

## Umfrage zur Jugendhilfearbeit während Corona

Ashille Emonts

### Zusammenfassung

*Die aktuelle Corona-Krise hat unser gesellschaftliches und soziales Leben massiv beeinträchtigt. Die Rückkehr zur Normalität stellt mittlerweile eine größere Herausforderung dar als anfangs vermutet. Allerdings birgt jede Krise auch wiederum die Chance auf Veränderung: entweder indem wir unser eigenes Tun und Handeln in Frage stellen oder das der anderen. Vor diesem Hintergrund wurde eine Umfrage durchgeführt, um die Auswirkungen von Corona auf Klientensysteme im Jugendhilfdienst am Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens zu evaluieren. Dabei ging es nicht nur darum, neue Erfahrungswerte zu sammeln, sondern auch auf Altbewährtes zurückzugreifen. Als Fazit der Umfrage hält der Autor fest, dass eine Pandemie kein Anlass dafür sein darf, sich von den Klienten/Menschen abzuwenden, nur weil wir davon ausgehen, dass diese über ausreichend Resilienzen verfügen, um eine derartige Krise adäquat zu bewältigen. Vielmehr sollte die aktuelle Zeit uns dazu veranlassen, noch wachsamer zu sein, sowohl für die eigenen Bedürfnisse als auch die unserer Klienten. Der Erfahrungsbericht stellt die erfolgte Umfrage inhaltlich dar und diskutiert erste Ergebnisse.*

### Zur Einstimmung

Die aktuelle Corona-Krise hat unser gesellschaftliches und soziales Leben massiv beeinträchtigt und zeitweilig sogar komplett zum Erliegen gebracht. Vieles, was vorher möglich schien, wurde auf einmal zeitweilig nur noch bedingt möglich oder gänzlich unmöglich. Alles, was uns zuvor als klar und deutlich erschien, wurde plötzlich unklar und verworren. Phasenweise wurden wir täglich mit einer Flut an Informationen betreffend Corona überschüttet. Zwischenzeitlich wusste man nicht mehr, was man noch glauben sollte, zumal die Grenzen zwischen Fakten und wilden Vermutungen sehr verschwommen waren bzw. auch heute noch sind. Begrifflichkeiten wie Pandemie, steigende Infektionszahlen, Maskenpflicht, Ausgangssperre, Solidarität, Lock-down usw. sind zum festen Bestandteil unseres täglichen Lebens geworden. Die Corona-Pandemie bestimmt nicht nur unser Privatleben, sondern nimmt auch massiven Einfluss auf unseren Arbeitsalltag. Ich habe mir zwischenzeitlich mehrmals die Frage gestellt, wo das alles enden soll und vor allem wann.

Bevor ich mein Projekt „Umfrage zur Jugendhilfearbeit während Corona“ genauer vorstelle, möchte ich den Leser\*innen einige Zitate zur Verfügung stellen, die mich hinsichtlich des Umgangs unserer Gesellschaft mit der Corona-Pandemie während der letzten Monate sehr

nachdenklich gestimmt haben und mich in meinem Beschluss bestärkt haben, die nachfolgende Befragung durchzuführen.

*„Sicher ist, dass nichts sicher ist, selbst das nicht.“  
(Joachim Ringelnatz)*

*„Wer zu spät kommt, den bestraft das Virus!“  
(Frank Ulrich Montgomery, Präsident Bundesärztekammer, 10.12.20)*

*„Am Ende wird alles gut werden und wenn noch nicht alles gut ist,  
dann ist es noch nicht das Ende.“  
(Oscar Wilde)*

*„Die Krise ist nicht Corona, sondern unser ganzes System. Es krankt, es hustet, es schnauft,  
es erstickt ... Corona hat uns deutlich gemacht, wie ungerecht unser System funktioniert.“  
(H.S. Sam)*

*„Wir dachten, es sei ein Virus, dann eine Pandemie. Am Ende wurde es ein globaler IQ-Test.“  
(Dalai Lama)*

Ich bedanke mich zudem an dieser Stelle bei allen, die mich bei der Verwirklichung des Projekts unterstützt haben. Ein besonderer Dank gilt insbesondere unserer Praktikantin für ihren tatkräftigen Einsatz und all den Klienten, ohne deren Mitwirken das Projekt nicht zustande gekommen wäre.

### **Einführung: Institutionsbeschreibung, Projektidee und Ziel der Umfrage**

Der Jugendhilfedienst (JHD) ist ein Dienst des Ministeriums der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens. Der Hauptsitz des Jugendhilfedienstes befindet sich in Eupen und sein Zuständigkeitsbereich umfasst Kinder und Jugendliche von 0 bis 18 Jahre, die sich in schwierigen Lebenssituationen befinden und in der Deutschsprachigen Gemeinschaft wohnen oder sich mitunter zeitweilig dort aufhalten. Das Tätigkeitsfeld des Jugendhilfedienstes umfasst die Unterstützung von Minderjährigen, deren Familienangehörigen sowie Betroffene und Einrichtungen. Die Kooperation im Rahmen des Jugendhilfedienstes geschieht in erster Linie auf einvernehmlicher Basis. Im Fokus steht immer das Kindeswohl. Amts-, Schul- und Gerichtssprache ist Deutsch.

Das Einzugsgebiet des Jugendhilfedienstes umfasst insgesamt die 9 Gemeinden der Deutschsprachigen Gemeinschaft, bestehend aus vier Gemeinden im Norden (Raeren, Eupen, Kelmis,

Lontzen) und fünf im Süden (St. Vith, Burg-Reuland, Amel, Bütgenbach, Büllingen). Die Deutschsprachige Gemeinschaft zählt heute ungefähr 77949 Einwohner, bei einer Größe von 846 Quadratkilometern ergibt sich eine derzeitige Bevölkerungsdichte von 91.31 Einwohner pro Quadratkilometer (Ostbelgien Live Home, 2020).

Allerdings ist die Bevölkerungsdichte im Kanton Eupen (Norden) und im Kanton St. Vith (Süden) sehr unterschiedlich:

- Kanton Eupen 47625 Einwohner  
(Bevölkerungsdichte: 211.85 Einwohner pro km<sup>2</sup>)
- Kanton St. Vith 30324 Einwohner  
(Bevölkerungsdichte: 48.22 Einwohner pro km<sup>2</sup>)

Die Fülle der Anfragen, die den Jugendhilfedienst täglich erreichen, ist in den letzten Jahren stetig gestiegen. Ohne klar definierte Dringlichkeitskriterien wäre es uns aller Wahrscheinlichkeit nach nicht möglich, die Vielzahl an Anfragen zu bewältigen. Bedauerlicherweise führt diese Tatsache dazu, dass Situationen, die den Dringlichkeitskriterien vorerst nicht entsprechen, erstmal auf eine Warteliste kommen. Die aktuelle Wartezeit schwankt zwischen 3–6 Monaten, eine Tatsache, die auch bei uns Sozialarbeitern eine allgemeine Unzufriedenheit auslöst. Seit einigen Monaten arbeiten wir jedoch mit Hilfe eines externen Beraters daran, Prozessabläufe innerhalb unseres Dienstes erneut zu überprüfen und bei Bedarf zu optimieren.

### **Unsere aktuellen Dringlichkeitskriterien sind folgende:**

- Kinder unter 3 Jahre
- Häusliche Gewalt
- Sexueller Missbrauch
- Anfragen von Kinder- und Jugendpsychiatrien
- Unterbringungsanfragen

### **Projektidee**

Im Hinblick auf den Arbeitsalltag im Jugendhilfedienst während Corona mussten wir immer wieder insbesondere die Frage, wie wir unter den gegebenen Umständen unserem Schutzauftrag gegenüber Minderjährigen weiterhin gerecht werden können, neu beantworten. Wie erreichen wir in diesen „verrückten“ Zeiten und im Zuge von Kontaktverboten jene Klienten, die unter normalen Umständen schon schwer erreichbar sind? Wie können wir gut unterstützen, obschon uns teilweise die Hände gebunden sind? In meinem Arbeitsbereich

ist es oftmals nicht ausreichend Menschen lediglich zu hören, sondern es braucht auch ein Gefühl zu der gelebten Dynamik, das zumeist durch einen visuellen Eindruck bestärkt wird. Dieses Gefühl habe ich immer dann, wenn es mir möglich ist, ein Familiensystem in seiner Ganzheit zu betrachten, d. h. überwiegend immer dann, wenn ich mich im „Face-to-Face“-Kontakt mit den Klienten befinde.

Im Beratungsprozess mit meinen Klienten stehen Interaktion und Kommunikation im Vordergrund und deren Wirkung auf das Familiensystem. Wie bereits zuvor erwähnt, sind demzufolge persönliche Kontakte unerlässlich.

Fallen diese persönlichen Kontakte gänzlich weg oder sind nur extrem eingeschränkt möglich, wird's schwierig. Zumal mangelnde Kommunikation, meiner Erfahrung nach, nicht selten zu Spekulationen führt. Diese Spekulationen können ihrerseits wiederum die Gefahr eines verfrühten, voreiligen und/oder unbedachten Handelns bergen. Dann liegt der Fokus nicht mehr auf dem Kindeswohl, sondern vielmehr auf der eigenen Ungewissheit und Unsicherheit, die ihrerseits wiederum in Panik ausarten kann. Panik gibt es und hat es in den letzten Monaten denke ich zur Genüge gegeben. Was die Menschen jetzt brauchen, ist Sicherheit und Gewissheit. Beides erlangt man bekanntlich am besten durch Nachfragen und Überprüfen.

Im Zuge der eingeschränkten sozialen Kontakte, die bereits seit mehreren Monaten vorherrschen, habe ich mir zudem die Frage gestellt, wie unsere Klienten wohl mit all den sozialen Einschränkungen zurechtkommen. Ich wollte daher herausfinden, wie Familien die Kooperation mit dem Jugendhilfedienst in Zeiten von Corona bewerten und ob die derzeitigen Schutzmaßnahmen und Hilfsangebote, die wir anbieten, in ihren Augen ausreichend sind oder nicht. Da ich zeitgleich für meine Weiterbildung „Systemische Beratung“ am IF Weinheim noch nach einer Idee für meine Projektarbeit suchte, war es eine gute Gelegenheit, diese beiden Interessen zu verbinden, und die Befragungsidee war damit geboren!

### Projektziel

Im systemischen Beratungsprozess geht es vorrangig nicht darum, sich lediglich darauf zu fokussieren, die „richtigen“ Fragen zu stellen, sondern in erster Linie zu überlegen, was „hilfreiche“ Fragen sein könnten und welche Hypothesen wir anschließend daraus ableiten können (Liebing et al., 2016, S. 7). Zuhören und fragen wie auch zuhören und nachfragen ist dabei unerlässlich. Irritationen und Vermutungen haben ebenso ihren festen Platz im Beratungsprozess wie auch Wunderfragen und deren Wirkung auf Systeme. Durch Beobachten lernen wir Systeme zu verstehen als auch deren unterschiedliche Kommunikationsstrukturen zu deuten. In der Systemischen Beratung unterscheidet man hier zwischen komplementärer

(d. h. unterschiedlicher Augenhöhe) und symmetrischer Kommunikation (d. h. auf gleicher Augenhöhe). Kommunikationsstrukturen ermöglichen uns einen Einblick in gelebte Krisen unserer Klienten und verhelfen somit zu einer möglichen Auftragsklärung.

Im Hinblick darauf habe ich einen Fragebogen erstellt, in der Hoffnung, dass die dort gewonnenen Erkenntnisse dazu beitragen können, die Angebote und Maßnahmen des Jugendhilfedienstes bei Bedarf zu optimieren. Dabei ging es mir nicht ausschließlich darum, neue Angebote zu schaffen, sondern auch altbewährte Angebote zu überprüfen und gegebenenfalls nützliche Anregungen zu erhalten.

### Die wichtigsten Kriterien bei der Erstellung meines Fragebogens waren:

- die Anonymität der befragten Klienten zu wahren
- der Zeitfaktor beim Ausfüllen (Klienten sollten nicht länger als 10 Minuten zum Ausfüllen brauchen, alles was darüber ist, mindert die Motivation)
- das Formulieren einfacher, für jedermann verständliche Fragen, die bei der Auswertung dennoch aufschlussreiche Informationen wiedergeben. Da ich tagtäglich mit unterschiedlichen Wirklichkeitskonstruktionen unserer Klienten konfrontiert werde, war mir demzufolge nicht klar, ob die Klienten meine Fragen auch so verstehen würden, wie ich es gerne hätte. Demzufolge habe ich meine Kollegen zu Rate gezogen und um ein Feedback betreffend meiner gestellten Fragen gebeten, bevor ich meine Befragung gestartet habe.
- Die Ziele der Umfrage sollten sich am „SMART“-Prinzip<sup>1</sup> orientieren, d. h., sie sollten **S**pezifisch, **M**essbar, **A**ktionsorientiert, **R**ealistisch und **T**erminiert sein. Ich denke, dass mir das ganz gut gelungen ist, wie sich im Schlussteil meiner Arbeit noch zeigen wird.

### Konstruktion des Fragebogens und Gestaltung der Umfrage

Das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft versteht sich als großer Verwaltungsapparat. Da der Jugendhilfedienst ebenfalls Bestandteil dieses Verwaltungsapparats ist, unterliegt auch er den vorgegebenen Verwaltungsstrukturen und dem Prozedere des Ministeriums. Demzufolge musste meine Projektidee erstmal mehrere Stationen durchlaufen, ehe sie genehmigt wurde und anschließend verwirklicht werden konnte.

Eine zusätzliche Herausforderung stellten die steigenden Infektionszahlen (auch in Ostbelgien) dar, einhergehend mit erneuten Kontakteinschränkungen. Persönliche Kontakte im

1) Molter Nöcker Networking: Kriterien für Zielformulierung (Arbeitsblatt zur Fortbildung)

Rahmen des Ministeriums wurden demzufolge erneut aufs Wesentliche reduziert, was eine direkte Befragung der Klienten vor Ort erschwerte.

**Die Befragung sollte ursprünglich folgendermaßen ablaufen:**

- Die Klienten sollten wie gewohnt zu Gesprächen in den Jugendhilfedienst kommen und unsere Sekretärin hätte ihnen den Fragebogen im Eingangsbereich ausgehändigt nebst einer kurzen Erklärung dazu.
- Die Klienten hätten den Fragebogen vor oder nach dem Gespräch ausfüllen können und anschließend den ausgefüllten Fragebogen, ohne ihre Kontaktdaten zu vermerken, in eine verschlossene Box im Eingangsbereich einwerfen können.
- Klienten, die Schwierigkeiten beim Ausfüllen des Fragebogens gehabt hätten, hätten den zuständigen Sozialarbeiter oder die Praktikantin um Hilfe bitten können.
- Ein Teil der Fragebögen sollte auch in den Gesprächsräumen ausgelegt werden, was dann aber infolge meines umgeplanten Vorgehens im Zuge der angestiegenen Infektionszahlen einhergehend mit Kontakteinschränkungen nicht geschehen ist.
- Es bestand auch die Möglichkeit, auf Wunsch hin den Klienten den Fragebogen per E-Mail zukommen zu lassen, diese hätten ihn dann ebenfalls per E-Mail ans Sekretariat zurücksenden können.
- Die Umfrage sollte über einen Zeitraum von maximal vier Wochen laufen und sich ausschließlich an „erwachsene“ Eltern richten (d. h. Jugendliche mit Kind als auch jene, die gerade die Volljährigkeit erreicht haben, wurden nicht in diese Befragung mit einbezogen).
- Die Umfrage richtete sich zudem ausschließlich an unsere deutschsprachige Klientel, zumal Deutsch, wie bereits zuvor erwähnt, auch die Amtssprache innerhalb der DG ist. Es ist jedoch nicht auszuschließen, dass eine Übersetzung ins Französische irgendwann nachgeholt wird. Zum aktuellen Zeitpunkt hätte der Mehraufwand jedoch den Rahmen meiner Projektarbeit gesprengt. Ungeachtet der Tatsache, dass die Anzahl der französischsprachigen Familien, die wir derzeit begleiten, von der Anzahl her sehr schwankt. Deren Meinung ist uns dennoch nicht minder wichtig.
- Insgesamt wurden ungefähr 100 Fragebögen ausgedruckt. Das Ergebnis der Umfrage sollte erstmal nur zur internen Auswertung dienen. Dies wurde den Klienten auch im

Vorfeld der Befragung mitgeteilt. Klienten, die dennoch den Wunsch hegten, eine Rückmeldung betreffend der Ergebnisse der Umfrage zu erhalten, konnten sich im Nachhinein an meine Person wenden.

Infolge der veränderten Corona-Situation musste ich jedoch von meinem ursprünglichen Plan abweichen, da es ansonsten schwer geworden wäre, ausreichend Klienten vor Ort zu erreichen. Die Umfrage wurde demzufolge überwiegend per Telefon durchgeführt. Es gab dennoch einige, wenn auch recht wenige, Fragebögen, die bei uns vor Ort im Dienst ausgefüllt wurden. Deren Anzahl war jedoch zu gering, um sie gesondert in die Statistik einfließen zu lassen.

Um eine gewisse Neutralität zu gewährleisten, hat sich unsere Praktikantin bereit erklärt, mehrere unserer Klienten per Telefon zu befragen. Die Klienten wurden dabei willkürlich ausgesucht. Die dabei gewonnenen Eindrücke waren sehr aufschlussreich, zumal ich glaube, dass die Klienten wesentlich gehemmter gewesen wären, wenn ich selbst oder einer meiner Kollegen die Befragung per Telefon durchgeführt hätte. So konnte ich die Praktikantin bei der Befragung beobachten und zuhören, wie die Klienten auf meine Umfrage reagierten.

Es liegt im Bereich des Möglichen, dass Praktikanten, aus Sicht der Klienten, ein wesentlich kalkulierbareres Risiko darstellen und daher weniger bedrohlich wirken.

Da der zeitliche Rahmen eines Praktikums begrenzt ist, minimiert dies möglicherweise das Risiko für den Klienten, sich auf längerfristige Beziehungen einlassen zu müssen. Zuzüglich der Tatsache, dass Praktikanten in der Regel keine Entscheidungen treffen, die sich nachhaltig auf das Klientensystem auswirken können.

Ich habe in meiner Umfrage wenig offene Frage verwendet, da sich in der Auswertung eine klare Tendenz abzeichnen sollte. Genau wie im Beratungsgespräch habe ich erstmal einen konkreten Leitfaden für meinen Fragebogen erstellen müssen. Der Leitfaden verhalf mir zu mehr Handlungssicherheit und bot dem Klienten eine gute Orientierungshilfe. Eine gute Orientierung begünstigt in den meisten Fällen bei unseren Klienten auch Sicherheit und Vertrauen. In einem vertrauten Umfeld, weiß ich aus eigener Erfahrung, lässt es sich bekanntlich besser arbeiten, zumal man selbst dort wesentlich ungehemmter ist und sich daher auch erlaubt, sich freier zu bewegen. Für mein Projekt bedeutete dies konkret, je besser es mir gelingt, eine vertraute Atmosphäre in meine Fragen einzubringen, umso eher besteht die Wahrscheinlichkeit, dass die Klienten sich auf meine Umfrage einlassen. Dabei musste ich mich in Hinblick auf meine Umfrage nicht nur mit meinen eigenen Erwartungen auseinandersetzen, sondern auch mit denen unserer Klienten.

In meinem Kopf kreisten daher phasenweise viele Fragen im Hinblick auf die eigenen Erwartungs-Erwartungen<sup>2</sup> und die unserer Klienten. Die Methode des zirkulären Fragens empfand ich in dieser Projektphase als sehr hilfreich, z. B.: Was glaubt der Klient wohl, was ich von ihm denke, wenn er auf gewisse Fragen im Fragebogen nicht antwortet? Wie könnte der Klient die Frage verstehen, wenn ich die Frage nicht so, sondern anders formulieren würde? Welche Fragen würden meine Kollegen an meiner Stelle stellen?

In den **Fragen 1–3** meines Fragebogens (d. h. in den Einstiegsfragen) ging es mir daher erstmal darum, Vertrauen zu schaffen, indem ich versuche, mehr über den Klienten zu erfahren, d. h. seine Herkunft, sein Familienleben als auch die Beweggründe, die ihn zu unserem Dienst geführt haben. Ich wollte beim Klienten einen Aha-Effekt schaffen. Der Klient sollte das Gefühl vermittelt bekommen von vertrauten Fragen und dass da jemand ist, der sich dafür interessiert, wer er ist und wie es ihm geht. Im systemischen Beratungsprozess spricht man hierbei auch vom „Joining“<sup>3</sup>. Diese Methode hat sich vor allem im telefonischen Kontakt mit den Klienten bewährt als auch im Smalltalk mit den Klienten vor Ort.

In den **Fragen 4–6** ging es dann eher darum zu prüfen, inwiefern die Corona-Krise eine zusätzliche Belastung für den Klienten darstellt und inwiefern unsere Angebote eine Entlastung für den Klienten darstellen.

Bei den **Fragen 7–8** ging es mir dann eher um eine qualitative Einschätzung unserer Arbeit durch unsere Klienten im Hinblick auf Corona.

In der **Frage 9** wurde den Klienten keine Antwortmöglichkeiten mehr vorgegeben, sondern es sollte ihnen die Möglichkeit geboten werden, einen Prozess innerhalb der aktuellen Corona-Krise<sup>4</sup> aktiv mitzugestalten. Ob die Klienten mein Angebot auch als solches verstanden haben, wird sich im Laufe der Arbeit noch zeigen.

2) „Systemische Therapie und Beratung geht davon aus, dass Menschen in einer Wirklichkeit leben, die sie mit anderen durch soziale Interaktionen hervorbringen. Eine wichtige Rolle spielen hier die Erwartungs-Erwartungen, also das was wir denken, was andere von uns erwarten. Das Verhalten und Erleben von Menschen wird oft weniger von dem bestimmt, was sie selbst wollen, als vielmehr davon, wovon sie denken, dass die Anderen es von ihnen wünschen... (Schlippe 2009, S. 14) Diese Erwartungs-Erwartungen strukturieren unseren Kommunikationsprozess, denn wir reagieren nicht nur auf das aktuelle Geschehen, sondern auch auf unsere möglichen Hypothesen.“ (Liebing et al., 2016, S. 26)

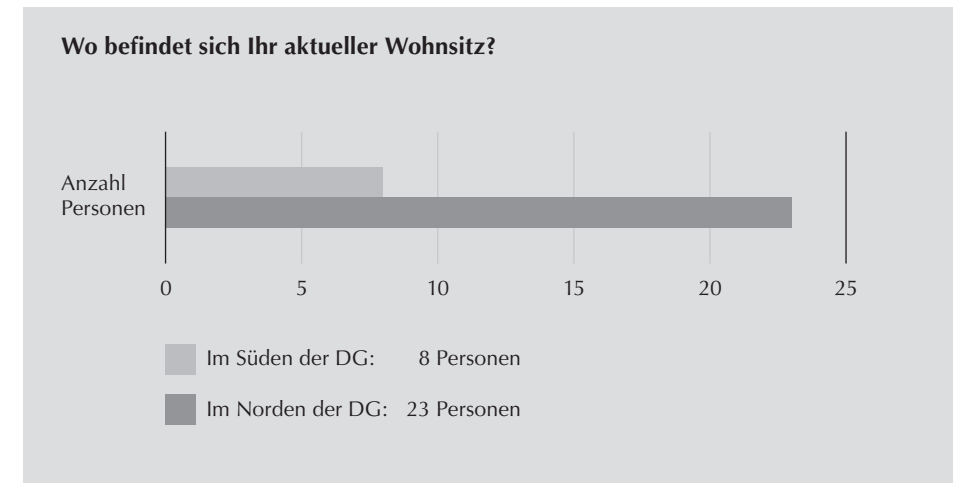
3) „Joining heißt wörtlich sich verbinden, sich anschließen, ankoppeln. Es dient dazu, dass die Klienten und Berater miteinander warm werden und einen Zugang zueinander finden ... Ziel ist es, ein vertrauensvolles Klima und eine positive Arbeitsbeziehung aufzubauen.“ (Liebing et al., 2016, S. 11)

4) „Krise bedeutet im Griechischen (Crisis) unter anderem Chance und Gefahr zugleich ...“ (Liebing et al., 2016, S. 16)

## Evaluation der Umfrage

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Umfrage dargestellt. Zu diesem Zweck habe ich für jede einzelne Frage eine Skala erstellt und diese mit persönlichen Anmerkungen versehen. Ich habe mich dabei unterschiedlicher Skalierungen bedient, da für die Auswertung der jeweiligen Frage mir nicht jede Skala geeignet schien. Insgesamt wurden 31 Befragungen durchgeführt, wobei mir wichtig war, dass kein Klient namentlich registriert wurde. Ich habe die Anzahl der Antworten pro Klienten ebenfalls in der jeweiligen Skala aufgeführt.

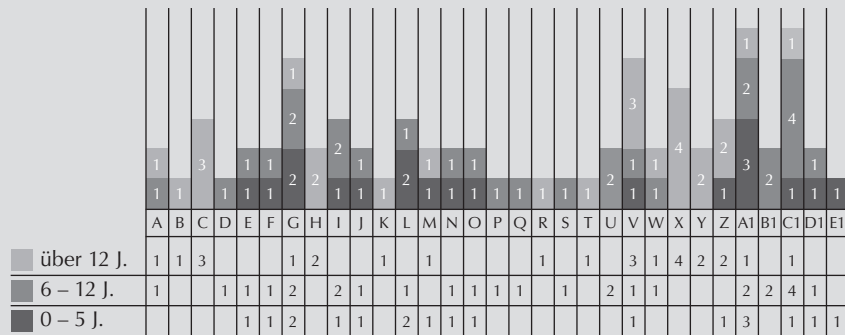
### Frage 1



Es wurden überwiegend Klienten aus dem Norden befragt (d. h. Eupen und Umgebung), wobei dies eher dem Zufall geschuldet ist, zumal die Klienten willkürlich ausgesucht wurden. Zum aktuellen Zeitpunkt ist es jedoch so, dass wir überwiegend Leute aus dem Norden begleiten. Interessant ist die Frage dennoch, zumal es in der Vergangenheit oftmals so war, dass Krisen von Familien aus den südlichen Gemeinden der DG häufiger innerfamiliär aufgefangen wurden (Oma, Opa, Onkel, Tante oder gar Großnichte usw.). Jetzt, mit Corona und den damit einhergehenden allgemein gültigen eingeschränkten Kontakten, wurden die Karten gegebenenfalls neu gemischt, d. h. dass auch die Familien aus den Eifelregionen derzeit weniger auf altbewährte Ressourcen zurückgreifen können. Es wäre daher interessant mal zu beobachten, ob diese Tatsache langfristig zu einem Anstieg der Fallzahlen bei Familien aus dem Süden der DG führt oder nicht.

Frage 2

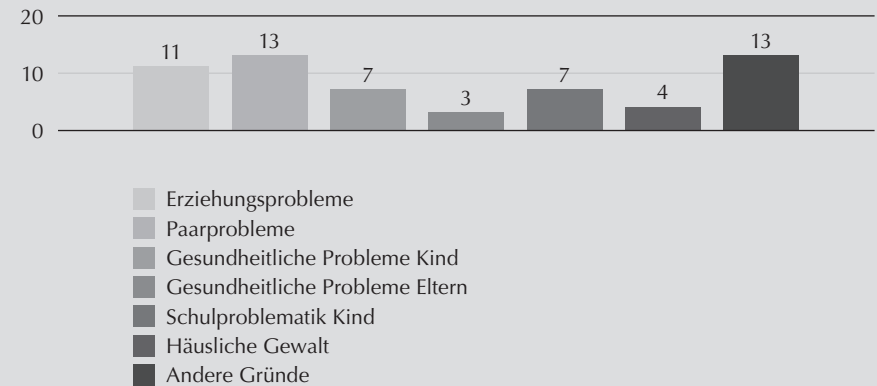
Wie viele Kinder haben Sie und in welchem Alter?



Die Skala verdeutlicht, dass der Großteil der befragten Klienten im Durchschnitt über mindestens zwei Kinder verfügt, wobei die Altersgruppe zwischen 0–5 J. und 6 – 12 J. überwiegt (d. h. Kinder im Vor- und Grundschulalter). Da ich selbst Vater bin, kann ich zurecht behaupten, dass dies die Lebensphase ist, wo Eltern einen Großteil ihrer Zeit mit der Alltagsstrukturierung der Kinder beschäftigt sind, zumal Kinder in dieser Lebensphase noch viel Begleitung im Alltag benötigen. Schule und adäquate Betreuungsmöglichkeiten sind daher insbesondere in dieser Lebensphase wichtige Stützpfiler für Familiensysteme, ebenso wie die Unterstützung durch die Großeltern. Brechen diese Pfeiler weg, birgt dies die Gefahr, dass es im Familiensystem zu Krisen kommt.

Frage 3

Warum sind Sie beim Jugendhilfedienst?



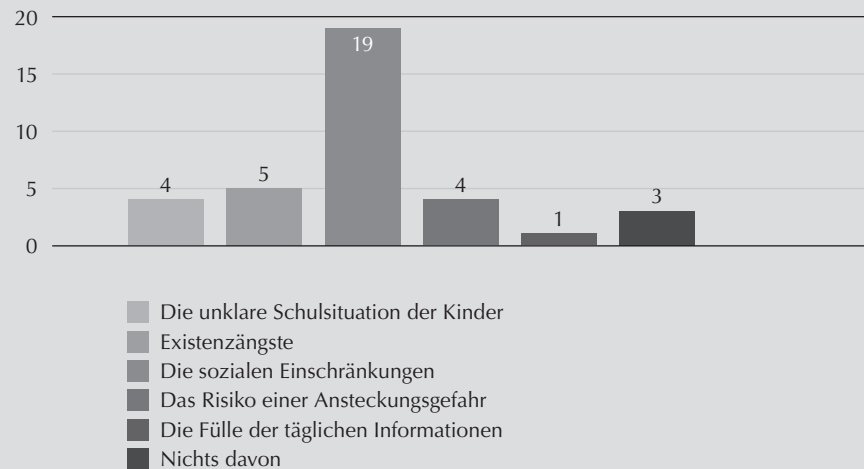
Bei dieser Frage bestand die Möglichkeit, mehrere Antworten anzukreuzen, zumal der Großteil der Familien, die wir begleiten, Multiproblemfamilien sind. Die Skala verdeutlicht dennoch, dass es ein leichtes Übergewicht bei Paar- und Erziehungsproblemen gibt, gefolgt von Schulproblemen und gesundheitlichen Problemen der Kinder. Es wurden vermehrt auch andere Gründe angekreuzt, aber leider nur selten klar benannt. Was mich persönlich nachdenklich stimmt ist, dass häusliche Gewalt nur geringfügig benannt wurde, ebenso wie gesundheitliche Probleme der Elternteile. Ich mutmaße daher, dass es mit der Tatsache zusammenhängen könnte, dass häusliche Gewalt wie auch gesundheitliche Probleme der Eltern oftmals innerhalb der Familiensysteme tabuisiert werden. Mal abgesehen von der Tatsache, dass es beides Themen sind, die nicht selten eine unmittelbare Intervention unseres Dienstes zur Folge haben. Vor allem dann, wenn sie sich grundlegend aufs Kindeswohl auswirken. Es kann ebenfalls davon ausgegangen werden, dass sowohl häusliche Gewalt als auch psychische Beschwerden infolge der eingeschränkten sozialen Kontakte mitunter erheblich zugenommen haben. Inwiefern diese Vermutung zutrifft, lässt sich derzeit noch schwer sagen. Was wir bis dato bereits feststellen konnten, ist, dass es vor allem während der Lock-down Phasen zu vermehrten Unterbringungsanfragen von Seiten der Jugendlichen gekommen ist.

Im Hinblick auf die Dunkelziffer hinsichtlich der vermuteten gestiegenen häuslichen Gewalt während der Corona-Krise bleibt auch weiterhin ein ungutes Bauchgefühl. Ich vermute, das wird auch noch eine ganze Zeit so bleiben. Was wir dennoch tun können, ist weiterhin aufmerksam bleiben für die Bedürfnisse unserer Klienten, regelmäßig den Kontakt suchen und nicht darauf warten, dass der Klient sich von allein meldet. Es geht mir dabei nicht darum, dem Klienten nachzulaufen, sondern ich sehe es vielmehr als eine aufsuchende Arbeit, um in Beziehung zu bleiben.

Es wurden auch noch andere Gründe benannt, wie Klienten zu unserem Dienst gekommen sind, wie z. B. Drogenproblematik des Kindes, verbale Gewalt, plötzliche Vormundschaft, Anfrage von Drittpersonen oder von anderen Diensten

#### Frage 4

##### Welcher dieser Faktoren belastet Sie derzeit am meisten?



Bei dieser Frage habe ich die Klienten gebeten, sich auf eine Sache der angebotenen Möglichkeiten festzulegen. Die Klienten durften allerdings ihre Antwort noch zusätzlich begründen.

Die Begründungen sind überwiegend auch nachvollziehbar, als da wären:

- Eingeschränkte Gewohnheiten und Aktivitäten
- Angst
- Keine Hobbys, keine persönlichen Kontakte
- Kein Dach (was heißt das?)
- Kinder in Pflegefamilie, schwierig Kinder zu sehen
- Sehe Familie weniger/weil man Familie nicht sehen kann
- Familienkontakte und Freunde fehlen
- Kontakte fehlen
- Man fühlt sich eingesperrt, Austausch mit Umfeld fehlt
- Da ich gerne unter Leuten bin und zusätzlich Asthma habe
- Wie geht es weiter
- Sorgen, weil alles teurer geworden ist
- Aktivitäten außer Haus schwierig, z. B. Freibad
- Man vermisst das soziale Umfeld
- Angst vor Ansteckung durch Vernachlässigung anderer

Ich habe die Aussagen so belassen, wie sie uns mitgeteilt wurden. Dass das Ergebnis derart ausfallen würde, hat mich weniger überrascht.

Die Schulen sind offen und bieten daher auch weiterhin Betreuungs- und Entlastungsmöglichkeiten für die Familien. Anders verhält es sich bei den sozialen Einschränkungen. Dieser Themenbereich sticht auf der Skala deutlich hervor. Wenn wir mal davon ausgehen, dass ein Großteil unserer Klienten über ein komplexes System von sozialen Netzwerken funktioniert, dann sollten wir uns zu Recht die Frage stellen, was passieren würde, wenn dieses Netzwerk auf einmal wegbricht. Ich könnte mir da folgende Szenarien vorstellen:

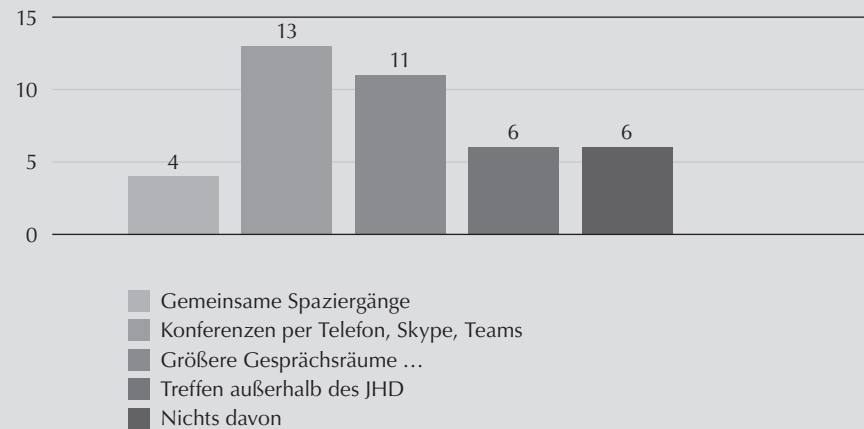
- Entweder entstehen konkrete Lebenskrisen einhergehend mit Existenzängsten
- oder die Klienten entwickeln oder verfügen bereits über ausreichende Resilienzen<sup>5</sup>, die es ihnen ermöglichen, Ressourcen zu aktivieren, um die drohenden Lebenskrisen abzuwenden

Um zu wissen, welches der beiden Szenarien bei den Befragten derzeit wohl am ehesten zutrifft, müsste man die aktuelle Frage zu den belastenden Faktoren noch detaillierter aufsplitten, d. h. noch gezielter fragen.

5) „Resilienz: ist ein Prozess und eine Fähigkeit, eine erfolgreiche Anpassung herzustellen, obwohl Bedingungen bestehen, die dies erschweren beziehungsweise bedrohen.“ (Masten et al., 1990), Molter-Nöcker-Networking, Freiwilligkeit ist relativ (Arbeitsblatt aus der Fortbildung)

## Frage 5

## Welche Angebote unsererseits finden Sie derzeit hilfreich?

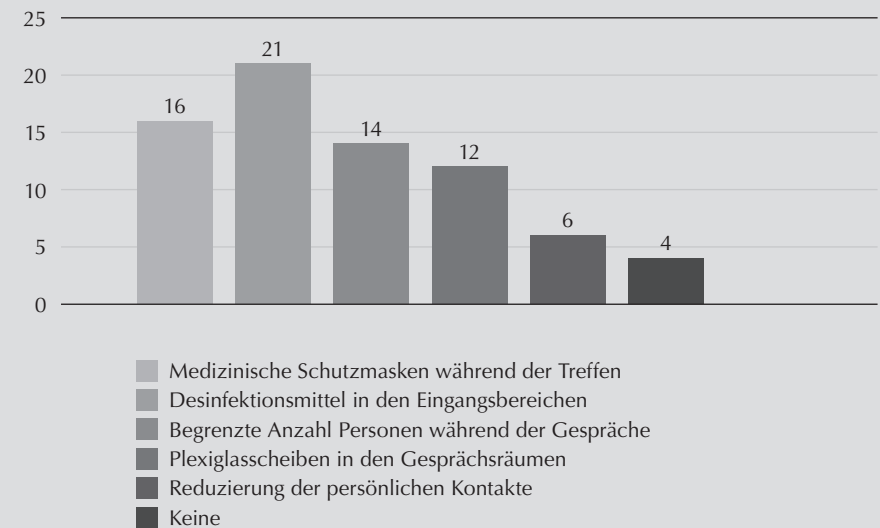


Bei dieser Frage geht der Trend im Hinblick auf die Corona-Situation klar in Richtung Telefonate und größerer Gesprächsräume. Gesetzt den Fall, dass nicht nur die Gefahr einer Ansteckung, sondern auch die Befürchtung vor Sanktionen bei Nichteinhaltung der Corona-Regeln zu einem erhöhten Stresspegel bei vielen unserer Klienten geführt hat, ist es durchaus nachvollziehbar, dass unsere Angebote zu einer wesentlichen Entlastung beitragen. Wobei auch Treffen außerhalb des Jugendhilfedienstes sowie gemeinsame Spaziergänge als unterstützend erachtet wurden, auch wenn es aus der aktuellen Skala nicht klar hervorgeht. Würden wir allerdings die Bereiche „Treffen außerhalb und Spaziergänge“ addieren, kämen wir immerhin an einen Wert von 10 auf der Skala, was für eine hohe Resonanz sprechen würde. Seit Beginn von Corona kommt es vermehrt vor, dass Treffen außerhalb des Jugendhilfedienstes mit gemeinsamen Spaziergängen verbunden werden. Eine Tatsache, die sich bis dato sehr bewährt hat und sich zudem positiv auf unsere Arbeit ausgewirkt hat. So ermöglichen uns z. B. die gemeinsamen Spaziergänge mit dem Klienten, diesen in einem anderen Kontext zu erleben und umgekehrt. Durch das gemeinsame Bewegen und Erleben wird der Klient zudem dazu angeregt, sich gegebenenfalls mit anderen Wirklichkeitskonstruktionen auseinanderzusetzen. Manchmal gelingt es uns so, verborgene oder verloren

geglaubte Ressourcen der Klienten zu aktivieren bzw. zu reaktivieren. Daher werden wir sicherlich auch nach Corona dieses Angebot weiterhin nutzen.

## Frage 6

## Welche Schutzmaßnahmen unsererseits erachten Sie als hilfreich?

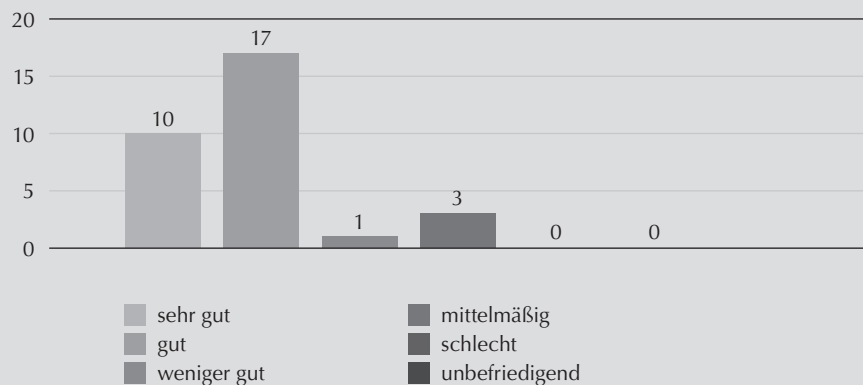


Ich stelle fest, dass der Großteil der Hilfsmittel, die unsererseits zur Verfügung gestellt werden, von den Klienten überwiegend als hilfreich erachtet werden, ungeachtet der Tatsache, ob sie in den Augen der Klienten Sinn machen oder nicht. Dass die reduzierten Kontakte als weniger hilfreich angesehen werden, ist auch stimmig mit der Tatsache, dass persönliche Kontakte per Telefon (siehe Frage 5) von den Klienten in Zeiten von Corona als wesentlich förderlicher erachtet werden. Auch hier präsentieren sich unsere Angebote als hilfreich für den Klienten.



## Frage 7

## Bitte bewerten Sie die Zusammenarbeit mit unserem Dienst!



Was bei dieser Frage heraussticht, ist, dass es keinerlei Aussagen betreffend schlecht und unbefriedigend gibt. Auf den ersten Blick könnte man daher auf eine hohe Zufriedenheit unserer Klienten im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit dem Jugendhilfedienst schließen. Dies würde auch für eine qualitativ gute Arbeit in unserem Dienst sprechen. Ich denke, dass dies auch durchaus zutrifft, was von den Klienten im direkten Kontakt auch mehrfach bestätigt wurde.

Dennoch glaube ich, dass gerade bei dieser Frage ein wichtiger Aspekt nicht außer Acht gelassen werden sollte, und zwar die Tatsache, dass die Befragung letztendlich überwiegend per Telefon stattgefunden hat. Ausgehend vom „**Vier-Ohren-Modell**“<sup>6</sup> von Friedrich Schulz von Thun müsste ich demzufolge nochmal prüfen bzw. nachfragen, mit welchem Ohr der Klient die Frage wahrgenommen hat. Hat er sie nämlich ausschließlich auf der

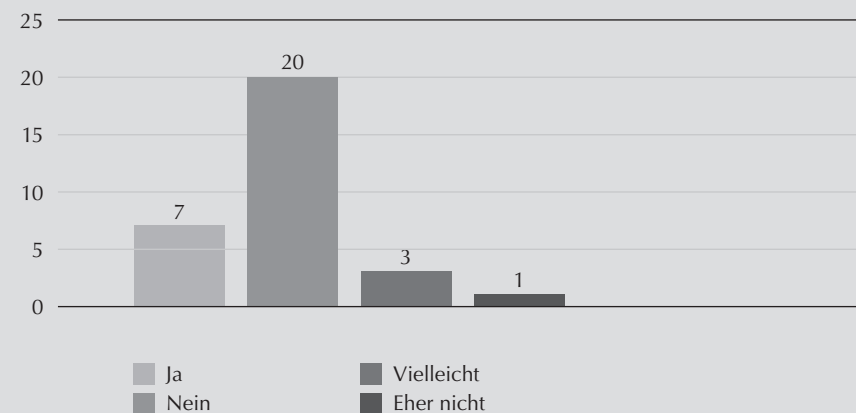
6) Das Vier-Ohren-Modell, auch Vier-Seiten-Modell, Nachrichtenquadrat oder Kommunikationsquadrat, ist ein Kommunikationsmodell, das davon ausgeht, dass das Senden und Empfangen einer Nachricht immer auf vier Wegen geschieht. Der Sprecher oder auch Sender genannt kommuniziert dabei auf vier Ebenen (Sachebene, Beziehungsebene, der Selbstoffenbarung und Appellebene). Der Zuhörer oder auch Empfänger kann seinerseits den Inhalt auf diesen vier Ebenen hören. Vier-Ohren-Modell (o. D.) <https://wortwuchs.net/vier-ohren-modell>

Beziehungsebene wahrgenommen, dann besteht die Gefahr, dass das Endresultat verfälscht wird. Entweder hat der Klient dann die Frage wohlwollend beantwortet, weil er die Praktikantin so sympathisch fand oder weil er gegebenenfalls dem zuständigen Sozialarbeiter einen Gefallen erweisen wollte.

Eine gewisse Ungewissheit wird diesbezüglich wohl bleiben. Andererseits denke ich, sollte man nicht zwangsläufig immer nach der Nadel im Heuhaufen suchen, sondern sich hin und wieder auch eingestehen, dass Dinge gut laufen dürfen und man einen guten Job macht. Positive Wertschätzung brauchen nicht nur unsere Klienten, sondern auch wir als Sozialarbeiter.

## Frage 8

## Gibt es etwas, wo Sie sich derzeit unsererseits mehr Unterstützung wünschen?



Auch hier sollten die Klienten lediglich eine Sache ankreuzen und bei Bedarf auch begründen. Wie aus der Statistik hervorgeht, scheint es bei dem Großteil der Klienten keinen zusätzlichen Unterstützungsbedarf zu geben. Dies deckt sich auch ein Stück weit mit der vorherigen Frage im Hinblick auf die Zufriedenheit der Klienten hinsichtlich der Zusammenarbeit mit unserem Dienst in Corona-Zeiten. Möglicherweise sind unsere Klienten aber auch so zufrieden, gerade weil es derzeit weniger Kontakte mit unserem Dienst gibt.

Es gab allerdings auch Rückmeldungen hinsichtlich einem gewünschten Unterstützungsbedarf in verschiedenen Bereichen. Ich habe hier die markantesten Bereiche aufgelistet:

- Haus ist kaputt, schwierige Situation, Haussuche
- Mehr Position beziehen bei psych. kranken Eltern
- Zusammenarbeit JHD und Lehrer
- Schwierige Kommunikation
- Konkrete Vorschläge
- Mehr über Telefon nachfragen
- Kinder leiden
- Pubertät der Kinder, JHD nicht erreichbar
- Streit mit der Oma, Unklarheit, mehr Aufsicht
- Mehrere Gespräche zum Thema Erziehung
- Einsehen, dass der Vater krank ist, Angst, dass etwas passiert

Auch wenn manche Aussagen auf den ersten Blick erstmal diffus klingen, so bieten sie dennoch einen wertvollen Fundus an Informationen. Ich denke, dass die Auseinandersetzung mit diesen Themen einen wichtigen Teil meiner Arbeit und auch die meiner Kollegen ausmacht, insofern es uns darum geht, die Wirklichkeitskonstruktionen unserer Klienten besser zu verstehen. Wir werden uns daher sicherlich in den nächsten Monaten noch enger mit diesen Aussagen befassen und auch ergründen, welcher Appell an uns damit verbunden ist.

### Frage 9

Dies war die einzige offene Frage, die ich gestellt habe. Die Frage lautete:

#### **Haben Sie Ideen wie wir die Zusammenarbeit während Corona verbessern könnten?**

Auch hier habe ich die Anmerkungen der Klienten nochmal zusammengetragen, überwiegend schienen die Klienten zufrieden, so wie es derzeit läuft. Als da wären:

- Mehr über Internet weniger über Handy
- Videokonferenzen sind toll
- SPFH Arbeit schwer über Videokonferenz
- Weiterhin Erreichbarkeit bieten
- Nein, Angebote sind ausreichend
- Persönlicher Kontakt fehlt, Realität ist anders
- Auf die Schutzmaßnahmen achten

- Mehr Pflegefamilien, schneller handeln, mehr Kontrolle, Prävention
- Keine Ahnung, wie es besser gehen sollte

#### **Anbei einige Gedanken meinerseits im Hinblick auf die Anmerkungen der Klienten:**

- Es braucht ein gesundes Maß zwischen Kontrolle und Distanz, was allerdings nicht immer einfach zu bewerkstelligen ist, zumal Kontrolle nun mal mit unserem Schutzauftrag der Jugendhilfe einhergeht.
- Videokonferenzen und Telefonate sind hilfreich, ersetzen aber keine persönlichen Kontakte.
- Erreichbarkeit ist in der aktuellen Krise wichtig, es braucht diese aber von beiden Seiten, d. h. sowohl vom Klienten als auch vom Sozialarbeiter. Vor allem wenn es darum geht, Beziehung zu gestalten und/oder Kontinuität zu gewährleisten.
- Schnelles Handeln, insbesondere während Corona, ist nicht immer möglich, auch wenn es hin und wieder von Nöten wäre. Entscheidungen liegen oftmals nicht allein in unseren Händen, sondern auch in denen anderer Dienste (z. B. Gericht und Staatsanwaltschaft). Vielleicht braucht es diesbezüglich für den Klienten mehr Aufklärungsarbeit, damit er gewisse Hürden und Schritte besser nachvollziehen kann. Derzeit arbeitet unser Dienst an einem Dokument einhergehend mit Piktogrammen, um den Klienten ein besseres Verständnis über den Ablauf einer gerichtlichen Befassung im Rahmen der Jugendhilfe zu ermöglichen.
- Mehr Pflegefamilien wären wünschenswert, aber leider findet man diese nicht so ohne Weiteres. Was wir konkret machen können, sind weiterhin Aufrufe starten und Informationstage anbieten, in der Hoffnung, dass sich weitere Familien finden.
- SPFH-Arbeit per Telefon oder Internet stellt in der Tat eine Herausforderung dar. Allerdings sind persönliche Kontakte unter Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen derzeit noch möglich. Ich denke, hier stellt sich eher die Frage, auf welche Kompromisse und Vereinbarungen sich Mitarbeiter und Klienten einlassen können bzw. wollen.
- Auch wir Mitarbeiter müssen mit gutem Beispiel vorangehen und auf die Einhaltung der Schutzmaßnahmen achten, auch wenn nicht alle getroffenen Schutzmaßnahmen auf den ersten Blick gänzlich nachvollziehbar sind.

### Fazit

Abschließend komme ich zu der Erkenntnis, dass ich hinsichtlich der Resultate der Umfrage sehr zufrieden bin. Das „SMART“-Prinzip wurde demzufolge erfolgreich umgesetzt. Was mich vor allem zufrieden stimmt, ist die Tatsache, dass trotz Corona-Krise unsere Klienten ein hohes Maß an Zufriedenheit hinsichtlich der Kooperation mit unserem Dienst geäußert haben. Eine Tatsache, die sicherlich nicht jedem Dienst in der aktuellen Krise in der Form

gelingen ist und meines Erachtens für eine gute, qualitative Arbeit unseres Dienstes spricht. Das betrifft auch unsere coronabedingt angepassten Angebote, von denen wir einige sicherlich auch nach der Krise beibehalten werden.

Ich nehme zudem viele Anregungen aus der Umfrage mit und denke, dass wir die Resultate in den kommenden Wochen weiter im Team besprechen werden, um dann gemeinsam zu schauen, was wir mit den gewonnenen Erkenntnissen machen und wen wir noch daran teilhaben lassen.

Wichtig für mich ist auch die Erkenntnis, dass Fragebögen und Statistiken durchaus in der Lage sind, gewisse Dinge nochmal zu verdeutlichen. Allerdings können sie nicht die Gefühle und Gedanken erfassen, die beim Beantworten der Fragen bei den Klienten mitschwingen. Daher fand ich es letztendlich gut, dass die Befragung per Telefon durchgeführt wurde. Ich glaube nicht, dass wir so viel Hintergrundinformationen hätten sammeln können, wenn die Klienten den Fragebogen für sich allein ausgefüllt hätten.

Meine Empfehlung geht daher in erster Linie an alle sozialen Einrichtungen, die zukünftig beabsichtigen, mit ihren Klienten eine Befragung durchzuführen, den Klienten zumindest ein Angebot zu unterbreiten, um gegebenenfalls Hilfe beim Ausfüllen des Fragebogens zu bekommen. Dies trägt meines Erachtens entscheidend bei zum Erfolg oder Misserfolg einer Befragung. Beschwerden unserer Klienten sollten daher nicht ausschließlich als Kritik verstanden werden, sondern auch als Chance, die Zusammenarbeit zu verbessern.

Wie lange die Corona-Krise uns noch beschäftigen wird, bleibt abzuwarten. Vielleicht werden wir aber auch lernen müssen, mit gewissen Dingen, betreffend Corona, zu leben. Ich für meinen Teil habe entschieden, auch weiterhin der Dinge zu harren, die da kommen, und dennoch wachsam zu bleiben.

Abschließend möchte ich meine Arbeit so beenden, wie ich sie auch begonnen habe, und zwar mit einem Zitat:

*„Die Geschichte lehrt die Menschen,  
dass die Geschichte die Menschen  
nichts lehrt.“  
(Mahatma Gandhi)*

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

## Literatur

- Liebing K., Löhr I., Wiesner M., Wörle L. (2016). Fragen erwünscht. Fragen und Methoden in der Syst. Beratung. Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.
- Molter-Nöcker-Networking: Freiwilligkeit ist relativ. Resilienzen (Arbeitsmaterial aus der Fortbildung).
- Molter-Nöcker-Networking: Kriterien für Zielformulierung (Arbeitsmaterial aus der Fortbildung).
- Ostbelgien Live Home (2020). Das Bürgerinformationsportal der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Rubrik Land & Leute – Bevölkerungsdichte, <https://www.ostbelgienlive.be>
- Vier-Ohren-Modell (o. D.) <https://wortwuchs.net/vier-ohren-modell>

**Ashille Emonts:** *„Ich würde es wieder so machen!“ – Nach Ausbildung und Arbeit als Industrieelektriker durch einige ‚glückliche Fügungen‘ in den psychosozialen Bereich orientiert. Nach 8-jähriger Tätigkeit als Heimerzieher das Studium als Diplom-Sozialarbeiter/-Pädagoge 2009 abgeschlossen. Tätigkeiten als freiberuflicher Familienbegleiter für verschiedene Jugendhilfeträger, als Sozialarbeiter in der offenen Jugendarbeit, in einem Frauenfluchthaus und in einer psychiatrischen Tagesklinik für Jugendliche. Nunmehr seit 10 Jahren im Jugendhilfedienst der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Belgien tätig. Weiterbildung Systemische Beratung am IF Weinheim von 2019 bis 2021.*