

Interkulturelle Kompetenz in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH)¹ am Beispiel türkischer Migrant_innenfamilien in Berlin

FATMA ERDEM

Zusammenfassung

Dieser Beitrag thematisiert basierend auf einer empirischen Untersuchung² die Problematik der mangelnden »interkulturellen Kompetenz« in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH). Hierbei handelt es sich um eine Hilfe zur Erziehung nach § 31 SGB VIII (Sozialgesetzbuch Acht). Aufgrund der starken Präsenz der HelferIn/des Helfers in der Familie stellt die SPFH einen wesentlichen Eingriff in die Autonomie der Familie dar. Umso wichtiger ist es daher, dass in der Arbeit mit Familien mit Migrationshintergrund nicht nur allgemeine professionelle Standards eingehalten werden, sondern darüber hinaus zentrale Qualitätskriterien »interkultureller Kompetenz« sowohl im Prozess der Hilfeplanung durch das Jugendamt als auch in der alltäglichen Zusammenarbeit der Fachkraft des Freien Trägers mit der Familie Berücksichtigung finden. Anhand eines Fallbeispiels zeigt dieser Artikel die Anforderungen an eine interkulturell kompetente Praxis der Planung und Umsetzung der Sozialpädagogischen Familienhilfe auf. Der vorliegende Artikel basiert auf einer Studie der Verfasserin zu interkultureller Kompetenz in der SPFH (Erdem 2011). Für die Untersuchung wurde eine Doppelperspektive, und zwar die der Familienhelfer_innen deutscher und türkischer sowie die der Erziehungsberechtigten türkischer Herkunft gewählt.

Die Frage der Studie lautet: Welche Probleme werden von den Akteur_innen berichtet und inwieweit erweist sich interkulturelle Kompetenz als ein essentieller Bestandteil der Zusammenarbeit in der SPFH?

Schlüsselwörter: *Interkulturelle Kompetenz, Sozialpädagogische Familienhilfe, Migration, Interkulturalität, Diskriminierung*

Summary

This article, which is based on an empirical survey¹, addresses the problem of insufficient "intercultural competence" in socio-educational family assistance (SPFH). This is an educational assistance provision under § 31 SGB VIII (Sozialgesetzbuch Acht - Social Security Code Eight). Due to the powerful presence of the counsellor within the family, SPFH constitutes a significant invasion of the family's autonomy. It is therefore all the more important that, while working with families with migration background, not only general professional standards, but also vital quality criteria of "intercultural competence" are met - both during the process of assistance planning by the youth welfare service, as well as during the day-to-day cooperation between the qualified employee of the private welfare agency and the family. This article illustrates the requirements placed on an interculturally competent practice of planning and implementing socio-educational family assistance by means of a case example. The present article is based on a study by the author concerning intercultural competence in SPFH (Erdem 2011). The survey utilized a double perspective, i.e. this of family counsellors of German and Turkish descent on the one hand, and this of parents of Turkish descent on the other.

The study's research question is: Which problems are reported by the parties and to what extent does intercultural competence prove itself to be an essential component of cooperation in SPFH?

Keywords: *Intercultural competence, socio-educational family assistance, migration, interculturality, language competence, intercultural competence, discrimination*

Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit

Als aktiv Ratsuchende sind Migrant_innen in den meisten Beratungsfeldern unterrepräsentiert. Dies gilt sowohl für die Beratungsdienste der Jugendhilfe als auch für Erziehungsberatungsstellen und allgemeine und besondere Soziale Dienste der Jugendämter (BMFSFJ 2000). Viele Untersuchungen zeigen, dass Migrant_innen in den Bereichen der Jugend-, Gesundheits- und sozialen Regelversorgungen (Gaitanides 1992; Hinz-Rommel 1994; Akgün 1996) aufgrund von Kommunikationsbarrieren Benachteiligungen ausgesetzt sind. Die Schwierigkeiten treten mit Klient_innen nicht deutscher Muttersprache oft schon bei der Kontaktaufnahme auf, wenn sie z. B. Schwierigkeiten haben, ihre Angelegenheiten im Amtsdeutsch zu artikulieren. Ein Beratungsgespräch unter Kommunikationsbarrieren hat negative Folgen wie z.B. Unzufriedenheit und hohe Belastung der Beteiligten. So bleiben Beratungsprozesse häufig ohne ein positives Ergebnis. Auch deutsche Berater_innen der Regeldienste haben Sprachdefizite in Bezug auf die Sprachen der Migrant_innen. Die Muttersprache der Ratsuchenden wird häufig von den Regeldiensten nicht als Ressource, sondern als Mangel wahrgenommen (Gaitanides 1992; Hinz - Rommel 1994; Akgün 1996). Ebenso wird die Bilingualität von Mitarbeiter_innen der Regeldienste nicht als Ressource wahrgenommen, obwohl dadurch Ratsuchende in der Beratung zugänglicher sind (Tigli 2007).

Diese Probleme lassen sich auch im Kinder- und Jugendhilfebereich feststellen (Erdem 2011), wie im Folgenden anhand der Sozialpädagogischen Familienhilfe gezeigt wird. Die SPFH ist eine Form der Jugendhilfe in Deutschland, die nach § 31 SGB VIII als ambulante Hilfe konzipiert ist, die der Hilfe zur Erziehung gemäß § 27ff. SGB VIII zuzurechnen ist. Die vordringlichste Aufgabe der SPFH ist die Unterstützung von Familien beim Umgang mit ihren Problemen, Schwierigkeiten und Belastungen, um sie zu einem selbständigen Leben zu befähigen (Hilfe zur Selbsthilfe).

Migrant_innenfamilien und deren Kinder sind in den meisten psychosozialen Diensten in den präventiven Bereichen wie den Beratungsangeboten der Erziehungs- und Familienberatungsstellen unterrepräsentiert und bei korrektiven Maßnahmen deutlich überrepräsentiert. Die geringere aktive Inanspruchnahme von Beratungsangeboten ist zum einen auf den Informationsmangel der »migran-tischen« Beratungssuchenden zurückzuführen, zum anderen aber auf die man-

gelnde interkulturelle Kompetenz der Regeldienste (Stern et al. 2008). Dies hat zur Folge, dass Menschen mit »Migrationshintergrund« häufig nicht wissen, welche Formen der Unterstützung bei der Beratung der Regeldienste zu erwarten sind, und diese weniger aktiv aussuchen.

Als Ursachen für die Unterrepräsentation von Migranten in den psychosozialen Regeldiensten werden meist die Herkunftskultur bzw. der so genannte Migrationshintergrund der Familien und weniger die unzureichende Versorgungsstruktur der Organisationen und fehlende sozio-ökonomische Ressourcen der Familien in der Migrationsforschung diskutiert. Während einige Autor_innen die Bedeutung der Kultur hervorheben (Pavkovic 2004; Wagner 2004; Kunze 1996, 2008), gibt es andere, die kritisieren, dass es durch diese Fokussierung der Kulturdimension zu einer Ausblendung struktureller Ungleichheit kommt (Mecheril 1998). Ferner werden Schwierigkeiten in Bezug auf die gegenseitige Erwartungshaltung (Koptelzewa 2004) und Nähe und Distanz (Gaitanides 2005) geschildert – Kommunikationsprobleme (Erdem 2011) also, die zum einen zwischen den Ratsuchenden und der Sozialarbeiter_innen, aber auch in der interkulturellen Teamarbeit (Pavkovic 1992; Gaitanides 2008) auftreten.

Anknüpfend an Mecherils (2004) Kritik, dass Interkulturalität ausschließlich durch die national-ethnische Differenz der Beteiligten definiert wird, zeigt das folgende Fallbeispiel aus der Sozialpädagogischen Familienhilfe, in dem es um die Arbeit einer Familienhelferin türkischer Herkunft mit einer Klientin, die ebenfalls türkischer Herkunft ist, geht, dass auch diese scheinbar »monokulturelle« Konstellation im Hinblick auf ihre »interkulturelle Dimension« (Mecheril 2004) hin analysiert werden muss.

Die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII bei Migrant_innenfamilien im Allgemeinen Sozialpädagogischen Dienst

Der § 36 SGB VIII verpflichtet dazu, die Personensorgeberechtigten und das Kind oder den Jugendlichen bei der Entscheidung für eine Hilfeleistung und bei einer notwendigen Änderung von Art und Umfang der Hilfeleistung zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung des Kindes oder des Jugendlichen hinzuweisen (Erdem 2011).

Das Hilfeplanverfahren gilt für die Leistungen der Hilfe zur Erziehung und legt als zentrale handlungsleitende Prinzipien Kooperation und Partizipation fest

(Ribbeck 2006). Unter Partizipation wird die Beteiligung der Leistungsempfänger_innen der Hilfe zur Erziehung verstanden. Mit Kooperation ist meist die Zusammenarbeit mit den beteiligten Fachkräften gemeint. Das SGB VIII sieht vor, die Familien, Kinder und Jugendlichen sowie die Fachkräfte in das gesamte Verfahren des Hilfeplanprozesses einzubinden. Als öffentlicher Träger entscheiden die Allgemeinen Sozialpädagogischen Dienste bei den Jugendämtern über die Leistungsvergabe, und freie Träger haben die Aufgabe, diese Leistungen zu erbringen.

Der Hilfeplan nach § 36 SGB VIII und die Verfahrensregelung sind vielen Migrant_innenfamilien und deren Kindern und Jugendlichen unbekannt (Finkel 2000). Auch wird das Hilfeplanverfahren oft durch Sprachbarrieren erschwert. Eine Expertise von Kappel et al. (2004) zeigt die bundesweite Praxis »interkulturelle[r] Aspekte bei der Durchführung des Hilfeplanverfahrens«³) Darin wird der Frage nachgegangen, wie sich das Hilfeplanverfahren nach § 36 SGB VIII in den letzten Jahren entwickelt hat und in welcher Form interkulturelle Aspekte dabei eine Rolle gespielt haben. Kappels empirische Befunde belegen, »dass es so gut wie keine Verfahrensregelungen gibt, die in der Praxis einen kultursensiblen Umgang mit Einwanderern im Hilfeplanverfahren erleichtern (Kappell/Straus/Weiterschan 2004).« Den Ergebnissen der Expertise zufolge wurde in den gewählten Vergleichsstädten (Frankfurt, Stuttgart, Köln, Berlin-Neukölln, München) das Hilfeplanverfahren nicht unter interkulturellen Aspekten diskutiert. Insgesamt lassen sich die Ergebnisse wie folgt zusammenfassen:

- Es gab keine dokumentierten Diskussionen zur Frage des Hilfeplans nach § 36 SGB VIII bei den »migrantischen« Familien, keine Arbeitsmaterialien, keine Erläuterungsrichtlinien oder Dienstanweisungen für den Hilfeplan im Falle der »migrantischen« Familien.
- In keiner Stadt gab es aktuelle, gültige fremdsprachige Übersetzungen des Hilfeplanverfahrens, der Informationsblätter (in Türkisch, Arabisch, Griechisch etc.) sowie der Erläuterungen der »Bedeutung, Rechte und Pflichten der Nutzer«.
- Die interkulturelle Kommunikation wird vernachlässigt, und kompetente Übersetzungshilfen werden selten zur Verfügung gestellt.

Kompetentes Handeln in interkulturellen Überschneidungssituationen ist zu wenig konzeptionell bedacht und gefördert worden.

- Die Fortbildungsangebote sind freiwillig und erreichen nur einen Teil der Mitarbeiter_innenschaft. Die Migrationsgeschichte spielt in Anamnese und Diagnose eine zu geringe Rolle.
- Das kulturell unterschiedliche Verständnis von Hilfen wird ebenso wenig reflektiert wie die Fremdheit gegenüber deutschen Hilfeinstitutionen. (Kapell/Straus/Weiterschan 2004; Schröer 2005).

Da die Hilfeplanverfahren ohne Berücksichtigung interkultureller Aspekte durchgeführt werden, sind Schwierigkeiten der Hilfeverläufe bei Migrant_innenfamilien nachvollziehbar.

Fallbeispiel aus einer qualitativen Untersuchung zur interkulturellen Kompetenz in der SPFH

Die Studie zu interkultureller Kompetenz in der SPFH (Erdem 2011), der das folgende Fallbeispiel entnommen ist, gründet auf zwei Perspektiven. Insgesamt wurden anhand von Leitfäden 28 Interviews, davon 17 mit Fachkräften türkischer und deutscher Herkunft geführt, die zur Zeit der Interviews als Familienhelfer_innen tätig waren und elf mit Erziehungsberechtigten türkischer Herkunft, die SPFH in der Zeit der Interviews in Anspruch nahmen. Insgesamt wurden 14 Interviews mit Familienhelfer_innen nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2003), und zwei von elf Interviews mit Erziehungsberechtigten nach der Objektiven Hermeneutik nach Oevermann (Oeverman et al. 1979; Wernet 2000) ausgewertet.

Im Folgenden wird anhand einer Falldarstellung aus Sicht einer Erziehungsberechtigten das Thema der interkulturellen Kompetenz, die Schwierigkeiten in der interkulturellen Zusammenarbeit und die Grenze der Diskriminierung unter dem Aspekt der Kultur diskutiert.

Kurzbeschreibung der Familie Yıldırım

Frau Yıldırım ist Anfang der 70er Jahre in Berlin als Kind der ersten Generation von Migranten aus der Türkei geboren. Ihre Schulbildung erhielt sie in einer

deutschen Großstadt bzw. in einem nicht weiter spezifizierten Internat, was ungewöhnlich ist für diesen biographischen Hintergrund. Später absolvierte sie eine Lehre als Bekleidungsnaherin. Sie lernte ihren Mann in der Türkei kennen, der dann durch die Familienzusammenführung nach Deutschland kam. Aus der Ehe sind zwei Töchter hervorgegangen. Zum Zeitpunkt des Interviews ist sie arbeitssuchend und bezieht Hilfe zum Lebensunterhalt; sie lebt in Trennung und ist kürzlich mit den Kindern aus einer Wohnung mit Ofenheizung in eine angemessene Mietwohnung mit Zentralheizung umgezogen.

Im Frühjahr 2002 kulminieren verschiedene Probleme im Zusammenhang mit der Trennung vom Ehemann und ihrer Situation als allein erziehende junge Mutter und Arbeitsuchende.

F.Y: Also ich habe vieles erlebt [...] seit dem letzten zweieinhalb Jahre [...] seit der Trennung, mit mein Mann [...] ich bin fast verrückt geworden [...] äh psychisch war ich fix und fertig [...] er war weg [...] dann dachte ich auweia, was ist denn das? (10/323-328)⁴.

Nach der Trennung von ihrem Ehemann ist F.Y. damit »überfordert«, wie sie selbst sagt, sich um die Erziehung ihrer Kinder zu kümmern und hat Probleme mit ihrer Mutter, die in der Nähe ihrer Wohnung wohnt, und die sich dauernd in die Kindererziehung »einmischt«, was sie regelrecht »verrückt« gemacht habe:

F.Y: Mit meine Mutter hatte ich immer Probleme gehabt sie hat sich in mein Leben so viel eingemischt [...] mit den Kindern wie ich so erziehen soll [...] also hat mich verrückt gemacht (1/39-42).

Ihre Mutterrolle und ihr Erziehungskonzept werden durch die Einmischung der Mutter in Frage gestellt und gefährdet. Aus dem folgenden Interviewausschnitt ist zu sehen, wie F.Y. gegenüber der eigenen Mutter um ihre Erzieherrolle kämpft:

F.Y: Jeder kann Fehler machen [...] ich hab immer gemerkt, wenn sie so einmischt ich hab gesagt, du machst Fehler ich nicht, wenn du so weiter machst, dann Kinder wissen das nicht, dass sie Fehler machen dann sagen

sie [...] Oma liebt uns dann geben sie mir kein Recht, dann kann ich sie nicht erziehen, wenn du so immer so einmischst (3/71-78).

F.Y. kann sich gegenüber der Mutter nicht durchsetzen. Sie möchte ihre privaten Probleme der Mutter nicht mitteilen. Sie fühlt sich von ihrer Mutter nicht verstanden. Vermutlich gibt es keine nahen Freund_innen, die sie um Hilfe bitten kann. Sie hat das Bedürfnis nach Austausch, was durch ihre Mutter nicht befriedigt werden kann. Sie fühlt sich durch ihre Mutter kontrolliert und nimmt der Mutter gegenüber eine Verteidigungsposition ein, wenn sie sagt: »Du machst Fehler ich nicht.« Ein weiteres Problem stellt aus Sicht der Erziehungsberechtigten die eigene Mutterrolle dar, weil die Kinder durch das Großmutter-Mutter-Verhältnis verunsichert werden. Daher empfindet sie eine Art Verlustangst, da die Kinder sagen könnten: »Oma liebt uns und so äh, dann geben sie mir kein Recht« (3/75).

Anlass und Beginn der Hilfeleistung nach § 31 SGB VIII

Auf die Frage, welche Vereinbarungen bzw. Ziele bei der Hilfeplanung getroffen worden, spricht F.Y. wie folgt:

Wo ich Probleme habe [...] damals bei dem ersten Termin ich habe mit meine Mutter mein Situation, also ich bin neulich getrennt [...] ich war voll überfordert und ich will wissen, wie ich die Kinder erziehen soll, ich habe auch damals Arbeit gesucht [...] also fünf, sechs [...] Ziele waren das damals (5/272-279).

Rückblickend bringt F.Y. verschiedene Ebenen zur Sprache, während sie die Ziele bei der Hilfeplanung benennt. Neben der Aufzählung der Ziele reflektiert sie ihre eigene Empfindung: »ich war voll überfordert« bzw. benennt ihre Probleme in jener Zeit: »ich habe auch damals Arbeit gesucht.«

Nach der Erzählung von F.Y. können die Ziele wie folgt zusammengefasst werden: Verarbeitung ihrer Trennung, Arbeitsuche, Behördengänge, Kindererziehung als Alleinerziehende, Unterstützung in ihrer Mutterrolle und in ihrer Behauptung gegenüber den erzieherischen Eingriffen der eigenen Mutter sowie die Stärkung ihres Selbstbewusstseins und Selbstwertgefühls.

Die Anfangszeit der Hilfeleistung nach dem § 31 SGB VIII wird von F.Y. wie folgt geschildert:

Ich war neulich äh von meinem Mann getrennt, und war ich voll überfordert und so und also hat äh die Erzieherin mir gesagt, dass so was gibt und mir vermittelt (1/2-3).

Von der Möglichkeit der SPFH erfährt F.Y. bei ihrer ersten Vorstellung im Kindergarten durch die Erzieherin. Die ersten Schritte für eine Inanspruchnahme der SPFH wurden durch die Initiative dieser Erzieherin eingeleitet. Ihre Aussage »und war ich voll überfordert« ist vermutlich auch der Grund, weswegen sie keine eigene Initiative ergriffen hatte, um die Hilfeleistung zu beantragen, sowie die Tatsache, dass sie bis dahin von einer solchen Hilfeleistung nichts wusste (1/2-3). Beim ersten Gespräch bei dem Jugendamt wird sie über die Rechtslage nach § 31 SGB VIII aufgeklärt, und es wird ein Antrag auf SPFH gestellt. Kurze Zeit später wird ihr die Hilfeleistung gewährt, und es kommt zur Vorstellung einer Familienhelferin. Nach dem Treffen mit der Familienhelferin wird F.Y. gefragt, ob sie mit dieser Fachkraft arbeiten will. Sie erzählt in den folgenden Sequenzen die Entwicklungsphase der Hilfeleistung bis zum Einsatz:

Sie mir gesagt, also ja ich suche ihnen eine Familienhelferin [...] drei Wochen später habe ich Familienhelferin kennen gelernt [...] dann haben wir angefangen zu arbeiten (1-2/20-29).

Mit ihrer Zustimmung wurde die Hilfeleistung nach § 31 SGB VIII beantragt und in die Wege geleitet. Die emotionale Überforderung von F.Y. ist ausschlaggebend für die Entscheidung zur Hilfeleistung.

Die Beziehung zwischen der Hilfeempfängerin und ihren Familienhelferinnen als zentrale Dimension des Hilfeverlaufs

Nachdem F.Y. die Kontaktherstellung mit dem Jugendamt und den Beginn der Hilfeleistung detailliert beschrieben hat, beginnt sie, über den Bruch mit der ersten Familienhelferin zu berichten:

wir sind fast über halbes Jahr haben wir zusammengearbeitet [...] mit Frau T. und dann es gewechselt worden dann habe ich mit C. weitergearbeitet [...] was sie mir gebracht hat, diese Familienhelferin [...] ich kann alles selber machen, ich kümmere mich alles selber um [...] Papierkram [...] dafür brauch ich keine Familienhelferin, aber hat mir eine seit[...] psychisch war schön, dass ich so manche Probleme erzählen konnte(2/29-39).

Die Erwähnung der ersten Familienhelferin beginnt F.Y. mit der Aussage, dass die Familienhelferin nach einem halben Jahr «gewechselt worden» war. Aus der oben zitierten Passage geht allerdings nicht hervor, warum ein Wechsel stattgefunden hat. Es deutet darauf hin, dass es in der Zusammenarbeit ein Problem gegeben haben könnte. In der gleichen Passage erwähnt sie auch, dass sie sich »selber« um ihre Probleme »kümmern« könne.

Sie bewertet die Arbeit der Familienhelferinnen, indem sie eine Position einnimmt, als sie sagt: »Ich kümmere mich alles selber.« Es ist nicht deutlich, auf welche Familienhelferinnen F.Y. an dieser Stelle Bezug nimmt: »Was sie mir gebracht hat, diese Familienhelferin [...] ich kann alles selber machen.« Es könnte sein, dass sie hier die Anfangsphase mit der ersten Familienhelferin implizit positiv bewertet, weil sie in der Zeit jemanden brauchte, um über ihre Probleme zu sprechen: »Aber hat mir einerseits [...] psychisch war schön, dass ich manche Probleme erzählen konnte.« In dem ersten halben Jahr ist F.Y. wahrscheinlich darüber erfreut, dass sie überhaupt jemanden hat, mit dem sie über ihre Probleme sprechen kann, weil sie in der Trennungsphase in ihrer Rolle als allein erziehende Mutter überfordert war.

Da F.Y. anfangs (2/29-39) beim Erwähnen der Zusammenarbeit mit der ersten Familienhelferin von einem Wechsel gesprochen hat, aber den Grund dafür nicht nannte, habe ich eine erste Nachfrage, warum ein Wechsel stattgefunden hat, gestellt, auf die F.Y. aber nicht direkt eingeht:

Ja, sie hat mir [...] über Sachen, zum Beispiel mein Kind Krankheit über alles (3 sek.) meine Situation meine Leben ist, unterhalten [...] hat mir gut getan(3/4/91-93).

Sie teilt stattdessen mit, dass sie in der Zeit Probleme mit »mein Kind Krankheit«, »mein Situation«, »mein Leben« hatte. Mit der Aussage »also hat mir gut getan« deutet sie an, dass sie in der Zeit der ersten Familienhelferin auch Unterstützung bekommen hat, weil sie sich mit jemandem über ihre damaligen Probleme austauschen konnte. Es kann aber auch sein, dass F.Y. bewusst nicht auf die negative Auseinandersetzung mit der ersten Familienhelferin eingehen möchte.

Erst im Verlauf des Interviews bei einer wiederholten Nachfrage in Bezug auf den Wechsel der ersten Familienhelferin berichtet F.Y. darüber, welche Probleme sie mit der ersten Familienhelferin erlebt hat. In den folgenden Sequenzen des Interviews wird ihre Beziehung bei der Arbeit wie folgt dargestellt:

Ja ich wollte sie nicht, wie sie, dass alles gemacht hat, mit mir sie hatte sich eingemischt, und dann fand ich das nicht schön [...] das war für mich unangenehm [...] ich bin alt genug was ich machen [...] ich weiß was ich mache ob das falsch ist oder richtig ist, weil ich bin nicht kleines Kind, dass sie mich erinnern soll [...] so was Unsinn, manchmal [...] sie hat nicht viel gemacht, sie kommt zu mir [...] sitzt sie so [...] sehr sensibel [...] empfindlich, also ob sie zerbricht, @3@@3@ (...) was ich nicht so gerne mag. [...] sitzt sich so [...] das Art fand ich nicht so schön(5-6/150-165).

Die Erziehungsberechtigte bemerkt Unterschiede in der Arbeitsweise und im Umgang erst durch den Vergleich mit der zweiten Familienhelferin, welche als Urlaubsvertretung eingesetzt wird. Sie findet, dass die erste Fachkraft ihr gegenüber z.B. hohe Ansprüche bzw. Anforderungen stellt, weswegen sie die Zusammenarbeit als unangenehm und belastend empfindet. Sie interpretiert die Umgangsweise der ersten Familienhelferin als »herabsetzend«, und die Beschreibung deutet darauf hin, dass sie sich nicht verstanden fühlt.

Aus der Beschreibung der Erziehungsberechtigten geht eine ähnliche Charakterisierung der ersten Familienhelferin (5/159) und der eigenen Mutter (9/289) hervor, dass beide »empfindlich« sind. Ob diese Ähnlichkeit F.Y. bewusst ist, muss offen bleiben. Implizit kann ein ähnlicher Umgang der Familienhelferin und der Mutter mit F.Y. festgestellt werden, wie aus den Erzählungen von F.Y. hervorgeht, so in der Äußerung »manchmal so eingemischt« (5/150-151), womit sie die Familienhelferin meint, und bei ähnlichen Beschreibungen: »Mit meine

Mutter hatte ich immer Probleme gehabt, sie hat sich in mein Leben so viel eingemischt.«

Die Mutter »mischt« sich in die Kindererziehung (3/72) oder bei der Entscheidung für die Hilfeleistung ein: »Also sie fand es nicht richtig (...) ist anders also ich und sie denkt, ich glaube, du machst alles selber?« (9/282-284) und die Familienhelferin »mischt« sich in der Frage der Ernährung ein:

Äh, wenn du schlank werden willst, dann musst du nicht viel essen, dann eine reicht, ich weiß das, wie viele Menge ich davon essen soll [...] zum Beispiel ich zu Hause Cola habe dass viel Zucker drin ist @3@ ich weiß dass [...] sie soll mir nicht sagen, was ich kaufen soll(5/180-184).

Daraus ist zu schließen, dass sie sich von beiden nicht verstanden fühlt und deren Verhalten ihr gegenüber als entmutigend und bestimmend empfindet. Im weiteren Interviewverlauf schildert F.Y. die Probleme mit der Familienhelferin wie folgt:

Sie hat nicht viel gemacht, sie kommt zu mir sitzt sie so irgendwie (Hier macht F.Y. die Familienhelferin mit ihrer Körperhaltung nach) also so sehr sensibel ja was hast du gemacht, und dann mehr sagt sie nicht dann musste ich erzählen, also sie ist gekommen und fragt sie seit einer Woche, was hast du durch gemacht, wie geht's dir o.k. aber dann das Art fand ich nicht so schön irgendwie, der Mensch muss so sein, wie man ist, das ist nicht meine Art, weil ich mich dann nicht wohl fühle, jeder hat eine vornehme Seite, soll ich auf Türkisch weiter erzählen?(5/157-163).

Das Hauptproblem für die Erziehungsberechtigte scheinen der Abstand und die »sensibel« (5/158) Haltung der Familienhelferin in der Zusammenarbeit zu sein, was ein Ausdruck von Klassenunterschieden sein könnte. Die Familienhelferin könnte der bürgerlichen Mittelklasse angehören, die von F.Y. als »aristokratisch« dargestellt wird. Die Beschreibung der Familienhelferin im Sinne von »sensibel«, »vornehm« könnte Adligen zugeordnet werden, was einen Gegenpol zu »Mütterlichkeit« darstellen könnte. Des Weiteren wird die Arbeitsweise der Familienhelferin kritisiert: »Sie hat nicht viel gemacht, sie kommt zu mir und dann, äh, sitzt sie so irgendwie« (5/157) bezüglich der praktischen Hilfeleistung.« Aus Sicht der

Erziehungsberechtigten haben beide Frauen Schwierigkeiten, nach den Bestimmungen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes zusammenzuarbeiten.

Die Annahme einer Hilfeleistung bedeutet zunächst eine emotionale Bewältigung, die noch dadurch erschwert wird, dass F.Y. zwischen der Fachkraft und der Mutter steht: Die Hilfsangebote der Mutter bedeuten dabei eher weiteres Konfliktpotential (Erdem 2011) wie auch die Hilfestellungen der ersten Fachkraft eher kontraproduktiv sind. Es kommt nämlich neben deren persönlicher Einstellung in Bezug auf Nähe und Distanz, die durch die Beschreibung der alltäglichen Zusammenarbeit von F.Y. charakterisiert wird, auch die unterschiedliche Position bezüglich der Kultur zum Ausdruck. In der türkischen Tradition hat die Gastfreundlichkeit eine hohe kulturelle Bedeutung. Offensichtlich wird die Kultur sowohl von F.Y. als auch von der Familienhelferin türkischer Herkunft in der Zusammenarbeit der SPFH unterschiedlich erlebt und verstanden. F.Y. äußert sich gegenüber anderen Kulturen und Sprachen als offen (ebd.) In der praktischen Tätigkeit mit der Fachkraft kann sie aber das Verhalten der Familienhelferin türkischer Herkunft nicht akzeptieren, wenn diese ihr Angebot zurückweist, und empfindet es als beleidigend:

Zum Beispiel ein Stück Kuchen oder was zum Trinken ja habe ich so angeboten, dann meinte sie, ich esse davon sehr wenig (macht sie nach) [...] ist egal, also ich biete nur an, sie muss nicht alles essen, [...] das war alles übertrieben, was sie alles gemacht hat [...] es hat mich immer gestört [...] das sie sehr pingelig ist, das sie so sehr sensibel ist und wie das Art (6/172-178).

Im türkischen Kulturraum ist es gängig, einem Gast Tee oder Ähnliches zum Trinken anzubieten. F.Y. distanziert sich von der Fachkraft, weil sie sich offenbar gekränkt und beleidigt fühlt, da die Familienhelferin ihre Angebote nicht annimmt. Sie hat gegenüber der türkischen Familienhelferin eine bestimmte Erwartungshaltung (ebd.) Ob sich F.Y. bei einer deutschen Fachkraft bzw. einer Fachkraft anderer Herkunft beleidigt gefühlt hätte, bleibt an dieser Stelle offen. Aus der Erzählung von F.Y. ist zu schließen, dass ihre wiederholten Angebote für die Familienhelferin nicht erwünscht waren. Hier stellt sich die Frage, welche Bedeutung die Gastfreundlichkeit für die Familienhelferin hat. Und hier kann

die Frage gestellt werden, ob die Familienhelferin tatsächlich deshalb überfordert war, weil es ihr nicht gelang, sich professionell abzugrenzen und sie deshalb auf das kulturell geläufige Muster der Abgrenzung durch »Vornehmheit« zurückgriff.

F.Y. beschreibt die erste Familienhelferin sowohl in ihrer Sprache als auch in ihrem Verhalten als »sie war so sehr vornehm«. Das deutet eher darauf hin, dass die türkische Familienhelferin evtl. Mittelklassentürkisch spricht: »asri« [Damit ist Istanbuler-Türkisch gemeint] (5/159) kann sowohl Sprache als auch Haltung bedeuten. Daraus ist zu schließen, dass F.Y. in der Kommunikation mit der Familienhelferin sich in ihrer Herkunftssprache unterlegen fühlt. Ferner könnte in dieser Hinsicht von Komplexen die Rede sein, die F.Y. entwickelt hat. Damit stellt sich ein zweiter Unterschied zwischen den beiden dar, nämlich eine soziale Distanz, die auch in der Sprache zum Ausdruck kommt. Die Familienhelferin spricht die türkische Hochsprache, F.Y. dagegen nicht. Aufgrund dieser beiden angesprochenen Faktoren ist anzunehmen, dass beide aus zwei verschiedenen Milieus stammen, die den Klassenunterschied deutlich hervortreten lassen. F.Y. wertet die Hochsprache der Familienhelferin ab, über die sie selber nicht verfügt. Ferner empfindet sie die türkische Familienhelferin von ihrem persönlichen Charakter her nicht als angenehm. Nachdem F.Y. das Problem mit der ersten Familienhelferin geschildert hat, beginnt sie, über die Vertretung und die Bekanntschaft mit der zweiten Familienhelferin zu erzählen.

Drei vier Wochen war ich mit ihr zusammen dann hat mir sehr gut gefallen, also ich hab gedacht ja so muss ein Familienhelferin sein [...] sie war nicht so pingelich, [...] ich habe ihr offen gesagt als sie wieder mit mir arbeiten wollte (.) sie war beleidigt dann hat sie mich beleidigt (.) jeder [...] würde nicht schön finden, dass eine Familie ihn nicht will [...] das verstehe ich, sie hat mich richtig beleidigt [...] war ich in Jugendamt in dieser Zeit, Frau [Vertretung] damals hatte viele Familien gehabt meinten sie, 'Ich suchen Ihnen jemand anderen' [...] hab ich aufgehört mit Frau [Erste Familienhelferin] [...] im Oktober hat sie [die Vertretung ist hier gemeint] angefangen (7/193-216).

Infolge einer Unterbrechung der Familienhilfe während einer Mutter-Kind-Kur von F.Y. und einer parallelen Beurlaubung der ersten Fachkraft kommt es zu einer

Vertretung in der Familienhilfe. Die Zusammenarbeit mit der zweiten Familienhelferin bietet F.Y. die Möglichkeit eines direkten Vergleiches, wobei sie qualitative Unterschiede feststellt und auch an entsprechender Stelle im Amt einen Wechsel zum Oktober 2002 erfolgreich durchsetzt.

Mit der zweiten Fachkraft stellen sich erstmals positive Entwicklungen ein in Bezug auf einzelne Punkte des ursprünglichen Hilfeplanes, die direkt auf die Zusammenarbeit zurückzuführen sind. Die Familienhelferin zeigt sich als eine vertrauenswürdige Gesprächspartnerin und Anlaufstelle bei Problemerkörterungen. Die Beziehung zu der zweiten Familienhelferin bewertet F.Y. positiv:

Äh [die Kinder] fanden sehr sympathisch den Familienhelferin dass ja jemand da, so Tante, [...] also mit den Kontakt haben [...] die nennen sie Tante, die wissen nicht dass die Bedeutung dass Familienhilfe, was das ist (5/140-143).

Die Beziehung der Kinder zu den Familienhelferinnen wird von F.Y. erst bei der zweiten Familienhelferin erwähnt.

In der jetzigen zweiten Phase ihrer Familienhilfe wird die Persönlichkeitsentwicklung hin zu einer größeren Selbständigkeit, auch in Form einer schrittweisen Ablösung von der eigenen Mutter, deutlich. Am Anfang des Interviews stellt sie dar, dass sie Schwierigkeiten hatte, sich von ihrer Mutter abzugrenzen. F.Y. wird zunächst durch die Hilfestellung der Fachkraft von der Mutter entlastet, indem diese mit der Mutter spricht. F.Y. äußert sich dazu:

Sie hat [...] wir waren auch mit meine Mutter beim Jugendamt letztes Mal, also sie verlängern wollten, ist meine Mutter mitgekommen [...] sie hat da bisschen meine Mutter erzählt, dass ist also bisschen anders geworden vor kurze Zeit her (4/98-100).

Langfristig gesehen führt diese Erfahrung jedoch in der Zusammenarbeit mit der zweiten Familienhelferin zur der Erkenntnis, dass sie die Beziehung zur Mutter relativieren muss.

Retrospektiv wäre F.Y. nach ihrer Selbsteinschätzung auch ohne Fachkraft ausgekommen, jedoch scheinen hier zwei Aspekte zusammenzuwirken: einerseits

wird sie sich ihrer Fähigkeiten stärker bewusst durch die Herausforderungen in ihrer prekären Situation, andererseits macht sie gerade durch die Zusammenarbeit mit der Fachkraft die Erfahrung, diese kritische Situation selbst bewältigen zu können.

Im Laufe des Interviews macht F.Y. mehrfach deutlich, dass weniger die rein praktischen Dinge wie die Organisation eines Umzuges und alle damit verbundenen Formalien und bürokratischen Gänge (u. a. Kindergartenwechsel, Wohngeld) das Problem seien. Im Gegenteil bieten diese Herausforderungen ihr die Gelegenheit, autonom Entscheidungen zu treffen:

Ich habe alles selber gekümmert, auf einmal so mit zwei kleine Kinder, das fand auch sehr schön, [...] selber entscheiden [...] das war für mich also eine gutes Gefühl [...] also ich keine Möglichkeit hätte, wurde ich auch alles klar kommen (10/301-304).

Neben der emotionalen Überforderung in der Trennungszeit macht sie die Erfahrung der Selbständigkeit. In dieser gestärkten Position berichtet sie von einem gesteigerten Selbstwertgefühl. Sie bewertet ihre individuellen Erfahrungen, die sie in der Trennungszeit macht, als positiv und lehrreich:

Zum Beispiel die Krankheit erfahren habe (.) das hat mir viel beigebracht, ich glaube, wenn ich keine Familienhelferin hätte, denke ich mir mal äh wurde ich auch klar kommen, hat mir das Leben nicht die Familienhelferin nur, hat mir vieles beigebracht viele Erfahrung (10/307-313).

Sie erachtet ihre Lebenserfahrung als bedeutend für ihre individuelle Entwicklung. Zum Beispiel bewertet sie die Erfahrung mit der schweren Erkrankung der jüngsten Tochter als lehrreich, die im September 2002 gestellte Diagnose und die damit verbundenen Erfahrungen spielen eine wichtige Rolle für F.Y. In der Situation, in der sie sich befand und die eine mehrfache Belastung für sie bedeutete, bedurfte es auch einer besonderen Unterstützung.

Die Rolle von Sprache, Kultur und Klasse im Fallbeispiel

F.Y. beschreibt die Situation bei der Hilfekonferenz im Jugendamt, als es um die Entscheidung für eine Sozialpädagogische Familienhelfer_in für die Familie ging. Sie ist gegenüber einer anderen ethnischen/nationalen Herkunft aufgeschlossen, wenn es um eine zukünftige Familienhelfer_in geht, in diesem Fall eine deutsch-deutsche Fachkraft. Das Jugendamt empfiehlt ihr jedoch eine türkischsprachige Familienhelfer_in, mit der Begründung, dass diese den gleichen kulturellen Hintergrund hat.

Bei der Frage, ob sie eine deutsche oder türkische Familienhelfer_in haben wollte, antwortete

F.Y: ich wollte auch deutsch haben [...] muß nicht türkisch sein, kann sein aber muß nicht sein, [...] ich habe nicht gesagt, also ich wollte auch deutsche haben damals, aber na ja weil ich eine türkische Familie bin, meinte Sozialarbeiterin ist besser wenn es türkisch wäre, weil wegen die Kultur (7/220-225).

Ohne den Einfluss des Jugendamtes hätte F.Y. sich vielleicht für eine deutsche Familienhelferin entschieden: »Ich wollte auch deutsche haben.« Sie entscheidet sich aber für eine türkische Familienhelferin, weil die Sozialarbeiterin meint: »[...] ist besser, wenn es türkisch wäre, weil wegen die Kultur.« Bei der Entscheidung von F.Y. für eine türkischsprachige Familienhelferin spielt das Jugendamt eine gewichtige Rolle. Das Jugendamt handelt hier nicht neutral, sondern rückt einseitig die »türkische Kultur« in Vordergrund, obwohl F.Y. fließend Deutsch spricht und den Wunsch nach einer deutschen Familienhelferin äußert.

Die Position des Jugendamtes kommt in der Äußerung »ist besser wenn es türkisch wäre« zum Ausdruck. Die Klientin, in diesem Falle F.Y. wird von der Bezirkssozialarbeiterin als Türkin angesehen, d.h. es wird eine Re-Ethnisierung vorgenommen, von der die Entscheidung abhängig gemacht wird. F.Y. wird vom Jugendamt auf einen Aspekt ihrer Identität reduziert. Dem liegt ein statisches und monolithisches Kulturverständnis des Jugendamtes zugrunde, das weder Mehrfachzugehörigkeiten und Intersektionalität von Macht- und Differenzkategorien noch die Individualität von F.Y. berücksichtigt. Weder Bildungs- oder

Klassenhintergründe noch die konkreten Ziele, die F.Y. selbst mit der Familienhilfe verbindet, werden bedacht.

F.Y. sieht ihre Identität positiv in Bezug auf verschiedene Kulturen. Sie fühlt sich nicht in einer ethnischen Gruppe verankert. Ihre Selbstwahrnehmung ist die eines Menschen mit positivem Bezug zu anderen Kulturen. Entscheidend ist, dass F.Y. sich als Individuum betrachtet:

Also zum Beispiel wenn eine deutsche wäre würde mir auch ok sein, weil ich habe ja zwei Kulturen, ich habe mehrere Kulturen [...] meine Hauptkultur ist Türkisch [...] ich kann umgehen [...] zu eine andere Kultur, weil ich bin hier geboren, hier aufgewachsen [...] ich würde keine Probleme haben, mit eine deutsche zu arbeiten, weil in meine Ausbildungszeit zum Beispiel ich habe in Internat gewohnt, da waren alle Deutsche, ich war einzige Türkin, und hat mir gefallen [...] mir macht's das nicht aus (8/ 227-235).

Obwohl F.Y. in Deutschland geboren ist, stellt sich für sie implizit die Frage, in welcher Kultur sie sich wohl fühlt. Ihre Zugehörigkeit sowohl zur Mehrheitskultur als auch zur »Hauptkultur« bleibt offen, wie die Sätze: »Ich habe zwei Kulturen [...] Hauptkultur ist ja Türkisch« und ihre Lebenserfahrung und Biographie: »[...] ich habe in Internat gewohnt, da waren alle Deutsche [...] mir macht's nicht aus« zeigen. F.Y.s Beschreibung von sich selbst und ihrer Lebenserfahrung zeigt, dass sie ihre Zugehörigkeit nicht nur nach einer ethnischen Gruppierung definieren möchte, sondern mit der »Kultur« offen umgeht.

Interessant ist, dass F.Y. zum Schluss des Interviews die Bedeutung der Herkunft der Familienhelfer_innen in der Zusammenarbeit der Sozialpädagogischen Familienhilfe benennt.

Eine türkische Familienhelferin weiß alles wie türkische Kultur ist, wenn sie so in eine türkische Familie geht, aber [...] für mich würde nicht ausmachen wenn ich eine deutsche Familienhelferin hätte, aber ich bin sehr zufrieden mit meine Familienhelferin, aber ich meine für andere Familien nicht für mich(12/382-386).

Trotz ihrer negativen Erfahrung mit der Familienhelferin türkischer Herkunft (hier ist die erste Familienhelferin gemeint) ist sie der Meinung, dass es besser wäre, wenn Familienhelfer_innen mit türkischem »Migrationshintergrund« in Familien türkischer Herkunft arbeiten. Frau Yldırım vertritt die Meinung, dass »eine türkische Familienhelferin weißt alles wie türkische Kultur ist« und findet es deshalb gut, dass eine Zusammenarbeit bei gleichem kulturellem Hintergrund stattfindet. Es würde für sie aber nichts ausmachen, wenn sie mit einer Familienhelferin deutscher Herkunft arbeiten würde.

F.Y.s Resümee auf die abschließende Frage nach der Zusammenarbeit und Kommunikation, auch in Hinblick auf die sprachliche Verständigung mit dem Jugendamt, fällt positiv aus; dabei greift sie auf ihre sprachliche Kompetenz im Deutschen zurück. Sie verbindet ihre Antwort mit einer allgemeineren These zu Sprachkenntnissen und hebt – auch vor dem Hintergrund ihrer eigenen Biographie – die wichtige Rolle von sprachlicher Kompetenz für Menschen türkischer Herkunft in Deutschland hervor und nennt ein Beispiel: für eine türkische Frau, die eine Ehe schließt mit einem in Deutschland lebenden türkischen Mann, erscheint es ihr besonders wichtig, die Sprache des Ziellandes zu erlernen.

F.Y. geht zudem auf die Bedeutung der Sprache in der Sozialpädagogischen Familienhilfe ein. Sie macht eine Bemerkung in Bezug auf die deutsche Sprache in der Sozialpädagogischen Familienhilfe:

Ich habe äh gehört, manche türkische Familien haben Probleme mit deutsche Familienhelfern, weil sie, sprechen nicht gut deutsch. Manche Familien [...] müssen mit Deutschen arbeiten, aber nicht die die gar nicht Deutsch reden können, sondern bisschen so, weil sie kann damit nicht umgehen (12/358-360).

Sie findet die Rolle der deutschen Sprache in der SPFH wichtig und spricht sich dagegen aus, dass eine Familienhelferin deutscher Herkunft in einer Migrant_innenfamilie eingesetzt wird, in der die Kommunikation aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse erschwert ist. Das Interview F.Y. wirft wichtige Fragen dazu auf, welche Rolle und Funktion ein_e Familienhelfer_in einnehmen kann bzw. sollte und welche Ebenen der alltagsweltlichen Kommunikation in der Zusammenarbeit während der Familienhilfe beachtet werden müssen.

Im vorliegenden Fall wird als Problem vor allem der klassenspezifische Habitus der ersten Familienhelferin offensichtlich, der das Machtgefälle und die Distanz zwischen ihr und der Erziehungsberechtigten so weit steigert, dass die Familienhilfe nicht erfolgreich ist. Dahinter steht aber offenbar ein verkürztes Verständnis des Jugendamts von interkultureller Kompetenz, dass davon ausgeht, zu einer »türkischen« Familie passe auch eine »türkische« Familienhelferin - obwohl nicht einmal davon ausgegangen werden kann, dass sich beide in erster Linie als Türkinnen verstehen. Damit werden sowohl F.Y. als auch die Familienhelferin auf ihre zugeschriebene national-ethnische Zugehörigkeit reduziert und weder die Wünsche von F.Y. noch die Fachkompetenzen der Familienhelferin werden angemessen berücksichtigt.

F.Y. empfindet den Umgang der Familienhelferin mit ihr als arrogant und fühlt sich beleidigt und herabgesetzt. In diesem Fall scheint die Familienhelferin außerdem die subjektiven Probleme von F.Y. nicht zu erkennen, sondern erteilt aus ihrer Perspektive und Machtposition heraus Ratschläge, was F.Y. mutmaßlich als diskriminierend empfindet.

Resümee des Fallbeispiels

Die Fallrekonstruktion von Familie Yıldırım macht deutlich, dass die Probleme der Familien türkischer Herkunft bei der Inanspruchnahme der SPFH vielfältig sind und dass die Erziehungsberechtigten und die Familienhelfer_innen oftmals unterschiedliche Vorstellungen davon haben, was die vordringlichsten Probleme sind, die im Rahmen der Hilfeleistung bearbeitet werden sollen.

In dieser Fallgeschichte spielen folgende Punkte eine wesentliche Rolle, die sowohl vor, während als auch nach dem Hilfebeginn präsent sind: die Trennung von F.Y. von ihrem Ehemann und entsprechende Folgeprobleme in Bezug auf emotionale, finanzielle und lebenspraktische Aspekte, das problematische Verhältnis zu ihrer Mutter, die in unmittelbarer Nähe wohnt. Dazu kommen die Probleme, die sich in der Zusammenarbeit mit der ersten Familienhelferin entwickelt haben.

Der Hilfeverlauf und das Arbeitsbündnis können aus der direkten Beschreibung von F.Y. rekonstruiert werden, weil diese ihre Zusammenarbeit mit der entsprechenden Familienhelferin beschreibt. Das erste Gespräch beim Jugendamt, die so genannte Hilfekonzferenz, wird zum Beispiel sehr ausführlich geschildert.

Sie berichtet, dass über ihre Probleme gesprochen wurde und Ziele vereinbart worden sind. Ihrer Beschreibung zufolge sind einige Ziele der Hilfeleistung erreicht worden.

Doch es kommt auch zu Schwierigkeiten. In der Zusammenarbeit mit der ersten Familienhelferin gibt es Probleme. F.Y. setzt sich mit der Aufgabe der Sozialpädagogischen Familienhelferin auseinander, was durch eine Urlaubsvertretung möglich wird, in der sie Unterschiede zwischen dem Umgang beider Familienhelferinnen feststellt. Schließlich ergreift sie die Initiative zu einem Wechsel der Familienhelferin.

F.Y. erlebt mit der ersten Familienhelferin, die türkischer Herkunft ist, Probleme. Eines der Probleme sind die Kommunikationsschwierigkeiten zwischen den beiden. Diese zeigen sich auf habitueller und sprachlicher Ebene. Der Soziolekt der ersten Fachkraft und ihr Auftreten und äußeres Erscheinungsbild führen bei F.Y. zu einem Kommunikationshemmnis bzw. zu einer emotionalen Ablehnung.

Trotz des gleichen »Migrationshintergrundes« stellt sich in der Zusammenarbeit der Sozialpädagogischen Familienhilfe die Kultur in dieser Falldarstellung als problematisch dar. Dies zeigt sich in der Wahrnehmung von F.Y., als sie das Thema Nähe und Distanz sowie die Gastfreundlichkeit thematisiert. Die Umgangsweise der ersten Familienhelferin mit den benannten Themen wird von F.Y. als Konfliktthema geschildert. Im Gegensatz zur ersten Familienhelferin wird die Zusammenarbeit mit der zweiten Familienhelferin als positiv bewertet, weil diese z.B. das Problem zwischen Mutter und Tochter erkennt und interveniert, um F.Y. zu entlasten.

An diesem Fall wird deutlich, dass bei interkultureller Kompetenz nicht nur an ethnische oder nationale Herkunft und Sprache gedacht werden muss, sondern auch an andere gesellschaftlich relevante Macht- und Differenzkategorien wie z. B. Klasse oder formaler Bildungsgrad, die sich auch in kulturellen Ausdrucksformen niederschlagen und dadurch verfestigen.

Schlussbetrachtung⁵

Anforderungen an eine interkulturell kompetente Planung und Umsetzung der SPFH

Es muss ein bundesweit einheitliches Anforderungsprofil erstellt werden, das bei der Hilfeplanung für Migrant_innenfamilien umgesetzt wird und in dem die interkulturelle Kompetenz definiert ist. Um eine adäquate, interkulturelle Zusammenarbeit zu fördern, müssen Familienhelfer_innen z.B. eine professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz herstellen können, weil dies zum Arbeitsalltag in der SPFH gehört, oder eine bessere Balance zwischen der eigenen Erwartung und der der Familien herstellen, wofür professionelle Strategien notwendig sind.

Um eine erfolgreiche SPFH zu gestalten, sind im Folgenden drei Ebene zu unterscheiden. Um die Kriterien der interkulturellen Kompetenz in der SPFH umsetzen zu können, ist es für die freien und öffentlichen Träger erforderlich, dass Basiskompetenzen im Anforderungsprofil als Bestandteil enthalten sind.

Basiskompetenzen für die SPFH

- Erfassen der Probleme von Familien
- Konfliktfähigkeit
- Belastbarkeit
- Selbständigkeit
- Flexibilität
- Empathie (Interesse für das Unbekannte, den Anderen)
- Akzeptanz der Personen
- Offenheit
- Nachfragen
- Sensibilität

- Fähigkeit zum Perspektivwechsel
- soziale Kompetenz

Fachkompetenzen der Familienhelfer_innen sind für die interkulturelle Zusammenarbeit wichtig. Familienhelfer_innen müssen sich bewusst machen, dass Familien z.B. mit den Behörden negative und auch positive Erfahrungen machen können. Als Familienhelfer_innen haben sie sowohl mit den positiven als auch mit den negativen Erfahrungen der Familien zu tun und müssen damit in der Arbeit umgehen können. Für interkulturelle Zusammenarbeit ist es eine Voraussetzung, dass alle Familienhelfer_innen unabhängig von ihrem eigenen kulturellen Hintergrund über eine gewisse Basisinformation zur kulturellen und gesellschaftlichen Struktur der Familien verfügen, um eine Erfolg versprechende Zusammenarbeit gewährleisten zu können.

Fachkompetenz für die interkulturelle SPFH

- Ausbildung:
 - In der Hoch- oder Fachhochschulausbildung sollte die interkulturelle Sozialarbeit/Sozialpädagogik (kognitives Wissen, Beratungskompetenz im interkulturellen Kontext) einen Schwerpunkt bilden;
 - Spezielle sozialrechtliche Kenntnisse (z.B. das Aufenthalts- und Ausländerrecht);
 - Fortbildungen zur Erweiterung interkultureller Kompetenzen.
- Kulturelle Kompetenzen (Kenntnisse über kulturelle Werte z.B. Religion, Migrations-Biographien).
- Kenntnisse über interkulturelle Erziehungsmethoden (z.B. Fördern des Verständnisses unterschiedlicher Perspektiven, Erkennen von Unterschieden und Gemeinsamkeiten sowie Abbau von Vorurteilen).

- Methodenkompetenz
 - Diagnose der Ressourcen der Familien;
 - Zusammenarbeit durch ein Team; dieses sollte durch Evaluation und Supervision begleitet und unterstützt werden;
 - Reflexionskompetenz in Bezug auf die berufliche Praxis;
 - Umgang mit Unsicherheiten;
 - Herstellen einer Balance zwischen Nähe und Distanz (Wahrnehmen von Signalen in der Interaktion, um professionelle Nähe und Distanz einzuhalten);
 - Umgang mit der gegenseitigen Erwartungshaltung;
 - Realistische Einschätzung eigener Erwartungen (zu hohe Erwartungen überdenken);
 - Reflektierter Umgang mit dem Interaktionsgeschehen;
 - Reflexion des eigenen Kulturverständnisses und desjenigen der zu betreuenden Familie;
 - Hilfe zur Selbsthilfe (z.B. Begleitung bei Behördengängen, Hilfeleistung beim Ausfüllen von Formularen, Bereitstellung von Informationen in der Muttersprache der Familien durch Flyer).

Um vorab Konflikte in der interkulturellen Zusammenarbeit zu vermeiden, ist die Gestaltung und Durchführung des Hilfeplanes nach § 36 SGB VIII von großer Bedeutung.

Spezielle Kriterien für den Hilfeplan nach § 36 SGB VIII

Die Sprache ist ein vielfältig thematisierter Aspekt in dieser Untersuchung, der sich als problematisch erweist. Aus dieser Untersuchung ergeben sich in dieser

Hinsicht insbesondere für die öffentlichen und freien Träger konkrete Handlungsempfehlungen:

- Sprachkompetenz
 - Der Leitfaden der öffentlichen und freien Träger sollte daraufhin erweitert werden, dass eine Hilfeplanung nur dann durchgeführt wird, wenn eine gemeinsame Kommunikation möglich ist. Bei geringen Deutschkenntnissen der Familien sollte es verpflichtend sein, professionelle Dolmetscher_innen einzusetzen;
 - Wahrnehmen unterschiedlicher Sprachkompetenzen sowohl der Familienhelfer_innen als auch der Familien als Ressource für die Zusammenarbeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe;
 - Fallspezifisches Entscheiden in Hinblick auf die sprachlichen Kompetenzen.

Die Ergebnisse dieser Studie machen deutlich, dass Aufklärungsarbeit ein wesentlicher Bestandteil des Hilfeplanes ist.

- Aufklärungsarbeit
 - Beratung der Familien in der Hilfekonferenz über Aufgaben und Zielsetzung der Hilfeleistung;
 - Übersetzung ist in dieser Studie ein zentrales Thema. Nicht alle Familienhelfer_innen türkischer Herkunft fühlen sich für eine Übersetzertätigkeit qualifiziert. Es ist zu empfehlen, dass schon bei der Hilfeplanung geklärt wird, ob die entsprechenden Familienhelfer_innen sich für eine Übersetzungstätigkeit in der Zusammenarbeit der Sozialpädagogischen Familienhilfe ausreichend qualifiziert fühlen.
 - In interkulturellen Teams sollte vermieden werden, dass es zu einer spezifischen Arbeitsteilung kommt, in der die bilingualen Mitarbeiter_innen zu Dolmetscher_innen ihrer Arbeitskolleg_innen werden.

- Einbeziehung von Fachkräften mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund und entsprechender Sprachkompetenz bei der Hilfekonferenz.

Literatur

- Akgün, Lale (1996): Ausländerberatung. In: Belardi, Nando (Hg.): Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. Weinheim und Basel (Beltz) S. 131-140.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen, und Jugend (BMFSFJ) (2000): Familien ausländischer Herkunft in Deutschland. Leistungen, Belastungen, Herausforderungen. Sechster Familienbericht. Berlin
- Erdem, Fatma (2011): Interkulturelle Kompetenz in der Sozialarbeit: Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) am Beispiel türkischer Migrantenfamilien. Berlin (Der Andere Verlag).
- Finkel, Margarete (2000): Erziehungshilfen für Mädchen und Jungen aus Migrationsfamilien - Ergebnisse der JULE Studie. In: Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit (IZA), Heft 1, 60- 64.
- Gaitanides, Stefan (1992): Psychosoziale Versorgung von Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main. Gutachten im Auftrag des AMKA. In: Informationsdienst zur Ausländerarbeit, Heft 3-4, 127-145.
- Gaitanides, Stefan (2005): Facetten des Distanz-Nähe-Problems in der interkulturellen Sozialarbeit.« Migration und Soziale Arbeit, Heft 1-200, 23-31.
- Gaitanides, Stefan (2008): Interkulturelle Teamentwicklung – Beobachtungen in der Praxis. In:
- Auernheimer, Georg (Hg.): Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. 2. akt. und erw. Auflage. (VS), S. 153-171.
- Hinz-Rommel, Wolfgang (1994): Interkulturelle Kompetenz – Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit. Münster/New York (Waxmann).
- Kappel, Monika; Straus, Florian & Weiterschan, Walter (2004): Expertise: Interkulturelle Aspekte bei der Durchführung des Hilfeplanverfahrens. Deutsches Jugendinstitut e.V. (DJI). München.
- Kunze, Norbert (1998): Interkulturelle psychologische Beratung. In: Wege zum Menschen, 4, 195-205.

- Kunze, Norbert (2006): Interkulturelle psychologische Beratungsarbeit in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung – Konzept und Erfahrungen einer interkulturellen Orientierung. In Materialien zur Beratungsarbeit Nr. 29 EKFUL: Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V. Fachverband für Psychologische Beratung und Supervision. Integration gestalten: Beratung und Begleitung – Kooperieren und vernetzen im interkulturellen Kontext. Dokumentation der Fachtagung von 28.-29. Nov. 2005 in Berlin, S. 39-53.
- Koptelzewa, Galina (2004): Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. Strukturelle Voraussetzungen und Strategien der Sozialarbeit mit Migranten. Münster (Waxmann).
- Mayring, Philipp (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 8. Aufl. Weinheim und Basel (Beltz).
- Mecheril, Paul (1998): Auch das noch. Ein handlungsbezogenes Rahmenkonzept Interkultureller Beratung. In: Handbuch der Erziehungsberatung, Band 1, (Hg.): Körner, Wilhelm & Hörmann, Georg. Göttingen (Hogrefe), S. 237-257.
- Mecheril, Paul (2004a): Beratung: Interkulturell. In: Nestmann, Frank; Engel, Frank & Sickendiek, Ursel (Hg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen (Dgvt-Verlag), S. 295-304.
- Mecheril, Paul (2004b): Beratung in der Migrationsgesellschaft. Paradigmen einer pädagogischen Handlungsform. In: Treichler, Andreas & Cyrus, Norbert. (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft, Frankfurt a. M. (Brandes & Apsel), S. 371-387.
- Oevermann, Ulrich. et al. (1979): Die Methodologie einer »objektiven Hermeneutik« und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften. In: Soeffner, Hans-Georg (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozialwissenschaften. Stuttgart (Metzler), S. 352-433.
- Pavkovic, Gari (1992): Interkulturelle Beratungskonstellationen in der psychosozialen Arbeit. In: Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit (IZA), Heft 3/4, 118-125.
- Pavkovic, Gari (2004): Beratung für Migranten. In: Nestman, Frank; Engel, Frank & Sickendiek, Ursel (Hg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen (Dgvt-Verlag), S. 305-311.

- Ribbeck, Jochen Hermann (2006): Evaluation und Qualitätsentwicklung in der Erziehungshilfe. Frankfurt am Main (Europäischer Verlag der Wissenschaften).
- Stern, Tobias; Wecking, Christiane & Reinecke, Meike (2008): Expertise zum Thema »Interkulturelle Kompetenz der Job-Center«. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Berlin.
- Schröer, Hubertus (2005): Interkulturelle Orientierung und Öffnung der Hilfen zur Erziehung. In: Forum Erziehungshilfen, Nr. 1, 14-19.
- Tigli, Nursevim (2007): Bilinguale Beratung im Jugendamt. Eine Selbstverständlichkeit oder Luxus? In: Borde, Theada & Albrecht, Nils-Hans (Hg.): Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur Interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder. Frankfurt a. Main/London, S. 192-218.
- Wagner, Herry (2004): Migrationsberatung. In: Nestmann, Frank et al. (Hg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2. Disziplinen und Zugänge. Tübingen (Dgvt-Verlag), S. 1152-1158.
- Wernet, Andreas (2000): Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik. Qualitative Sozialforschung, Bd. 11. Opladen (Leske + Budrich).

Endnoten

- 1 Die Sozialpädagogische Familienhilfe wird in dem vorliegenden Artikel an vielen Stellen durch die allgemein anerkannte Abkürzung »SPFH« abgekürzt.
- 2 Vorliegender Artikel basiert auf einer Studie der Verfasserin zu interkultureller Kompetenz in der SPFH (Erdem 2011). Für die Untersuchung wurde eine Doppelperspektive, und zwar die der Familienhelfer_innen deutscher und türkischer sowie die der Erziehungsberechtigten türkischer Herkunft gewählt.
- 3 Im Auftrag des Deutschen Jugendinstituts e.V. ist die Expertise im Rahmen eines neuen Förderschwerpunktes des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: »Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens« in München durchgeführt worden, weil es »Hinweise von fachlicher Seite« gab, »dass bei der Planung, Gestaltung und Durchführung von Hilfeange-

boten« zu wenig der Zusammenhang mit interkulturellen Aspekten gesehen wurde. In München wurde die Expertise durchgeführt und durch telefonische Interviews mit Expert_innen aus Köln, Berlin-Neukölln, Stuttgart und Frankfurt ergänzt. Eine Literaturrecherche zum Thema blieb ohne Ergebnisse.

- 4 Das Interview wurde wörtlich transkribiert. Die verwendeten Transkriptionsregeln (Erdem 2011).
- 5 Die Schlussfolgerungen beziehen sich auf die Ergebnisse der gesamten Studie (Erdem 2011).

Über die Autorin

Fatma Erdem

Diplom-Sozialpädagogin. Migrationsberaterin bei der Deutschen Gewerkschaftsbundes Berlin. Sie hat an der Freien Universität am Institut für Soziologie zum Thema Interkulturelle Zusammenarbeit in der psychosozialen Familienhilfe promoviert.

E-Mail: fatma.erdem@arcor.de