

## **Bericht des Praxisforschungsprojekts** **„Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD) des Jugendamtes Duisburg“**

Im Wintersemester 2010/11 wurde am Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Fachhochschule Düsseldorf im Rahmen eines interdisziplinären Seminars des Studiengangs „Sozialarbeit/Sozialpädagogik“ mit dem Titel „ASD Duisburg“, eine empirische Untersuchung „Veränderte Lebensbedingungen von Klienten – Auswirkungen auf Arbeitsbedingungen und Arbeitsabläufe im Allgemeinen Sozialen Dienst des Jugendamtes der Stadt Duisburg“ durchgeführt.

Geleitet wurde das Praxisforschungsprojekt von Prof. Dr. Peter Bündler im Rahmen seiner Tätigkeit im Forschungsschwerpunkt „Beruf und Burnout-Prävention“ und von Prof. Dr. Thomas Münch, Leiter des „Forschungsschwerpunkts Wohlfahrtsverbände“ der FHD.

Die forschungsleitende Hypothese für diese Untersuchung ging davon aus, dass sich die Lebensumstände von Hilfesuchenden im Rahmen Sozialer Dienste deutlich verändert haben. Die ökonomischen Folgen der sog. „Hartz-Reform“, insbesondere von „Hartz-IV“ (vergl. IAB 2009), die anhaltend hohe Langzeitarbeitslosigkeit (vergl. Münch 2009), Niedriglöhne und prekäre Arbeitsplätze für Geringqualifizierte (vergl. Kronauer 2006), die Zunahme von Armut und insbesondere Kinderarmut (vergl. Deutscher Bundestag 2008), die Zunahme von Bildungsbenachteiligung für Zuwanderer, die Zunahme von in ihrer Erziehung verunsicherten Eltern, eine deutliche Zunahme von Trennungs- und Scheidungsprozessen haben – neben anderen Aspekten einer mehr und mehr individualisierten Gesellschaft – dazu geführt, dass für viele Menschen die Daseinsorge gewachsen, die sozialen Bindungen und Beziehungen belasteter und die Ressourcen aus sozialen Netzwerken geringer wurden (vergl. Geißler 2006, Georg 2006).

Für Menschen in sozialen Problemlagen, speziell wenn Kinder und Jugendliche involviert sind, ist der Allgemeine Soziale Dienst auf Kommunalebene der soziale Basisdienst, welchem in Jugend-, Sozial- und Gesundheitsfragen eine zentrale Hilfs- und Koordinationsfunktion

zukommt (vergl. Gissel-Palkovich 2011). Erwartet wurde deshalb in der Folge der gesellschaftlichen Entwicklung des letzten Jahrzehnts, dass sich auch die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASD und die damit verbundenen Belastungen merklich verändern haben.

Ausgehend von der skizzierten Forschungshypothese wurde mit den Studierenden des Seminars ein Fragebogen entwickelt, welcher neben den anonymisierten Angaben zur Person vier inhaltliche Abschnitte umfasst (siehe Anlage 1). Im ersten Abschnitt wurde gefragt, ob, und wenn ja, welche Veränderungen in der Lebenswelt von Klienten festzustellen sind. Im zweiten Abschnitt wurde danach gefragt, welche Auswirkungen die Veränderungen im Leben der Klienten auf die Arbeitsbedingungen im ASD zeigen. Im dritten Abschnitt wurde gefragt, welche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten werden, um eine zeitgemäße Soziale Arbeit leisten zu können. In einem vierten Abschnitt, der sich ausschließlich an junge Absolvent/innen von neuen Bachelor-Studiengänge der Sozialen Arbeit wendete, wurde nach der persönlichen Einschätzung gefragt, wie und in welchem Maße das eigene Studium auf die anspruchsvolle Arbeit in einem ASD vorbereitet hat. Die dahinter stehende Idee war, die gewonnenen Daten zu den neuen Bachelor-Absolvent/innen für den anstehenden Reakkreditierungsprozess des Studiengangs Sozialarbeit / Sozialpädagogik an der Fachhochschule Düsseldorf zu nutzen, um fundierte Aussagen zu dem Theorie-Praxis-Transfer im Hinblick auf die Berufsaufnahme machen zu können.

Mit Hilfe dieses standardisierten Fragebogens wurden im November 2010 alle 124 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASD angeschrieben und um eine anonyme Beteiligung gebeten.

Um einzelne Aspekte vertiefen und zugleich den Studierenden ein weiteres Übungs- und Erfahrungsfeld bieten zu können, wurde im Seminar ein korrespondierender Interviewleitfaden entwickelt, mit dessen Hilfe im gleichen Zeitraum zusätzlich durch die Studierenden des Seminars Experteninterviews in allen zehn Außenstellen des ASD Duisburg in Form von Gruppen- und Einzelinterviews durchgeführt wurden (siehe Anlage 2). Die zehn Gruppeninterviews fanden jeweils in den Räumen der entsprechenden Außenstelle statt. Befragt wurden dabei jeweils vier bis neun Beschäftigte, die in der Bezirkssozialarbeit tätig sind. Um auch hier ein umfassenderes Verständnis möglich zu machen, wurden zusätzlich mit dem gleichen Interviewleitfaden zwei Außenstellenleiter/innen in einem Einzelinterview befragt.

Die eingegangenen Fragebogen wurden mit Hilfe des Statistikprogramms SPSS aufbereitet und einer mehrdimensionalen Analyse unterzogen. Die insgesamt 12 Interviews wurden einer Inhalts- und Sequenzanalyse unterzogen, um dann mit Hilfe eines Kategoriensystems interpretiert zu werden. Durch die Verbindung der Ergebnisse des strukturierten

Fragebogens mit den Ergebnissen der leitfadengestützten Interviews ist es möglich, eine angemessene Darstellung und fachliche Interpretation der gewonnenen Daten zu gewährleisten.

Wesentlich war vor allem, dass die Einladung der Amtsleitung des Jugendamtes der Stadt Duisburg für dieses Praxisforschungsprojektes der Fachhochschule Düsseldorf zeigt, wie offen und interessiert die Leitung des Dienstes an einer Kooperation mit einer wissenschaftlichen Einrichtung ist, um auf diesem Wege neue Erkenntnisse und Hinweise für die Reflexion der eigenen Praxis zu erlangen. Die – in der Praxis der Fachhochschule nicht so oft anzutreffende – Offenheit und Mitwirkungsbereitschaft der Beschäftigten, welche speziell unsere Studierenden bei den Besuchen für die Interviews erlebt haben, spricht Leitung und Mitarbeiterschaft eine hohe Fachlichkeit und ein großes Engagement zu. Von daher möchten wir an dieser Stelle allen Beteiligten in Duisburg herzlich für die Möglichkeit danken, unseren Studierenden einen projektbezogenen Theorie-Praxis-Transfer ermöglicht zu haben.

## Ergebnisse

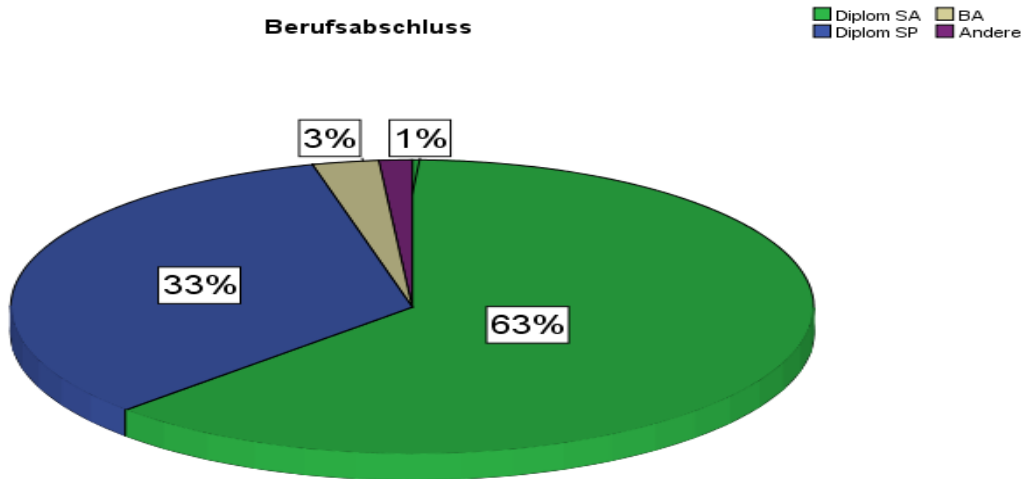
Von den 124 verschickten Fragebogen wurden 76 Bogen mit einem Freibriefumschlag zurückgeschickt. Alle 76 Bogen konnten in der Untersuchung verwendet werden. Die erreichte Rücklaufquote beträgt somit 60 Prozent und ist sehr positiv zu werten. Die hier nachstehend vorgestellten Ergebnisse können daher als aussagekräftig bezeichnet werden.

### Beschäftigte

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig weiblich	60	78,9	78,9	78,9
männlich	16	21,1	21,1	100,0
Gesamt	76	100,0	100,0	

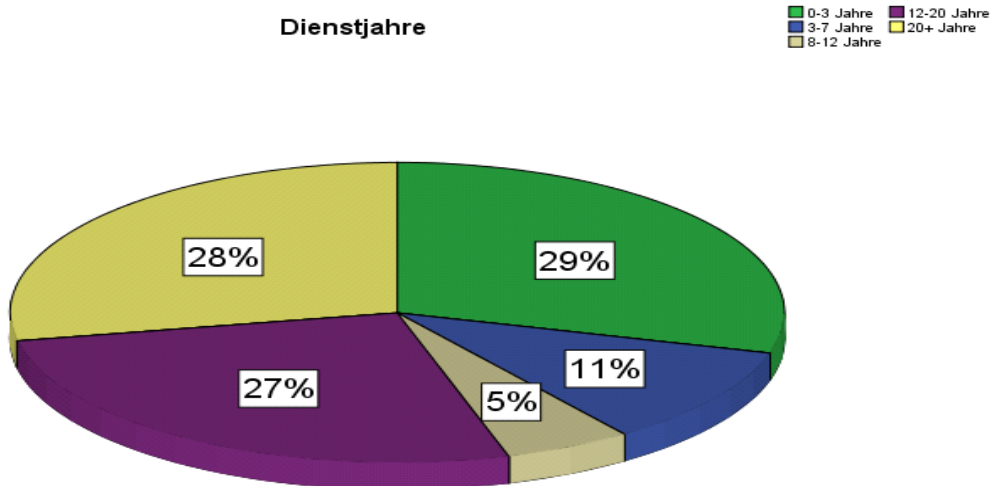
### Berufsabschlüsse

63 % der befragten Kolleginnen und Kollegen haben ein Studium der Sozialarbeit, 33 % ein Studium der Sozialpädagogik abgeschlossen. Nur zwei der Befragten haben bereits ein neues Bachelor-Studium Soziale Arbeit absolviert. Diese geringe Anzahl von Bachelor-Absolvent/innen überraschte zwar, ist auf dem Hintergrund der erst vor einiger Zeit erfolgten Umstellung der Studiengänge von Diplom auf Bachelor ab dem Studienjahr 2005-06 nachvollziehbar.



Da auf der Basis von zwei Fragebogen zur Bachelorthematik keine ernsthafte Aussage gemacht werden konnte, hatte dies zur Konsequenz, die ursprüngliche Idee, die Ergebnisse auch für die in Düsseldorf anstehende Reakkreditierung des Studienganges Sozialarbeit/Sozialpädagogik zu nutzen, fallenzulassen.

Beschäftigungsdauer



Die Betrachtung der drei am häufigsten auftretenden Beschäftigungszeiten verdeutlicht, dass der ASD Duisburg insgesamt gesehen eine ausgewogene Mischung aus Berufsanfängern (29 % sind bis zu 3 Jahren beschäftigt), mittelfristig Beschäftigten (27 % sind 12 bis 20 Jahre beschäftigt) und sehr langjährigen Kolleginnen und Kollegen (28 % sind länger als 20 Jahre beschäftigt) darstellt. Nicht beantwortet werden kann in diesem Zusammenhang die Frage, ob diese insgesamt günstige Dienstaltermischung in allen Außenstellen gleich gut gegeben ist oder aber hier ggf. lokale Disparitäten bestehen?

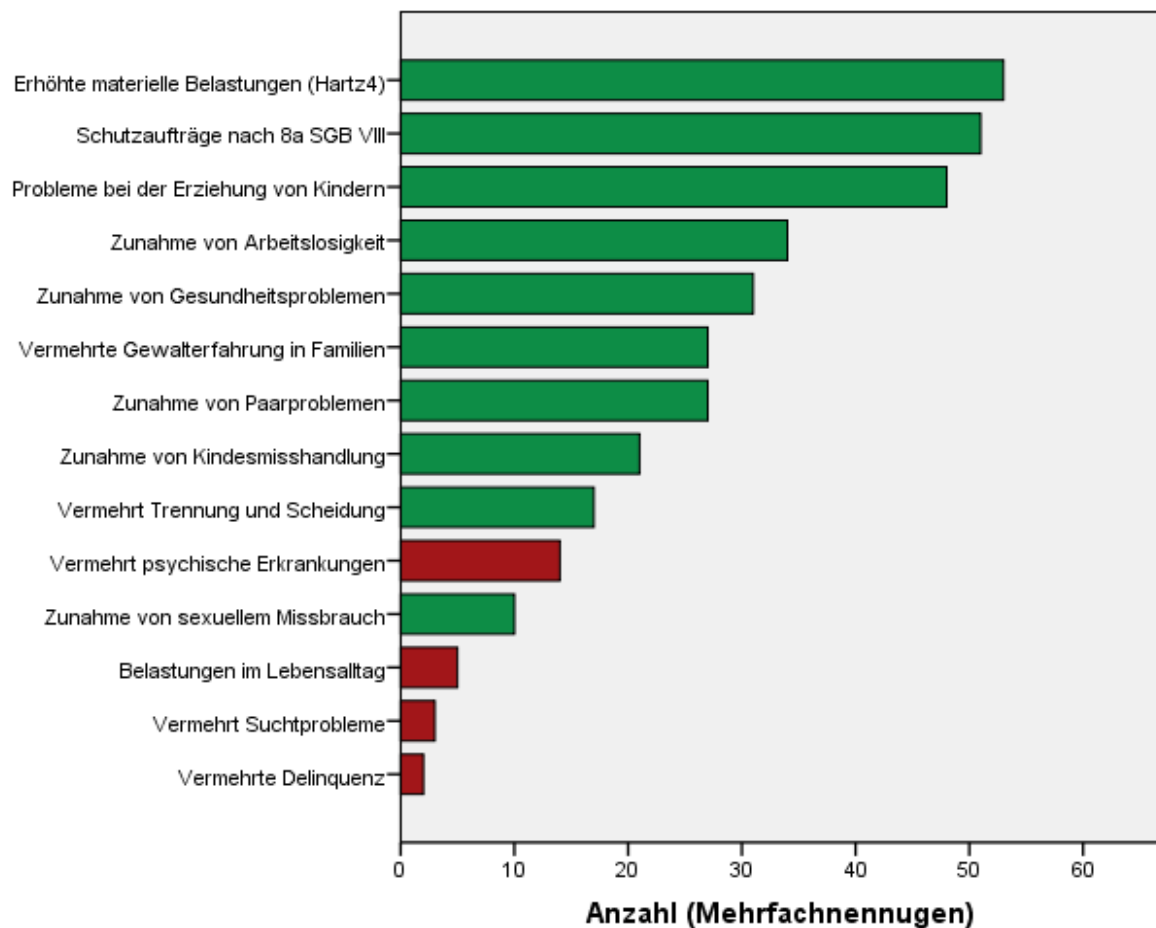
### Funktionen im ASD

Hinsichtlich der unterschiedlichen Aufgabenbereiche bildet die Untersuchung die Unterschiede in den Funktionen ab: Die Mehrheit der Befragten (70%) sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bezirksdienst; jeweils 8 % sind Außenstellenleiter/in bzw. Koordinator/in. 14 % der Befragten nehmen zusätzlich die Aufgabe „Anleiter/in für Praktikant/innen“ wahr.

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig Außenstellenleiter/in	6	7,9	7,9	7,9
Koordinator/in	6	7,9	7,9	15,8
Mitarbeiter/in	53	69,7	69,7	85,5
Anleiter/in	11	14,5	14,5	100,0
Gesamt	76	100,0	100,0	

### Zentrale Ergebnisse

Der klientelbezogene Teil der zentralen Forschungshypothese der Untersuchung wird eindeutig bestätigt: 83 % der Befragten sind der Auffassung, dass sich die Lebensbedingungen ihrer Klienten deutlich im Sinne von Belastungszunahmen verändert haben!



\* Die in der Grafik rot gekennzeichneten Balken haben keine besondere inhaltliche Bedeutung. Sie sind nur das grafische Resultat von getrennten Rechenoperationen des Statistikprogramms SPSS, mit dem diese Untersuchung ausgewertet wurde! Die Farbe Grün verweist auf geschlossene Variablen, die Farbe Rot auf offene Variablen.

In Bezug auf die von den Befragten angegebenen Veränderungen im Leben der Klienten steht an erster Stelle (53 Nennungen) das Item „Erhöhte materielle Belastungen (Hartz IV)“. An zweiter Stelle (51 Nennungen) findet sich das Item „Schutzaufträge nach § 8 SGB VIII“, direkt gefolgt von „Probleme bei der Erziehung von Kindern“ (48 Nennungen) und „Zunahme von Arbeitslosigkeit“ (34 Nennungen). Es folgen anschließend die Items „Zunahme von Gesundheitsproblemen“ und „vermehrte Gewalterfahrung in Familien“.

Diese Befunde decken sich mit den zentralen Ergebnissen der vorliegenden Arbeitslosen- und Armutsforschung der vergangenen Jahrzehnte (vergl. Mehlich 2005): Langzeitarbeitslosigkeit führt für die Betroffenen zu massiven Verschlechterungen bei Einkommen, gesellschaftlicher Teilhabe und physischer und psychischer Gesundheit. Es ist daher nur folgerichtig, dass die im Landes- und Bundesdurchschnitt höhere Arbeitslosen- und Langzeitarbeitslosenquote in Duisburg (2010: 12,7 %) zu entsprechenden

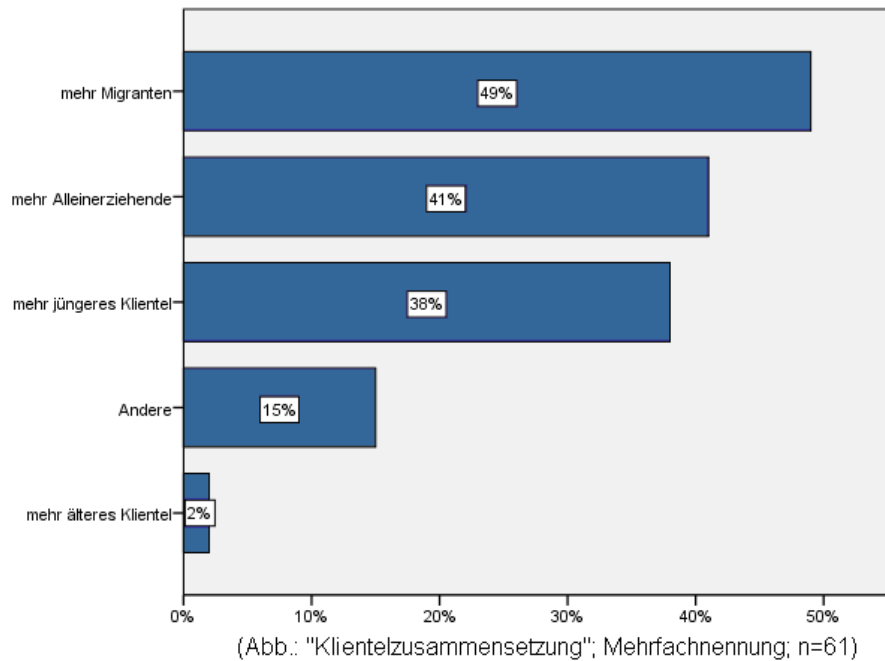
Veränderungen führen muss, die dann im örtlichen ASD (als einer der "sozialen Seismographen" der Gesellschaft) angezeigt werden. Hinsichtlich der deutlichen Zunahme der Aktivitäten im Rahmen des gesetzlichen Kinderschutzes nach § 8a SGB VIII kann diese Befragung nicht leisten, etwas über die Validität der Kriterien bei der Zuschreibung von § 8a-Fällen auszusagen. Anzunehmen ist jedoch, dass sich die in der Befragung angeführte Zunahme dieser Fälle in der entsprechenden Jugendhilfestatistik niedergeschlagen hat und damit überprüfbar ist.

Dies korrespondiert auch mit der heutigen Zusammensetzung der Klientel.

Diese Verschlechterungen in der Lebenswelt der Ratsuchenden führen folgerichtig insgesamt zu erheblichen Veränderungen in den Arbeitsbedingungen des Allgemeinen Sozialen Dienstes hinsichtlich des Umfangs, der Intensität und der Belastungen. Die Frage 2, ob der „tägliche Arbeitsanfall“ zugenommen habe, bestätigen 76 % der Befragten. 21 % können es noch nicht beurteilen; niemand gab an, der Arbeitsanfall sei in etwa gleich geblieben.

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	ist mehr geworden	52	68,4	76,5	76,5
	kann ich nicht beurteilen	16	21,1	23,5	100,0
	Gesamt	68	89,5	100,0	
Fehlend	99,00	8	10,5		
Gesamt		76	100,0		

Betrachtet man diese Veränderungen differenziert, bietet sich an, zuerst nach der Zusammensetzung der Klientel und der Kontaktformen zu schauen. Hier wird über Frage 3 deutlich, dass zentral die Wahrnehmung besteht, dass mehr Menschen mit Migrationshintergrund, mehr Alleinerziehende und mehr jüngeres Klientel betreut werden.



Es kann davon ausgegangen werden, dass sich die Arbeitszunahme unter anderem auch in einem Anwachsen der Kontakte zeigen wird. Im Hinblick auf die heutige Normalität und Verbreitung von Kommunikationsmittel (mobiles Telefon, Internet) ist anzunehmen, dass sich auch hier Zuwächse zeigen werden. 98 % bestätigen dies im Hinblick auf die Dimension Telefon:

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	mehr Telefonate fallen an	55	72,4	98,2	98,2
	weniger Telefonate fallen an	1	1,3	1,8	100,0
	Gesamt	56	73,7	100,0	
Fehlend	99,00	20	26,3		
Gesamt		76	100,0		

Im Rahmen des Themenkomplexes „Arbeitsbelastung“ ist es folgerichtig, dass wegen der Bedeutung der hoheitsrechtlichen Aufgaben des ASD die Anzahl der Hausbesuche – ob angemeldet oder unangemeldet (hier machen sich die Zunahmen nach § 8 a bemerkbar) zugenommen haben, was wiederum als ein Nachweis für die Zunahme der quantitativen Arbeitsbelastung gewertet werden kann.



**Anzahl nicht vereinbarter Hausbesuche hat zugenommen**

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht zutreffend	33	43,4	43,4	43,4
zutreffend	43	56,6	56,6	100,0
Gesamt	76	100,0	100,0	

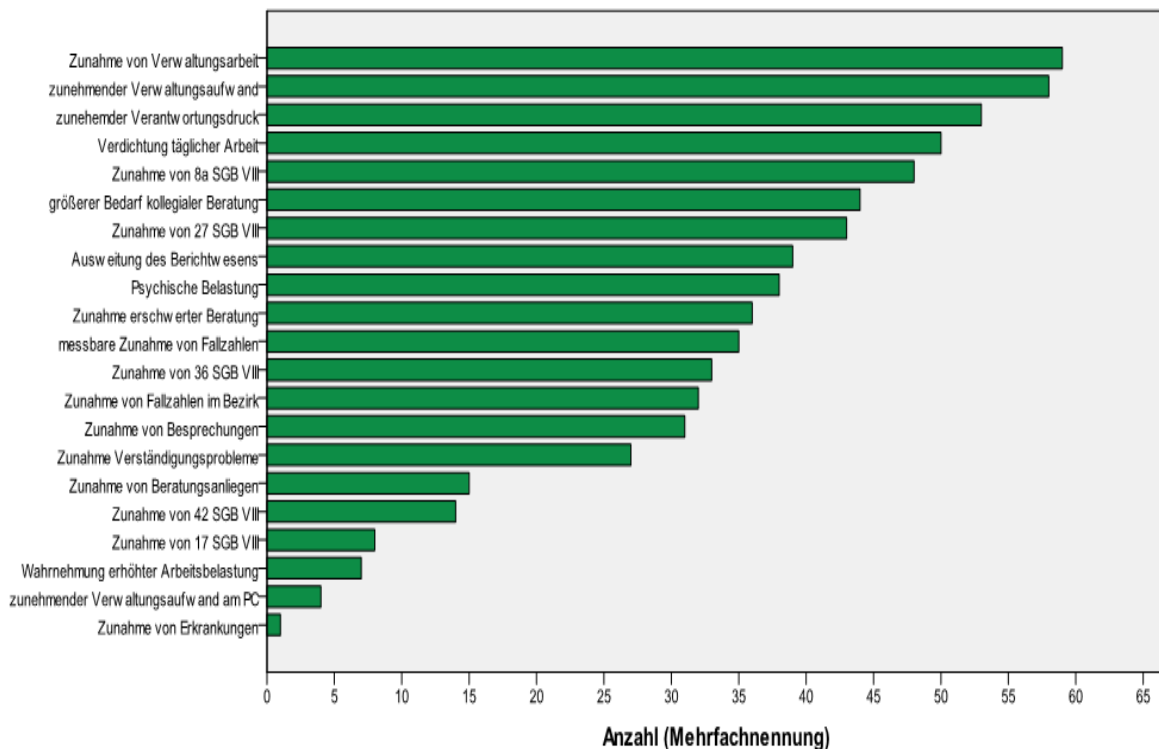
Im zweiten Teil der Forschungshypothese wird davon ausgegangen, dass die Zunahme von problematischen Lebenssituationen und –ereignissen auf Seiten der Klienten direkte Auswirkungen auf die tägliche Arbeit im ASD-Bezirk hat. Durch Frage 4 wird diese Annahme eindeutig bestätigt:

**Häufigkeiten von Auswirkungen Lebensbedingungen**

- a. Dichotomie-Gruppe tabellarisch dargestellt bei Wert 1.
- b. Mehrfachnennungen

		Antworten		Prozent der Fälle
		N	Prozent	
Auswirkungen Lebensbedingungen <sup>a</sup>	Zunahme von Verwaltungsarbeit	59	8,7%	89,4%
	zunehmender Verwaltungsaufwand	58	8,6%	87,9%
	zunehmender Verantwortungsdruck	53	7,9%	80,3%
	Verdichtung täglicher Arbeit	50	7,4%	75,8%
	Zunahme von 8a SGB VIII größerer Bedarf kollegialer Beratung	48	7,1%	72,7%
	Zunahme von 27 SGB VIII	44	6,5%	66,7%
	Zunahme von 27 SGB VIII	43	6,4%	65,2%
	Ausweitung des Berichtwesens	39	5,8%	59,1%
	Psychische Belastung	38	5,6%	57,6%
	Zunahme erschwerter Beratung	36	5,3%	54,5%
	messbare Zunahme von Fallzahlen	35	5,2%	53,0%
	Zunahme von 36 SGB VIII	33	4,9%	50,0%
	Zunahme von Fallzahlen im Bezirk	32	4,7%	48,5%
	Zunahme von Besprechungen	31	4,6%	47,0%
	Zunahme Verständigungsprobleme	27	4,0%	40,9%
	Zunahme von Beratungsanliegen	15	2,2%	22,7%
	Zunahme von 42 SGB VIII	14	2,1%	21,2%
	Zunahme von 17 SGB VIII	8	1,2%	12,1%
	Wahrnehmung erhöhter Arbeitsbelastung	7	1,0%	10,6%
	zunehmender Verwaltungsaufwand am PC	4	,6%	6,1%
Zunahme von Erkrankungen	1	,1%	1,5%	
<b>Gesamt</b>		675	100,0%	1022,7%

In eine Rangfolge gebracht zeigt sich folgendes Bild:



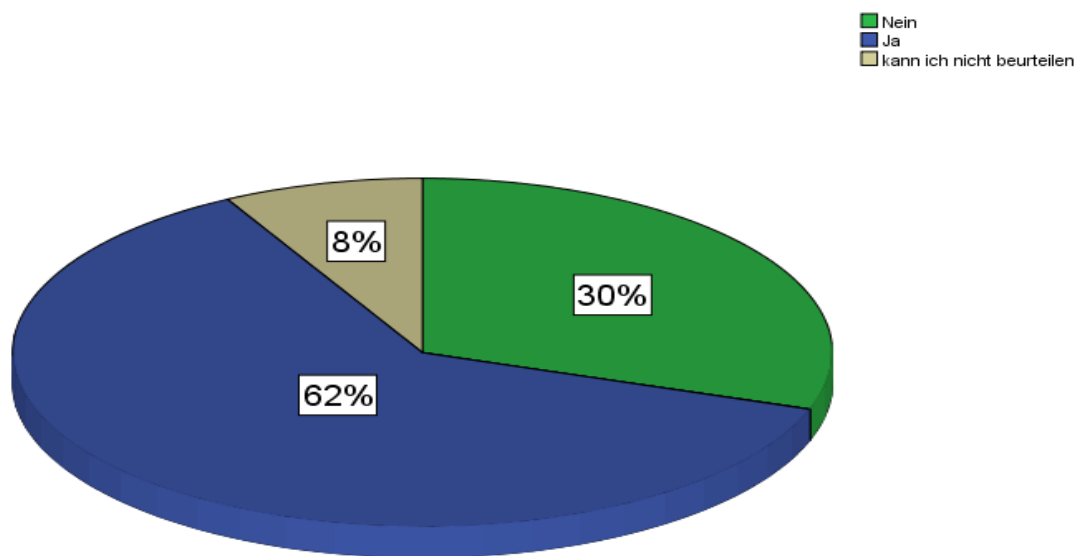
Wie deutlich zu sehen ist, stehen im Vordergrund der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschriebenen Veränderungen die Items „Zunahme von Verwaltungsarbeit“ (89 %), „zunehmender Verwaltungsaufwand“ (87 %), „zunehmender Verantwortungsdruck“ (80 %) und „Verdichtung täglicher Arbeit“ (75 %).

Diese Ausdifferenzierung bestätigt eindeutig die Forschungshypothese, wonach die tendenziell negativ veränderten Lebensbedingungen vieler Ratsuchenden zu erheblichen Mehrbelastungen für die Beschäftigten des ASD geführt haben.

Das Konstrukt Mehrbelastung kann sich auf verschiedene Dimensionen beziehen. Mehrbelastung kann in Form von zeitlich verlängerter Arbeitszeit, als Verdichtung der gegebenen Arbeitszeit oder als Ausdruck einer verstärkten psychischen Belastung erfahren werden. Angenommen werden kann, dass sich die Mehrbelastung sich im Rahmen eines helfenden Berufs schwerpunktmäßig in der Form psychischer Belastung äußern wird. Dies kann exemplarisch an den Ergebnissen zu Frage 7 aufgezeigt werden. Wenn hier mehr als die Hälfte der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (57 %) eine Zunahme von psychischer

Belastung am Arbeitsplatz konstatieren, kann dies als deutlicher Hinweis gewertet werden, dass die Fragen eines effektiven Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz nicht nur auf somatische Aspekte (z.B. Bildschirmarbeitsplätze, rückenfreundliche Bürostühle u.a.) beschränkt werden können, sondern unbedingt und verstärkt die psychische Unterstützungs- und Entlastungsaktivitäten im Dienst umfassen sollten.

Dies wird verstärkt durch die Antworten zum Fragenkomplex „Krankheit“: 62 % der Befragten bestätigen eine Zunahme von Erkrankungen im Kolleginnen- und Kollegenkreis. Auch wenn hier ausdrücklich auf eine subjektiv empfundene Wahrnehmung abgehoben wird, sollte bedacht werden, dass neuere Untersuchungsergebnisse von Krankenkassen über die Zunahme von psychischer Belastung am Arbeitsplatz belegen, dass ein deutliches Anwachsen krankheitsbedingter Ausfalltage durch psychische Überbelastung verzeichnet wird (exemplarisch: WIdO-AOK 2010).



(Abb.: „Zunahme von Erkrankungen bei Kollegen“; Einfachnennung; n=76)

Ohne hier einer heute in den Massenmedien popularisierten „Volkskrankheit Burnout“ (exemplarisch: Der SPIEGEL, Heft 4 + 30/2011) das Wort zu reden, sind auch öffentliche Arbeitgeber gut beraten, speziell ihre Beschäftigten mit einem hohen Anteil von psychischen Belastungsfaktoren bei der Arbeit mit Menschen – wozu von uns auf jeden Fall auch der ASD gerechnet wird – darin zu unterstützen, mit ihren physischen und psychischen Kräften sorgsam und regenerierend umzugehen. Wie hinreichend bekannt ist, stellt ein wesentlicher Schutzfaktor vor psychischer Überlastung eine leistungsstarke und kollegiale Arbeitsgruppe

(Team) dar, deren direkte Leitung innerhalb der Organisation sicherstellt, dass die Relation von persönlicher Belastung im Bezirk und kollektiver Entlastung durch Arbeitsaufteilung in einem angemessenen Verhältnis gehalten werden kann.

Dass diese Aspekte auch in Duisburg einer sensiblen Betrachtung unterzogen werden sollten, zeigt die konkretisierende Nachfrage zu „krankheitsbedingten Zusatzbelastungen“. Hier bestätigen nämlich 63 % der Befragten eine zunehmende persönliche Arbeitsbelastung infolge von Erkrankungen im Kollegenkreis.

### Krankheitsbedingte Zusatzbelastung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Nein	2	2,6	3,7	3,7
	Ja	48	63,2	88,9	92,6
	kann ich nicht beurteilen	4	5,3	7,4	100,0
	Gesamt	54	71,1	100,0	
Fehlend	99,00	22	28,9		
Gesamt		76	100,0		

Wiederum ist zu fragen, inwieweit hier spezifische Außenstellensituationen berücksichtigt werden müssen, um nicht der Gefahr einer unzulässigen Generalisierung zu erliegen. Grundsätzlich ist anzunehmen, dass die für jeden ASD konstitutive Vertretungsregelung für die Bezirksarbeit dann zu einer deutlichen Mehrbelastung führen kann, wenn krankheitsbedingte Fehlzeiten (ggf. in Verbindung mit tariflichen Urlaubsansprüchen) ein übliches Maß deutlich übersteigen. Es bleibt der Leitungsebene vorbehalten, die hier ausgedrückte subjektiv empfundene Zunahme von indirekten krankheitsbedingten Belastungen durch einen Vergleich mit möglicherweise vorhandenen internen Krankheitsstatistik zu überprüfen und ggf. entsprechende gesundheitsbezogene Konsequenzen zur Entlastung im Einzelfall oder für ein einzelnes Team zu überlegen.

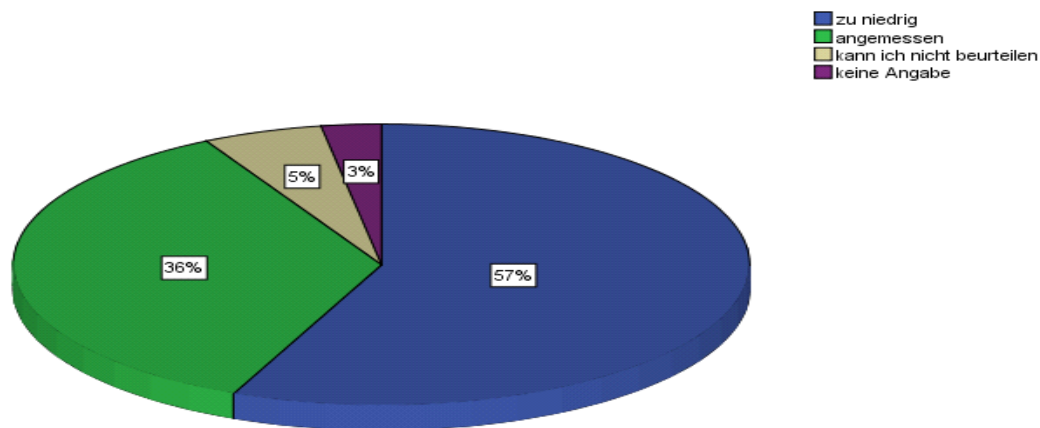
Die Wahrnehmung der Beschäftigten im Hinblick auf die Zunahme der Arbeitsbelastung führt hin zu der Frage nach der Angemessenheit der „personellen Ausstattung“, welche maßgeblich ein Indikator für das Verhältnis von Aufgaben und Personalressourcen ist. Da sich die Aussagen immer auf die Situation in einer Außenstelle beziehen, sollten sie auch im Kontext der jeweiligen Außenstelle interpretiert werden. Inwieweit die personelle Gesamtausstattung des ASD den gegebenen Aufgaben in der Großstadt Duisburg gerecht wird, steht für uns hier nicht in der Rede.

Gefragt wurde in diesem Fragekomplex auch nach den personellen Ressourcen der Außenstellen als sozialer Basisdienst der Stadtverwaltung. Bemerkenswert ist, dass mehr als die Hälfte der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (57 %) die personelle Ausstattung in den Außenstellen als zu niedrig erachten.

### Beurteilung der personellen Ausstattung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	zu niedrig	43	56,6	58,1	58,1
	angemessen	27	35,5	36,5	94,6
	kann ich nicht beurteilen	4	5,3	5,4	100,0
	Gesamt	74	97,4	100,0	
Fehlend	99,00	2	2,6		
Gesamt		76	100,0		

Es fällt auf, dass dieser Auffassung eine andere, ebenfalls von einer großen Gruppe getragene Ansicht entgegensteht. Gut ein Drittel (36 %) der Befragten ist nämlich gegenteiliger Auffassung und findet die Personalausstattung durchaus „angemessen“ (siehe hierzu die *Empfehlungen* der Verfasser am Ende des Berichts). Wichtig ist in diesem Zusammenhang der Hinweis, dass die Antwortkategorie „kann ich nicht beurteilen“ überwiegend von Beschäftigten gewählt wurde, die noch keine längere Dienstzeit absolviert haben (12 x 0-3 Jahre / 3 x 3 – 7 Jahre).



(Abb.: „Beurteilung der personellen Ausstattung“; Einfachnennung; n=74)

Auch diese Frage kann durch eine Verbindung mit der jeweiligen Funktion im Dienst konkretisiert werden:

**Funktion im ASD \* personelle Ausstattung des ASD Kreuztabelle**

Anzahl		personelle Ausstattung des ASD			Gesamt
		zu niedrig	angemessen	kann ich nicht beurteilen	
Funktion im ASD	Außenstellenleiter/in	4	2	0	6
	Koordinator/in	3	3	0	6
	Mitarbeiter/in	30	17	4	51
	Anleiter/in	6	5	0	11
Gesamt		43	27	4	74

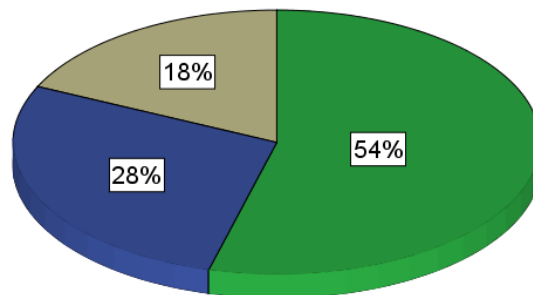
Die deutliche Polarisierung bei den eher längerfristig Beschäftigten (mehr als die Hälfte versus gut ein Drittel) lässt darauf schließen, dass wahrscheinlich regionale, d.h. außenstellenbezogene Besonderheiten bei der Beantwortung dieser Frage eine Rolle gespielt haben. Es ist denkbar, dass – durch die historische Entwicklung erklärbar – in einigen Außenstellen der Stadt die Personalausstattung als sehr gut, in anderen Außenstellen dagegen als eher problematisch erlebt wird. Im Hinblick auf die Bedeutung der Frage für die Dimensionen Arbeitszufriedenheit und psychische Belastung ist zu empfehlen, dass auf der Leitungsebene dieser scheinbare Widerspruch hinterfragt und ggf. entsprechende – zeitlich begrenzte - kompensatorische Personalmaßnahmen erwogen werden.

### Unterstützung durch Vorgesetzte

Auf dem Hintergrund der bisherigen Ergebnisse ist die entsprechende Frage nach erlebten Unterstützungsleistungen durch Vorgesetzte von großer Relevanz. Jede/r Beschäftigte/r im ASD ist im Kontext der gegebenen städtischen Linienorganisation darauf angewiesen, dass als notwendig empfundene Arbeitsveränderungen auf dem Dienstweg kommuniziert und im Rahmen der Zuständigkeiten entschieden werden. Von daher kommt in einer hierarchischen Organisationsstruktur den direkten Vorgesetzten, den mittelbaren Vorgesetzten und letztlich der Amtsleitung eine herausragende Rolle bei der Gestaltung der Rahmenbedingungen zu.

**Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein:**

■ Ja  
 ■ Nein  
 ■ Kann ich nicht beurteilen



**Verarbeitete Fälle**

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamt	
	N	Prozent	N	Prozent	N	Prozent
Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein * Funktion im ASD	72	94,7%	4	5,3%	76	100,0%

Es ist positiv herauszustellen, dass über die Hälfte der Befragten (54 %) der Auffassung ist, dass sich ihre Vorgesetzten für Verbesserungen der Arbeitsbedingungen einsetzen. Wie auch bei anderen Fragen führen hier 18 % der Befragten an, dass sie diesen Aspekt (noch) nicht beurteilen können (Grund: Dauer der Beschäftigung zu kurz).

**Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein \* Erfahrung Kreuztabelle**

Anzahl

		Erfahrung					Gesamt
		0-3 Jahre	3-7 Jahre	8-12 Jahre	12-20 Jahre	20+ Jahre	
Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein	Ja	9	7	3	9	10	38
	Nein	7	0	1	6	6	20
	Kann ich nicht beurteilen	6	0	0	4	3	13
<b>Gesamt</b>		22	7	4	19	19	71



Kritisch ist hier anzumerken, dass ein gutes Viertel (28 %) die Frage nach diesem Engagement der Vorgesetzten verneint. Im Rahmen der Interpretation wurde versucht, diese eher pessimistische Sichtweise dadurch zu präzisieren, indem sie mit Hilfe von Kreuztabellen mit den Merkmalen Geschlecht und Funktion in Beziehung gesetzt wurden.

**Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein \* Geschlecht Kreuztabelle**

Anzahl		Geschlecht		Gesamt
		weiblich	männlich	
Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein	Ja	30	9	39
	Nein	15	5	20
	Kann ich nicht beurteilen	12	1	13
Gesamt		57	15	72

Berücksichtigt man die allgemeine Geschlechterverteilung im ASD Duisburg, wird deutlich, dass die Kritik gleichermaßen von Frauen als auch von Männern geäußert wird.

Ebenso zeigt die Verbindung mit dem Merkmal Funktion, dass die angeführte kritische Sichtweise nicht nur bei den Beschäftigten im Bezirksdienst zu finden ist. Es gibt ebenso Außenstellenleiter/innen bzw. Koordinator/innen, die diese Kritik teilen. Wie die nachstehende Tabelle ausweist, wird diese eher pessimistische Position im Dienst auch von einigen Funktionsträgern geteilt.

**Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein \* Funktion im ASD Kreuztabelle**

Anzahl		Funktion im ASD				Gesamt
		A'stellenleiter/in	Koordinator/in	Mitarbeiter/in	Anleiter/in	
Setzen sich Vorgesetzte für Verbesserungen ein	Ja	4	3	26	6	39
	Nein	1	2	14	3	20
	Kann ich nicht beurteilen	0	0	11	2	13
Gesamt		5	5	51	11	72

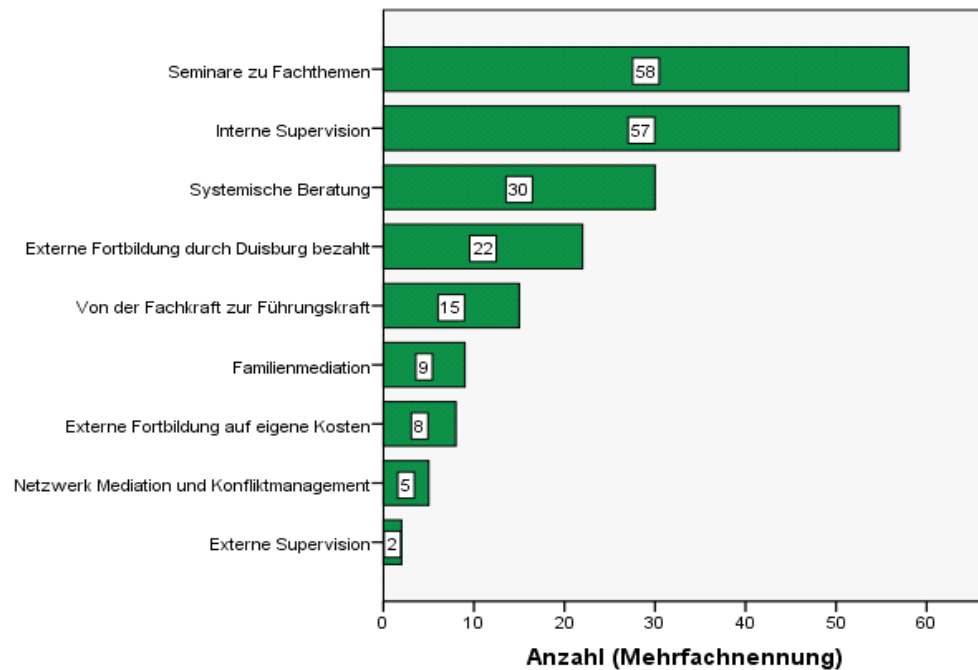
Das Angebot, bei der Frage nach den Ursachen des empfundenen eingeschränkten Vorgesetzten Einsatzes eine zusätzliche vertiefende Antwort zu geben, wurde leider nur von 23 % der Befragten wahrgenommen. Gut drei Viertel der Befragten machen hier also keine konkretisierende Aussage.

Mit aller Vorsicht können aus den gegebenen Antworten durchaus Rückschlüsse gezogen werden. Es wird deutlich, dass bei dem Versuch einer Ursachenzuschreibung schwerpunktmäßig externe Gründe angeführt werden. Die zentralen Items sind hier „Fehlentscheidungen und Politik belasten Arbeit des ASD“ (61 %) und „Städtische Finanzsituation belastet Arbeit des ASD“ (50 %). Das heißt, dass die Ursachen für das empfundene Ausbleiben von Verbesserungen für die eigene Arbeit hauptsächlich nicht den Vorgesetzten direkt, sondern mehr externen Gründen (hier: Politik) zugeschrieben wird. Zum einen kann dies sicherlich als eine Reaktion auf den Kenntnisstand der schwierigen Haushaltssituation der Stadt Duisburg gesehen werden.

Zum anderen könnte es möglicherweise aber auch mit der internen Kommunikation im Dienst zu tun haben. Zu fragen wäre dann, ob die Kommunikationsstrukturen und Kommunikationswege im Allgemeinen Sozialen Dienst für die Beschäftigten eine angemessene Transparenz der Außenvertretung und damit die Wahrnehmung externer Interessenvertretung sicherstellen. Durch die Leitungsebene könnte in diesem Fall geprüft werden, ob die Art und Weise, wie die Interessen und fachlichen Anliegen der Mitarbeiter/innen des ASD im politischen Raum der Stadtverwaltung vertreten werden, transparenter gestaltet werden können.

### Fortbildung

Als ein sehr positiver Faktor, der maßgeblich auch ein Aspekt von Arbeitszufriedenheit darstellt, können die Aussagen zur beruflichen Weiterqualifikation gewertet werden. Es ist eine außerordentlich hohe Zufriedenheit mit dem städtischen Fortbildungsangebot festzustellen. Über 90 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen die Angebote. Eine Auflistung der besuchten Fortbildungsaktivitäten ergibt folgendes inhaltliches Bild:

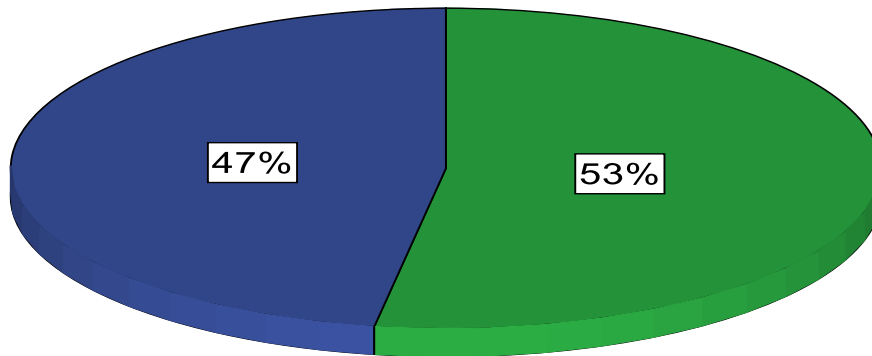


Die Frage nach der Zufriedenheit mit den Angeboten verstärkt diesen Eindruck. Auf die entsprechende Nachfrage wurde auf einer Skala von 1 (unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) insgesamt ein Mittelwert von 8,03 erreicht. Dies stellt eine sehr gute Bewertung dar. Das vorgehaltene Fortbildungsangebot entspricht einem modernen Fachstand. Es findet nicht nur das Angebot einer die tägliche Arbeit begleitenden Supervision statt, sondern es wird auch ein qualifizierendes Weiterbildungsangebot vorgehalten. Es ist hervorzuheben, dass trotz sicherlich angespannter Haushaltslage zwei qualifizierte berufsbegleitende Weiterbildungen angeboten werden, nämlich „Systemische Beratung“ und „Mediation und Konfliktmanagement“. Daher kann festgestellt werden, dass von der Stadtverwaltung für den ASD in Duisburg die gesetzlichen Erfordernisse des § 72 SGB VIII vorbildlich erfüllt werden.

Ein Sonderfall stellt hier die Fragen nach den Sprachkompetenzen der Beschäftigten dar. Auf den ersten Blick könnte angenommen werden, dass der ASD diesbezüglich relativ gut aufgestellt ist. Fast die Hälfte der Befragten (47 %) gibt an, eine Beratung auch in einer Fremdsprache durchführen zu können. Auf den zweiten Blick zeigt sich dies aber für die Praxis als wenig relevant, da die absolute Mehrheit der Befragten auf englische Sprachkenntnisse abhebt. Es ist aber davon auszugehen, dass im Regelfall kaum englischsprachige Abklärungs- oder Beratungsgespräche anfallen.

### Beratung in Fremdsprache möglich

■ Nein  
■ Ja



Entscheidend ist in diesem Zusammenhang unserer Meinung vielmehr, dass nur knapp 10 % der Mitarbeiter/innen eine Beratung in für Klientengruppen relevanten Sprachen (Türkisch, n = 3 / Polnisch, n = 3 / Russisch, n = 1) anbieten können.

		Antworten		Prozent der Fälle
		N	Prozent	
Sprachkompetenz	Englisch	29	72,5%	82,9%
	Polnisch	3	7,5%	8,6%
	Türkisch	3	7,5%	8,6%
	Niederländisch	1	2,5%	2,9%
	Französisch	3	7,5%	8,6%
	Russisch	1	2,5%	2,9%
Gesamt		40	100,0%	114,3%

Im Hinblick auf die allgemeine gesellschaftliche Entwicklung (generelle Zunahme von Menschen mit Migrationshintergrund) und speziell bei der heute schon gegebenen Zahl von Klienten mit Migrationshintergrund in Verbindung mit nicht ausreichenden deutschen Sprachkenntnissen wird hier für die nähere Zukunft ein deutlicher neuer Fortbildungsbedarf gesehen. Sofern nicht mit dem relativ teuren und aufwändigen Mittel von Dolmetschertätigkeit gearbeitet werden soll und kann, böte ich an, engagierte Beschäftigte

des ASD zu qualifizieren, damit zunehmend mehr sprachliche Verständigungsbarrieren zumindest minimiert werden können.

### Qualitative Interviews

Zusätzlich zu der Befragung mit den Fragebögen wurden im Untersuchungszeitraum in allen zehn Außenstellen des ASD Duisburg sowie mit zwei Außenstellenleiter/innen durch die Studierenden des Seminar leitfadengestützte Experteninterviews durchgeführt.

Die hier erhobenen und dokumentierten Bestandsaufnahmen bestätigen durchgängig die Ergebnisse der Fragebögen. In allen Außenstellen und auch von den Leitungskräften wird mit vielen Beispielen betont, dass sich die Lebenswelten der Hilfesuchenden deutlich verändert haben. Ebenso deutlich ist der Tenor, dass sich Veränderungen in den Verwaltungsabläufen und –strukturen eingestellt haben, die Auswirkungen auf die tägliche Arbeit haben. Dabei werden zwei Tendenzen erkennbar: Zum einen wird – speziell von älteren Beschäftigten – ausgeführt, dass sie viel mehr Zeit am Computer und Telefon, weniger Zeit jedoch mit den Klienten persönlich verbringen, was teilweise sehr bedauert wird. Zum anderen wird eine gewisse Tendenz zur „Bürokratisierung“ angemerkt, welche die Arbeit belastet. Zusätzlich wird in den Interviews ersichtlich, wie unterschiedlich bei den verschiedenen Beschäftigten (verschieden hier in ihrer Beschäftigungsdauer und ihrem Alter) die eigenen Einfluss- und Handlungsmöglichkeiten hinsichtlich ihrer Arbeitsbedingungen erlebt und definiert werden. Speziell bei älteren Beschäftigten erfolgt hier zum einen ein Rekurs auf frühere Tage, in denen mehr diskutiert und gestritten worden sein soll. Zum anderen äußert sich dies in einer gewissen Resignation gegenüber vorgegebenen Strukturen. Dies führt wohl dazu, dass zwar (intern) geschimpft, aber nicht mehr offensiv agiert wird. Bei den weniger lange Beschäftigten zeigt sich ein deutliches Engagement bei fachlichen Fragen, die überwiegend fallbezogen angegangen werden und weniger strukturell. Von daher wäre zu wünschen, wenn in den Teams eine Beschäftigung mit der Frage nach der Erweiterung der entsprechenden Handlungsmöglichkeiten stattfinden könnte. Im Sinne einer längerfristigen Gesundheitsprävention würde dies durchaus als eine sinnvolle Perspektive zur Mitarbeiterförderung zu sehen sein.

## Diskussion:

Die Ergebnisse dieser Praxisforschung in Duisburg belegen eindrücklich die zugrundeliegende Forschungshypothese. Auf einer mehr allgemeinen gesellschaftlichen Ebene kann angeführt werden, dass sich die Ergebnisse dieser Untersuchung mit vorliegenden anderen Untersuchungen decken (vergl. Seckinger et al. 2008), insoweit also keine neuen Erkenntnisse vermitteln. Die angeführten materiellen und psychischen Belastungen der Klientel des ASD sind – beginnend mit dem Reichtums- und Armutsbericht der Bundesregierung, den Armutsberichten der Wohlfahrtsverbände und Gewerkschaften, den Ergebnissen der PISA-Studien bis hin zu den öffentlichen Jugendhilfestatistiken (vergl. Deutscher Bundestag 2008 / Huster 2008 / Butterwegge 2009) mehr als belegt. Bedingt durch die teilweise gravierenden Veränderungen in der Lebenswelt der Klienten haben sich auch die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten im ASD deutlich verändert. Überwiegend wird konstatiert, dass der Arbeitsanfall und die Arbeitsbelastung zugenommen haben. Dies zeigt sich in einem allgemein zunehmenden Klärungsbedarf in den zu bearbeitenden Fällen, die die persönlichen Zeitressourcen mehr als früher belastet. Dies entspricht zum einen der allgemein konstatierten Zunahme von Komplexität in gesellschaftlichen Prozessen (exemplarisch: Luhmann 1984), welche dem Individuum ein größeres Maß an Flexibilität und Durchhaltevermögen abverlangt.

Die Ergebnisse der Befragung – sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht – können zum anderen aber auch berufspolitisch beschrieben und interpretiert werden. Dass es – im Hinblick auf die herausragende Bedeutung des ASD bei der psycho-sozialen Beratung und Betreuung von belasteten und ratsuchenden Bürger/innen – bei den beschriebenen Veränderungen auf Klientelseite zu belastenden Auswirkungen auf die tägliche Arbeit in den ASD-Bezirken kommen muss, sollte unstrittig sein.

Das Ziel dieses Praxisforschungsprojektes war nicht nur, eine Forschungshypothese zu verifizieren oder zu falsifizieren. Es kam uns auch darauf an, unseren Studierenden ein praxisbezogenes Lernen zu ermöglichen, indem die studierten Methoden und Techniken im Kontakt mit der Praxis auf ihre Tauglichkeit überprüft werden konnten. Wie unsere interne Evaluation belegt, waren unsere Studierenden von der Beteiligung an der Durchführung dieses Projektes sehr angetan. Unabhängig von den konkreten Ergebnissen war daher dieses Projekt aus Sicht der Fachhochschule ein voller Erfolg.

Im Hinblick auf die konkrete Situation in Duisburg ist es der Leitungsebene vorbehalten, die Parameter für eine Erfolgsbeurteilung selbst festzulegen. Die vorliegenden Ergebnisse machen deutlich, dass in den Reihen des ASD sehr viele engagierte Sozialarbeiter/innen und Sozialpädagog/innen arbeiten, die sich sowohl fachlich als auch menschlich im Rahmen ihrer Arbeit mit Menschen einbringen. In den heutigen Zeiten einer mehr als restriktiven

Haushaltspolitik der Kommunen, durch die Belastungen und Verunsicherungen einer „neoliberalen“ Wirtschaftspolitik, durch die Erosion von persönlichen Netzwerken und Wegfall stützender Beziehungen sind die psycho-sozialen Belastungen, mit denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ASD – sowohl was die Anzahl als auch die Schwere angeht – täglich konfrontiert sind, deutlich angestiegen. Eine Chance könnte darin liegen, auf Ebene des Gesamtdienstes als auch auf Außenstellenniveau einen gemeinsamen Prozess zu moderieren, indem überlegt wird, wie im alltäglichen Handeln des ASD in Duisburg auf diese gesellschaftlichen Veränderungen eingegangen werden kann. Betrachtet man die vorliegenden Ergebnisse detailliert, wundert es nicht, dass diese Befragung von den Beschäftigten als Gelegenheit ergriffen wurde, über einen Umweg ihre aktuellen Belastungen und Sorgen öffentlich mitzuteilen. Bei Anerkennung aller Subjektivität der Aussagen sollte nicht vergessen werden, dass zumindest Teile der Aussagen ansatzweise objektiviert werden könnten. Es sollte bei den heute üblichen PC-Dokumentationssystemen (siehe GEDOK) ohne größeren Aufwand möglich sein, fallbezogene Überlastungen in einzelnen Außenstellen festzustellen und ggf. darauf mit einem – eventuell zeitlich begrenzten – entsprechend fokussierten Personaleinsatz zu reagieren.

Auf dem Hintergrund der hier vorgestellten Ergebnisse erachten wir zwei Handlungsschritte für diskussionswürdig:

- *Bestätigt das intern genutzte PC-Programm GEDOK die örtlichen Disparitäten hinsichtlich der Fallzunahmen und Arbeitsbelastungen, sollte überlegt werden, ob nicht eine temporäre bzw. strukturelle Personalverschiebung von „besser versorgten“ in „schlechter versorgten“ Stadtteilen auf Grundlage der amtsinternen Statistik erwogen werden.*
- *Bei Anerkennung der Zunahme von Erschwernissen bei sog. Multiproblemfamilien und/oder Familien mit unzureichenden Deutschkenntnissen (zentraler Aspekt bei Familien mit einem defizitären Migrationshintergrund), sollte das bereits sehr gute Fortbildungsangebot um kurzfristig zu organisierende bedarfsorientierte Projekte ergänzt werden. Ziel dieser Sonderprojekte sollte die Unterstützung der Arbeit mit speziellen Zielgruppen innerhalb des ASD (Beispiel: kultursensible Beratung von russischsprachigen Spätaussiedlern der 3. Generation) sein. Wie Erfahrungen aus anderen Städten zeigen, sind – grundsätzlich wertvolle - allgemeine interkulturelle Fortbildungsangebote oftmals für die Praktiker/innen nicht konkret genug, um eine nachhaltige Unterstützung für die Arbeit mit ganz speziellen Zielgruppen zu gewährleisten. Selbstverständlich können solche Sonderprojekte zeitlich befristet werden.*

## Resümee

Im Hinblick auf die erfahrene Offenheit aller Projektbeteiligten und des speziell von den Studierenden erlebten Engagements der Beschäftigten im Bezirkssozialdienst ist von Seiten der Fachhochschule zu wünschen, dass die Ergebnisse dieser Praxisforschung dabei helfen können, die sicherlich vorhandenen Diskussionsprozesse innerhalb des ASD Duisburg anzureichern, um gemeinsam einen konstruktiven Entwicklungsprozess voranzubringen.

Die gewonnenen Erkenntnisse sind aber gleichermaßen wichtig und hilfreich für die Arbeit mit den Studierenden an der Fachhochschule. In der Beschäftigung mit der vorliegenden Theorie kann dieser spezifische Praxisausschnitt helfen, Studierende konkreter auf die anspruchsvolle Arbeit in einem ASD vorzubereiten.

Wir schätzen daher dieses Projekt als einen gelungenen Theorie-Praxis-Transfer ein und danken nochmals für die wertvolle Kooperationsmöglichkeit.

Düsseldorf, 5. September 2011

Prof. Dr. Peter Bündler / Prof. Dr. Thomas Münch

Fachhochschule Düsseldorf  
Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften

Universitätsstraße / Geb. 24-21  
40225 Düsseldorf



**FH D**

Fachhochschule Düsseldorf

**FB 06**

Lehrgebiet

EW / V + O

Prof. Dr. Bündler / Prof. Dr. Münch

November 2010

## **Fragebogen zum Projekt „Jugendamt Duisburg - Allgemeiner Sozialer Dienst“ 2010**

Sehr geehrte Kollegin, sehr geehrter Kollege,

mit der Zustimmung und Unterstützung des Jugendamtsleiters der Stadt Duisburg, Herrn Krützberg, wenden wir uns heute an Sie mit der Bitte um die Mitwirkung und Unterstützung eines Praxisforschungsprojektes der Fachhochschule Düsseldorf.

Mit diesem Praxisprojekt möchten wir zweierlei erreichen. Zum ersten erhoffen wir uns durch Ihre Befragung aktuelle Informationen über die Lebenswirklichkeit von Klienten des Allgemeinen Sozialen Dienstes in einer Großstadt. In diesem Zusammenhang möchten wir der Frage nachgehen, ob und wie sich mögliche Veränderung bei Klienten innerhalb eines Jugendamtes auf die Arbeitsabläufe, Stellenbeschreibungen sowie ggf. auf Aus- und Fortbildungen auswirken.

Auch die Fachhochschule verfolgt mit diesem Praxisprojekt eigene Ziele. Zum einen ermöglicht diese Kooperation unseren Studierenden einen wertvollen Kontakt zu Praktikerinnen und Praktiker in einem herausragenden Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit. Zum anderen möchten wir die Erkenntnisse der Befragung nutzen, um bei der anstehenden Reakkreditierung unseres Studienganges Sozialarbeit/Sozialpädagogik mögliche Schwachstellen des Studiums zu verringern, indem wir die konkreten Rückmeldungen speziell von Bachelor-Absolvent/innen zu der Praxistauglichkeit ihres Studiums berücksichtigen.

Wir würden uns daher sehr freuen, wenn Sie diesen Fragebogen ausfüllen und kostenfrei an uns direkt zurückschicken. Wir bitten Sie, Ihre Stellungnahme anonym zu verfassen.

Wir sichern Ihnen zu, dass Ihre Meinung in die Auswertung eingehen wird und die vollständigen Ergebnisse veröffentlicht werden. Unter anderem ist vorgesehen, alle Beteiligten zu einer öffentlichen Präsentation der Ergebnisse in Duisburg einzuladen.

Für die Beantwortung der Fragen müssen Sie ca. 20 Minuten Zeit aufwenden. Über Ihre Unterstützung würden wir uns sehr freuen.

*Prof. Dr. Peter Bündler / Prof. Dr. Thomas Münch*

Fachbereich 6 - Sozial- und Kulturwissenschaften

### **Hinweise zum Aufbau des Fragebogens:**

Unser Fragebogen für Sie besteht aus vier Teilen. Vor der ersten Abteilung erbeten wir einige anonyme Personenangaben.

In der ersten Abteilung fragen wir nach Veränderungen in der Lebenswelt der Klienten. Die zweite Abteilung befasst sich mit den möglichen Auswirkungen dieser Veränderungen auf den ASD. In der dritten Abteilung wird nach Fort- und Weiterbildung gefragt. Diese Teile des Fragebogens richten sich an alle Kolleginnen und Kollegen.

Die vierte und letzte Abteilung richtet sich ausschließlich nur an Kolleginnen und Kollegen mit dem neuen Bachelor-Abschluss.

### **Hinweise zum Ausfüllen:**

Bei manchen Fragen können Sie mit „Ja“ oder „Nein“ antworten. Ist Ihnen das nicht möglich, wählen Sie „keine Antwort möglich“. Bei einigen Vertiefungsfragen werden Sie gebeten, Ihre Meinung mit eigenen Worten zu erläutern. Bei manchen Fragen können Sie Ihre Meinung mit Hilfe einer Skala ausdrücken, die von Zustimmung bis Ablehnung reicht. Kreuzen Sie bitte an, was für Sie zutrifft. Bitte machen Sie jeweils ein eindeutiges Kreuz. Sollten Sie sich einmal vertan haben, durchstreichen Sie bitte dieses Kreuz deutlich und markieren an der richtigen Stelle wieder mit einem neuen Kreuz.

Wenn bei einer Aufzählung mehrere Antworten möglich sind, wird dies durch „Mehrfachnennung möglich“ angezeigt.

Ganz zum Schluss finden Sie eine Frage, bei der Sie etwas mitteilen können, was nicht im Fragebogen gefragt war, Ihnen aber wichtig ist zu sagen (eine Anregung, eine Kritik, eine Idee usw.).

## **Fragen zu Ihrer Person:**

### **1. Geschlecht**

weiblich (1)       männlich (2)

### **2. Berufsabschluss:**

Dipl.-Sozialarbeit  (1)

Dipl.-Sozialpädagogik  (2)

Sozialarbeit/Sozialpädagogik (Bachelor)  (3)

Anderer Abschluss:  (4) welcher: \_\_\_\_\_

**3. Jahr des Abschlusses:** \_\_\_\_\_ (1)

#### 4. Tätigkeit im Allgemeinen Sozialen Dienst

Ich arbeite im ASD seit dem Jahr \_\_\_\_\_ (1)

Vollzeit  (2)

Teilzeit  (3)

Ich bin unbefristet beschäftigt  (4)

Ich bin befristet beschäftigt  (5)

#### 5. Funktion im Allgemeinen Sozialen Dienst

Außenstellenleiter/in  (1)

Koordinator/in  (2)

Mitarbeiter/in  (3)

Anleiter/in  (4)

#### 6. Zusatzfrage

Im Bedarfsfall bin ich in der Lage, die Beratung von Klienten auch in einer anderen Sprache als Deutsch zu leisten

Nein  (1)

Ja  (2)

Wenn „Ja“: In welcher Sprache können Sie das leisten:

\_\_\_\_\_ (3)

## I Veränderung in der Lebenswelt von Klientel des ASD

7. Gibt es nach Ihren beruflichen Erfahrungen Anzeichen dafür, dass sich die Lebensbedingungen der Klientel des ASD merkbar verändert haben?

Nein  (1)

Ja  (2)

Kann ich noch nicht beurteilen  (3)

Wenn „Ja“: Welche Veränderungen stellen Sie fest\*:

\_\_\_\_\_

**\* (Mehrfachnennung möglich!)**

- Erhöhte Materielle Belastungen (Hartz-IV)  (1)
- Zunahme von Arbeitslosigkeit  (2)
- Zunahme von Gesundheitsproblemen  (3)
- Probleme bei der Erziehung von Kindern  (4)
- Zunahme von Paarproblemen  (5)
- Vermeehrt Trennung / Scheidung  (6)
- Zunahme von Kindesmisshandlungen  (7)
- Schutzaufträge nach § 8a SGB VIII  (8)
- Zunahme von sexuellem Missbrauch  (9)
- Vermehrte Gewalterfahrungen in Familien  (10)
- Sonstige: \_\_\_\_\_ (11)

8. Ist in Ihrem Bezirk der „tägliche Arbeitsanfall“ durch das Klientel in den letzten Jahren in etwa gleich geblieben oder stellen Sie deutliche Veränderungen fest?

- Er ist mehr geworden  (1)
- Er ist weniger geworden  (2)
- Kann ich noch nicht beurteilen  (3)

Wenn Sie eine Veränderung festgestellt haben: Wie lässt sich die beschreiben? (4)

---

---

---

---

9. Haben sich für Sie in den letzten Jahren Veränderungen im Hinblick auf die Zusammensetzung der Klientel ergeben?

- Nein  (1)
- Ja  (2)
- Kann ich nicht beurteilen  (3)

Wenn „Ja“: Zeigt sich dies für Sie in der\* **\* (Mehrfachnennung möglich!)**

---

## 10. Struktur des Klientel

- Mehr jüngeres Klientel  (1)  
Mehr älteres Klientel  (2)  
Mehr Alleinerziehende  (3)  
Mehr Klienten mit Migrationshintergrund  (4)  
Andere  (5)

## 11. Haben sich für Sie in den letzten Jahren Veränderungen bei den Kontaktformen ergeben?

- Mehr Ratsuchende kommen zu mir in die Sprechstunde  (1)  
Weniger Ratsuchende kommen zu mir  (2)  
Mehr Telefonate fallen an  (3)  
Weniger Telefonate fallen an  (4)
- Die Anzahl der vereinbarten Hausbesuche hat zugenommen  (5)  
Die Anzahl der vereinbarten Hausbesuche ist zurückgegangen  (6)  
Die Anzahl der *nicht* vereinbarten Hausbesuche hat zugenommen  (7)

Sonstige Veränderungen? (8)

---

---

---

---

## II Veränderungen in den internen Arbeitsabläufen im ASD

12. Haben die in Frage 1 skizzierten Veränderungen in den Lebensbedingungen der Klientel eine Auswirkung auf die tägliche Arbeit im ASD?

- Nein  (1)  
Ja  (2)  
Kann ich nicht beurteilen  (3)

Wenn „Ja“, wie zeigen sich diese Auswirkungen für Sie\*:  
\* **(Mehrfachnennung möglich!)**

- Als messbare Zunahme von Fallzahlen  (4)  
In einer Verdichtung der täglichen Arbeit  (5)  
Als psychische Belastung  (6)  
In einem zunehmenden Verantwortungsdruck  (7)  
Mit einer Zunahmen des Verwaltungsaufwandes  (8)

Wie sonst noch:  (9)

---

---

---

---

Können Sie bitte konkretisieren, wie sich diese Auswirkungen in der täglichen Arbeit verdeutlichen lassen\*:  
\* **(Mehrfachnennung möglich!)**

- Zunahme der Fallzahlen im Bezirk  (9)  
Zunahme von Beratungsanliegen  (10)  
Zunahme von Beratung unter erschwerten Bedingungen  (11)  
Zunahme in Fällen von § 8a SGB VIII  (12)  
Zunahme in Fällen von § 17 SGB VIII  (13)  
Zunahme in Fällen von § 27 SGB VIII  (14)  
Zunahme in Fällen von § 42 SGB VIII  (15)  
Zunahme von Hilfeplangesprächen nach § 36 SGB VIII  (16)  
Zunahme von Fällen mit Sprachverständigung  (17)  
  
Ausweitung des Berichtswesens  (18)  
Größerer Bedarf an „Kollegialer Beratung“  (19)  
Zunahme von Verwaltungsarbeit  (20)  
Zunahme an Besprechungen und Kooperationsgesprächen  (21)

Gibt es sonstige Auswirkungen? (22)

---

---

---

---

---

13. Gehen Sie davon aus, dass Ihre Leitungsebene und Vorgesetzten für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen im ASD eintreten:

Ja  (1)

Nein  (2)

Kann ich nicht beurteilen  (3)

Wenn „Nein“: Woran könnte dies nach Ihrer Meinung liegen? (4)

---

---

---

---

14. Wie ist in Ihrer Außenstelle die personelle Ausstattung des ASD?

Zu hoch  (1)

Zu niedrig  (2)

Angemessen  (3)

Kann ich nicht beurteilen  (4)

15. Erleben Sie innerhalb der Kollegenschaft eine Zunahme von Erkrankungen?:

Nein  (1)

Ja  (2)

Kann ich nicht beurteilen  (3)

Wenn „Ja“: Führt diese Zunahme von Erkrankungen zu höheren Belastungen im Kolleginnen- und Kollegenkreis?

---

- Nein  (4)
- Ja  (5)
- Kann ich nicht beurteilen  (6)

### III Fort- und Weiterbildung im ASD

16. Sie haben grundsätzlich die Möglichkeit, im Rahmen des ASD Duisburg an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen teilzunehmen. Wie viele Fortbildungen haben Sie in den letzten Jahren besucht?

\_\_\_\_\_ (1)

Wenn Sie Maßnahmen besucht haben: Welche Angebote haben Sie genutzt:

- Seminare zu Fachthemen  (2)
- Interne Supervision  (3)
- Externe Supervision auf eigene Kosten  (4)
- Interne Weiterbildung „Systemische Beratung“  (5)
- Interne Weiterbildung „Familienmediation“  (6)
- Interne Weiterbildung „Von der Fachkraft zur Führungskraft“  (7)
- Interne Weiterbildung „Netzwerk Mediation + Konfliktmanagement“  (8)
- Externe Fortbildungsangebote auf eigene Kosten  (9)
- Externe Fortbildungen / Fachtagungen – Kostenträger Stadt Duisburg  (10)

Wenn Sie keine Maßnahmen besucht haben: Was hat Sie daran gehindert? (11)

---



---



---



---

17. Wie zufrieden sind Sie mit dem Fort- und Weiterbildungsangebot für den ASD?

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

---



(nicht zufrieden)

(sehr zufrieden)

Was führt Sie zu dieser Einschätzung? (2)

---

---

---

---

18. Sind eventuell Fortbildungsinhalte durch das derzeitige Angebot *nicht* abgedeckt?

---

---

---

---

#### **IV Sonderfragen nur für neue Bachelor-Absolvent/innen**

19. An welcher Hochschule haben Sie Ihren BA-Abschluss erworben?

\_\_\_\_\_ (1)

20. Ihr erfolgreiches Studium führte zu einem „berufsqualifizierenden Abschluss“. Wie gut fühlten Sie sich nach dem Abschluss für eine berufliche Tätigkeit als Sozialarbeiter/in bzw. Sozialpädagog/in vorbereitet?

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

(nicht vorbereitet)

(sehr vorbereitet)

Was führt Sie zu dieser Einschätzung? (2)

---

---

---

---

---



ein Wahlangebot in Ihrem Studium  (2)

kein spezielles Angebot in Ihrem Studium  (3)

27. Wie gut hat Sie das Studium auf die Tätigkeit im ASD vorbereitet?

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

(sehr gut)

(sehr schlecht)

Welche Erfahrungen veranlassen Sie zu dieser Einschätzung?

---

---

---

---

28. Wie gut wurde an Ihrer Hochschule in den obligatorischen Praktika ein ausreichender Theorie-Praxis-Transfer sichergestellt?

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

(sehr gut)

(sehr schlecht)

Welche Erfahrungen veranlassen Sie zu dieser Einschätzung?

---

---

---

---

29. Welche Veränderungen empfehlen Sie mit Ihrem heutigen Wissen und Ihren heutigen Erfahrungen für einen Studiengang Sozialarbeit/Sozialpädagogik?

---

---

---

---

---

30. Sie arbeiten mit vielen Kolleginnen und Kollegen zusammen, die noch ein Diplom erworben haben. Gibt es in Ihrem BA-Studium Aspekte, die sich heute gegenüber dem Diplom als ein Vorteil sehen?

---

---

---

---

31. Haben Sie durch Ihren BA-Abschluss – im Gegensatz zu Diplom-Absolvent/innen - im Rahmen des ASD irgendwelche Nachteile inhaltlicher oder institutioneller Art erlebt?

Nein  (1)

Ja  (2)

Wenn „Ja“: Was haben Sie konkret als Nachteil erfahren?

---

---

---

---

21. Über die Fragen dieses Fragebogens hinaus ist es mir wichtig, noch folgende eigene Aspekte anzuführen:

---

---

---

---

---

---

---

---

## Anlage 2

### Fachhochschule Düsseldorf

Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften

Wintersemester 2010-11

Prof. Dr. Peter Bündler / Prof. Dr. Thomas Münch

Praxisforschung Jugendamt Duisburg

#### **BA-Modul: IM**

hier: Interview-Leitfaden

## Interviewleitfaden ASD Duisburg

### A) Eröffnung

Begrüßung und Danke für die Bereitschaft zum Interview

Kurze Vorstellung der Studierenden (nur Name, Semester)

Zustimmung Aufnahmegerät? (Hinweis Datenschutz) (**dann Gerät einschalten!**)

Wer sitzt Ihnen gegenüber? Kurze Vorstellungsrunde (Name, wie lange im ASD?)

### B) Einführung (Warming up-Frage)

Frage 1:- „Wie sind Sie zu dieser Arbeit im ASD Duisburg gekommen und wie geht es Ihnen damit?“

Überleitung, die in die Vertiefung führt: Ganz kurze Vorstellung des Forschungsprojektes und seiner zentralen Hypothese:

→ Die Lebensbedingungen des Klientel des ASD haben sich verändert ←

Frage 2: „Stellen Sie in Ihrer täglichen Arbeit mit Ihrem Klientel Veränderungen fest?“

### C) Vertiefung

Wenn Frage 2) „ja“: Welche Probleme haben zugenommen? (wichtig: Dienstalter der Befragten berücksichtigen)

*Ergänzungs- und Vertiefungsfragen:*

Sind die Probleme durch Armut bedingt?

Gibt es Veränderungen in Erziehungsfragen? (welche konkret?)

Welche Auswirkungen haben neue Medien auf Ihre Arbeit (E-Mail-Kontakte)?

Frage 3) Wenn Sie Veränderungen feststellen: Führt dies und wenn ja in welchen Bereichen zu Mehrarbeit?

*Ergänzungs- und Vertiefungsfragen:*

Hat sich dadurch auch Ihr Arbeitsplatz verändert?

Hat sich Ihre tägliche Arbeit (Qualität oder/und Quantität) verändert?

Sehen Ihre Führungskräfte dieser Veränderungen auch?

Haben Sie das Gefühl, dass Sie ausreichend Unterstützung von Ihren Führungskräften bekommen?

Frage 4) Wie bewältigen Sie diese Veränderungen?

*Ergänzungs- und Vertiefungsfragen:*

Wie gehen Sie mit dieser Mehrbelastung um?

Welche Möglichkeiten der Reflexion können Sie im Alltag nutzen?

Wie gehen die Kolleginnen und Kollegen damit um?

Kontrollfrage: Wird „Kollegiale Beratung“ regelmäßig genutzt?

Frage 5) Welchen Stellenwert hat in Ihrer Arbeit Fortbildung und Supervision?

**D) Abschluss** (Zukunftsorientierung)

Frage 6) Hat sich nach Ihrer Wahrnehmung in der Öffentlichkeit die Sichtweise auf den bzw. die Akzeptanz für die Arbeit des ASD verändert?

*Ergänzungs- und Vertiefungsfragen:*

Wie denken Sie wird sich die Arbeit des ASD in Zukunft entwickeln?

Wir danken Ihnen herzlich für dieses anregende Gespräch!

## Anlage 3: Literatur

Butterwegge, Christoph (2009): Armut in einem reichen Land. Wie das Problem verharmlost und verdrängt wird. Frankfurt/Main.

Deutscher Bundestag (2008): Lebenslagen in Deutschland - Dritter Armuts- und Reichtumsbericht. Unterrichtung durch die Bundesregierung. Drucksache 16/9915. Berlin

Geißler, Rainer (2006): Die Sozialstruktur Deutschlands. Wiesbaden

Georg, Werner (Hrsg.) (2006): Soziale Ungleichheit im Bildungssystem. Konstanz

Gissel-Palkovich, Ingrid (2011): Lehrbuch Allgemeiner Sozialer Dienst – ASD. Rahmenbedingungen, Aufgaben und Professionalität. Neuwied

Huster, E.-U. / J. Boeckh/ Mogge-Grotjahn, H. (Hrsg.) ( 2008): Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung, Wiesbaden.

IAB ( 2009b): Aktivierung, Erwerbstätigkeit und Teilhabe. Vier Jahre Grundsicherung für Arbeitssuchende. IAB Bibliothek B. 315. Nürnberg.

Kronauer, Martin (2006): „Exklusion“ als Kategorie einer kritischen Gesellschaftsanalyse, in: Bude, Heinz / Andreas Willisch (Hg.). 2006: Das Problem der Exklusion. Ausgegrenzte, Entbehrliche, überflüssige. Hamburg. S. 27-45.

Luhmann, Niklas (1984): Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie. Frankfurt

Mehlich, Michael (2005): Langzeitarbeitslosigkeit: Individuelle Bewältigung im gesellschaftlichen Kontext. Baden-Baden.

Münch, Thomas (2009): Die ARGE als Exklusionsmaschine. In: Rügemer, Werner (Hrsg.): Arbeitsunrecht. Münster Westfälisches Dampfboot, S. 41-50.

Seckinger, Mike/ Nicola Gragert / Christian Peucker, / Liane Pluto (2008): Arbeitssituation und Personalbemessung im ASD. Ergebnisse einer bundesweiten Online-Befragung, Deutsches Jugendinstitut, München.

Wissenschaftliches Institut der AOK – WIdO) (Hrsg.) (2011): WIdO-Analyse 2010: Gesundheitliche Beschwerden und Belastungen am Arbeitsplatz. Berlin

[www.rp-online.de](http://www.rp-online.de): Arbeitslose in Duisburg vom 15.06.2011. Zugriff am 31.08.2011