

**ZPI**

Zentrum für  
Prävention und Intervention  
im Kindes- und Jugendalter

Universität Duisburg-Essen  
Fakultät für Bildungswissenschaften  
Arbeitsgruppe Sozialisationsforschung  
Zentrum für Prävention und Intervention  
Berliner Platz 6-8 45127 Essen

Ansprechpartner: Michael Rehder

michael.rehder@uni-due.de

☎ 0201/183-6241

**Ergebnisbericht zur  
Evaluation der Nutzerzufriedenheit mit  
den Angeboten und der Durchführung  
der Erziehungsstellen Beratung & Beglei-  
tung (EBB)  
durch die Universität Duisburg-Essen**

Februar 2013

Autor/Innen  
Michael Rehder M.A.  
Katrin Linthorst M.A.  
Prof. Dr. Ullrich Bauer

# Inhaltsverzeichnis

Executive Summary	II
I. Einführung.....	1
II. Vorgehensweise und Methodik.....	2
III. Ergebnisse der Evaluation.....	3
a. <i>Bewertung der Vorbereitung auf die Tätigkeit als Erziehungsstelle</i> .....	3
b. <i>Begleitung und Unterstützung auf der Fallebene</i> .....	4
c. <i>Unterstützung auf administrativ/organisatorischer Ebene</i> .....	5
d. <i>Spezifische Vorbereitungen auf ein Pflegekind</i> .....	6
e. <i>Bedeutung der EBB für die Kinder</i> .....	7
f. <i>Interaktion mit der Herkunftsfamilie</i> .....	8
g. <i>Bewertung der Qualifizierungsmaßnahmen</i> .....	9
h. <i>Zufriedenheit insgesamt</i> .....	10
i. <i>Optimierungsbedarfe</i> .....	11
IV. Fazit.....	12

## **Executive Summary**

Die Erziehungsstellen Beratung und Begleitung (EBB) hat das Zentrum für Prävention und Intervention im Kindes- und Jugendalter (ZPI) beauftragt, eine qualitative Evaluationsstudie durchzuführen. Das Hauptinteresse des Auftraggebers lag in der Exploration der Nutzerzufriedenheit. Dazu wurden Leitfadeninterviews mit ausführenden Erziehungsstellen geführt und inhaltsanalytisch ausgewertet. Insgesamt zeigen sich die Gesprächspartner/innen mit der Beratungs- und Begleitungspraxis durch die EBB hoch zufrieden, insbesondere mit Blick auf eine niederschwellige Ansprechbarkeit der Fachberater/innen, eine zeitnahe Hilfestellung in Krisensituationen und einer Wahrnehmung hoher fachlicher Kompetenz der Einrichtung. Optimierungsbedarfe bestehen aus dieser Perspektive in einer Kollision von Qualifizierungs- und Betreuungsverpflichtungen der Erziehungsstellen und des Umganges mit unterschiedlichen Vernetzungsbedürfnissen der Untersuchungspartner. Eine Perspektivenerweiterung wird angeraten.

## I. Einführung

Die EBB als Anbieter der Jugendhilfe hat es sich zur Aufgabe gemacht, eine Form der Vollzeitpflege gemäß § 33 Satz 2 SGB VIII für besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche zu schaffen. Dabei versteht sich die Einrichtung als Begleiter für unterschiedliche Akteure im Rahmen eines Hilfeprozesses (s. Tabelle 1).

Tabelle 1: Von der EBB begleitete Akteure.

Jugendämter	Kinder und Jugendliche	Erziehungsstellen	Herkunftsfamilien
-------------	------------------------	-------------------	-------------------

Die in lokaler Anbindung zur EBB befindlichen Erziehungsstellen (v. a. aus dem Kreis Kleve) betreuen im Gegensatz zu traditionellen Pflegefamilien Kinder, die in ihrer Entwicklung einen besonderen Nachholbedarf aufweisen und häufig herausforderungsvolle Verhaltensweisen zeigen. Für diese Kinder, die aufgrund unterschiedlicher Problemlagen (wie bspw. traumatische Erfahrungen) und damit assoziierter psychosozialer Beeinträchtigungen (z. B. Schulschwierigkeiten, aggressives Verhalten etc.) in einer Pflegefamilie keine adäquate Unterstützung erhalten können oder für die eine stationäre Unterbringung nicht indiziert ist, stellt die Betreuung in einer Erziehungsstellenfamilie einen Rahmen bereit, der ihre besonderen Bedarfslagen berücksichtigt. Positive Besonderheit dieser Hilfeform ist die kontinuierliche Verfügbarkeit einer Fachkraft bei gleichzeitiger Integration des Kindes in deren Lebenswelt („Familienähnlichkeit“). Auf diese Weise werden den Kindern Erfahrungen vermittelt, die im Rahmen einer klassischen stationären Unterbringung so nicht möglich sind. Erziehungsstellen, die durch die Erziehungsstellen Beratung und Begleitung (EBB) betreut werden, haben die fachliche Qualifikation oder pädagogische Fähigkeit nachgewiesen, Kinder oder Jugendliche mit erheblichen Entwicklungsstörungen, Verhaltensauffälligkeiten oder Behinderungen mittel- oder langfristige in ihre Familie aufzunehmen ([www.ebb-niederrhein.de](http://www.ebb-niederrhein.de)).

Die Evaluation durch das ZPI wurde von der EBB angefragt und in Auftrag gegeben. Erkenntnisinteresse des Auftraggebers war es einen Einblick in die Nutzerzufriedenheit zu erhalten. Dazu wurden zur spezifischen Fokussierung und Umsetzbarkeit des Vorhabens mehrere gemeinsame Planungs- und Arbeitstreffen durchgeführt. Gesamtziel des Projektes ist die Wahrnehmung und Bewertung des Angebotes der EBB Goch in Hinblick auf die zentrale Kategorie der Nutzerzufriedenheit. Die Evaluation erfolgt im Rahmen eines prozessbegleitenden Zuschnittes. Die Ergebnisse sind an den Beratungs- bzw. Begleitungsprozess rückzubinden und damit potenzielle Verbesserungsvorschläge bzw. Kritikpunkte entlang den Bedürfnissen der Erziehungsstellen im Angebotszuschnitt der EBB zu berücksichtigen. Somit wird ein Beitrag zur Überprüfung und Qualitätssicherung der Leistung der Erziehungsstellenberatungsstelle geleistet und kann zudem die Verbesserung des Angebotes forciert werden.

## II. Vorgehensweise und Methodik

In Anlehnung an das Leistungsspektrum der EBB Goch wurden in Kooperation mit den Mitarbeitern bedeutsame Aspekte für die Evaluation ausgewählt. Folgende Abbildung illustriert die ausgewählten Themen:



Abbildung 1: Ausgewählte Themen der Evaluation.

Die thematischen Fokussierungen wurden in einem qualitativen Leitfadenskatalog operationalisiert und anschließend einem Pretest unterzogen. Die Auswahl der Untersuchungspartner/-Innen (n=10 bei einer Grundgesamtheit von etwa 30 betreuten Erziehungsstellen) für die Haupterhebung erfolgte per Zufallsverfahren. Die ermittelten Familien wurden schriftlich über das Evaluationsvorhaben informiert und angefragt. Die qualitativen Leitfadeninterviews wurden von Mitarbeiter/Innen des Zentrums für Prävention und Intervention (ZPI) der Universität Duisburg-Essen geführt, aufgezeichnet und transkribiert. Weitgehend offene Fragestellungen geben den Untersuchungspartnern die Möglichkeit, ihre eigenen thematischen Relevanzen zu erläutern („teilnarrative Leitfäden“). Eine Strukturierung entlang eines Leitfadenskataloges erleichterte zugleich den Interviewer/Innen, die für die Untersuchung wichtigen Themengebiete vollständig einzuholen. Die Auswertung im Team erfolgte anhand inhaltsanalytischer Verfahren. Da das Erkenntnisinteresse der EBB konkret-inhaltlichen Charakter aufweist, also nicht z. B. die Aufdeckung latenter, biografiesensibler Sinnstrukturen zentriert,

scheiden narrative bzw. biografische Interviewformen und entsprechende Auswertungsverfahren aus.

### III. Ergebnisse der Evaluation

Die nachfolgende Darstellung der Ergebnisse erfolgt anhand der wichtigsten Evaluationskriterien und ordnet sich entsprechend des Verlaufes der Einrichtung einer Erziehungsstelle. Dabei wurden keine Unterschiede gemacht, ob es sich um Bereitschaftsfamilien oder längerfristig angelegte Erziehungsstellenfamilien handelt. Erscheint dieser Sachverhalt jedoch relevant, findet dieser entsprechend Erwähnung. Um Rückschlüsse auf die Identität der Erziehungsstelleneltern auszuschließen, wurden alle Gespräche vollständig anonymisiert. Entsprechende wissenschaftliche und datenschutzrechtliche Regelungen erhielten dabei absolute Priorität. Auf eine detaillierte Porträtierung der Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen wird demzufolge verzichtet. Dies hat im Weiteren keine Bedeutung für die Güte der Ergebnisse.

#### a. Bewertung der Vorbereitung auf die Tätigkeit als Erziehungsstelle

Die Erziehungsstelleneltern fühlen sich durch die eigene fachliche Qualifizierung und die beruflichen Erfahrungen generell kompetent auf die Kinder vorbereitet. Sie betonen allerdings, dass die intensiven Gespräche mit der EBB und der Austausch im Vorfeld der ersten Anbahnung eine besondere Bedeutung für die Passung zwischen Familie und Kind haben. Keiner der Befragten erwartet eine besondere Qualifizierungsmaßnahme vor Beginn einer Anbahnung oder im Vorfeld einer Erziehungsstellenelternschaft. Das Wissen um die kontinuierliche Begleitung, sowohl in Bezug auf einen persönlichen Ansprechpartner/In, als auch in Bezug auf begleitende fachliche Unterstützung durch Supervision respektive spezielle Fortbildungen erachten die Befragten als wichtig.

Den Antwortmustern ist zu entnehmen, dass sich die fachbezogenen Qualifizierungsmaßnahmen der Erziehungsstelleneltern durch die Einrichtung (jenseits administrativer und organisatorischer Thematik) über drei unterscheidbare Zugänge beschreiben lassen.

**Tabelle 2: Bewertung der Qualifizierungsmaßnahmen der EBB.**

Pfeiler/Bausteine	Regelmäßige thematische Fortbildungen obligatorisch (einmal pro Quartal)	Kontinuierliche Gruppensupervision (zweimal pro Quartal)	Individuelle konkrete Fallberatung durch professionelle Fachkräfte
Fallbezogene Spezifizierung	Allgemein	Mittel	Hoch

## b. *Begleitung und Unterstützung auf der Fallebene*

Das individuelle Unterstützungserleben lässt sich unter zwei Aspekten fassen. Der eine zielt auf die konkret fachliche Unterstützung, während der andere auf den Bereich der administrativ-organisatorischen Ebene abhebt.

Habe ich dann Frau XX angerufen, die zuständige Betreuerin. Und die kam auch direkt. Die hatte Zeit, zum Glück. Das war natürlich optimal. Und ist dann mit ihm spazieren gegangen, hat ihn ein bisschen beruhigt.

Die 24-stündige, wechselnde Rufbereitschaft auch an Wochenenden als verlässliche, kontinuierliche Einrichtung im Hintergrund zu wissen, empfinden die Erziehungsstellen als sehr hilfreiche Unterstützung. Allerdings machen die Erziehungsstellen von dem Notdienst nur in sehr dringenden, eskalierenden Krisensituationen konkreten Gebrauch, wenn diese sich nicht in der innerfamiliären Situation klären lassen. Der Regelfall seien „normale familiäre Probleme“. Hinsichtlich der Häufigkeit der Inanspruchnahmen changieren die Einschätzungen sehr stark, v. a. in Abhängigkeit der spezifischen unterschiedlichen Problematiken des jeweiligen Pflegekinds. Insgesamt wird die Unterstützung in schwierigen häuslichen Situationen als äußerst engagiert wahrgenommen. Wenn es wirklich mal ernst werde, schätzen die Eltern die EBB als direkt erreichbares und kompetentes Konsilium ein. Lediglich einer der Befragten kann sich an eine Situation erinnern, in der ihm die Rückmeldung, allerdings außerhalb des Notdienstes, zu lange vorkam. Den Eltern ist es sehr wichtig im Ernstfall eine/n unmittelbaren Ansprechpartner/In zu haben.

Grundsätzlich kann man nicht alle Eventualitäten einplanen und nicht alles im Vorfeld besprechen. Für mich ist es wirklich wichtig, dass man dann, wenn die Probleme auftreten, dass man dann auch wirklich jemanden hat, ein offenes Ohr hat und jemanden der einfach mal mit überlegt.

Die direkte fachliche Zusammenarbeit mit den Fachberatern der EBB wird aus Perspektive der Erziehungsstelleneltern als „*Kooperation auf Augenhöhe*“ eingeschätzt. Sie fühlen sich als Fachkraft behandelt und in ihren fachlichen und damit unmittelbar verwobenen, persönlich emotionalen Klärungsbedarfen akzeptiert. Insgesamt lassen sich die Antworten unter der Wahrnehmung einer *symmetrischen Beziehungsgestaltung* verdichten. In problematischen Situationen werde dann durchaus auch fachlich-kritisch, aber kollegial diskutiert. Diese fachlichen Diskurse beinhalten durchaus auch unterschiedliche Situationseinschätzungen zwischen Fachkraft und Fachberater/in. Diese Interaktionen würden aber im Rahmen eines sehr angenehmen kollegialen Klimas und lösungsorientiert bearbeitet.

Weil das wird ernst genommen, ja, und ich habe noch nie Situation, zum Beispiel gesagt, dass einer sagt 'Ja, komm. Hier, wegen so einem Kram!' Also man wird auf jeden Fall ernst genommen. Ich fühle mich jedenfalls ernst genommen. Und zwar von allen. Bis jetzt. Ich habe noch keinen erlebt, der gesagt hat 'Nö machen wir nicht'.

### c. Unterstützung auf administrativ/organisatorischer Ebene

Die Erziehungsstelleneltern thematisieren diese Topoi der Unterstützung als Entlastung des hochfrequenten familiären Alltages und setzen hier eine breite positive Relevanz. Im Kern bedeutet dies, dass eine umfassende, federführende Übernahme der schriftlichen Verfertigung von Entwicklungsberichten und der Organisation des Fallmanagements (wie etwa Herstellung des Kontaktes zu anderen Behörden wie Jugendämtern, Gerichten, die Einberufung von interdisziplinären konzertierten Besprechungen) von den Fachberatern/Innen der EBB geleistet würde. Aber auch der mitunter herausforderungsvolle Kontakt der Kinder mit den leiblichen Eltern wird, wenn es sich als notwendig erweist, über die EBB gesteuert. Diese Leistungen schätzten die Erziehungsstellen besonders („ganz schöne Stütze“), da sie sich dadurch auf den pädagogischen Anteil der Arbeit konzentrieren könnten. Die Grundlagen für die Entwicklungsberichte der Kinder werden in gemeinsamen Besprechungen zwischen Fachkraft und Fachberater/In der EBB erarbeitet. Letztere/r verschriftlichte die Erkenntnisse zu einem finalen Bericht (Entlastung von der „Schreibarbeit“).

Im Kontakt mit anderen Institutionen erleben die Erziehungsstelleneltern die Einrichtung als *Vermittlungs- und Realisierungsinstanz*. Die Erziehungsstelleneltern exponieren die aktive Unterstützung im Kontakt mit anderen Institutionen, die sich auf sehr unterschiedlichen inhaltlichen Ebenen bewegen können. Vor allem die Realisierung von festgestellten weitergehenden Hilfebedarfen oder der Einholung weitergehender Informationen über die Kinder, was oft mit zeitaufwändigen Arbeiten verbunden ist – wie dem Stellen von Anträgen für z. B. weitergehende therapeutische bzw. pädagogische Hilfestellungen– erleichtern den Erziehungsstelleneltern den familiären Alltag. Daneben haben die Fachkräfte den Eindruck, dass der „*offiziellere Charakter*“ der EBB die Realisierungen beschleunigen könne. Im Umgang mit anderen Institutionen erweist sich die EBB als *advokatorisch* d.h. ihre Mitarbeiter setzten sich in der Wahrnehmung der Befragten engagiert für die Bedürfnisse der Erziehungsstellen respektive ihrer Pflegekinder ein und beweisen hier eine Konfliktfähigkeit. Ein starkes Antwortmuster stellt in Aussicht, dass die Erziehungsstellen ohne den „*langen Atem*“ der EBB bestimmte ressourcenzehrende Bedarfsrealisierungenalleinenicht bewerkstelligen könnten. Aus Perspektive der Befragten setzt sich das Team der Einrichtung engagiert für die Bedürfnisse der Erziehungsstellenkinder ein und operiere mit fachlich qualitativ ausgearbeiteten Begründungen. Insbesondere die zeitnahe Bearbeitung und der komplikationslosere Kontaktcharakter („*Niederschwelligkeit*“) stehen oft in einem angenehmen Gegensatz zu geschilderten Erfahrungen mit der Einschränkung der Ansprechbarkeit der öffentlichen Jugendhilfe. Diesen Aspekt thematisieren die Erziehungsstellen, die auch über Erfahrungen als normale Pflegefamilie verfügen.



Die regeln ja das Ganze, den ganzen Kram mit den Jugendämtern. Zum Beispiel wenn man irgendwie diese Beihilfen jetzt beantragt oder sowas, für Urlaub. Das machen die. Diese Verträge vorbereiten und diese keine Ahnung, was dann auch verhandelt werden muss, denke ich mal. Ich hätte jetzt ja auch nicht unbedingt Lust mit dem Jugendamt mich hinzusetzen und zu sagen 'Das Kind braucht aber noch die Therapie'. Dann hat man jemand, der auch zwischengeschaltet ist und das dann auch für einen verhandelt. Das finde ich schon sehr wichtig. (...) Und da ist jetzt einiges zu organisieren. Und das wird alles von EBB gemacht. Ich meine das jetzt nicht negativ. Sondern die ganzen Mails mit, wer zum Geier da alles zuständig ist. Das wird da alles geregelt. Ich lese die immer nur mit. Ich brauche sie nicht selber schreiben und beantworten und Leuten hinterher telefonieren. Also es ist sehr viel Wert. Die greifen einem da so ein bisschen unter die Arme. Diese Telefoniererei und Beantragerei und so.

#### *d. Spezifische Vorbereitungen auf ein Pflegekind*

Also, solange man jetzt keine wahrsagerischen Fähigkeiten hat, hätte ich jetzt mir eigentlich nicht mehr wünschen können.

Bei der spezifischen Herstellung eines Kontaktes trifft die EBB nach einer Anfrage eines Jugendamtes eine Vorauswahl. Im Rahmen kollegialer Beratung beratschlagt das Team, welche Familien zu welchem Kind „passen“ könnte (hier spielen auf beiden Seiten sehr unterschiedliche Gesichtspunkte wie z. B. Alter des Kindes und der Erziehungsstelleneltern, individuelle Vorgeschichte, fachliche Voraussetzungen eine Rolle). Nach Einholung einer grundsätzlichen Bereitschaft der Erziehungsstelleneltern folgt nun eine Phase der vertieften Auseinandersetzung, noch ohne das zu vermittelnde Kind direkt in den Prozess mit einzubeziehen. Den konkreten Ablauf der Abwägungs- und Anbahnungsphase beschreiben die Gesprächspartner in concreto sehr unterschiedlich.

Allgemein lässt sich sagen, dass hier in der Regel ein intensiver Austausch mit bereits beteiligten Helferakteuren (z. B. Jugendamt, Bereitschaftspflegefamilie, stationäre Einrichtung) und ggfs. auch mit den leiblichen Eltern, geführt wird. Darüber hinaus bekommt die Erziehungsstelle die Möglichkeit, sich über die Sichtung und Einarbeitung in Hilfepläne und fachliche Stellungnahmen, einen vertieften Eindruck von ihrem potenziellen neuen Familienmitglied zu verschaffen.

Die Informanten erlebten die Vorbereitungs- und Anbahnungsphase als sehr kompetent und intensiv vorbereitet. Dabei wurden erweiterte Nachfragen sehr begrüßt und verständnisvoll berücksichtigt.

Aber, ich denke mal mir ist das schon klar, dass, das sind auch diese Kennenlernen-Termine oder diese Annäherung sind ja natürlich immer, spiegeln nicht nachher das wider, was sich nachher dann ergibt. Weil das sind ja Ausnahmesituationen. Und von daher weiß ich nicht. Man kann da Pro und Kontra argumentieren: Ist es gut jetzt, lange Anbahnung und lang Überlegen und hin und her reflektieren? Oder ist es manchmal besser, wenn man sagt, ja grundsätzlich kann man sich das so vorstellen und dann muss man halt mal das Ganze gemeinsam erkämpfen. Wie gesagt, man kriegt hier mit Sicherheit nicht irgendwelche Kinder ins, ins Familiensystem gesteckt, die, wo es einfach nicht passt. wo man im Vorfeld schon sagt 'Das kann nicht funktionieren'.

Die Anbahnungsphasen verliefen dabei v. a. zeitlich sehr unterschiedlich, je nachdem wie hoch die konkrete Dringlichkeit der Kindesunterbringung war. Vielfach sprechen die Erziehungsstelleneltern von recht kurzen Kennenlern-Phasen. Allerdings geben sie zu bedenken, dass die Einschätzung eines Kindes und inwiefern sich letztendlich eine wechselseitige „Pas-

sung“ ergibt, immer nur annäherungsweise vorhergesagt werden kann. Letzten Endes kann die Passung und Vorbereitung noch so durchdacht und geplant sein, sie bleibt bruchstückhaft. Hier lassen sich dann zwei unterschiedliche Erfahrungslinien der Fachkräfte beschreiben. Auf der einen Seite finden sich Schilderungen, in denen die Integration in die Familie wesentlich besser gelang und weniger familiäre Probleme auftauchten als erwartet. Demgegenüber stehen Erfahrungen in denen, entgegen der Erwartungen, kompliziertere Probleme gelöst werden mussten.

#### *e. Bedeutung der EBB für die Kinder*

*Der freut sich immer wie hulle. Das ist für den wie Weihnachten.*

Die Antworten lassen sich grob auf zwei Ebenen abbilden. Zum einen initiieren die Einrichtung Gelegenheiten, zwischenmenschliche (sozialisatorische) Erfahrungen auf einer kollektiven Ebene zu sammeln (*Vernetzungs- und Austauschgedanke*). Hierunter sind von der EBB organisierte gemeinsame Unternehmungen der Erziehungsstellenfamilien angesprochen (wie z. B. gemeinsame Besuche im Klettergarten, Spaßolympiade, Tag der offenen Tür), aber auch Veranstaltungen, die sich nur an die Kinder richten (z. B. „Boysgroup“ bzw. „Girls-group“). Die Fachkräfte nehmen bei den Kindern wahr, dass die Gruppenerlebnisse von den Kindern als äußerst positiv erlebt werden. Ein Elternteil gibt jedoch zu bedenken, dass die Veranstaltungen, die einen für die Kinder direkt ersichtlichen „pädagogischen Hintergrund“ transportieren, schon mal weniger beliebt seien.

Insgesamt ist den Relevanzsetzungen zu entnehmen, dass der Kontakt zwischen dem persönlich fallverantwortlichen Fachberater/In und den Kindern einen hohen Stellenwert besitzt. Allerdings variieren die Bedeutung und die Intensität sehr stark, wenn die Kinder z. B. noch sehr jung, d.h. im Säuglings- bzw. Kleinkindalter seien. Insbesondere die älteren Kinder entwickelten zu „ihrem Fachberater“ ein sehr persönliches Vertrauensverhältnis. Hier nimmt der Betreuer dann die Stellung einer außerfamiliären vertrauten Bezugsperson ein („*offenes Ohr*“). Dabei finden auch gemeinsame Freizeitaktivitäten mit den Kindern statt (z.B. Angeln, Kochen, Schwimmen gehen, Spaziergänge). Eine Erziehungsstelle berichtet, dass ihre Pflegekinder die Einrichtung auch schon mal ad hoc besuchen, um sich mit den Mitarbeitern zwanglos zu unterhalten, wenn diese zufällig in der Nähe sind.

Allerdings hat ein Interviewpartner die EBB auch mal gebeten die Kontaktdichte zwischen Kind und Betreuer zeitweilig etwas zu begrenzen, damit sich die familiäre Rollenverteilung konsolidieren könne und der innerfamiliäre Zusammenhalt erst noch stärker werden müsse. Der Berater habe auf diesen Wunsch jedoch sehr verständnisvoll und entgegenkommend reagiert.

Ich denke, für die Kinder ist es im Ernstfall, also wenn da jetzt wirklich ein ernsthaftes Problem geben würde, immer noch eine gute Möglichkeit zu wissen 'Also ich habe da zur Not ja noch einen, wo ich mich richtig ausheulen kann, beschweren kann.

Ein starkes Antwortmuster lässt sich in der Bedeutung einer potenziellen *Beschwerdemöglichkeit* für die Kinder umreißen. Wenn es in der Familie Probleme gäbe oder die Kinder be-

stimmte Dinge lieber nicht mit ihren Eltern besprechen möchten erweise sich der Fachberater hier oft als „*zuhörender Dritter*“ respektive „*Ratschlag-Geber*“. Umgekehrt bekundet ein Elternteil, die EBB auch schon einmal als „*Druckmittel*“ eingesetzt zu haben (Nach dem Motto „*wenn das nicht aufhört, ruf ich Frau EBB an*“), um nicht tolerierbares Verhalten eines Kindes zu begrenzen.

#### f. *Interaktion mit der Herkunftsfamilie*

Der Kontakt und die Kommunikation mit den Herkunftsfamilien der Kinder ist für die meisten Erziehungsstelleneltern eine besondere Herausforderung und mit unterschiedlichen, manchmal negativen Emotionen verbunden. Den Interviewpartner/Innen fällt es schwer, neutrale Formulierungen für die interaktiven Momente zwischen sich und den leiblichen Eltern der Kinder zu finden, wie das nachfolgende Interviewzitat wiedergibt:

I: Was ist das Unangenehme?

A: Ja, es gibt ja, im Grunde, nur den Kontakt zum dem, zu dem Vater. Oder zu dem Erzeuger. ((lacht)) Und, das ist immer sehr. Ja, der ist so, zwischendurch mal, sehr aggressiv, auch mir gegenüber. Und, sehr, sehr fordernd. Und, auf der anderen Seite kann er aber gar keine, eigentlich gar keine Bindung eingehen, so wirklich. Das ist so, ja, immer eher unangenehm und immer so. Da muss man schon sehr aufpassen. Und deswegen möchte ich auch gar keinen Kontakt irgendwie, außerhalb hier der Besuchskontakte / Gar nicht.

Andere sprechen eher von „*distanzierter Freundlichkeit*“ und sind um Freundlichkeit bemüht, auch wenn eigene schwelende, aber reflektierte Vorbehalte zugrunde liegen.

Im Rahmen tendenziell positiver Beziehungsgestaltungen sprechen die interviewten Fachkräfte von gelungenen Kooperationen, langsamer Annäherung (sowohl in Bezug auf die Kinder als auch die eigene Beziehungsgestaltung mit den leiblichen Eltern) bei einem zwar offenen, aber distanzierten Umgang.

Die Erziehungsstelleneltern verweisen auf exemplarische Darstellungen, die die Interaktion zwischen leiblichen Eltern und den Pflegekindern beschreiben – doch auch diese sind mit unterschiedlichen Schwierigkeiten verbunden.

Eine Interviewpartnerin beschreibt beispielsweise, dass ein Kind wieder abgegeben (in eine Einrichtung) wurde, weil die Besuchskontakte mit der Mutter, die im Laufe der Pflegschaft stark an Intensität zugenommen haben (u.a. durch gerichtliche Verfahren), mit „*falschen Versprechen*“ der Mutter behaftet waren. Dies führte zu einer starken Verunsicherung des Kindes und hat auf allen Seiten großes Misstrauen erzeugt.

Anschließend fasst sie zusammen:

*Aber so haben wir eine Mutter gehabt, die immer wieder kontraproduktiv mit uns gearbeitet hat. Und dann ist eine Arbeit mit dem Kind nicht möglich.*

Doch auch weniger dramatische Fälle erzeugen für die Fachkräfte ambivalente Emotionen, da ein verstärkter Besuchskontakt nicht selten Schwierigkeiten im Alltag mit den Kindern nach

sich zieht. Eine Familie berichtet u. a. von zunehmenden Weglauftendenzen des Kindes. In solchen Fällen wird sehr häufig die EBB als wertvolle Unterstützung erwähnt, da mit dieser eine Neutralität verbunden wird und die Erziehungsstelleneltern so die Möglichkeit haben, sich ein wenig aus dem „*Konflikt herauszuziehen*“.

Die Wahrnehmung der EBB als neutraler Boden sowie die unterstützende Haltung in Kombination mit einer professionellen Sensibilität seitens der EBB führen dazu, dass sich die Erziehungsstelleneltern gut begleitet und auch unangenehmen Situationen gewachsen fühlen.

#### *g. Bewertung der Qualifizierungsmaßnahmen*

##### *Regelmäßige Fortbildungen*

In Orientierung an den Antwortmustern lässt sich feststellen, dass die organisierten Fortbildungen von den Gesprächspartnern als fachlich grundsätzlich sehr passend und qualitativ hochwertig beurteilt werden. Die Befragten sind hier sehr zufrieden und erleben das Angebot als wichtige Unterstützung. Insbesondere der verpflichtende Charakter wird grundsätzlich sehr positiv aufgefasst, um Beliebigkeitstendenzen der Teilnahme vorzubeugen. Insgesamt attestieren die Fachkräfte den Fortbildungsveranstaltungen im Vergleich zu den anderen begleitenden Angeboten eine eher *allgemeine fallbezogene Spezifizierung*. Die direkte fachliche Bedürfnislage der Erziehungsstelleneltern variiert im Sinne einer individuellen Passung. Die Fortbildungen erweisen sich in der Regel für den nicht pädagogisch-psychologisch qualifizierten Elternteil als wichtiger, in dem Sinne, dass diese hier über unterschiedliche thematische Bezüge (z. B. im Umgang mit traumatisierten Kindern, Fachwissen über psychische Erkrankungen, Gewalterfahrungen) sukzessive ein *eigenes Überblickwissen* entwickeln können. Ähnliches gilt für Fachkräfte, wenn ihre Grundqualifizierung nicht einen eindeutigen Bezug zur Zielgruppe aufweist. Einige attestieren den Inhalten eine eindeutige Alltagtauglichkeit, während ein kleinerer Teil hin und wieder Schwierigkeiten habe, einen Rückbezug zur eigenen häuslichen Situation zu ziehen (Theorie-Praxis Transfer). Das dominanteste Antwortmuster lässt sich jedoch in dem Begriff der persönlichen „*Sättigungswahrnehmung*“ verdichten. So verweisen einige Interviewpartner/Innen darauf, über eine teils jahrzehntelange einschlägige berufliche Erfahrung im Bereich der Jugendhilfe zu verfügen, verfügen über mehrjährige therapeutische Weiterqualifizierungen, ein hohes Maß an Lebenserfahrung und blicken auf die Erziehung eigener, oft bereits erwachsener Kinder zurück.

(...) ich bin ja schon ein paar Tage älter. Da hat man viel Berufserfahrung, kenn viele Leute, weiß, weiß, was da ist. (...) Und ich weiß vom XXX, wo ich vorher war / ich habe vorher ganz lange für XXX gearbeitet. XX Jahre in XXX. Und die haben ja auch Erziehungsstellen angeboten.

Die erfahrungsbezogene Heterogenität der Erziehungsstelleneltern trägt dann dafür Sorge, dass manche Fortbildungsinhalte von einigen als redundant erlebt werden, während andere über dieses Setting wesentliche Erkenntniszuwächse („*Blickwinkelerweiterungen*“) erreichen können. Selektive, individuelle Abwesenheiten bei Fortbildungsveranstaltungen lassen sich unter zwei Begründungsmustern abbilden. Das eine lässt sich unter dem Begriff des „*individuellen fachlichen Redundanzenerlebens*“ fassen („*Boah XXX, das brauche ich doch nicht*

*nochmal*“). Hier erleben einige die EBB als flexible Einrichtung, die nach plausibler Begründung, einzelne Erziehungsstelleneltern von dem Besuch einzelner Veranstaltungen exzeptionell entbindet. Das andere Muster manifestiert sich in der zeitlichen Überschneidung zwischen Fortbildung und der Betreuung von Kindern („*Dopplungen*“). Allerdings sei die EBB hier im Begriff ein entsprechendes Betreuungsarrangement für diese Fälle zu etablieren.

Aber, was ich schon sagen muss, ist, dass EBB immer drauf bedacht ist, schon auch über Fortbildungen oder Ähnliches, oder auch Supervision. Vor allen Dingen einfach laufend dran zu bleiben. Auch Dinge sofort aufzugreifen und ja fortzubilden. Über die Fortbildungen klar. Aber ich denke auch mal gerade so diese Supervisionsgeschichte, so eine generelle Vorbereitung auf alle Situationen kann man ja gar nicht schaffen. Sondern es ist ja wichtig, in der Situation, wenn es dann eng wird, wenn es kritische, wird dann auch reagieren zu können. Und, das denke ich mal, da wird so laufen nachgehalten (.), dass man reflektiert, neue Wege überlegt, neue /ja, wo muss man umdenken, was muss man anders machen.

Neben fachlicher Versorgung mit Expertise aus unterschiedlichen Themenbereichen, spielt auch der *Vernetzungs- und Austauschgedanke* eine wesentliche Rolle auf dem Tableau der elterlichen Bedürfnislagen. Die Fortbildungen bieten hier ein Forum für interkollegialen Austausch, gerade auch im Hinblick auf die Frage, wie andere mit bestimmten häuslichen Problemsituationen umgehen. Gerade auch unter diesem Aspekt wird der verpflichtende Charakter der Fortbildungen hervorgehoben. Die Befragten würden die Veranstaltungen auch wahrnehmen, wenn die Teilnahme nicht verpflichtend wäre.

### *Supervision*

Die Supervisionsgruppen werden als besonders bedeutsames und äußerst gewinnbringendes Instrument im Hinblick auf konkrete innerfamiliäre Herausforderungen erlebt. Die Leitung der Runden wird als professionell beschrieben. Da die Gruppen recht klein sind, ergebe sich regelmäßig die Möglichkeit, eigene Vignetten zu reflektieren. Hier werden dann herausforderungsvolle familiäre Interaktionen, nicht nur auf einer faktischen, sondern darüber hinaus auch auf der Beziehungsebene reflektierend aufgegriffen. Da die Teilnehmer sich zum großen Teil schon über Jahre kennen, herrsche hier eine starke gegenseitige Vertrautheit, so dass auch persönliche Probleme vorbehaltlos besprechbar werden. Besonders eigene emotionale Verstrickungen und dadurch verursachte „blinde Flecke“ in der konkreten Interaktion mit den Kindern könnten, so die Befragten, durch einen Blick von außen, aus unterschiedlichen Perspektiven aufgespürt und besprochen werden. Dies wird von den Fachkräften als sehr entlastend erlebt, insbesondere was den eigenen fachlichen Anspruch an professionelles Handeln in einem so „klientennahen“ Unterstützungsarrangement betrifft.

### *h. Zufriedenheit insgesamt*

Ich bin von der EBB noch nie im Stich gelassen worden wenn Schwierigkeiten waren. Die haben also, sich immer sehr viel Mühe gegeben. Sehr freundlich, sehr nett, fand ich. Ich wüsste im Moment nicht, was ich gegenteilig sagen könnte.

Die befragten Erziehungsstelleneltern beurteilen die Zusammenarbeit mit der EBB insgesamt als sehr gelungen und äußern sich hoch zufrieden.

In den Äußerungen finden sich einige Muster besonders ausgeprägt wieder. Dies sind zum einen die schnelle unbürokratische Möglichkeit der Kontaktaufnahmen mit den Fachberater/Innen und die ebenfalls sehr zeitnahe Bearbeitung von Problemstellungen. Die eher persönlich-informelle Ausgestaltung der Kontakte bei hoher fachlicher Expertise wird dabei besonders deutlich thematisiert. Es ist den Informanten wichtig, nicht das Gefühl zu haben mit einem eher „neutralen Sachbearbeiter“, der teilnahmslos „Dienst nach Vorschrift“ macht, zu kooperieren. Besonders das hohe auch persönliche Engagement der Mitarbeiter, die sich für die Bedürfnisse der Kinder einsetzen, wird positiv empfunden. Dabei würde der Authentizitätseindruck durch die Betreuung eigener Erziehungsstellenkinder der Einrichtungsleitung gesteigert („*Zu wissen worüber man spricht*“). Dabei, so der Eindruck der Befragten, könne das finanzielle Interesse der Einrichtung zwar nicht ausgeklammert werden, jedoch stünde dieses konträr zu anders lautenden Erfahrungen mit Einrichtungen in einem sehr angenehmen Verhältnis zur Professionalität der Einrichtung. Der große unterschiedliche Kompetenzen beinhaltende Erfahrungspool des EBB-Teams wird dabei als Sicherheit stiftender Background erlebt.

Viele haben aufgrund der guten Erfahrungen auch schon anderen interessierten Familien die Zusammenarbeit mit der EBB empfohlen. Die meisten arbeiten mit dem Träger nun schon seit deren Gründung im Jahre 2007 zusammen und attestieren eine sehr positive Entwicklung. Fundamentale Gründe, die Arbeit der Einrichtung zu kritisieren, vermochte kein Gesprächspartner zu nennen.

#### *i. Optimierungsbedarfe*

Hinsichtlich der Optimierungsvorschläge äußern die Befragten sehr unterschiedliche Wünsche bzw. Anregungen. Während die dominierende Perspektive die Frequenz der Qualifizierungs- und Supervisionsangebote als vollkommen ausreichend betont und manchmal sogar aufgrund der Doppelverpflichtung (Kinderbetreuung – Angebot) Realisierungsprobleme thematisiert, beabsichtigt eine kleine Minorität sich anheischig zu machen noch mehr Expertise zu erlangen. Dabei wird allerdings die eigene privilegierte Lebenssituation reflektierend aufgegriffen. Die Familien betonen in unterschiedlicher Intensität über Kontakte zu anderen Erziehungsstellen zu verfügen. Diese sind zumeist informell über zufällige Gespräche auf Veranstaltungen der EBB zustande gekommen und habe teils zu einer Ausbildung privater Freundschaften geführt bzw. habe schon vorher bestanden. Dieses Peer Netz bilde ebenfalls einen wichtiger Unterstützungsfaktor in familiären Alltag. Allerdings hätte ein von der EBB angestoßener „Elternstammtisch“ nicht auf Dauer gestellt werden können, da der Kreis regelmäßig teilnehmender Familien zunehmend kleiner wurde. Insgesamt ist das Bedürfnis nach Vernetzung mit anderen Erziehungsstellen groß, wird aber als ausreichend befriedigt empfunden.

## IV. Fazit

Abschließend kann die Sicht der Erziehungsstellen auf die Praxis der EBBs höchst zufrieden dargestellt werden. Optimierungsgedanken wurden an die EBB weitergetragen und in den meisten Fällen optimal umgesetzt. Die hohe Qualität der Beratung und Begleitung durch die EBB zeigt sich auch in der hohen Weiterempfehlungsrate der Erziehungsstelleneltern. Viele haben die EBB bereits an interessierte Bekannte und Freunde weiterempfohlen oder würden dies tun, wenn sie wüssten, dass Interesse für eine Erziehungsstellenpflegschaft besteht. Rückkoppelnd an die kompetenten Gesprächspartner/Innen kann im Gegensatz auch festgehalten werden, dass die EBB die Auswahl der Erziehungsstelleneltern mit viel Sorgfalt und Bedacht wählt.

Kategorie	Hauptbefund	
a) Vorbereitung	Intensive Vorarbeit → Passung	EBB als kontinuierliche Begleitung
b) Fallebene	Rufbereitschaft als Entlastung	Kooperation auf Augenhöhe
c) Organisatorische Aspekte	Ermöglicht Konzentration auf Pädagogik	EBB als Vermittlungs-/Realisierungsinstanz von Bedarfen
d) Spezifische Vorbereitung	Sensible Ausgestaltung der Anbahnung	Unterschiedliche Gelingenserfahrungen
e) Bedeutung für Kinder	Hohe persönliche Bedeutung des Fachberaters für die Kinder	Einrichtung als Beschwerdemöglichkeit
f) Interaktion mit Herkunftsfamilie	Herausforderungsvolle Kontaktgestaltung	EBB als neutraler Vermittler
g) Bewertung Qualifizierung	Qualitativ hochwertiges Qualifizierungserleben	Divergente Bedeutung (Sättigungserleben vs. Grundqualifizierung)
h) Zufriedenheit insgesamt	Hohe Zufriedenheit v.a.: - Niederschwelligkeit - Zeitnahe Hilfestellung - Engagement - Hohe fachliche Kompetenz	Alle würden EBB weiterempfehlen Positive Entwicklung seit Einrichtungsgründung
i) Optimierungsbedarfe	Teils zeitliche Kollisionen (Kinderbetreuung / Qualifizierung)	Art und Ausgestaltung der Vernetzung unter den Erziehungsstellen

**Tabelle 3: Überblick Hauptbefunde.**

### *Anschließende Forschungsperspektiven*

In einem möglichen Folgeprojekt wäre anzuraten, eine Perspektivenerweiterung vorzunehmen, um ein noch vollständigeres Bild auf die Wahrnehmung und Bewertung der Leistungsumsetzung der EBB durch die Nutzer/innen zu erhalten. Hierzu würde sich insbesondere die direkte Einbeziehung der Perspektive der Erziehungsstellenkinder eignen. Diese wird im Rahmen von Evaluationsprojekten noch zu selten, bzw. erst retrospektiv bzw. triangulativ (über die Wahrnehmung Dritter erfragt). Darüber hinaus könnte ein differenzperspektivischer Abgleich durch Befragungen der Herkunftsfamilien bzw. der Kooperationspartner aus der öffentlichen Jugendhilfe einem noch umfassenderen Einblick in die Arbeit der EBB den Weg ebnen.