarschaftsfamilien
Förderangebote SGB VIII, § 22 ff	Bildung	Bildungsangebote für u 3	Aktivitäten mit Firmen und anderen Institutionen
Bildungsprojekte	Beratung	Projekte	Beteiligung an lokalen Bündnissen
Sprachförderung	Krisenbewältigung	Exkursionen	
Kreativität	Krisenbewältigung	Feste und Feiern	
Therapeutische Angebote (z. B. Sprache)	Vereinbarkeit Familie und Beruf		

Abbildung 1: Das Zentrumsmodell (nach Diller, 2006, S. 26)

Zusätzlich stehen in der untersuchten Einrichtung Leistungen nach §28 auch in Verbindung mit den §17 und 18 SGB VIII in den jeweiligen Segmenten zur Verfügung. Diller beschreibt die Stärken dieses Organisationstypus dahingehend, dass die Angebote aus einer Hand erfolgen und horizontal sowie vertikal integriert sind. Damit meint die Autorin die Möglichkeit, unterschiedliche Zielgruppen über mehrere Lebensphasen hinweg begleiten zu können und so die unterschiedlichen Bedarfe zu kennen sowie aufzugreifen. Auf diese Weise ist, beginnend mit dem Säuglingsalter, präventive Arbeit möglich, die sich in ihrer Bandbreite auch auf andere Altersgruppen ausdehnen lässt (vgl. Diller, 2006). Peucker und Riedel erwähnen ergänzend folgende Vorteile des Zentrumsmodells: „Weil die Angebote in unmittelbarer Nähe sind, werden diese von den Eltern eher benutzt, als wenn sie weite Wege auf sich nehmen müssten. Die Angebote, auch wenn sie zum Großteil eigenständige Elemente bilden, tragen in der Regel dieselbe ‚Handschrift‘; sie sind durch die Nutzung gemeinsamer Ressourcen und Räume etc. intern in vielfältiger Weise vernetzt, was im günstigen Fall auch ihre inhaltliche Zusammenarbeit befruchtet. (...) Der Vorteil solcher Zentren ist, dass sie von vornherein einen sehr offenen Charakter haben (...) und für Familien und Bewohnerinnen und Bewohner der Nachbarschaft (über offene Treffs, Kinderbetreuung, Kurse, Feste, Second-hand-Läden etc.) ganz unterschiedliche Einstiegsmöglichkeiten bieten“ (Peucker u. Riedel, 2004, S. 26 ff.).

5 Die Untersuchung

Da die Wahrnehmung und Bewertung des SOS-Beratungs- und Familienzentrums mit seinen Einrichtungssegmenten vor allem aus Klientensicht beleuchtet werden

sollte, fiel die Entscheidung aufgrund der großen zu erreichenden Probandenzahl zuerst auf eine quantitative Ausrichtung. Zum einen, da die unterschiedlichsten Klientengruppen, sprich Doppelnutzer sowie Besucher der einzelnen Einrichtungsteile, durch eine schriftliche Befragung in Form eines Fragebogens gezielt in der Einrichtung erreicht werden konnten, ohne dass die Forscher stets vor Ort sein mussten. Durch fließende Grenzen im SOS-Beratungs- und Familienzentrum hatten alle Besucher die gleiche Chance, an der Befragung teilzunehmen und den Fragebogen allein und anonym auszufüllen. Die quantitative Methode zielt in der Regel in kürzerer Zeit und mit weniger Personalaufwand auf eine relativ große Stichprobe und liefert primär später quantifizierbare, vergleichbare Daten (vgl. Atteslander, 2006).

Während des gesamten Forschungsprozesses kristallisierte sich jedoch nach und nach heraus, dass eine quantitative Herangehensweise nicht passgenau als alleiniges Erhebungsinstrument geeignet ist. Er wurde deutlich, dass nicht nur Menschen mit Migrationshintergrund, die rund die Hälfte der ratsuchenden Familien ausmachen, sondern auch Analphabeten sowie unterschiedlichste Nutzer- und Klientengruppen mit jeweils variablen Interessen und Bedürfnissen die Einrichtung besuchen. Dabei kann eine ausreichende Verständlichkeit des Fragebogeninhalts nicht gewährleistet werden.

Die qualitative Herangehensweise bringt den wichtigen Vorteil mit, dass sprachlichen Barrieren sofort in der mündlichen und direkten Interviewsituation entgegen gewirkt werden kann, indem gezieltes Nachfragen durch die Forscher Verständnisproblemen entgegenwirkt. Zusätzlich können neue und aufschlussreiche Aspekte ermittelt werden (vgl. Atteslander, 1984). Über einen weiteren Aushang wurden deshalb gezielt acht weitere Doppelnutzer für qualitative Interviews gewonnen. Die Teilnahme an diesen Interviews wurde mit einem Incentiv vergolten. Die Interviews wurden nach der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2008) ausgewertet. Zum Einsatz kam auch die Computersoftware MAXQDA, mit deren Hilfe Kategorien und Unterkategorien gebildet wurden. Somit wurde durch die Untersuchung ein Methodenmix aus qualitativer und quantitativer Herangehensweise umgesetzt.

5.1 Ergebnisse der quantitativen Daten

Es konnten 75 Befragte durch den schriftlichen Fragebogen erreicht werden, darunter waren sieben Doppelnutzer. Durch diesen geringen Prozentsatz von nur 9,3 % ist eine Verallgemeinerung der Aussagen bezüglich der Verzahnung des SOS-Beratungs- und Familienzentrums München allein auf Grundlage der quantitativen Auswertung nicht möglich. Tabelle 1 gibt wichtige Kennwerte wieder. Für die Untersuchung besonders aufschlussreich sind die Unterschiede zwischen den Nutzer/innen des Familienzentrums und den Klienten der Beratungsstelle. Aufgrund der unterschiedlichen Stichprobengröße verzichteten wir jedoch auf weitergehende Interpretationen.

Tabelle 1: Vergleichswerte für Nutzer/innen des Beratungs- oder Familienzentrums bzw. beider Einrichtungen

N(Gesamt) = 75	Beratungszentrum n = 28	Familienzentrum n = 40	Doppelnutzer n = 7
Durchschnittliches Alter	41,8	34,6	34,1
Migrationsanteil	32,1 %	67,5 %	85,7 %
Zufriedenheit mit Angebot	82,1 %	67,5 %	85,7 %
Problemlösungen erreicht	57,1 %	---	85,7 %
Bessere Integration im Stadtteil	37,5 %	90,0 %	85,7 %
Wiederaufsuchen der Einrichtung	92,6 %	86,5 %	100,0 %

5.2 Ergebnisse und erste Interpretation der qualitativen Datenerhebung

In der qualitativen Erhebung sind von insgesamt acht Interviewten fünf Personen mit anderen nationalen Wurzeln befragt wurden. Auffällig ist, dass alle befragten Doppelnutzerinnen Mütter sind und davon ein hoher Anteil alleinerziehend. Dies zeigt, dass das Konzept und Ziel der Einrichtung, insbesondere Angebote für alleinerziehende Eltern bereitzuhalten, gezielt umgesetzt wird.

Einige Interviewte gaben im Experteninterview an, dass sie während der quantitativen Untersuchung den Fragenbogen in der Einrichtung nicht wahrgenommen haben. Deshalb kann vermutet werden, dass gerade der Methodenmix aus zwei Vorgehensweisen unabdingbar war und sich sinnvoll im Bezug auf die Erhebung gestaltet hat.

Wie bereits erläutert, konnte die Zweigliedrigkeit von den befragten Doppelnutzern nicht von Beginn an beschrieben werden. Dies lässt vermuten, dass die Befragten die Einrichtung als Ganzes wahrnehmen. Der negative Aspekt dabei könnte sein, dass die Angebotsstruktur und enge Verzahnung die Klienten und Nutzer eher verwirrt. Auf der anderen Seite wäre es jedoch auch möglich, dass die enge Kooperation die Besucher überhaupt nicht beeinflusst, sondern für sie eher sichtbare Organisationsabläufe sowie die Beziehung zu den Mitarbeitern und weniger das theoretische Konzept eine Rolle spielen.

Das Konzept des SOS-Beratungs- und Familienzentrums, zwei Einrichtungssegmente unter einem Dach in Form eines Zentrumsmodells anzubieten, erscheint positiv für deren Klienten und Besucher, da die Doppelnutzer innerhalb der qualitativen Erhebung chancenreiche Vorteile einer verzahnten Nutzung selbstständig ohne Vorgaben der Forscher nennen konnten.

Bezogen auf den Aspekt der Hemmschwellen und Scham, Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen, erscheint die Lösung der separaten Eingangsnutzung für das jeweilige Segment des SOS-Beratungs- und Familienzentrums als hilfreich. Denn damit können die Klienten und Nutzer selbst entscheiden, ob sie den leicht einsehbaren Haupteingang direkt zur Erziehungs- und Familienberatung nutzen oder den Nebengang zum Familienzentrum durch einen Innenhof, der weniger sichtbar für andere Personen ist.

Die qualitativen Ergebnisse hinsichtlich der emotionalen Nutzung zeigen, dass während des Beratungsprozesses einige Klienten Hemmschwellen und Scham besitzen, offen über die Inanspruchnahme zu sprechen. In diesem Zusammenhang erscheint die Verzahnung der Einrichtungsteile als sinnvoll, da der Einstieg durch offene Angebote des Familienzentrums bereits erste Hilfemöglichkeiten und danach eine Weiterverweisung bieten kann, ohne dass die Nutzer sich selbst bzw. Dritte sie als bedürftig wahrnehmen.

Insgesamt wurde die Beratungsarbeit der Erziehungs- und Familienberatung von den befragten Doppelnutzern durchaus positiv beschrieben, wobei viele chancenreiche Aspekte von den Befragten genannt wurden (s. Tab. 2).

Tabelle 2: Positive Aspekte hinsichtlich der ganzheitlichen Einrichtung

• Breite Angebotspalette	• Hilfreich für Migranten
• Möglichkeit der simultanen, gleichzeitigen Nutzung beider Teile	• Kriseninterventionen
• Verzahnte Hilfe durch Kooperation	• Weiterverweisung/Vernetzung mit anderen Hilfen
• Ganzheitliche Hilfe	• Zufriedenheit mit gesamten SOS
• Kompetenz der Mitarbeiter	• Reagieren auf Klienten-/Ehrenamtlichenwünsche und Bedürfnisse
• Vertrauen zu allen Mitarbeitern	• Vorteile durch Möglichkeit der ehrenamtlichen Mitarbeit
• Zukommende, aktive Hilfe durch alle Mitarbeiter	• Vorteile für die SOS-Nutzer
• Freundlichkeit aller Mitarbeiter	• Vorteile für ehrenamtliche Mitarbeiter
• Wertschätzung	• Hohe Motivation und Weiterentwicklung der Einrichtung
• Einzige Institution, die bisher wertgeschätzt hat	• Gute Lage der Einrichtung, da in soz. Brennpunkt
• Wertschätzung, da keine Verurteilung	• Angebote für die ganze Familie
• Fortschritt durch die Inanspruchnahme	• Viele Angebote zur Förderung der Kinder
• Verändertes Bewusstsein und Plan zur Problembewältigung	
• Immer Hilfe	
• Hilfe bei finanziellen Schwierigkeiten	

Kritikpunkte, vor allem bezogen auf den Beratungsbereich, richteten sich eher auf einzelne Mitarbeiter und nicht auf das komplette Team bzw. die grundsätzlichen Arbeitsweisen. Dies gilt ebenso für das Familienzentrum, wobei die negativ erwähnten Gesichtspunkte dieses Einrichtungssegments eher Wünsche und Anregungen bezogen auf die Durchführung und spezifische Ausrichtung der Angebote ansprechen.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang das SOS-Beratungs- und Familienzentrum ganzheitlich, so werden auch hier positive Aspekte einer Nutzung deutlich. Kritik richtet sich vor allem auf Öffentlichkeitsarbeit und punktuell wahrgenommene unprofessionelle Reaktionen von einzelnen Mitarbeitern, die jedoch nicht für das gesamte Team gelten können und als subjektiv erlebt werden.

Trotzdem darf man negative Aspekte hinsichtlich der Wahrnehmung der befragten Doppelnutzer nicht außer Acht lassen. Infolgedessen werden die Kritikpunkte innerhalb der Handlungsempfehlungen dieser Arbeit beachtet und für die Einrichtung als Chance gesehen, auch kritische Stimmen der Probanden konstruktiv für sich zu nutzen.

5.3 Zusammenführende Interpretation des Datenmaterials

Vor der Erhebung vermutete der Leiter des SOS-Beratungsbereiches, dass zu gleichen Teilen potenzielle Klienten über das Familienzentrum zur Beratung finden und umgekehrt Nutzer der Angebote des Familienzentrums durch die Erziehungs- und Familienberatung motiviert werden (vgl. Kühnl, 2011). Diesen Aspekt bestätigen die quantitativen Ergebnisse, die durch die qualitativen Daten zudem verfestigt werden. Demzufolge kann angenommen werden, dass sich die Verzahnung als sinnvoll erweist, da durch beide Nutzungswege der jeweils andere Einrichtungsteil eine Bereicherung erfährt. Außerdem wird vermutet, dass die jeweiligen Mitarbeiter beider Einrichtungssegmente zu einer Inanspruchnahme des anderen Segments in gleicher Intensität motivieren. Dazu wird von den Forschern eine hohe Identifikation mit dem innovativen Konzept des SOS-Beratungs- und Familienzentrums angenommen, welche auch von der Literatur als Voraussetzung beschrieben wird.

Es konnte gezeigt werden, dass das SOS-Beratungs- und Familienzentrum seinen Bemühungen, vor allem Menschen aus anderen Nationen zu erreichen, in der Praxis nachkommt, da durch beide Erhebungsmethoden überwiegend Probanden mit Migrationshintergrund befragt wurden.

In diesem Zusammenhang stehen eventuell auch die sprachlichen Barrieren, die durch die quantitative Erhebung deutlich hervortraten. Beispielsweise wurden viele Items vor allem bei weniger umgangssprachlichen Begriffen nicht ausgefüllt. Diese Vermutung wurde durch die qualitativen Experteninterviews bestätigt, da in der face-to-face-Situation Wörter wie „Nutzen“ oder „Bereicherung“ von den Forschern explizit definiert werden mussten. Außerdem fällt hierbei auf, dass dies nicht nur bei interviewten Probanden mit Migrationshintergrund zu verzeichnen war, sondern auch deutsche Befragte sprachliche Verständnisschwierigkeiten aufwiesen.

Das Familienzentrum stellt bei der Mehrheit der Befragten die Hauptnutzung verglichen mit den Einrichtungssegmenten dar. Dies bestätigen die qualitativen sowie die quantitativen Ergebnisse und zeigen als Ursache die Möglichkeit einer häufigeren und regelmäßigeren Nutzung auf. Außerdem ergeben beide Untersuchungsdesigns, dass das Familienzentrum von der Mehrheit der befragten Doppelnutzer als Bereicherung wahrgenommen wird.

Die gute lokale Erreichbarkeit wird durch das quantitative und qualitative Datenmaterial bestätigt, wobei zudem der Standort in einem sozialen Brennpunkt als vorteilhaft platziert wahrgenommen wird. Damit können Forderungen einer leichten Erreichbarkeit eingehalten werden.

Eine räumliche Trennung wird von der Mehrheit aller Befragten nicht gewünscht, was wiederum für eine Kooperation und enge Verzahnung spricht. Außerdem weist dies darauf hin, dass kooperative, bündelnde und integrative Ansätze tatsächlich zukunftsweisend sind. Die gute Zusammenarbeit zwischen allen Mitarbeitern und somit die funktionierende Verzahnung wird von allen Befragten – egal ob qualitativ oder quantitativ – wahrgenommen. Auch dies lässt auf eine gemeinsame Philosophie und

ein Wir-Gefühl aller Fachkräfte trotz verschiedener Einrichtungssegmente schließen und spricht für das Funktionieren der verzahnten Arbeitsweise.

Grundsätzlich ist die Begegnung mit dem jeweiligen zuständigen Berater innerhalb der gesamten Einrichtung kein Problem, solange keine Unstimmigkeiten während des Beratungsprozesses von den Klienten wahrgenommen werden. Die Annahme, dass eine Kontaktaufnahme mit einem Einrichtungsteil leichter fällt, wenn man Mitarbeiter des anderen Einrichtungssegmentes bereits kennt, wurde bei der quantitativen Erhebung mit 57,1 % nicht eindeutig bestätigt. Jedoch stimmen die qualitativen Ergebnisse diesem Aspekt mehrheitlich zu. Dies erlaubt die Annahme, dass eine erste Kontaktaufnahme erleichtert wird, wenn Mitarbeiter der Einrichtung bereits bekannt sind.

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass laut Vossler (2011) Befragungen zur Erziehungs- und Familienberatung bei schriftlicher Erhebungen mit Hilfe eines Fragebogens zufriedener bewertet werden als offene, qualitative Interviews, bei denen in der Regel eher Kritik geübt wird. Das zeigt sich auch innerhalb dieser Arbeit. So geben 100 % der Doppelnutzer innerhalb der quantitativen schriftlichen Erhebung an, keine Gefahr darin zu sehen, dass andere von ihrer Beratung erfahren. Innerhalb der qualitativen Experteninterviews wird jedoch von Scham und Hemmschwellen der Beratungsnutzung gegenüber Dritten gesprochen. Daher wird vermutet, dass das Preisgeben von Beratungsnutzungen innerhalb der Bevölkerung tabuisiert wird und ein offener Umgang nicht für alle Menschen gleichermaßen selbstverständlich ist.

6 Fazit und Handlungsvorschläge

Aus Sicht der befragten Klienten und Nutzer bringt die Verzahnung viele positive Aspekte mit sich. Dabei werden unter anderem die vielfältigen Möglichkeiten der Angebotsnutzung aus einer Hand beschrieben, die eine simultane Inanspruchnahme ermöglichen. Vor allem die Leistungen des Familienzentrums werden als Bereicherung seitens der Befragten beschrieben. Denn sie ermöglichen einen leichteren Einstieg in die doch noch durchaus mit Hemmschwellen und Scham besetzte Beratungsnutzung. Außerdem bedeuten die Angebote zusätzliche Entlastung, beispielsweise durch die Kinderbetreuung innerhalb des Zentrums, und bestätigen somit theoretische Postulate.

Anhand des erhobenen Datenmaterials kann das Familienzentrum als Türöffner zu Beratungsleistungen beschrieben werden, wodurch die Forderungen nach einer Öffnung von Erziehungs- und Familienberatung mithilfe des Zentrumsmodells, wie es das SOS-Beratungs- und Familienzentrum bereitstellt, fachlich umgesetzt werden kann. Die Befragten nennen außerdem den positiven Aspekt, dass die Angebote grundsätzlich durch das Familienzentrum offengehalten werden und somit die gesamte Einrichtung durch Weiterverweisung in das jeweils andere Einrichtungssegment für alle Menschen aus dem Stadtteil niedrigschwellige Praxisarbeit leistet. Alle Befragten nehmen die Zusammenarbeit der Mitarbeiter als positiv wahr, was für die Kollegialität innerhalb der Einrichtung spricht, aber auch die Handhabbarkeit der

Verzahnung bzw. des Zentrumsmodells chancenreich betont. Außerdem beschreiben die Probanden vor allem die persönlichere Atmosphäre innerhalb der Einrichtung als Pluspunkt. Dies ist dadurch zu erklären, dass die Klienten und Nutzer alle Mitarbeiter durch die simultane Nutzung zum einen als kompetentes Fachpersonal in einem geschützten Beratungsrahmen erleben, aber zum anderen auch in offenen Angeboten des Familienzentrums ganz ungezwungen innerhalb der Gruppensituation oder eigenständig Verhaltenstipps und Hinweise erlangen können. Außerdem ist – falls gewollt – Austausch und Kontakt zu anderen Nutzern möglich, der sich nicht nur auf die Einrichtung selbst beschränken muss, sondern auch im privaten Umfeld weiter gepflegt werden kann. Die Klienten werden finanziell entlastet, da durch das Zentrumsmodell die Fahrwege von einem Angebot zum anderen entfallen. Außerdem bietet das Familienzentrum je nach monetärer Situation der Besucher die Möglichkeit einer kostenlosen Nutzung, falls dies als notwendig erachtet wird. Somit kann geforderte Teilhabe gerade für ausgegrenzte Menschen im Stadtteil erreicht werden, die aufgrund finanzieller Schwierigkeiten unter Umständen keine Kurse oder Gruppenangebote, beispielsweise in einer Familienbildungsstätte, besuchen könnten.

Trotz all der positiven Aspekte einer Verzahnung tauchen aber auch negative Gesichtspunkte während der Erhebung auf. So schildern die Probanden die Verzahnung vor allem dann als nachteilig, wenn Probleme bzw. persönliche Konflikte mit einem Mitarbeiter, vor allem hinsichtlich der Beratung entstehen. Gerade dann können die Beteiligten einander bei der Inanspruchnahme beider Einrichtungssegmente nur schwer aus dem Weg gehen. Daher sollen alle Mitarbeiter dahingehend geschult werden, dass sie Konflikte mit Klienten sofort klären. Dies erfordert vor allem ein aktives Zugehen auf die Nutzer seitens der Berater sowie ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, Empathie und Wertschätzung. Hierbei sei vor allem auch im Hinblick auf die Weiterqualifizierung von ehrenamtlichen Mitarbeitern hingewiesen, die vor allem im Familienzentrumsbereich auch im ständigen Kontakt mit den Nutzern stehen. Da auch die Segmente unabhängig voneinander beleuchtet wurden, sind vor allem das hohe Vertrauen und die in Zukunft geplante abermalige Inanspruchnahme der „Einzelnutzer“ der Erziehungsberatung zu nennen. Diese Ergebnisse sprechen grundsätzlich für die Qualität der Arbeit im Beratungszentrum. Aber auch das Familienzentrum liefert hohe fachliche Standards, da die Mehrheit der befragten „Einzelnutzer“ des Familienzentrums auch diese Angebote wieder besuchen wollen. Außerdem fiel den Nutzern eine Kontaktaufnahme mit dem Einrichtungsteil besonders leicht.

Wir erachten es als wichtig, dass die beiden Organisationssegmente nicht nur in einer Verzahnung, sondern auch unabhängig voneinander weiterhin zur Verfügung stehen. Einerseits da etwa 80 % der befragten Einzelnutzer gar kein Interesse verspüren, das jeweils andere Angebot in Anspruch zu nehmen. Trotzdem werden diese Klienten und Nutzer nicht ausgeschlossen, da Leistungen für ihre Bedürfnisse und Interessen durch das SOS-Beratungs- und Familienzentrum trotzdem fachlich abgedeckt werden können. Andererseits kann die Einrichtung auch die Wünsche der Doppelnutzer erfüllen. Die Aufgabenschwerpunkte der einzelnen Segmente sollten dabei aufrechterhalten werden

und spezifisch durch Fortbildungen zum jeweiligen Handlungsfeld und Fachbereich einer Weiterqualifizierung folgen. Somit kommt die Einrichtung der fachlichen Forderung nach einem Zentrumsmodell nach, welches trotz unterschiedlicher Einrichtungsteile ihr jeweils spezifisches Profil bewahrt und wichtige Hilfestellungen leistet.

Literatur

- Atteslander, P. (1984). Methoden der empirischen Sozialforschung, Bd. 2100. (5, völlig neu bearb. und erw. Aufl.). Berlin: de Gruyter.
- Atteslander, P. (2006). Methoden der empirischen Sozialforschung (11. überarb. Aufl.). Berlin: Erich-Schmidt.
- Belardi, N., Akgün, L., Gregor, B., Neef, R., Pütz, T., Sonnen, F. R. (2007). Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung (5., überarb. Aufl.). Weinheim: Juventa.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2009). Fachdienstliche Aufgaben der Erziehungsberatung. Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1, 3-6. Online verfügbar (Zugriff: 14.09.2011): http://www.bke.de/content/application/mod.content/1238481001_Info%201-2009%20Fachdienstliche%20Aufgaben%20der%20EB,%20S.%203-6.pdf
- Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (2009). 13. Kinder- und Jugendhilfebericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland (2. Aufl.). Berlin.
- Cárdenas, B., Gewicke, M. (1984). Von der traditionellen zur gemeinwesenorientierten Erziehungsberatung. Neuorientierung einer Kleinstadt-Beratungsstelle. In H. Zygowski (Hrsg.), Erziehungsberatung in der Krise. Analysen und Erfahrungen. Forum für Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis, Bd. 6 (S. 177-189). Tübingen: DGVt.
- Diller, A. (2006). Eltern-Kind-Zentren. Grundlagen und Rechercheergebnisse. Online verfügbar unter (Zugriff: 11.04.2011): <http://dji.de/bibs/4EKZ-Grundlagenbericht.pdf>
- Diller, A. (2008). Profis, Laien und andere Akteure – Anmerkungen zum Personalmix in familienbezogenen Einrichtungen. In A. Diller, M. Heitkötter, T. Rauschenbach (Hrsg.), Familie im Zentrum. Kinderfördernde und elternunterstützende Einrichtungen – aktuelle Entwicklungslinien und Herausforderungen. DJI-Fachforum Bildung und Erziehung, Bd. 6 (S. 221-241). München: DJI-Verlag.
- Gerzer-Sass, A. (2003). Familienselbsthilfe. Potenziale und Leistungen am Beispiel der Mütterzentren. SOS Dialog. Fachmagazin des SOS-Kinderdorf e. V. Mütter stärken, 14-23.
- Gilles-Bacciu, A. (2010). Chancen früher Elternbildung. Eltern-Kind-Kurse in katholischen Familienzentren. Kompakt Spezial, 28-29. Online verfügbar unter (Zugriff: 29.07.2011): http://www.katholische-kindergaerten.de/pdf/spezial_veraenderte_kindheit.pdf
- Harmen, T. (2007). Professionelle Perspektiven von Familienzentren. Forum Sozial, 4, 42-43.
- Hensen, G., Körner, W. (2008). Erziehungsberatung: Strömungen, Entwicklungen und Standortbestimmung der institutionellen Beratung in der Jugendhilfe. In G. Hörmann, W. Körner (Hrsg.), Einführung in die Erziehungsberatung. Sozialpädagogik (S. 10-26). Stuttgart: Kohlhammer.
- Huber, B., Zor, G. (2011). Erziehungsberatungsstelle und Familienzentrum unter einem Dach vereint: Entwicklung eines Instruments zur Erhebung der Klientenperspektive des SOS-Beratungs- und Familienzentrums. Unveröffentlichte Masterarbeit an der Hochschule für angewandte Wissenschaften München.

- Kühnl, B. (2011). Interview über die Arbeitsweisen des SOS-Beratungs- und Familienzentrums. In B. Huber, G. Zor (Hrsg.), *Erziehungsberatungsstelle und Familienzentrum unter einem Dach vereint: Entwicklung eines Instruments zur Erhebung der Klientenperspektive des SOS-Beratungs- und Familienzentrums*. Unveröffentlichte Masterarbeit an der Hochschule für angewandte Wissenschaften München.
- Mengel, M., Oberndorfer, R. (2003). Familienbildung heute – präventiv, bedarfsgerecht und niederschwellig. In M. Rupp (Hrsg.), *Niederschwellige Familienbildung*. ifb-Materialien, Bd. 1 (S. 13-22). Bamberg.
- Menne, K. (2008). Differentielle Evaluation in der Erziehungs- und Familienberatung. In A. Hundsatz, K. Menne, H. Scheuerer-Englisch (Hrsg.), *Jahrbuch für Erziehungsberatung*, Bd. 7, Hrsg. (S. 265-284). Weinheim: Juventa.
- Menne, K. (2012). Erziehungsberatung im System der Hilfen zur Erziehung. In K. Menne, A. Hundsatz, H. Scheuerer-Englisch (Hrsg.), *Jahrbuch für Erziehungsberatung*, Band 9 (S. 309-330). Weinheim: Juventa
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Technik* (10. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Nestmann, F. (2008). Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. *Beratung aktuell*, 2, 72-97. Online verfügbar unter (Zugriff 18.05.2011): <http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft%20der%20Beratung.pdf>
- Peucker, C., Riedel, B. (2004). Häuser für Kinder und Familien. Recherchebericht. Hrsg. Deutsches Jugendinstitut e. V. Online verfügbar unter (Zugriff: 11.04.2011): http://cgi.dji.de/bibs/hausdeskindes_gesamt.pdf
- Pothmann, F. (2010). Wenn sich HzE und Kitas treffen. *KomDat*, 3, 6f.
- Rauschenbach, T. (2008). Neue Orte für Familien. Institutionelle Entwicklungslinien eltern- und kinderfördernder Angebote. In A. Diller, M. Heitkötter, T. Rauschenbach (Hrsg.), *Familie im Zentrum. Kinderfördernde und elternunterstützende Einrichtungen – aktuelle Entwicklungslinien und Herausforderungen*. DJI-Fachforum Bildung und Erziehung, Bd. 6 (S. 133-156). München: DJI-Verlag.
- Richter, E., Sturzenhecker, B. (2009). Wie gelingt Elternbildung mit sozial benachteiligten Familien? Ergebnisse einer Evaluation von Eltern-Kind-Zentren in Hamburg. *Neue Praxis*, 4, 415-426.
- Schilling, G., Stöbe-Blossey, S. (2008). Familienzentrum NRW: Die Perspektive der Erziehungsberatungsstellen. Arbeitsbericht 5 der wissenschaftlichen Begleitung. Online verfügbar unter (Zugriff 03.02.2011): <http://www.padquis-familienzentrum.de/web/sites/default/files/Arbeitsbericht%205.pdf>
- Seus-Seberich, E. (2004). Erziehungsberatung bei Kindern und Familien in Armutslagen. Institutionelle und konzeptionelle Voraussetzungen. In Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (Hrsg.), *Arme Familien gut beraten. Hilfe und Unterstützung für Kinder und Eltern*. Materialien zur Beratung, Bd. 12 (S. 111-125). Fürth.
- Skutta, S. (2004). Beratung von Migrantenfamilien in Armutslagen. In Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e. V. (Hrsg.), *Arme Familien gut beraten. Hilfe und Unterstützung für Kinder und Eltern*. Materialien zur Beratung, Bd. 12 (S. 160-172). Fürth.
- Tschöpe-Scheffler, S., Wirtz, W. (2008). Familienbildung – Institutionelle Entwicklungslinien und Herausforderungen. In A. Diller, M. Heitkötter, T. Rauschenbach (Hrsg.), *Familie im Zentrum. Kinderfördernde und elternunterstützende Einrichtungen – aktuelle Entwicklungslinien und Herausforderungen*. DJI-Fachforum Bildung und Erziehung, Bd. 6 (S. 157-178). München: DJI-Verlag.

Vossler, A. (2011). Evaluation von Erziehungs- und Familienberatung in Deutschland. Ergebnisse und Anregungen für die künftige Praxis. Online verfügbar unter (Zugriff: 14.09.2011): http://oro.open.ac.uk/17207/1/Evaluation_von_Erziehungs-_und_Familienberatung_in_Deutschland._Ergebnisse_und_Anregungen_f%C3%BCr_die_zuk%C3%BCnftige_Praxis.pdf

Korrespondenzanschrift: Dr. Bernhard Kühnl, SOS-Beratungs- und Familienzentrum, St.-Michael-Str. 7, 81673 München

Bernhard Kühnl, SOS-Beratungs- und Familienzentrum in München; *Bettina Huber*, Kreisjugendamt Rosenheim; *Gamze Obak*, Schutzstelle der Diakonie Oberbayern.