

Philipp Sandermann – Ina Berkensträter – Melisa Nur Fidan – Natalie Henningsen
Marcel Jansen – Fabienne Knöbel – Friederike Kraft Thilo Murken – Ineke Post
Leon Staas – Anna-Lena Südbeck – Eric Szandrowski – Michelle Wagner
Johanna Wolters – Natalia Zeybek

Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

Ergebnisbericht zu einem Lehrforschungsprojekt der
Leuphana Universität Lüneburg

Lüneburg, 09.04.2024

Danksagung

Das Forschungsteam der Masterstudierenden möchte sich bei den Fachkräften der am Forschungsprozess beteiligten Sozialraumbüros des Landkreises Lüneburg herzlich für ihre Offenheit, Kommunikations- und Kooperationsbereitschaft im Kontext des gemeinsamen Forschungsvorhabens bedanken. Ein ebenso herzlicher Dank geht an diejenigen jungen Menschen und Familien, die an den beobachteten Fallberatungen teilgenommen und sich in diesem Zuge auch mit der Beobachtung des Beratungsgeschehens einverstanden erklärt haben. Für das Forschungsgesuch gilt ein besonderer Dank der Jugendamtsleitung Ines Benne und dem Leiter des Kinderschutzes, der Erzieherischen Hilfen und Sozialraumbüros des Landkreises, Sven Brüning.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
1. Theoretische Grundlagen der Forschung: Sozialraumorientierung und softwarebasierte Falldokumentation.....	2
1.1 Sozialraumorientierung.....	2
1.2 Softwarebasierte Falldokumentation in der Sozialen Arbeit	4
1.3 Fazit zu den theoretischen Grundlagen und Ausblick auf die Forschungsfragen des Projekts	7
2. Methodik der Forschung	8
2.1 Der Forschungsprozess.....	8
2.1.1 Einführung in den Forschungsprozess.....	8
2.1.2 Erarbeitung und Festlegung der Fragestellung	9
2.2 Zur Erhebungsmethodik.....	10
2.2.1 Die nicht teilnehmende Beobachtung.....	10
2.2.2 Das personenzentrierte Interview.....	12
2.3 Sampling und Feldzugang	13
2.3.1 Festlegung der Stichproben	14
2.3.2 Planung und Gestaltung des Feldzugangs	15
2.3.3 Beschreibung des Samples.....	15
2.4 Datenauswertungsmethodik.....	16
2.4.1 Auswertung der Beobachtungsprotokolle zu den Fallberatungen	16
2.4.2 Auswertung der Interviews zu den softwarebasierten Fallfassungen und -dokumentationen	17
3 Erster Ergebnisteil: Was geschieht in den Fallberatungen der Sozialraumbüros?.....	19
3.1 Die Fachkraft strukturiert das Gespräch	19
3.2 Die Fachkraft nimmt unterschiedliche Rollen ein.....	22
3.3 Die Fachkraft schafft eine Gesprächsatmosphäre.....	24
3.4 Lösungsorientiertes Arbeiten	27
3.5 Die Fachkraft hält Formalitäten zur Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Institutionen fest.....	30
3.6 Weitere Tätigkeiten	32
4 Zweiter Ergebnisteil: Was geschieht in den softwarebasierten Falldokumentationen?.....	33
5 Fazit und Ausblick.....	42
5.1 Zusammenfassung der Forschung	42
5.2 Hauptergebnisse des Projekts.....	43
5.3 Resümee zur Forschungsfrage	44
5.4 Einordnung der Forschungsergebnisse in den Forschungsstand und Ausblick.....	45
Literaturverzeichnis	46
Anlagen zum Bericht	49

<i>Anlage: Beobachtungsprotokolle (achronymisiert)</i>	49
<i>Anlage: Interviewtranskripte (achronymisiert)</i>	111
<i>Anlage: Präsentation und Dokumentation des Fachtags zum Projekt</i>	290
Zentrale Diskussionspunkte des Fachtags.....	290
Präsentation zu den Hauptergebnissen des Projekts auf dem durchgeführten Fachtag „Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg“	292

Einleitung

Seit dem Frühjahr 2023 nutzt der Landkreis Lüneburg eine neue Dokumentationssoftware, um die Arbeit der Sozialraumbüros innerhalb des Landkreises besser abzubilden und zwischen den Fachkräften kommunizierbar sowie vergleichbar zu machen.

Auf Grundlage einer Anfrage des Landkreises Lüneburg untersuchte das hier in seinen zentralen Ergebnissen dargestellte Forschungsprojekt die Ziele und Herausforderungen in der Arbeit mit softwarebasierter Falldokumentation in der Sozialraumarbeit. Im Forschungsfokus standen dabei mögliche Auswirkungen der Digitalisierung von softwarebasierter Falldokumentation auf das Verständnis von Sozialraumarbeit bei den Fachkräften der Sozialraumbüros. Im langfristigen Interessensfokus des Landkreises stand zugleich ein besseres Verständnis sowie eine fortlaufende Anpassung der eingesetzten Software für die Belange der sozialräumlichen Arbeit im Landkreis.

Das Lehrforschungsprojekt „Softwarebasierte Dokumentation in der sozialraumorientierten Jugendhilfe des Landkreises Lüneburg“, das diesem Ergebnisprojekt zugrunde liegt, fand im Sommersemester 2023 und im Wintersemester 2023/24 unter der Leitung von Prof. Dr. Philipp Sandermann an der Leuphana Universität Lüneburg statt. Es baut im Wesentlichen auf der Forschungsleistung der vierzehn Masterstudierenden auf, die neben dem Projektleiter als Autor:innen der vorliegenden Studie aufgeführt sind.

1. Theoretische Grundlagen der Forschung: Sozialraumorientierung und softwarebasierte Falldokumentation

Die Theoriegrundlagen des Forschungsprojekts „Softwarebasierte Dokumentation in der sozialraumorientierten Jugendhilfe des Landkreises Lüneburg“ sind die Begriffe *Sozialraumorientierung* und *softwarebasierte Falldokumentation*. Der erste Teil des folgenden Kapitels fokussiert die Sozialraumorientierung. Zu Beginn wird der Begriff der Sozialraumorientierung definiert und die Geschichte des Konzepts knapp skizziert. Im weiteren Verlauf wird das Handlungsprinzip der Sozialraumorientierung erläutert und die drei Programmformeln nach Kessl und Reutlinger (2018) werden erörtert. Außerdem werden die Rechtsgrundlagen für Sozialraumarbeit benannt. Anschließend werden in einem Perspektivwechsel von der Theorie- auf die Praxisebene die Sozialraumbüros im Landkreis Lüneburg kurz in ihrer Struktur und Konzeption dargestellt. Der zweite Teil des Kapitels widmet sich dem Forschungsstand zu softwarebasierten Dokumentationsprozessen in der Sozialen Arbeit. Der Fokus liegt auf den Zielen und Herausforderungen in der Arbeit mit softwarebasierter Falldokumentation in sozialpädagogischen Handlungsfeldern. Dabei werden die Kontroll-, Legitimitäts- und Effizienzfunktion von softwarebasierter Falldokumentation dargestellt. Im Einzelnen wird zu Vor- und Nachteilen von softwarebasierter Dokumentation auf Grundlage des bisherigen Forschungsstands Stellung genommen. Die Ziele von softwarebasierter Dokumentation werden anhand der Organisation von Kommunikation, der Steuerung und Kontrolle von Sozialer Arbeit sowie der Herstellung von Verbindlichkeit und Vergleichbarkeit durch Vernetzung bewertet. Herausforderungen werden in Bezug auf die Standardisierung von Dokumentation, den Prozess der Organisationsentwicklung und den Aspekt der Softwareentwicklung in der Professionalisierung und Qualitätsentwicklung von Sozialer Arbeit diskutiert, bevor abschließend ein theoriebasierter Ausblick auf die empirischen Forschungsfragen des durchgeführten Lehrforschungsprojekts gewagt wird.

1.1 Sozialraumorientierung

Um sich den Begriff der Sozialraumorientierung zu erschließen, ist es ratsam, sich diesem über das Verständnis des Sozial-Raums zu nähern. Dieser Terminus wurde in den 1990er Jahren von der ehemals prävalenten Bezeichnung der „Stadtteilorientierung“ abgelöst (vgl. Becker 2020: 41). In diesem Zuge hat der Diskurs zu regionalen Fokussierungen in praktischen Abläufen der Sozialen Arbeit zugleich einen Bedeutungswandel erfahren. Wesentliche Grundgedanken dabei lauten wie folgt: Ein „Raum“ existiert nicht in starren Formen, sondern variiert kontinuierlich durch soziale Praktiken, die Menschen innerhalb dieses Raums ausüben. Die Perspektive des Sozialraums bezieht sich somit nicht auf verdinglichte Orte. Idee ist vielmehr, dass an Orten soziale Zusammenkünfte stattfinden und Beziehungen und Interaktionen gepflegt werden, weshalb dem „Raum“ das Präfix „sozial“ vorangeht. Durch Interaktionen und gestalterisches soziales Handeln wird der „Raum“ zu einem „sozialen Feld“ (Kessl & Reutlinger 2010: 40). Der Raum als Resultat menschlichen Handelns impliziert, dass er aufgrund dieser dynamischen Handlungsprozesse ständigen Veränderungen unterworfen ist. Grundsätzlich bezeichnet ein Sozialraum also einen gesellschaftlichen Raum, in dem menschliches Handeln stattfindet. Der Fokus liegt somit auf den Akteur:innen als Subjekte und weniger auf einem physischen, territorialen Ort als Objekt (vgl. Kessl & Reutlinger 2010: 21 ff., auch Kessl & Reutlinger 2020: 33 ff.).

Das Handlungsprinzip der Sozialraumorientierung fußt historisch auf zwei konzeptionellen Traditionen (Sandermann und Urban, 2007). Einerseits beruht es auf dem Konzept der sogenannten *stadtteilbezogenen Arbeit* nach Hinte und Treeß (2007), welche die Adressat:innen als kompetente Akteur:innen ortsbezogenen Handelns sieht (vgl. Becker 2020: 40 ff.). Prägende Pfeiler in Richtung Sozialraumorientierung in Deutschland ist in dieser Tradition die *Gemeinwesenarbeit*. Andererseits spielt das Konzept

einer ins Räumliche gewendeten *Lebensweltorientierung* als Handlungskonzept der Sozialen Arbeit (vgl. Köngeter 2022: 95) eine wesentliche Rolle für die Entwicklung des Handlungsprinzips der Sozialraumorientierung. Der Ansatz der Lebensweltorientierung knüpft idealerweise an den Lebensverhältnissen und am Alltag der Menschen an und zielt darauf ab, ihnen Kompetenzen zu verleihen, um den eigenen Herausforderungen zu begegnen und diese selbstwirksam zu bewältigen, um aus diesem Prozess gestärkt hervorzugehen (vgl. Thiersch 2020: 88; Grunwald & Thiersch 2018: 906; Jares 2023: 10). Diese Bewältigungshilfen sollen dem Individuum Hilfe zur Selbsthilfe ermöglichen, indem ihre „[...] individuelle[n], soziale[n] und räumliche[n] Ressourcen und Potenziale“ (Becker 2020: 41) gestärkt und genutzt werden (vgl. ebd.). Im Handlungsprinzip der Sozialraumorientierung finden sich in summa die folgenden fünf normativen Prämissen: Orientierung an den Interessen und am Willen der Adressat:innen, Unterstützung von Eigeninitiative und Selbsthilfe, Konzentration auf Ressourcen, zielgruppen- und bereichsübergreifende Sichtweise, Kooperation und Koordination. Außerdem werden der Feldtheorie nach Lewin (1963), der Sozialökologie nach Bronfenbrenner (1981) und der non-direktive Pädagogik nach Hinte (1990) besondere Bedeutung für die Theoriegrundlagen der Sozialraumorientierung zugesprochen (vgl. Noack 2022).

Es bleibt jedoch festzuhalten: Hinter dem Zugang der Sozialraumorientierung verbirgt sich kein einheitliches Konzept, stattdessen repräsentiert sie einen handlungsbezogenen Ansatz (vgl. Jares 2023: 10). Da sie keiner einheitlichen Begriffsverwendung folgt (vgl. Gögercin 2022: 49), hat sich die Bezeichnung „Sozialraumorientierung“ inzwischen zu einem Sammelbegriff entwickelt, der aufgrund seiner generalistischen Formulierung (vgl. Kessl & Reutlinger 2018: 1067) nahezu „inflationär“ (Kessl & Reutlinger 2010: 39) verwendet wird. Es fallen zahlreiche theoretische Annahmen und fachliche Konzepte darunter, was die ursprüngliche Bedeutung des Begriffs zunehmend unklar erscheinen lässt (vgl. Kessl & Reutlinger 2010: 39; Becker 2020: 5). Kritik, der die Sozialraumorientierung ausgesetzt ist, fokussiert darauf, dass die Sozialraumorientierung dazu tendiert, ihre sozialarbeiterischen Dienstleistungen als ‚Allheilmittel‘ für die Lösung aller sozialen Probleme anzusehen (vgl. Gögercin 2022: 49) sowie Sozialarbeitenden entgegen dem eigenen Anspruch des Konzepts eher eine Organisations- als eine Professionalisierungsstrategie zur Verfügung zu stellen (Sandermann 2015).

Kessl und Reutlinger charakterisieren Sozialraumorientierung anhand dreier Programmformeln. Erstens gehen sie von einer aktivierenden Professionalisierungsstrategie aus, die die Adressat:innen ressourcenorientiert in die Einzelfallberatung einbezieht und damit individuell fokussiert, zweitens werden durch die Orientierung am Sozialraum der Menschen nahräumliche Ressourcen wie vorhandene Beziehungsstrukturen, Hilfsangebote und sozio-ökonomische oder kulturelle Rahmenbedingungen aktiviert (vgl. Kessl & Reutlinger 2018: 1067), um der reinen „*Orientierung am Einzelfall entgegenzuwirken*“ (Böllert 2018: 11). Die dritte Programmformel umfasst eine Dezentralisierungsstrategie, welche auf eine kommunale Verwaltungsmodernisierung abzielt, die der Kinder- und Jugendhilfe die Möglichkeit einer aktiven, gestalterischen Einflussnahme auf institutioneller und politischer Ebene ermöglicht, indem persönliche nahräumliche Ressourcen und institutionelle Angebotsstrukturen aktiviert werden (vgl. Kessl & Reutlinger 2018: 1067; Böllert 2018: 11). Diese Dezentralisierung wirkt idealerweise im Sinne einer Bürger:innennähe (vgl. Kessl & Reutlinger 2010: 15). Kessl und Reutlinger (2018) konstatieren, dass Sozialraumorientierung von zwei Polen angetrieben ist. Auf der einen Seite besteht die Forderung nach De-Institutionalisierung, die den Vorteil mit sich bringt, dass die Zugänglichkeit verbessert wird, was im Sinne einer Selbstfürsorge der Bürger:innen wirkt. Andererseits wird der Raum als Dimension pädagogischen Handelns gesehen, was eine Dezentralisierung herbeiführt (vgl. Kessl & Reutlinger 2018: 1074 f.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich das Konzept Sozialraumorientierung auf die Anpassung sozialpädagogischer Handlungen auf lokaler Ebene bezieht. Dabei sollen bestehende institutionelle Unterschiede überwunden werden, um sozialpädagogische Angebote besser auf die persönlichen

Bedürfnisse der Menschen abzustimmen. Dadurch, dass ein intensiverer Ortsbezug hergestellt und demnach Akteur:innen insgesamt stärker beteiligt werden sollen, ist es das Ziel, die Umsetzung sozialpädagogischer Maßnahmen effizienter zu gestalten (vgl. Kessl & Reutlinger 2010: 44).

Da die Sozialraumorientierung als zentrales normatives Konzept in der Sozialen Arbeit etabliert ist, wird sie auch im SGB VIII aufgegriffen. Das gilt auch für den Bereich individueller Rechtsansprüche, so etwa mit Blick auf den zentralen § 27 SGB VIII für den Bereich der Hilfen zur Erziehung. Unter Absatz 2 des Paragraphen werden sozialräumliche Aspekte aufgegriffen: „Art und Umfang der Hilfe richten sich nach dem erzieherischen Bedarf im Einzelfall; dabei soll das engere soziale Umfeld des Kindes oder des Jugendlichen einbezogen werden“ (§27 SGB VIII Hilfe zur Erziehung). Die sozialräumliche Dezentralisierung zeigt sich beispielsweise in Netzwerkbüros des Jugendamtes sowie in Sozialraumbüros (vgl. Stange 2013: 485). Die Mitarbeitenden dieser Institutionen verfolgen idealerweise eine professionelle Tätigkeit, die darauf zielt, das Handeln der Menschen sozialräumlich zu deuten. Aus diesem Grund sprechen Kessl und Reutlinger auch von Sozialraumarbeit, da die Fachkräfte gefordert sind, eine reflexive räumliche Haltung für ihre Arbeit einzunehmen (vgl. Kessl & Reutlinger 2009: o.S.; Kessl & Reutlinger 2022: 37 f.).

Sozialräume in der Kinder- und Jugendhilfe unterliegen in der Praxis einem gewissen Widerspruch zur sozialkonstruktivistischen Grundidee der Sozialraumorientierung, insoweit sie häufig geographischen Zuordnungen und Einteilungen zu gewissen Bezirken zugewiesen werden, obgleich Individuen, die ständigen Veränderungen und räumlichen Bewegungen unterworfen sind, nicht starr auf einen Sozialraum festgelegt und damit begrenzt werden können. Aus diesem Grund variieren die genutzten Sozialräume für unterschiedliche Aktivitäten entsprechend (vgl. van Santen & Seckinger 2005: 51, zit. n. Böllert 2018: 10).

Sozialraumbüros im Landkreis Lüneburg

Der Landkreis Lüneburg verfolgt ein sozialräumlich orientiertes Konzept. Im Fokus stehen dabei Grundgedanken von Prävention nach den Paragraphen §§ 11, 16 und 28 des SGB VIII. Somit stehen die Erziehungsberatung, Kinder- und Jugendarbeit, Leistungen zur Förderung der Erziehung in der Familie, Hilfen zur Erziehung und Erziehungsberatung im Fokus der Leistungspalette (vgl. Samtgemeinde Gellersen o.J. o.S.). Mit ihren insgesamt zehn dezentral organisierten Sozialraumbüros – von denen zwei in öffentlicher und acht in freier Trägerschaft geführt werden – bietet der Landkreis Lüneburg Kindern, Jugendlichen und deren Familien ‚bürger:innennahe‘ Anlaufstellen, um sozialraumorientierte Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Um ihrer Beratungsfunktion nachzukommen, sind in allen Gemeinden des gesamten Landkreises Büros vertreten, die es sich zur Aufgabe machen, Heranwachsende und Erziehungsberechtigte zu vielfältigen Themen zu informieren und in diversen Lebenslagen zu unterstützen. Die dezentrale Organisation des Landkreises birgt den Vorteil einer geographisch leichteren Erreichbarkeit für die Adressat:innen.

In den Sozialraumbüros findet sozialräumlich orientierte Kinder- und Jugendhilfe in Form von Beratungsleistungen statt. Diese erstrecken sich von Aufklärung, Information und Beratung zu ambulanten und (teil-)stationären Hilfen zur Erziehung über Hilfeleistungen für junge Erwachsene bis hin zu Unterstützungsleistungen in der heimischen Familie. Die Dienste bieten darüber hinaus viele weitere Leistungen für Themen, die im Zusammenhang mit Kindern oder Jugendlichen anfallen, an oder vermitteln unmittelbar an diese (vgl. Landkreis Lüneburg 2023: o.S.).

1.2 Softwarebasierte Falldokumentation in der Sozialen Arbeit

In der professionellen Praxis der Sozialen Arbeit werden mithilfe unterschiedlicher Möglichkeiten seit jeher vielfältige Fälle und Themen dokumentiert und organisiert. Dokumentation dient dort nicht nur

als schriftliche Erinnerungshilfe für die Fachkräfte. In ihr verbinden sich auch Funktionen der Kontrolle, Legitimation und Effizienzsteigerung von Leistungen. Als Organisation von Kommunikation ermöglicht Dokumentation eine erweiterte und in erster Linie strukturierte Zusammenarbeit von Fachkräften (vgl. Ley & Reichmann 2020: 242).

Viele Jahre fanden Dokumentationsprozesse ausschließlich analog statt, aber im Zuge der Digitalisierung wird dieser Prozess seit geraumer Zeit auch in der Sozialen Arbeit digital transformiert. Achtzig Prozent der Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen nutzten bereits im Jahr 2004 digitale Dokumentationssysteme (vgl. Van Santen 2004). Gegenwärtig wird Dokumentationssoftware häufig eingesetzt, um Beratungsgespräche oder andere Daten zu sichern, zu strukturieren und zu organisieren.

Der Begriff der softwarebasierten Falldokumentation beschreibt den Vorgang einer digitalen Dokumentation und lässt sich zeitgleich als digitalisiertes Steuerungssystem begreifen (vgl. Büchner 2018: 242). Letzteres beschreibt die Software als ein Medium, welches die fachliche Praxis der Fallbearbeitung mit Optimierungsprozessen und einem Kontrollsystem verbindet (vgl. Ley & Seelmeyer 2014: 51f.). Pädagogische Fachkräfte müssen sich dabei auf von der Software vorgegebene Dokumentationsraster einstellen und ihre Fälle digital darin verschriftlichen (vgl. Weber 2017: 39). Damit einhergehend können nachträgliche Korrekturen oder Löschungen nicht unkenntlich gemacht werden, denn durch das Softwaresystem werden diese selbstgesteuert protokolliert oder sind überhaupt nicht möglich (vgl. a.a.O.: 53). Softwarebasierte Falldokumentation ist standardisiert und folgt unterschiedlichen, aber dem jeweiligen Feld idealerweise angepassten Kategorien. Bereits bei der Entwicklung einer Software und der fortlaufenden Modifikation dürfen die sozialpädagogischen Handlungsfelder, in denen die Software eingesetzt wird, nicht unberücksichtigt bleiben. „To re-present `reality` in software, information about clients and interactions [...] has to be transformed into a new formalised order.“ (Ley & Seelmeyer 2008: 344, zit. n. Weber 2017: 39). Vorausgesetzt die Softwareentwicklung wird korrekt programmiert, lässt sich die Praxis der Falldokumentation darin realitätsgetreu verschriftlichen und später widerspiegeln. Mithilfe der elektronisch festgehaltenen Fallakten, gewährt die Software eine Datensicherung und ermöglicht einen Informationsaustausch, der weitaus über einer einrichtungsinternen Kommunikation liegt. Eine Falldokumentation in einer Software kann darauf abzielen, dass viele Mitarbeiter:innen zeitgleich von unterschiedlichen Orten die Fallakten einsehen können. Aufgrund der hohen Vernetzungsmöglichkeit entsteht eine „organisatorische Innovation der Steuerung und des Controllings“ (Ley & Seelmeyer 2014: 52). Einrichtungsinterne Grenzen werden überschritten und führen zu möglichen Kooperationen. Mit der neuen Reichweite folgt auch ein Risiko. Durch die Vernetzungsmöglichkeiten laufen die pädagogischen Fachkräfte Gefahr, das eigentliche Problem eines Falls aus dem Fokus zu verlieren, denn die fallzuständigen Fachkräfte orientieren sich an den zuvor dokumentierten Entscheidungen der Fallbearbeitung, anstatt einen neuen Fall anzulegen (vgl. Büchner 2018: 253). Zeitgleich erfolgt über die Vernetzung eine gewisse Verbindlichkeit und Vergleichbarkeit zwischen den einzelnen Einrichtungsorganisationen (vgl. Ley & Reichmann 2020: 251).

Mittels der Software wird auch eine stärkere Verknüpfung von Einzelfällen beabsichtigt, sodass unterschiedliche Prozesse einer Organisation zusammenwirken können. Durch Plausibilitätsprüfungen vor dem Speichern, stellt die Software die Einhaltung formell vorgegebener Dokumentationspflichten sicher (vgl. Büchner 2018: 246 ff.). Deutlich wird, dass eine Dokumentationssoftware multifunktional sein kann und unterschiedliche Arbeitsbereiche miteinander verbindet und dadurch auch Informationen für amtliche Statistiken sammelt (vgl. Ley & Reichmann 2020: 242). Die digitale Dokumentation als Organisation in einer Software bietet die Chance, die professionelle Arbeit zu unterstützen, indem sich die Fachkräfte an einem festgelegten Rahmen orientieren und den standardisierten Angabemöglichkeiten, wie zum Beispiel Kategorien oder Pflichtfeldern, folgen (vgl. Weber 2017: 39). Entsprechend hat die digitale Dokumentation in der Sozialen Arbeit einen „Zwang zur Exaktheit“ (Ley &

Seelmeyer 2014: 52). Praktisch-professionelle Arbeit wird digital festgehalten und findet im gleichen Zuge mehr Berücksichtigung und Anerkennung, sodass diese auch theoretisch aufgeschlüsselt werden kann (vgl. Büchner 2018: 241). Gleichzeitig ist die Dokumentation in der Software dadurch nur eingeschränkt möglich. Freie Textfelder sind limitiert und die in der Software vorgegebenen Schemata beeinflussen die Falldokumentation, indem sie die Handlungs- und Entscheidungsspielräume der Fachkräfte begrenzen. Parallel zur analogen Falldokumentation, bei der es möglich ist trotz vorgefertigter Formulare, Abweichungen, Zusätze oder anderweitige Bemerkungen einzufügen, fordert die softwarebasierte Dokumentation gezielte Angaben (vgl. Ley & Seelmeyer 2014: 54). Pädagogische Prozesse werden durch den Zwang der Exaktheit beeinflusst, weil dieser das „fallbezogene Wissen [formt] und die Fallbearbeitung [strukturiert]“ (Weber 2017: 38). Büchner beschreibt hierzu, dass sowohl der fehlende Raum für freie Darstellungen als auch die professionell vorgegebenen Kategorien die Nachvollziehbarkeit eines Falls mit seiner Komplexität erschweren (vgl. Büchner 2018: 252). Weber beleuchtet diese Tatsache aus einem weiteren Blickwinkel. Er begründet, dass sich die Dokumentation sukzessiv immer weniger auf den eigentlichen Fall konzentriert, sondern sich vermehrt auf die von der Software geforderten Informationen beschränkt und dadurch der Interessenfokus fehlgeleitet wird (vgl. Weber 2017: 41). Die erwünschte Zunahme an Profession, Qualifikation und Absicherung auf Seiten der Fachkräfte, kann die Möglichkeiten der Dokumentation demnach auch stark begrenzen. Mit dem Anstieg an professioneller und gründlicher Dokumentation geht jener „Grad an Vagheit“ (Ley & Seelmeyer 2014: 52) verloren, welcher für die sozialpädagogische Praxis vom hohen Interesse ist, um unvorhersehbare „Anlässe – [die] das eigene Handeln rechtfertigen“, (Ley & Seelmeyer 2014: 52) erklären zu können.

Weber spricht sich dafür aus, „dass der Grat zwischen Vagheit und Exaktheit für eine angemessene Austarierung der Standardisierung und Fallangemessenheit in der Falldokumentation den [...] Fachkräften überlassen [werden sollte], und nicht von vorherein durch die Softwareentwicklung entschieden wird“ (Weber 2017: 39)

An dieser Stelle wird die unerlässliche Entstehung einer dauerhaften Beziehung zwischen Softwareanbieter und der Organisation greifbar, denn die Software ist kein Endprodukt, sondern bietet eine Basis, welche mithilfe der Fachkräfte einer Organisation weiterentwickelt wird (Ley & Reichmann 2020: 248). Sofern ein ständiger Austausch stattfindet und die Fachkräfte die Software aktiv und mit Akzeptanz nutzen, sollte daraus eine verbesserte Datenqualität resultieren.

Ein letzter Punkt, der von Fachkräften in der Praxis nicht ungeachtet bleibt, aber in vielen Softwaresystemen nicht berücksichtigt wird, ist die Adressat:innenperspektive. Auf fachlicher Ebene ist es elementar diese in der digitalen Dokumentation mitaufzugreifen, da die Klient:innen als Expert:innen ihrer selbst eine hohe Relevanz in der Fallbearbeitung darstellen (vgl. a.a.O.: 251). Insgesamt lässt sich die softwarebasierte Dokumentation in der Sozialen Arbeit beschreiben als ein System, das fallbezogene Daten strukturiert und organisiert. Inwieweit eine Software genügend Freitextfelder bietet, um fallbezogenes Wissen angemessen zu verschriftlichen, ist von der Softwareentwicklung und der Zusammenarbeit zwischen Softwareanbieter:in und Organisation abhängig. Synchron dazu sind Pflichtfelder, Kategorien oder Plausibilitätsprüfungen zur Standardisierung essenziell und ermöglichen Vergleichbarkeit oder die Verknüpfung von Einzelfällen. Insgesamt bietet die softwarebasierte Dokumentation viele Chancen und Vorteile, ist zum jetzigen Status Quo aber auch problembehaftet.

1.3 Fazit zu den theoretischen Grundlagen und Ausblick auf die Forschungsfragen des Projekts

Im Rückblick auf die Kernaussagen lässt sich festhalten, dass die Geschichte der Sozialraumarbeit ihre Ursprünge in der Gemeinwesenarbeit in Deutschland und der Lebensweltorientierung nach Thiersch hat. Das Handlungsprinzip der Sozialraumorientierung fußt auf den Prinzipien der Sozialraumorientierung. Kessl und Reutlinger (2018) führen ergänzend die drei Programmformeln der Sozialraumarbeit an: erstens die aktivierende Professionalisierungsstrategie, zweitens die Orientierung an nahräumlichen Ressourcen und drittens die Verwaltungsmodernisierung durch eine Dezentralisierungsstrategie. Der Begriff der Sozialraumorientierung unterliegt gleichwohl in seiner Theorie und Praxis einem gewissen Grad an Inflation und Diffusion.

Softwarebasierte Falldokumentation erfüllt eine Kontroll-, Legitimitäts- und Effizienzfunktion. Sie dient der Organisation von Kommunikation innerhalb von Institutionen und schafft durch eine Vernetzung ein höheres Maß an Verbindlichkeit und Vergleichbarkeit in der Sozialen Arbeit. Im Prozess der Organisationsentwicklung fungiert sie als ein Steuerungs- und Kontrollsystem durch die Standardisierung der Dokumentation von Sozialraumarbeit. Anschließend an Campayo lässt sich kritisch den Einfluss von „Formalisierung“, „Standardisierung und Objektivierung“ im Zuge von softwarebasierter Falldokumentation im Hinblick auf sich anschließende „Verarbeitungs- und Wahrnehmungsmuster des/der Professionellen“ (Campayo 2020: 294) in der sozialräumlichen Fallarbeit reflektieren. Somit versucht das Forschungsprojekt unter anderem an aktuelle Forschungsstände zu Sozialer Arbeit und Digitalisierung, wie im „Handbuch. Soziale Arbeit und Digitalisierung“ von Kutscher et al. (2020) anzuknüpfen und die Auswirkungen der Professionalisierung von Sozialer Arbeit durch Digitalisierung zu untersuchen.

Im Ausblick auf das Forschungsprojekt zu softwarebasierter Falldokumentation in der Sozialen Arbeit sollen folgenden Forschungsfragen näher untersucht werden: „Welche Relevanzmarkierungen nehmen die Sozialarbeiter:innen in ihrer Beratungsarbeit vor und was reflektieren sie dabei als relevant?“ und „Was begreifen die Sozialarbeiter:innen als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie ihre Arbeit dokumentieren und worüber reflektieren sie während der Dokumentation?“. Im Zentrum stehen die Vor- und Nachteile der softwarebasierten Falldokumentation in der Sozialraumarbeit. Die „Austarierung der Standardisierung und Fallangemessenheit“, sowie die Balance im „Grat zwischen Vagheit und Exaktheit“ (Weber 2017: 39) stellen einen Grundkonflikt in der softwarebasierten Falldokumentation von Sozialraumarbeit dar und sind die Theorie- und Reflexionsgrundlage des Forschungsprojekts. In den Forschungsfokus werden Konflikte und Herausforderungen gestellt, welche im Digitalisierungsprozess von Falldokumentationen entstehen können. Vertieft wird die Adäquatheit in der Abbildung von Sozialraumarbeit mit Hilfe von Dokumentationssoftware und das in den Vordergrund- und Hintergrunddrücken von einzelnen Aspekten der Sozialraumarbeit durch Formalisierungen und Standardisierungen. Reziproke Entwicklungsprozesse zwischen Professionalisierung und Verwaltungsmodernisierung werden unter dem Gesichtspunkt von Standardisierungstendenzen in der Organisationsentwicklung kritisch reflektiert.

2. Methodik der Forschung

Das folgende Kapitel rahmt die methodischen Überlegungen sowie das Vorgehen der Forschenden innerhalb des Forschungsauftrages in schriftlicher Form. Es soll den komplexen Forschungsvorgang in einer strukturierten Beschreibung basal darstellen und somit in einem weitestgehenden Sinne erfassbar machen. Hierfür erfolgt zunächst eine Einführung in den Forschungsprozess und ein anschließender Einblick in die Erarbeitung sowie Festlegung der empirischen Fragestellungen der Forschung in Abstimmung mit den Auftraggebern des Projektes. Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass alle nachfolgenden Verschriftlichungen ebenso als Teil des theoretischen Samplings erachtet werden können. Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird das Sampling nachfolgend in einem eigenen Unterkapitel noch einmal gesondert benannt und in seinen Facetten betrachtet.

2.1 Der Forschungsprozess

2.1.1 Einführung in den Forschungsprozess

Das Forschungsvorhaben entstand in Kooperation der Leuphana Universität mit der Jugendamtsleitung, der Jugendhilfeplanung und der ASD-Leitung des Landkreises Lüneburg. Nach ersten Kontaktaufnahmen und Gesprächen der genannten Personen mit dem Leiter des Projekts, Prof. Dr. Philipp Sandermann, wurde die Forschung im Rahmen eines Lehrforschungsprojekts an der Leuphana Universität Lüneburg im Sommersemester 2023 und Wintersemester 2023/ 2024 durchgeführt. Der konkrete Hintergrund der Forschung äußert sich wie folgt: Innerhalb der zehn Sozialraumbüros des Landkreises Lüneburg arbeiten zahlreiche sozialpädagogische Fachkräfte primär- und sekundärpräventiv in umfangreicher Weise mit jungen Menschen und Erziehungsberechtigten des Landkreises. Dies betrifft insbesondere Leistungen nach §§ 11, 16 und 27 in Verbindung mit dem § 28 SGB VIII. Seit Frühjahr 2023 nutzt der Landkreis Lüneburg für die Dokumentation dieser Arbeit eine neue Dokumentationssoftware. Grundlegend hierfür war das Bestreben die Arbeit der zehn Sozialraumbüros innerhalb des Landkreises besser abzubilden als es bisher möglich war und zwischen den Fachkräften auch kommunizierbar sowie vergleichbar zu machen. Von Interesse ist nun aus einer forschenden Perspektive, in welcher Weise dieses Bestreben mithilfe der Software gelingt und welche Aspekte der sozialräumlichen Arbeit durch den Einsatz der Software in den Vordergrund oder aber konterkarierend in den Hintergrund geraten.

Um das Forschungsinteresse methodisch umsetzen zu können, war es zunächst erforderlich sich auf einer theoretischen Ebene mit dem Konzept der Sozialräumlichkeit (vgl. Kessl/Reutlinger 2018: 1068 ff.) auseinanderzusetzen, um nachvollziehen zu können, welche Art von Arbeit von den Sozialarbeitenden in den Büros mittels der neuen Software dokumentiert werden soll. Überdies musste der Stand der Forschung zum Thema softwarebasierter Dokumentation recherchiert und erarbeitet werden. Darstellungen zu beidem finden sich im vorangegangenen Kapitel 1.

Im nächsten Schritt fand eine Zusammenkunft des Gesamtforscher:innenteams (Projektleitung und Master-Studierende) mit den Auftraggebern der Forschung statt, um übereinstimmend ein konkretes Forschungsinteresse beider Seiten in umfassender Kenntnis der verfügbaren Forschungsstände zu formulieren und um auf Basis dessen eine theoretisch sowie methodisch tragende, leitende Forschungsfrage zu formulieren. Dieses Treffen fand am 18. April 2023 statt. Hierbei sind folgende Ergebnisse zum längerfristigen Praxisentwicklungsinteresse von Seiten der Auftraggebenden konkretisiert worden, die zur besseren Übersicht in Form dreier Schwerpunkte formuliert wurden. Es bestand seitens der Auftraggeber:innen langfristig:

(1) Interesse daran, mit welchen Fragen die Bewohner:innen der verschiedenen Sozialräume grundsätzlich zu den Büros kommen.

(2) Interesse daran, eine Vergleichbarkeit zwischen den einzelnen Sozialräumen des Landkreises Lüneburg herzustellen, um in einem späteren Schritt eventuell Angebote zu überdenken oder auf Basis der Ergebnisse Neue zu schaffen.

(3) Interesse daran, gegebenenfalls Zusammenhänge zwischen vorliegenden Bedarfen und einer Annahme und Nutzung sozialräumlicher Angebote sichtbar zu machen, um in einem weiteren Schritt eine Weiterentwicklung und Kooperation und Anpassung der Angebote anzustreben.

Da dieses Praxisentwicklungsinteresse allerdings noch keine empirisch stringent bearbeitbare, leitende Forschungsfrage darstellt, wurde diese auf Basis der vorangegangenen Erläuterungen in einem nächsten Schritt der Forschung erarbeitet. Hierbei wurde seitens des Forschungsteams verdeutlicht, wozu methodisch gesicherte Erkenntnisse hergestellt werden können und inwieweit diese einen ersten Schritt zur Entwicklung der von den Auftraggeber:innen avisierten Praxisentwicklungsziele beitragen können.

2.1.2 Erarbeitung und Festlegung der Fragestellung

Um die vorangegangenen formulierten Praxisentwicklungsinteressen auf eine konkrete, empirisch bearbeitbare Forschungsfragestellung herunterzubrechen, wurden zunächst zwei Handlungsebenen der Sozialarbeiter:innen der Sozialraumbüros ausgemacht, die eine Rolle für die Praxisentwicklung spielen. Hierbei handelt es sich um folgende zwei Handlungsebenen:

1. Das Beraten von Einzelfällen und das offene Reflektieren während des Beratungsprozesses sowie in deren unmittelbaren Kontextes. Hierfür wurde die folgende Forschungsfrage formuliert: *„Welche Relevanzmarkierungen nehmen die Sozialarbeiter:innen in ihrer Beratungsarbeit vor und was reflektieren sie dabei als relevant?“* Diese Handlungsebene ist insbesondere in Bezug auf das Professionsverständnis und die Abbildbarkeit desselben in der Dokumentation von Bedeutung. Der Begriff der „Relevanzmarkierungen“ zielt in diesem Zusammenhang im Wesentlichen auf solche Aspekte, die innerhalb einer Beratung wiederholt werden oder auch auffällig betont werden. Es handelt sich hier allerdings nicht nur um eine ausschließlich sprachliche Ebene. Es liegt auch ein Fokus auf Handlungen, die gegebenenfalls innerhalb einer Beratung objektiv auffällig praktiziert werden und insofern eine Relevanzmarkierung darstellen. Dies hat Implikationen für die geeignete Methodik der Datenerfassung (siehe Kap. 2.2.1).

2. Das Dokumentieren des Einzelfalls und dessen Reflexion im Zuge seiner Dokumentation. Die Forschungsfrage hierfür lautet: *„Was begreifen die Sozialarbeiter:innen als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie ihre Arbeit dokumentieren und worüber reflektieren sie während der Dokumentation?“* Als „relevanter Teil ihrer Arbeit“ wird in diesem Kontext das begriffen, was durch die Sozialarbeiter:innen selbst während der Dokumentation in der Software über Handlungen, wie ausführlichen Eintragungen und Vermerke, oder auch über mündliche Äußerungen angemerkt wird. „Reflektieren während der Dokumentation“ wiederum meint – wie mit Blick auf die erste Handlungsebene bereits konkretisiert – jene Aspekte, welche über die wiederholte oder ausführliche Benennung während der Dokumentation als relevant für die Sozialarbeitenden zu erkennen sind, weil ein wiederholter Verweis auf diese erfolgt.

Es bleibt festzuhalten, dass für das konkrete Forschungsvorhaben also im Sinne eines komparativen Designs zwei Forschungsfragen formuliert wurden, um alle Forschungsinteressen abdecken zu können. In einem nächsten Schritt musste nun festgestellt werden, welche Datenerhebungsmethodik zur

Erarbeitung dieser Fragestellungen geeignet ist. Dies wiederum hatte Implikationen für den anschließenden Feldzugang.

2.2 Zur Erhebungsmethodik

Im ersten Schritt zur Reflexion geeigneter Erhebungsmethoden wurde innerhalb der Forschungsgruppe der bisherige Kenntnisstand der teilnehmenden Master-Studierenden bzgl. Erhebungsmethoden mithilfe einer Umfrage-Tools erfasst und reflektierend mündlich abgeglichen. Im weiteren Verlauf wurden die bereits angeführten, verschiedenen Handlungsebenen der Forschungsfragen berücksichtigt, um mögliche Datenerhebungsmethoden weiter einzugrenzen. Entscheidungsgrundlage für die letztendliche Festlegung der Erhebungsmethodik waren das Forschungsinteresse, die Forschungsfragen sowie die Auseinandersetzung und Reflexion diverser Erhebungsmethoden innerhalb der Forschungsgruppe. Für die erste Handlungsebene wurde eine Form der nicht teilnehmenden Beobachtung gewählt. Mit Blick auf die zweite Handlungsebene wurde sich für die Methode des personenzentrierten Interviews entschieden. Im Folgenden werden beide ausgewählten Datenerhebungsmethoden erläutert. Zudem wird jeweils ein Einblick in das erfolgte Methoden-Training der teilnehmenden Masterstudierenden innerhalb des Projekts gegeben sowie die Umsetzung der Datenerhebung im Feld thematisiert.

2.2.1 Die nicht teilnehmende Beobachtung

Für die erste Handlungsebene der innerhalb der Beratungen vorgenommenen und reflektierten Relevanzmarkierungen durch die Sozialarbeiter:innen eine Form der nicht teilnehmenden qualitativen Beobachtung ausgewählt. Die Grundlagen dieser Methodik werden mithilfe von Thierbach und Petschick (2022) dargestellt.

Die unterschiedlichen Formen von Beobachtungen lassen sich laut Thierbach und Petschick anhand folgender Dimensionen differenzieren: „Direktheit, Strukturierungsgrad, Transparenz, Involviertheitsgrad der Beobachterrolle, Ort der Beobachtungssituation und [...] Gegenstand der Beobachtung“ (Thierbach, Petschick 2022: 1564). Die jeweiligen Ausprägungen der Dimensionen, welche für die vorliegende Forschung charakteristisch sind, werden im Folgenden erläutert.

Das Maß der Direktheit der Beobachtung ist im Rahmen der hier durchgeführten Forschung hoch (vgl. ebd.): Die Forschenden haben über ihre eigenen Sinnesorgane die im Fokus stehenden Sachverhalte durch direktes und durchgängiges Beisein wahrgenommen und protokollarisch sowie zuweilen ergänzend über Tonaufnahmen festgehalten. Hinsichtlich des Strukturierungsgrades der durchgeführten Beobachtungen lässt sich festhalten, dass kein stark strukturierendes Schema vorliegt. Bei der Forschung wurde eine eher schwache Form der Strukturierung gewählt: Angelehnt an die Forschungsfrage wurde hinsichtlich der „Relevanzmarkierungen“ beobachtet. Durch diesen Fokus gab es durchaus eine gewisse Struktur und Orientierung für die Beobachtungen, jedoch bestand dabei ein eher hoher Interpretationsspielraum seitens der Beobachter:innen. Es wurde bspw. nicht mit einem vorstrukturierten Beobachtungsbogen gearbeitet. Die Beobachtung wurde offen und transparent durchgeführt. Hinsichtlich der Transparenz der durchgeführten Beobachtungen ist festzuhalten, dass die Mitarbeiter:innen der Sozialraumbüros über das Forschungsanliegen in Kenntnis gesetzt wurden. Die in den Beratungsinteraktionen beobachteten Klient:innen wiederum wurden entweder im Vorfeld der Beobachtungszeitpunkte von den Mitarbeiter:innen der Sozialraumbüros eigenständig über das Anliegen der Forschung informiert oder sie wurden am Tag der Beobachtungen seitens der Forschenden über deren Anliegen informiert. Dieses hohe Maß an Transparenz wurde nicht nur aus forschungsethischen Beweggründen, sondern auch deshalb ausgewählt, um mögliche Unsicherheiten und Missverständnisse seitens der Mitarbeiter:innen als auch der Klient:innen zu vermeiden und somit

verstärkt darauf hinzuweisen, worum es dem Forscher:innenteam ging: Nicht die Inhalte der Beratungsgespräche im engeren Sinne standen im Fokus der Beobachtungen, sondern die Relevanzmarkierungen der Mitarbeiter:innen. Hinsichtlich des Involviertheitsgrades der Beobachter:innenrolle lässt sich festhalten, dass es sich trotz des direkten und durchgängigen Beiseins der Forscher:innen während der Beratungssituationen um eine nicht-teilnehmende Beobachtung handelte, da die Beobachter:innen „keine soziale Rolle im Feld“ (vgl. a.a.O., S:1565), sondern eine passive Rolle während der Beratungen eingenommen haben. Die Beobachtungen wurden dabei im Feld beobachtet. Das bedeutet, dass mit Blick auf den Ort der Beobachtungssituation keine künstlichen Beobachtungssettings geschaffen wurden, sondern die Beobachter:innen in das natürliche Feld der Beratungen eingetreten sind und die Beratungsgespräche der Sozialraumbüros an ihren gewöhnlichen Orten stattgefunden haben. Das waren zum einen die Sozialraumbüros an sich oder – in Fällen von Hausbesuchen – das jeweilige Zuhause der Klient:innen, mit denen die Beratungen durchgeführt wurden. Daraus wiederum wird bereits deutlich, dass nicht die Beobachter:innen selbst Gegenstand der Beobachtungen gewesen sind (wie bspw. bei Auto-Ethnographien üblich), sondern eine Fremdbeobachtung vorliegt und die Beratungsgespräche zwischen den Mitarbeiter:innen und den Klient:innen bzw. die Relevanzmarkierungen der Mitarbeiter:innen dabei zentraler Gegenstand der Beobachtung waren. Gleichwohl kam es im Zuge der Erhebungsmethodik zum Einbezug ethnographischer Elemente, wenn etwa ergänzend zu den direkt gegenständlichen Ereignissen der „Relevanzmarkierungen“ bzw. zum Zwecke deren umfassender Erfassung in den Beobachtungsprotokollen auf die eigenen Empfindungen der Beobachter:innen hin reflektiert wurde, was beobachtet wurde.

Aus den angeführten Dimensionen und ihrer jeweiligen Ausprägung setzt sich die Beobachtungsmethode der vorliegenden Forschung zusammen. Bevor die Forscher:innen ins Feld gegangen sind, wurde im Rahmen einer Seminarsitzung ein Methoden-Training mit allen studentischen Mitgliedern des Forschungsteams durchgeführt, um zum einen die Methodik zu üben und um zum anderen in einen Austausch über mögliche Herausforderungen und Hürden zu gehen. Dafür fand ein reales, nicht fiktives Beratungsgespräch (Kontext: Beratung einer Studierenden zu ihrer Bachelor-Abschlussarbeit) im Seminarkontext statt, welches von den studentischen Mitgliedern des Forschungsteams im Sinne der oben skizzierten Methode beobachtet wurde. Dafür wurde eine Studentin eingeladen, die ein Sprechstundentermin für ihre Bachelorarbeit in Anspruch genommen hat. Der Sprechstundentermin wurde in Form des Beratungsgesprächs Gegenstand des Beobachtungstrainings. Die beiden die Beratung durchführenden Personen haben sich dafür in der Mitte des Seminarraums platziert und ihr Gespräch geführt, was von den studentischen Mitgliedern des Forschungsteams beobachtet wurde. Dabei haben sich die Beobachter:innen Notizen im Sinne von Beobachtungsprotokollen gemacht, welche im Anschluss besprochen wurden. Parallel wurde eine Tonaufnahme des Gesprächs aufgezeichnet und in Teilen reflektiert. Zunächst wurde besprochen, was seitens der Beobachter:innen Gegenstand der Notizen geworden war. Selektionsprozesse der Beobachtung wurden bewusst gemacht und in ihrem jeweiligen Für und Wider für den Prozess der Datenerhebung reflektiert. Es wurde über Herausforderungen der Beobachterrolle und -tätigkeit (Selektion, Offenheit, Bewertung, Aufmerksamkeit, Eigeninteressen, etc.) gesprochen. Möglichkeiten, einzelne Themenbereiche oder zeitlich begrenzte Abschnitte bewusst zu fokussieren und dabei die Forschungsfrage im Hinterkopf zu behalten, wurden reflektiert. Die Beobachtungssituation (Beginn der Beobachtungen, sobald die Berater:innen auf die Klient:innen treffen und Ende der Beobachtungen, wenn die Berater:innen die Klient:innen verabschieden) wurde im Zuge der Reflexion final festgelegt.

Um abbilden zu können, inwieweit dem Forschungsteam die Umsetzung der Erhebungsmethodik während der Feldphase des Forschungsprojektes gelungen ist, wurde nachträglich eine Umfrage erstellt, welche die Umsetzung der Methodik im Feld knapp evaluiert hat. Aus der Umfrage geht hervor, dass die Forscher:innen die Methode überwiegend gut umsetzen konnten. Herausforderungen gab es

bspw., wenn die Klient:innen am Hauseingang begrüßt und verabschiedet wurden und die Beobachter:innen selbst – dadurch, dass sie im Beratungszimmer saßen – keinen Zugang zu diesen Begrüßungs- und Verabschiedungsgesprächen hatten bzw. sich über immanent gesetzte Regeln der Situationsbegrenzung hätten hinwegsetzen müssen. Eine weitere Herausforderung bestand zuweilen darin, die Rolle der nichtteilnehmenden Beobachter:in einzuhalten, da es im Feld vereinzelt vorgekommen ist, dass die Berater:innen oder auch die Klient:innen die Beobachter:innen aktiv angesprochen haben und diese am Gespräch teilnehmen lassen wollten.

2.2.2 Das personzentrierte Interview

Die Methode des personzentrierten Interviews ist an das Konzept der personzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers angelehnt. Dieses Konzept entstammt ursprünglich der empirischen Psychotherapieforschung. Konzeptuell zeichnet es sich in erster Linie durch folgende drei Merkmale der Gesprächsführung resp. Haltung der gesprächsführenden Person aus: Kongruenz/Echtheit, Wertschätzung/Akzeptanz und Empathie.

Die Haltung der Kongruenz/Echtheit der:s Berater:in zeichnet sich dadurch aus, dass das innere Empfinden mit dem geäußerten Verhalten der Beratenden Person übereinstimmt. Die Beratenden verhalten sich also offen und lassen eigene Empfindungen sichtbar werden. Dies sorgt erwiesenermaßen dafür, dass Klient:innen sich öffnen können und das aufrichtige Interesse der Beratenden wahrnehmen (Höger 2006). Wertschätzung wiederum bedeutet, dass die Beratenden den Klient:innen mit einer bedingungslosen Akzeptanz, also ohne Beurteilungen und Bewertungen, begegnen (ebd.). Empathie kann in diesem Kontext als einfühlsames Verstehen des:der Berater:in verstanden werden und dient als verbindendes Element zwischen den Wirklichkeiten der Beratenden und den Klient:innen (ebd.).

Die genannten Punkte finden sich auch in der Methode des personzentrierten Interviews wieder, werden dort genutzt und machen den Unterschied zu anderen Methoden, wie der Methode des narrativen Interviews, deutlich (vgl. Woelfer 2000). Durch die Einnahme der, aus den eben beschriebenen Merkmalen, resultierenden Grundhaltung der interviewenden Person, wird es dem:der Interviewt:in ermöglicht, selbst aktiv zu werden und innerhalb des Gesprächs selbstbestimmt zu handeln. Die Methode des personzentrierten Interviews ist zudem besonders von Vorteil, wenn kombiniert mit tätigkeitsbezogenen, direkt durch die Interviewees vorgenommenen Handlungen reflektiert werden kann, da hier dann durch die explorationsfördernde Gesprächsführung neben dem direkt thematisierbaren Verhalten der Interviewees auch Erkenntnisse über deren innerpsychische Vorgänge erlangt werden können. Dies gelingt unter anderem dadurch, dass die Grundhaltungen der personzentrierten Interviewführung das Vertrauen zwischen den Interviewenden und den Interviewten stärkt, wodurch letztere sich besser öffnen können, also in ein offenes Explorieren der berichteten Erlebnisse (ebd.) oder auch – wie im Falle der vorliegenden Forschung – der im Moment vollzogenen Handlungen gehen. Für die Interviewführung ist es wichtig, dass die Interviewenden daran interessiert sind, den zentralen Inhalt des Gesprächs zu verstehen und den Assoziationen des Interviewees zu folgen statt diese direkt anzuregen. Hierbei kommt auf technischer Ebene der Interviewführung das sogenannte Paraphrasieren zum Einsatz. Das Gesagte, die vermittelten Gefühle und Bewertungen der interviewten Person werden also in eigenen Worten wiederholt und aufgegriffen sowie ggfs. auf deren zentralen emotionalen Sinn hin fokussiert. Dieses Vorgehen ermöglicht es, dass die Interviewenden sicher gehen, dass Gesagte sowie das Empfinden der Interviewten richtig zu verstehen und dies den Interviewees auch zu signalisieren. Dadurch wird nochmals der Kontakt zwischen den Beteiligten enger sowie die Auskunfts- und Explorationsbereitschaft der Interviewees gefördert. Dadurch kann den befragten Personen auf Grundlage der Fragetechnik ermöglicht werden, schrittweise auch auf bisher nicht bewusstes Material sowie Sinnverstehen zuzugreifen. Wesentlich dafür ist, dass die Aussagen und

Gedankengänge der Interviewees durch die Interviewenden nicht bewertet, sondern lediglich offen nachvollzogen werden.

Um gut vorbereitet in die Feldphase zu gehen, wurde im Rahmen des bereits erwähnten Methodentrainings innerhalb der Seminargruppe auch ein Interview-Training durchgeführt. Auch hierfür wurde im Rahmen einer gesonderten Seminarsitzung mit allen Masterstudierenden des Forschungsteams die anzuwendende Interviewführung samt der entsprechenden Interviewer:innenhaltungen trainiert. Dafür teilte sich das Forschungsteam in Gruppen zu je drei Masterstudierenden auf. Um die Haltung der Kongruenz/Echtheit einzuüben, beantworteten sich die jeweils die Interviewtechnik trainierenden Masterstudierenden vor dem konkreten Probe-Interview Reflexionsfragen wie: "Habe ich den Kopf frei für das Gespräch oder bin ich noch mit anderen Sachen beschäftigt?" und "Wie viel Zeit habe ich und welche räumliche Atmosphäre herrscht?". Im Anschluss daran wurden die Proben-Interviews durchgeführt. In der Dreiergruppe haben zwei Studierende die Rolle des:der Interviewer:in und ein:e Studierende:r die Rolle des:der Interviewee eingenommen. Die Interviewer:innen hatten dabei das Ziel, sowohl bereits reflektierte Gedanken und Beobachtungen als auch die Gefühle und Emotionen während des Dokumentierens zu erfassen. Im Fokus der Interviewer:innen stand dabei das Paraphrasieren, also das Wiederholen und Zusammenfassen des Gesagten und die Differenzierung der berichteten Gefühle und Wertungen. Dabei galt es u.a. zu trainieren, dass in den Äußerungen der Interviewer:innen sowohl verbal als auch non-verbal immer die Frage bzw. Haltung mitschwingt, ob das durch die Interviewer:innen Wahrgenommene und Zusammengefasste mit den Berichten, Wahrnehmungen und Emotionen der Interviewees übereinstimmt.

Nachdem das Interview-Training absolviert wurde, erfolgte der konkrete Einsatz der beschriebenen Datenerhebungsmethode des personenzentrierten Interviews im Feld. Um die Umsetzung zu reflektieren, wurde im Anschluss eine Umfrage im Rahmen der Forschungsgruppe durchgeführt, durch welche die Umsetzung der Methodik im Feld knapp evaluiert wurde. Daraus ging hervor, dass die Umsetzung der Datenerhebungsmethodik (wie aufgrund der Komplexität der Methode erwartbar war) insgesamt herausfordernder für die studentischen Mitglieder des Forschungsteams war, als dies bei der nicht teilnehmenden Beobachtungsmethodik der Fall war. Teilweise verliefen die Interviews unkompliziert und wie im Methodentraining erprobt. Häufig wurde zudem angegeben, dass das Interesse und das Engagement der zu interviewenden Person als förderlich für das Gelingen der Interviews empfunden wurde. Sobald die Interviewees jedoch wenig berichteten, wurde das Interview als herausfordernd eingeordnet. Ferner wurde berichtet, dass einige Interviewer:innen in Dialoge verwickelt wurden, was zu Schwierigkeiten der Wahrung als Rolle des:der Interviewer:in führte. Darüber hinaus lagen noch Unsicherheiten bezüglich der Vermeidung von konkreten Fragen und dem Fokus auf das Paraphrasieren vor. Zudem gab es auf Seiten der Interviewer:innen zusätzliche Unsicherheiten, sobald mehrere Interviews mit derselben Person, teilweise am selben Tag, durchgeführt wurden. Dies zeigte sich darin, dass die Interviewer:innen bei wiederholenden Ereignissen davon abgesehen haben, Nachfragen zu stellen, weil in Gesprächen zuvor bereits Fragen zu einer wiederkehrenden Thematik gestellt wurden. Abschließend kann jedoch konnotiert werden, dass mit der Anzahl der durchgeführten Interviews auch die Sicherheit im Umgang mit der Methode gewachsen ist.

2.3 Sampling und Feldzugang

Der theoretische Teil des Samplings „zieht sich durch den gesamten Forschungsprozess“ (vgl. Akremi 2014, S. 265) und ist dementsprechend in den vorherigen Kapiteln beleuchtet worden. Im folgenden Teil erfolgt die Konkretisierung des Samplings, was anhand der Festlegung von Stichproben und der Festlegung des Ausgangspunktes der Datenerhebung erfolgt. Die Gliederung des Samplings, so wie

sich diese im vorliegenden Forschungsbericht darlegt, orientiert sich teilweise an Akremi (2014, S. 266).

2.3.1 Festlegung der Stichproben

Der Landkreis Lüneburg im Nordosten Niedersachsens ist Heimat von circa 185.129 Menschen (Stand: 31. Dezember 2021). Der Landkreis ist Teil des Lüneburgischen Landschaftsverbands und gehört zur Metropolregion Hamburg, die die regionalpolitische Zusammenarbeit mit Nachbarstädten und -kreisen, wie zum Beispiel der Hansestadt Hamburg und Schleswig-Holstein verankert.

Der Landkreis besteht aus drei Einheitsgemeinden (Amt Neuhaus, Bleckede und Adendorf) und sieben Samtgemeinden (Amelinghausen, Bardowick, Dahlenburg, Gellersen, Ilmenau, Ostheide und Scharnebeck), für die das Jugendamt des Landkreises in Angelegenheiten der Kinder- und Jugendhilfe gesamtverantwortlich ist. Die somit zehn Gemeinden sind mit entsprechend zehn Sozialraumbüros ausgestattet. Der Spezialdienst für Kinderschutz, Hilfen zur Erziehung und Sozialraumbüros (KES) des Landkreises Lüneburg koordiniert und strukturiert gemeinsam mit freien Trägern die Angebote für Kinder, Jugendliche und Familien im Landkreis und arbeitet an der stetigen Weiterentwicklung neuer Leistungen. Für die Sozialraumprojekte vor Ort sind die Samtgemeinden oder freien Trägern der Jugendhilfe im Auftrag und in Kooperation mit dem Fachdienst Jugendhilfe und Sport des Landkreises Lüneburg zuständig.

Innerhalb der somit bestehenden zehn Sozialraumbüros des Landkreises Lüneburg arbeiten zahlreiche sozialpädagogische Fachkräfte primär- und sekundärpräventiv in umfangreicher Weise mit jungen Menschen und Erziehungsberechtigten des Landkreises. Dies betrifft insbesondere Leistungen nach §§11, 16 und 27 i.V.m. 28 SGB VIII (siehe Kap. 1.1). Im Spezialdienst KES im Landkreis Lüneburg sind derzeit 13 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter tätig.

Um die Arbeit der Fachkräfte in der Fallberatung (erste Handlungsebene) sowie deren Erfassung mithilfe der Fallstatistik- und Dokumentationssoftware (zweite Handlungsebene) empirisch erfassen zu können wurde nicht geplant, alle die den jeweiligen Sozialraumbüros zugehörigen Fachkräfte zu in ihrer Arbeit zu beobachten und zu interviewen. Stattdessen war es das Ziel der Erhebung, aus allen Sozialraumbüros Fachkräfte auf beiden Handlungsebenen zu beobachten und zu interviewen. Dabei kann es im Sinne der Forschungsfrage von Vorteil sein, dieselben Fachkräfte wiederholt zu interviewen, um mehrere Eindrücke bezüglich ihrer jeweiligen Routinen auf den Handlungsebenen von Beratung, reflexiver Ausweisung und Dokumentationsschritten bzw. den verschiedenen Ebenen von Relevanzmarkierungen zu erhalten. Es kann allerdings ebenfalls von Vorteil sein, unterschiedliche Fachkräfte in den Forschungsprozess miteinzubeziehen, um eine möglichst große Varianz von Eindrücken pro Sozialraumbüro zu erhalten. Die Datenerhebung gestaltet sich mit einer auf den letzteren Fall fokussierten Erwartungshaltung auch sicherer, denn es wird forschungspragmatisch einkalkuliert, dass es auf personeller Ebene zu Ausfällen kommen kann. Um für die spätere Auswertung Personalien in anonymisierter Form nachvollziehbar zu halten, wurden objektive Daten zu jeder beobachteten resp. interviewten Fachkraft über einen Begleitfragebogen erfasst. So wurde zugleich die Zusammensetzung des qualitativen Samples der Untersuchung kontrolliert.

Um die Arbeit der Fachkräfte auf beiden Handlungsebenen in den zehn Sozialraumbüros ausreichend variantenreich abbilden zu können, wurde geplant, mindestens drei Interviews und drei Beobachtungen pro Sozialraumbüro durchzuführen. Dabei konnte es sich sowohl um dieselbe Fachkraft als auch um unterschiedliche Fachkräfte handeln, die jeweils in ihrer Beratungsarbeit beobachtet und/oder in ihrer Dokumentationsarbeit begleitet und interviewt wurden. Es wurde eingeplant, dass sich herausstellen könnte, dass einige Sozialraumbüros die Software nur anteilig oder überhaupt nicht nutzen. Im

letzteren Fall wurden die entsprechenden Büros automatisch aus dem Sampling genommen und die Grundgesamtheit der Untersuchung wurde entsprechend modifiziert.

2.3.2 Planung und Gestaltung des Feldzugangs

Für den konkreten Feldzugang wurden in einem nächsten Schritt die zehn Sozialraumbüros des Landkreises Lüneburg auf verschiedenste Arten und Weisen (mittels E-Mails, telefonisch und im persönlichen Gespräch) kontaktiert. Nach erster Kontaktaufnahme und einführenden Gesprächen in das Forschungsvorhaben wurde das Sampling auf acht Sozialraumbüros, die aus datenschutzrechtlichen Gründen hier nicht näher benannt werden, festgelegt.

Die Erstkontaktaufnahmen durch die Kleinforschungsgruppen mit den Sozialraumbüros des Landkreises Lüneburgs erfolgten in einem Zeitraum zwischen Ende Juli 2023 und Ende August 2023. Im Anschluss an diese Kontaktaufnahmen wurden Erhebungstermine für die jeweiligen Büros festgelegt. Diese Erhebungstermine waren in der ursprünglichen Planung des Forschungsvorhabens ab Ende Juli 2023 geplant. Die tatsächliche Umsetzung der Erhebungen erfolgte im Zeitraum zwischen August und September 2023, die letzten Erhebungstermine fanden im Oktober 2023 statt. Zur Reflexion des Feldzuganges wurden die Forschenden im Anschluss daran innerhalb einer Umfrage nach diesem befragt. Den Ergebnissen der Umfrage gemäß gestalteten sich die ersten Kontaktaufnahmen sowie die weitere Feldphase als erfolgreich. Zwar kam es in einzelnen Sozialraumbüros zu Verzögerungen im Feldzugang, diese waren aber bereits im Vorfeld der Planung berücksichtigt und hielten sich in einem für die Forschung erwartbaren Rahmen. Die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeitenden in den Sozialraumbüros wurde positiv wahrgenommen und war insgesamt hoch. Ebenso wurde die Atmosphäre während des Feldzugangs als überwiegend offen und interessiert beschrieben, sodass sich insgesamt von einem erfolgreichen Feldzugang sprechen lässt.

2.3.3 Beschreibung des Samples

Der Gesamtdatenkorpus, der sich aus den durchgeführten Beobachtungen und Interviews im Feld ergab, umfasste 44 Einzeldatensätze. Insgesamt wurden Beobachtungen und Interviews mit 13 Mitarbeiter:innen aus den im letztendlichen Sample enthaltenden acht Sozialraumbüros des Landkreises durchgeführt. Über die Auswertung der personenbezogenen Datenblätter ergibt sich, dass die Majorität der Mitarbeitenden einen etablierten beruflichen Hintergrund im Bereich der Sozialpädagogik und/oder der Sozialen Arbeit haben. Die Mehrheit der befragten Mitarbeiter:innen blickt zudem auf eine mehrjährige Berufserfahrung in ihren jeweiligen Sozialraumbüro zurück. Es kann damit von einer vergleichsweise hohen Professionalisierungsquote der im Sample beobachteten bzw. interviewten Fachkräfte ausgegangen werden, und zwar sowohl mit Blick auf ihr qualifikations- als auch mit Blick auf ihr erfahrungsbasiertes Professionalisierungsniveau.

Auf der Ebene des konkreten Datenmaterials lagen zum Ende der Feldphase 21 Beobachtungsprotokolle und 23 Interviewtranskripte vor. Die digitalen Beobachtungsprotokolle wurden jeweils in unmittelbarem zeitlichem Anschluss an die durchgeführten Beobachtungen auf Grundlage der dort erstellten Skizzen sowie teilweise angefertigten Tonaufnahmen schriftlich ausformuliert. Dies geschah in Anlehnung an das Vorgehen zur Erstellung von Beobachtungsprotokollen nach Goffman (1996) und Knoblauch (20021) und vor dem Hintergrund individueller Absprachen der Forschenden bezüglich Vereinheitlichung und Anonymisierung der erhobenen Daten. Für die digitale Verschriftlichung der im Feld audiographisch aufgenommenen Interviews wurde auf eine vereinfachte Form der wörtlichen Transkription (nach Dresing und Pehl), ebenfalls ergänzt durch individuelle Absprachen der Forschenden zur Vereinheitlichung und Anonymisierung, zurückgegriffen. Die Erstellung und formale Vereinheitlichung des Datenkorpus' erfolgte sowohl parallel zur Feldphase im Zeitraum von August bis September 2023 als auch finalisierend im Oktober 2023.

2.4 Datenauswertungsmethodik

Bei der Datenauswertung fanden verschiedene Verfahrensschritte besondere Beachtung. Zunächst wurde auf eine strikte Trennung der Auswertungsprozesse der beiden unterschiedlichen Datenmaterialien (Beobachtungsprotokolle zu den Fallberatungen einerseits und Interviewtranskripte zu den Dokumentationsvorgängen andererseits) geachtet. Dies spiegelte sich in einer stringent arbeitsteiligen Vorgehensweise bei der Datenauswertung: Während ein Teil der studentischen Mitglieder des Forschungsteams sich der Auswertung der Beobachtungsprotokolle zu den Beratungsgesprächen widmete, wertete ein anderer Teil der studentischen Mitglieder des Forschungsteams die Interviewtranskripte zu den erfolgten Dokumentationsprozessen aus. Das grundlegende methodische Vorgehen innerhalb der jeweiligen Gruppen wiederum war jedoch weitestgehend übereinstimmend. Es teilte sich – wie in Kap. 2.4.1 und 2.4.2 näher beschrieben, aber etwas unterschiedlich in einzelne Auswertungsschritte auf und unterschied sich zudem mit Blick auf den Einbezug digitaler Auswertungssoftware in die Auswertung.

2.4.1 Auswertung der Beobachtungsprotokolle zu den Fallberatungen

Zur Auswertung der insgesamt 21 protokollierten Beobachtungen wurde eine qualitative Daten- und Textanalyse gewählt, die sich lose an der Methodik der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring orientiert. Ziel dieser Form der Datenauswertung ist es, möglichst wenig subjektive Interpretationsschritte bei der Codierung der Daten sowie der Erstellung des jeweiligen Kategorienschemas zuzulassen und somit eine verhältnismäßig objektive Erschließung der in den jeweiligen Datensätzen zu findenden Relevanzmarkierungen durch die Fachkräfte zu ermöglichen. Auch deshalb war eine stringente Trennung der beiden Datengrundlagen notwendig. Zugleich wurde jedoch die Erstellung der jeweiligen Kategorienbäume kontinuierlich methodologisch auf Grundlage der Grounded Theory reflektiert. Dies diente auch der Rückversicherung der die Daten auswertenden Mitglieder des Forschungsteams, was die zum Teil stattfindenden Verschiebungen von Kategoriennamen und das sukzessive Erschließen empirischer Daten mithilfe offener, axialer und strukturierter Codierungsschritte betrifft.

Konkret handelte es sich bei der Auswertung der Beobachtungsprotokolle um einen in vier Schritte gegliederten Auswertungsprozess, der letztlich zur Bildung eines komplexen Kategorienbaums (Strauss/Corbin 1996) führte, welcher wiederum in einem weiteren Verfahrensschritt beschrieben werden konnte. Das vorliegende Kapitel skizziert das grobe Vorgehen dabei rein formal; im nachfolgenden Kap. 3 folgt die detaillierte Darstellung der auf Grundlage der Analyse erschlossenen empirischen Befunde. Den ersten der genannten vier Verfahrensschritte bildet das Sichten und erste grobe Durcharbeiten des Datenmaterials, hier also der Beobachtungsprotokolle. In einem zweiten Schritt wurden Auffälligkeiten, bspw. in Form wiederkehrender Begriffe und quer zu einzelnen Protokollen ähnlich erscheinende Thematiken markiert. Hierbei wurde jedoch bewusst noch kein Fokus gelegt auf die der Forschung zugrunde liegende Forschungsfrage zur ersten Handlungsebene der Relevanzmarkierungen in den Beratungen. Mit etwas zeitlichem Abstand zum ersten und zweiten Auswertungsschritt wurden die Daten schließlich in einem dritten Schritt nochmals gelesen, wobei dies nun unter bewusstem Fokus auf die interessierende Fragestellung geschah. In letzten und vierten Schritt wurden sodann quantitativ sowie qualitativ besonders zentral erscheinende Relevanzsetzungen markiert, die entsprechend in der Hierarchie des sich entwickelnden Kategorienbaums entsprechend prominent gesetzt wurden, wovon wiederum die weitergehende Feinarbeit am Kategorienbaum ihren Ausgangspunkt nahm.

Technisch wurde die Auswertungsarbeit durch das Programm MaxQDA unterstützt. Die Beobachtungsprotokolle wurden dafür in das die Auswertung unterstützende Programm eingelesen und dort

zur weiteren Strukturierung aufbereitet und schrittweise in den finalen Kategorienbaum zu den im Zuge der Fallberatungen erfolgten Relevanzmarkierungen sedimentiert.

2.4.2 Auswertung der Interviews zu den softwarebasierten Fallbefragungen und-dokumentationen

Zur Auswertung der insgesamt 23 transkribierten Interviews wurde ebenfalls eine qualitative Daten- und Textanalyse gewählt, die sich lose an der Methodik der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring orientiert. Sowohl die Methodenauswahl als auch die konkrete Durchführung der Analyse entsprachen im Wesentlichen den in Kap. 2.4.1 bereits skizzierten Begründungen und Schritten. Im Unterschied zur Auswertung der Beobachtungsprotokolle wurde für die Interviews von den an der Auswertung beteiligten Studierenden jedoch eine analoge Auswertungstechnik mittels „Pencil & Paper“ gewählt.

Das Vorgehen stellte sich hier wie folgt dar: In einem ersten Schritt wurden die Interviews gesichtet und zunächst offen durchgearbeitet. Dabei wurden alle Interviews unvoreingenommen, ohne Blick auf die Forschungsfragen, gelesen. In einem zweiten Schritt wurde sodann – analog zur in Kap. 2.4.1 beschriebenen Vorgehensweise der ersten Auswertungsgruppe – in Anlehnung an Strauss und Corbin (1996) offen codiert. In einem nachfolgenden dritten Schritt wurden die Ergebnisse des offenen Codierens unter den Forschenden in Form einer Zwischenbesprechung verhandelt. Reflexionsfragen hierbei waren: Gibt es bereits wiederkehrende Codes? Gibt es Unterscheidungen und starke Abweichungen oder auffallende Überschneidungen in den bisher vergebenen Codes? Im vierten Schritt wurde erneut offen codiert. Die auf diese Weise in zwei Arbeitsphasen erstellten Codes wurden in einem anschließenden, fünften Schritt zunächst gesammelt und dann geclustert, also einander zugeordnet in Hinblick auf Übereinstimmungen und Ähnlichkeiten. Hieraus ergab sich dann eine erste Zuordnung konkreter Codes. Diese Codes wurden dann unter Rückbezug auf die zweite Handlungsebene der Forschungsfrage hin untersucht und unter Berücksichtigung von Relevanzsetzungen und gegebener Reflexionsfokus' neu zugeordnet. Daraus ergeben sich in einem letzten Auswertungsschritt final festgelegte Kategorien und Unterkategorien, die in Form von Kategorienbäumen dargestellt werden konnten.

Frage 1 P1: Was hier ja auch dokumentiert wird. Das ist auch ein wichtiges Datum für die Statistik. Ich nehme mal hier als Beispiel den Februar. Und zwar dokumentieren wir, wir haben an jedem Telefon sozusagen eine Liste liegen und dokumentieren Erst und Zweitgespräche. Also wenn Menschen das erste Mal anrufen und sagen, ich habe da mal eine Frage, dann machen wir einen Strich. (...) Und, ähm. Na, das ist dann, der Name ist dann. Ähm. Ja. Februar. Das ist so, weil es um den Monat geht. Und dann ist Erfassung Gespräche. So 17. Gespräche wurden geführt als Erst oder Zweitgespräch und 14 davon über Telefon und drei Gespräche

*Auftrag
dankkreis
|
Statistik/
Daten*

Abbildung 1: Auszug aus Transkript

Der in Abbildung 1 dargestellte Auszug aus einem Transkript eines der durchgeführten Interviews, die während der Forschung codiert wurden, dient an dieser Stelle dazu, das Vorgehen während des Codierens zu verdeutlichen und die Datenanalysemethodik etwas weitergehend zu erläutern. Während des Codierungsprozesses wurde bei der vorliegenden Textstelle festgestellt, dass hier recht eindeutig

eine Zuordnung zur Forschungsfrage möglich war, insofern die während des Interviews dokumentierende Fachkraft im Interview explizit auf einen für sie „wichtiges Datum für die Statistik“ zu sprechen kommt. Konkret geht es hier um statisch offenbar zu erfassende Häufigkeiten und Unterscheidungen (telefonisch/persönlich). Nach weitergehendem Sinnverstehen im Zuge anderer Codierungen und im Zuge der fortschreitenden Kategorisierungsarbeit durch das Forschungsteam konnte das Coding zu diesem Textabschnitt schließlich der im Zuge der Datenauswertung gebildeten Oberkategorie: „Erfüllen der Dokumentationsanforderungen des Landkreises“ zugeordnet werden. Diese kategoriale Zuordnung im Zuge des letzten Schrittes der strukturierten Kategorienarbeit wurde spezifisch gewählt, da sie die Anforderungen an die Dokumentation im Kontext der statistischen Erfassung widerspiegelt. Eine weiterführende Analyse ermöglichte auch eine präzise Ausarbeitung einer entsprechenden Unterkategorie, die betitelt wurde als: „Auftrag des Landkreises an die Sozialraumbüros“. Die Zuordnung der codierten Stelle aus dem Transkriptausschnitt zu dieser Unterkategorie wiederum wurde aufgrund der eindeutigen Erwähnung der Statistik für den Landkreis im Transkriptabschnitt so entschieden. Dieses Beispiel verdeutlicht die systematische und strukturierte Vorgehensweise beim Codieren, bei der die Codings im Interviewmaterial schrittweise und erst nach und nach den zentral sich herausbildenden Kategorien des Kategorienbaums zugeordnet wurden.

3 Erster Ergebnisteil: Was geschieht in den Fallberatungen der Sozialraumbüros?

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Datenauswertungen zu den durchgeführten Beobachtungen dargestellt. Hier geht es also um die Frage, was in den beobachteten Fallberatungen passierte. Der hierzu im Ergebnis der in Kap. 2.4.1 durchgeführten Auswertungsschritte entstandene Kategorienbaum weist sechs Hauptkategorien auf. Deren Titel lauten:

- Die Fachkraft strukturiert das Gespräch,
- Die Fachkraft schafft eine Gesprächsatmosphäre,
- Die Fachkraft hält Formalitäten zur Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Institutionen fest,
- Die Fachkraft nimmt unterschiedliche Rollen ein,
- Die Fachkraft arbeitet lösungsorientiert,
- Weitere Tätigkeiten.

Bereits anhand der Hauptkategorien lässt sich erkennen, welche unterschiedlichen Facetten im Zuge der Fallberatungen innerhalb der Sozialraumbüros eine Rolle spielen können, wie viele verschiedene Tätigkeiten dazugehören und über wie viele verschiedene Kompetenzen die Fachkräfte verfügen (müssen). Weiter lässt sich erahnen, dass die sich strukturell im Kategorienbaum zeigende Varianz auch auf sehr unterschiedliche Relevanzsetzungen von Aspekten innerhalb verschiedener Fallberatungen hindeuten könnte.

Im folgenden Teil des Forschungsberichtes werden nun die einzelnen Hauptkategorien des erstellten Kategorienbaums zu den beobachteten Fallberatungen detailliert dargestellt.

3.1 Die Fachkraft strukturiert das Gespräch

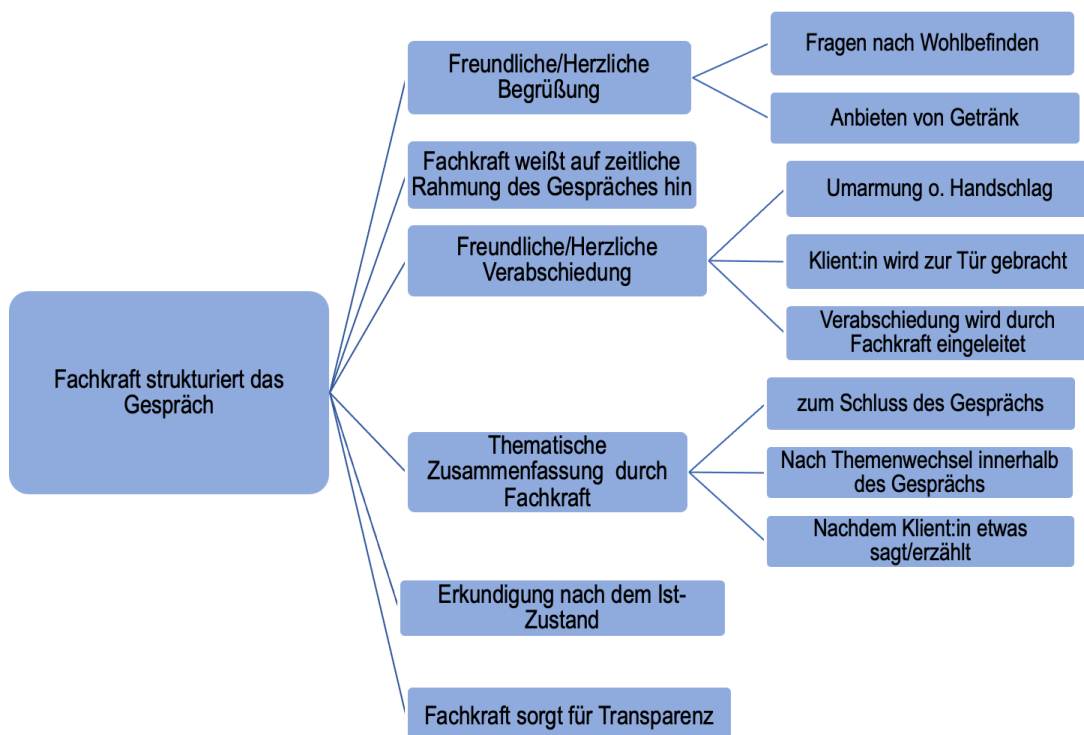


Abbildung 2: Hauptkategorie 1 des Kategorienbaums zu den Beobachtungsprotokollen

Zur ersten Hauptkategorie zählen vor allem verbale, aber auch vereinzelt nonverbale Handlungen der Fachkraft, die dazu führen, dass das Beratungsgespräch strukturiert verläuft. Die Fachkräfte zeigten sich in vielen Fallberatungen sehr aktiv und begannen das Gespräch mit einer freundlichen Begrüßung. Dazu zählte in den meisten Fällen auch das Fragen nach dem Wohlbefinden des:r Klient:in sowie das Anbieten eines Getränks. Zum Abschluss der Beratung fand häufig eine freundliche Verabschiedung durch eine Umarmung, einen Handschlag, das Begleiten zur Tür oder eine Kombination aus diesen Elementen statt.

Während des Beratungsgesprächs wurde zudem zuweilen durch die Fachkraft auf die zur Verfügung Zeit für die Beratung hingewiesen. Dies kann unterschiedliche Gründe haben. Zum einen kann ein Anstusstermin folgen oder die Fachkraft empfindet, dass bereits viele Inhalte besprochen wurden und es sinnvoll ist, ein Ende zu finden, damit das Besprochene verarbeitet und ggf. umgesetzt werden kann. Ein Beispiel für eine entsprechende Kategorisierung des Beobachtungsmaterials bietet folgender Code:

„Nachdem er seine Ideen eingebracht hat, deutet der Berater an, dass er langsam einen neuen Termin vereinbaren möchte. Sein Tonfall signalisiert, dass das Gespräch allmählich beendet wird. Er möchte sicherstellen, dass die Tochter genügend Zeit hat, die besprochenen Ideen zu verarbeiten und gegebenenfalls weitere Fragen zu stellen oder Unterstützung zu erbitten.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 3)

Zu verschiedenen Anlässen wurde durch eine thematische Zusammenfassung des bereits Gesagten durch die Fachkraft wieder Struktur in das Gespräch gebracht. Häufig passierte dies zum Schluss der Beratung, um noch einmal die wichtigsten Themen festzuhalten und zu verdeutlichen. Zuweilen geschah dies auch nach einem Themenwechsel innerhalb der Beratung, um sicherzustellen, dass es zu dem vorherigen Thema keine weiteren Fragen oder zu diesem Zeitpunkt keinen weiteren Beratungsbedarf mehr gab. Des Weiteren fassten die Fachkräfte vermehrt das Gesagte des/der Klient:in zusammen, wenn sie sicherstellen wollten, dass das Erzählte auch korrekt verstanden wurde oder um, bspw. auch im Fall einer Beratung mit mehreren Personen, eine Problematik oder Befürchtungen möglichst neutral und plausibel für alle Beteiligten darzustellen. Beispiele für eine entsprechende Kategorisierung des Beobachtungsmaterials bieten folgende Codes:

„B. fasst die Befürchtungen zusammen“ (SRB2_Protokoll_Beobachtung_29.08., S. 1)

„B sagt darauf hin: „Ich frage mal so: Wie könnte eine Lösung aussehen?“ KM erzählt,

dass er sich wünscht, den Kontakt durch die Mutter fördern zu können. B nickt und bejaht. B

fasst zusammen und hält dabei intensiven Augenkontakt“ (SRB2_Protokoll_Beobachtung_29.08., S. 1)

Zur Hauptkategorie „Fachkraft strukturiert das Gespräch“ wurden auch Erkundigungen seitens der Fachkraft nach dem Ist-Zustand der Klient:innen zugeordnet. Dies war meist der Fall, wenn es nicht die erste Beratungssitzung war, denn in diesen Sequenzen ging es hauptsächlich um die besprochenen Inhalte des letzten Termins und inwiefern Vorschläge umgesetzt, angewendet oder implementiert werden konnten. Mittels dieser Erkundigung versuchte die jeweilige Fachkraft erkennbar auch zu erfahren, ob es Schwierigkeiten, Fortschritte oder sonstige Veränderungen zu einer bestimmten Thematik gab. Hier ist es wichtig zu beachten, dass die Beobachtungsprotokolle erkennen lassen, dass die Erkundigung nach dem Ist-Zustand durch Fachkräfte nicht zwingend mit der Frage nach deren Wohlbefinden gleichzustellen ist. Sicherlich kann es hier zu Überschneidungen kommen, aber die Frage nach dem Wohlbefinden diente, wie sich in den Protokollen gut erkennen ließ, in der Regel als Begrüßung und manchmal noch als Einstieg in das Gespräch, stellte also ein alltagskonversationstaugliches und zugleich in die Beratungssituation überleitendes Strukturierungsmoment der Beratung dar.

Zusätzlich bezog sich die Frage nach dem Wohlbefinden, wenn sie Eingang in die hier dargestellte Kategorie fand, nur auf das allgemeine Wohlbefinden der Person und nicht auf einen konkreten Sachverhalt/Problematik, weshalb derer der:die Klient:in vor Ort die Beratung wahrgenommen hatte.

Beispiele für eine entsprechende Kategorisierung des Beobachtungsmaterials bieten folgende Codes:

„Zunächst wurde der Mann gefragt, ob wie es ihm grundlegend gehe“ (SRB7_Protokoll_Beobachtung_25.09., S. 1)

„Der Berater erkundigt sich nach dem Befinden beider“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 1)

Bsp. Erkundigung nach dem Ist-Zustand:

„Der Berater wendet sich der Mutter zu und erkundigt sich, wie es ihr mit der aktuellen Situation geht.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 2)

Die letzte Unterkategorie der Hauptkategorie „die Fachkraft strukturiert das Gespräch“ lautet: die Fachkraft sorgt für Transparenz. In diese Unterkategorie eingeordnete Codings ließen erkennen, dass die jeweilige Fachkraft Wert darauf legte, dass alle Anwesenden verstehen, worum es gerade geht. Dies implizierte nicht nur sprachliche Äußerungen der Fachkräfte. Manchmal wurden auch Momente in den Beobachtungsprotokollen festgehalten, in denen bspw. die Sprache oder auch das Verhalten der Fachkraft erkennbar modifiziert wurden, um sich verständlich zu machen. Dies bedeutete zum Beispiel oftmals, dass bei Telefonaten mit anderen Parteien, die die Fachkräfte für die Klient:innen durchführten (Ärzt:innen, Jugendamtpersonal, Vermieter:in, Stromanbieter:in oder Sachbearbeiter:innen bei weiteren Behörden) das Telefon laut gestellt wurde. So konnten die Klient:innen so gut wie es ihnen möglich war (der Grund für die Übernahme der Telefonate von Fachkräften sind häufig Sprachschwierigkeiten seitens der Klient:innen) den von der Fachkraft veranlassten Schritten folgen. Anschließend wurde das Telefonat und das Besprochene den Klient:innen in der Regel nochmals erklärt. Ein Beispiel für diese Art, Transparenz herzustellen, lautet wie folgt:

„Der Anruf erfolgte über ein Smartphone mit Zusatzmikrofon, sodass alle Beteiligten mithören konnten“ (SRB7_Protokoll_Beobachtung_25.09., S. 1)

3.2 Die Fachkraft nimmt unterschiedliche Rollen ein

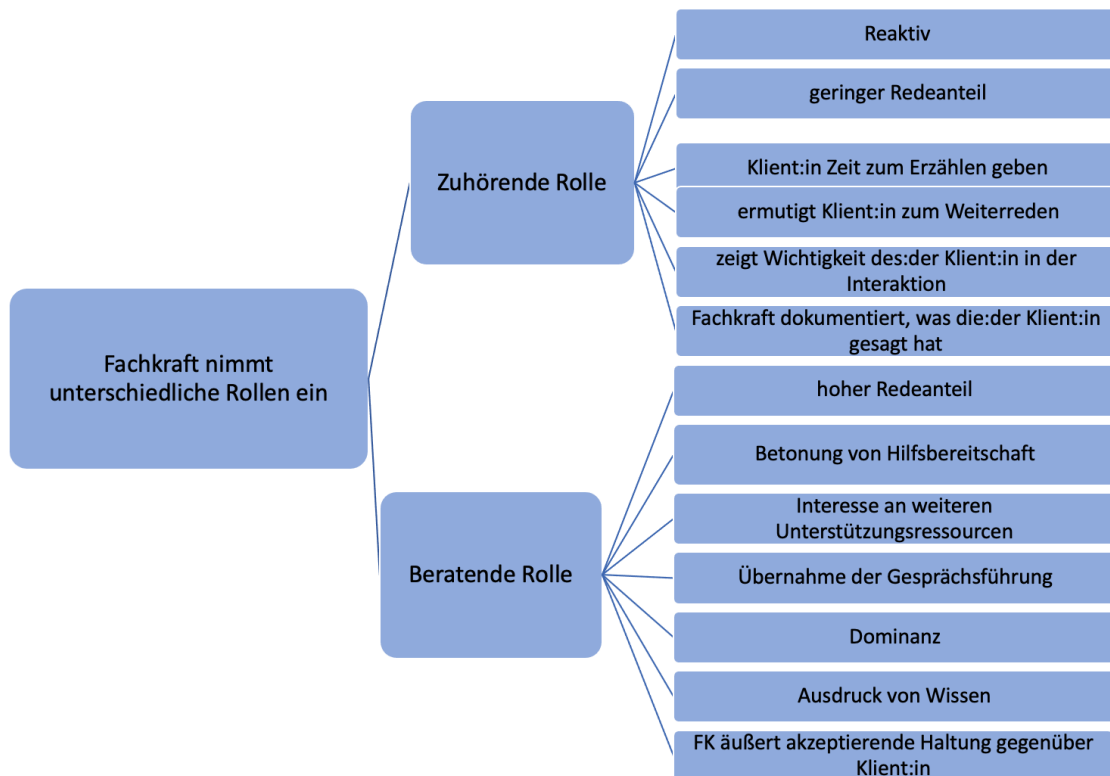


Abbildung 3: Hauptkategorie 2 des Kategorienbaums zu den Beobachtungsprotokollen

Während der Beobachtungen fiel auf, dass die Fachkräfte im Gespräch mit den Klient:innen unterschiedliche Rollen einnehmen. Die Fachkräfte übernahmen in intensiveren Beratungsphasen abwechselnd eine beratende Rolle, in der sie Ratschläge und Einsichten zur Verfügung stellten, sowie eine zuhörende Rolle, während derer Klient:innen aktiv zugehört wurde und ihre Anliegen im Mittelpunkt der Konversation standen, ein. Die Protokolle legen nahe, dass es diese dynamischen Interaktionen den Fachkräften ermöglichten, sowohl die Bedenken der Klient:innen zu hören und diesen Raum zu bieten, als auch gemeinsam nach Lösungen und Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen. Zwei Varianten einer solcher dynamischer Interaktionen, die Eingang in die Kategorisierung des Beobachtungsmaterials fanden, illustrieren folgende Codes:

“Berater stellte eine offene Frage zur Zusammenarbeit der Erzieher:innen mit den Eltern des Kindes und hat dabei ihre Hände auf den Beinen. Sie berichtet von dem Integrationsstatus des Kindes und einer Ähnlichkeit der Symptomatik zum Verhalten des Bruders, welche auch die gleiche Kindertagesstätte besuchte. Berater fragt nach dem Grund des Integrationsstatus, worauf der Klient kurz überlegen muss und es „kurzgesagt“ als „Reizverarbeitungsstörung“ beschreibt. Wiederholt wird gefragt nach der Zusammenarbeit mit den Eltern und die Fragestellung vertieft: „Habt ihr mal gefragt wie es zu Hause gelöst wird bei den Eltern?“. Klient entgegnet, dass sie als stellvertretende Leitung und Springkraft dazu nicht konkreter etwas sagen könnte.“ (SRB6_Protokoll_Beobachtung_26.10., S. 1)

- Dem Klienten wird Raum zum Erzählen gegeben, wobei das Gespräch von aktiven Fragen des:r Berater:in immer wieder geleitet wird.

“Fachkraft stellt Fragen zur kognitiven Entwicklung des Kindes. Es folgt ein intensiverer und häufig wechselnder Dialog zwischen Beraterin und Klient zur kognitiven Entwicklung des Kindes. Klient fragt nach möglichen „Handwerkszeug“ im Umgang mit dem Kind. Klient hat dabei weiterhin ihre Hände auf dem Tisch, während Beraterin abwechselnd Notizen macht oder ihre Hände auf dem Schoß hat.” (SRB6_Protokoll_Beobachtung_26.10., S. 2)

- Auf aktiven Gesprächspassagen folgen Momente, in welchen die Fachkraft zuhört und Notizen macht.

Die reaktive, zuhörende Rolle zeichnet sich durch einen geringeren Redeanteil seitens der Fachkraft aus. Den Klient:innen wird stets ausreichend Zeit zum Schildern ihrer Probleme eingeräumt und sie werden ermutigt, ihre Gedanken weiter auszuführen. Zusätzlich dokumentiert die Fachkraft in ihrer zuhörenden Rolle stets die Inhalte des Gesagten, um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen festgehalten werden. Die Fachkraft ermöglicht und erlaubt den Klient:innen somit offenbar bewusst, in ihrem eigenen Tempo zu sprechen und ihre Erfahrungen und Gedanken ausführlich zu schildern, indem die Gesprächsführung abgegeben wird. Die Klient:innen können den Erzählraum somit vollständig auszufüllen und sich frei auszudrücken versuchen, ohne Unterbrechungen oder Eingriffe seitens der Fachkraft „befürchten“ zu müssen. Diese respektvolle Haltung des Zuhörens in einem Raum mit Platz für Selbstreflexion zielt augenscheinlich darauf, den Klient:innen zu ermöglichen, sich gehört und verstanden zu fühlen, während die Fachkraft einen umfassenden Einblick in die individuellen Erfahrungen und Anliegen der Klient:innen erhält. Dies ist in den Beratungsgesprächen mehrfach beobachtet worden, wie etwa folgende Codierungen aus den Beobachtungsprotokollen veranschaulichen:

„Klientin erwähnt außerdem, dass sich ihr Sohn darum bemüht den Realschulabschluss zu machen und sich erkundigt, was er dafür braucht. Fachkraft nickt und lässt sie ausreden. Dabei wirkt es so, als wenn er bewusst erstmal nichts sagt, um sie weiter erzählen zu lassen.“ (SRB1_Protokoll_Beobachtung_17.07., S. 2) „Danach wird von verschiedenen Anekdoten zum Nachbarn und Körperhygiene von Jugendlichen erzählt als auch wie es einer Bekannten damit geht, dass ihre Eltern bei ihr wohnen. Berater ignoriert dies nicht und regt sie erneut zum Erzählen an. Er scheint zu bemerken, dass sie zu dem Thema Redebedarf hat.“ (SRB1_Protokoll_Beobachtung_17.07., S. 3)

“Klient berichtet, dass die Situation entspannter ist und eine Verbesserung der Situation stattgefunden hat. Beraterin macht sich währenddessen Notizen auf ihrem Klemmbrett, sie nickt dabei und sagt bestätigend: ‚mmh‘. Beraterin lässt Klient viel erzählen und unterbricht ihn nur wenig dabei. Sie freut sich über die Veränderungen und sagt: ‚Das ist schön. Das freut mich.“ (SRB1_Protokoll_Beobachtung_04.09., S. 2)

Die vergleichsweise aktivere, beratende Rolle der Fachkräfte manifestierte sich hingegen durch einen höheren Redeanteil und deren generelle Übernahme der Gesprächsführung. Dabei betonten sie immer wieder ihre Hilfsbereitschaft, indem sie aktiv Tipps und konstruktive Anmerkungen anboten, um die Klient:innen zu unterstützen. Diese direkten, praktischen Ratschläge bezogen sich häufig auf konkrete Aufgaben der Lebensführung – beispielsweise anstehende Bewerbungsgespräche. Kontinuierlich wurde dabei die Hilfsbereitschaft und Akzeptanz der Fachkräfte betont, welche in solcherlei Situation eine Art (be)lehrender Rolle einnehmen. Diese (be)lehrende Rolle wurde seitens der Fachkräfte spezifiziert durch die Hervorhebung von aus ihrer Sicht relevanten Aspekten und durch das Bereitstellen von Handlungsoptionen. Ziel der Fachkräfte schien es hier vor allem zu sein, die Handlungsfähigkeiten der Klient:innen zu stärken und auszuweiten, indem ihnen Sicherheit und Selbstbewusstsein im Gespräch zu vermitteln gesucht wurde.

„Fachkraft verdeutlicht auch, dass sie nicht allein für alles zuständig ist und dass gemeinsam im Team des SRB 1 gearbeitet wird. Sie arbeitet mit ihren Kolleg:innen zusammen und sagt: „Wir wollen gemeinsam arbeiten. Sie sind offen und ehrlich mit uns“. Fachkraft fragt Klient: „Was wollen wir mit ins Gespräch nehmen mit dem JA?“. Sie erklärt, dass es darum geht, ggf. Risikofaktoren zu erkennen, ob diese vorhanden sind oder nicht, wie diese dann ggf. gelöst werden können und was das SRB-Team tun kann, um zu helfen. Fachkraft macht Vorschläge bzw. Angebote, die gemacht werden können, falls nötig. Beraterin fragt direkt: „Was brauchen Sie? Welche Unterstützung? Sie als Bonusvater?“. Fachkraft guckt Klient an und fragt: „Gehen Sie mit?“, Klient sagt: „Ich geh mit“, Beraterin lacht. Fachkraft und Klient beginnen Ziele und Wünsche zu formulieren für die Kinder und die Eltern. Fachkraft sagt klar, wie der Klient das formulieren soll mit: „das wünsche ich mir“. Beraterin notiert sich die Wünsche und Ziele auf ihrem Klemmbrett.“

- Beraterin übernimmt die Gesprächsleitung im Gespräch mit dem Klienten durch das Stellen von leitenden Fragen (SRB1_Protokoll_Beobachtung_04.09., S. 2)

„Gemeinsamer Austausch von Berater und Klient zum Bewerbungsprozess und Formalien, wie zum Ausbildungstermin und -ort. (...) Berater erhebt sich kurz leicht und öffnet sich und fordert Klient auf sich ebenfalls körperlich zu öffnen und seine Arme im Bewerbungsgespräch nicht zu verschränken.“

- In diesem Beispiel, in dem sich die Interaktion um ein anstehendes Bewerbungsgespräch des Klienten dreht – zielte die Anleitung der Klient:innen augenscheinlich darauf, ein besseres Verständnis für die Erwartungen und Anforderungen des Bewerbungsgesprächs zu entwickeln und die Chancen auf eine erfolgreiche Bewerbung zu verbessern. (SRB6_Protokoll_Beobachtung_21.08., S. 2)

3.3 Die Fachkraft schafft eine Gesprächsatmosphäre

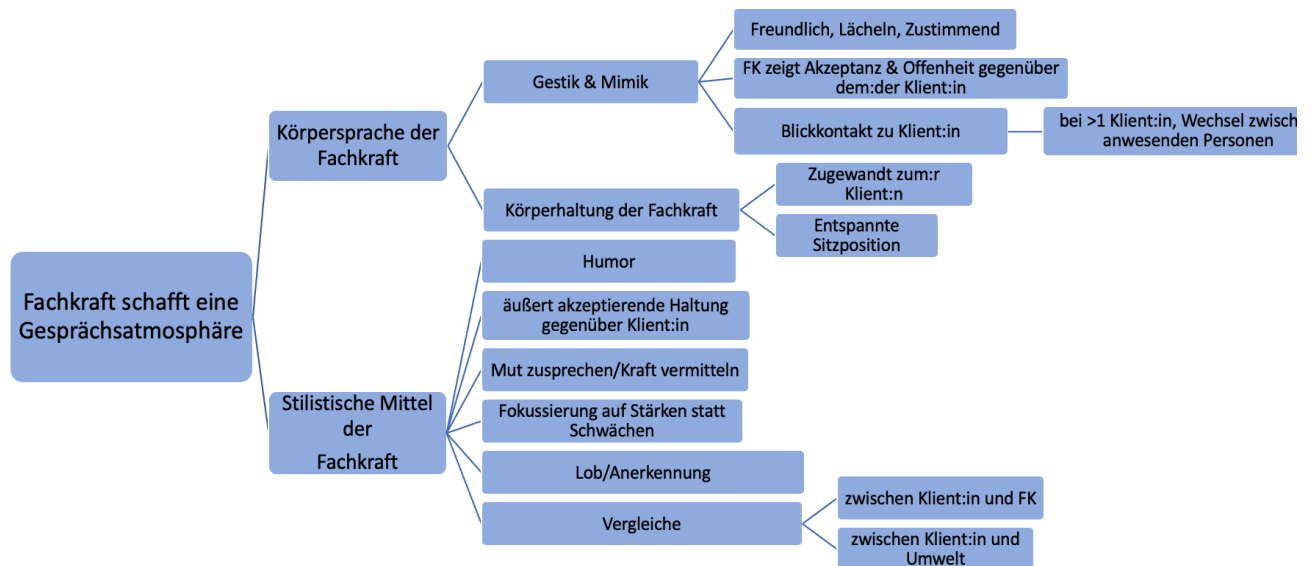


Abbildung 4: Hauptkategorie 3 des Kategorienbaums zu den Beobachtungsprotokollen

Die dritte Hauptkategorie zu den Beobachtungsprotokollen umfasst alle nonverbalen Handlungen und verbalen Äußerungen der Fachkraft zur Gestaltung der Gesprächsatmosphäre innerhalb der Beratungen. In der Kategorisierung findet eine klare Differenzierung zwischen nonverbaler (Körpersprache)

und verbaler (stilistische Mittel) Kommunikation der Fachkraft statt. Zur Körpersprache zählen auf der einen Seite die Gestik und Mimik der Fachkraft und auf der anderen Seite deren Körperhaltung. Zur Gestik und Mimik fielen in den Beobachtungen vor allem ein freundlicher Gesichtsausdruck, ein Lächeln oder auch ein zustimmendes Nicken auf. Auch ein stetiger Blickkontakt zu Klient:innen konnte oftmals beobachtet werden. All dies kann zu einer positiven Gesprächsatmosphäre beitragen, denn der Gesichtsausdruck hat eine hohe Ausdrucksstärke um Informationen an den/die Empfänger:in weiterzuleiten und sendet Interaktionssignale, um das Gesagte zu unterstützen und auch die Beziehung zu dem Gegenüber aufrechtzuerhalten (vgl. Argle 2005: 201ff). Dazu spiegelt der Gesichtsausdruck die Emotionen wider und der/die Sender:in kann durch bewusstes Einsetzen von (un-)echten Emotionen die Interaktion kanalisieren (vgl. ebd.). Für eine Beratungssituation kann dies bedeutend sein, da die Fachkraft mittels mimischer Äußerungen die Emotionen des Gegenübers spiegeln kann (vgl. Schäfter 2010: 124). Auch das Lachen ist für die Kontaktaufnahme und den Aufbau/Ausbau sowie den Erhalt einer Beziehung von großer Relevanz (vgl. Bänniger-Huber et. al 2004: 157).

Beispiele für eine entsprechende Kategorisierung des Beobachtungsmaterials bieten folgende Codes:

„Berater wechselt immer wieder den Blick zwischen der Mutter und seinen Notizen, um alle wichtigen Informationen festzuhalten.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 2)

„...und hält dabei intensiven Augenkontakt“ (SRB2_Protokoll_Beobachtung_29.08.2., S. 1)

„Während er seine Vorschläge präsentiert, gestikuliert er [Berater] viel mit seinen Händen, um seine Aussagen zu unterstreichen“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S.3)

Zur Körperhaltung der Fachkraft konnten bestimmte Handlungen beobachtet und anschließend den Unterkategorien „entspannte Sitzposition“ und „zugewandt zum/zur Klient:in“ zugeordnet werden. Eine entspannte Sitzposition signalisiert Offenheit und Gelassenheit und trägt somit zu einer positiv wahrgenommenen Gesprächsatmosphäre bei (vgl. Schäfter 2010: 132). Durch einen gezielten Einsatz der Körperhaltung kann die Fachkraft das Gespräch durchaus mitsteuern und für eine bestimmte Atmosphäre sorgen (vgl. ebd.). Bspw. kann durch eine offene Körperhaltung (mit offenen statt verschränkten Armen) oder das Widerspiegeln der Körperhaltung des Gegenübers eine positive Atmosphäre geschaffen werden, wodurch der/die Klient:in die Fachkraft positiver und freundlicher einschätzt (vgl. ebd.).

An dieser Stelle ist es wichtig zu erwähnen, dass den Beobachter:innen/Protokollant:innen nicht bekannt war, inwiefern die beobachteten Fachkräfte ihre Körpersprache bewusst oder unbewusst einsetzten. Es konnte lediglich beobachtet werden was stattgefunden hat und wie dies die Situation möglicherweise beeinflusst hat. Demnach lässt sich hier festhalten, dass Körpersprache eine wichtige Rolle in den Beratungsprozessen spielte und durch die Körpersprache der Fachkräfte grundsätzlich eine positive Gesprächsatmosphäre gefördert wurde, denn die Effekte der körpersprachlichen Handlungen der Fachkräfte ließen sich in den Beobachtungen klar einfangen, wie u.a. folgendes Coding aus einem der Beobachtungsprotokolle illustriert:

„Er gibt ihr Mut und stärkt ihr Selbstbewusstsein, indem er sie einfühlsam ansieht und seinen Körper leicht nach vorne beugt, während er sanft mit seinen Händen gestikuliert.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 4)

Der zweite Teil der Hauptkategorie „die Fachkraft schafft eine Gesprächsatmosphäre“ bezieht sich auf verbale Äußerungen in Form von stilistischen Mitteln. Grundsätzlich werden durch diese Facetten der Klient:innen gestärkt, die zu verstärken gesucht werden, sodass auch hier festgehalten werden kann, dass die Fachkräfte aktiv eine angenehme Gesprächsatmosphäre fördern. Zu den stilistischen Mitteln zählen Humor, Äußerungen einer akzeptierenden Haltung, das Zusprechen von Mut, Lob,

Anerkennung und Kraft sowie die Fokussierung auf Stärken statt Schwächen. Auch Vergleiche zwischen den Klient:innen und deren Umwelt oder den Klient:innen und der Fachkraft wurden als stilistische Mittel der Fachkräfte kategorisiert. Dies kann in den Beratungen unterschiedlich aussehen. Bspw. wirkten manche Fachkräfte grundsätzlich während der gesamten Sitzung hilfsbereit, neugierig und zuvorkommend, andere setzten stilistische Mittel limitierter nur bei spezifische Aussagen ein, welche sich wiederum auf Handlungen und Emotionen beziehen konnten.

„Der Berater reagiert auf den Kommentar der Mutter mit einem Witz, woraufhin sie beide herzlich gemeinsam lachen“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 1)

An diesem Beispiel ist gut zu erkennen, dass durch den Einsatz von Humor eine entspannte und fröhliche Gesprächsatmosphäre gefördert wurde. In dieser Beratung wurde der Witz des Beraters zu Anfang gemacht und die erzeugte Stimmung bot einen gelösten Einstieg in die Beratung.

„Dem Klienten scheint dies unangenehm. (Kopfschütteln und verschränkte Arme, als nonverbale Indikatoren) Die FK. teilt mit, dass dies insgesamt kein Problem ist. Sie bietet an das entsprechende Dokument erneut auszufüllen.“ (SRB2_Protokoll_Beobachtung_29.08., S. 2)

„Er wendet den Blick der Tochter zu und spricht einfühlsam zu ihr, indem er sagt, dass es in Ordnung ist, so zu sein, wie sie ist. Er versucht, ihr Selbstbewusstsein zu stärken und gibt ihr Hoffnung für ihre Verhaltensweise.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 3)

„Der Berater versucht, der Tochter zu vermitteln, dass sie keinesfalls ein Problemkind ist... Er zeigt Verständnis für ihre Situation und möchte, dass sie sich bewusst wird, dass sie von außen viel Druck erfährt.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S. 4)

An diesen drei Beispielen aus zwei unterschiedlichen Beratungsverläufen wird deutlich, dass die Fachkräfte eine akzeptierende Haltung gegenüber ihren Klient:innen einzunehmen versuchen, indem sie nicht gleich Kritik äußern, wenn etwas vergessen oder nicht erfüllt wurde. Auch verdeutlichen die Fachkräfte auf emotionaler Ebene, dass die Klient:innen sich nicht für ihre Gefühle rechtfertigen müssen. Hier konnte zusätzlich eine Kombination aus verbaler und nonverbaler Kommunikation beobachtet werden und wie Körpersprache Gesagtes unterstützen kann. Dabei wurde sich vorrangig auf angenehme Gefühle fokussiert und diese wurden auch bestärkt durch das Aussprechen von Lob und Anerkennung. Wo unangenehme Gefühle der Klient:innen deutlich wurden, versuchten die Fachkräfte gezielt eine akzeptierende Haltung einzunehmen, ihren Klient:innen Mut/Kraft zu vermitteln und sich auf deren Stärken zu fokussieren. Es lässt sich zusammenfassen, dass die Berater:innen während der Beratungsprozesse grundsätzlich eine positive Gesprächsatmosphäre zu fördern versuchten, indem sie sowohl (un)bewusst Körpersprache als auch stilistische Mittel verwendeten.

3.4 Lösungsorientiertes Arbeiten

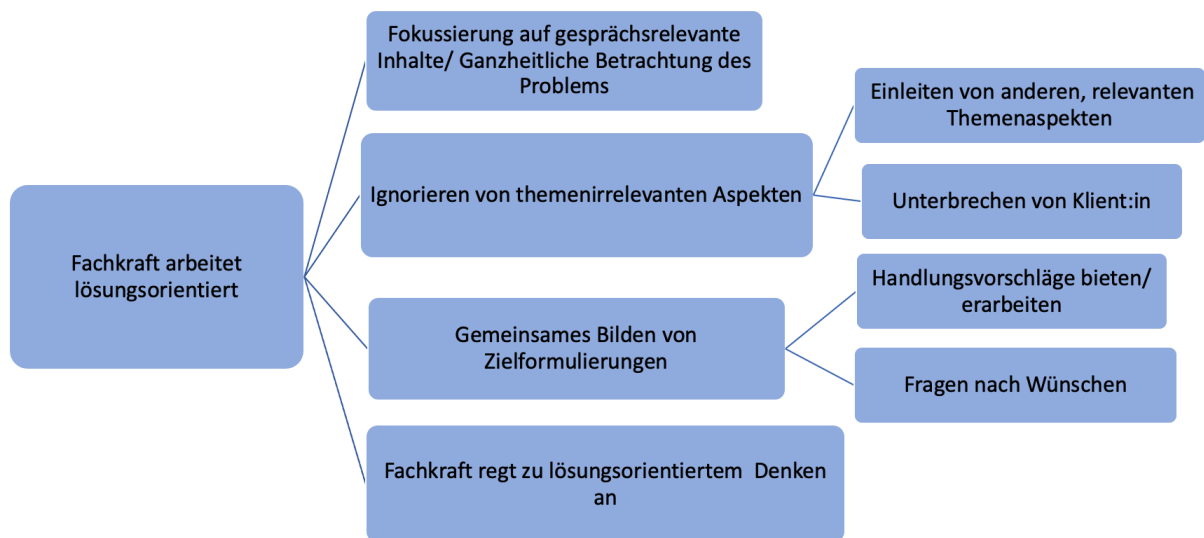


Abbildung 5: Hauptkategorie 4 des Kategorienbaums zu den Beobachtungsprotokollen

Wie die Beobachtungsprotokolle erkennen lassen, legten die Fachkräfte in den Beratungsgesprächen durchgängig einen Fokus auf „lösungsorientiertes Arbeiten“. Das bedeutet, dass sie einen deutlichen Schwerpunkt auf die von ihnen im Beratungsprozess als relevant markierten Gesprächsinhalte legen und von hier aus nach Lösungen suchen. In jeder Beratung waren in diesem Sinne Momente des Beratungsprozesses erkennbar, in denen die Bedeutung der Thematik oder des Problems betont wurde und seitens der Fachkräfte darauf geachtet wurde, dass der Fokus des Gesprächs nicht entgrenzt.

Dem entspricht, dass in den Beobachtungsprotokollen erkennbar war, wie die Fachkräfte aus ihrer Sicht themenirrelevante Aspekte ignorierten. Stattdessen wurde das Gespräch oft zu anderen Themenaspekten zurückgeleitet, um das aus Sicht der Fachkräfte zentrale Problem umfassender behandeln zu können. So fällt auf, dass die Klient:innen während der Beratung gelegentlich vom zuvor markierten Hauptthema abkommen und beispielsweise über Alltagserfahrungen sprechen. In diesen Fällen wurden sie von den Fachkräften unterbrochen, um andere Aspekte (wieder) aufzunehmen. Diese Unterbrechungen und Rückleitungen traten besonders häufig gegen Ende von Beratungsgesprächen auf und insbesondere dann, wenn die Gesprächszeit überschritten war. Die Fachkräfte lenkten und strukturierten dann das Gespräch stärker als in vorhergehenden Phasen des Gesprächs. Das Bestreben, Gespräche effizient zu gestalten und sich auf die identifizierten Hauptthemen zu konzentrieren, wurden hier besonders deutlich. Dabei kam es erkennbar zu Balanceakten der Fachkräfte, um die Bedürfnisse und Anliegen der Klient:innen angemessen zu berücksichtigen und ihnen zugleich Raum für ihre Äußerungen zu geben. Ein Beispiel für derart lösungsorientiertes Arbeiten bietet das folgende Coding:

„Berater führt das Gespräch zurück auf den konkreten Hilfebedarf („Jetzt habe ich dir ein paar Vorschläge gemacht, aber ich würde gerne wissen was du noch von mir brauchst?“). Klientin äußert ihren Hilfebedarf und Fachkraft macht sich dazu Notizen. Beide seufzen leicht und halten kurz inne.“
(SRB6_Protokoll_Beobachtung_26.10., S. 2)

Darüber hinaus entwickelten die Fachkräfte im Gespräch mit den Klient:innen des Öfteren konkrete Handlungsstrategien mit diesen, um Probleme anzugehen und langfristige Lösungen zu finden. Die Fachkräfte arbeiteten dabei unter enger Bezugnahme auf von den Klient:innen erhaltene Informationen, um darauf aufbauend erforderliche Unterstützung anzubieten. Dabei wurden von den Fachkräften gezielt Fragen genutzt, um zum lösungsorientierten Denken anzuregen. Hierdurch sollten die Klient:innen erkennbar angeregt werden, ihre eigenen Ressourcen zu nutzen und aktive Schritte zur Bewältigung ihrer Herausforderungen zu unternehmen. Zwei Beispiele von Codings mögen dies illustrieren:

“Er fasst zusammen, wo die Baustellen beim Sohn sind, Motivation und Alltagsbewältigung. Dies tut er, indem er nochmal die bereits genannten Punkte der Klientin im Gespräch wieder aufgreift. Berater macht ein kurzes Resümee „Also haben wir jetzt schon zwei Sachen“. Einmal geht es um mehr Verabredungen und das die Klientin ihren Sohn mehr unterstützt bei den Hausaufgaben. Hierbei versucht er sie zu ermutigen als Mutter ihre Rolle wahrzunehmen und gibt er Vorschläge wie er seine Peers kontaktiert und sich verabredet und wie er motiviert bei seinen Hausaufgaben bleibt. Klient scheint unsicher, aber Fachkraft gibt nicht nach, er ist sich sicher, dass sie dort ansetzen muss. Sie muss ein Mittelmaß finden zwischen Ermutigung und Raum geben. Berater untermalt die Veränderungen und Entwicklungen vom Sohn, lehnt sich dabei nach vorne und spricht sie direkter an.“ (SRB1_Protokoll_Beobachtung_17.07., S. 2)

- Nutzung von teils provokanten, direkt auf die Gesprächsproblematik des Klienten bezogenen Fragen. Das Problem wird so zusammengefasst, aufgezeichnet und Handlungsoptionen betont.

“Beraterin eröffnet Klientin zwei Handlungsvorschläge: Auf der einen Seite könnte sie – als Mitarbeiter:in des Sozialraumbüros – für eine Beratung in die Kindertagesstätte kommen und auf der anderen Seite könnte eine heilpädagogische Beratung stattfinden. Dabei gestikuliert Beraterin unterstützend mit ihren Händen und hat ihre Notizen auf ihrem Schoß liegen. Es werden die beiden Angebote dargelegt und kurz erörtert. Klientin hört ihr dabei aufmerksam zu und wirkt dabei nachdenklich. Beraterin spricht über die Ganzheitlichkeit der heilpädagogischen Beratung und die Passung zum Integrationsstatus des Kindes.“ (SRB6_Protokoll_Beobachtung_26.10., S. 2)

- Die Fachkraft nennt klare, direkte Handlungsoptionen im Gespräch mit dem Klienten.

Weiterführend wurden in Zusammenarbeit mit den Klient:innen innerhalb der Beratungen immer wieder konkrete Ziele formuliert, um einen klaren Rahmen für die Beratung zu schaffen. Es wurden nicht nur Handlungsvorschläge gemacht und/oder gemeinsam erarbeitet, sondern auch aktiv nach den Wünschen und Bedürfnissen der Klient:innen gefragt, um ihre persönlichen Ziele und Vorstellungen bestmöglich zu berücksichtigen und in die Zielformulierungen einzuarbeiten. Die Fachkräfte versuchten dabei kontinuierlich, Lösungsansätze für die individuellen Probleme und Herausforderungen der Klient:innen aufzuzeigen und gemeinsam mit ihnen nach praktikablen Lösungswegen zu suchen. Zusätzlich erkundigten sich die Berater:innen regelmäßig, ob die Klient:innen weitere, konkretere Hilfeleistungen benötigen, um sicherzustellen, dass ihre Bedürfnisse adäquat unterstützt werden. Es war erkennbar, dass den Klient:innen damit ein Gefühl von Geborgenheit und Sicherheit vermittelt werden sollte, die eigenen Wünsche und Anliegen aktiv einzubringen. Die folgenden vier Beispiele von Codings zur Kategorie bieten einen Einblick in die Varianz dieser Versuche der Fachkräfte:

„Fachkraft fasst das Gesagte nochmal kurz zusammen und formuliert klare Ziele vor und fragt nach, ob das so richtig ist. Sie gibt Beispiele für Situationen und wie man diese anders machen kann. Fachkraft nutzt Formulierungen wie „Wünschen Sie sich...“ und redet immer wieder von Klient als „Bonus-Papa“. Sie fasst dann nochmal die Situation der ältesten Tochter zusammen und erklärt ihre

Verhaltensweisen. Es wird darüber gesprochen, dass das Kind eine Therapie machen soll, aber die Kontaktdaten von Therapeuten noch nicht weitergegeben wurden. Beraterin entschuldigt sich dafür und sagt: „Das ist das Nächste, was ich tun werde. Entschuldigung, dass ich das noch nicht gemacht habe.“ Sie fasst nochmal kurz zusammen und kommt dann auf die Zielformulierungen zurück, „Was wünschen Sie sich?“. Klient formuliert ein weiteres Ziel und Beraterin dreht ihren Zettel um, um sich weitere Notizen zu machen.“

- Beraterin erkundigt sich nach den Wünschen des Klienten und konzentriert sich dabei immer auf aus ihrer Sicht ziel-relevante Aspekte, um klare Zielformulierungen zu bilden (SRB1 I_Protokoll_Beobachtung_04.09., S. 3)

“Fachkraft berichtet zudem, dass es bisher nur Kurzberatungen gab, und dass das jetzt geändert werden soll. Beraterin berichtet das ihre Kollegin (die Duale Studentin im SRB 1), mit der Tochter arbeitet und, dass das Ziel der heutigen Beratung ist, konkrete Ziele zu formulieren.“

- Fachkraft benennt Ziele für die Sitzung (SRB1 I_Protokoll_Beobachtung_04.09., S. 2)

“Fachkraft erkundigt sich nach dem Erziehungsbeistand der Tochter und fragt nach den Zielen, die sie mit der Tochter verfolgen. Klientin antwortet, dass es das Ziel ist, das Selbstbewusstsein der Tochter zu stärken aufgrund der Kontaktverweigerung seitens des Kindsvaters. Beraterin erkundigt sich nach dem nächsten und letzten Gespräch, das die Mutter mit dem Erziehungsbeistand geführt hat. Diese sagt, dass solche der Erziehungsbeistand drei bis vier Stunden in der Woche mit der Tochter verbringt und diese gemeinsam auch Ausflüge machen. Fachkraft sagt, dass sie bei dem Erziehungsbeistand anrufen will, da sie nicht an dem Beistand vorbeiarbeiten möchte, sondern gemeinsam mit ihnen zusammen. Fachkraft fragt Klientin, ob diese ihr den Hilfeplan zusenden kann und Klientin antwortet, dass sie das machen will.“

- Fachkraft versucht, gemeinsam mit der Klientin konkrete Zielformulierungen und Handlungspläne zu entwickeln.

“Anschließend fragt die Fachkraft nach der Schule und der Meinung des Lehrers zu der schulischen Prognose vom Sohn. Daraufhin berichtet der Klient, dass der Lehrer der Meinung sei, der Sohn könne eigentlich das Abitur machen. Berater fragt explizit nach, was die Zielsetzung des Lehrers für den Sohn ist. Klientin sagt, dass zunächst auf der Agenda steht, dass er den Realschulabschluss schafft.“

- Berater fokussiert sich auf die expliziten Ziele und den Entwicklungsstand des Sohnes der Klientin (SRB1_Protokoll_Beobachtung_10.10., S. 2).

3.5 Die Fachkraft hält Formalitäten zur Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Institutionen fest

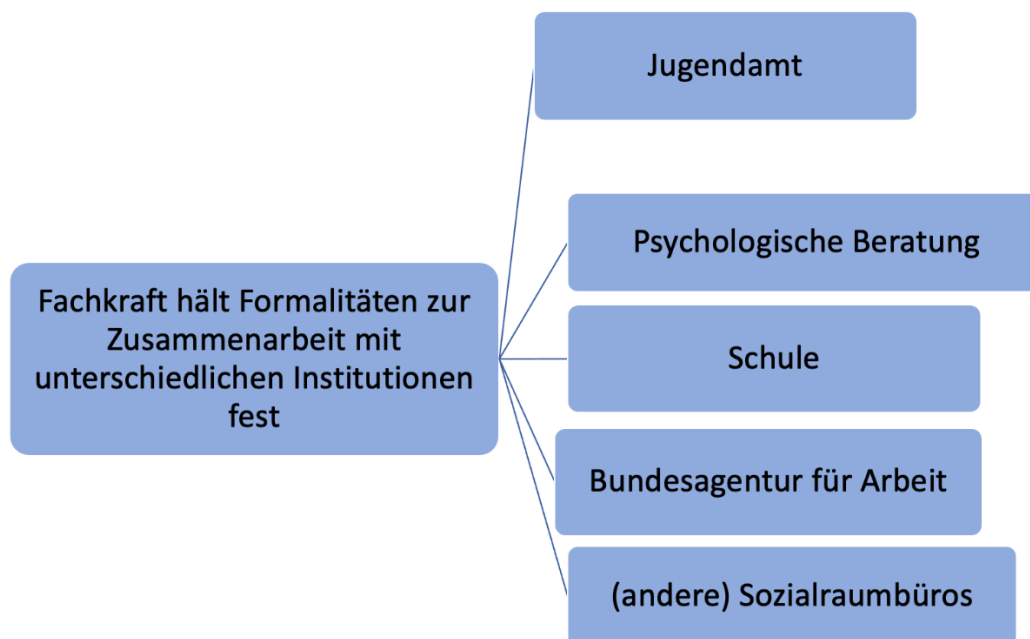


Abbildung 6: Hauptkategorie 5 des Kategorienbaums zu den Beobachtungsprotokollen

In der fünften Hauptkategorie wurden Codings zu Tätigkeiten der Fachkräfte erfasst, die mit Kooperationen mit anderen Institutionen oder auch mit Zuständigkeiten zu tun haben. Die häufigsten Codes in dieser Kategorie bezogen sich darauf, dass die Fachkräfte ihre Klient:innen in der Kommunikation (per E-Mail oder telefonisch) mit anderen Institutionen vermittelten, Zuständigkeiten erläuterten oder auch beim Ausfüllen von Dokumenten oder Anträgen unterstützen. Dabei konnten Unterstützungsleistungen im Kontakt mit dem Jugendamt, psychologischen Beratungsstellen, Schulen, der Bundesagentur für Arbeit sowie anderen Sozialraumbüros ausgemacht werden. Beispiele für eine entsprechende Kategorisierung des Beobachtungsmaterials bieten folgende Codes:

„B erkundigt sich nach den Gesprächen und Entwicklungen der EBS. KM antwortet. B macht zu KM gerichtet erneut auf die Zuständigkeiten aufmerksam.“ (SRB2_Protokoll_Beobachtung_29.08.2, S. 1 - 2)

„Der Berater fragt den Klienten, ob er für den Klienten beim Kinderarzt anrufen soll, um einen Termin zu vereinbaren. Herr A. stimmt dem zu. Herr B. wählt die Nummer und nach beenden des Telefonats erklärt er Herrn B. die aktuelle Situation und seine Möglichkeiten.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_08.08., S. 2)

„Mit einem zustimmenden Nicken äußert die Fachkraft, dass sie beim nächsten Termin sonst nochmal gemeinsam anrufen und nachfragen müssen.“ (SRB4_Protokoll_Beobachtung_17.08., S. 3)

Deutlich wurde über diese Kodierungen in den Beobachtungsprotokollen, inwiefern die Sozialraumbüros stellen für viele Klient:innen eine erste Anlaufstelle darstellen, um Unterstützung in vielen verschiedenen Formen und Angelegenheiten zu erhalten. In diesem Zusammenhang zeigte sich in den Beobachtungsprotokollen auch das Interesse der Fachkräfte daran, dieses Setting entsprechend zu wahren, wie beispielsweise der folgende Ausschnitt aus einem Beobachtungsprotokoll zeigt:

„Der Berater betont, dass sie nicht dem Jugendamt angehören und dass die Beratung auf freiwilliger Basis erfolgt. Mit dieser Aussage möchte der Berater verdeutlichen, dass die Familie und insbesondere der Vater nichts zu befürchten haben, da die Beratung nicht in einem behördlichen oder verpflichtenden Kontext stattfindet.“ (SRB3_Protokoll_Beobachtung_04.08., S.4)

Die folgenden Codings illustrieren weitere Beispiele für Tätigkeiten der Fachkräfte in den Fallberatungen, die in die beschriebene Hauptkategorie fallen:

„Beraterin befragt Klientin zum Umgang der Erzieher:innen mit dem Einkoten. Der unterschiedliche pädagogische Umgang wird von Klientin geschildert und sie fragt nach der Möglichkeit einer Familienhilfe für die Eltern. Die Reaktion von Fachkraft ist ein längeres Innehalten, wobei sie zurücklehnend die Arme leicht zur Seite ausstreckt. Sie erklärt nun, dass mögliche Ursachen sich vielleicht bei der Psyche des Kindes finden und verweist auf einen Kinderpsychologen. Dabei hat sie die Hände auf Brusthöhe und gestikuliert. Klientin drückt aus, dass sie keine Psychologin sei, worauf Beraterin mit der gleichen Aussage reagiert und beide sehr kurz lächeln. Klientin bekräftigt, dass man das Kind gerne in der Kindertagesstätte hat und fragt gleichzeitig, ob es in einer anderen Kindertagesstätte besser aufgehoben sei. Fachkraft reagiert hierauf mit einem „nein“ und beide lächeln und nicken.“

- Der Berater erläutert, dass das Kind des Klienten weiterführende psychologische Hilfe brauche (Verweis an andere Institutionen). Der Berater fungiert somit als Mittler zwischen den Klienten und dritter Institution. (SRB6_Protokoll_Beobachtung_26.10., S. 3)

„Klientin über die Bearbeitung von Trauma und dass sie Angst um ihr Kind hat. Beraterin deutet an, dass auch Klientin Therapie braucht. Diese antwortet, dass sie auf der Suche sei nach einer/einem Therapeut:in und dass es bereits ein Erstgespräch mit einer Therapeutin gab, welches erfolglos war. Klientin sagt, dass sie derzeit keine Kraft habe die Telefonate zu führen bezüglich neuen Therapeuten. Beraterin sagt die kann das nachvollziehen, aber dass die Tochter derzeit zu viel Raum einnimmt, und dass das Klientin krank macht. Fachkraft sagt: „Es ist wichtig, dass Sie sich nicht aus dem Blick verlieren. Wie kann ich Sie dabei unterstützen?“ und zählt Möglichkeiten der Unterstützung auf. Danach fragt sie: „Können Sie sich das vorstellen?“. Fachkraft und Klientin einigen sich darauf gemeinsam nach Therapeuten zu suchen und mehr Beratungstermine zu vereinbaren. Beraterin notiert sich Dinge und macht die To-Do-Liste. Fachkraft spricht davon eine Liste mit Therapeuten und Telefonnummern sowie deren Sprech- und Öffnungszeiten zu erstellen damit Klientin diese nutzen kann, um bei Therapeuten anzurufen.“

- Beraterin schlägt vor, gemeinsam mit der Klientin nach Therapieplätzen zu suchen und zu recherchieren. Wieder fungiert die Beraterin als Mittlerin zwischen Klientin und dritten Institutionen. (SRB1 II_Protokoll_Beobachtung_04.09., S. 2)

3.6 Weitere Tätigkeiten

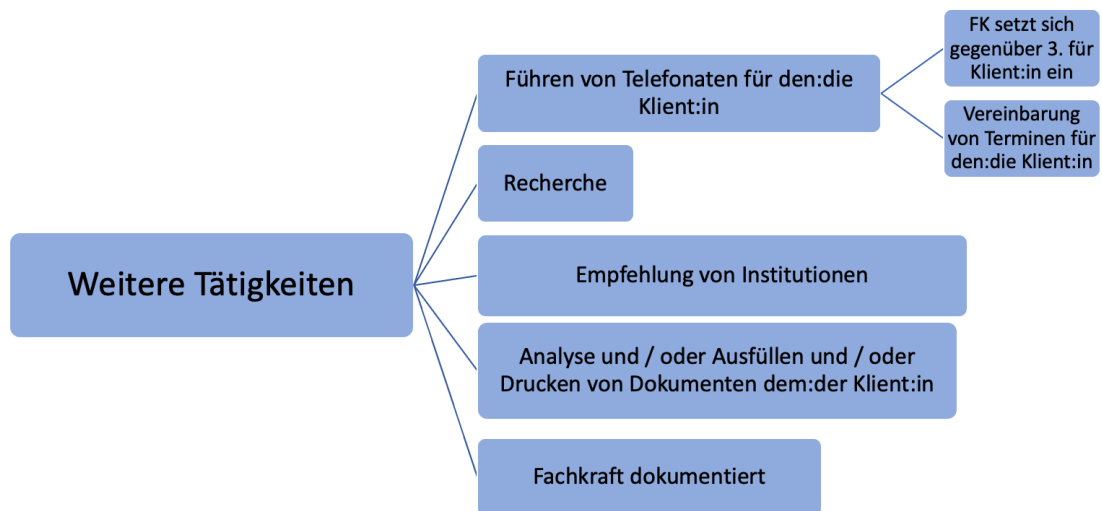


Abbildung 7: Hauptkategorie 6 des Kategorienbaums zu den Beobachtungsprotokollen

Neben den bereits erläuterten Tätigkeiten fallen in den Beratungsgesprächen erkennbar „weitere Tätigkeiten“ an, die in einer letzten Hauptkategorie zusammengefasst wurden. Diese weiteren Tätigkeiten sind häufig administrativer Natur. Beispielsweise vereinbaren die Fachkräfte neue Termine für die Klient:innen. Darüber hinaus lassen sich hier Vorgriffe auf eine umfassende Dokumentation aller im Gespräch erwähnten Informationen feststellen, wie etwa folgende Sequenz aus einem Beobachtungsprotokoll eines Beratungsprozesses deutlich macht:

„Fachkraft nimmt sich ihr Klemmbrett zu Hand und notiert sich die wichtigsten Daten der Familie, wie die Kontaktdaten aller Kinder, sowie der Eltern und des leiblichen Vaters. Klient hilft ihr bei der Datenerfassung.“ (SRB1 I_Protokoll_Beobachtung_04.09., S. 2)

4 Zweiter Ergebnisteil: Was geschieht in den softwarebasierten Falldokumentationen?

In der Auswertung der geführten Interviews zur softwarebasierten Falldokumentation beratener Fälle wurde der Fokus auf die Abläufe während der Dokumentation gelegt, insbesondere auf die Frage, welche Aspekte Sozialarbeiter:innen während des Dokumentierens als relevant für ihre Arbeit betrachten und über welche Themen sie währenddessen reflektieren.

Während der Datenauswertung zu dieser Handlungsebene der Fachkräfte wurde systematisch zwischen zwei Fragen unterschieden, um die Interviewtranskripte zielführend und ertragreich codieren zu können. Dabei wurde deutlich, dass eine Untergliederung der zweiten Forschungsfrage in zwei Teilfragen vorteilhaft ist, um ein nuancierteres Ergebnis zu erzielen. Die beiden Teilfragen lauteten demnach: „Was begreifen die Fachkräfte als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie dokumentieren?“ und „Worüber reflektieren die Fachkräfte während des Dokumentierens?“. Diese Untergliederung führte zur Entstehung von zwei Kategorienbäumen, welche jeweils die Ergebnisse für eine der Teilfragen der zweiten Forschungsfrage darstellen.

Durch die Verwendung von Kategorienbäumen wird eine systematische und strukturierte Analyse des Forschungsmaterials ermöglicht, die es erlaubt, relevante Themen und Muster zu identifizieren und Schlussfolgerungen im Hinblick auf die Forschungsfragen zu ziehen. Die Struktur von Kategorienbäumen umfasst dabei grundsätzlich mehrere Ebenen. Jede Ebene erfüllt eine spezifische Funktion im Analyseprozess. Im vorliegenden Fall des Kategorienbaums zur zweiten Forschungsfrage des Gesamtprojekts bilden sich auf der ersten Ebene des Kategorienbaums die genannten beiden Teilfragen ab, die sich aus der übergeordneten Forschungsfrage ergeben. Diese Teilfragen dienen als Leitfaden für die Analyse und ermöglichen eine gezielte Untersuchung. Auf der zweiten Ebene werden Oberkategorien identifiziert, die sich im Verlauf der Analyse herausgebildet haben. Diese Oberkategorien stellen aggregierte Themen dar, die es ermöglichen, den Kategorienbaum in übersichtliche Bereiche zu strukturieren und Zusammenhänge zwischen den einzelnen Codes herzustellen. Die dritte Ebene des Kategorienbaums besteht aus den eigentlichen Codes, die sich aus der Auswertung der Transkripte ergeben haben. Diese Codes sind spezifische Merkmale, Muster oder Aussagen, die im Material identifiziert wurden und zur Beantwortung der Forschungsfragen beitragen.

Abbildung 8 zeigt den Kategorienbaum der ersten Teilfrage („Was begreifen die Fachkräfte als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie dokumentieren?“) in seiner Gesamtheit. Es ist zu sehen, dass die erste Teilfrage in sieben Oberkategorien mündet, die in den Transkripten der Interviews, die während der Dokumentationsphasen geführt wurden, identifiziert werden konnten. Diese Oberkategorien geben Aufschluss darüber, welche Teile der Arbeit von den Fachkräften während der Dokumentation als relevant erachtet wurden. Die identifizierten Oberkategorien wurden konkret betitelt als: Organisation/Sortierung wichtiger Informationen, Dokumentation wichtiger Informationen, Verlauf & Ergebnis der Beratung, Digitalisierung, Arbeit in der Dokumentation nachvollziehbar machen (für Kolleg:innen), Erfüllen der Dokumentationsanforderungen des Landkreises und Datenschutz/Einhalten gesetzlicher Vorgaben. Im Zuge der Auswertung konnten insgesamt 15 Unterkategorien diesen sieben Oberkategorien zugeordnet werden. Diese Unterkategorien ermöglichen eine differenziertere Betrachtung der verschiedenen Aspekte, die von den Fachkräften während der Dokumentation ihrer Arbeit als relevant für diese angesehen werden.

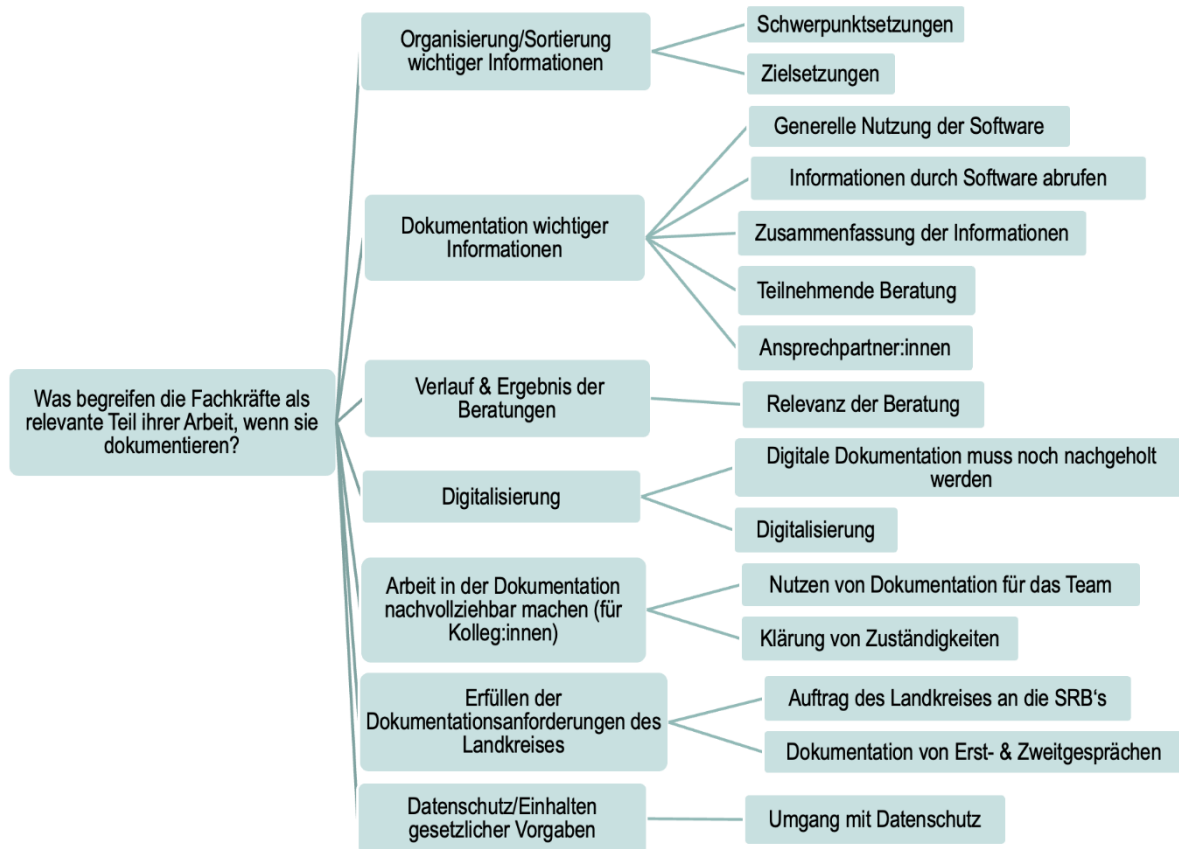


Abbildung 8: Kategorienbaum Interviews – Teilfrage 1

Die erste Oberkategorie „Organisation/Sortierung wichtiger Informationen“ differenziert sich weiter in durch die Fachkräfte vorgenommene Schwerpunktsetzungen sowie Zielsetzungen. Die hier wiederum zugeordneten Codes deuten auf Inhalte hin, die Fachkräfte während der Dokumentation als Schwerpunkte oder Zielsetzungen identifizieren.

Die zweite Oberkategorie „Dokumentation wichtiger Informationen“ differenziert sich weiter in die fünf Unterkategorien: „Generelle Nutzung der Software“, „Informationen durch die Software abrufen“, „Zusammenfassung der Informationen“, „Teilnehmende Beratung“ und „Ansprechpartner:innen“. Diesen Unterkategorien wurden Codings zugeordnet, innerhalb derer die Fachkräfte ihnen erkennbar wichtige Informationen in der Dokumentation zu erfassen versuchten, wie etwa wenn sie involvierte Personen oder grundlegende Informationen zu den Klient:innen zu dokumentieren suchten.

Die dritte Oberkategorie: „Verlauf & Ergebnis der Beratung“ besteht lediglich aus einer Unterkategorie: „Relevanz der Beratung“. Dieser Unterkategorie wurden Codings von Textpassagen aus den Interviewtranskripten zugeordnet, in denen die Fachkräfte darlegten, welche Punkte der Beratung sie als besonders relevant erachteten.

Die Oberkategorie: „Digitalisierung“ unterteilt sich in die zwei Unterkategorien: „Digitale Dokumentation muss noch nachgeholt werden“ sowie: „Digitalisierung“. Hierunter werden Inhalte codiert, die sich mit dem Prozess der Digitalisierung befassen, wie beispielsweise der Wunsch von Fachkräften nach einem papierlosen Büro, der von den Fachkräften während der Dokumentationshandlungen geäußert wird.

Die fünfte Oberkategorie: „Arbeit in der Dokumentation nachvollziehbar machen (für Kolleg:innen)“ umfasst ebenfalls zwei Unterkategorien: „Nutzung von Dokumentation für das Team“ und: „Klärung von Zuständigkeiten“. Hier wurden Aspekte einsortiert, die auf einen Nutzen der Dokumentation für

das Team hinweisen, indem Inhalte spezifisch so festgehalten wurden, dass sie für das Team ersichtlich sind und Zuständigkeiten geklärt sind.

Die sechste Oberkategorie: „Erfüllen der Dokumentationsanforderungen des Landkreises“ besteht aus den zwei Unterkategorien: „Auftrag des Landkreises an die Sozialraumbüros“ und: „Dokumentation von Erst- und Zweitgesprächen“. Hierunter subsumiert finden sich beispielsweise Codings zu Hinweisen der Fachkräfte darauf, welche Daten aus ihrer Sicht für die Statistik wichtig sind oder ab wann aus ihrer Sicht eine Interaktion mit Klient:innen zum Fall und damit dokumentationsrelevant wird.

Die letzte Oberkategorie: „Datenschutz/Einhalten gesetzlicher Vorgaben“ besteht aus Codings zur Unterkategorie „Umgang mit Datenschutz“, zu der alle Stellen aus den Interviews codiert und zusortiert wurden, in denen sich die Fachkräfte erkennbar mit rechtlichen Fragen des Umgangs mit Informationen befassen.

Zum vereinfachten Verständnis der Codierungsarbeit und ihrer kategorialen Sortierung innerhalb der Forschung folgt eine auswahlhafte Darstellung von Codierungen aus den Transkripten. Abbildung 9 zeigt in diesem Sinne einen Teilausschnitt des Kategorienbaums zur ersten Teilfrage, welche um die unterhalb der Kategorienebene liegende vierte Ebene der Einzelkodierungen erweitert wurde.

Hier findet sich unterhalb der vierten Oberkategorie der „Digitalisierung“ samt ihren Unterkategorien beispielsweise das Coding zur Aussage einer Fachkraft, die sich langfristig ein papierloses Büro wünscht (vgl. SRB 1 Transkript Interview 4.9 1). Ein Code zur Unterkategorie „Nutzen von Dokumentation für das Team“, welche der Oberkategorie „Arbeit in der Dokumentation nachvollziehbar machen (für Kolleg:innen)“ untergeordnet ist, findet sich in einem der Transkripte das in der Auswertung codierte Beispiel, dass eine Fachkraft erwähnt, wie wichtig es ist, Telefonnummern für die weitere Erreichbarkeit in der Dokumentationsarbeit zu sichern (vgl. SRB 1 Transkript Interview 17.7). Das Festhalten von Daten, die bedeutend für die Statistik sind, wurde, wo es codiert wurde, der Unterkategorie „Auftrag des Landkreises an die Sozialraumbüros“ zugewiesen, welche wiederum der Oberkategorie „Erfüllen der Dokumentationsanforderungen des Landkreises“ angehört (vgl. SRB 4 Transkript Interview 17.8). Bei der vierten Oberkategorie „Datenschutz/Einhalten gesetzlicher Vorgaben“, findet sich als Beispiel für eine Codierung, welcher der Unterkategorie „Umgang mit Datenschutz“ zugeordnet wurde, die Aussage einer Fachkraft, die erklärtermaßen Namen aufgrund des Datenschutzes grundsätzlich nicht angibt in ihrer Dokumentationsarbeit (vgl. SRB 2 Transkript Interview 29.8).

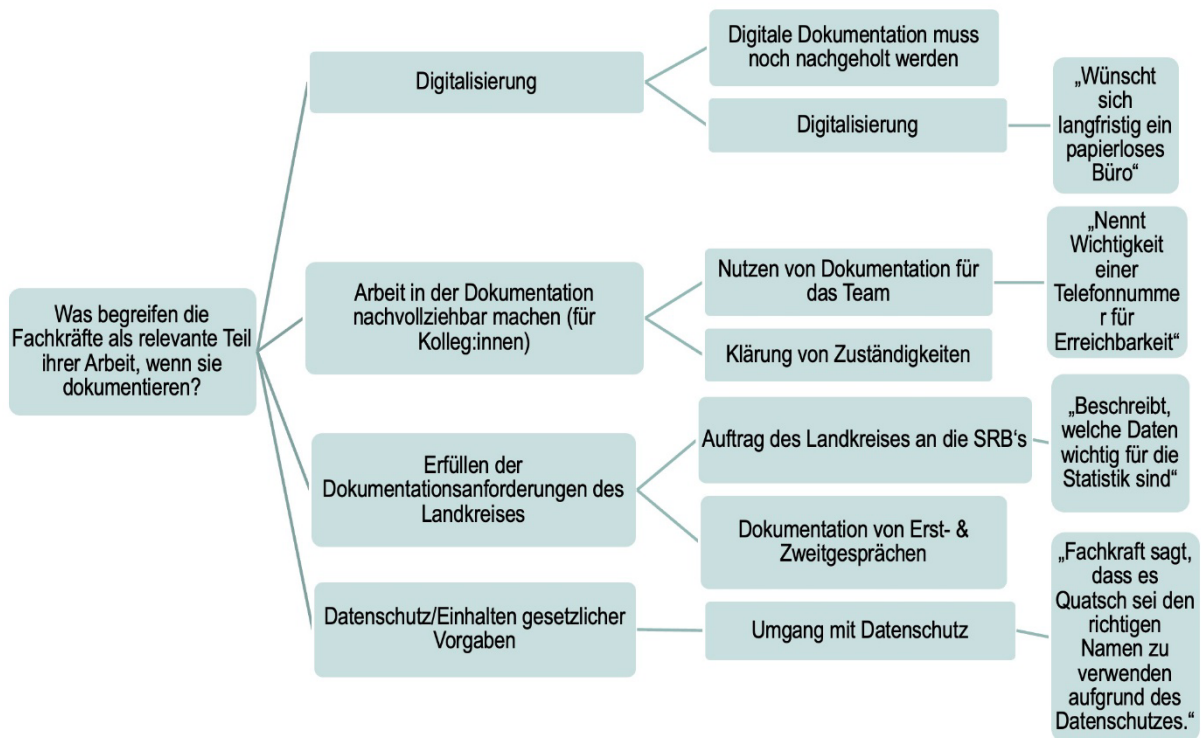


Abbildung 9: Erster Ausschnitt Kategorienbaum Interviews – Teilfrage 1 – inkl. beispielhafter Codings

Im zweiten Teilausschnitt des Kategorienbaumes zur ersten Teilfrage (siehe Abbildung 10) werden die letzten drei Oberkategorien zur Teilfrage dargestellt. Die Unterkategorie: „Schwerpunktsetzungen“, welche der Oberkategorie „Organisation/Sortierung wichtiger Informationen“ zugehört, beinhaltet beispielsweise codierte Stellen aus dem Interviewmaterial, während derer Fachkräfte ausführen, unter welchen Voraussetzungen sie Inhalte der Beratung als relevant betrachten (vgl. SRB 1 Transkript Interview 17.7). Diese Codings können im Sinne Fragestellung als besonders erkenntnisfördernd angesehen werden. Der Oberkategorie: „Dokumentation wichtiger Informationen“ und ihrer Unterkategorie „Informationen durch Software abrufen“ gehören Codings wie bspw. das hier illustrierte an, innerhalb dessen eine Fachkraft während des Interviews den Wunsch äußerte, in der Lage zu sein, sich durch die Nutzung der Software gezielt über Fälle informieren zu können (vgl. SRB 1 Transkript Interview 4.9 2). Codings zu Interviewpassagen, in denen Fachkräfte versuchen, Ergebnisse der Beratungsgespräche festzuhalten, wurden der letzten Oberkategorie: „Verlauf und Ergebnis der Beratung“ zugeordnet (beispielhaft vgl. SRB 1 Transkript Interview 4.9 2).

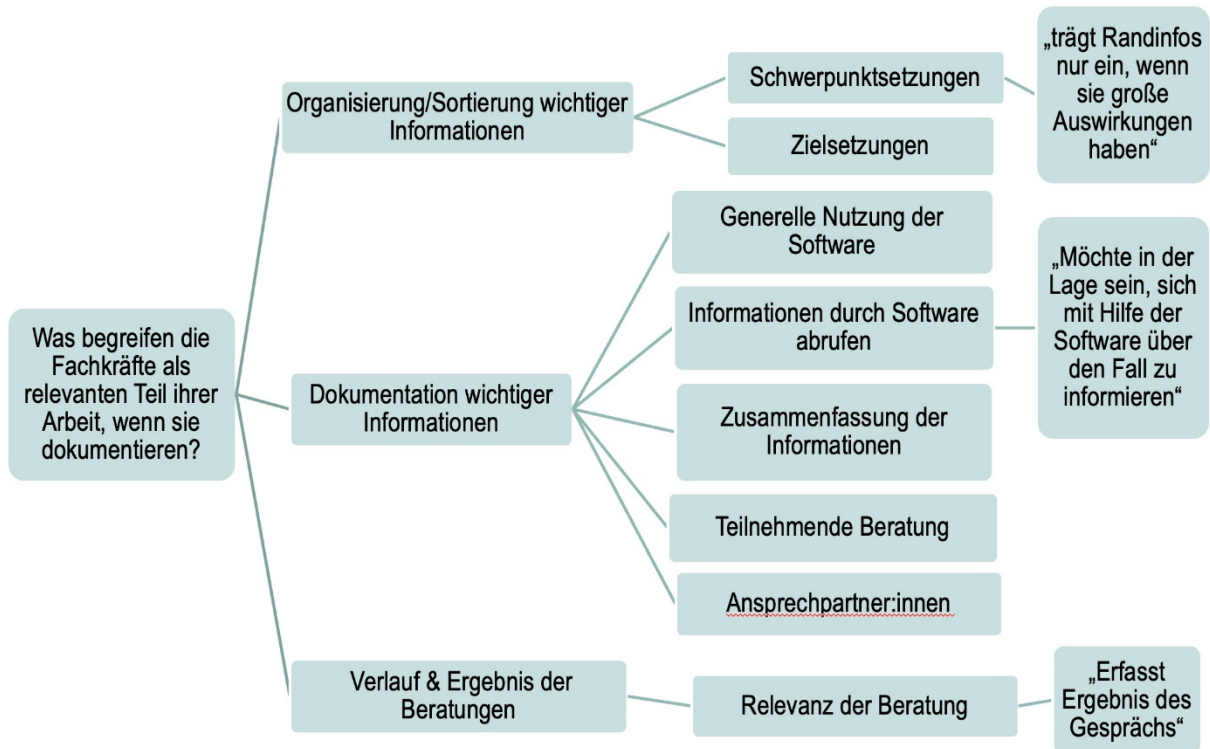


Abbildung 10: Zweiter Ausschnitt Kategorienbaum Interviews – Teilfrage 1 – inkl. beispielhafter Codings

Abbildung 11 zeigt den Kategorienbaum für den zweiten Teil der Forschungsfrage in seiner Gesamtheit. Die erste Ebene des Kategorienbaums (ganz links) zeigt die Forschungsfrage, auf der zweiten Ebene sind die Oberkategorien zu finden und die dritte Ebene zeigt die einzelnen Unterkategorien. Der Kategorienbaum zur zweiten Teilfrage zu den Dokumentationen richtet sich an der Teilfrage aus, worüber die Fachkräfte während der Dokumentation reflektieren. Für diese Teilfrage ergaben sich im Zuge der Auswertung der Interviewtranskripte insgesamt fünf Oberkategorien. Diese fünf Oberkategorien wurden im Auswertungsprozess betitelt mit: „Professionalität/Kompetenzen (der Fachkräfte)“, „Pädagogische Arbeit“, „Voraussetzungen für gutes Arbeiten“, „Anforderungen an die Software“ sowie „Umgang mit der Software“. Zu diesen Oberkategorien lassen sich insgesamt 23 Unterkategorien zuordnen.

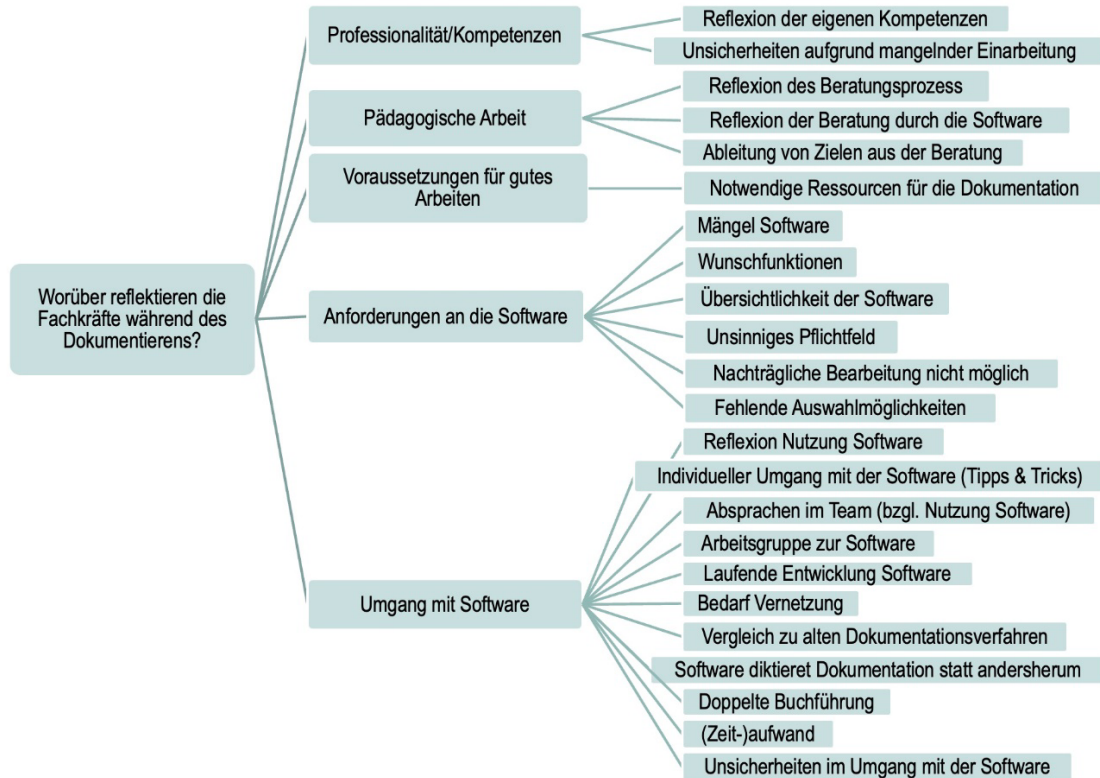


Abbildung 11: Kategorienbaum Interviews – Teilfrage 2

Zur ersten Oberkategorie: „Professionalität/Kompetenzen“ konnten im Zuge des Auswertungsprozesses zwei Unterkategorien gebildet werden, die betitelt wurden als: „Reflexion der eigenen Kompetenzen“ und: „Unsicherheiten aufgrund mangelnder Einarbeitung“. In codierten Interviewausschnitten, die diesen Kategorien zugeordnet wurden, reflektieren die Fachkräfte grundsätzlich ihre eigene Arbeit, aber auch spezifisch ihre Softwarekenntnisse während des Dokumentierens.

Der Oberkategorie: „Pädagogische Arbeit“ sind drei Unterkategorien zuzurechnen: „Reflexion des Beratungsprozesses“, „Reflexion der Beratung durch die Software“ und „Ableitung von Zielen aus der Beratung“. Hier wurden codierte Textstellen zugeordnet, die eine Reflexion der im engeren Sinne pädagogischen Prozesse während der Beratung durch die Fachkräfte zeigten.

Die dritte Oberkategorie: „Voraussetzungen für gutes Arbeiten“ setzt sich im Kategorienbaum in nur einer Unterkategorie fort. Hier wurden codierte Textstellen aus den Interview zugeordnet, in denen die Fachkräfte die „notwendigen Ressourcen für die Dokumentation“ reflektieren. Dazu zählen beispielsweise Reflexionen über technische Rahmenbedingungen des Dokumentierens mit der Software.

Die vierte Oberkategorie: „Anforderungen an die Software“ umfasst insgesamt sechs Unterkategorien: „Mängel der Software“, „Wunschfunktionen“, „Übersichtlichkeit der Software“, „Unsinniges Pflichtfeld“, „Nachträgliche Bearbeitung nicht möglich“ und „fehlende Auswahlmöglichkeiten“. In dieser Kategorie geht es um die Reflexionen der Fachkräfte zu technischen Voraussetzungen, welche die Software ihrer Ansicht nach mit sich bringt, während der Interviews.

Die letzte Oberkategorie: „Umgang mit der Software“ des Kategorienbaumes ist zeitgleich auch diejenige Oberkategorie mit den meisten zugeordneten Codes. Hieraus ergibt sich folgerichtig auch eine relativ umfangreiche Differenzierung der Oberkategorie in elf Unterkategorien. Diese wurden betitelt als: „Reflexion der Nutzung der Software“, „Individueller Umgang mit der Software (Tipps und Tricks)“, „Absprachen im Team (bzgl. der Software)“, „Arbeitsgruppe zur Software“, „Laufende Entwicklung der

Software“, „Bedarf der Vernetzung“, „Vergleich zu alten Dokumentationsverfahren“, „Software diktiert Dokumentation statt andersherum“, „Doppelte Buchführung“, „(Zeit-)aufwand“ sowie „Unsicherheiten im Umgang mit der Software“. Diese Kategorie umfasst, wie erkennbar ist, durchgängig Codierungen aus dem Interviewmaterial, innerhalb derer sich die Fachkräfte mit den äußeren Rahmenbedingungen auseinandersetzen, die für die Nutzung der Software ihrer Einschätzung nach elementar sind.

Die beiden Oberkategorien: „Anforderungen an die Software“ und „Umgang mit der Software“ sind mit Blick auf die zweite Teilfrage zu den Dokumentationshandlungen der Fachkräfte die ausdifferenziertesten und rein mit Blick auf Häufigkeiten von zugeordneten Codierungen am stärksten bedienten Oberkategorien des Kategorienbaums. Dies gibt Anlass für die Behauptung, dass die hier zu findenden Codierungen und ihre kategoriale Sortierung von besonderer Hinweiskraft sind für die Frage, wober die Fachkräfte während der Dokumentation reflektieren.

Für die Oberkategorie: „Professionalität/Kompetenzen“ konnte mithilfe der Codierungen aus den Interviewtranskripten die Unterkategorie „Reflexion der eigenen Kompetenzen“ erstellt werden. Ein Beispiel für eine in den Interviews codierte Stelle, die dieser Unterkategorie zugeordnet wurde, findet sich im Transkriptinterview SRB 1 4.9. Hier bemängelt die Fachkraft, dass sie die Benennung von Punkten der Beratung innerhalb der Dokumentationssoftware teils schwierig findet, weil Softwarelogik und professionelle Perspektive auf den Fall schwer synchronisierbar seien. Die Unterkategorie: „Reflexion des Beratungsprozesses“ zur Oberkategorie: „Pädagogische Arbeit“ wiederum lässt sich beispielsweise durch eine codierte Stelle aus einem Interviewtranskript illustrieren, in dem eine Fachkraft ausgelöst durch die Herausforderung, was über die Software dokumentiert werden kann, offen über ihr Ziel bei der Beratung reflektiert (vgl. SRB 8 Transkript Interview 24.8). Ein Beispiel für Codings, die der Unterkategorie: „Notwendige Ressourcen für die Dokumentation“, welche zur Oberkategorie „Voraussetzungen für gutes Arbeiten“ gehört, zugeordnet wurde, ist eine Interviewstelle, in der die dokumentierende Fachkraft problematisiert, dass die Software nur online funktioniert (vgl. SRB 8 Transkript Interview 16.8 2). Abbildung 12 veranschaulicht diese beispielhaften Auszüge aus den Transkripten grafisch.

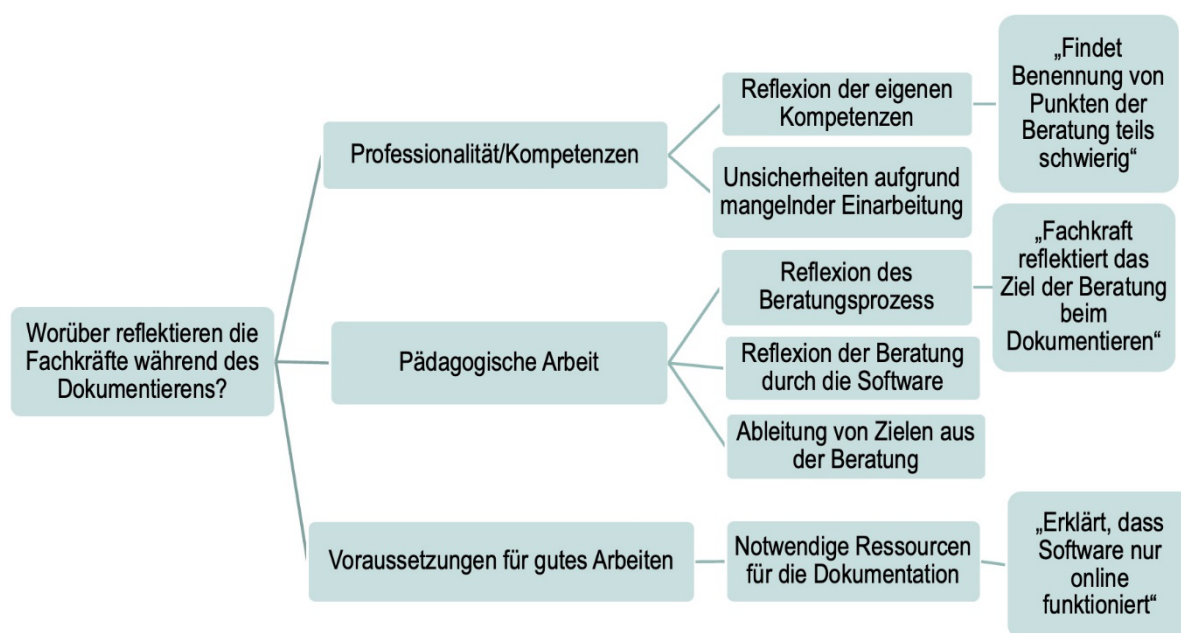


Abbildung 12: Erster Ausschnitt Kategorienbaum Interviews – Teilfrage 2 – inkl. beispielhafter Codings

In Abbildung 13 ist dies nochmals für weitere Ober- und Unterkategorien veranschaulicht. Zuordnungen von codierten Interviewstellen zur Unterkategorie: „Fehlende Auswahlmöglichkeiten“ der Oberkategorie „Anforderungen an die Software“ lassen sich beispielhaft an einer codierten Stelle aus einem Interviewtranskript zeigen, in welchem eine Fachkraft angemerkt hat, dass die Software keine Kategorie „Erziehen“ aufweise, was aber für eine adäquate Dokumentation des einzutragenden Falles notwendig sei (vgl. SRB 1 Transkript Interview 10.10).

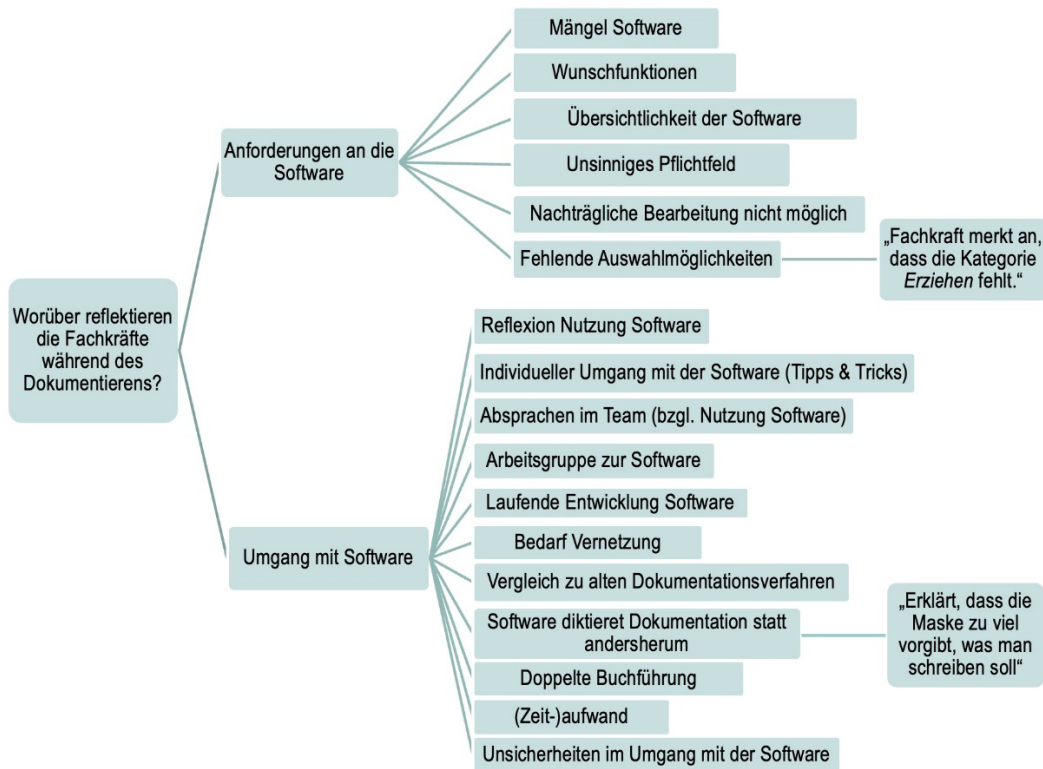


Abbildung 13: Zweiter Ausschnitt Kategorienbaum Interviews – Teilfrage 2 – inkl. beispielhafter Codings

Die Oberkategorie: „Umgang mit der Software“, aus der u.a. die Unterkategorie „Software diktiert Dokumentation statt andersherum“ ausdifferenziert wurde, lässt sich beispielhaft über eine Codierung aus dem Interviewmaterial illustrieren, während derer eine „Fachkraft erklärt, dass die Maske zu viel vorgibt, was man schreiben soll“ (vgl. SRB 5 Transkript Interview 31.8). Eine weitere Veranschaulichung der In Vivo-Formulierungen der Fachkraft bietet der Transkriptauszug zum entsprechenden Interview, den Abbildung 14 zeigt.

P2: (...) Sie sind ja gerade so ein bisschen ins Stocken gekommen, wenn wir das richtig gesehen haben. Woran lag das? Wussten Sie nicht genau, was Sie eintragen sollen?
#00:11:31-3#

P1: Ja, ich. Also, ich finde diese Maske irgendwie schwierig für mich. Also einfach ein Fließtext zu haben, glaube ich und das für mich wichtige aufzunehmen, fände ich, glaube ich, einfacher. Also immer diese Zuordnung, was schreibe ich denn jetzt rein? Das passt auch wieder nicht. Als ich merke, es ist das macht gar keinen Sinn, das so einzufügen, weil das nicht nach also es entspricht nicht meiner Art, die wichtigsten Informationen zusammenzufassen. Ich glaube, so einen Fließtext zu haben, wäre für mich besser. (...) Weil es auch nicht so, weil es auch nicht wirklich diesen Inhalt wiedergibt. Also (...) das würde dann auch keiner nachvollziehen können, glaube ich, wenn ich mich nur an diesem Raster orientiere.
#00:12:24-7#

Frage

Einschränkung/Verpassen der Software

P3: Das bedeutet Sie würden gar nicht in Form dieser Tabelle Arbeiten wollen, sondern einfach für sich niederschreiben wollen. #00:12:27-3#

Abbildung 14: Auszug Transkript

Abschließend zur Darstellung der Reflexionsleistungen der Fachkräfte während der Fallerrfassung und Dokumentation der Beratungsarbeit durch die Fachkräfte der Sozialraumteams sind noch zwei weitere Oberkategorien zu erwähnen, welche in keinem direkten Zusammenhang mit der Forschungsfrage zur Dokumentationstätigkeit der Fachkräfte stehen, hier aber dennoch kurz Erwähnung finden sollen. Dabei handelt es sich um die Oberkategorien: „Verschiedene Softwarevarianten“ und „Einstellung zur Software“, wobei letzterer Oberkategorie noch die beiden Unterkategorien „Positive Einstellung zur Software“ sowie „Generelle Unzufriedenheit mit der Software“ zugeordnet werden konnten. Auch wenn die genannten Oberkategorien nicht den bereits bestehenden Kategorienbäumen zugewiesen werden konnten, wurden sie dennoch als relevant im Sinne des generellen Interesses des Auftraggebers der Forschung erachtet, weshalb entsprechende, in den Interviewtranskripten codierte Stellen kategorisiert wurden und hier Erwähnung finden sollen. In mehreren Transkripten wurden in diesem Sinne Aussagen über verschiedene Softwarevarianten und die eigene generalisierte Einstellung der Fachkräfte gegenüber der Software getätigt. Insbesondere codierte Textstellen, die der Kategorie „Einstellung zur Software“ zugeordnet wurden, geben somit Einblicke ins generelle Stimmungsbild zur Software. Hier finden sich sowohl positive als auch negative generalisierende Anmerkungen zur Software im Sinne von (Un-)Informiertheiten oder Meinungen. Da diese nur im indirekten Zusammenhang mit der konkreten Dokumentationstätigkeit und deren direkter Reflexion durch die Fachkräfte stehen, und daher quer zur Forschungsfrage des durchgeführten Lehrforschungsprojekts liegen, werden sie im folgenden Kapitel, in denen die Hauptergebnisse der Forschung in Beziehung zur Gesamtforschungsfrage des Projekts gesetzt werden, nicht wieder aufgegriffen.

5 Fazit und Ausblick

5.1 Zusammenfassung der Forschung

Das in diesem Bericht dargestellte Lehrforschungsprojekt untersuchte die Ziele und Herausforderungen in der Arbeit mit softwarebasierter Fallerfassung und -dokumentation in der sozialraumorientierten Kinder- und Jugendhilfe im Landkreis Lüneburg. Im Zentrum des Erkenntnisinteresses standen dabei mögliche Auswirkungen der Digitalisierung von softwarebasierter Fallerfassung und -dokumentation auf das Verständnis von Sozialraumarbeit bei Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe in den Sozialraumbüros des Landkreises.

Einen wesentlichen Schritt zur Reflexion solcher möglichen Auswirkungen stellt eine empirische Untersuchung dar, welche nach den Zusammenhängen oder auch Zusammenhangslosigkeiten zwischen der sozialraumorientierten Leistungserbringung durch die Fachkräfte einerseits und ihrer Erfassung und Dokumentation der geleisteten Arbeit mithilfe der genutzten Software andererseits fragt. Eine solche empirische Untersuchung führten die am Lehrforschungsprojekt der Leuphana Universität Lüneburg beteiligten Masterstudierenden durch. Den Fokus der Forschung bildeten dabei individuelle Fallberatungen, die durch die Fachkräfte der Sozialraumbüros im Landkreis Lüneburg regelmäßig durchführen und seit Frühjahr 2023 mit der vom Landkreis in Kooperation mit dem Hersteller entwickelten Software statistisch erfassen und/oder dokumentieren.

Die übergeordnete Leitfrage des Lehrforschungsprojekts lautete dementsprechend: „Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?“ Um sich dem Erkenntnisinteresse theoretisch informiert nähern zu können, wurde im Lehrforschungsprojekt zunächst der Stand der Fachdiskussion zu sozialraumorientierter Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe sowie der empirische Forschungsstand zur Nutzung von softwarebasierten Erfassungs- und Dokumentationstools erschlossen und auf das konkrete Erkenntnisinteresse des Forschungsprojekts hin zugespitzt (siehe Kap. 1). Für die genauere Datenanalyse wurden im Zuge dessen zwei Unterfragen formuliert, die eine empirische Untersuchung des Erkenntnisinteresses ermöglichten. Diese Forschungsfragen lauteten: 1. „Welche Relevanzmarkierungen nehmen die Sozialarbeiter:innen in ihrer Beratungsarbeit vor und was reflektieren sie dabei als relevant?“ und 2. „Was begreifen die Sozialarbeiter:innen als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie ihre Arbeit dokumentieren und worüber reflektieren sie während der Dokumentation?“ Zu den beiden Fragen wurden nach sorgfältiger methodologischer Reflexion und entsprechenden Trainings der am Lehrforschungsprojekt beteiligten Masterstudierenden auf Grundlage unterschiedlicher Datenerhebungsstrategien empirische Daten erhoben. Konkret wurden dafür nicht teilnehmende Beobachtungen von Beratungsgesprächen durchgeführt und protokolliert sowie personenzentrierte Interviews mit Fachkräften während der Fallerfassungs- und Dokumentationsarbeit geführt. Im Anschluss daran wurden beide Datensätze mithilfe einer bewusst arbeitsteilig und isoliert voneinander durchgeführten Datenauswertungsstrategie jeweils zunächst deskriptiv-empirisch im Sinne einer inhaltsanalytischen Vorgehensweise ausgewertet, die insbesondere dort, wo es um Codierungsvorgänge ging, unter loser Bezugnahme auf die Grounded Theory mit den Studierenden reflektiert wurde (siehe Kap. 2). Die im Zuge der Auswertung entwickelten kategorialen Ordnungen des empirischen Datenmaterials zu beiden empirischen Forschungsfragen finden sich in den vorhergehenden Kapiteln des Forschungsberichts dargestellt (siehe Kap. 3 und 4).

Abschließend geht es nun um eine Zusammenfassung der wichtigsten Forschungsergebnisse mit Blick auf die übergeordnete Fragestellung des Projekts. Dafür müssen die jeweiligen Ergebnisse zu den beiden empirischen Forschungsfragen, die im dritten und vierten Kapitel beschrieben wurden, gezielt ins

Verhältnis zueinander gesetzt werden. So entsteht eine komparative Perspektive, die es erlaubt, Zusammenhänge oder auch Zusammenhangslosigkeiten zwischen der Leistungserbringung durch die Fachkräfte innerhalb der Beratungen einerseits und ihrer Erfassung und Dokumentation der geleisteten Arbeit mithilfe der genutzten Software andererseits zu erkennen.

5.2 Hauptergebnisse des Projekts

Zunächst lässt sich feststellen, dass sich auf inhaltlicher Ebene sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede zwischen der Beratungsarbeit und ihrer Erfassung und Dokumentation finden ließen.

Die in den Beratungen durch die Fachkräfte geleistete Arbeit und die in der Erfassung und Dokumentation der Fälle wiederum geleistete Arbeit entsprach einander vor allem dort, wo die Fachkräfte Sachinformationen aus den Beratungen festzuhalten versuchen, also im engeren, thematischen Sinne fallkonstituierend vorgehen während der Beratung. Wo dies bereits in der Beratung geschieht, dürfte es entsprechend leichter sein, dies in die statistische Erfassung und Dokumentation der Fälle zu überführen. Ein besonderes Augenmerk scheint dabei auf Zielen der Beratung zu liegen, die sowohl in der statistischen Erfassung und Dokumentation der Fälle angegeben werden als auch während der Beratungen immer wieder formuliert wurden seitens der Fachkräfte. Ob die Fachkräfte die thematischen und zielbezogenen Zusammenfassungen dabei in den Beratungsabläufen ohnehin regelmäßig anstreben oder ob dies ein mittelbarer Effekt ihres Wissens um die anschließende Erfassungs- und Dokumentationspflicht ist, ist auf Grundlage der erhobenen Daten nicht eindeutig zu sagen und wäre ggfs. weitergehend zu eruieren. Was mindestens gesagt werden kann ist, dass das erhobene Datenmaterial nahelegt, dass es den Fachkräften im Falle von Ziel- und Ergebnisdokumentationen leichter fällt, dies auch in der Software abzubilden als dort, wo sie versuchen, Beratungsprozesse im engeren Sinne zu erfassen. Für die Fachkräfte mithilfe der Software wiederum relativ leicht zu erfassen sind Formalitäten für die weitere Zusammenarbeit mit dem Jugendamt/Landkreis. Diese werden gleichermaßen in den Beratungen/zum Ende von Beratungen selbst regelmäßig festgehalten. Hier wäre wiederum zu fragen, ob die Fachkräfte diese Formalitäten in den Beratungsabläufen ohnehin regelmäßig festzuhalten versuchen oder ob auch dies ein mittelbarer Effekt der Erfassungs- und Dokumentationssoftware auf die direkte Fallarbeit der Fachkräfte ist.

Unterschiede zwischen der Beratungsarbeit der Fachkräfte einerseits und ihrer Erfassung und Dokumentation durch die Fachkräfte andererseits zeigten sich grundsätzlich in zweierlei Weise.

So gab es zum einen wesentliche Aspekte, die während der Beobachtung der Fallberatungen deutlich und protokolliert wurden, die im Zuge der Fallfassung und -dokumentation keine Rolle spielten. Diese Aspekte gehen also – wenn man so will – im Zuge der Fallfassung und -dokumentation verloren und werden dort nicht sichtbar. Zu diesen Aspekten zählten vor allem das Schaffen einer guten Gesprächsatmosphäre in Form von verbaler und nonverbaler Offenheit sowie das Changieren der Fachkräfte zwischen verschiedenen Rollen und Techniken zur Strukturierung des Gesprächs. Diese Aspekte sind – wie sich in den Beobachtungen eindrucksvoll zeigte – wesentlicher Bestandteil der Beratung und dürften wesentlich zum Erfolg der geleisteten Beratungsarbeit beitragen, werden aber durch die Erfassungs- und Dokumentationssoftware nicht erfasst.

Zum anderen bestehen auch umgekehrt Diskrepanzen im Vergleich der Beratungsarbeit der Fachkräfte einerseits und der Erfassungs- und Dokumentationsarbeit der Fachkräfte andererseits, indem erkennbar neue Relevanzmarkierungen der Fachkräfte mit Blick auf die Beratungen ins Spiel kommen, sobald diese statistisch erfasst und/oder dokumentiert werden. Diese neuen Relevanzmarkierungen der Fachkräfte sind auf der Ebene konkreter Thematiken, auf der Ebene konkreter Arbeitsweisen sowie auch auf reflexiver Ebene zu finden. So reflektieren die Fachkräfte während der Erfassung und

Dokumentation der Fälle zum einen regelmäßig über Chancen der digitalen Dokumentation in Form eines papierlosen Büros und/oder guter Datenpflege, aber auch über einen sinnvollen Umgang mit der Software sowie weitere Anforderungen an diese. Zugleich rücken Aspekte des Datenschutzes sowohl auf reflexiver als auch auf handlungspraktischer Ebene hier erkennbar in den Vordergrund der Auseinandersetzung mit einem Fall. Auch Reflexionen des eigenen Professionsverständnisses werden während der Fallfassung- und Dokumentationsarbeit regelmäßig virulent – teilweise in Widerstand bzw. Abgrenzung von durch die Software prioritär gesetzten Schwerpunktsetzungen dazu, was einen Fall als solchen wesentlich ausmacht. Schließlich reflektieren die Fachkräfte während der Erfassungs- und Dokumentationsarbeit auch zu ihrer pädagogischen Arbeit im engeren Sinne. Hier steht zu vermuten, dass die Ausführlichkeit der reflexiven Schleifen während des Erfassens und Dokumentierens der Fälle, die im empirischen Material sichtbar wurde, auch der Datenerhebungsmethodik und der hierbei bewusst eingesetzten, explorationsförderlichen Interviewtechnik geschuldet ist. Es lässt sich jedoch davon ausgehen, dass dies lediglich als verstärkender Effekt zu werten ist, die grundsätzlichen Relevanzmarkierungen aber von den Fachkräften selbst stammen.

5.3 Resümee zur Forschungsfrage

Durch die gesammelten Informationen kann die übergeordnete Forschungsfrage: „Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?“ nochmals in verdichtender Weise beantwortet werden. Dabei ist folgendes festzuhalten:

- Die softwarebasierte Fallfassung und -dokumentation hat vor dem Hintergrund der in dieser Forschung entwickelten empirischen Daten mindestens mittelbaren Einfluss auf das Verständnis von sozialraumorientierter Fallberatung. Dies dürfte nicht nur mit Blick auf die im Ergebnis der Erfassung und Dokumentation noch sichtbaren Ebenen sozialraumorientierter Fallarbeit gelten, sondern auch hinsichtlich des Arbeitsverständnisses der Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe, die selbst in den Sozialraumbüros tätig sind.
- Konkret lässt sich dabei festhalten, dass Ergebnis- und Zielorientierungen in der Fallarbeit in der Erfassung und Dokumentation der Fälle in den Vordergrund rücken. Dies könnte mittelfristig den Effekt haben, dass diese Aspekte auch in der Beratungsarbeit selbst tendenziell in den Vordergrund rücken. Gleiches gilt etwa für Fragen des Datenschutzes sowie Formalia und Statistiken etwa zu Kontakthäufigkeiten, die im Auftrag des Landkreises zu den Beratungen festgehalten werden sollen.
- Demgegenüber rücken in der Erfassungs- und Dokumentationsarbeit verbale und nonverbale Kommunikationstechniken, die im Beratungsgespräch einen wesentlichen Teil der Arbeit der Fachkräfte ausmachen, und das Changieren der Fachkräfte zwischen verschiedenen Rollen und Techniken zur Strukturierung des Gesprächs aus dem Blick. Dies könnte mittelfristig den Effekt haben, dass diese Aspekte auch in der Beratungsarbeit selbst tendenziell in den Hintergrund rücken, was auch mit Blick auf (De-)Professionalisierungseffekte kritisch zu reflektieren wäre.
- Schlussfolgernd werden Wahrnehmungen von Formalia, Zählbarem, substanziellen Aussagen zu Zielen und Ergebnissen von Beratung sowie Datenschutzfragen durch den Einsatz der Software eher verstärkt, wohingegen die Wahrnehmung von Kommunikationstechniken und Rollenvariabilitäten der Fachkräfte sowie allgemein Prozessmerkmale der Fallberatungen durch den Einsatz der Software eher geschwächt werden dürfte.

5.4 Einordnung der Forschungsergebnisse in den Forschungsstand und Ausblick

Die dargestellten Ergebnisse der im Lehrforschungsprojekt durchgeführten empirischen Untersuchung fügen sich an einigen Stellen sinnvoll in den Stand der empirischen Forschung zum Thema softwarebasierter Falldokumentation ein. So lassen sich in den dargestellten Ergebnisse Hinweise zur Stärkung des Theorems der Kontroll-, Legitimitäts- und Effizienzfunktion von softwarebasierter Falldokumentation nach Ley und Reichmann (2020: 242) finden. Die Kontroll- und Legitimitätsfunktion zeigt sich in den Forschungsergebnissen der Interviews u.a. in der Erfüllung der Dokumentationsanforderungen des Landkreises und in der Verstärkung von Ziel- und Ergebnisdimensionen durch die statistische Erfassung und Dokumentation der Fälle. Die Funktionen spiegeln sich auch im Umgang mit der Software, in der zum Teil die Vorgaben des Dokumentationsprozesses durch die Software kritisch reflektiert werden. Auch der Kritikpunkt des Zwangs zur Exaktheit durch Dokumentationssoftware von Ley und Seelmeyer (2014: 52) findet sich in den kritischen Reflexionen der Fachkräfte wieder, zum Teil im Zusammenhang mit Anforderungen an die Software.

Die über die Software verstärkte Wahrnehmung von Zielen und Ergebnissen sowie Zuständigkeiten spiegelt zugleich zentrale Handlungsprinzipien der Sozialraumorientierung von Kooperation und Koordination wider. Hierdurch könnte eine sozialräumlich strukturierte Zusammenarbeit der Sozialraumbüros im Landkreis gefördert werden. Zugleich bleibt mit Blick auf die in der Fallfassung und -dokumentation verlorengelungene Ebene von professionellen Kommunikationstechniken und sozialarbeiterischer Rollenvariabilität kritisch zu fragen, ob ein doppelter Effekt von softwarebasierter Fallfassung und -dokumentation und gleichzeitiger sozialraumorientierter Konzeptualisierung der sozialpädagogischen Arbeit im Landkreis nicht zu einer über die Maßen organisierten und die sozialpädagogische Professionalität im Einzelfallbezug im Zweifel auch schwächenden Gestaltung von Arbeitsbedingungen für die Fachkräfte der Sozialraumbüros führt.

Im **Ausblick auf zukünftige Forschungsprojekte** könnte sich hier eine Forschungslücke auftun. Im Anschluss an Weber (2017: 41) könnte kritisch reflektiert werden, ob durch die Vorgaben des Dokumentationsprozesses und die gleichzeitige konzeptuelle Verortung des Landkreises im Bereich Sozialraumorientierung der Interessenfokus zumindest der sozialpädagogischen Einzelfallarbeit fehlgeleitet wird und ob es zu einer Veränderung der „Verarbeitungs- und Wahrnehmungsmuster des/der Professionellen“ (Campayo 2020: 294) in der sozialräumlichen Fallarbeit kommt. Insofern könnten beide Facetten – Softwareeinsatz und konzeptuelle Verortung im Sozialraumansatz – also auch Veränderungen im professionellen Selbstverständnis der Sozialarbeiter:innen mit negativen Auswirkungen hervorrufen. Im Studiendesign könnte sich z.B. zur Isolation und besseren Kontrolle beider möglicher Einflussfaktoren auf das Selbstverständnis der Fachkräfte eine Vergleichsstudie von digitalen und analogen Dokumentationsprozessen und ihren jeweiligen Zusammenhängen mit Mustern der Fallberatung durch die Fachkräfte anbieten. Neben der Möglichkeit, die Forschung in Hinsicht auf die (bereits im zurückliegenden Projekt im Mittelpunkt stehende) Perspektive der Fachkräfte weiterzuentwickeln, besteht zudem bisher eine deutliche Forschungslücke mit Blick auf die Klient:innenperspektiven und die Organisationsperspektiven im Landkreis. Erstens ließen sich Klient:innen als Expert:innen ihrer selbst im Zuge der sozialraumorientierten Kinder- und Jugendhilfe und/oder deren softwarebasierter Erfassung und Dokumentation weiter beforschen. Zweitens ließe sich das Jugendamt als zentraler Akteur des Landkreises in Bezug auf seine softwarebasierte Organisationsentwicklung im Spannungsfeld zwischen Formalisierung, Standardisierung, Objektivierung und Förderung sozialpädagogischer Fachlichkeit beforschen. Auch hierfür bietet der aktuelle Forschungsstand (vgl. etwa Witzel 2020: 495 ff.; Ley 2020: 507ff.) interessante Anschlussmöglichkeiten für regionale kooperative Forschung zwischen Universitäten und Akteur:innen der Kinder- und Jugendhilfe.

Literaturverzeichnis

- Akremit, L. (2014): Stichprobenziehung in der qualitativen Sozialforschung. In: Baur, N.; Blasius, J. (Hrsg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 265–282.
- Argyle, M. (2005): Körpersprache und Kommunikation. 9. Aufl. Paderborn: Junfermann Verlag.
- Bänniger-Huber, E.; Juen, B.; Peham, D. (2004): Die Rolle des Lächelns in der Psychotherapie. In: Hermer, M.; Klinzing, H.G. (Hrsg.), Nonverbale Prozesse in der Psychotherapie. Tübingen: Dgvt Verlag, S. 157-176.
- Becker, M. (2020): Handbuch Sozialraumorientierung. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Böllert, K. (2018): Einleitung: Kinder- und Jugendhilfe – Entwicklungen und Herausforderungen einer unübersichtlichen sozialen Infrastruktur. In: Böllert, K. (Hrsg.), Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer VS, S. 3-62.
- Büchner, S. (2018): Fallsoftware als digitale Dokumentation. Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf Digitale Dokumentation. In: Leuhaus, L.; Käch, O. (Hrsg.), Bedingte Professionalität – Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation. Weinheim: Beltz Juventa, S. 240-269.
- Campayo, S. (2020): Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung. In: Kutscher, N.; Ley, T.; Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tilmann, A.; Zorn, I. (Hrsg.), Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim Basel: Beltz Juventa, S. 290-301.
- Gögercin, S. (2022): Netzwerk- und Sozialraumarbeit im Kontext von Migration, Flucht und Integration. In: Gögercin, S. (Hrsg.), Netzwerk- und Sozialraumarbeit im Kontext von Migration, Flucht und Integration. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 191-261.
- Grunwald, K.; Thiersch, H. (2018): Lebensweltorientierung. In: Otto, H.; Thiersch, H.; Treptow, R.; Ziegler, H. (Hrsg.), Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6., überarbeitete Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 906-915.
- Höger, D. (2012): Die Entwicklung des Klientenzentrierten Konzepts. In: Eckert, J.; Biermann-Ratjen, E.-M.; Höger, D. (Hrsg.): Gesprächspsychotherapie. Lehrbuch für die Praxis, 2. Auflage. Heidelberg: SpringerMedizin, S. 15-32.
- Jares, L. (2023): Sozialraumorientierung in der Kita. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Kessl, F.; Reutlinger, C. (2009): Sozialraumarbeit statt Sozialraumorientierung. In: sozialraum.de (1) Ausgabe 2/2009. Online verfügbar unter: <https://www.sozialraum.de/sozialraumarbeit-statt-sozialraumorientierung.php>, abgerufen am 10.11.2023.
- Kessl, F.; Reutlinger, C. (2010): (Sozial) Raum – ein Bestimmungsversuch. In: Kessl, F.; Reutlinger, C. (Hrsg.), Sozialraum: Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 21-38.
- Kessl, F.; Reutlinger, C. (2018): Sozialraumorientierung. In: Böllert, K. (Hrsg.), Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer VS, S. 1067-1093.
- Kessl, F.; Reutlinger, C. (2022): Sozialräumliche Praxis und Sozialraumarbeit. In: Kessl, F.; Reutlinger, C. (2022), Sozialraum. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer Verlag, S. 33-56.

- Köngeter, S. (2022): Lebenswelt. In: Kessl, F.; Reutlinger, C. (2022), Sozialraum. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer Verlag, S. 95-107.
- Landkreis Lüneburg (o.J.): Unsere Städte und Gemeinden. Online verfügbar unter: <https://www.landkreis-lueneburg.de/ueber-den-landkreis/unsere-staedte-und-gemeinden.html>, abgerufen am: 28.11.2023.
- Landkreis Lüneburg (2023): Kinderschutz, Hilfen zur Erziehung und Sozialraumbüros. Online verfügbar unter: <https://www.landkreis-lueneburg.de/fuer-unsere-buergerinnen-und-buerger/menschen-im-landkreis/eltern-und-kinder/sozialraumbueros.html>, abgerufen am 09.11.2023.
- Ley, T.; Reichmann, U. (2020): Digitale Dokumentation in Organisation Sozialer Arbeit. In: Kutscher, N.; Ley, T.; Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tilmann, A.; Zorn I. (Hrsg.), Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim Basel: Beltz Juventa, S. 241-254.
- Ley, T.; Seelmeyer, U. (2014): Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. Zu den Auswirkungen digitaler Fach-Anwendung. In: Sozial Extra (Heft 4), S. 51-55.
- Mayring, P. (2022): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim: Beltz Verlag.
- Noack, M. (2022). Sozialraumorientierung. socialnet Lexikon. Bonn: socialnet. Online verfügbar unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/4392>, abgerufen am 20.11.2023.
- Samtgemeinde Gellersen (o.J.): Sozialraum Gellersen. Online verfügbar unter: <https://www.gellersen.de/home/bildung-familien-soziales/familie-soziales/sozialraum-gellersen.aspx>, abgerufen am 10.11.2023.
- Sandermann, P. (2015): Jugendhilfe als totale Organisation. Eine Replik auf Michael Noacks Vorschlag zu einer sozialraumorientierten Weiterentwicklung erzieherischer Hilfen. In: Zeitschrift für Kinderschafrecht und Jugendhilfe (ZKJ), 12(5), S. 183-187.
- Sandermann, P.; Urban, U. (2007): Zur „Paradoxie“ der sozialpädagogischen Diskussion um Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. In: Neue Praxis 37(1), S. 42-58.
- Schäfter, C. (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialarbeit. München: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Stange, W. (2013): Planen und Steuern von Gesamtkonzepten für Erziehungs- und Bildungspartnerschaften im Rahmen von Präventions- und Bildungsketten. In: Stange, W.; Krüger, R.; Henschel, A.; Schmitt, C. (Hrsg.), Erziehungs- und Bildungspartnerschaften. Praxisbuch zur Elternarbeit. Wiesbaden: Springer VS, S. 472-493.
- Strauss, A.; Corbin, J. (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Beltz: Psychologie-Verlag-Union.
- Thierbach, C.; Petschick, G. (2022): Beobachtung. In: Baur, N.; Blasius, J. (Hrsg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, S. 1563- 1579.
- Thiersch, H. (2020): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit revisited. Grundlagen und Perspektiven. Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- Van Sate, E. (2004): Was wissen wir über das, was wir tun? Informationssysteme in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Kommentierte Daten der Jugendhilfe (KomDat) 7 Jahrgang (Heft 3), S. 4.

Weber, J. (2017): Softwarebasierte Falldokumentation im Balanceakt um die fallangemessene Darstellung. In: Merz-Zeitschrift (Heft 4), S. 38-43.

Witzel, M. (2021): Sozialpädagogische Orte im digitalen Raum. In: Wunder, M. (Hrsg.), Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, S. 68-79.

Woelfer, C. (2000): Das personenzentrierte Interview als qualitative Forschungsmethode. In: Journal für Psychologie, 8 (2000) 1, S. 3-13.

Anlagen zum Bericht

Anlage: Beobachtungsprotokolle (achronymisiert)

SRB 1_ Protokoll_Beobachtung_17.07.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 17.07.2023	SYNOPSIS Das Gespräch findet bei der Klientin zuhause statt. Thema des Gesprächs ist die Schulleistung und das Sozialverhalten des Sohnes. Außerdem wird über die Urlaubs- und Ferienpläne gesprochen. Der Sohn ist während des Gesprächs selbst nicht anwesend.	Ort: SRB 1
Anwesend: F. Schuster (FK) N. Kaufmann (K) M. Funke (B) N. Hensen (B)		Protokollant:in: M. Funke N. Hensen
Uhrzeit: 9:30 Uhr		Dauer: 60 Minuten
Beobachtung: <p>Wir waren um 9.30 Uhr bei der Familie zuhause. Bei der Ankunft öffnet uns die Großmutter die Tür und die zwei Hunde begrüßen uns enthusiastisch. F. Schuster sagt: „<i>Ich habe euch hier zwei Hilfen mitgebracht für den Haushalt</i>“ daraufhin sagt die Großmutter „<i>Oh ja, dann kommt schnell rein</i>“. Wir treten lachend in das Haus. F. Schuster führt uns in die Küche und stellt uns der Klientin – Frau Kaufmann – vor. Wir schütteln ihre Hand und stellen uns mit unserem Vornamen vor, sie bittet uns Getränke an, während wir auf die Terrasse gehen. Dort setzen wir uns auf die Stühle und holen unsere Notizblöcke und iPads raus. Frau Kaufmann tritt mit dazu, überreicht uns unseren Kaffee und setzt sich hin.</p> <p>F. Schuster spricht mit ihr „<i>Das sind zwei Studentinnen der Leuphana, die können sich ja selber vorstellen</i>“. Wir übernehmen und erklären ihr, worum es sich im Projekt handelt und das wir uns hauptsächlich auf die Arbeit von F. Schuster fokussieren, sie muss sich also keine Sorgen machen und wie gewohnt das Gespräch führen. Sie lacht und sagt F. Schuster er muss sich Mühe geben. N. Hensen übergibt ihr die Einverständniserklärung, die sie falsch ausfüllt (Hat Name und Datum vertauscht). Wir lachen und sagen ihr das wir das Kennen und es in Ordnung ist.</p> <p>Wir beginnen die Aufnahme und F. Schuster fängt das Gespräch an, die beiden kennen sich schon länger und sind deshalb bei „du“. Das Setting wirkt familiär und angenehm auf uns. F. Schuster dreht sich mehr zu Frau Kaufmann und erkundigt sich nach F., dem Sohn, um den es in der Beratung geht.</p>		

Sie sagt das er noch schläft, F. Schuster lacht „*Ein erfülltes Leben*“ F. Schuster weist darauf hin, dass er die Ferien genießt. Frau Kaufmann nickt aber sagt, dass F., ihr Sohn, sich isoliert, dass Haus trotz einiger Ausnahmen nicht verlässt und sich nicht mit Peers verabredet. F. Schuster nickt und fragt, was sie sich wünscht. Frau Kaufmann wünscht sich, dass ihr Sohn sich mehr mit seinen Peers verabredet, sie erzählt das er als Belohnung für das verbesserte Zeugnis ein Lego Set von Star Wars bekommen hat und beschreibt es ein wenig. F. Schuster ist erstmal still und gibt dann zu, dass er sich darin nicht auskennt. Wir lachen und stimmen dem zu. F. Schuster erkundigt sich, warum F. sich nicht verabredet „*Will er nicht, kann er nicht?*“ Frau Kaufmann seufzt „*Ja, er will einfach nicht*“. Sie erzählt von einigen Freunden, die er kennt, aber nichts mit ihnen wirklich unternimmt, F. Schuster geht darauf ein und fragt nach ihm bekannten Freunden von den er zuvor auch schon gehört hat. Er wirkt auf uns sehr informiert und interessiert an dem sozialen Umfeld von F. und seiner Mutter. F. Schuster benutzt beim Gespräch viel Gestik, vor allem mit den Händen. Er macht viele Witze und benutzt Metaphern/Redewendungen um wie wir es aufgefasst haben, niederschwellig anzuknüpfen, bzw. kennt sich schon im Umgang mit der Familie aus aufgrund der langjährigen Betreuung.

F. Schuster fragt, ob F. selbstständiger geworden ist. Frau Kaufmann stimmt zu und sagt, dass er sich jetzt sogar schon selbst Frühstück macht, immer nur Rührei. F. Schuster setzt an- „*So werden große Köche geboren*“ – und erzählt von seiner eigenen Jugend, in der er immer Spiegelei gegessen hat. Frau Kaufmann knüpft an und sagt das diese Entwicklung vor allem durch M., einem Studenten am SRT (Sozialraumteam) möglich war. F. Schuster hakt hier ein und erklärt uns, wer M. ist, damit wir auf dem selbem Stand sind. M. hat eine Zeit lang die Betreuung/Beratung von Finn übernommen. Frau Kaufmann erzählt das F. wahrscheinlich einen besseren Zugang zu ihm hat, da er ein Mann ist. „*Ich bin ja nur die Mutter*“ führt sie weiter aus. M. hat ihrer Meinung nach einen sehr guten Einfluss auf ihren Sohn. Durch ihn haben sich auch die Noten von F. verbessert.

F. Schuster fragt, ob er das Zeugnis sehen darf, worauf Frau Kaufmann aufsteht und reinläuft, um es zu holen. Eine Pause entsteht. F. Schuster dreht sich zu uns „*Stenografieren Sie bitte ,Es entsteht eine längere Pause. Frau Kaufmann verlässt den Raum‘*“. Wir lachen und stimmen ihm zu. N. Hensen erwähnt das es wie bei Gericht ist, wo man alles mitschreibt. Wir verfallen in ein Gespräch mit F. Schuster über iPads und verschiedenen Arten sich Notizen zu machen. Wir haben absichtlich keinen Laptop mitgenommen, um das Gespräch nicht zu stören und es so natürlich wie möglich ablaufen kann. F. Schuster stimmt zu. Als Frau Kaufmann wieder zu uns kommt, schließt sie sich dem Gespräch an und stimmt ebenfalls zu. F. hat vom Sozialraumbüro auch schon ein iPad bekommen. Frau Kaufmann ergänzt „*Mit einem halben Stift, die Kappe hat er verloren*“. Eine weitere Pause entsteht während F. Schuster sich das Zeugnis anschaut, und kleine Bemerkungen macht zu den Noten. Frau Kaufmann dreht sich zu uns und fragt, ob es uns etwas ausmacht, wenn sie raucht und ob wir auch

rauchen. Wir sagen das es uns nicht stört und lachen leicht. F. Schuster erkundigt sich nach den vorherigen Noten und Frau Kaufmann sagt, dass sie alle schlechter waren. F. Schuster pausiert und fragt was die Lehrer:innen sagen und erinnert sich an Telefonate mit den Lehrkräften. Frau Kaufmann sagt, dass sie einmal bei einem Elterngespräch war, in dem es um die mündliche Beteiligung und Bearbeitung von den Hausaufgaben von F. geht. Sie erkennt, dass er sich verbessert hat und dass es ihm an Motivation fehlt. Sie erwähnt außerdem, dass sich F. darum bemüht den Realschulabschluss zu machen und sich erkundigt, was er dafür braucht. F. Schuster nickt und lässt sie ausreden. Dabei wirkt es auf uns so, als wenn er bewusst erstmal nichts sagt, um sie weiter erzählen zu lassen. F. Schuster erkennt den Einfluss von M. aber fragt, was sie als Mutter außerdem tut. Sie sagt, dass es hauptsächlich M. ist, der einen Einfluss auf die Entwicklung hatte. F. Schuster hakt nach, was M. mit ihm gemacht hat. Sie erzählt, dass sie Aufgaben gemacht haben, sie sind spazieren gegangen. F. Schuster sagt er findet es gut, wenn es ja hilft und versucht die Mutter mehr zum Reden anzuregen „*Hilft das Spazieren gehen, um die Noten beizubehalten?*“ Die Mutter sagt, dass es F. generell hilft mit M. zu reden.

F. Schuster macht eine Pause und setzt sich auf. Er fasst zusammen, dass sich also etwas getan hat und das sie nach den Ferien da ansetzen sollten, auch ohne M.. Er fragt Frau Kaufmann nach Ideen und Kontaktpersonen die F. hat und ob er überhaupt welche braucht. Sie sagt es gäbe keine in ihrem Umkreis und F. Schuster stellt fest er müsste nochmal im Ort schauen und schlägt ihr als Alternative vor, die neue Studentin zu vermitteln. Sie ist enttäuscht, dass es sich um eine Frau handelt und er sagt, dass es ihm leidtut aber, dass er sich sicher ist, dass sie kompetent ist und F. helfen kann. Es ginge ja nicht nur um Nachhilfe, sondern um Förderung. Er versucht Frau Kaufmann damit den Erfolg bei der neuen Studentin zu vergewissern.

Er fasst zusammen, wo die Baustellen bei F. sind, Motivation und Alltagsbewältigung. Dies tut er, indem er nochmal die bereits genannten Punkte der Mutter im Gespräch wieder aufgreift. F. Schuster macht ein kurzes Resümee „*Also haben wir jetzt schon zwei Sachen*“. Einmal geht es um mehr Verabredungen und das Frau Kaufmann ihren Sohn mehr unterstützt bei den Hausaufgaben. Hierbei versucht er sie zu ermutigen als Mutter ihre Rolle wahrzunehmen und gibt er Vorschläge wie er seine Peers kontaktiert und sich verabredet und wie er motiviert bei seinen Hausaufgaben bleibt. Frau Kaufmann scheint unsicher, aber F. Schuster gibt nicht nach, er ist sich sicher, dass sie dort ansetzen, muss. Sie muss ein Mittelmaß finden zwischen Ermutigung und Raum geben. Er untermalt die Veränderungen und Entwicklungen von F., lehnt sich dabei nach vorne und spricht sie direkter an.

Zum Ende vom Gespräch reden sie über mögliche Ferien und Urlaubspläne. Frau Kaufmann erzählt, dass sie ihr Auto bald wieder bekommt. Die beiden drehen sich zu uns und erklären uns, dass Frau

Kaufmann im Dezember einen Autounfall hatte. Wir nicken und F. Schuster dreht sich wieder zu Frau Kaufmann „*Das war ein Drama*“. Auch hier wird uns die familiäre Atmosphäre deutlich und wie gut F. Schuster die Familie kennt und ihnen beisteht. Danach wird von verschiedenen Anekdoten zum Nachbarn und Körperhygiene von Jugendlichen erzählt als auch wie es Frau Kaufmann damit geht, dass ihre Eltern bei ihr wohnen. F. Schuster ignoriert dies nicht und regt sie erneut zum Erzählen an. Er scheint zu bemerken, dass sie zu dem Thema Redebedarf hat. F. Schuster leitet das Ende ein „*Jetzt müssen wir für das Computersystem die Ziele zusammenfassen*“. Er guckt zu uns und wir lachen. Er setzt den Fokus dabei darauf wer welche Aufgaben hat und formuliert die Ziele vor. Er kümmert sich um die Vermittlung der neuen Studentin und Frau Kaufmann soll versuchen ihren Sohn dazu anzuregen sich mehr mit Peers zu treffen, zum Beispiel einmal die Woche jemanden anschreiben, selbst mit Vorformulierungen „*Dann ist die Sache auch mehr rund*“. Er vereinbart einen Termin mit ihr nach den Ferien und sie einigen sich darauf, dass es wie immer ein Montag wird. Wir bedanken uns bei Frau Kaufmann für die Möglichkeit dabei zu sein. F. Schuster scherzt, dass wir es alle überlebt haben und wir stehen auf. Nach einem Händedruck und ein Verabschieden verlassen wir das Haus.

SRB 1_ Protokoll_Beobachtung_04.09 I

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs		
K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 04.09.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen einem Klienten und einer Fachkraft. Es ist offiziell das Erstgespräch, allerdings ist die Familie dem Sozialraumteam bekannt, da die Tochter bereits seit längerer Zeit der Mädchengruppe angehört. Im Gespräch soll eine Bestandsaufnahme vorgenommen werden der derzeitigen Situation, vor allem auch nach den Sommerferien.	Ort: SRB 1
Anwesend: I. Habers (FK) H. Schuhmann (K) F. Keller (B) N. Hensen (B)		Protokollant*in: F. Keller N. Hensen
Uhrzeit: 10:00 Uhr		Dauer: 75 Minuten

Beobachtung:

Herr Schuhmann erscheint pünktlich um 10 Uhr im SRB 1 und wird von der SRB-Mitarbeiterin I. Habers in das Gebäude hereingelassen. I. Habers begrüßt Herr Schuhmann herzlich an der Eingangstür und fragt verblüfft „*Hey, sind Sie allein?*“. Herr Schuhmann antwortet „*Meine Frau hat einen anderen Termin, den hat sie vergessen und kommt ggf. noch nach*“. I. Habers reagiert darauf mit „*ach, nicht ihr Ernst?*“. In dem Moment klingelt das Telefon. Herrn Schuhmann und er nimmt das Gespräch an. N. Hensen kommt hinzu und wir gehen alle gemeinsam in den Beratungsraum hoch. N. Hensen geht nochmal hinunter, um die Einverständniserklärung zu holen, welche noch unten in ihrem Rucksack ist. Herr Schuhmann geht nochmal kurz in den Nebenraum und spricht mit der einer anderen Kollegin aus dem Sozialraumbüro. F. Keller ist allein mit I. Habers im Beratungsraum und kurz darauf kommen N. Hensen und Herr Schuhmann wieder zurück.

I. Habers bietet allen Anwesenden Getränke an. Auf dem Tisch stehen Kaffee und Wasser bereit. I. Habers fragt sich zu Beginn, ob Herr Schuhmann unsere Einverständniserklärung überhaupt unterschreiben darf, da er nicht der Sorgeberechtigte der Kinder ist. An dieser Stelle stellen wir uns vor und erklären das Forschungsprojekt und warum wir heute mit dabei sind. Wir erklären vor allem, dass der Fokus des Projekts nicht auf den Inhalten der Beratung liegt, sondern auf der Mitarbeiterin und wie sie danach die Dokumentation durchführt. Außerdem fragt N. Hensen, ob sie die Beratung aufzeichnen darf und erklärt, dass die Aufnahme nur als Unterstützung für das Protokoll dienen soll. Herr Schuhmann willigt ein und unterschreibt die Einverständniserklärung. Die Atmosphäre ist locker und entspannt und I. Habers sitzt Herrn Schuhmacher zugewandt.

Jetzt beginnt die eigentliche Beratung. I. Habers fasst den aktuellen Stand zusammen und berichtet, dass der letzte Termin im Juni 2023 war, es aber in der Zwischenzeit mehrere Telefonate miteinander gab. Herr Schuhmann berichtet, dass die Tochter die Woche über auf Klassenfahrt ist, aber der Anschluss in der Klasse für sie fehlt. I. Habers ist überrascht, dass die Tochter überhaupt mitgefahren ist, da sie dies vor den Ferien anders wahrgenommen hatte. I. Habers hat dabei ein Klemmbrett in der Hand und macht sich zwischendurch wichtige Notizen. Während Herr Schuhmann redet, sitzt I. Habers im zugewandt, hält Augenkontakt und nickt immer wieder. I. Habers fragt nach, wie die Ferien liefen und was seit dem letzten Treffen passiert ist. Dabei steht die Tochter, das älteste Kinder der Familie, im Mittelpunkt. Die Tochter ecke in der Schule und in der Familie mit vielen an, was der Grund dafür ist, dass die Familie in der Beratung ist. I. Habers sagt bezogen auf das Anecken der Tochter: *„Ich wünsche mir, dass wir dem gemeinsam nachgehen.“*. Sie berichtet zudem, dass es bisher nur Kurzberatungen gab, und dass das jetzt geändert werden soll. I. Habers berichtet das S. (die Duale Studentin im SRB 1), mit der Tochter arbeitet und, dass das Ziel der heutigen Beratung ist, konkrete Ziele zu formulieren.

I. Habers nimmt sich ihr Klemmbrett zu Hand und notiert sich die wichtigsten Daten der Familie, wie die Kontaktdaten aller Kinder, sowie der Eltern und des leiblichen Vaters. Herr Schuhmann hilft ihr bei der Datenerfassung. I. Habers fragt sich: *„Was mache ich denn jetzt als Erstkontakt? Theoretisch ist es heute... Sie sind ein Sonderfall“* (lacht). I. Habers fragt Herrn Schuhmann *„Wissen Sie noch, wie Sie ursprünglich an uns gekommen sind?“*. Herr Schuhmann antwortet daraufhin, dass die Tochter schon seit drei Jahren in der Mädchengruppe des SRBs sei und die Familie aber festgestellt hat, dass sie darüber hinaus noch mehr brauchen. I. Habers bittet Herrn Schuhmann, grob, die Probleme zu benennen und gibt Beispiele wie Schule, Sozialverhalten oder Erziehung. Herr Schuhmann berichtet, dass es hauptsächlich um Schule und das Sozialverhalten der Tochter geht. I. Habers fragt nach, wie es in der Schule aber auch der Kita läuft, und ob auch das zum Thema werden könnte. Es fand in den Sommerferien ein Umbruch statt mit einem Kita-Wechsel des jüngeren Kindes in der Familie und I. Habers erkundigt sich wie es der Familie aber auch dem Kind damit geht. Herr Schuhmann berichtet, dass die Situation entspannter ist und eine Verbesserung der Situation stattgefunden hat. I. Habers macht sich, währenddessen Notizen auf ihrem Klemmbrett, sie nickt dabei und sagt bestätigend: *„mmh“*. I. Habers lässt Herrn Schuhmacher viel erzählen und unterbricht in nur wenig dabei. Sie freut sich über die Veränderungen und sagt: *„Das ist schön. Das freut mich“*. I. Habers fragt auch nach dem dritten Kind der Familie, das gerade zur Schule gekommen ist. Sie fragt, in welcher Klasse das Kind

ist und bei welcher Lehrkraft es ist. I. Habers schenkt sich dabei eine Tasse Kaffee ein und hört Herrn Schuhmann zu. Herr Schuhmann berichtet von seinen Erfahrungen mit dem Jugendamt (JA) und I. Habers hält den Kopf fragend schräg und hakt nach: „*Was hat das Jugendamt gesagt?*“. Herr Schuhmann berichtet: „*Man muss immer ‚Ja‘ sagen beim JA*“. I. Habers versucht Herrn Schuhmacher die Angst gegenüber dem JA zu nehmen und versichert, dass das JA nur helfen möchte. I. Habers schreibt sich auf, was sie jetzt zu erledigen hat: mit dem JA telefonieren und bei denen den derzeitigen Stand erfragen um sich auf das gemeinsame Gespräch zwischen ihr, Herrn Schuhmacher und dem JA vorzubereiten.

I. Habers sagt: „*Jetzt mal ganz offen und ehrlich*“ und möchte, dass die Probleme nochmal aufgezeigt und wiederholt werden von Herrn Schuhmann. Dieser schildert Probleme nochmal, berichtet aber auch von der Unsicherheit gegenüber dem bevorstehenden Hausbesuch des JA und des SRB-Teams. I. Habers versucht Herrn Schuhmann die Angst zu nehmen und den Druck rauszunehmen und bietet ihm an, dass das Gespräch auch im SRB stattfinden kann, anstatt bei der Familie zuhause. I. Habers will dies beim Telefonat mit dem JA klären. I. Habers versichert Herrn Schuhmann, dass sie dem JA keine Rückmeldung geben, wird zu den beratenden Themen und dass sie diejenigen waren, die sich Hilfe geholt haben. I. Habers erklärt auch, was das JA macht und was die wollen und was die Aufgaben und Ziele des JA sind. I. Habers sagt, dass sie selbst Mutter ist und zieht Vergleiche zwischen ihr und der Familie von Herrn Schuhmann. Sie verdeutlicht auch, dass sie nicht allein für alles zuständig ist und dass gemeinsam im Team des SRB 1 gearbeitet wird. Sie arbeitet mit ihren Kolleg:innen zusammen und sagt: „*Wir wollen gemeinsam arbeiten. Sie sind offen und ehrlich mit uns*“. I. Habers fragt Herrn Schuhmann: „*Was wollen wir mit ins Gespräch nehmen mit dem JA?*“. Sie erklärt, dass es darum geht, ggf. Risikofaktoren zu erkennen, ob diese vorhanden sind oder nicht, wie diese dann ggf. gelöst werden können und was das SRB-Team tun kann, um zu helfen. I. Habers macht Vorschläge bzw. Angebote, die gemacht werden können, falls nötig.

I. Habers fragt direkt: „*Was brauchen Sie? Welche Unterstützung? Sie als Bonusvater?*“. I. Habers guckt Herrn Schuhmann an und fragt: „*Gehen Sie mit?*“, Herr Schuhmann sagt: „*Ich gehe mit*“, I. Habers lacht. I. Habers und Herr Schuhmann beginnen Ziele und Wünsche zu formulieren für die Kinder und die Eltern. I. Habers sagt klar, wie Herr Schuhmann das formulieren soll mit: „*das wünsche ich mir*“. I. Habers notiert sich die Wünsche und Ziele auf ihrem Klemmbrett. Herr Schuhmann berichtet vom Urlaub und Problemen, die dort auftrafen. I. Habers fragt: „*Was haben Sie denn an ihrem Verhalten geändert?*“, sie erkundigt sich auch danach, wie es Herrn Schuhmann persönlich damit

ging. I. Habers hält dabei stets Augenkontakt, nickt und macht sich Notizen. I. Habers fasst das Gesagte nochmal kurz zusammen und formuliert klare Ziele vor und fragt nach, ob das so richtig ist. Sie gibt Beispiele für Situationen und wie man diese anders machen kann. I. Habers nutzt Formulierungen wie „*Wünschen Sie sich...*“ und redet immer wieder von Herrn Schuhmann als „Bonus-Papa“. Sie fasst dann nochmal die Situation der ältesten Tochter zusammen und erklärt ihre Verhaltensweisen. Es wird darüber gesprochen, dass das Kind eine Therapie machen soll, aber die Kontaktdaten von Therapeuten noch nicht weitergegeben wurden. I. Habers entschuldigt sich dafür und sagt: „*Das ist das Nächste, was ich tun werde. Entschuldigung, dass ich das noch nicht gemacht habe.*“ Sie fasst nochmal kurz zusammen und kommt dann auf die Zielformulierungen zurück, „*Was wünschen Sie sich?*“. Herr Schuhmacher formuliert ein weiteres Ziel und I. Habers dreht ihren Zettel um, um sich weitere Notizen zu machen.

I. Habers erkundigt sich nach den Entwicklungsständen der anderen beiden Kinder in der Familie und ob Herr Schuhmann den Bedarf hat allgemein mehr Infos zum Entwicklungsstand zu bekommen. Während Herr Schuhmann über die anderen beiden Kinder berichtet, nimmt sich I. Habers immer wieder einen Schluck Kaffee. I. Habers geht auf die kognitive Entwicklung von Kindern ein und verdeutlicht diese, da sie selbst eine Situation mit dem fünf-jährigen Sohn der Familie erlebte, in dem er eine Fehleinschätzung tätigte und erklärt Herrn Schuhmann, dass dieser Gefahren teils noch nicht richtig einschätzen könne. Herr Schuhmann, hat dies anders wahrgenommen.

I. Habers kommt auf die Wünsche und Veränderungen zurück, die vor allem auf Herrn Schuhmann bezogen sind. Dieser macht immer wieder Bezüge auf seine Frau und die Kinder. I. Habers fragt: „*Was soll verändert werden mit Bezug auf Sie selbst?*“. Herr Schuhmann hat keine konkrete Antwort auf die Frage, weshalb I. Habers ihm einige Vorschläge macht. Sie spricht das Thema „Unterstützung“ an und fragt: „*Wünschen Sie sich für sich mehr Unterstützung?*“. Herr Schuhmann bejaht dies und es wird über die Tagesstruktur in der Familie gesprochen. Die Arbeitsteilung wird angesprochen und I. Habers führt an: „*Mein Gefühl ist, dass...*“. I. Habers zeigt auf, dass Herr Schuhmann Unterstützung benötigt und es wird deutlich, dass Herr Schuhmann dies gar nicht so stark wahrgenommen hat. I. Habers sagt: „*Ich könnte mir vorstellen, dass Sie sich das wünschen würden*“. I. Habers betont, dass sie auch nochmal mit der Frau sprechen möchte, um sich ihre Sichtweise anzuhören und auch zu erfahren, wie es ihr geht. Herr Schuhmann sagt darauf: „*Ist vielleicht auch gut, wenn man die Gespräche getrennt führt.*“

I. Habers leitet das Ende des Gesprächs ein, als sie das Klemmbrett auf den Tisch legt und ihre Kaffeetasse daraufstellt. Ihre Körperhaltung ist nicht mehr zurückgelehnt, sondern gerade aufgesetzt. Es gibt eine längere Pause. I. Habers fragt nochmal: „*Haben Sie noch Wünsche? Haben Sie das Gefühl, dass Sie alles sagen konnten?*“ Daraufhin erzählt Herr Schuhmann nochmal sehr viel und spricht auch das Thema Wertschätzung an. I. Habers nimmt sich ihr Klemmbrett wieder zur Hand und macht sich Notizen. Herr Schuhmann äußert nochmals die Angst und das nicht vorhandene Vertrauen gegenüber dem JA. I. Habers notiert sich vieles und setzt sich dann auf die Stuhlkante. Sie erklärt nochmal, was das JA möchte, steht währenddessen auf, um das Fenster zu öffnen, setzt sich wieder und steckt die Hände in die Hosentaschen. Sie unterbricht Herrn Schuhmann als er über die Situation mit der alten Kita des Sohnes spricht und sich beim JA darüber beschweren will. Sie erklärt die rechtliche Lage des JA, vor allem welche Aufgabenbereiche das JA hat und das eine Beschwerde gegen die Kita des Sohnes nicht dazugehört, sondern das Aufgabe des Bürgermeisters ist. Sie sitzt dabei auf der Stuhlkante und blickt uns danach an. I. Habers steht auf und sagt: „*Sorry, dass sich der Termin überschneidet*“ und dass sie einen neuen Termin abmachen müssen. I. Habers sagt, dass sie jetzt einen Teamsitzung hat, wodurch, das Gespräch abrupt endet. Wir stehen alle auf und auf dem Weg nach unten zur Tür, sprechen I. Habers und Herr Schuhmann über den nächsten Termin. Alle reichen sich die Hand und verabschieden sich. Herr Schuhmann verlässt das SRB.

SRB 1_Protokoll_Beobachtung_04.09. II

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 04.09.2023	SYNOPSIS Es findet nach einiger Zeit wieder ein Beratungsgespräch statt mit der Klientin. Es wird über die Sommerferien und den gemeinsamen Urlaub mit der Tochter berichtet und wie die allgemeine Situation derzeit ist. Es werden weitere Ziele und Handlungsschritte formuliert.	Ort: SRB 1
Anwesend: I. Habers (FK) M. Nitsch (K) F. Keller (B) N. Hensen (B)		Protokollant:in: F. Keller N. Hensen
Uhrzeit: 13:15 Uhr		Dauer: 60 Minuten

Beobachtung:

Die Klientin M. Nitsch erscheint pünktlich um 13.15 Uhr zu ihren Beratungstermin. I. Habers lässt sie eintreten und bittet sie noch einen kleinen Moment zu warten. Nach einem kurzen Moment gehen wir gemeinsam die Treppe hoch in den Beratungsraum. I. Habers ist die letzte die den Raum betritt und wählt den Stuhl direkt neben Frau Nitsch. Sie sagt: *„Erzählen Sie erstmal, wie es Ihnen geht.“*. Frau Nitsch beginnt über den Urlaub in den Sommerferien zu erzählen, währenddessen schenkt I. Habers Wasser ein. Die Stimmung ist locker und I. Habers lehnt sich in ihrem Stuhl zurück und macht ihren Zopf neu. Es wird aufgeregt über den Urlaub gesprochen, wobei viel gelacht wird. Sowohl Frau Nitsch als auch I. Habers reden mit Stolz über die Tochter von Frau Nitsch, welche sich im Urlaub mit ihrem Musikinstrument in eine Fußgängerzone gestellt hat und Musik gespielt hat, wofür sie auch Spenden von den Leuten erhalten hat. An dieser Stelle unterbricht I. Habers das Gespräch und wir stellen uns und das Forschungsprojekt vor. Wir betonen, dass der Fokus auf I. Habers liegt und die Inhalte der Beratung für uns nicht von Bedeutung sind. Wir bitten um eine Unterschrift für die Datenschutzerklärung und fragen nach, ob wir das Gespräch als Audio aufzeichnen dürfen für die leichtere Erstellung des Beobachtungsprotokolls. Frau Nitsch erteilt uns ihre Erlaubnis und unterschreibt die Einverständniserklärung. Danach stellt I. Habers ihren Stuhl so hin, dass sie Frau Nitsch direkt gegenüber sitzt und wendet sich ihr zu und von uns ab.

Das Gespräch beginnt damit, dass gesagt wird, dass sie sich das letzte Mal im Mai 2023 gesehen haben, auch aufgrund von Terminfindungsschwierigkeiten. I. Habers fragt: *„Was ist aktuell?“*. Frau Nitsch berichtet mit Tränen in den Augen, dass der Kater der Familie gestorben sei und dass es ihrer Tochter damit sehr schlecht geht und es schwer für sie sei. Frau Nitsch berichtet, dass die Freundinnen ihrer Tochter sie in dieser Zeit enorm unterstützt haben. I. Habers wirkt deutlich ergriffen und sagt: *„An sowas erkennt man, wer deine wahren Freunde sind“*. Frau Nitsch berichtet weiter, dass sie

sich eine neue Katze holen wollen. Sie erzählt angeregt über die vergangenen Monate und dem Urlaub in den Sommerferien. I. Habers reagiert freudig und freut sich darüber, dass es Frau Nitsch gut zu gehen scheint. Frau Nitsch erzählt, dass sie jetzt zwei neue Katzen haben und, dass dies auch Verantwortung für die Tochter bedeutet, I. Habers befürwortet dies.

Es wird über das Gerichtsverfahren gegen den Kindsvater gesprochen, welches sich schon über eine längere Zeit zieht. Dies wird als Belastung wahrgenommen. Frau Nitsch erzählt, dass ihre Tochter mehrfach versucht hat mit ihrem Vater in Kontakt zu treten in dieser Zeit, die Versuche jedoch erfolglos blieben. Frau Nitsch erzählt, dass sie ihrer Tochter den Kontakt zum Vater nicht verbieten will.

Frau Nitsch berichtet, dass die Reha für ihre Tochter genehmigt wurde, wo bei der v.a. die Trennung der Eltern verarbeitet werden soll. I. Habers notiert sich dies und fragt Frau Nitsch, ob sie Unterstützung dabei bekommen hat die Reha zu beantragen. Frau Nitsch verneint dies und sagt sie hat das alles allein geklärt. Sie berichtet auch, dass dies alles mit der Therapeutin abgesprochen ist und hat mit ihr geklärt, wie sinnvoll und hilfreich die Reha sei. Frau Nitsch erzählt, dass sie ihre Tochter auf die Reha begleiten wird und I. Habers fragt und notiert sich dann die Eckdaten der Reha. I. Habers fragt Frau Nitsch wie es ihr geht und ob es seit ihrem letzten Termin Verbesserungen gegeben hat. Frau Nitsch berichtet, dass es langsam besser wird und sie auch weniger oft krank ist. Sie spricht über die Bearbeitung von Trauma und dass sie Angst um ihr Kind hat. I. Habers deutet an, dass auch Frau Nitsch Therapie braucht. Diese antwortet, dass sie auf der Suche sei nach einer/einem Therapeut:in und dass es bereits ein Erstgespräch mit einer Therapeutin gab, welches erfolglos war. Frau Nitsch sagt, dass sie derzeit keine Kraft habe die Telefonate zu führen bezüglich neuen Therapeuten. I. Habers sagt sie kann dies nachvollziehen, aber dass die Tochter derzeit zu viel Raum einnimmt, und dass das Frau Nitsch krank macht. I. Habers sagt: *„Es ist wichtig, dass Sie sich nicht aus dem Blick verlieren. Wie kann ich Sie dabei unterstützen?“* und zählt Möglichkeiten der Unterstützung auf. Danach fragt sie: *„Können Sie sich das vorstellen?“*. I. Habers und Frau Nitsch einigen sich darauf gemeinsam nach Therapeuten zu suchen und mehr Beratungstermine zu vereinbaren. I. Habers notiert sich Dinge und macht sie To-Do-Liste. I. Habers spricht davon eine Liste mit Therapeuten und Telefonnummern sowie deren Sprech- und Öffnungszeiten zu erstellen damit Frau Nitsch diese nutzen kann, um bei Therapeuten anzurufen. Sie fragt: *„Habe ich das richtig verstanden?“*. Frau Nitsch bejaht und I. Habers sagt, dass sie die Telefonate führen kann, wenn sie ihre Tochter zur Reha begleitet und dort *„angekommen“* ist. Es wird darüber gesprochen, dass der nächster Beratungstermin noch im September stattfinden soll und dass montags dafür ein guter Tag ist. I. Habers will Frau Nitsch dafür Termine zuschicken und notiert sich dies.

I. Habers fragt nochmal nach dem Urlaub: „*Was war gut am Urlaub?*“. Frau Nitsch antwortet, dass es Ruhe gab, keine Fremdbestimmung stattgefunden hat, sondern mehr selbstbestimmtes Handeln und dass sie viel Freizeit hatten. I. Habers fragt: „*Wäre es sinnvoll den Alltag zu reflektieren nach der Reha?*“. Frage danach, ob die Alltagsstruktur angepasst werden soll, damit Frau Nitsch mehr Freizeit hat. I. Habers fragt weiter: „*Was hat noch gutgetan?*“. Frau Nitsch berichtet, dass ihre Tochter entspannter ist und Dinge positiver sieht. Außerdem ist ihre Tochter durch ihre vielen Hobbies sehr ausgelastet. I. Habers lächelt und fragt interessiert nach und fragt dann: „*Haben Sie sich selbst schon mal auf die Schulter geklopft, dafür dass Sie so eine tolle Tochter haben?*“, Frau Nitsch reagiert instinktiv mit „*Nein*“ klopft sich aber dann auf die Schulter und sagt: „*Kann ich ja dann mal machen*“. Beide lächeln.

I. Habers erkundigt sich nach dem Erziehungsbeistand der Tochter und fragt nach den Zielen, die sie mit der Tochter verfolgen. Frau Nitsch antwortet, dass es das Ziel ist, das Selbstbewusstsein der Tochter zu stärken aufgrund der Kontaktverweigerung seitens des Kindsvaters. I. Habers erkundigt sich nach dem nächsten und letzten Gespräch, das die Mutter mit dem Erziehungsbeistand geführt hat. Diese sagt, dass solche der Erziehungsbeistand drei bis vier Stunden in der Woche mit der Tochter verbringt und diese gemeinsam auch Ausflüge machen. Ein Gespräch zwischen ihr und dem Erziehungsbeistand findet einmal im Monat statt und Frau Nitsch sagt, dass der Beistand nur für ihre Tochter zuständig ist und die Gespräche nur ein Austausch des Status Quo sind und ihr als Mutter dabei keine Empfehlungen gegeben werden. I. Habers macht sich währenddessen Notizen. Sie schließt das geöffnete Fenster wegen dem Lärm, redet dabei aber weiter und hat ihren Blick auf Frau Nitsch gerichtet. I. Habers sagt, dass sie bei dem Erziehungsbeistand anrufen will, da sie nicht an dem Beistand vorbeearbeiten möchte, sondern gemeinsam mit ihnen zusammen. I. Habers fragt Frau Nitsch, ob diese ihr den Hilfeplan zusenden kann und Frau Nitsch antwortet, dass sie das machen will. I. Habers sagt daraufhin noch: „*Das klingt ja richtig gut für sie beide. Das freut mich.*“. I. Habers fasst dann nochmal das Gesagte zusammen und spricht von den positiven Veränderungen seit dem letzten Treffen und dem Hilfenetzwerk, was sie als „*gut funktionierendes System*“ beschreibt.

Frau Nitsch erzählt dann kurz zusammengefasst von ihren Not OPs und der Entführung der Tochter durch den Kindsvater, welche Schuld an ihrem schlechten Zustand ist. Sie fragt nach Unterstützung durch andere, da sie im Urlaub zufällig jemanden getroffen hat mit einer ähnlichen Erfahrung. Sie berichtet, dass sie sich zuvor auch schon im Internet zu dem Thema informiert und recherchiert hat und es sie gemerkt hat, dass das Austauschen von Erfahrungen ihr geholfen hat. Deswegen ist sie jetzt auf der Suche nach einer Selbsthilfegruppe. I. Habers notiert sich den Wunsch Frau Nitsch's nach einer Hilfegruppe und sagt sie will da mal recherchieren. I. Habers spricht an dieser Stelle

nochmal das Unterstützungssystem und das positive Umfeld von Frau Nitsch an. Diese bedankt sich bei I. Habers für die Unterstützung ihrerseits. I. Habers freut sich über die Wertschätzung und sagt überrascht: *„Ich mach doch gar nicht so viel“*. Sie fragt Frau Nitsch: *„Hilft es Ihnen, dass sie mich damit nicht belasten?“* und Frau Nitsch bejaht dies. I. Habers legt das Klemmbrett weg und sagt *„Ich arbeite auch gerne mit ihnen zusammen“*. Danach lehnt I. Habers sich zurück und spricht über den nächsten Termin, der bei Frau Nitsch zuhause stattfindet bei welchem sie dann auch die neuen Katzen trifft.

I. Habers fragt nach weiteren Anliegen und Wünschen von Frau Nitsch. Diese äußert den Wunsch nach Austausch mit anderen Hinterbliebenen. Frau Nitsch beginnt zu weinen und entschuldigt sich. I. Habers sagt: *„Sie müssen sich nicht entschuldigen. Die sind gar nicht da“* (Handbewegung in unsere Richtung → abwinken). I. Habers versichert Frau Nitsch, dass sie nicht überreagiert und es sich um ein übermäßig starkes Trauma handelt. Sie sagt: *„Es handelt sich nicht umsonst, um ein Trauma“* und *„Ich recherchiere das mal“*. Dann ändert sich der Ton von I. Habers und sie lockert die Situation auf und sagt *„Ich habe da eine neue duale Studentin. Die kann sich darum kümmern.“*. I. Habers lehnt sich zurück und sagt *„Wir wären dann fertig“*. Wir stehen alle auf und auf dem Weg nach unten machen I. Habers und Frau Nitsch noch Smalltalk. Wir verabschieden uns und Frau Nitsch umarmt I. Habers, bevor sie das SRB verlässt.

SRB 1_Protokoll_Beobachtung_10.10.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 10.10.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen einer Klientin und der Fachkraft Felix Schuster. Die Familie ist dem Sozialraumteam schön länger bekannt.	Ort: SRB 1
Anwesend: Helga Schulz (FK) Großmutter (K) Felix Schuster (K) Marie Funke (B) Marta Bruhns (B)		Protokollant*in: M. Funke M. Bruhns
Uhrzeit: 9.00		Dauer: 60 Minuten
Beobachtung: Wir treffen gemeinsam mit Felix Schuster beim Haus der Familie ein. Die Klientin Helga Schulz öffnet uns die Tür und bittet uns in das Haus und führt uns in die Küche. Dort sitzt die Großmutter – also die Mutter der Klientin – bereits am Frühstückstisch. Uns wird Kaffee und Tee angeboten. Wir setzen alle mit an dem Tisch, stellen uns und unser Forschungsanliegen vor und erläutern unsere Vorgehensweise. Felix Schuster sagt – <i>Ich sitze heute mal hier, muss ja die Küche mal von einer anderen Perspektive wahrnehmen.</i> Die Klientin wirkt gelassen und offen. Sie unterschreibt die Einverständniserklärung. Uns wird die Familiensituation dargestellt, das Anliegen der Beratung und die Beziehung zwischen und der Familie. Die Klientin Frau Schulz hat zwei Söhne, Tom und David. David hat eine soziale Angststörung und Depressionen, hat aber mittlerweile eine Ausbildung angefangen und diese verläuft bisher sehr positiv und er hat bisher keine Fehltage. Der Fokus der Beratung liegt jedoch auf dem jüngeren Sohn Tom. Dieser zeigt seit der COVID19-Pandemie Auffälligkeiten in der Schule mit der Anwesenheit und der selbstständigen Bearbeitung von Aufgaben. Zum Beispiel hat er in der Vergangenheit bunte Bilder statt der Schulaufgaben eingereicht. Der Kontakt besteht bereits seit drei bis vier Jahren, sie duzen sich und haben ein augenscheinlich vertrautes Verhältnis. Felix Schuster fragt nach dem Ist-Zustand. Helga Schulz berichtet, dass Tom einen Tag zuvor den Termin mit Felix Schuster nicht wahrgenommen habe, weil er vergessen hatte es in seinen Kalender einzutragen. Zudem hat er eine Sportverletzung, welches öfter der Fall ist. Deswegen konnte er nicht zum Praktikum. Frau Schulz erzählt, dass sie ihm gesagt habe, er solle sich krankmelden, welches er nicht getan hat. Zunächst hatte er behauptet auf den Anrufbeantworter gesprochen zu haben, aber als der Lehrer Frau Schulz ansprach stellte sich heraus, dass er es nicht erledigt hatte. Felix hört der Mutter aufmerksam zu und fragt – <i>war er aufgeregt?</i> Frau		

Schulz merkt an, dass Tom zwar nicht gut gelaunt war, nachdem er Ärger von der Praktikumsstelle bekommen hatte, sie ihm aber erklärt hat, dass das Verhalten eben Konsequenzen hat.

Felix weist darauf hin, dass er es als positiv empfindet, dass Tom so regelmäßig zum Sport geht und Volleyball spielt, es ihn motiviert und er mindestens einen Freund dort hat.

Frau Schulz schaut zu uns herüber und merkt an, dass ihr Sohn ein „ADHS-Kind“ sei.

Herr Schuster spricht die Beziehung zwischen dem Stiefvater Marten Schulz und Tom an. Frau Schulz sagt, sie – *hängt sich da nicht mehr rein* – und Herr Schuster spiegelt, dass die Mutter sich nicht mehr in der Verantwortung sieht, die Beziehungsarbeit zwischen den beiden zu moderieren. Sie sagt – *Lassen wir unter Männern, dann ignorieren sie sich ein Leben lang*.

Felix wechselt das Thema. Er spricht Toms Begeisterung für Technik an. Frau Schulz bemerkt, dass sich Tom deswegen so gerne zurückzieht.

Felix erläutert die Zugehörigkeit von der Familie zum ländlichen Bereich – *Jeder kennt jeden*. Auch Marten Schulz ist in diesen Werten und Normen verwurzelt, er habe eine 80er-90er Mentalität.

Felix sagt – *Hier mache ich die Vorurteilsschublade auf*. Daraufhin kommt auf die Gegensätzlichkeit von dem Stiefvater und Tom zu sprechen. Frau Schulz sagt, dass ihr Mann lernen müsse, dass Kinder nicht immer das machen, was Erwachsene möchten und dass bezüglich der Beziehungsarbeit zwischen Marten und Tom – *der Zug abgefahren* – sei.

Im Nebensatz sagt Felix, dass auch bei der Mutter und der Großmutter – *gegensätzliche Lebensentwürfe* – vorhanden seien. Ein Zwischengespräch entsteht über das Aussehen der Kinder. Der Bruder lässt seine Haare und Bart wachsen. Es entsteht ein Gespräch über Mode und Trends und wird mit – *Leben lassen* – abgeschlossen.

Frau Schulz sagt, dass Tom nicht mit Autorität umgehen kann und sich dann verschließt. Felix sagt dazu, er brauche Beziehungsarbeit. Anschließend fragt er nach der Schule und der Meinung des Lehrers zu der schulischen Prognose von Tom. Daraufhin berichtet Frau Schulz, dass der Lehrer der Meinung sei, Tom könne eigentlich das Abitur machen. Felix fragt explizit nach, was die Zielsetzung des Lehrers für Tom ist. Frau Schulz sagt, dass zunächst auf der Agenda steht, dass er den Realschulabschluss schafft. Für sie ist hierbei wichtig, dass Tom weiterhin nicht zu viele Fehlzeiten hat. In der Schule wurde wohl auf eine Attestpflicht bestanden, aber die Schule akzeptiert wieder eine schriftliche Entschuldigung der Mutter. Felix fragt, ob die Mutter die Hausaufgaben von Tom hin und wieder kontrolliert, welches Frau Schulz verneint, die sei seine eigene Verpflichtung. Felix erzählt, dass Tom die Hausaufgaben oft schon in der Schule mit dem iPad erledigt und ihm zuvor eine Präsentation vorgetragen hat, die er bei der AI chat.gpt erstellt hat. Felix weist darauf hin, dass er Tom erzählt hat, dass ihm das Schwierigkeiten einbringen könnte

Frau Schulz sagt, dass das Zugucken dabei das schwierigste ist und Felix bemerkt, dass er es bewundernswert findet, dass sie mittlerweile loslassen kann und ihm die Eigenverantwortung überlässt. Frau Schulz kommentiert nochmal, dass dieses Aushalten viel Arbeit bedeutet hat.

Felix macht einen Witz und spricht ihre Rolle als Zuständige für die immer mal wieder kranke Großmutter an. Sie ist länger still und sagt das sei etwas anderes.

Felix spiegelt die „Steh auf“ Mentalität der Großmutter und fragt, wie es ihr geht. Sie erzählt, dass es ihr besser geht, sie viel mehr alleine tun kann, mehr läuft, eigenständig Ausflüge macht (z.B. nach Bremen) - *So zieht ihr euch immer wieder nach oben* – sagt Felix. Es herrscht eine optimistische Stimmung. Frau Schulz benennt, dass sie die Unterstützung von Felix wertschätzt. Er sagt, sie frage ja nicht danach, worauf Frau Schulz erwidert, dieses ergebe sich im Gespräch. Die Großmutter wiederholt, dass die Beratung ihrer Tochter hilft.

Felix fragt nach Strategien, wie Frau Schulz ihre Akkus auflädt. Sie berichtet, dass sie einen Bootsführerschein macht. Felix fragt nach wo und erkundigt sich nach Details. Frau Schulz freut sich und zeigt uns das Geschenk, ein Navigationsgerät von der Familie, und erwähnt, dass ihr Sohn David sie darin unterstützt und sogar angeboten hat, bei der Finanzierung auszuhelfen.

Wir haben den Eindruck, dass Felix einen freundschaftlichen Umgang mit der Familie pflegt. Er spiegelt, dass sich die Mutter gut um sich selbst kümmert. Sie benennt ihre Strategien: Das Absolvieren des Bootsführerscheins, Stricken und bei Ausflügen das Abgeben des Kochens an die Söhne.

Felix' Fazit des Gesprächs – *Also es läuft weiterhin* – woraufhin Frau Schulz und er auf den Tisch klopfen.

Frau Schulz erzählt, dass Jahre an Therapie dabei helfen loszulassen und auszuhalten und das – *Glückenverhalten* – abzulegen. Die Großmutter stimmt zu.

Felix und Frau Schulz finden zum Abschluss den nächsten Termin in 4 Wochen.

Wir stehen auf und verabschieden uns, die Mutter begleitet uns noch zur Tür und wünscht uns alles Gute für unser Studium.

SRB 2_Protokoll_Beobachtung_29.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 29.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen Klient:innen und einer Fachkraft, in dem die Anwesenden über Familienangelegenheiten, besonders Umgangsfragen, sprechen.	Ort: SRB 2
Anwesend: A. Claasen (FK) C. Mertz (K1) E. Buchs (K2) B. Hartmann (B) L. Bauer (B)		Protokollant:in: B. Hartmann L. Bauer
Uhrzeit: 16:00 Uhr		Dauer: 40 Minuten
Beobachtung:		
<p>Das Beratungsgespräch wird in Form eines Hausbesuches wahrgenommen. Der Berater hat die Klient:innen Zuhause besucht. Die teilnehmenden Personen sind miteinander per du und haben zu Beginn über einen Witz gelacht, der von K2 gemacht wurde. Der FK wurde eine Tasse Kaffee angeboten, die er dankend abgelehnt hat. Das Gespräch wurde am Küchentisch geführt, an dem zu Beginn die Kinder gegessen haben. Nach dem Essen sind diese gegangen. Die FK sitzt den Klient:innen gegenüber.</p> <p>Um 16 Uhr wurden zunächst grundlegende Sachen angesprochen: Forschung, Datenschutz, Themen der Beratung.</p> <p>FK hat die Klient:innen darum gebeten, mir einen Überblick zu geben, worüber sie bei den Beratungsgesprächen sprechen. Nach ausführlicher Schilderung seitens K2 hat FK die Themen zusammengefasst. Thematisiert werden überwiegend Umgänge und Umgangsrechte mit den Kindern, da die Klient:innen in einer Patchwork-Familie zusammenleben und es Unklarheiten bei den Umgängen mit den jeweiligen Kindern gibt. Beide Klient:innen bringen Kinder mit in die Beziehung, dessen Umgang mit den Ex-Partner:innen problematisch verläuft. Es besteht ein Urteil zum Umgangsrecht und eine Erziehungsberatungsstelle (EBS) wurde bereits dazu geholt.</p> <p>FK fragt, wann der nächste Termin bei der EBS ist. K2 macht deutlich, dass ihm die Ader platzt. Daraufhin fragt FK nach, ob er diesbezüglich nichts mehr erwartet. K2 erzählt von den letzten Ereignissen mit der Mutter. FK bittet K2 darum, seine Befürchtungen zu formulieren. K2 gibt darauf eine Antwort und weitet diese weiter mit Ereignissen der letzten Tage aus. FK fasst die Befürchtungen zusammen. K2 stimmt zu. K1 bejaht ebenfalls. Erwähnt, dass es ein Urteil zum Umgangsrecht gibt und er den Kontakt zu den Kindern haben darf und, dass beim morgigen Gespräch mit der EBS ansprechen soll. K2 antwortet lauter als zuvor, dass er nicht an die Mutter rankommt. FK sagt darauf</p>		

hin: „Ich frage mal so: Wie könnte eine Lösung aussehen?“. K2 erzählt, dass er sich wünscht, den Kontakt durch die Mutter fördern zu können. FK nickt und bejaht. B fasst zusammen und hält dabei intensiven Augenkontakt: „Ihr habe eine Lösung. Der Wille ist da.“

K2 erzählt wieder vom Verhalten der Mutter. FK macht erwähnt, dass sie das Verhalten der Mutter bereits vorhergesehen haben. Zudem macht er darauf aufmerksam, dass die EBS für die Umgangsregelungen zuständig ist und nicht er. K2 erzählt wieder vom Verhalten der Mutter. FK erkundigt sich nach den Gesprächen und Entwicklungen der EBS. K2 antwortet. FK macht zu K2 gerichtet erneut auf die Zuständigkeiten aufmerksam.

K2 äußert Kritik an die Sachbearbeiterin der EBS. KF stimmt zu und führt das Handeln der Sachbearbeiterin weiter aus. FK erwähnt, dass die Sachbearbeiterin zeitnah in Rente geht und eine neue Perspektive mit einer:inem neuen:m Sachbearbeiter:in in Aussicht ist.

FK weist erneut auf den morgigen Termin hin und was das Ziel des Gesprächs sein sollte und nennt Optionen, die morgen vorgeschlagen werden können. K2 nennt seine Sorgen. FK sagt, dass der Termin erstmal abgewartet werden soll und er danach informiert werden möchte und dies gerne über ein Telefonat geschehen kann.

FK erkundigt sich nach der genauen Uhrzeit des Termins und sagt, dass K2 und K1 die nächsten 24 Stunden nicht darüber nachdenken sollen. K2 solle sich keine Sorgen machen, weil er seinen Pflichten nachgegangen ist. FK erwähnt, dass sie optimistisch sein sollen und fragt, ob sie das hinbekommen.

FK beendet das Gespräch und steht auf. Auf dem Weg zur Tür sprechen K2, K1 und FK über einen anschließenden Termin und verabschieden sich.

SRB 3_Protokoll_Beobachtung_04.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 04.08.2023	SYNOPSIS Die Beobachtung umfasst ein einfühlsames Beratungsgespräch zwischen einem Berater, einer Mutter und ihrer Tochter. Während des Gesprächs werden Themen wie berufliche Herausforderungen, die neue Schule der Tochter, ihre soziale Phobie sowie das Verhältnis zu ihrem Vater und das angespannte Verhältnis zwischen der Mutter und dem Vater angesprochen.	Ort: SRB. 3
Anwesend: B. Schmitd (FK) L. Cohrs (K) T. Cohrs (K) K.Sommer (B) P. Sari (B)		Protokollant*in: P. Sari
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 60 Minuten

Beobachtung:

Der Berater nimmt seinen Platz ein, seine Beine sind überschlagen und bittet höflich sowohl die Mutter als auch die Tochter, sich ihm gegenüberzusetzen. Dabei deutet er mit der Hand auf die entsprechenden Sitzplätze, an denen sie Platz nehmen sollen.

Die Mutter äußert ihre Bedenken bezüglich der Lavendelblumen auf dem Tisch und gibt zu, dass sie den Duft der Lavendel nicht mag. Die Atmosphäre ist entspannt und fröhlich. Der Berater reagiert auf den Kommentar der Mutter mit einem Witz, woraufhin sie beide herzlich gemeinsam lachen.

Der Berater erkundigt sich nach dem Befinden beider, da gerade Schulferien sind. Die Mutter berichtet, dass sie einen neuen Nebenjob begonnen hat und deshalb die Ferien nicht ganz genießen kann. Sie erzählt ausführlich über ihre neue Tätigkeit und was sie genau in ihrem neuen Job macht. Auf die Frage, ob sie Urlaub haben wird, schüttelt die Mutter den Kopf.

Nachdem der Berater seine Notizen kurz betrachtet, fragt er die Mutter, wie viel Zeit sie mit ihrer Tochter verbringt. Die Mutter antwortet, dass sie am Nachmittag ab und zu Zeit miteinander verbringen und dass sie nächste Woche weniger arbeiten wird. Während des Gesprächs schaut der Berater die Mutter in die Augen, wenn sie mit ihm spricht. Inzwischen sind etwa vier Minuten vergangen, und er versucht, die Tochter ins Gespräch einzubeziehen, indem er ihr einige Fragen stellt. Beispielsweise erkundigt er sich, ob sie zufrieden ist, dass sie nun in eine Berufsschule gehen wird. Die Tochter reagiert eher schüchtern und antwortet leise mit Nicken, "Ja" oder "weiß ich nicht" auf die Fragen des Beraters.

Daraufhin lenkt der Berater seine Aufmerksamkeit wieder auf die Mutter, und sie sprechen über die neue Berufsschule, an der die Tochter angenommen wurde. Die Mutter erläutert, dass sie eigentlich Unterstützung erhalten sollte, aber die zuständige Person ihr überhaupt nicht geholfen habe, ganz im Gegenteil. Während die Mutter erzählt, macht sich der Berater Notizen und zeigt durch gelegentliches

"ah" und "oh", dass er aufmerksam zuhört. Der Berater wechselt immer wieder den Blick zwischen der Mutter und seinen Notizen, um alle wichtigen Informationen festzuhalten.

Die Beobachtung zeigt, dass die Mutter einen hohen Redeanteil hat, während der Berater seine Hand am Kinn hat. Die Mutter berichtet, dass das Zeugnis der Tochter weder von der Schulleitung noch von der Lehrkraft unterschrieben wurde, woraufhin der Berater lacht. Er wirkt verständnisvoll, während die Mutter weiter über die Geschehnisse an der alten Schule der Tochter erzählt.

Nachdem die Mutter ihre Erzählung beendet hat, schaut der Berater auf seine Notizen und richtet seinen Blick auf die Tochter. Er fragt sie, ob sie Kontakt zu einer bestimmten Beraterin hatte, die für die Bundesagentur für Arbeit zuständig ist. Die Tochter verneint dies leise, sodass sie kaum zu hören ist. Der Berater versucht daraufhin, ihr die Wichtigkeit eines Beratungstermins bei der Bundesagentur für Arbeit zu vermitteln. Die Mutter stimmt dem Berater zu und äußert ihre Unzufriedenheit darüber, dass sich die Tochter den Termin bei der Bundesagentur für Arbeit nicht wahrgenommen hat.

Der Berater wendet sich der Mutter zu und erkundigt sich, wie es ihr mit der aktuellen Situation geht. Nach ihrer Antwort richtet er seine Aufmerksamkeit auf die Tochter und fragt, ob die Entscheidung für die neue Schule, die sie nach den Sommerferien besuchen wird, auf ihren eigenen Wünschen beruht oder ob es eher aufgrund von Druck von anderen getroffen wurde. Die Tochter antwortet sehr leise mit einem unsicheren "Ja, schon". Bedeutet sie bejaht, dass es auch in ihrem Interesse war.

Während des Gesprächs wird deutlich, dass die Tochter unter großem Stress sowohl in der Schule als auch in der Familie leidet, was zu gesundheitlichen Problemen führt. Der Berater fragt die Tochter, woher diese gesundheitlichen Probleme kommen könnten und deutet an, ob es möglicherweise mit der Schule zusammenhängt. Die Tochter antwortet mit einem leisen "ich weiß es nicht".

Der Berater setzt seine empathische Herangehensweise fort und stellt weitere Fragen, um zu erfahren, ob die Tochter mit der neuen Schullaufbahn zufrieden ist. Ihre Antworten sind unsicher und knapp, wie "Ja" oder "weiß ich nicht". Trotzdem lässt der Berater nicht locker und versucht, sie einzubeziehen, um herauszufinden, wie sie sich fühlt. Die Tochter zeigt jedoch wenig Bereitschaft, sich darauf einzulassen, und antwortet vage.

Um eine Verbindung herzustellen, teilt der Berater seine eigenen Erfahrungen mit und erzählt, dass er weiß, wie anspruchsvoll die Schule sein kann. Er betont seine Sorge um das Wohlbefinden der Tochter, schaut ihr in die Augen und sagt, dass es ihm wirklich wichtig ist, dass es ihr besser geht.

Der Berater erklärt der Tochter einfühlsam, dass ein Schulwechsel nicht automatisch alle ihre Sorgen beseitigen wird. Er bringt Ideen ein, wie sie ihren Stress reduzieren und besser mit den Herausforderungen umgehen kann. Während er seine Vorschläge präsentiert, gestikuliert er viel mit seinen Händen, um seine Aussagen zu unterstreichen.

Nachdem er seine Ideen eingebracht hat, deutet der Berater an, dass er langsam einen neuen Termin vereinbaren möchte. Sein Tonfall signalisiert, dass das Gespräch allmählich beendet wird. Er möchte

sicherstellen, dass die Tochter genügend Zeit hat, die besprochenen Ideen zu verarbeiten und gegebenenfalls weitere Fragen zu stellen oder Unterstützung zu erbitten.

Als die Mutter erwähnt, dass die Tochter es nicht mag, im Mittelpunkt zu stehen und eine soziale Phobie hat, zeigt der Berater seine Aufmerksamkeit. Er wendet den Blick der Tochter zu und spricht einfühlsam zu ihr, indem er sagt, dass es in Ordnung ist, so zu sein, wie sie ist. Er versucht, ihr Selbstbewusstsein zu stärken und gibt ihr Hoffnung für ihre Verhaltensweise.

Anschließend zeigt der Berater Interesse daran, wie die Familie mit der Phobie der Tochter umgeht und welche Unterstützung sie benötigt. Er möchte verstehen, wie die Familie die Situation wahrnimmt und wie sie gemeinsam damit umgehen kann. Der Berater ist darauf bedacht, eine unterstützende Umgebung für die Tochter zu schaffen und sie bestmöglich in ihrem Umgang mit der sozialen Phobie zu unterstützen.

Während des Gesprächs gibt der Berater der Tochter und der Mutter Ratschläge. Obwohl sein Blickkontakt hauptsächlich auf die Mutter gerichtet ist, schaut er auch die Tochter an, um sicherzustellen, dass sie beide erreicht. Dabei verwendet er Gesten und berührt den Tisch, um seine Punkte zu unterstreichen, ähnlich wie bei einer Aufzählung. Seine Mimik und Gestik zeigen eine starke Entschlossenheit, und seine hochgezogenen Augenbrauen und leicht nach vorne geneigter Körper vermitteln, dass er von seinen Ratschlägen überzeugt ist.

Als die Mutter über den Vater spricht und erwähnt, dass er viel Druck ausübt und aggressiv ist, analysiert der Berater die Situation. Er reagiert auf ihre Worte und setzt seine gestische Kommunikation fort, indem er häufig den Tisch berührt. Die Mimik und Gestik des Beraters werden stärker, was darauf hinweist, dass er sich auf die Bedenken der Mutter konzentriert und ihr Verständnis zeigt. Die Mutter nickt zustimmend und hört aufmerksam zu.

Im Verlauf des Gesprächs wird deutlich, dass die Mutter wenig Unterstützung von ihrem Mann bekommt. Der Berater ist einfühlsam und versucht zu verstehen, ob der Vater Desinteresse zeigt oder ob es seine Art ist, seine Sorgen negativ auszudrücken. Der Berater zeigt Verständnis für die Situation der Familie und ist daran interessiert, eine Lösung zu finden, die für alle Beteiligten hilfreich ist.

Der Berater ist daran interessiert, herauszufinden, wie der Vater sich gegenüber seiner Tochter verhält, ob er Desinteresse zeigt oder ob seine Art, Sorge auszudrücken, möglicherweise missverstanden wird. Die Mutter beginnt, über ihren Mann zu sprechen, und der Berater hört aufmerksam zu, indem er ab und zu mit einem zustimmenden "mhm" reagiert, mal lauter, mal leiser. Die Tochter hört währenddessen nur zu und spricht nur, wenn sie direkt gefragt wird. Der Berater versucht zu verstehen, wie der Vater die Tochter behandelt und welche Auswirkungen dies auf die Familie haben könnte.

Während des Gesprächs kommt heraus, dass der Vater vor der Tochter erwähnt hat, dass sie ein "Problemkind" sei. Der Berater versucht, der Tochter zu vermitteln, dass sie keinesfalls ein Problemkind ist. Er gibt ihr Mut und stärkt ihr Selbstbewusstsein, indem er sie einfühlsam ansieht und seinen Körper

leicht nach vorne beugt, während er sanft mit seinen Händen gestikuliert. Er zeigt Verständnis für ihre Situation und möchte, dass sie sich bewusst wird, dass sie von außen viel Druck erfährt.

Dabei verwendet der Berater eine Art Aufzählung, indem er wiederholt "du musst... du musst..." sagt und dabei bei jedem "du musst" den Tisch berührt "...du musst gar nichts". Er versucht empathisch zu sein und erklärt ihr, dass es in Ordnung ist, sich manchmal überfordert zu fühlen. Die Tochter nickt zustimmend, gibt jedoch keine weiteren verbalen Äußerungen von sich.

Der Berater bekräftigt erneut seinen Wunsch zu helfen und schlägt vor, einen weiteren Termin zu vereinbaren, bei dem er am liebsten den Vater dabei haben möchte, um auch dessen Perspektive zu hören. Er zeigt sein Interesse daran, eine umfassende Unterstützung für die Familie zu bieten und gemeinsam eine Lösung zu finden.

Der Berater zeigt deutlich sein Interesse und betont, dass er flexibel ist und gerne helfen möchte. Die Mutter nickt, zeigt jedoch Zweifel, ob der Vater wirklich zum nächsten Termin erscheinen wird. Der Berater betont, dass sie nicht dem Jugendamt angehören und dass die Beratung auf freiwilliger Basis erfolgt. Mit dieser Aussage möchte der Berater verdeutlichen, dass die Familie und insbesondere der Vater nichts zu befürchten haben, da die Beratung nicht in einer behördlichen oder verpflichtenden Kontext stattfindet.

Die Mutter nickt zustimmend und betont, wie wichtig ihr das Wohlergehen ihrer Tochter ist. Der Berater beginnt, Ratschläge zu geben, und dabei bewegt er seine Hände viel, um seine Worte zu unterstützen. Er wiederholt mehrmals, dass er den Vater kennenlernen möchte. Anschließend schlägt er vor, dass er alleine mit den Eltern sprechen würde und fragt die Tochter, ob sie damit einverstanden wäre.

Der Berater erklärt der Tochter, dass es nichts mit ihr zu tun hat und betont dies erneut, indem er seine Hände bewegt. Er möchte ihr verdeutlichen, dass sie nicht das Problem ist, sondern dass es eher ein Problem zwischen den Eltern gibt. Sowohl die Tochter als auch die Mutter stimmen dem zu und nicken.

Die Kommunikation und das Verständnis zwischen dem Berater, der Tochter und der Mutter scheinen gut zu sein, da sie durch ihre Zustimmung zeigen, dass sie die Anliegen des Beraters verstehen und unterstützen. Dies legt den Grundstein für eine produktive Zusammenarbeit und weitere Unterstützung in der Zukunft.

Der Berater erwähnt, dass er noch eine Kollegin hat und die Tochter die Möglichkeit hat, auch mit ihr zu sprechen, wenn sie das möchte. Er betont, dass sie sich jederzeit ohne ihre Eltern bei ihnen melden kann. Während er dies sagt, richtet er seinen Blick überwiegend auf die Tochter, um ihr zu zeigen, dass er für sie da ist und ihr Unterstützung anbietet.

Eine Stunde ist vergangen, und das Gespräch nähert sich dem Ende. Der Berater hat verschiedene Themen angesprochen, Ratschläge gegeben und versucht, eine positive und unterstützende Atmosphäre

für die Familie zu schaffen. Mit der Erwähnung der Kollegin zeigt er, dass er bereit ist, verschiedene Ressourcen und Unterstützungsmöglichkeiten anzubieten, um der Familie in ihrer Situation zu helfen. Der Berater schlägt einen neuen Termin vor. Die Mutter holt ihr Handy heraus und überprüft, ob der vorgeschlagene Termin für sie passt. Nachdem die Mutter den Termin bestätigt, zieht auch der Berater sein Handy heraus, notiert den Termin und steckt es wieder in die Hosentasche.

Dann wendet sich der Berater der Tochter zu und fragt, ob es für sie in Ordnung wäre, beim nächsten Termin nicht dabei zu sein. Die Tochter nickt leise und flüstert ein "ja". Der Berater betont erneut, dass die Tochter jederzeit alleine kommen kann. Die Tochter nickt erneut zustimmend.

Der Berater lächelt die Tochter an und richtet seinen Blick dann auf die Mutter. Er nimmt einen Zettel aus seinen Unterlagen und reicht ihn der Mutter über den Tisch. Auf dem Zettel befinden sich Informationen wie eine Telefonnummer und andere relevante Kontaktdaten.

Schließlich verabschiedet sich der Berater, erwähnt, dass sie einen weiteren Termin vereinbart haben. Die Tochter und die Mutter stehen auf, um den Raum zu verlassen. Die Mutter bedankt sich beim Berater. Die Mutter und die Tochter verlassen den Raum.

Es war ein langes und intensives Gespräch zwischen dem Berater, der Mutter und der Tochter. Insgesamt war die Beobachtung von einem einfühlsamen und engagierten Berater geprägt, der darauf bedacht war, die Anliegen der Familie zu verstehen und zu unterstützen. Er zeigte Empathie und Respekt für die Gefühle und Bedürfnisse der Tochter und bemühte sich, Lösungen für ihre Situation zu finden. Das Gespräch dauerte etwa eine Stunde und endete mit der Vereinbarung eines weiteren Termins nur mit den Eltern.

SRB 3_Protokoll_Beobachtung_07.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 07.08.2023	SYNOPSIS Geschiedene und getrenntlebende Eltern beraten über Umgang mit 15-jähriger Tochter, die den Kontakt mit der Mutter seit einigen Monaten verwehrt (Eltern-Kind-Entfremdung). Die Tochter lebt beim Vater und ist in den letzten Monaten durch überbordendes Verhalten auffällig geworden. Grundsätzlich ist zu sagen, dass A. Schmidt das Gespräch größtenteils geleitet hat; P. Büll hat sie vereinzelt ergänzt, hat sich aber im Großen und Ganzen eher ruhig verhalten	Ort: SRB 3
Anwesend: A. Schmidt (FK) P. Büll (FK) F. & R. Müller (K) B. Kreide (B) W. Peters (B)		Protokollant:in: W. Peters
Uhrzeit: 16: 00 Uhr		Dauer: 65 Minuten
Beobachtung: <p>Zur Begrüßung läutet A. Schmidt das Gespräch ein, indem sie F. und R. Müller sagt, dass sie sich freut, dass das Gespräch heute stattfindet. Sie äußert, dass sie erwartet hätte, dass der neue Partner von F. Müller auch dabei sei, nimmt aber gleichzeitig die Sorge und sagt, dass „jede Konstellation“ in der heutigen Beratung „in Ordnung“ sei. Sie fragt die Teilnehmenden, wie oft die Beratung jetzt bereits stattgefunden hat und ist verwundert, dass es drei und nicht, wie sie sich erinnerte, zwei Mal war. A. Schmidt rundet dies mit den Worten „so schnell vergeht die Zeit“ ab und lacht leise. W. Peters nimmt es so wahr, dass dies der Auflockerung der Situation dient. Daraufhin fasst sie den bisherigen Erkenntnisstand der vorangegangenen Beratungen zusammen und lobt F. und R. Müller für die gute und konstruktive Zusammenarbeit. Dabei spricht sie langsam und verständlich und lächelt F. und R. Müller an. Sie hält Blickkontakt und adressiert zunächst R. Müller und ruft ihm eine Situation ins Gedächtnis, indem sie die Worte „letztes Mal haben wir besprochen...“ nutzt. Währenddessen nickt P. Büll und bestätigt die Aussagen mit einem „mhm“.</p> <p>A. Schmidt gibt R. Müller Tipps im Umgang mit der Tochter und untermalt diese mit entsprechender Gestik und Mimik. A. Schmidt fragt, ob es noch Rückmeldungen zum vorherigen Gespräch gibt oder ob insbesondere R. Müller noch etwas auf der Seele brennt, das ihn aktuell beschäftigt. A. Schmidt ist während des Redens darauf bedacht, dass sie mit F. und R. Müller gleichzeitig spricht, weshalb A. Schmidts Blick immer wieder von F. zu R. Müller und zurück pendelt.</p> <p>F. Müller stellt eine Frage zu einem Beratungspapier, eine Art Flyer zum Thema Eltern-Kind-Entfremdung, das ihr beim letzten Mal ausgeteilt wurde. A. Schmidt gibt durch ein bestätigendes „mhm“ zu erkennen, dass sie zuhört und versteht, was F. Müller zu sagen hat. F. Müller stellt ihre Frage und P. Büll greift mit einem bestätigenden „ja, klar“ ein. A. Schmidt vergewissert sich, ob sie die Frage richtig verstanden hat, indem sie fragt „Sie meinen jetzt...?“. P. Büll hört aktiv zu, indem er paraphrasiert: „Ich hatte es so in Erinnerung, dass Sie...?“. A. Schmidt lobt die F. Müller erneut für ihr Vorgehen und</p>		

Verhalten. Gleichzeitig lobt sie die nicht anwesende Tochter für ihr reflektiertes und kontrolliertes Verhalten während ihres letzten Besuchs. Sie empfiehlt F. Müller, ein „Angebot ohne Erwartungen“ an ihre Tochter zu stellen. Als F. Müller erwidert, dass sie kein Roboter sei, Emotionen habe und Fehler mache, stimmen ihr A. Schmidt und P. Büll vehement mit einem kräftigen Nicken zu. F. Müller beteuert, dass Fehler normal seien und P. Büll unterstützt diese Aussage mit einem deutlichen: „Ja, klar“. A. Schmidt bezieht sich auf eine konkrete Situation des letzten Beratungsgesprächs, an dem auch die Tochter gemeinsam mit den Eltern teilgenommen hat. Die Tochter bat angeblich darum, ein Zelt für ein Festival auszuleihen. A. Schmidt bezieht sich auf diesen Wunsch der Tochter und weist F. Müller darauf hin, dass dies ein „toller Moment“ gewesen wäre, der Tochter Unterstützung anzubieten. W. Peters hat den Eindruck, dass A. Schmidt R. Müller auf eine freundliche Weise mitteilen möchte, wie sie in Zukunft mit derartigen Situationen umgehen kann. Dieser Verbesserungsvorschlag kommt der W. Peters sehr authentisch vor und als käme er aus sehr guter Intention. A. Schmidt kann es nicht als Vorwurf vernehmen, sondern als einen ehrlichen Rat. F. und R. Müller sprechen miteinander; während dessen verhalten sich die A. Schmidt und P. Büll ruhig und hören beiden Parteien zu. Zwischendurch lacht A. Schmidt einige Male auf. W. Peters empfindet dies als eine freundliche Weise, zu äußern, dass A. Schmidt an dem Gesagten teilhat und es nachvollziehen kann. Außerdem erscheint es als ein Versuch, die Atmosphäre aufzulockern. F. Müller erzählt von einer bald anstehenden Hochzeit, auf die die Familie eingeladen ist und wo sie voraussichtlich auf ihre Tochter stoßen wird. P. Büll lässt F. Müller ausreden und stellt dann eine Verständnisfrage zu der Hochzeit. F. Müller berichtigt ihre Aussage zum besseren Verständnis und P. Büll bestätigt mit einem „mhmm, okay“. F. Müller bittet um Rat und um Einschätzung, ob sie die Hochzeit besuchen soll oder nicht. A. Schmidt stellt eine Gegenfrage: „Was ist Ihr erster Impuls?“. W. Peters empfindet dies als eine angemessene Strategie, denn F. Müller bringt ihre innere Gefühlswelt durch diese Rückfrage zum Ausdruck und äußert, dass ihre erste Intuition ist, der Einladung zur Hochzeit zu folgen, da sie den Abend genießen möchte, fernab des potenziellen Zusammentreffens mit der Tochter. A. Schmidt ermutigt die Mutter in ihrer eigenen Einschätzung und ihren Gefühlen als auch in der Entscheidung, die Hochzeit zu besuchen. Sie äußert, dass auch „Freude sein darf“ und lächelt F. Müller an. Daraufhin gibt sie den Rat, dass F. Müller sich mögliche Szenarien überlegen solle, die eintreten könnten, auf die F. Müller gefasst sein soll, wie beispielsweise, dass sie die Situation schnellstmöglich verlassen solle, sobald sie sich nicht mehr wohlfühlt. F. Müller scheint beruhigt und äußert, dass sie nur noch einmal „sichergehen“ wolle, dass ihre Intention, die Hochzeit zu besuchen, von den Berater:innen als angemessen eingeschätzt wird. Daraufhin bekräftigen beide Berater*innen mit einem „ja, selbstverständlich“. P. Büll erfragt, wie es F. Müller neben den Gefühlen von „Trauer, Leid und Wut“ ergeht. Er lobt sie, dass sie reflektiert sei und die Kooperation mit ihrem Ex-Partner dazu führen könnte, konstruktive Entscheidungen zu treffen.

F. Müller äußert die Sorge, dass die Tochter zu viel Alkohol auf der Hochzeit konsumiert. A. Schmidt bestätigt diese Befürchtung mit den Worten „*es könnte sein, dass...*“. A. Schmidt nimmt den Eltern die Sorge, dass einige Verhaltensweisen ihrer Tochter nicht normal seien und betont, dass es sich um „*Kinder in der Pubertät*“ handele, bei denen „*die Grenzen zwischen Tag und Nacht sich verschieben*“. A. Schmidt lacht darüber, P. Büll hingegen verbleibt in seiner Mimik ernst. R. Müller betont, dass er dem Tipp P. Büll's, seine Tochter ‚freizulassen‘, gefolgt ist.

Er erzählt ein wenig weiter von der aktuellen Situation mit der Tochter zuhause und A. Schmidt bestätigt mit den Worten „*das hatten Sie gesagt, ja...*“. P. Büll beginnt ein neues Thema und fragt, wie der aktuelle Stand in der Schule ist. Als das Thema abgeschlossen ist, gibt A. Schmidt ein lautes „*äh*“ von sich und schaut auf den vor sich liegenden Zettel. W. Peters nimmt es so wahr, als wolle sie damit eindeutig ein neues Thema einläuten. Durch dieses Vorgehen gelingt es P. Büll, ein neues Thema anzustimmen, nämlich das der Familienhilfe. A. Schmidt erkundigt sich nach dem Status quo.

Anschließend erfragt sie, was R. Müller in einer Situation tut, in der die Tochter äußert, dass sie keine Hilfe benötige oder in Anspruch nehmen wolle. Während R. Müller antwortet, lächelt A. Schmidt, hält stetig Blickkontakt und gibt ein bestätigendes „*mhm*“ von sich. A. Schmidt bezieht Stellung für das Kind und erklärt, dass sie ihr einiges zutraut, da sie die ersten Lebensjahre eine sichere Bindung erfahren habe. A. Schmidt macht jedoch deutlich, dass es nicht lediglich um die Tochter geht, sondern auch um die Eltern, insbesondere den Vater, und dass selbst wenn die Tochter die Hilfe verweigert, der Vater diese in Anspruch nehmen solle, um einen Umgang mit der Situation zu erlernen. „*Es geht auch um SIE*“: A. Schmidt betont das „*Sie*“ in ganz besonderem Maße. W. Peters nimmt es so wahr, als sei dieser Aspekt besonders wichtig für A. Schmidt. A. Schmidt bietet an, die bereits bestehende Beratung mit der Arbeit des Jugendamtes zu verzahnen und erläutert anschließend verständlich die Vorgänge und Prozesse des Jugendamtes und dessen Familienberatung und eines Hilfeplans. Um das Ende einzuläuten, fragt A. Schmidt die offene Frage: „*Wie gehen wir jetzt weiter vor?*“. Sie erkundigt sich nach den Wünschen R. Müller:innen. A. Schmidt verlässt den Saal, um ihren Terminkalender aus einem anderen Raum zu holen. In der Zwischenzeit stellt P. Büll eine weitere, nicht im Zusammenhang mit dem Thema der Beratung stehende, Frage. W. Peters nimmt es als einen Versuch, die Zeit zu überbrücken, wahr. Bei Rückkehr P. Büllin wird ein neuer Termin vereinbart, indem A. Schmidt ihren analogen Kalender sowie ihre Brille zückt, um im Kalender zu blättern. P. Büll nutzt sein Smartphone zur Terminvereinbarung. Es wird noch über eine Verwirrung des R. Müllers gewitzelt, dass der Termin in exakt zwei Wochen, als in 16 Tagen stattfindet. W. Peters empfindet dies als ein Auflockern der Atmosphäre, da alle lachen. F. und R. Müller und Berater*innen verabschieden sich voneinander und das Gespräch ist vorbei.

SRB 3_Protokoll_Beobachtung_08.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 08.08.2023	SYNOPSIS Der Klient braucht Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Terminvereinbarungen mit Ämtern und Ärzten. Ausgangssituation: Die Beratung findet in einem großen Raum im 1. Stock des Sozialraumbüros statt. K. Sommer und L. Boateng sitzen nebeneinander an einem Tisch mit Blickrichtung auf den Berater und den Klienten. Der Berater und der Klient sitzen nebeneinander an einem Tisch (Blickrichtung zu den Beobachterinnen), jedoch einander zugewandt. Auf der Mitte des Tisches steht eine Karaffe mit Wasser und Gläsern.	Ort: SRB 3
Anwesend: A. Blohm (FK) K. Ahmati (K) L. Boateng (B) K. Sommer (B)		Protokollant*in: L. Boateng
Uhrzeit: 10:00 Uhr		Dauer: 20 Minuten

Beobachtung:

Herr Blohm fragt Herrn Ahmati zu der aktuellen Lage und mit welchen Anliegen er heute zur Beratung gekommen ist mit den Worten „... erzählen Sie worum es geht...“. Der Klient beschreibt seine Anliegen und anschließend fasst Herr Blohm noch einmal die wichtigsten Punkte zusammen, um sicher zu stellen, dass er alles richtig verstanden hat. Auf dem Tisch liegen diverse Schreiben und Herr Blohm nimmt sich einige und beginnt sie zu lesen. Dabei murmelt er den Text vor sich hin und wichtige Stichpunkte spricht er laut aus. Nach dem Lesen erklärt der Berater dem Klienten kurz und prägnant was in diesem Schreiben steht und was wie ausgefüllt werden muss. Herr Blohm greift einen Stift und fragt nach den relevanten Informationen für das Schreiben und fängt an das Schreiben für den Klienten auszufüllen (der Ablauf wirkt sehr routiniert, da Herr Blohm „einfach macht“ und Herr Ahmati zustimmt bzw. ihm die Informationen sehr schnell mitteilt). Zuletzt markiert Herr Blohm noch wo der Klient und seine Frau unterschreiben müssen und zeigt es Herrn Ahmati Herr Boateng bietet an eine Kopie zu machen, da das Formular wieder zurückgeschickt werden muss und Herr Ahmati somit auch eine Version für seine Unterlagen hat. Herr Ahmati stimmt dem zu. Herr Blohm verlässt den Raum, um eine Kopie zu erstellen und um das Telefon zu holen.

Herr Blohm kommt nach kurzer Zeit mit der Kopie und einem Telefon wieder in den Raum. Der Berater fragt den Klienten, ob er für den Klienten beim Kinderarzt anrufen soll, um einen Termin zu

vereinbaren. Herr Ahmati stimmt dem zu. Herr Blohm wählt die Nummer und nach beendendes Telefonats erklärt er Herrn Blohm die aktuelle Situation und seine Möglichkeiten.

Für das letzte Anliegen fragt Herr Blohm nochmal nach dem aktuellen Stand der Lage und was der Klient alles über die Situation weiß. Dabei hört Herr Blohm aufmerksam zu, was sich durch Blickkontakt, nicken und auch verbaler Zustimmung („mmmhm“) äußert. Herr Blohm fragt den Klienten, ob er auch hier für ihn ein Telefonat führen soll. Der Klient stimmt dem zu. Herr Blohm wählt erneut eine Nummer, doch hier geht niemand ran. Herr Blohm bietet dem Klienten an überden Tag hinweg dort erneut anzurufen. Herr Ahmati stimmt dem zu. Anschließend fasst Herr Blohm diese Situation nochmal für den Klienten zusammen, erklärt notwendige Schritte und anschließende Handlungsoptionen für den Klienten. Zum Schluss formuliert Herr Blohm noch den Tipp, dass Herr Ahmati bei allen seinen Terminen auch einfach immer alle Formulare und Unterlagen dabei hat. Die Beratung endet sehr schnell, der Klient packt seine Unterlagen wieder zusammen, bedankt sich bei Herrn Blohm, verabschiedet sich und verlässt den Raum.

Grundsätzlich wirkte diese Beratung sehr routiniert und „effizient“. Es brauchte keine Empathie oder Gespräche über Gefühle, da der Herr Ahmati lediglich Unterstützung mit Formularen und Terminabsprachen, aufgrund von Sprachbarrieren, benötigte. Auch kennendie beiden sich schon länger und diese Art von Beratung kommt häufiger vor. Die Anliegen konnten schnell und effizient „abgearbeitet“ werden. Herr Blohm war sehr nett und respektvoll und hat das Gespräch deutlich geleitet. Man konnte erkennen, dass dies ein routiniertes Ablaufen war, denn Herr Ahmati hat die Dokumente einfach alle auf den Tisch gelegt und Herr Blohm hat sie schnell durchgelesen und auch sofort ein paar Dinge ausgefüllt ohne ausführliche Rückfragen an den Klienten.

SRB 4_Protokoll_Beobachtung_26.07.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 26.07.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen einem Klienten und einer Fachkraft, bei dem mehrere Anträge beim Landkreis gestellt werden sollen. Unter anderem bezüglich einer Bezuschussung von Wohngeld etc. Zudem wurde ein Antrag für eine Ferienfreizeit, für den Sohn der Familie, gestellt.	Ort: SRB 4
Anwesend: R. Dehning (FK) J. Perez (K) A. Siemens (B) S. Yilmaz (B)		Protokollant:in: S. Yilmaz
Uhrzeit: 10:00 Uhr		Dauer: 55 Minuten
Beobachtung: <p>Der Klient (K) trifft um 10:00 Uhr zum Beratungstermin im Sozialraumbüro ein. Nach einer kurzen Vorstellung und Begrüßung aller anwesenden beginnt das Beratungsgespräch um 10:03 Uhr. Der Klient und die Fachkraft (FK) sitzen einander an einem Tisch schräg gegenüber. Es wird Seitens der FK Kaffee angeboten. Der Klient nimmt dieses Angebot an. Da der Klient gebrochen Deutsch spricht und die FK nur über einen geringen spanischen Wortschatz verfügt, wird das Beratungsgespräch mittels einer Übersetzungssoftware unterstützt. [Gerät zum Übersetzen/Handy in Griff nähe]</p> <p>Das Anliegen des heutigen Beratungsgespräch wird beidseitig kommuniziert. (Die Sitzhaltungen sind offen und gelöst. Die FK Hat beide Hände flach auf dem Tisch liegen.) Es geht nach Aufnahme des Klienten und seiner Frau einer beruflichen Tätigkeit um das Stellen eines Antrages zur Bezuschussung des Wohngeldes. Die FK bittet beziehungsweise fragt den Klienten deshalb um einige Unterlagen, die mitgebracht werden sollten. Dies wird vom Klienten bejaht und Unterlagen werden ausgehängt. (Die FK reagiert verbal mit einer positiven Verstärkung „<i>Sehr gut.</i>“.) Es handelt sich um einen Brief, sowie Vertrags- und Lohnunterlagen. Es werden von Seiten der FK einige Fragen bezüglich des Falles gestellt. Trotz Übersetzer als Unterstützung scheint sich der Sachverhalt nicht leicht klären zu lassen. Dies kennzeichnet sich auch in verbalen Äußerungen seitens der FK. („<i>Das ergibt keinen Sinn</i>“) und einer veränderten Haltung des Klienten. (Leicht vorgebeugte Haltung, verschränkte Arme.)</p> <p>Der Beratungstermin zwischen FK und Klient ist nicht der Erste. Beide sind mit dieser Art der Kommunikation und miteinander vertraut. Es entsteht eine längere Stille, in welcher die FK einen Brief des Landkreises liest. ((1:09 Minuten)). Das Gespräch wird weitergeführt und nun soll der Antrag ausgefüllt werden. K und FK haben Blickkontakt, während sie miteinander sprechen. Die FK verneint eine Frage/einen Vorschlag des Klienten, erklärt aber direkt weshalb. Die Reaktion des Klienten auf</p>		

die Erläuterungen zum Sinn des Antrages ist positiv. (*Verbal: „Dankeschön“; Non-Verbal: Offene Körperhaltung, Nicken etc.*) Obwohl nicht alle Unterlagen vollständig sind, beruhigt die FK, den Klienten („Nicht schlimm“. „Ich trage dort einfach ... ein“.) Der Antrag ist insbesondere deshalb nötig, weil der K von den Einnahmen seiner beruflichen Tätigkeit die Wohnungskosten nicht allein tragen kann. Der Klient erkundigt sich auch, ob ein Wohnungswechsel möglich wäre. Die FK erklärt, dass dies erst in unbestimmter Zukunft möglich sein wird, da zunächst ein Aufenthaltstitel erforderlich ist. Die FK füllt den Antrag nach weiteren Rückfragen abschließend für den Klienten aus. (*Blicke werden ausgetauscht, Beide beugen sich mit den Oberkörpern vor.*) Die FK stellt einige Fragen bezüglich verschiedener Beträge und Spalten im Antrag. Explizit Wohnungskosten, 1048 Euro etc.

Nach dem gemeinsamen Ausfüllen dieses Antrages, soll noch ein weiterer für den Sohn des Klienten gestellt werden. Es geht um eine Ferienfreizeit. Als die FK fragt, ob der K die Unterlagen hierfür ebenso mitgebracht hat, weil sie diese dem Sohn vor einiger Zeit bereits mitgegeben hat, verneint dieser. (*Dieses mal keine positive verbale Bestätigung oder Beschwichtigung. „Haben Sie nicht?“. Kurze Stille.*) (*Dem Klient scheint dies unangenehm. Kopfschütteln und verschränkte Arme, als non verbale Indikatoren.*) Die FK teilt mit, dass dies insgesamt kein Problem ist. Sie bietet an das entsprechende Dokument erneut auszufüllen.

Es werden noch Dokumente benötigt, die ausgedruckt werden müssen. Deshalb wird das Beratungsgespräch zwecks dieser Tätigkeit unterbrochen. (*ca. 7 Minuten*)

[Der K. liest in dieser Zeit Unterlagen, die auf dem Tisch liegen. Außerdem tippt er etwas am Handy. Ein Blick geht in dieser Zeit zur Uhr.]

Die FK kehrt in den Raum zurück und entschuldigt sich für die Verzögerung des Gesprächs. Die beiden besprechen den Antrag für die Ferienfreizeit konkreter. (*Zeitraum, Datum etc.*). Während dieses Gesprächs halten FK und K wieder dauerhaft Blickkontakt. Angaben (Geburtsdatum z.B.) werden zum Teil vom K auf Spanisch gemacht und von der FK auf Deutsch wiederholt. Während die FK schreibt und den Antrag ausfüllt, verfolgt der K diese Tätigkeit mit bedachtem Blick. Die Unterlagen werden den Klienten dann von der Fachkraft zur Unterschrift hingelegt. Es wird anschließend besprochen, wie die Unterlagen abgegeben sollen. (*Explizite Frage „Wollen Sie das persönlich zum Landkreis bringen.“*) Der K erläutert, wieso dieses zeitlich momentan schwierig ist. Er besucht mehrere Sprachkurse. Lokal und Online. Die FK stellt Rückfragen und sieht eventuellen Handlungsbedarf. Sie erkundigt sich, ob für die Sprachkurse Anträge beim BAMF gestellt wurden. Es wird ausgemacht, dass die Unterlagen dem Ansprechpartner beim Landkreis gemailt werden sollen. Die FK will sich

diesbezüglich noch beim Landkreis, im Beisein des Klienten, erkundigen. Es wird telefoniert. Niemand geht ran und das Telefonat wird schließlich abgebrochen.

[Es müssen weitere Unterlagen ausgedruckt werden. Die FK verlässt erneut den Raum. Stille. Klient sieht nervös im Raum umher.] ((ca. 5 Minuten))

Die FK kehrt zurück. Die Unterlagen werden so gut wie möglich als Briefe fertiggemacht und einzelne Unterlagen werden noch einmal unterschrieben. Die FK informiert den Klienten darüber, wo dieser Briefmarken bekommen kann. Der K und die FK besprechen das weitere Vorgehen und eventuelle weitere Termine. Es wird sich beidseitig noch einmal abgesichert, ob es noch Fragen gibt. Beide verneinen. *((Lächeln, offene Körper Haltung. Beide stehen auf.))* Der Klient und die Fachkraft verabschieden sich voneinander. Der Klient verlässt das Büro. Die FK beendet das Beratungsgespräch mit Notizen, welche Schritte für sie nun noch zu erledigen sind. *((ca. 2 Minuten))*

SRB 4_Protokoll_Beobachtung_17.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 17.08.2023	SYNOPSIS Es ist ein Beratungsgespräch zwischen einer Klientin und zwei Fachkräften. Die Klientin hat ihre zwei Töchter dabei. Thematisch geht es im Beratungsgespräch um den Antrag einer Busfahrkarte für die ältere Tochter. Außerdem werden weitere Dokumente, welche die Klientin bei verschiedenen Ämtern einreichen muss, erläutert und besprochen.	Ort: SRB. 4
Anwesend: D. Razo (FK1) T. Bänder (FK2) A. Siemens (B) T. Wieburg (K1) A. Wieburg (K2) C. Wieburg (K3)		Protokollant*in: O. Koldehus
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 35 Minuten

Beobachtung:

Um 11 Uhr ist die Klientin mit ihren zwei Töchtern im Sozialraumbüro, um ihren Beratungstermin wahr zu nehmen. Die Fachkraft (FK1) begrüßt die Familie und stellt die Studentin des Forschungsprojektes, als auch den dualen Studenten (Fachkraft in Ausbildung) (FK2) vor. Die Kinder setzen sich direkt auf die Stühle und beginnen ein Gespräch mit der Fachkraft. Auch die Mutter wird eingeladen sich hinzusetzen. Seitens der Fachkraft werden der Familie Getränke und der jüngeren Tochter Materialien zum Malen angeboten. Die Klientin und ihre Töchter nehmen das Angebot an. Die Familie wird bereits länger vom Sozialraumbüro betreut.

Das heutige Anliegen ist der Antrag einer Busfahrkarte für die ältere Tochter, welche jetzt in die fünfte Klasse kommt und mit dem Bus zur Schule fahren muss. Die Fachkraft in Ausbildung schiebt einen Stuhl neben sich ein Stück nach hinten und bittet die Tochter dort Platz zu nehmen und erklärt, dass sie jetzt gemeinsam am Laptop die Busfahrkarte beantragen werden. Er lächelt sie an, zeigt auf den Laptop und das Mädchen setzt sich auf den Stuhl (Das Mädchen lächelt und zeigt eine offene Sitzhaltung). Er fragt sie nach dem Geburtsdatum, Wohnort etc. und sie antwortet ihm. Die andere Fachkraft unterhält sich mit der Mutter (Small Talk). Die Fachkraft in Ausbildung bittet die Schülerin um ein Foto für die Busfahrkarte und fragt sie anschließend, ob sie mit dem Foto einverstanden ist. Diese Frage wird von ihr mit einem Lächeln bejaht. Nachdem die Fahrkarte beantragt wurde, fragt die Fachkraft wie die Kinder die Ferienfreizeit erlebt haben und welche Farbe die Schultasche des jüngeren Mädchens hat, da diese jetzt in die Schule kommt. Das Mädchen fängt aufgeregt an zu erzählen und ihre Schwester klingt sich ins Gespräch ein. Es entsteht ein Gespräch zwischen den Kindern und der Fachkraft.

Der Antrag für die Busfahrkarte wurde in der Zwischenzeit fertiggestellt und das Mädchen bedankt sich bei der der Fachkraft in Ausbildung.

Die Mutter möchte wissen wie lange die Fahrkarte gültig ist und die beiden Fachkräfte erkundigen sich nach der Antwort (Die Fachkraft geht aus dem Raum und erkundigt sich). Einige Minuten später kommt die Fachkraft zurück und erklärt, dass die Fahrkarte für mindestens zwei Jahre genutzt werden kann und sie dann aber eine neue beantragen muss. Die Klientin stimmt ihr nickend zu, während die Kinder malen und miteinander kommunizieren.

Ein weiteres Anliegen der Mutter wird besprochen. Die Klientin legt ein Dokument auf den Tisch und erklärt, dass sie den Inhalt nicht versteht. Die Fachkraft nickt ihr zu und verdeutlicht, dass sie sich

das Dokument einmal anschaut. Die Fachkraft setzt sich neben die Klientin, gemeinsam füllen sie das Dokument erneut aus und unterhalten sich über die einzutragenden Daten. Die Kommunikation verläuft positiv und die Fachkraft zeigt auf, was die nächsten Schritte sind und an wen die Klientin das ausgefüllte Dokument adressieren muss.

Nun holt die Mutter ein weiteres Dokument aus ihrer Tasche und möchte mit der Fachkraft über den Inhalt des Dokuments sprechen (Die Kinder kommunizieren mit der Fachkraft in Ausbildung). Die Klientin hält das Dokument der Fachkraft hin, diese geht darauf ein und liest den Inhalt (Fachkraft beugt sich über den Tisch/das Dokument). Sie erklärt, dass das der Nachweis zur Ferienfreizeit der Tochter ist und die Mutter diesen bei einem Amt einreichen muss. Die Kosten für diese Ferienfreizeit wurden vom Amt übernommen und diese benötigen nun eine Bestätigung, dass die Tochter auch wirklich dort war. Daraufhin lächelt die Klientin, freut sich und erkundigt sich, ob sie diese per E-Mail oder Post einreichen muss. Auch die Fachkraft lächelt die Klientin an und betont erneut, dass die Mutter dieses Schreiben „nur“ per Mail versenden muss. (Sie schreibt die E-Mail-Adresse auf einen Zettel und schiebt sie der Mutter rüber). Die Klientin äußert Erleichterung und bedankt sich (Sie lehnt sich zurück). Sie packt ihre Unterlagen zurück in ihre Tasche und widmet sich ihren Kindern zu (Beide Kinder malen). Abschließend fragt die Fachkraft wie der aktuelle Kontakt zum Jugendamt ist und ob es bereits eine Rückmeldung gegeben hat. Die Mutter steht auf und erklärt, dass sie aktuell noch auf eine Rückmeldung vom Jugendamt wartet. Mit einem zustimmenden Nicken äußert die Fachkraft, dass sie beim nächsten Termin sonst nochmal gemeinsam anrufen und nachfragen müssen. Daraufhin lächelt die Klientin, stimmt ihr zu und bittet ihre Kinder, die Stifte einzuräumen, da sie nach Hause wollen. Die Kinder zeigen der Mutter ihre Bilder und beginnen ein Gespräch. Die Mutter kommuniziert mit ihnen. Im Gespräch schieben sie den Stuhl zurück, nehmen ihr Bild in die Hand und verabschieden sich freundlich. (Sie haben eine offene Körperhaltung, lächeln, bedanken sich und verlassen den Raum).

Die Fachkraft in Ausbildung begleitet die Familie bis zur Tür und verabschiedet sich.

SRB 4_Protokoll_Beobachtung_22.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 22.08.2023	SYNOPSIS Es ist ein Beratungsgespräch zwischen einem Ehepaar und einer Fachkraft. In der Beratung geht es um die Klientin, da ihr Mann nicht in Lüneburg gemeldet ist und das Sozialraumbüro für seine Belange nicht zuständig ist. Der Mann spricht Deutsch und übersetzt die Inhalte für seine Frau. Thematisch geht es im Beratungsgespräch um eine Schuldner:innenberatung. Außerdem werden weitere Dokumente, welche die Klientin bei verschiedenen Ämtern einreichen muss, erläutert und besprochen.	Ort: SRB. 4
Anwesend: F. Schreiner (FK) A. Siemens (B) S. Tobner (K1) T. Tobner (K2)		Protokollant:in: O. Koldehus
Uhrzeit: 10:40 Uhr		Dauer: 50 Minuten
Beobachtung: Um 10:35 ist die Klientin mit ihren Mann im Sozialraumbüro, um ihren Beratungstermin wahrzunehmen. Die Fachkraft begrüßt die beiden und bittet sie noch kurz im Flur Platz zu nehmen. Sie setzen sich hin (Zwischen dem Ehepaar stehen zwei leere Stühle/sie sitzen getrennt voneinander). Um 10:40 bittet die Fachkraft das Paar in den Beratungsraum und erklärt, dass eine Studentin (B) dabei ist und warum sie dabei ist. Der Mann übersetzt das seiner Frau und stimmt zu. Die Studentin erklärt, dass sie eine Unterschrift braucht, weil sie gerne ein Beobachtungsprotokoll schreiben möchte, und der Mann unterschreibt das Dokument. Das Paar setzt sich an den Tisch und die Fachkraft sitzt ihnen gegenüber. Das Paar hat vier Kinder und wird schon länger vom Sozialraumbüro betreut. Das heutige Anliegen ist eine Schuldner:innenberatung. Die Fachkraft schaut auf den Laptop und erklärt dem Paar, dass einige Dinge besprochen werden müssen. Zunächst möchte die Fachkraft wissen, ob das Paar wirklich noch ein Paar ist, weil die Frau das beim letzten Mal nicht beantworten konnte. Das Paar schaut sich fragend an. Der Mann erklärt, dass sie es aktuell noch nicht wissen und noch ein bisschen überlegen müssen. Die Fachkraft erklärt, dass es wichtig ist, dass sie sich darüber einigen, weil das Jobcenter Informationen darüber braucht, um Gelder auszuzahlen oder einzustellen. Der Mann nickt und übersetzt das seiner Frau. (Sie schaut ihren Mann an und nickt). In der letzten Beratung hat die Klientin viele Briefe von der Staatsanwaltschaft und dem Jobcenter mitgebracht und es ist wichtig, jetzt schnell auf diese Briefe zu reagieren, erklärt die Fachkraft. Er bedankt sich bei dem Mann, dass er extra aus einer anderen Stadt angefahren ist, um das Gespräch für seine Frau zu übersetzen (Der Mann übersetzt das, was die Fachkraft seiner Frau sagt). Die Frau reagiert mit nonverbaler Kommunikation und nickt. Der Mann holt alle Briefe raus und legt sie auf		

den Tisch. Die Fachkraft sieht sich die Briefe an und erklärt, dass es eine Forderung der Staatsanwaltschaft gibt, dass die Frau für einige Tage ins Gefängnis gehen soll, weil sie Bußgelder nicht gezahlt hat. Er erfragt, ob die Klientin das weiß. Der Mann übersetzt es seiner Frau und diese reagiert darauf (sie nickt). Zudem erfragt die Fachkraft, ob die Klientin weiß, warum sie eine Geldstrafe zahlen muss. Der Mann der Klientin beschreibt, dass es sich dabei um Verstöße gegen Coronavorlagen handelt, weil die Gäste in ihrem damaligen Imbiss keine Masken getragen hatten. (Der Ehemann stützt seine Arme auf den Tisch ab und agiert mit der Fachkraft. Im Gespräch mit seiner Frau meidet er den Augenkontakt). Das Gespräch wird weitergeführt, indem die Fachkraft erklärt, dass die Zahlung jetzt schnell los gehen muss und für die Frau ausschließlich eine Ratenzahlung möglich ist. Daraufhin schlägt der Mann vor, zum Landkreis zu gehen, um dort noch einmal über die Geldstrafe zu verhandeln. Die Fachkraft erklärt, dass es keinen Verhandlungsspielraum gibt und das jetzt so schnell wie möglich etwas passieren muss, da sonst ein Haftbefehl gegen die Klientin ausgestellt wird und sie dann von der Polizei abgeholt wird. (Der Mann übersetzt das seiner Frau, diese reagiert darauf in ihrer Muttersprache, aber der Mann übersetzt dies nicht ins Deutsche). Die Fachkraft bietet der Familie Getränke an und gießt sich selbst einen Tee ein. Der Mann bittet den Sozialarbeiter bei der Staatsanwaltschaft anzurufen, um sich zu erkundigen, ob eine Ratenzahlung möglich ist. Die Fachkraft schaut erneut in die Briefe, wählt eine Nummer und telefoniert im Beratungsraum. Der Mann blättert durch die Briefe und seine Frau sitzt im Stuhl und schaut zu.

Nach dem Telefonat berichtet die Fachkraft, dass eine Ratenzahlung von insgesamt 1500 Euro möglich ist, diese aber durchgängig gezahlt werden muss und nicht gestoppt werden darf. Der Mann übersetzt es der Klientin und diese nickt. Außerdem möchte er wissen, wohin er das Geld überweisen muss. Die Fachkraft zeigt ihm in den Briefen, an welches Konto der Betrag überwiesen werden muss und betont, dass der richtige Verwendungszweck sehr wichtig ist.

Der Mann stimmt zu.

Nun wird ein neues Thema besprochen.

Nun schaut die Fachkraft erneut in die Briefe, da auch Briefe vom Jobcenter dabei sind. Die Klientin spricht mit ihrem Mann und dieser erfragt daraufhin, wann seine Frau einen Sprachkurs besuchen kann, weil seine Frau jetzt Zeit dafür hat. Die Fachkraft reagiert darauf und zeigt auf, dass diese Thematik an einem neuen Termin besprochen werden muss, weil zunächst die Belange des Jobcenters vorrangig sind.

Er erfragt, auf welches Konto aktuell das Kindergeld überwiesen wird. Auf das der Klientin oder auf das ihres Mannes? Der Mann erklärt, dass die beiden nur ein Konto haben und er nicht genau weiß, ob es beiden gemeinsam gehört oder, ob das Konto ihm alleine gehört, aber seine Frau eine

Vollmacht hat. Die Fachkraft erklärt, dass ein eigenes Konto für die Klientin zukünftig sehr wichtig ist, vor allem dann, wenn sie weiterhin getrennt voneinander leben. Der Mann erfragt, was gemacht werden muss, um ein Konto anzulegen und ob das Geld dann auf das Konto seiner Frau kommt.

Die Fachkraft verdeutlicht, dass dies für das Jobcenter wichtig ist und diese genaue Informationen benötigen, denn aktuell sieht das Jobcenter das Paar als verheiratet und weiß nicht, dass der Mann bereits woanders wohnt. Er erklärt, dass der Mann gegenüber seinen Kindern unterhaltspflichtig ist und es insgesamt nur von Vorteil ist, getrennte Konten zu besitzen. Außerdem beauftragt er das Ehepaar zur Bank zu gehen, ein Konto abzuschließen und dann die Unterlagen des neu eingerichteten Kontos beim nächsten Termin mitzubringen, denn dann würden sie sich darum kümmern die Bankverbindungen an das Jobcenter und weitere Ämter weiterzuleiten. Zudem gibt er dem Paar Unterlagen mit, auf denen sie Information zum Familienstand, ihren Kindern, Wohnort etc. eintragen müssen. Er betont, dass sie alles ausfüllen sollen, was sie selbst wissen und, dass sie den Rest gemeinsam im nächsten Beratungsgespräch ausfüllen. Der Mann nickt, nimmt die Unterlagen entgegen und schaut sich diese an. Die Fachkraft bittet den Mann diese Informationen seiner Frau zu übersetzen. (Die Frau schaut mit in die Dokumente) Ihr Mann erklärt ihr, dass sie diese Informationen ausfüllen muss und die Frau nickt.

Zum Abschluss des Gesprächs wird ein neuer Termin festgelegt, bei dem der Mann telefonisch erreichbar sein sollte, um die Kommunikation zwischen der Klientin und der Fachkraft zu vereinfachen. Der Mann redet mit der Klientin in ihrer Muttersprache und sie antwortet ihm. Abschließend erfragt der Mann noch einmal, wie viel Geld er oder seine Frau überweisen muss und an welchem Datum. Daraufhin fasst die Fachkraft noch einmal alle Informationen und Folgeschritte aus dem heutigen Beratungsgespräch zusammen und erklärt, wann und wie der nächste Termin stattfinden wird. Zusätzlich fragt er, ob es noch weitere Fragen gibt. Der Mann schüttelt den Kopf.

Die Frau redet mit ihrem Mann, sie packen ihre Sachen und verlassen das Sozialraumbüro.

SRB 5_Protokoll_Beobachtung_24.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 24.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen einer Klientin und einer Fachkraft, in dem die Anwesenden über Familien- und Erziehungsangelegenheiten sprechen.	Ort: SRB 5
Anwesend: M. Weber (FK) O. Christiansen (K) B. Hartmann (B) L. Bauer (B)		Protokollant:in: B. Hartmann L. Bauer
Uhrzeit: 17:00 Uhr		Dauer: 60 Minuten
Beobachtung: Die Klientin betritt kurz vor 17:00 Uhr das SRB mit ihren Kindern, die im Nebenraum betreut werden. Um 17:00 Uhr betritt die Klientin das Büro und setzt sich an den Tisch. Sie schenkt sich ein Glas Wasser ein. Die Klientin und die Fachkraft sind per du. 17:00 Uhr - Zunächst werden grundsätzliche Sachen besprochen: Die Fachkraft klärt die Klientin über die neue Dokumentationssoftware, unser Forschungsvorhaben und die Datenschutzerklärungen von uns und der AWO (Themen wie Kommunikation über WhatsApp in der Erklärung) auf. Die Fachkraft benötigt für die Dokumentation noch Daten (Geburtsdaten, Adressen, etc.), diese werden notiert. Zwischendurch werden private Anmerkungen zu den Geburtstagen der Kinder und der Klassenlehrersituation gemacht. Die Fachkraft fragt nach dem Namen der Erzieherin – Mutter hat darauf keine Antwort, darauf folgt ein „Ach, das ist nicht schlimm“ der Fachkraft. 17:10: Die Fachkraft gibt einen Rückblick des letzten Treffens und betont, was sie daran toll gefunden hat (Familienbox/Warme Dusche). Dabei hat sie sich neu aufgerichtet und zur Mutter gewandt und fragt, ob es ihr auch gefallen hat. Sie sagt, dass sie begeistert ist. Daraufhin fragt die Fachkraft nach positiven Effekten bei den Kindern. Die Mutter erzählt von ihren Beobachtungen. Dieses wird von der Fachkraft mitgeschrieben, daraufhin folgt positive Verstärkung der Fachkraft („Das ist doch was!“). Die Fachkraft fragt nach Einbezug des Vaters, darauf gibt Klientin keine Antwort und erzählt über ihr Vorgehen zur Gestaltung der Familienbox. Die Fachkraft fragt erneut nach Gründen, weshalb der Vater schwer einbezogen werden kann. Darauf antwortet die Klientin, dass er viel arbeitet. Die Fachkraft fragt nach weiteren Gründen, darauf antwortet die Klientin, zu glauben, dass der Vater mit dem		

Reden abgeschlossen hat. Fachkraft fragt, wie sie den Einbezug des Vaters einschätzt. Die Klientin berichtet von den Erfahrungen zuhause. Das wird von der Fachkraft paraphrasiert und positiv verstärkt. Nach den erzählten Erfahrungen sagt die Fachkraft, dass die Klientin dem Vater gratulieren und lieb grüßen soll. Dann weist die Fachkraft darauf hin, dass Streit zwischen den Brüdern auch ein Thema gewesen ist. Die Klientin berichtet von den Entwicklungen und die Fachkraft macht sich Notizen. Daraufhin fragt die Fachkraft nach den Gründen für die Entwicklungen („Womit hängt das zusammen, dass das so ist? Was ist passiert?“). Die Klientin antwortet mit: „hmm“. Darauf sagt die Fachkraft: „Muss ja ein Auslöser haben, und ihr habt das bestärkt“. Das bejaht die Klientin. Die Fachkraft führt dann eine Metapher (Heimathafen und Basis) an und erzählt, dass sie dazu noch einen Merkzettel hat (notiert sich, dass sie den der Klientin rausgibt).

17:22 Uhr:

Die Fachkraft greift ein weiteres Thema vom letzten Gespräch auf und erkundigt sich, ob sich etwas verändert hat. Daraufhin erzählt die Klientin von Veränderungen. Es folgt eine kurze Nachfrage der Fachkraft und dann wird dieses Thema abgeschlossen.

17:24 Uhr:

Die Fachkraft fragt nach, ob es noch Dinge gibt, die besser laufen könnten. Darauf antwortet die Klientin, dass der Mann viel meckert. Die Fachkraft fragt, wann er meckert und macht sich daraufhin Notizen. Die Klientin erzählt, dass er immer meckert und vermutet, dass er es gar nicht merkt, es nervt sie. Auch der Sohn habe den Vater damit konfrontiert. Daraufhin erkundigt sich die Fachkraft nach der Reaktion, diese ist der Mutter nicht bekannt, weshalb die Fachkraft die Mutter auffordert, sich beim Vater zu erkundigen

Dann berichtet die Fachkraft von einem neuen Angebot (videogestütztes Lernen), welches sie mit der Familie erproben möchte. Sie macht darauf aufmerksam, dass sie sich selbst erst damit auseinandersetzen muss (macht sich Notizen) und bietet an, das zuhause bei der Familie durchzuführen oder im Sozialraumbüro. Die Klientin findet die Idee gut, möchte dieses aber nicht zuhause durchführen, vielleicht irgendwann, und sagt, dass sie den Vater einmal fragen möchte. Daraufhin fragt die Fachkraft nach dem Bauchgefühl der Klientin. Sie antwortet, dass sie es eher hier machen möchte (Fachkraft macht sich Notizen). Die Fachkraft macht deutlich, dass der Fokus dabei auf den positiven Sachen steht und die Klientin sich mit dem Vater besprechen soll.

Anschließend fragt die Fachkraft, ob es noch Themen gibt, die ohne die Kinder zu besprechen sind. Die Klientin erzählt von zwei Beobachtungen von zuhause. Die Fachkraft paraphrasiert, gibt positive

Bestärkung und macht sich Notizen. Sie verweist auf die positiven Entwicklungen und sagt, dass sie nun zusammen zu den Kindern rüber gehen können.

17:33 Uhr – Familien Box:

Ein dualer Student hat die Betreuung der Kinder übernommen. Sie sitzen zusammen am Tisch und spielen an einem Tablet. Die Fachkraft und die Klientin sitzen etwas weiter entfernt von den Kindern und dem Betreuer. Die Fachkraft fragt, ob Handy und Tablet zuhause auch ein Thema sind. Dies wird von der Klientin bejaht. Daraufhin macht die Fachkraft sich Notizen. Dann erzählt die Klientin von einem Bildhauerprojekt, das nun abgeschlossen ist. Die Fachkraft bestärkt dieses und bittet um ein Foto. Die Kinder sind nun fertig mit dem Spiel und werden von der Fachkraft dazu geholt. Sie erklärt, dass sie jetzt die Familienbox gemeinsam öffnen (Die Box beinhaltet Komplemente der Familienmitglieder auf Karten, die abwechselnd gezogen und vorgelesen werden), dabei hält die Fachkraft die Moderation.

Über zwei Komplimente kommen sie ins Gespräch:

1. Abends spielen und reden: Die Fachkraft sagt, dass der Vater mit ins Boot kommen muss und macht sich Notizen.

2. Brüder spielen miteinander: Die Fachkraft erkundigt sich nach der Lautstärke, die Mutter hält diese aus, für den Vater sei es zu laut (Fachkraft macht Notizen).

Weitere Komplimentekarten folgen, es werden aus zeitlichen Gründen nicht alle vorgelesen. Die Fachkraft notiert sich ihren Vorschlag: Die Familie soll zuhause abends die restliche Karten mit dem Vater zusammen vorlesen.

Zum Schluss notiert sich die Fachkraft, dass sie den Vater kontaktieren möchte und fordert die Kinder auf, die benutzen Spielsachen aufzuräumen. Während der letzten 10min haben die Kinder weniger auf die Komplimentekarten geachtet und sind aufgestanden und haben mit einem Ball und sonstigen Spielsachen hin und her geschossen. Nach dem Aufräumen haben die Klientin und die Kinder das SRB verlassen.

SRB 5_Protokoll_Beobachtung_13.10.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 13.10.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen einer Klientin und einer Fachkraft, in dem die Anwesenden über Familien- und Erziehungsangelegenheiten sprechen.	Ort: SRB 5
Anwesend: R. Moll (FK), U. Schulte (K) B. Hartmann (B) L. Bauer (B)		Protokollant:in: B. Hartmann L. Bauer
Uhrzeit: 11:30 Uhr		Dauer: 60 Minuten
Beobachtung: K kommt in das Büro rein und setzt sich an den Tisch. FK schenkt K etwas zutrinken ein und beginnt das Gespräch mit einer Vorstellungsrunde, einer Vorstellung der Forschung und unseren Absichten sowie die Belehrung der Datenschutzvereinbarung. Die Beteiligten setzen sich. FK sagt, dass sie über drei Punkte heute sprechen möchte: 1. Was ist aktuell los? Oma? 2. Regeln 3. Soziale Gruppenarbeit. Dabei hält FK viel Augenkontakt und benutzt viel Gestik. K erzählt erst einmal. FK fragt, ob also alles gut ist. K bejaht. FK fragt nach, ob K eine Vermutung hat, weshalb es gerade so gut läuft. K zählt Gründe auf und erwähnt, dass der Vater der Kinder Versprechungen macht, die er nicht einhält und sie das geraderücken muss. FK erkundigt sich, was das genau heißt. K antwortet. FK fasst ihre Aussage zusammen und macht sich dabei Notizen. FK erkundigt sich nach der Fischgruppe. Die Fischgruppe ist eine Arbeitsgruppe in der Schule, in der sich die Schüler:innen mit ihren Eltern treffen und sie dort die Möglichkeit bekommen, ihre Hausaufgaben zu machen. Dabei können die Schüler:innen zum einen Hilfe bei ihren Eltern einfordern, jedoch auch die Unterstützung der anderen Elternteile in Anspruch nehmen. K erzählt von der Gruppe. FK fragt nach, was die Gruppe genau macht. K antwortet und sagt abschließend, dass es Fahrt aufnimmt. FK fragt, wie lange K in Dahlenburg wohnt. K erzählt. FK sagt daraufhin, dass sie noch ankommen. K bejaht und sagt, dass sie sich wohl fühlt. Darauf folgt Stille. K und FK fangen nach ein paar Sekunden an zu lachen. FK sagt, dass das schön ist. FK steht auf und holt laminierte Karten aus dem Schrank. FK erzählt, dass ein Sohn von K in eine neue Gruppe soll. Sie erklärt die Phasen mit viel Gestik und stärker betont als vorher. Dabei besteht viel Augenkontakt und FK und K lachen miteinander. FK legt die Karten auf den Tisch und erklärt. FK fragt nach, ob es Fragen gibt. K sagt, dass FK es gut erklärt hat. Daraufhin sagt FK, dass sie einen		

Termin mit dem Sohn ausmachen muss und macht sich dabei eine Notiz. FK gibt K einen Zettel, auf den K die Stärken von ihrem Sohn aufschreiben soll.

FK erzählt, wie sich sie fühlt und dass sie erst einmal kurz Pause machen. FK und K trinken etwas. Dann erzählt K von ihrem Sohn und erwähnt, dass er schüchtern ist. FK macht sich eine Notiz.

K erzählt vom Leben zuhause und von den Regeln. FK fragt, ob es Regeln gibt. K bejaht. FK sagt, dass es passt und klopft dabei auf ihr Papier. FK erkundigt sich, wozu Regeln gebraucht werden. K antwortet. FK fragt nach, was sie genau damit meint. K erläutert und spricht über vorhandene Regeln (Aufräumen, gemeinsames Essen, gegenseitig helfen). FK macht sich Notizen. B fragt nach, wie die Regeln eingeführt wurden und woran es liegt, dass die Einführung/Umsetzung so gut funktioniert und bezieht sich dabei auf die Regel „Aufräumen“. K antwortet, dass sie konsequent ist. FK lässt sich das weiter erläutern und fragt nach, was passiert, wenn Regeln nicht eingehalten werden. FK fragt, ob es bekannt ist, dass das Nichtbefolgen von Regeln Konsequenzen hat. K bejaht. FK erklärt, weshalb sie das vertiefen wollte, und fasst zusammen, dass Konsequenzen Klarheit schaffen und mit den Kindern zusammenarbeitet werden können und Kinder dabei Selbstwirksamkeit erfahren können. FK sagt, dass sie da in Zukunft noch einmal draufschauen möchte und macht sich eine Notiz.

FK beginnt das Thema „gemeinsames Essen“. K erzählt, dass die Kinder mit einbezogen werden, dass dies aber noch aktiv von den Erwachsenen eingefordert werden muss. FK fragt, ob K zufrieden ist. K bejaht und begründet. FK fragt, ob K noch Hilfe bei den Regeln benötigt, da es so scheint, als ob alles läuft. K sagt, dass sie noch Hilfe benötigt. FK fragt, was noch fehlt. Darauf antwortet K, dass sie das beim nächsten Mal besprechen können.

FK beginnt das Thema „gegenseitig helfen“ und fragt, wie sich das äußert und fordert K auf zu erzählen. K berichtet. FK fasst zusammen und fragt, woran K merkt, dass es klappt und was die anderen Kinder in der Zeit machen. K antwortet. FK reflektiert das Gesagte und macht darauf aufmerksam, dass nur ein Kind von den Regeln betroffen ist. K nimmt dazu Stellung. FK macht sich Notizen und sagt, dass sie sich Gedanken darüber machen muss, weil sie das vorher gar nicht wusste. FK fasst die Punkte noch einmal zusammen und sagt, dass es eine Diskrepanz zwischen den Freiheiten und den Verpflichtungen der Kinder gibt und, dass sie das verstehen möchte.

FK sagt, dass das viel war und sie nun fertig ist. K sagt daraufhin lachend, dass nun ja Wochenende ist. FK fasst die Punkte des heutigen Gesprächs zusammen und bespricht die Terminfindung und das Treffen mit dem Sohn. Zum Schluss darf der Hund von FK rauskommen und alle Anwesenden begrüßen. Daraufhin bringt FK K zur Tür und verabschiedet sie.

SRB 6_Protokoll_Beobachtung_21.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 21.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein offenes Beratungsangebot – im Unterschied zur Fallberatung – für eine stellvertretende Leitung in Kindertagesstätten. Die Beratung umfasst zwei Einzelfälle. Fachkraft und Klient:in waren bereits Kolleg:innen in einer Kindertagesstätte.	Ort: SRB 6
Anwesend: N. Nelson (FK) A. Alexander (K) T. Thompson (B)		Protokollant:in: T. Thompson
Uhrzeit: 14:00 Uhr		Dauer: 40 Minuten
Beobachtung: Der Klient (K) trifft um kurz nach 14:00 Uhr zum Beratungstermin im Sozialraumbüro ein. Es erfolgt eine kurze Begrüßung, eine kurze rhetorische Frage nach dem Wohlbefinden und eine Danksagung zur Teilnahme am Forschungsvorhaben seitens der Fachkraft (FK). FK fragt K lächelnd und mit Händen auf dem Schoß, ob er nervös wegen dem Bewerbungsgesprächs sei, worauf dieser mit verschränkten Armen kurz angebunden antwortet. Es folgt ein abwechselnder Dialog zur möglichen Anfahrt zum Bewerbungstermin. FK hat die Arme abwechselnd verschränkt oder den Zeigefinger überlegend am Mund, K hat seine Arme durchgehend verschränkt. FK lehnt sich nach vorne und erläutert K, dass sie mögliche Fragen für das Bewerbungsgespräch vorbereitet hat. FK und K lächeln sich gegenseitig an. FK bietet K kurz was zu trinken an. FK nennt die Frage, ob man gut hergefunden habe als beispielhaften Einstieg für ein Bewerbungsgespräch. K macht einen Witz über die Bahn, worauf FK und K gemeinsamen lachen. Beide sitzen nach hinten gelehnt auf den Stühlen. FK und K spielen ein kurzes Rollenspiel zum Bewerbungsverfahren durch. K ergänzt FK in den möglichen Bewerbungsfragen. K erzählt FK über seine Antwort auf eine mögliche Motivationsfrage für die Bewerbung seitens des Ausbildungsbetriebes, weiterhin zurückgelehnt und mit verschränkten Armen. FK nickt ihm zu, lächelt und reagiert in der Nennung einer Motivation besonders positiv und verstärkend. FK legt eine Hand auf den Tisch und thematisiert einen vorausgegangen Ausbildungsabbruch als eine mögliche kritische Frage im Bewerbungsgespräch. K führt länger seine Motivation für einen Ausbildungswechsel aus. FK gibt K eine kritische Rückmeldung und sieht Verbesserungsbedarf, dabei hält sie die Hand an der Wange statt wie vorher am Mund. FK möchte mit K erörtern, wie der Ausbildungsabbruch im gleichen Betrieb und die Umschulung ausreichend begründet werden kann. FK schenkt sich und K Wasser ein und hält inne. FK nennt K mögliche Begründungen. FK ist dabei		

lächelnd und zugewandt. FK hält ein Schlüsselbund zweitweise in der Hand und lächelt. FK zählt Interessen und Hobbys von K mit den Fingern auf. FK blickt in ihre Unterlagen und zählt den Aufgabenbereich im Ausbildungsberuf auf. K ergänzt und diskutiert kurz einen einzelnen Aufgabenbereich mit FK. Zusammenfassung der Stärken und Erfahrungen von K durch FK und Wiederholung der möglichen kritischen Frage zum Ausbildungsabbruch. Ironische Abschlussbemerkung von K, worauf FK mit lachen reagiert.

Eröffnung eines neuen Abschnittes im Gespräch durch FK mit dem Reichen einer Zettelliste von „100 Stärken“, danach ist die Körperhaltung von FK seitlich offen und die Schulter leicht zurückgelehnt. K nennt eigene Stärken und FK ergänzt diese lächelnd. Es klingelt kurz das Telefon und beide halten inne. FK thematisiert jetzt leicht nach vorne gelehnt das Thema Schichtdienst und sieht hier eine weitere Stärke von K. K und FK diskutieren über Tätigkeit im Ausbildungsberuf. FK beendet die Diskussion. K erwidert: „*Das kannst selbst du!*“ und beide lachen. FK kommt nach den Stärken zur Besprechung der Schwächen und legt eine Hand auf den Tisch. K nennt keine und beide lachen wieder. B gibt K mögliche Antwortmöglichkeiten oder verweist alternativ auf Schwächen von der Zettelliste. K stimmt dem Vorschlag zu und nennt nicht nein sagen zu können als seine Schwäche – beide lachen. Beide gehen gemeinsames die Liste von Stärken und Schwächen durch.

FK gibt eine Zusammenfassung und verweist nochmals auf kritische Frage zum Ausbildungsabbruch. K gibt weitere alternative Antwortmöglichkeit, worauf FK zuerst zurücklehnend und überlegend reagiert, dann zustimmend. Gemeinsamer Austausch von FK und K zum Bewerbungsprozess und Formalien, wie zum Ausbildungstermin und -ort. B ist zurückgelehnt und mit offenen Armen. FK hört K's Ausführungen zu.

FK erhebt sich kurz leicht und öffnet sich und fordert K auf sich ebenfalls körperlich zu öffnen und seine Arme im Bewerbungsgespräch nicht zu verschränken. Dabei lächelt sie K an und dieser lächelt zurück. FK verweist auf Dokumentenblätter („100 Stärken“ und Schwächen-Liste, Ausbildungsbeschreibung, etc.) und unterstreicht eine der Aufgabentätigkeiten. FK fordert K nett auf sich per WhatsApp-Nachricht bei ihr zu melden, wie das Bewerbungsgespräch lief und wünscht ihm viel Erfolg. Rhetorische Frage von FK: „*Glaubst du, du bist gut vorbereitet?*“ K: „*joa!*“, FK: „*ja!*“ – beide lächeln. Beide stehen auf und FK bringt K bis vor die Tür des Sozialraumbüros. Auf dem Flur redet K noch sehr kurz mit einer weiteren Fachkraft

SRB 6_Protokoll_Beobachtung_26.10.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 26.10.2023	SYNOPSIS Das Gespräch findet bei der Klientin zuhause statt. Thema des Gesprächs ist die Schulleistung und das Sozialverhaltens des Sohnes. Außerdem wird über die Urlaubs- und Ferienpläne gesprochen. Der Sohn ist während des Gesprächs selbst nicht anwesend.	Ort: SRB 6
Anwesend: M. Möller (FK) B. Baumgartner (K) T. Thompson (B)		Protokollant:in: T. Thompson
Uhrzeit: 15:00 Uhr		Dauer: 50 Minuten
Beobachtung: Die Klient:in (K) trifft um kurz vor 15:00 Uhr zum Beratungstermin im Sozialraumbüro ein. Es erfolgt eine herzliche Begrüßung und gegenseitiger Austausch über das Wohlbefinden. Die Fachkraft (FK) bedankt sich lächelnd bei K, welches diese mit einem Lächeln erwidert. B eröffnet das Gespräch mit einer kurzen Frage nach dem Hilfebedarf. K berichtet FK von einem Kind mit „ <i>verbalen Auffälligkeiten</i> “. Beide sitzen nach vornegelehnt einander gegenüber und haben die Hände auf dem Tisch. FK reagiert punktuell mit kurzen und offenen Fragen („ <i>Was heißt das?</i> “) auf Aussagen von K. FK hält einen Zettel und Stift in der Hand und macht sich fortlaufend Notizen zu den Aussagen von K. Die Mimik von FK ist über den Verlauf hinweg neutral und ernst. K schildert ausführlicher ihre Beobachtungen zum Kind, wie die z.B. Verwendung von Fäkalsprache („ <i>Hallo Arschloch</i> “). Die Hände von FK sind abwechselnd am Schreiben oder auf dem Tisch. B stellte eine offene Frage zur Zusammenarbeit der Erzieher:innen mit den Eltern des Kindes und hat dabei ihre Hände auf den Beinen. Währenddessen hat K immer die Hände auf dem Tisch und ist nach vorne gelehnt. Sie berichtet von dem Integrationsstatus des Kindes und einer Ähnlichkeit der Symptomatik zum Verhalten des Bruders, welche auch die gleiche Kindertagesstätte besuchte. FK fragt nach dem Grund des Integrationsstatus, worauf K kurz überlegen muss und es „ <i>kurzgesagt</i> “ als „ <i>Reizverarbeitungsstörung</i> “ beschreibt. Wiederholt wird gefragt nach der Zusammenarbeit mit den Eltern und die Fragestellung vertieft: „ <i>Habt ihr mal gefragt wie es zu Hause gelöst wird bei den Eltern?</i> “. K entgegnet, dass sie als stellvertretende Leitung und Springkraft dazu nicht konkreter etwas sagen könnte. Der Fokus verschiebt sich auf die Frage nach der Belastung und den Bewältigungsstrategien der Gruppenerzieher:innen. Der pädagogische Umgang mit dem Kind wird geschildert: „ <i>Er wird schon so angenommen, wie er ist</i> “, worauf FK mit einem Lächeln nickend reagiert. K führt fort: „ <i>[...] also er wird nicht abgelehnt, aber sie sind schon sehr angestrengt</i> “ und ist dabei unverändert nach vorne gelehnt und hat die Hände ruhig auf dem Tisch. FK fragt nach einem konkreten geäußerten Hilfebedarf der Gruppenerzieher:innen, welches K vereint aber die Gruppenerzieher:innen „ <i>am Rande ihrer Belastung</i> “ sieht.		

FK eröffnet K zwei Handlungsvorschläge: Auf der einen Seite könnte sie – als Mitarbeiter:in des Sozialraumbüros – für eine Beratung in die Kindertagesstätte kommen und auf der anderen Seite könnte eine heilpädagogische Beratung stattfinden. Dabei gestikuliert FK unterstützend mit ihren Händen und hat ihre Notizen auf ihrem Schoß liegen. Es werden die beiden Angebote dargelegt und kurz erörtert. K hört ihr dabei aufmerksam zu und wirkt dabei nachdenklich. FK spricht über die Ganzheitlichkeit der heilpädagogischen Beratung und die Passung zum Integrationsstatus des Kindes. Hier unterbricht K und thematisiert nochmals den Integrationsstatus. FK signalisiert verbal und non-verbal durch zunicken und ein sich wiederholendes „hmmm hmmm“ ihre Zustimmung zu den Aussagen von K. FK führt das Gespräch zurück auf den konkreten Hilfebedarf („Jetzt habe ich dir ein paar Vorschläge gemacht, aber ich würde gerne wissen, was du noch von mir brauchst?“). K äußert ihren Hilfebedarf und FK macht sich dazu Notizen. Beide seufzen leicht und halten kurz inne.

Die Aussage „er ist ein kluges Kind“ der K eröffnet Fragen von FK zur kognitiven Entwicklung des Kindes. Es folgt ein intensiverer und häufig wechselnder Dialog zwischen FK und K zur kognitiven Entwicklung des Kindes. K fragt nach möglichen „Handwerkszeug“ im Umgang mit dem Kind. K hat dabei weiterhin ihre Hände auf dem Tisch, während FK abwechselnd Notizen macht oder ihre Hände auf dem Schoß hat.

FK wiederholt ihre Handlungsvorschläge und tippt dabei mit ihrem Stift auf die Notizen auf ihrem Schoß. Sie schlägt die eingehendere Auseinandersetzung mit dem Integrationsstatus, sowie den dazugehörigen Unterlagen und der Diagnose vor, die Fokussierung der Elternarbeit und den möglichen Einsatz einer heilpädagogischen Beratung. K wiederholt diese Vorschläge kurz zusammengefasst und nutzt ihre Han dabei zum Aufzählen, während K zustimmend nickt. FK trinkt erstmals einen Schluck aus ihrer Tasse und hält die Tasse länger in der Hand. Sie bietet K an, dass sie jederzeit zu ihr Kontakt aufnehmen, bis die heilpädagogische Beratung stattgefunden hat. Sinngemäß äußert K: „Das können wir dann so abhacken“.

Es beginnt die Beratung zu einem weiteren Fall aus einer Kindertagesstätte. FK bespricht mit K einen Fall aus einem vorausgegangenem Beratungsgespräch zu einem Kind. Hier wurde bereits ein Gespräch von FK mit der Mutter durchgeführt. Es wird darauf verwiesen, dass FK hier nicht genauer ins Detail gehen könne, weil noch keine Entbindung von der Schweigepflicht vorliege. Es werden keine Notizen gemacht und B hat ihre Hände auf dem Schoß unter dem Stuhl.

FK eröffnet die Vertiefung des Falls wieder mit einer offenen und prägnanten Frage: „Sag mir einfach, was du von dieser Situation aktuell hältst?“. K schildert, dass die Ursache für die Problematik (später

als „*einkoten*“ in der Kindertagesstätte und häufigere Unruhe betitelt) bei einem Kind der Elternseite zu geschrieben wird von einem Teil der Erzieher:innen. FK macht sich Notizen und nimmt einen kleinen Schluck aus der Tasse. K berichtet über die Trennung der Eltern des Kindes und schildert eine Aussage des Kindes sinngemäß: „*Der hat ein Zuhause und ich weiß gar nicht so richtig, wo ich zuhause bin*“. K deutet die Ursache für das Einkoten als ein „*Problem in dem Kind drinnen [...] dass er mit dem Drumherum, seinem Leben beschäftigt ist*“. Zusammenfassend und fragend wiederholt B die Aussage von K und fragt „*Du denkst also, dass es was psychisches ist?*“, während sie auf den Kopf zeigt, „*Und nicht was körperliches?*“, während sie auf den Körper zeigt. K schüttelt den Kopf und äußert, dass es eine psychische Ursache sei, gleichzeitig jedoch auch keine „*Psychotherapeutin*“ sei.

FK befragt K zum Umgang der Erzieher:innen mit dem Einkoten. Der unterschiedliche pädagogische Umgang wird von K geschildert und sie fragt nach der Möglichkeit einer Familienhilfe für die Eltern. Die Reaktion von FK ist ein längeres Innehalten, wobei sie zurücklehnend die Arme leicht zur Seite ausstreckt. Sie erklärt nun, dass mögliche Ursachen sich vielleicht bei der Psyche des Kindes finden, und verweist auf einen Kinderpsychologen. Dabei hat sie die Hände auf Brusthöhe und gestikuliert. K drückt aus, dass sie keine Psychologin sei, worauf FK mit der gleichen Aussage reagiert und beide sehr kurz lächeln. K bekräftigt, dass man das Kind gerne in der Kindertagesstätte hat und fragt gleichzeitig, ob es in einer anderen Kindertagesstätte besser aufgehoben sei. FK reagiert hierauf mit einem „*nein*“ und beide lächeln und nicken.

FK schließt das Gespräch ab mit dem Satz „*Hast du dazu noch Fragen?*“ und „*Du hast deinen Fahrplan für dich*“. Dabei guckt FK auf ihren Notizzettel und fragt, ob K noch einen Keks wolle. K nimmt jetzt eine Tasse in die Hand und trinkt. Beide unterhalten sich noch kurz über Privates, wie dem Urlaub. Beide sitzen zur Seite gelehnt – eine ganze andere Körperhaltung bei beiden als zuvor.

K beginnt erneut über Situationen aus der Kita zu berichten. Es folgt ein kurzes, informelles Gespräch über Schutzkonzepte. FK bringt K bei der Verabschiedung noch zur Haustür im Erdgeschoss und kommt ein paar Minuten später wieder.

SRB 7_Protokoll_Beobachtung_21.09.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 21.09.2023	SYNOPSIS In diesem Beratungsgespräch geht es um eine Gewerbeabmeldung. Die Fachkraft begrüßt in einer offenen Beratung in Amelinghausen eine Klientin, die ihre formalen Unterlagen dabei hat. Zudem wird ein Telefonat mit einem Mitarbeiter aus dem Rathaus geführt. Anschließend werden die Dokumente an das Jobcenter gefaxt.	Ort: SRB 7
Anwesend: H. Potter (FK) R. Becker (K) F. Dirck (B)		Protokollant*in: F. Dirck
Uhrzeit: 15:00 Uhr		Dauer: 60 Minuten

Beobachtung:

An zwei Tagen in der Woche können Personen in die offene Beratung des Sozialraumbüros kommen, um für diverse Anliegen Hilfe zu erhalten. Es ist 15:00 Uhr als eine Klientin an der Tür klingelt und das Wartezimmer betritt. Die Fachkraft begrüßt die Klientin und bittet sie in den Beratungsraum zu kommen. Zunächst fragt die Fachkraft, ob es in Ordnung sei, dass ein Student aus einem Forschungsprojekt beim Gespräch dabei ist. Damit ist die Klientin einverstanden. Die Fachkraft, die Klientin sowie der Student sitzen zusammen an einem runden Tisch.

Die Fachkraft holt sich einen Schreibblock und einen Stift. Zu Beginn soll sich die Klientin vorstellen und über ihre Gefühlslage sprechen. Da die Klientin noch nie im Sozialraumbüro in Amelinghausen war, kennen sich die beiden Anwesenden noch nicht.

Die Klientin möchte ihr Gewerbe abmelden und brauche diesbezüglich Hilfe. Zunächst schaut sich die Fachkraft die Unterlagen an, welche die Klientin in einem Ordner mitgebracht hat. Dabei fällt ihm auf, dass diverse Unterschriften fehlen. Die Fachkraft wirkt etwas verärgert und erkundigt sich bei der Klientin. Dabei kann die Klientin das nicht nachvollziehen und widerspricht dem Berater. Daraufhin ruft die Fachkraft skeptisch beim Rathaus an, um zu fragen, warum in den Unterlagen zwei Unterschriften fehlen. Die Mitarbeiterin am Telefon ist verwundert und bittet die Klientin ins Rathaus zu kommen, um die Vollständigkeit der Unterschriften zu überprüfen. Erst wenn alles vollständig unterschrieben worden ist, können die Dokumente an das Jobcenter gefaxt und das Gewerbe endgültig abgemeldet werden.

Die Fachkraft bittet die Klientin zum Rathaus zu gehen und nach der Prüfung der Unterschriften wieder ins Sozialraumbüro zu kommen. Die Klientin wirkt nicht besonders erfreut und verlässt das Gebäude.

In der Zwischenzeit führt die Fachkraft ein kurzes Einzelgespräch mit einer anderen Klientin. Sie führen

das Gespräch dieses Mal in einem anderen Raum und der Student begibt sich ins Büro. Nach 10 Minuten kommt die Fachkraft wieder ins Büro und bietet dem Studenten einen Kaffee an.

Nach circa 30 Minuten betritt die Klientin erneut das Sozialraumbüro. Sie habe alle Unterlagen beim Rathaus vorgezeigt. Die Fachkraft schaut noch einmal über alle Dokumente und kann nun bestätigen, dass alles vollständig ist. Die Klientin soll erstmal im Flur Platz nehmen und solange dort warten, bis sie die Faxbestätigung erhalten hat. Der Berater verlässt den Raum, um die Dokumente an das Jobcenter zu faxen. Dies dauert etwa 10 Minuten, da es Probleme beim Versenden gibt. Die Klientin wartet derweil im Flur und wirkt etwas ungeduldig.

Nachdem die Dokumente erfolgreich an das Jobcenter gefaxt wurden, erhält die Klientin eine Bestätigung. Die Klientin packt ihre Unterlagen wieder in den Ordner und verabschiedet sich freundlich bei der Fachkraft. Sie geben sich die Hand und die Klientin verlässt das Gebäude. Danach notiert die Fachkraft ein, zwei Sätze auf dem Schreibblock und geht wieder zurück in das Büro.

Ende des Beratungsgesprächs um 16:00 Uhr.

SRB 7_Protokoll_Beobachtung_21.09.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 21.09.2023	SYNOPSIS	Ort: SRB 7
Anwesend: H. Potter (FK) R. Becker (K) F. Dirck (B)	In diesem Beratungsgespräch geht es um eine Gewerbeabmeldung. Die Fachkraft begrüßt in einer offenen Beratung in Amelinghausen eine Klientin, die ihre formalen Unterlagen dabei hat. Zudem wird ein Telefonat mit einem Mitarbeiter aus dem Rathaus geführt. Anschließend werden die Dokumente an das Jobcenter gefaxt.	Protokollant*in: F. Dirck
Uhrzeit: 15:00 Uhr		Dauer: 60 Minuten

Beobachtung:

An zwei Tagen in der Woche können Personen in die offene Beratung des Sozialraumbüros kommen, um für diverse Anliegen Hilfe zu erhalten. Es ist 15:00 Uhr als eine Klientin an der Tür klingelt und das Wartezimmer betritt. Die Fachkraft begrüßt die Klientin und bittet sie in den Beratungsraum zu kommen. Zunächst fragt die Fachkraft, ob es in Ordnung sei, dass ein Student aus einem Forschungsprojekt beim Gespräch dabei ist. Damit ist die Klientin einverstanden. Die Fachkraft, die Klientin sowie der Student sitzen zusammen an einem runden Tisch.

Die Fachkraft holt sich einen Schreibblock und einen Stift. Zu Beginn soll sich die Klientin vorstellen und über ihre Gefühlslage sprechen. Da die Klientin noch nie im Sozialraumbüro in Amelinghausen war, kennen sich die beiden Anwesenden noch nicht.

Die Klientin möchte ihr Gewerbe abmelden und brauche diesbezüglich Hilfe. Zunächst schaut sich die Fachkraft die Unterlagen an, welche die Klientin in einem Ordner mitgebracht hat. Dabei fällt ihm auf, dass diverse Unterschriften fehlen. Die Fachkraft wirkt etwas verärgert und erkundigt sich bei der Klientin. Dabei kann die Klientin das nicht nachvollziehen und widerspricht dem Berater. Daraufhin ruft die Fachkraft skeptisch beim Rathaus an, um zu fragen, warum in den Unterlagen zwei Unterschriften fehlen. Die Mitarbeiterin am Telefon ist verwundert und bittet die Klientin ins Rathaus zu kommen, um die Vollständigkeit der Unterschriften zu überprüfen. Erst wenn alles vollständig unterschrieben worden ist, können die Dokumente an das Jobcenter gefaxt und das Gewerbe endgültig abgemeldet werden.

Die Fachkraft bittet die Klientin zum Rathaus zu gehen und nach der Prüfung der Unterschriften wieder ins Sozialraumbüro zu kommen. Die Klientin wirkt nicht besonders erfreut und verlässt das Gebäude.

In der Zwischenzeit führt die Fachkraft ein kurzes Einzelgespräch mit einer anderen Klientin. Sie führen

das Gespräch dieses Mal in einem anderen Raum und der Student begibt sich ins Büro. Nach 10 Minuten kommt die Fachkraft wieder ins Büro und bietet dem Studenten einen Kaffee an.

Nach circa 30 Minuten betritt die Klientin erneut das Sozialraumbüro. Sie habe alle Unterlagen beim Rathaus vorgezeigt. Die Fachkraft schaut noch einmal über alle Dokumente und kann nun bestätigen, dass alles vollständig ist. Die Klientin soll erstmal im Flur Platz nehmen und solange dort warten, bis sie die Faxbestätigung erhalten hat. Der Berater verlässt den Raum, um die Dokumente an das Jobcenter zu faxen. Dies dauert etwa 10 Minuten, da es Probleme beim Versenden gibt. Die Klientin wartet derweil im Flur und wirkt etwas ungeduldig.

Nachdem die Dokumente erfolgreich an das Jobcenter gefaxt wurden, erhält die Klientin eine Bestätigung. Die Klientin packt ihre Unterlagen wieder in den Ordner und verabschiedet sich freundlich bei der Fachkraft. Sie geben sich die Hand und die Klientin verlässt das Gebäude. Danach notiert die Fachkraft ein, zwei Sätze auf dem Schreibblock und geht wieder zurück in das Büro.

Ende des Beratungsgesprächs um 16:00 Uhr.

SRB 7_Protokoll_Beobachtung_25.09. I

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 25.09.2023	SYNOPSIS Im Beratungsgespräch zwischen dem Klienten und der Fachkraft geht es grundlegend um einen Anruf die dem Energiekonzern Eon. Außerdem werden weitere Familienangelegenheiten besprochen.	Ort: SRB 7
Anwesend: D. Stritzky (FK) F. Dirck (B) H. Sanchez (K)		Protokollant*in: F. Dirck
Uhrzeit: 15:30 Uhr		Dauer: 90 Minuten
Beobachtung: Um 15:30Uhr kommt der Klient in das Sozialraumbüro in Amelinghausen. Die Fachkraft empfängt den Mann im Büro und geht mit ihm gemeinsam in einen Beratungsraum. Zuerst fragt die Fachkraft, ob es in Ordnung sei, wenn der Student des Forschungsprojektes als Beobachter beim Gespräch dabei ist. Nachdem alle Anwesenden zugestimmt haben, ging das Beratungsgespräch inhaltlich los. Zunächst wurde der Mann gefragt, ob wie es ihm grundlegend gehe, und ob es dringende Probleme gäbe. Der aus Afghanistan stammende Mann hat mit einem Lächeln nur positives berichtet und gesagt, dass alles gut sei. Die Familie wohnt seit 6 Monaten in Amelinghausen und wird seitdem auch im Sozialraumbüro betreut. Die Familie hat seit ihrem Einzug noch keinen Strom für die Wohnung bezahlt. Das liegt daran, dass die Vormieterin ihren Vertrag nicht gekündigt und jeden Monat den Strom bezahlt hat, obwohl sie nicht mehr in der Wohnung wohnt. Nun rufen die Fachkraft und der Klient gemeinsam bei der Vermieterin an, um ihr mitzuteilen, dass sie den Vertrag kündigen muss. Nur so kann ein neuer Vertrag bei Eon abgeschlossen werden und die Familie kann den Strom selbst bezahlen. Der Anruf erfolgte über ein Smartphone mit Zusatzmikrofon, sodass alle Beteiligten mithören konnten. Die Vermieterin soll nun den Vertrag bei Eon kündigen. Da der Klient nicht besonders gut Deutsch spricht, ist die Kommunikation etwas schwierig. Nach dem Telefonat sitzen der Klient und die Fachkraft nah aneinander und schauen stetig auf ihr Handy. Die Fachkraft dokumentiert währenddessen stichpunktartig wichtige Informationen bezüglich des Mietvertrags. Nun verlässt die Fachkraft den Raum und druckt einen Bescheid des Stromzählers aus. Der Klient sitzt währenddessen ruhig und mit dem Handy in der Hand am Tisch. Als die Fachkraft den Raum betritt und dem Klienten das Bild vom Zählerstand zeigt, soll dieser nun ein Bild davon machen und der Vermieterin schicken, damit genau festgehalten werden kann, wie viel Strom die Familie		

in den letzten 6 Monaten verbraucht hat.

Im nächsten Schritt rufen der Klient und die Fachkraft gemeinsam bei Eon an. Nun geht ein Sprachgenerator ran und die Beiden versuchen diesem mitzuteilen, dass im Folgenden ein neuer Vertrag abgeschlossen werden soll. Die Fachkraft wirkt dabei äußerst gestresst und genervt, da die Audiofunktion die Anfrage nicht versteht. Nach etwa 10min geht ein Mitarbeiter von Eon an das Telefon. Das Gespräch verläuft holprig, da der Mitarbeiter sowie die Fachkraft die Sätze oftmals wiederholen müssen, da der Klient nicht alles auf Anhieb versteht. Hinzu kommt die schlechte WLAN-Verbindung, welche das Gespräch weiter erschwert. Nachdem der Eon-Mitarbeiter den monatlichen Strompreis genannt hat, versucht die Fachkraft den Preis durch Verhandlung etwas zu senken. Daraufhin wurden personenbezogene Daten aufgenommen, um den Vertrag abzuschließen. Die Fachkraft unterstützt den Klienten sprachlich immer wieder, da der Mitarbeiter von Eon durchaus schnell spricht und nicht jedes Wort verstanden wird. Nun stürzte das Internet ab und es ging nur sehr schleppend voran. Dabei wirken alle Parteien ziemlich nervös. Nach dem 45minütigen Telefonat mit Eon wurde der Vertrag abgeschlossen und der Klient erhält in den nächsten Wochen per Post eine Bestätigung und weitere Details zum Vertrag. Die Fachkraft bietet dem Klienten nun an, dass die Vermieterin ebenfalls gerne in das Sozialraumbüro nach Amelinghausen kommen kann, damit die Vertragsdetails und die Abwicklung des Rückgeldes für die Vermieterin besprochen werden können. Des Weiteren erklärt die Fachkraft dem Klienten, wie die Überweisung für Eon funktioniert und was er dabei alles beachten muss. Nun fragt die Fachkraft ob zuhause bei der Familie alles in Ordnung sei. Der Klient berichtet, dass seine Kinder momentan krank seien und demnächst Arzttermine hätten. Die Fachkraft gibt daraufhin einige Tipps und Vorschläge, welche Ärzte im Umkreis zu empfehlen seien. Der Klient wirkt zufrieden und bedankt sich bei der Fachkraft. Danach haben sich Beide die Hand gegeben und verabschiedet. Die Fachkraft wirkte im gesamten Beratungsgespräch hilfsbereit, neugierig und zuvorkommend

SRB 7_Protokoll_Beobachtung_25.09. II

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 25.09.2023	SYNOPSIS Im Beratungsgespräch zwischen dem Klienten und der Fachkraft geht es grundlegend um einen Anruf die dem Energiekonzern Eon. Außerdem werden weitere Familienangelegenheiten besprochen.	Ort: SRB 7
Anwesend: D. Stritzky (FK) F. Dirck (B) H. Sanchez (K)		Protokollant*in: F. Dirck
Uhrzeit: 15:30 Uhr		Dauer: 90 Minuten
Beobachtung: Um 11:30Uhr kommt die Klientin (Schülerin) in den Schulsozialraum der Hanseschule Oedeme. Es befinden sich bereits mehrere Personen in diesem Raum: Die Fachkraft aus Amelinghausen, der Klassenlehrer, der Student (aus dem Forschungsprojekt der LeuphanaUniversität Lüneburg) sowie die Mutter und Tochter (Schülerin). Die Schulsozialarbeiterin leitet das Gespräch und begrüßt alle Personen. Die Lehrkraft schildert zunächst die Situation. In seiner Klasse befinden sich 17 SchülerInnen, welche sich alle noch in ihrer „Findungsphase“ befinden. Er gibt Auskunft zum Sozial- und Arbeitsverhalten der SchülerInnen und sagt, dass er noch nie eine Klasse betreut habe, die so unmotiviert und lustlos gewesen sei. Des Weiteren sei eine Klassenfahrt geplant gewesen, die nicht umgesetzt werden konnte, da viele SchülerInnen das Geld nicht bezahlt hatten. Nachdem das grobe Bild der Klasse gezeichnet wurde, bezieht sich die Lehrkraft nun auf die Klientin (Schülerin). Er stellt klar, dass die Schülerin vermehrt den Unterricht nicht besucht und sich nicht meldet, wenn sie – sehr unregelmäßig - in der Schule erscheint. Dazu stört die Schülerin den Unterricht, indem sie mit ihrer Freundin redet. Die Schülerin demotiviert die Aussagen der Lehrkraft nicht. Während die Schülerin äußerst entspannt zuhört, fragt die Schulsozialarbeiterin die Lehrkraft, welche Möglichkeiten es gäbe, damit die Schülerin wieder ohne Bedenken in die Schule kommen kann. Die Lehrkraft nennt verschiedene Möglichkeiten und gibt Tipps, durch welche die Schülerin ihre Noten verbessern könne. Die Schülerin berichtet, dass sie sich nicht traut im Unterricht etwas beizutragen, da sie in der Vergangenheit in der Klasse gehänselt und gemobbt wurde. Dabei ist der Lehrkraft aber besonders wichtig, dass sie sich im Unterricht mündlich miteinbringt. Ansonsten wäre die Versetzung in die weitere Klasse gefährdet.		

Bis zu diesem Zeitpunkt halten sich der Berater aus Amelinghausen, sowie die Mutter der Schülerin weitestgehend aus dem Gespräch heraus. Nun holt die Mutter der Schülerin aus und erläutert den Alltag der Schülerin. Sie käme abends zur Mutter und ist hochmotiviert morgen in die Schule zu gehen. Am nächsten Tag kommt die Schülerin aber nicht aus dem Bett und bekommt eine Krankschreibung vom Arzt

Jetzt setzt die Schulsozialarbeiterin ein und fragt, wie die Schule helfen könne, die Situation der Schülerin zu verbessern. Die Schülerin erklärt, dass die Schule nicht helfen kann. Es seien die Menschen, die bei ihr in der Klasse sind und sie mit „Augenrollen“, „genervten Blicken“ oder Aussagen wie „Ich habe Angst vor der“ psychisch sehr belasten.

Weiter berichtet die Schülerin, dass es vor allem einzelne Fächer sind, die sie extrem belasten wie beispielweise das Unterrichtsfach Sport. Sie besuche derzeit den

Sportunterricht nicht und fehle unentschuldigt, da sie Angst vor „dummen“ Kommentaren habe. Die Lehrkraft sowie die Schulsozialarbeiterin diskutieren darüber und suchen nach Lösungsansätze. Die Schülerin könne beispielsweise in eine andere Schulklasse wechseln oder Einzelunterricht bekommen, um so keine herablassenden Sprüche zu spüren.

Die Schulsozialarbeiterin erkundigt sich bei der Fachkraft aus Amelinghausen, ob er noch Fragen habe. Infolgedessen fragt die Fachkraft, ob es außerschulisch noch Probleme gäbe und Hilfe benötigt werde, aber das verneint die Schülerin. Inzwischen vermeldet die Mutter, dass sie hoffe, ihr Tochter würde nicht ein bis zwei Mal die Schule besuchen, sondern die ganze Woche regelmäßig am Unterricht teilnehmen. Außerdem haben die

beiden einen Mutter-Kind-Tag eingeführt, an dem intensiv zusammen Zeit verbracht wird. Das gibt der Tochter mehr Halt und Vertrauen. Durch diese Sicherheit erhofft sich die Mutter, dass die Tochter öfter die Schule besuche.

In der Zwischenzeit machen sich alle Beteiligten Stichpunkte auf einem Notizblock. Zudem hat die Schulsozialarbeiterin weitere Punkte, die noch besprochen werden müssen. Das nächste Thema ist das im nächsten Jahr für die Schülerin stattfindende Praktikum. Die Zeitläufe davon, weil recht bald alle Stellen belegt seien und die Schülerin bisher keinen Platz hat. Es wird nach den Wünschen und Vorstellungen der Schülerin gefragt, aber sie kann dazu keine Auskunft geben und wirkt etwas zurückgezogen und abgeschreckt. Des

Weiteren möchte die Schülerin nicht an einer Klassenfahrt teilnehmen, weil sie sich unwohl fühlt und nichts mit den Schulkameraden machen möchte. Dabei ist die Lehrkraft klar der Meinung, dass es eine gute Chance sei, um durch Teambuildingmaßnahmen an der Gruppendynamik zu arbeiten. Der Lehrkraft ist es am Wichtigsten, dass die Schülerin sich mündlich beteiligt und den Unterricht nicht stört, indem sie mit ihrer Freundin redet. Wenn sie zudem regelmäßig die Schule besucht, dann sehe die Lehrkraft keine Versetzungsgefährdung.

Gegen Ende des Beratungsgesprächs gibt die Mutter der Schülerin ein reflektiertes Feedback. Sie hat große Hoffnungen, dass durch die Veränderungsprozesse und das Entgegenkommen der Beteiligten (Lehrkraft und Schulsozialarbeiterin), eine bessere Integration der Schülerin in die Klasse stattfindet. Außerdem ist der wöchentliche Termin bei einer Psychologin notwendig, damit die Schülerin motiviert bleibt und über Erlebnisse/Probleme sprechen kann. Darüber hinaus wünscht sich die Mutter, dass ihre Tochter einen Praktikumsplatz in einem Bereich bekommt, der zu ihr passt. Ihrer Meinung nach würde ein Beruf mit distanzierem Beratungs- und Kundenkontakt passen, etwa in der Verwaltung oder im Telefoncenter. Die Schülerin gibt sich damit zufrieden und würde sich freuen in einem dieser Bereiche ihr Praktikum zu absolvieren.

Alle Anwesenden haben sich Notizen gemacht. Es ist zu beobachten, dass alle zufrieden

SRB 8_Protokoll_Beobachtung_24.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 24.08.23	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch zwischen einem Klienten und einer Fachkraft. Es ist ein laufender Fall. Die Fachkraft betreut den Klienten hauptsächlich seit drei Jahren. Der Klient ist Vater von L., die körperlich und kognitiv eingeschränkt ist und hauptsächlich bei diesem lebt. Die Eltern sind getrennt, L. hat eine unsichere Bindung zur Mutter, es gibt häufig familiären Streit.	Ort: SRB 8
Anwesend: T. Meyer (B) T. Schmid (K) N. Hader (FK)		Protokollant:in: T. Meyer
Uhrzeit: 14:00 Uhr		Dauer: 20 Minuten

Beobachtung:

T. Schmid erschien 10 Minuten vor dem vereinbarten Termin um 10 Uhr in dem SRB 8 und wurde von der SRB-Mitarbeiterin N. Hader und mir begrüßt. Ich hielt mich bereits 30 Minuten vor dem Termin in dem SRB 8 auf und tauschte mich mit N. Hader über deren Arbeit in der Organisation aus. Die Fachkraft hatte T. Schmid bereits in einem Telefonat, vor dem Beratungstermin, von dem Projekt erzählt. Der Klient willigte bereits während des Telefonats ein. Von dem Türeingang gingen alle in den Aufenthaltsraum des SRB 8 und setzten sich an einen runden Tisch. N. Hader bot allen Anwesenden Getränke an. In dieser Zeit gab ich dem Klienten ein Informationspapier zu dem Forschungsprojekt und besprach Rückfragen. Anschließend kam die Fachkraft mit den Getränken wieder. Alle schenken sich etwas zu trinken ein. Alle sprachen kurz gemeinsam über das Projekt. Ich fragte den Klienten, ob eine Audioaufzeichnung für ihn in Ordnung ist. Der Klient willigt ein. Anschließend bat ich T. Schmid und N. Hader die Einverständniserklärung zu unterschreiben, die ich bereits zuvor ausgedruckt hatte. Beide unterschrieben. Die Atmosphäre war positiv, entspannt.

In dem Beratungsgespräch ging es um eine Bestandsaufnahme und eine Reflexion der Ereignisse des vergangenen Monats. In diesem Kontext sind T. Schmid und dessen achtjährige Tochter L., die nicht anwesend ist, die Adressat:innen. Grundsätzliche Themenschwerpunkte in dem Fall sind: Lebensstruktur, Medienkonsum, Ernährung Familie, Gesundheit, Kinderschutz. Im Gespräch soll eine Bestandsaufnahme vorgenommen werden der derzeitigen Situation, vor allem auch nach den Sommerferien.

T. Schmid berichtete über aktuelle Probleme innerhalb seines sozialen Umfeldes. Er erklärte, dass es gegenwärtig wieder Konflikte mit seiner Exfrau und deren Lebensgefährten gibt. Auslöser dafür war Post des Klienten, die versehentlich zu seiner Exfrau geschickt wurde. Die Exfrau öffnete ohne die Erlaubnis die Briefe von T. Schmid. Die Fachkraft bestätigte den Klienten darin, dass es nicht „in Ordnung“ sei, fremde Post zu inspizieren. Anschließend fragt N. Hader: „Wie ist denn der Kontakt mit

L. und ihrer Mutter inzwischen, oder gerade momentan?“. Der Klient antwortet daraufhin: „Im Moment gerade nicht sehr viel. Ich glaube Montag haben sie das letzte Mal telefoniert. Gestern meinte sie, dass sie heute nicht mit ihr telefonieren will. Sollte L. Mutter anrufen und sie kriegt das mit, dann will sie aber eh nicht telefonieren.“ Daraufhin fragt N. Harder, ob der Klient noch, wie in der Vergangenheit bei den Telefonaten zwischen L. und ihrer Mutter, anwesend sei. Der Klient verneinte das und berichtete das L. während sie telefoniert, meistens auf die Toilette, oder in ihr Zimmer geht. Daraufhin erzählte T. Schmid, dass er keine Lust mehr darauf habe, bei den Telefonaten dabei zu sein. Daraufhin sagte die Fachkraft, dass das Telefonieren mit der Mutter in der letzten Zeit ganz gut klappen würde. Daraufhin fragt die Fachkraft: „Wie lange telefonieren die dann immer so ungefähr?“. Daraufhin antwortete der Klient: „Ist unterschiedlich, zehn Minuten bis halbe Stunde auch mal“. Er berichtete weiterhin, dass sie aber meistens nur lange telefoniert, um sich mit ihren kleinen Geschwistern auszutauschen. Daraufhin erwidert die Fachkraft, dass sie darum wisse, da sie selber oft mit L. telefoniert hatte. Der Vater stimmte dem freundlich zu. Es entstand eine Pause (beide lächeln sich an). Die Fachkraft wechselt das Thema und sagt: „Okay, das heißt, wir gucken einfach weiterhin, warten ab, dass die Kur losgeht“. N. Hader unterstützte den Klienten dabei eine Kur zu bekommen. Ein Termin steht bereits fest. Sie riet T. Schmid sich auf die bevorstehende Kur zu freuen und vorzubereiten, anstatt sich mit seiner Exfrau zu streiten. Sie sagte anschließend: „Soweit? okay, dann halten wir uns einfach weiterhin auf dem Laufenden“. Der Klient stimmt der Fachkraft zu und zeigt sich einsichtig.

Der Klient erzählte, dass er glücklich darüber sei, dass in kurzer Zeit wieder die Schule beginne. (Beide lachen). Der Klient äußerte sich erneut: „Halt endlich wieder Schule“. Die Fachkraft sagte daraufhin: „Das ist ganz gut für L. und ihre Tagesstruktur und es ist gut für Sie“. N. Harder führte weiterhin aus, dass der Klient dann mehr Ruhe und Entlastung habe und sagte: „Und sechs Wochen Sommerferien ist ja auch lang und für L. ist es ja auch schön, jetzt wieder mehr unter Gleichaltrigen zu sein“. T. Schmid stimmt der Fachkraft zu. Daraufhin erkundigte sich die Fachkraft: „Ist ja auch eine ganz kleine Klasse, oder? Vier oder fünf Schüler“. Der Klient antwortete: „Jetzt müssten es sieben oder acht sein, mittlerweile. Eine haben sie jetzt noch dazu gekriegt, noch ein Rollstuhl Kind, also alle sind komplette Pflegefälle“. Daraufhin äußerte T. Schmid sein Unbehagen darüber, dass die Klasse seit neuem Englischunterricht habe. Der Klient sagte: „Natürlich sollen die das Englisch lernen, weil man es ja heute braucht, das ist mir schon klar, aber die können nicht mal Deutsch lesen, oder schreiben, muss es dann mit dem englischen anfangen?“. Er sei froh, wenn L. einen Wunschzettel zu Weihnachten, oder einen Brief an ihre Oma schreiben könnte. Daraufhin stellte N. Hader die Frage, ob der Vater wisse, was die Klasse gerade in Englisch für Themen behandle. Daraufhin antwortete der Klient: „Also Montag gings los mit, mit, „hello my name is“. Er führte weiterhin aus: „Also so wie wir früher, denke ich mal, bloß halt natürlich viel, viel langsamer. Und viel, viel mehr erklärt und so, aber

ja weiß ich nicht, also“. Daraufhin fragte die Fachkraft wie L. den Unterricht findet. Der Klient antwortete, dass L. der Unterricht gefalle. Daraufhin fragt N. Harder: *„Sie wünschen sich da ein bisschen mehr Förderung, ne? Das, was Schreiben und Lesen angeht, das haben Sie schon mal gesagt“*. Daraufhin antwortete der Klient das ihm zudem Rechnen wichtig sei. Weiterhin berichtete er, dass L. sich in der vergangenen Woche, hat Mathehausaufgaben von der Lehrkraft hat geben lassen. Die Aufgaben bestand seinen Ausführungen zufolge darin, Münzen zusammenzurechnen. Der Klient zeigte sich dem Unterrichtsinhalt, insbesondere der Aufgabenstellungen gegenüber skeptisch. Er sagte: *„Weiß ich nicht, Minus klappt ja auch noch nicht, und dann gibt es ja auch noch ein paar mehr Grundrechenarten und, weiß ich nicht“*. Er berichtete, dass seiner Auffassung zufolge erstmal Grundlagen geschaffen werden müssen. Daraufhin sagte die Fachkraft: *„Ich habe gerade überlegt, was wäre denn die Alternative, wenn Sie das in der Schule mal anmerken? Also wahrscheinlich ist es dann so, setzen Sie sich doch zu Hause mal mit ihr hin und üben Sie es“*. Daraufhin antwortete der Klient, dass im Lehrplan bestimmt das steht, was die Schüler:innen machen müssen. Er äußerte sein Unbehagen anschließend darüber, dass er bei dem nächsten Elternabend, wo er die Thematik ansprechen könnte, zur Kur gehen müsse. Er sagte anschließend das aber noch vor Beginn der Kur ein Schulfest stattfinden werde, wo er definitiv hinfahren werde. Daraufhin lobte die Fachkraft den Klienten, sagte ihm jedoch das er sich nicht zu sehr übernehmen solle. Die Gesundheit stehe an erster Stelle. Der Klient gab der Fachkraft recht. Er berichtete: *„Ich hatte aber mit der Lehrerin am letzten Tag, vor dem der letzte Ferientag telefoniert, hatte, die so weit informiert, was Phase war bei mir“*. Die Fachkraft sagte, dass es gut sei, dass die Lehrerin sich darauf einstellen könne, dass der Klient bald einen Kur-aufenthalt hat. Daraufhin sagte der Klient: *„Ja und auch, dass ich die Kinder nicht mehr reinbringen muss, sonst habe ich die ja immer vom Bus noch reingebracht, zur Klassenlehrerin“*. N. Harder sagte, das es doch nicht mehr aktuell so sei. Zudem fragte sie, ob T. Schmidt gerade arbeite. Dieser verneinte dies, allerdings mache er das sonst, aktuell habe er eine Vertretung. Daraufhin sagte die Fachkraft: *„Ja, ja, ja, ja, ja, ich dachte gerade, Sie sollten doch mal bitte zu Hause bleiben“*, (lacht). Weiterhin sagte sie, dass der Klient sich schonen müsse. Der Klient gab N. Harder recht. Alle lächelten sich freundlich an. Die Fachkraft sagte: *„Gut“*, woraufhin T. Schmidt ebenfalls mit einem *„gut“* antwortete. N. Harder sagte, dass sie sich auf jeden Fall bald, vor der Kur, wieder sehen werden. Der Klient sagte daraufhin: *„Auf jeden Fall“*.

Beide wünschten sich gegenseitig alles Gute. Alle erhoben sich und reichten sich die Hand. N. Harder und ich brachten T. Schmidt zur Tür. Dort verabschiedeten wir uns erneut gegenseitig voneinander.

SRB 8_Protokoll_Beobachtung_30.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 30.08.23	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Beratungsgespräch mit einer Klientin. Es ist ein laufender Fall. Es handelt sich hauptsächlich um Familienberatung. Die Fachkraft betreut die Klientin hauptsächlich seit zwei Jahren. Es handelt sich um ein Routinegespräch. Die Klientin hat drei Söhne. Einer der beiden hat eine Suizidvergangenheit. Die Mutter hat ihren Job als Reinigungskraft aufgegeben, um sich noch mehr um die Kinder kümmern zu können	Ort: SRB 8
Anwesend: K. Bruns (FK) S. Korella (K) M. Krause (B)		Protokollant:in: M. Krause
Uhrzeit: 14:00 Uhr		Dauer: 55 Minuten
Beobachtung: <p>Die Klientin trifft um 13:00 Uhr zum Beratungstermin im SRB 8 ein. Nach einer kurzen Vorstellung und Begrüßung aller Anwesenden beginnt das Beratungsgespräch. Die Klientin, die Fachkraft und der Protokollant sitzen in einem Stuhlkreis in der Mitte des Aufenthaltsraumes des SRB 8. Es werden seitens der Fachkraft Getränke angeboten. Die Klientin nimmt dieses Angebot an. Die Fachkraft verknüpfte die Vorstellung mit einer Einführung in das Projekt. Die Fachkraft hatte S. Korella bereits in einem Telefonat vor dem Beratungstermin über das Projekt informiert. Die Fachkraft überschlägt die Beine, lächelt und hat einen Notizblock, sowie einen Stift auf den Beinen. Die Klientin stützt sich mit den Ellenbogen nach vorn gebeugt auf, blickte abwechselnd zu der Fachkraft und dem Protokollanten. Ich gebe der Klientin ein Informationspapier zu dem Forschungsprojekt und beantworte einige Rückfragen.</p> <p>Die Fachkraft beginnt einige Bildkarten auf dem Boden zu verteilen: <i>„Wenn Sie die Fotos betrachten und an das letzte halbe Jahr denken, welche Karte spricht Sie an?“</i> Die Klientin blickt konzentriert auf die Karten. Es herrscht Stille (ca.1 min.). Die Klientin steht auf und beugt sich schwerfällig, um ein Bild von einem Strand mit Meer aufzuheben. <i>„Welche Assoziationen haben Sie dazu?“</i>, fragt die Fachkraft. Die Klientin setzt sich wieder auf den Stuhl. Fachkraft: <i>„Sie dürfen auch zwei nehmen“</i>.</p> <p>Die Klientin lehnt sich nach hinten und öffnet die Haltung während sie gestikuliert: <i>„Ruhe und Harmonie“</i>, <i>„Einfach mal nichts tun. Einfach mal Urlaub machen“</i>. Daraufhin antwortet die Fachkraft: <i>„Und so ist ihr Leben auch zurzeit, nicht wahr? Harmonisch“</i>. Die Klientin sagt: <i>„Ja so ist es eigentlich auch gerade“</i>. Klientin: <i>„Ich freue mich auch über die Kinder. Und dann am Strand einfach mal nichts tun, nur am Strand liegen und das Meeresrauschen hören“</i>. Die Klientin fängt an, sehr offen und detailliert über ihre Lebensumstände zu sprechen. Die Fachkraft hört aufmerksam zu, hat die Beine überschlagen, mit einer sehr entspannten Haltung. Gelegentlich stellt K. Bruns Rückfragen in einer angenehmen, ruhigen Tonlage. Die Klientin ist sehr kommunikativ, weißt einen schnellen Redefluss auf und sitzt meistens nach vorne gebeugt.</p>		

S. Korella hat drei Söhne, welche zu dem Zeitpunkt des Gesprächs gesundheitliche Leiden haben. Die Klientin berichtete das einer der Söhne gerade sehr krank ist, sie kann sich aber nicht mehr an den Namen der Krankheit erinnern. *„Es handelt sich aber nicht um Corona?“*. fragte die Fachkraft. *„Ne, ne, das ist was anderes“*. Nach einer kurzen Pause fällt der Klientin wieder ein, dass es sich um eine Mandelentzündung handelt. Die Klientin stellt einen Zusammenhang zu ihrer eigenen Kindheit her und berichtet, dass sie als Kind selbst häufig Mandelentzündungen hatte. Nun erzählt sie über ihre Söhne und über das Verhältnis, welches sie zur Schule haben. Die drei Söhne, im Alter von elf bis 12 Jahren, werden von der Mutter laut eigener Aussage gepflegt und betreut. Während der Erzählungen gibt K. Bruns zustimmende Laute von sich. Gelegentlich macht sie sich Notizen. Die Fachkraft sagte daraufhin: *„Sie sind eine ganz fürsorgliche Mama, oder?“*. Die Klientin nickte. Die Fachkraft sagte anschließend: *„Das ist eine große Stärke. Sie haben ihre Kinder immer im Blick“*. Die Fachkraft bezieht sich auf die Wahlkarte der Klientin. Sie fragt S. Korella was ihr als alleinerziehende Mutter gut tun würde. K. Bruns sagt eine Metapher: *„Die Schale kann nicht überlaufen“*. Sie empfiehlt der Klientin auch an sich zu denken und etwas Schönes zu machen, da sie sonst irgendwann ein Burnout kriegen werde. Die Fachkraft fragt: *„Was wünschen Sie sich?“*. Nach einer kurzen Pause antwortet die Klientin: *„Dass die Kinder bei dem Haushalt etwas helfen“*. Daraufhin fragt K. Bruns, was sie sich außerdem wünschen würde. Die Adressatin antwortet daraufhin, dass sie sich sehr darüber freuen würde, wenn die Söhne ihr im Haushalt helfen würden. Die Fachkraft sagt nach einer Pause, dass sie wisse, dass es der Adressatin gut tut zu lesen. Daraufhin sagt die Klientin, dass sie sich sehr darüber freuen würde wieder lesen zu können. Sie erzählt, dass sie so gerne wieder einfach auf dem Sofa entspannen würde, da sie dazu nie komme. K. Bruns fragt die Klientin, ob es noch etwas dergleichen gäbe, was ihr hilft. Daraufhin berichtet die Klientin, dass sie sehr gerne Kuchen backe. S. Korella sagte anschließend: *„Ich habe mich vor einiger Zeit, als ich kurz Zeit hatte, an einen Franzkuchen rangetraut. Ich backe immer mehr als ich für uns drei brauche“*. Die Klientin lacht: *„Dann hab ich mehr und das verschränke ich dann auch“*. *„Ich kann da voll mitgehen“*, sagt die Fachkraft. *„Es duftet nach Kuchen im ganzen Haus und das haben sie geschaffen. Und dann gemeinsam Essen mit der Familie“*. *„Da bin ich stolz drauf, dass ich das geschafft hab“* sagt die Klientin. Die Klientin wechselt das Thema. Sie sagt, dass sie einfach mal wieder mehr Zeit für sich brauche, dass sie gerne Fernsehen gucken möchte, wenn die Kinder schlafen. Sie berichtet, dass sie sonst immer das im Fernsehen schaue, was die Kinder schauen wollen. S. Korella erklärt, dass die Kinder meistens YouTube gucken wollen, oder mindcraft spielen wollen. Daraufhin fragte K. Bruns, was die Klientin denn gerne selber mal schauen wolle. Die Klientin antwortete, dass sie gerne Nachrichten über Niedersachsen schauen würde. Daraufhin fragte die Fachkraft, was die Klientin macht, wenn sie nicht mit den Kindern gemeinsam Fernsehen schaut. Daraufhin antwortete die Klientin, dass sie viel Haushalt mache und wenn sie selten Zeit hat, Fahrrad fährt. Daraufhin fragt die Fachkraft: *„Wann gehen die Kinder, denn immer ins*

Bett“. Daraufhin antwortet die Klientin: *„Immer gegen 8:30 oder 21:00 Uhr“*. Die Fachkraft sagt anschließend: *„Das ist eine gute Uhrzeit zum Schlafen, Sie haben eine gute Struktur im Alltag, das merke ich“*. S. Korella sagt anschließend: *„Wir haben ein kleines Wohnzimmer, aber einen großen Fernseher, deshalb müssen wir zusammen schauen“*. K. Bruns erkundigt sich, wie lange die Kinder fernsehen, worauf die Klientin erwidert, dass sie bis kurz vor dem Einschlafen gucken. Es folgen Ratschläge der Fachkraft, bis wann es sinnvoll wäre, fernzusehen. Bis kurz vor dem Schlafen gehen sei es aufgrund der vielen Eindrücke nicht gut. Außerdem käme die Klientin selbst dazu, die eigenen Sendungen zu schauen. Die Klientin bejaht die Empfehlung der Fachkraft und ist motiviert diesen zu folgen. Es folgt ein kurzer Dialog, in welchem die Fachkraft die Bedeutung des „Nein Sagens“ hervorhebt. Die Klientin erzählt der Fachkraft von einem Erfolg. Demnach ist es ihr gelungen, dass sie nach dem Abendessen den Fernseher ausgemacht hat. Die Fachkraft bestärkt die Klientin positiv anhand Komplimente und Lob. K. Bruns hat anschließend das Thema Hausaufgaben der vergangenen Sitzung aufgegriffen. Im Kontext des Gesprächs erwähnte die Fachkraft, dass das eine Kind diverse Lesepreise gewonnen hatte. Daraufhin erzählt die Klientin, dass zu Hause viel gelesen werde und der Fernseher demzufolge auch häufig aus ist. Ein Sohn ist aufgrund einer suizidalen Gefährdung ein halbes Jahr nicht in der Schule gewesen. Die Fachkraft hat hervorgehoben, dass die Mutter einen guten Schulstart für ihren Sohn möchte und daher sehr aktiv sein würde. Die Klientin berichtet daraufhin, dass sie täglich neben ihrem Sohn sitzen würde, während dieser Hausaufgaben macht. Zudem helfe sie ihm auch und eignet sich das entsprechende Wissen selbständig an. Daher hätte sie noch weniger Zeit als ohnehin schon. Daraufhin sagt die Fachkraft, dass es aber auch die Hausaufgaben des Sohnes seien und nicht ihre. Es sei sehr toll, dass sie sich so um ihren Sohn kümmert, aber sie brauche auch Zeit für sich. Die Fachkraft wechselt das Thema. Sie fragt die Klientin: *„Sie spielen gerne Karten in der Familie, Phase 10 nicht wahr?“*. Daraufhin antwortet die Klientin: *„Ja das wollte ich machen und dann haben die Kinder am Handy gezockt“*. Die Fachkraft blickt auf ihr Schreibbrett und greift einen Punkt der vergangenen Sitzung auf: *„Es fällt Ihnen sehr schwer nein zu sagen, wie ging es Ihnen damit?“*. Daraufhin berichtet die Klientin von einer Situation: *„Ich habe es vor zwei Tagen geschafft nein zu sagen, dass die Handys beim Essen aus bleiben“*. Die Fachkraft lobt die Klientin daraufhin. Die Klientin berichtet von einer weiteren Situation: *„Da wollten meine beiden Jungs essen bestellen und ich habe ihnen ganz klar gesagt, dass wir gerade dafür nicht genug Geld haben“*. Daraufhin fragt die Fachkraft: *„Und wie sind die Kinder damit umgegangen?“*. Daraufhin erzählt die Klientin, dass der eine Sohn dem anderen erzählt hat, dass die Mutter einen Job als Reinigungskraft aufgegeben habe, um für die beiden Kinder da zu sein. Die Klientin führt weiterhin aus, dass es ihr sehr schwerfällt, nein zu sagen und sie wirklich daran arbeiten wolle. Die Fachkraft sagt ihr daraufhin, dass sie doch bereits tolle Fortschritte mache und verweist auf die, von der Klientin beschriebenen, Beispiele. Die Fachkraft verweist auf ihre Notizen und sagt: *„Soll ich noch mal schauen, was ich dazu aufgeschrieben hatte?“*.

Die Klientin bejaht die Frage. Die Fachkraft erzählt der Klientin auf der Grundlage ihrer handschriftlichen Notizen über verschiedene „Nein-Formen“, die schon einmal in einer vergangenen Sitzung besprochen worden sind. Die Klientin verweist auf Situationen, in denen sie es nicht geschafft hatte, nein zu sagen. Oft sagt sie demzufolge erst nein und gibt dann im Nachhinein nach. Die Fachkraft hat ein Gespräch aus der vergangenen Sitzung aufgegriffen. Demzufolge wurde darüber gesprochen, dass die Kinder die Mutter austricksen würden. Die Klientin bemerkt, dass sie als Kind auch nicht alles bekommen hat, was sie wollte. Die Klientin wechselt das Thema und sprach darüber, dass sie sich, um sich den Lernstoff der Söhne anzueignen, Lernvideos via YouTube anschaut. Die Fachkraft lobt die Klientin für ihre „super“ Verhaltensweise und Fürsorglichkeit. Sie sagt: „*Tolles Vorbild*“. Die Fachkraft wechselt das Thema und greift das Thema Suizid, bezüglich des Sohnes auf. Die Klientin berichtet, dass sich ihr Sohn wieder „*gefangen*“ habe und keine suizidalen Äußerungen mehr stattfänden. K. Bruns sagt sehr freundlich, dass alles auf dem „*guten Weg*“ sei. Die Klientin bestätigt die Aussage und fügt hinzu, dass es auf jeden Fall so bleiben werde. Die FK bezeichnet die Klientin als Kämpfernatur, was die Klientin bestätigt. Die Fachkraft verweist auf vergangene Sitzungen, in denen es vor allem um das „Nein“ sagen ging. Sie erwähnt, dass sie diesbezüglich zum Abschluss der gegenwärtigen Sitzung recherchiert habe. Sie erzählt weiterhin, dass sie im Kontext ihrer Recherche auf ein Youtube Video gestoßen sei, und dieses für passend empfand. Die Klientin guckt sich mit der Fachkraft das Video an, das von der Bedeutung des „Nein Sagens“ handelte. Nachdem das Video zu Ende ist, wirkt die Klientin endspannt und belustigt. S. Korella sagt: „Den Link müssen Sie mir dann schicken“. Die Fachkraft bejaht das. K. Bruns gibt, die von der Klientin zu Beginn der Sitzung ausgewählten Karten, an die Klientin. Sie sagt S. Korella zum Abschluss des Gesprächs, dass sie an sich denken solle und in den zuvor besprochenen Situationen zu ihren Söhnen auch mal „nein“ sagt. Die Klientin stimmt dem zu, und bedankt sich. Es folgt eine sehr herzliche Verabschiedung.

SRB 1_Transkript_Interview_17.07.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 17.07.2023	SYNOPSIS Interview während der Dokumentation von dem Beratungsgespräch am 17.07.2023 anhand der neuen Software.	Ort: SRB 1
Anwesend: F. Schuster (Fachkraft) M. Funke (Studentin) N. Hensen (Studentin)		Protokollant:in: M. Funke N. Hensen
Uhrzeit: 11.00 Uhr		Dauer: 42 Minuten

M. Funke: Also für uns ist sozusagen alles interessant, was ich mache. Wir kennen uns mit dem System gar nicht aus. Das heißt, wir fragen dann immer so ein bisschen Fragen und alles, was dir so in diesem Prozess einfällt, was du irgendwie gedankenmäßig hast, kannst du uns gerne mitteilen. Es ist sozusagen nichts unwichtig für uns. #00:00:17-0#

M. Funke: Damit du Bescheid weißt.

N. Hensen: So ein lautes Nachdenken.

M. Funke: Genau. #00:00:22-3#

F. Schuster: Also, ich gebe meine Kennung ein. #00:00:25-8#

M. Funke: Mhm.

N. Hensen: Das läuft ja. #00:00:28-1#

F. Schuster: Passwort ausgedacht. (...) Tür zu. Immer schön laut und deutlich sprechen. Nein, laut und deutlich denken. #00:00:41-9#

N. Hensen: Laut und deutlich denken, genau.

M. Funke: Das ist jetzt diese Startseite davon? #00:00:48-0#

F. Schuster: Genau das ist die Startseite. Wichtig war(...)unser altes System, dieses GeDok zu(...) In der Falldokumentation bei allen Fällen ab dem dritten Kontakt. Dann gilt es als Fall. Erst- und zweitkontakte werden gesondert betrachtet, sozusagen. Die werden nur gezählt. Und das kann ja auch...das Telefon kann der erste Kontakt sein und dann das erste Beratungsgespräch, das wird sozusagen auf dem Erstberatungsbogen festgehalten, das ist noch Papier, aber das wird dann, die Daten werden ab dem dritten Kontakt hier übertragen. Wir haben jetzt hier die...die Fallübersicht. Wichtig ist immer,

dass das veröffentlicht ist, damit man (...), dass das gespeichert ist und haben dann jetzt hier die ersten Fälle schon eingegeben. #00:01:48-4#

M. Funke: Und dann haben da alle(...) #00:01:49-7#

F. Schuster: So zum Jahresanfang sozusagen erst angefangen haben. #00:01:51-2#

M. Funke: Mhm. #00:01:51-6#

F. Schuster: Sieht man eine ist auch aufgeführt die Erst-Zweitgespräche in der Zählung das ist auch ein Angebot und die wird man jetzt hier über...entweder neues Angebot und dann könnte man jetzt hier Angebotstyp auswählen, weil wir die Doppeldatenbank haben ist das jetzt die Kennzahlen Erst-Zweitgespräch, dann wird noch so über die Netzwerkarbeit, was habe ich mir mit wem im Netzwerk erarbeitet? Welche Angebote haben wir außerhalb der Fallarbeit? Zum Beispiel Junggruppe, Elterntraining, Café für, ja eigentlich für Flüchtlinge, Geflüchtete Menschen, die dann Sprache lernen. Das wird da und dann eben die Falldokumentation, das ist Nummer vier, das schließen wir jetzt, der Fall ist ja schon angelegt. (...) Bin da bisschen grob. Das muss man dann mal aufbearbeiten gehen.

#00:02:54-4#

N. Hensen: Das heißt, da fügt man dann einfach immer nur wieder hinzu, wenn man noch (...)

#00:02:59-2#

F. Schuster: Genau also den Fall legt man an, das ist das das erste Blatt ist anders als bei dem anderen, da ist es ja webbasiert, also noch breiter. Vorher war das...man muss, man muss alles bearbeitet haben nach und nach. Sonst geht es nicht. Hier kann man es auch einzeln bearbeiten. Wir geben immer den Namen ein und der Kurzname ist der gleiche. Das ist irgendwie so vorgegeben. Macht für mich jetzt nicht unbedingt Sinn, aber ich glaube für das Computerprogramm. So, dann sieht man Fett in Lüneburg, das sind wir. Also es gibt nur einen Träger. Das ist auch logisch, weil man kann nicht auf den anderen zugreifen. #00:03:42-4#

M. Funke: Achso, okay. #00:03:43-2#

F. Schuster: Das war in dem...als wir sozusagen in der Präsentation waren. Als wir das Programm ausprobiert haben, waren natürlich alle anderen hier auch zu sehen. Und dann hatten wir halt die...Das Startdatum war jetzt wieder im März, das sagt hier zwar 21(...) ja(...)ne(...)doch. #00:04:06-4#

F. Schuster: 22 musst das eigentlich gewesen sein. (...) Da ist schonmal der erste Fehler. #00:04:14-4#

F. Schuster: (...) Dann ist es nicht ein Jahr. Nein, das war doch im März. Lassen wir mal so. Okay, also dann geht man immer auf...das hat man dann ausgefüllt. Speichert man weiter, dann legt man eben die Bezugspersonen an(...) Ähm, hier ist sozusagen eigentlich die Dokumentation. Hauptsächlich von Martin S. geführt worden, weil er den Jungen betreut. Aber man kann dann eben an einem Fall Eigner

auch anlegen. Aber ich habe meine Beratungsgespräche, die so 14 täglich bis mal auch vier wöchentlich stattgefunden haben, dann hier miteingefügt. #00:04:58-7#

M. Funke: Aber dann haben sozusagen alle Zugriff auf diese (...) #00:05:01-9#

F. Schuster: Genau.

M. Funke: Okay.

F. Schuster: Wichtig ist eigentlich für die anderen Mitarbeitenden hier die Telefonnummer zu haben, falls mal irgendwie jemand krank wird, dass man absagt. Oder man hat ein Ferienangebot, da braucht man immer die Nummer. Da hat sich jetzt Fabio auch angemeldet für zwei Sachen. Und dafür ist es wichtig. Wir vertreten uns eigentlich nicht in Fällen außer es ist mal was ganz Brenzliches. Aber es sind so zwei Fälle im Jahr. Wenn einer Urlaub hat, sagt man, da macht man lieber Termine, sonst fliegt da alles auseinander oder so weiter. So, jetzt haben wir hier die. (...) Wieso kann ich das jetzt (...) So das Problem hier war er noch...da wird wohl noch dran gearbeitet, dass man. #00:05:47-0#

M. Funke: Das noch bearbeiten kann...mhm. #00:05:49-6#

F. Schuster: (...) Also man kann dann löschen. #00:05:59-6#

N. Hensen: Aber nicht bearbeiten. #00:06:01-3#

F. Schuster: Und nicht bearbeiten(...)irgendwie so war das. Also dann ist demnächst auch nochmal so ein online Treffen mit denen, weil es noch in den Kinderschuhen steckt. So, dann kann man hier noch weitere Angaben machen, wenn Geschwisterkinder- es geht immer um einen Klienten. Es ist in diesem Fall immer das Kind, in diesem Fall Fabio. Und dann können wir jetzt sagen was weiß ich. Das andere, wenn er Geschwister hätte. Kind ist auch auffällig, lebt außerhalb der Familie oder ähnliches. Wenn es natürlich relevant ist, auch dann führt man es hier auf. Also jüngere Geschwister werden meistens hier aufgeführt. Die Großeltern leben in einem Haushalt, haben wir festgestellt. Was auch immer zu Spannungen führt. Deshalb habe ich es mit aufgeführt. Sonst (...)wenn da jetzt sage ich mal ein fremder Mann, sagen wir mal fremder Mann oder ein Stiefvater oder ein Untermieter. Ich muss dann eben gucken, was, was ist davon eigentlich relevant für ihn, für den Beratungsverlauf. #00:07:08-1#

M. Funke: Und das musst du, musst du dann sozusagen selber entscheiden (...) #00:07:11-2#

F. Schuster: Genau das entscheiden wir selber, was relevant ist. Also es geht ja immer um ein bestimmtes Beratungssetting, also dass man sagt okay, ich habe das Anliegen...mein Sohn Fabio, er hat schon Schwierigkeiten und andere...isoliert sich usw. und dann darüber wird beraten und wenn, dann muss ich eben dann gucken, ist es dafür relevant? Klar, wenn da jetzt irgendwie ein Untermieter drin ist und der hat vielleicht eine schwierige Rolle da oder mischt sich ein oder ist vielleicht sogar ein

bisschen übergriffig. Manchmal haben wir auch durchaus mal gehabt, dann kann man das natürlich...sollte man das schon erwähnen. Das Sorgerecht liegt hier nur bei der Mutter und da könnte man jetzt hier nochmal was mit einfügen...und Vater hat Sorgerecht oder nicht. Hat er nie gehabt. Sie haben sich gleich getrennt, nachdem er auf die Welt gekommen ist. Und der jetzige letzte Mann war auch nur der Stiefvater, von dem sie sich getrennt hat. Schweigepflichtentbindung liegt vor. (...) Ja, sie liegt vor. Aber das (...) #00:08:32-8#

F. Schuster: Ist nicht mein Eintrag #00:08:34-0#

F. Schuster: Man muss sie einscannen. Das ist bei uns noch in einem anderen Ort. Also auch das muss nach und nach dann, weil sie schon älter ist, die Schweigepflichtentbindung habe ich sie noch nicht eingescannt. #00:08:44-9#

N. Hensen: Das ist also dieser Prozess der Digitalisierung dann. #00:08:47-9#

F. Schuster: Genau das ist jetzt von der Papierakte, da muss man dafür sorgen. Also hier wäre schön, wenn man noch Jahr eintragen könnte, aber dann ist es vielleicht wichtiger als Migrationshintergrund. Nein, ist nicht. #00:09:01-1#

F. Schuster: So (...) #00:09:02-1#

F. Schuster: Speichern und weiter. (...) So, hier ist die Empfehlung. Ja, wer hat empfohlen? Jetzt, in dieser Beratungssequenz war es dann die Schule, die gesagt hat Mensch, das bildet das jetzt nicht ab, der hat mal der Schulsozialarbeiter, war mal bei uns im Dienst und dann hat das Land das übernommen. Der weiß dann auch einiges noch so(...) Kennen Sie vielleicht PädIn? Dann gehen Sie (...) ah, Ja, dann gehen Sie da mal hin. (...) Erhebungsjahr ist für die Auswertung dann wichtig. Da sollen ja dann irgendwann Daten extrahiert werden. Das ist nochmal eine extra Gruppe, die sich jetzt trifft. Was wollen wir eigentlich wissen? Auch das hatte ich mir am Anfang, oder Viele hatten sich das anders vorgestellt, weil sie die, die. Das Erarbeiten des Programmes fing ja schon weit vorher an zu sagen okay, GeDok es von Anfang an nicht beliebt gewesen, weil es wurde, so ein bisschen wie so eine Restampe aus dem Jugendamt. Das ist fürs Jugendamt fest festgezurr worden und da sind dann eben so wieder Vorlagen und irgendwelche Fachdienste hat man intern so abgespielt und so und das haben wir nie genutzt. Und da haben wir gesagt, man macht ein neues Programm, da haben wir eben wieder GeDok durchgefiltert, welche Funktionen gehören hier rein, Die sind auch weitestgehend eingefügt worden, aber da konnte man dann eben auch schon auf den Knopf drücken und sagen, das und das möchte ich dann wissen, wie viele Familien mit Kindern unter 16 als Beispiel oder ähnliches und das müssen wir jetzt noch mal erarbeiten, Das haben dann viele gedacht, das ist dann schon automatisch miteingefügt. Aber das ist nun mal wieder ein extra Programm, was dann darauf geschult wird,

Daten daraus zu filtern. Handelt es sich um wiederkehrenden Fall? Ja, hatte ich ja gesagt, waren schon mal im Programm und es ist nicht komplett neu. #00:11:04-7#

F. Schuster: So? 2000...Hallo. #00:11:12-0#

F. Schuster: (...) Dann kann man Eckdaten in so einem Fall eingeben. Das war hier ausgewählt. Welche Themenschwerpunkte hatte der Fall? Da kann man jetzt erst mal wenig auswählen. Auch daran wird sicherlich über die Jahre noch mal gearbeitet werden müssen. Was, was ist eigentlich alles unter Familie? Also ist das Anliegen die Familie? Ja klar, aber das ist sehr hoch gegriffen. Wichtig ist sicherlich, Kinderschutz zu vermerken. Noch mal, um zu gucken, welche Brisanz hat das letztendlich auch? Müssen wir da vielleicht doch nicht lockerlassen, auch wenn es eigentlich freiwillig ist? Und deshalb habe ich jetzt hier Bildung, Schule und natürlich Familie ausgewählt. Darum ging es im Groben und haben das dann ja recht spartanisch erst mal reingegeben. Aber das sind so Stichworte häufiges Fehlen, Angst vor Verlust, Übelkeit. Da ist es wieder aufgetaucht, der Schuldruck, Stiefvater ist ausgezogen, es geht bergab. Das ist natürlich Freitext, ne(...) und ein schlechter. Der leibliche Vater(...)den gibt es es zwar, aber gibt es keinen Kontakt und Mutter und Sohn sind antriebslos und überfordert. Das Ziel hat man sicherlich auch heute im Haus gehört, Fabio wird wieder selbstsicherer...Fabio besucht wieder regelmäßig die Schule. Da waren Unterbrechungen, weil er sich nicht im Bus getraut hat oder ähnliches. Fabio fühlt sich allgemein wohler. Ich fühle mich unwohl die Situation hier. Meine Mutter ist traurig, Großeltern ziehen ein. Es ist alles im Umbruch. Ich fühle mich unwohl. Konnte es gar nicht so benennen und die Mutter war instabil und saß nun da. Ich weiß auch nicht alles oder weg. Und du kommt noch mit irgendwelchen Schulden, Die müssen doch beglichen werden. Ich will meine Schwiegereltern mit Unterstützung im Haus, aber eigentlich ist die Beziehung schon schwierig gewesen, als ich damals ausgezogen bin. Jetzt auch wieder ein Schritt. Es kam vieles auf einmal. Genau. Thema Hausaufgaben war immer schon schwierig. Darf ich ihn anpacken oder nicht? Haben wir auch besprochen. Kontrolle sollte schon und Motivation bei ihr liegen. Tagesstruktur wieder aufzubauen. Nach dieser Trennung fehlt viel, sie war viel krank usw. (...) #00:13:51-8#

M. Funke: Also, wenn ich es richtig verstanden habe, gibt es aber nicht viele Vorgaben, wie ihr das ausfüllen sollt. #00:13:57-9#

F. Schuster: Also es ist schon das, was man auch in einer Handakte schreiben würde, das, was man letztendlich gelernt hat zu sagen...was sind die wichtigen Punkte? Das kann man hier einfügen. Kann man es sicherlich noch viel ausführlicher machen, aber in der Regel reicht das für diesen Beratungsprozess auszusagen, okay, woran arbeitet man? #00:14:20-5#

N. Hensen: Ähm...ne, ich nur einmal. Kann man das, auch wenn man ein Feld nicht ausfüllt? Geht das auch, oder (...) #00:14:28-2#

F. Schuster: Das geht auch. #00:14:29-3#

N. Hensen: Okay, also ihr seid schon frei in dem, was ihr da einträgt. #00:14:31-9#

F. Schuster: Frei, aber da ist immer die Frage, wie viel hilft dem Team? Gut. Habe ich gesagt, hier, man...wie hier vertreten wir uns nicht. Dann interessiert es den anderen gar nicht. Aber wenn dann doch irgendwie ein Notfall kommt, sollte man schon (...) #00:14:45-3#

M. Funke: ...gucken, dass man das intern irgendwie klärt, wie man (...) #00:14:47-4#

F. Schuster: Worum geht es grob... Also oftmals weicht ja dann auch die Wahrnehmung der Klienten ab und „damit habe ich gar kein Problem.“ So ist dann vielleicht auch nicht offen kommuniziert, aber dann kann man gucken, okay, dann steht da was, was weiß ich (...)ist nicht offen kommuniziert. Da und da scheint es auch Probleme zu geben, wenn so ein bisschen so ein Gefühl kriegt. Dennoch (...) Es gab häusliche Gewalt in der Vorbeziehung, Alkohol und Schulden. Das finde ich auch immer. Manchmal rücken sie dann eben nicht raus und dann kann man sagen okay, was weiß ich. Ich hatte mal in der Teamsitzung gehört. Da gab es auch Schulden. Ach so, ja, dann kann man das, könnte man das wieder aufgreifen. Aber es kommt sehr selten vor. Die Mutter ist depressiv und der Fabio hat die berühmten vier Buchstaben. ADHS (...) Und dann geht es halt hier in die Richtungsziele, da es aus anderen Sozialräumen schon so ein bisschen die Kritik gekommen zu sagen okay, warum gibt es hier nicht die Möglichkeit 4,5,6,7,8,9,10 anzulegen? Weil das Richtungsziel ist immer das Hauptthema. Auch hier merkt man, das Thema Schule kann man eingeben. Das ist feiner. Da kann man Freitext machen und dann kann man hier eben die... Unter dem Richtungsziel eins mehrere Gespräche an (...) Also seine Gesprächsprotokolle ablegen. Hier ist es, sage ich mal was wir nicht so machen ist, dass wir jedes Beratungsgespräch eintragen, wo jetzt der Martin mit dem Fabio gekocht und gesprochen hat, weil das eigentlich alles schon das Richtige, die richtige Richtung hat. Wichtig war uns immer natürlich, das Richtungsziel zu haben mit dem, wo sitzt man dran und dann sicherlich dann auch irgendwann die zeitlichen Komponenten. Wie viel habe ich gemacht? Haben wir jetzt erst mal dieses eine hier eingefügt und dann kann man hier unter dem Hauptziel dann Werte eintragen. Da fangen wir dann auch immer an. Gesprächsdatum ist der 17.07.23. Aktueller Stand und das haben wir gehört. Fabio genießt die Ferien (...)hat sein Zeugnis (...)Hm, auch mal richtig schreiben...verbessert. Das hat generell einen Notensprung nach oben. 17:44(...) Seine Mutter belohnt ihn für die guten Noten. 00:17:54-0#

F. Schuster: (...)Fabio könnte sich laut Mutter mehr verabreden haben wir heute gehört(...) Und weniger sich mit... was wars? Seiner Playstation spielen. (...) Isolieren (...) Er verabredet sich selten zum Beispiel mit seinen Freunden aus der Nachbarschaft. #00:18:52-1#

F. Schuster: So hier ist Nachbarschaft ist auch interessant. Die meisten Jungs, mit denen er zu tun hat, kennen wir auch, sind aus unserem Programm. #00:19:03-9#

M. Funke: Aber so wie ich das gerade beobachtet habe, führst du das eigentlich schon relativ schnell aus. Also eigentlich nur so in einem Fluss. Okay, was haben wir gerade... worüber haben wir gerade geredet und... #00:19:13-4#

F. Schuster: Genau das ist also was, Was habe ich an Informationen bekommen, Was jetzt zu dem Thema Schule passt. #00:19:21-3#

F. Schuster: Können wir jetzt noch einfügen den Nachbarn, den sie nicht mag oder sowas. Aber das ist eben(...) #00:19:26-9#

N. Hensen: Das würde dann nicht(...)mhm. #00:19:28-0#

F. Schuster: Das ist nur eine Randinformation, die ich nicht unbedingt einfüge, außer es hat jetzt wirklich große Auswirkungen auf((...)) auf das, was wir mit ihm tun. Wenn das Thema wäre, wie gehe ich mit dem Nachbarn um für ihn, dann würde ich das jetzt ja auch erwähnen. So geht es ja hier um aktuelle, ähm...den aktuellen Stand. So, dann hatten wir das zweite. War ja noch offen. Fabio möchte gerne den Realschulabschluss schaffen und benötigt weiterhin Unterstützung durch das Sozialraumteam. Hm, das kürzen wir mal ganz romantisch ab mit SRT. Früher hieß es SRB(...)Sozialraumbüro. #00:20:40-5#

F. Schuster: Mutter und Sohn möchten gerne einen Urlaub zusammen verbringen und den Alltag mal etwas zurücklassen. Wir beschreiben es auch mal ein bisschen umgangsförmlicher, damit man so ein bisschen ein Gefühl dafür kriegt. #00:21:11-4#

M. Funke: Aber es soll ja auch verständlich sein, einfach für die, die das dann einmal durchlesen. #00:21:15-1#

F. Schuster: So, jetzt haben wir... bis wann soll denn(...)etwas(...) das es in der Reihenfolge glaube ich. Müsste es ein bisschen auf dem Kopf stehen, fände ich noch... Ergebnis des Gesprächs und dann bis wann erledigt wer was? Also das, was ich dann zum Schluss noch mal zusammengefasst hab, wäre jetzt für mich laut unserer internen Planung wäre so ein halbes Jahr, dass es dann wieder überprüft wird. Das wäre dann ja schon...Januar 2024. #00:21:52-5#

F. Schuster: Verantwortlich ist (...) Frau Kaufmann (...) Herr Schuster Ja, genau. #00:22:10-3#

F. Schuster: (...) Was macht der denn? #00:22:14-3#

F. Schuster: Teilnehmer des Gesprächs (...) Frau Kaufmann. (...) Schon wieder das Größe (...) #00:22:25-0#

M. Funke: Ich habe das auch sehr oft. #00:22:26-4#

F. Schuster: Da will man nur einmal ordentlich schreiben (...) Studentinnen der Leuphana (...) Das mache ich auch jetzt mal mit rein, dass ihr dabei wart(...),weil es durchaus auch nochmal eine Thema sein kann wenn die sagt, sag mal, da waren doch mal irgendwelche Studenten, wann war das oder generell so, aber eigentlich seid ihr da unrelevant. So da werden alle Teilnehmer des Gesprächs aufgeführt. Wenn wichtige Sachen sind und wenn das Jugendamt mal dabei war, weil es eine Übergabe zurückgab oder ins Jugendamt rein, dass man dann auch weiß, wer ist zuständig oder so, die Handlungsschritte (...) Frau Kaufmann hoch motiviert sind, sich zu verabreden. (...) So genau muss man es dann wahrscheinlich auch fassen, in dem sie Fabio mindestens einem die Woche daran erinnert sich zu verabreden. (...) Joa (...) so und Herr Schuster kümmert sich durch weitere. (...) kann man sich nicht durch weitere. Sich um weitere. (...) Unterstützung durch das Sozialraumteam (...)Neue Studenten. (...) Einzelkontakte für Fabio und Schule. Die Motivation. (...) erlangen des Realschulabschlusses... wäre schön. #00:24:55-4#

M. Funke: (...) Also wiederholt man da auch teilweise so ein paar Sachen, die man da vor(...) #00:25:01-3#

F. Schuster: Ja, ich versuche es immer möglichst so, dass das, wenn ich es lese oder auch fremder oder anderer Mitarbeiter es lesen will, zu verstehen. Okay, was soll da jetzt eigentlich gemacht werden? Aber hier geht es glaube ich um die Erweiterung #00:25:21-8#

F. Schuster: So (...) Handlungsschritte und Ergebnis des Gespräches(...)ist letztendlich vieles entwickelt sich zum Besseren(...)hat sich verbessert (...) Themen wie Schulsituation von Fabio und Mutter bleiben. Es soll weiterhin Gespräche mit seiner Mutter geben. Ort der Beratung. Und das ist auch Fließtext, wo wir uns noch nicht geeinigt haben, wo man das jetzt gemacht hat. Früher schreibt man es war ein Hausbesuch. (Ort der Familie) in diesem Falle. Und wir haben aufgerundet 60 Minuten gebraucht. Und dann übernimmt man das. Habt ihr die Software eigentlich vorher schonmal gesehen? #00:26:49-6#

N. Hensen und M. Funke: Einmal nur so als Snapshot sozusagen, aber nie richtig (...) So detailliert, haben wir sie tatsächlich noch nicht gesehen. #00:26:55-7#

F. Schuster: Und dann würden jetzt hier bei der ganz regelmäßigen (...) jeder Termin würde dann hier auftauchen, dann kann man sagen. Okay, der hat jetzt am 15.03 was gemacht...also eher wenig Termine. #00:27:10-5#

M. Funke: Was meinst du, woran das liegen könnte? Also du merkst ja gerade, dass das nicht regelmäßig gemacht wurde. Einerseits weil das ja (...) #00:27:18-4#

F. Schuster: Es liegt daran, dass ich es noch nicht regelmäßig gemacht habe. Wir haben wie gesagt, noch viel mit dem alten System zu tun gehabt und die Dokumentation wird unterschiedlichst gehandhabt. Es gibt Leute, die machen es wirklich jedes Mal und andere machen es nach einem Jahr. Und ich bin eigentlich alle 1 bis 2 Monate dran. Aber das ist in diesem einen Fall, und ich Stufe auch ab. Also andere Dinge mache ich zeitnahe, weil ich dann Dinge vergesse, weil es mehr ins Detail geht und das sind, sage ich mal für mich Routinen letztendlich, und das wird man noch nicht rauskriegen können (...) das man es immer sofort macht(...) #00:27:55-9#

F. Schuster: Aber im Idealfall würden jetzt hier alle Termine stehen. Und wenn man jetzt jede vier Wochen nein, ich sage mal, kann man auch nicht so sagen durch Ferien, da war nichts. Dann hatte sie mal eine Zeit, da wollte sie nicht oder konnte sie nicht. Dann ist das unregelmäßig, das würde sich dann hier auch abbilden. Aber da habe ich noch nicht so geschafft. Wir sind noch am Anfang.
#00:28:27-4#

N. Hensen: Umstellungen (...)

F. Schuster: Speichern und weiter. Jetzt könnte man sagen, das Richtungsziel hat sich geändert. Das ist vorbei. Der Fall lebt gerade wieder auf, oder... Also das wäre das Häufigste. Der Fall kommt wieder, hat man ein halbes Jahr Pause. Aber jetzt habe ich folgendes Anliegen oder ein anderes Kind kommt. Das könnte man jetzt hier einfügen. In diesem Fall hat sich das Thema aber nicht gravierend geändert. Also es ist die Grundproblematik Schule... Beziehung untereinander so nach der Trennung und (...) das (...) #00:29:04-8#

F. Schuster: Das, kann man dann hier, dann wäre sozusagen das neue Richtungsziel und welche Gespräche haben dazu stattgefunden... kann man so machen (...) So(...) Fallverlauf. Welches Hauptanliegen also, wenn der Fall wirklich noch mal angenommen zehn Jahre hier im System ist und was hat eigentlich am Anfang war das Schule? Was immer so der Aufhänger ist, wenn die Schule sagt Ah, hier, der ist auffällig, dann hat in diesem Fall schlechte Noten, kommt wenig. Wenn man ihn anspricht, bricht er fast in sich zusammen, ist das natürlich das Hauptanliegen, womit die Klienten auch erst mal kommen. Aber wir haben festgestellt oder ich habe festgestellt, das liegt eben an der(...) in den Tagesstrukturen, der Alltagsbewältigung letztendlich. Könnte man(...)als Auswahl(...) #00:30:04-8#

M. Funke: Das fandst du auch noch mal eher... ah, okay. #00:30:07-9#

F. Schuster: Das war mir nicht bewusst (...)Das man es jetzt(...),weil bei einigen Reitern kann man nur eins auswählen. #00:30:11-7#

N. Hensen: Und das heißt, dann ist es so, du hast die Überpunkte und dann öffnet sich noch ein Reiter mit, wo es nochmal spezifiziert, wird dann (...) #00:30:18-6#

F. Schuster: Aber das war das Zweitanliegen neben Schule, was ich sozusagen als wichtigstes empfand, wie bewältige ich eigentlich jetzt gerade in Alltag, wenn alles Krise ist und ich depressiv bin? Mein Sohn zieht mit. Bleibt auch im Bett liegen. Also die Taktik, die er zu Hause gelernt hat, ist nicht was mache ich jetzt aktiv? Sondern ich stecke erstmal den Kopf in den Sand und überlege erst mal ein paar Wochen was muss ich jetzt eigentlich tun damit es mir besser geht? #00:30:47-4#

F. Schuster: Und da ist natürlich die Beratung von außen auch wichtig zu sagen okay, dann machen Sie doch schon was Gutes und machen Sie da mehr davon. Oder sind Sie da schon mal hingegangen? Wir können ihn unterstützen. Das müssen Sie jetzt nicht machen in den Hausaufgaben oder dass er überhaupt in der Schule wieder motiviert ist. Also wurden interne Angebote in den Beratungsfall eingebunden? Ja, ein geschlossenes Gruppenangebot klingt toll. Wir schließen sie leider nicht ein, die Kinder, sondern es heißt, dass man da nicht einfach hier zur Gruppe kommen kann und sich anmelden und sagen Ich habe jetzt Bock auf Grillen oder so was. Sondern es sind dann die Gruppenangebote, die wir hier vorhalten. Es sind immer acht Plätze, die sind begrenzt. Man kommt eben nur, wenn ein Fall also ein Teambeschluss über den Fall in das Gruppenangebot, weil es doch darum geht, das richtige Angebot, also die richtigen Klienten da zu haben. #00:31:47-1#

N. Hensen: Das heißt, ihr guckt schon, dass das passt. Das Angebot passt zu den Klienten.
#00:31:52-2#

F. Schuster: Genau. Also bei einem Kind war es jetzt letztendlich gar nicht wirklich auffällig ist außerhalb das gar nicht an dem Verhalten so arbeiten muss, dass es in der Schule irgendwas macht. Passt dann manchmal nicht in die Gruppe, sondern da ist dann vielleicht muss man eine Feuerwehr Anbinden oder ähnliches. Ich wusste gar nicht, dass sie auch noch dabei war. Genau da kann man dann Freizeit, Das wird dann Freizeit heißen, Feuerwehr oder so was. Schicken wir sie, keine Ahnung, zu Veranstaltungen (...) „Umgang mit Medienkonsum und Kindern?“ Oder haben wir...musste sich mal mit anderen Fachleuten haben wir nur getroffen werden, dass die. Dass man alle an einem Strang zieht oder ähnliches. #00:32:34-1#

F. Schuster: Wurde der Beratungsfall übergeben an das Jugendamt? Das ist immer wichtig, weil wenn wir das Übergeben, bleibt es manchmal noch so paar Wochen bei uns im Bestand, bis dann sozusagen eine weiterführende Hilfe, eine andere Hilfe über das Jugendamt eingerichtet worden ist. Und dann ist der Fall auch erst mal weg. Also muss man gucken, okay. War da zwischenzeitlich nochmal was anderes? In den meisten Fällen wissen wir das auch noch. Aber dann, es kommt der Fall wieder. Hat er vielleicht eine Familienhilfe durch einen anderen Träger? Dann ist der Reibungsverlust leider immer noch sehr groß, dass man dann nichts mehr hört, während die sagen „Schweigepflicht, Schweigepflicht“. Da wird beim Landkreis, aber gibt es auch Bestrebungen zu sagen, wenn eine Hilfe übernommen wird, gibt es Hilfeplangespräche alle halbe Jahr spätestens und dann sitzt auch das...

sitzen wir noch weiter dabei, wenn klar ist, der kommt irgendwann vielleicht wieder der Fall. Also es ist vereinbart, dass das jetzt erst mal eine umfassendere Hilfe stattfindet, anstatt zwei Stunden, wie ich gesagt habe, zehn Stunden die Woche. Und wenn das dann alles geregelt ist, dann kommen sie wieder und dann reicht wieder eine Beratung aus. #00:33:52-9#

M. Funke: Ah, okay.

F. Schuster: Dann ist das okay. #00:33:53-8#

F. Schuster: Wurde mit einem Kooperationspartner... nein, gucken wir mal, ob das stimmt. Mit der Schule haben wir tatsächlich nicht zusammengearbeitet. Das war nicht notwendig. Freizeiteinrichtungen (...) mit und selber haben wir auch nicht gearbeitet. #00:34:14-7#

F. Schuster: Also. (...) kommt man nicht wieder zurück. #00:34:22-9#

M. Funke und N. Hensen; Muss man wahrscheinlich wieder auf nein drücken (...)

F. Schuster: Wurde der Fall beendet? Dann, wenn er beendet ist, dann kann man dann sehen Aha, der Fall ist vorbei, dann muss man ihn wieder aufrufen. So, und hier waren bis zur letzten Eingabe, das hat sich eben nicht abgebildet 18. Beratungseinheiten stattgefunden. Das, was der Martin gemacht hat, kann man auch speichern. Sagt er hoffentlich irgendwann „Herzlichen Glückwunsch, Sie haben Ihr Ziel erreicht.“ Genau jetzt könnte man hier noch externe Kontaktdaten eintragen, was weiß ich(...) der Psychotherapeut, die Therapeutin, die Kinder- und Jugendpsychiatrische Institution, mit der wir ja auch viel zusammenarbeiten. Hier die Klinik am [Ort]. [Institution] nennen wir sie immer ganz romantisch. Keine Ahnung. Mit der Schule, das ist der Lehrer oder so was. In diesem Fall alles (...) ist kein Kontakt nach außen gewünscht. Wieder speichern. Dann kann man noch Dokumente hochladen.

M. Funke: Zum Beispiel?

F. Schuster: Externe Hilfepläne. Wenn es jetzt eine Übergabe ist, das Fall Doku (...) das Fallübergabedokument könnte man auch. Das ist bei uns aber auf dem Server, das ist noch mal anders gesichert und da haben wir auch noch nicht, sondern alles muss ja nach Beendigung zwei Jahre, nach zwei Jahren gelöscht werden. Da haben wir hier auch noch nicht so das Gefühl, dafür kriegen wir das dann auch wieder gut rausgefiltert. Also da muss man ja in den kompletten Fall entweder löschen, so haben wir das schreiben wir auch immer in Word, das könnte man jetzt hier hochschießen, aber das finden wir in einem System auch genauso schnell kann man auch gleich von daher wieder bearbeiten. Und außerdem geht es, als muss es sowieso als Papier ins Jugendamt. Eigentlich ist das Aufheben(...) #00:36:31-3#

N. Hensen: Die sind noch nicht so digital(...). #00:36:33-7#

F. Schuster: Doch, die sind auch. Aber es muss trotzdem schriftlich. Wenn man jetzt mit dem Jugendamt so was übermitteln wollen würde, müsste es gibt es auch mal (...) haben wir schon mal ausprobiert, aber es hat sich noch nicht eingebürgert da muss man so mit Passwort arbeiten. #00:36:49-2#

M. Funke und N. Hensen: Okay. #00:36:50-6#

F. Schuster: Also Verschlüsselung, weil ja schon hochsensible Daten weitergegeben werden und scheinbar mit Papier (...) ist das alles sicherer, wenn man das in den Briefkasten wirft. #00:37:02-2#

F. Schuster: Aber ich glaube, das wird sich noch längere Zeit hinziehen. Dann prüft man die Vollständigkeit, supi. Jetzt veröffentlichen. #00:37:15-5#

M. Funke: Und dann ist das gespeichert. #00:37:17-0#

F. Schuster: Dann ist es hoffentlich gespeichert. #00:37:19-3#

N. Hensen: Und jetzt kann jeder, der hier arbeitet, darauf zugreifen. #00:37:22-9#

F. Schuster: Jeder, der den Zugang zu diesem System hat, das sind die hauptamtlich Arbeitenden. Die Studierenden sind es nicht in der Regel, weil die machen ja eigentlich erst im letzten Jahr eigenverantwortlich was und dann kriegen sie meistens gemeinsam Zugang. #00:37:38-6#

F. Schuster: Genau das sind dann die Angebote nochmal kann man dann entweder Neues oder meine Angebote (...) aufrufen (...) dauert manchmal. #00:37:51-0#

F. Schuster: Da hatten wir schon vorher immer gedacht, das dauert lange, aber jetzt dauert es noch länger. Aber das hat ja sicherlich auch mit der (...) das ist woanders gespeichert wird. Hat mit dem anderen Server zu tun. Genau. Dann hat man hier (...) #00:38:08-9#

N. Hensen: (...) Und das sind jetzt alle eure(...) #00:38:14-1#

F. Schuster: Das sind alle, die in diesem Jahr. (...) Neu angefangen wurden. #00:38:21-6#

M. Funke: Also nur. Also wie macht ihr das dann mit denen aus dem letzten Jahr und so. Die kommen dann nicht mehr dazu. #00:38:25-9#

F. Schuster: Die sind noch im GeDok.

M. Funke: Okay. #00:38:27-1#

F. Schuster: Die Datenübertragung, die haben wir nicht vorgenommen, sondern. Wenn da jetzt, sage ich mal, jemand noch läuft, der kommt natürlich wieder rein hier, Aber das gibt dann keine direkte Übertragung. #00:38:43-2#

M. Funke: Okay. #00:38:43-7#

F. Schuster: Man muss dann halt im alten System nachgucken. Die Dinger haben wir auch alle noch, das sind kleine Schlüssel mit so Zahlencodes usw. (...) #00:38:51-4#

M. Funke: Es sei denn. So (...) wollt ihr das dann danach noch irgendwie nachtragen? Rein ins System. #00:38:58-4#

F. Schuster: Nein, das wird dann(...) Was nicht mehr läuft, ist da nur gespeichert. Und nach zwei Jahren ist dann alles weg. Wenn einer wieder auftaucht, dann müssen wir es hier nochmal eingeben. #00:39:10-2#

N. Hensen: Okay, dann neuer Fall, wenn die wieder kommen. #00:39:13-2#

F. Schuster: Genau dann wird es als neuer Fall hier erklärt. Ehrlich mit dem Vermerk War schon mal da oder sowas. Es ist ja dann oftmals sicherlich auch über Empfehlungen, was weiß ich. Ja, man kennt uns oder so was, kann man ja auch eine Bemerkung machen. Ja, insgesamt, wie gesagt, da gibt es schon so eine kleine Aktivistengruppe von anderen, die sagen, da sind noch so einige Sachen, die ausfallen. Was. Also, dass man es ja entweder (...) manche Sachen waren glaube ich so, dass man sie komplett löschen musste. Das ist schon behoben und dann wieder neu anlegt oder sowas. Also diese, diese Bearbeitung ist jetzt möglich. Was heißt hier ist irgendwo etwas, was optisch nicht gut ist. Man sieht dann nur bei der einen Kollegen aus [Ort], die hat gesagt, dann sehe ich, sehe ich gar nichts mehr, also weil das so hochgezogen wird und so, das sind so Sachen, die müssen jetzt nach und nach bearbeitet werden und manche Begriffe sind eben dann, wenn man es neu macht, muss man erst mal verstehen. Also ich verstehe es gut, aber die hat dann gesagt, das verstehe ich jetzt nicht so, wie ist das? Warum muss das so heißen? Warum gibt es den diesen Kurznamen immer? Und wenn er genauso lang ist wie der andere? Es klingt komisch, aber in der Wiederholung (...) muss halt so sein. #00:40:36-2#

N. Hensen: Das heißt, ihr seid also schon im Austausch über das Programm an sich und wie kann man es gegebenenfalls verbessern? #00:40:45-1#

F. Schuster: Ja (...)Jetzt geht's. Warum gings vorhin nicht? #00:40:48-4#

F. Schuster: Also es ist wie bei vielen Sachen es muss (...) wird weiter evaluiert, sag ich mal auf verschiedensten Ebenen. Das ist auch ganz gut so. #00:40:58-4#

F. Schuster: So, das ist jetzt wieder gekommen aus 2017. #00:41:06-4#

M. Funke: Okay. #00:41:07-4#

F. Schuster: Dann ist es wieder angelegt worden. #00:41:09-6#

F. Schuster: Und so füllt sich das dann irgendwann. Irgendwann hat man dann auch wieder 500 Fälle gefüllt. Nun muss man eben gucken, welchen löscht man wann. Manchmal war so das Gefühl „ahhh zwei Jahre sind zwar um, kommt aber in den nächsten vier Wochen.“ Dann ist es meistens auch so.
#00:41:26-4#

N. Hensen: Also das heißt, ihr löscht die Fälle eigenständig, die werden nicht automatisch gelöscht.
#00:41:32-0#

F. Schuster: Das müssen wir machen #00:41:32-7#

N. Hensen: Ah, okay. #00:41:33-5#

F. Schuster: Ist auch manchmal finde ich wichtig, eben dieses Gefühl zu haben. Aha, die kommen. Also die Erfahrung ist, sie kommen wieder. Lösche ich das wirklich? Muss man dann ja, macht man ja auch. Macht die Erfahrung entweder muss ich wieder alles anlegen oder sagt ich warte nochmal einen Monat länger. Das ist ja jetzt nicht so statisch, aber das ist dann die Erfahrung zu sagen, dann löscht man es lieber selber oder aber ja...eigentlich nach zwei Jahren werden sie auch gelöscht. #00:42:08-1#

F. Schuster: So dann loggt man sich aus und sagt „puh“.

M. Funke und N. Hensen: Geschafft,

F. Schuster: „...geschafft, wieder eine Schreibtischzeit beendet.“

SRB 1_Transkript_Interview_04.09. I

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 04.09.2023	SYNOPSIS Die Dokumentation der zuvor stattgefundenen Beratung mit Herrn Schuhmacher. Es wird ein neuer Fall angelegt, da es sich um die erste Beratung handelt. Es werden Zielformulierungen festgelegt und eingetragen.	Ort: SRB 1
Anwesend: I. Habers (Fachkraft) F. Keller (Studentin) N. Hensen (Studentin)		Protokollant:in: F. Keller N. Hensen
Uhrzeit: 12.15 Uhr		Dauer: 1Std. 9min

I. Habers: Aber dann nenn ich jetzt vielleicht keine Namen, oder? #00:00:04-5#

F. Keller: Wir anonymisieren alles. Also das wird auch keiner zu sehen bekommen. Ne, genau. Also wenn dich irgendwie was stört, wenn du was nicht eintragen kannst oder wenn etwas sehr, sehr einfach geht und du es einfach eintragen würdest, kannst du trotzdem gerne das sprachlich begleiten, dass wir sehen zum Beispiel, dass du jetzt schon was einträgst. #00:00:23-7#

I. Habers: Ja, das ist tatsächlich ein anderer Fall und den muss ich ändern. #00:00:25-9#

F. Keller: Ach so, okay. #00:00:26-8#

I. Habers: Das ist erst einmal das eine. Nein, guck mal. #00:00:29-6#

N. Hensen: Da geht's direkt los. #00:00:30-3#

I. Habers: Tatsächlich ist es so, dass ich vorhin. Das ist echt blöd. Das kann ich euch da mal erzählen.
#00:00:37-8#

F. Keller: Perfekt. #00:00:40-3#

I. Habers: Nein, ich wollte vorhin noch was anlegen. Hier. Und das ist leider nicht. Also, ich muss diesen ganzen Verlauf bis zum Schluss durchmachen. Der dauert mindestens eine halbe Stunde, bevor ich das endgültig abspeichern kann. Ansonsten kann ich nur (*längere Pause, seufzen*). Nur noch das Angebot löschen. Achso also ne warte mal. #00:01:04-6#

F. Keller: Also ach, du kannst also quasi nicht zwei parallel machen, sondern du musst einen erst zu Ende machen. #00:01:07-8#

I. Habers: Ja, und ich habe den vorhin aufgehört, vor längerer Zeit. Also bevor wir vorhin auseinandergesprochen sind. Das war ja. Vor zwei Stunden, da war ich gerade mittendrin und konnte den nicht beenden. Und auch nicht zu Ende abspeichern. Ja, müssen wir mal gucken, jetzt. Ich probiere jetzt mal. Wir werden sehen, vielleicht kann ich den nachher aufrufen. Also, wir machen jetzt auf. Auf jeden Fall ein neues Angebot. Und zwar die Familie, die wir gemeinsam besprochen haben. Also ich besprochen, ihr beobachtet. Okay, ich lege los mit Bezeichnung. Das finde ich ehrlich gesagt besser. (*lacht*) Also ihr wollt ja, dass ich mecker. #00:01:48-2#

F. Keller: (*lacht*) Ja, gerne. #00:01:49-8#

I. Habers: Ich finde Bezeichnung ist als Bezeichnung sehr unspezifisch. Also ich schreibe da jetzt rein Klient. Ach, weißt du was? Nee, wir müssen mal ganz kurz anders. Es gibt die nämlich schon. Meine Kollegin betreut nämlich die Tochter. Und die müsste eigentlich schon angelegt sein. Also ist sie auch, weiß ich. Jetzt muss ich gucken. Und ich finde, warte mal, ich gebe das mal über suchen ein. He, nicht drin. Moment. (*seufzer*) Also ich gebe jetzt den Nachnamen ein. Ist auch nicht drin, warte mal. Meine Angebote. Also über Suche haben wir sie jetzt nicht bekommen. Dann gucken wir jetzt mal unter.
#00:02:42-7#

F. Keller: Sind das jetzt alle? #00:02:43-7#

N. Hensen: Das ist alphaethisch sortiert. #00:02:44-5#

I. Habers: Genau das sind jetzt alle hier im Sozialraum. Aber wieso finde ich den nicht? Ich weiß, meine Kollegin hat die angelegt. #00:02:54-3#

N. Hensen: Aber was ist denn da bei? Mit dem Anfang? Da. #00:02:59-1#

I. Habers: Nein. Also (Name) .Suche ich. Hm. Also ich sehe auch von anderen Kollegen. Sehe ich auch. Ich weiß, wir haben da mal drüber gesprochen. Ich weiß, dass sie die angelegt hat. Komisch. #00:03:14-6#

F. Keller: Könnte man denn sonst auch zwei Fälle miteinander vereinen? Also wenn du jetzt einen neuen anfangen würdest? #00:03:21-1#

I. Habers: Das kann ich dir nicht sagen, ehrlich gesagt. Also es ist ja so, wenn ich es jetzt anlege, dann gebe ich Familienmitglieder an. Also und welche Funktion sie haben, und das weiß ich nicht, ob das möglich ist. *(längere Pause, scrollt)* Es ist ja echt komisch, dass die jetzt nicht zu sehen ist. Ach, vielleicht hat sie die nicht veröffentlicht. Okay, ich lege sie jetzt mal an. Und dann mach ich die neu. #00:03:51-8#

F. Keller: Möchtest du sonst nachfragen? #00:03:55#

I. Habers: *(ruft nach Kollegin)* Ich mach das jetzt einfach. Also, das Kind heißt so. (...) Und unter dem Kurznamen läuft es auch. Das ist bei uns dasselbe. #00:04:17#

N. Hensen: Dann einfach Nachname, Vorname. #00:04:18#

I. Habers: Genau. (...).Nachname Komma Vorname. #00:04:19-6#

F. Keller: Das heißt bei Bezeichnung und Kurzname gibst du dasselbe ein. #00:04:25-3#

I. Habers: Genau richtig so. Wir sind die, also wir sind SRB 1. Das ist zum Beispiel, wenn ich das anklicke, dann schließt sich das Fenster leider nicht, sondern Ich muss daneben klicken und das nächste Fenster, damit das hier oben weggeht. Wenn das dann überhaupt weggeht. Also ich muss zwei Klicks machen, die total umsonst sind. #00:04:47-2#

F. Keller: *(lacht)* Das ist natürlich doof. #00:04:50-0#

I. Habers: Angebotstyp ist für mich freie Dokumentation, Beratung. Übernehmen. *(längere Pause)* Okay, dann geht es jetzt los mit den Stammdaten. Ähm, also der Fall ist ja schon länger bei uns. Ist aber. Also das Mädchen ist schon länger bei uns in der Gruppe und da wird keine klassische Fall Dokumentation über Beratung geführt. Ähm und die Eltern haben bisher bei mir zwei Kurzberatungen bekommen. Und dann gibt es ja immer Eltern Gespräche in den Gruppen und die werden nicht in dem Dokumentationssystem dokumentiert, sondern es werden nur klassische Beratungen dokumentiert. #00:05:38-4#

F. Keller: Okay. #00:05:39#

I. Habers: Genau. Habt ihr heute mitbekommen. Wir haben heute festgelegt, dass wir regelmäßig zusammenarbeiten wollen und. Mehr als zwei Ziele auch bearbeiten wollen. Deswegen ist das jetzt für mich der Eingang in eine Beratung. #00:05:52-4#

N. Hensen: Das ist jetzt praktisch die erste Beratung, die jetzt so richtig stattgefunden hat.
#00:05:58-1#

I. Habers: Genau. Ich weiß ja natürlich, worum es geht. Das ist schon ein bisschen anders als sonst, weil ich die Familie ja schon länger kenne. Sonst ist es so, dass ich die halt erst mal kennenlernen, ein bisschen Beziehung aufbaue, auch frage Warum sind Sie hier? Was soll sich verändern und so? Das war heute. (...) Also wir konnten sozusagen mehr Ziele formulieren, weil ich ja schon mehr Infos und Details hatte und spezieller nachfragen konnte. Ja, genau. Okay. (...) Heute ist der 04.09. (...) Nee, guck mal. Das ist zum Beispiel auch unterschiedlich. Also hier kann man das Datum eingeben, da reicht es, wenn ich 040923 eintrage der macht es automatisch und dann gibt es Datumseintragung, wo ich die Punkte mit setzen muss. #00:06:57-1#

F. Keller: Ah ja okay, das ist also unterschiedlich. #00:06:59-9#

I. Habers: Das wäre schön, wenn das anders wäre. #00:07:01-6#

F. Keller: Einheitlich. Okay. #00:07:02-4#

I. Habers: Und ich verstehe zum Beispiel auch nicht. Der führt mich jetzt auf die nächste Seite, warum dann das zu sehen ist und nicht der obere Teil. #00:07:10#

N. Hensen: Wo es mittendrin anfängt. #00:07:14#

I. Habers: Okay. Daten. Klientin. Falleigner. (*längere Pause*). Warte mal! (*längere Pause*) Also, Falleigner denk ich ja, dass ich das bin. #00:07:31-7#

N. Hensen: Ja. #00:07:32-1#

F. Keller: Ok. #00:07:33-3#

I. Habers: Jetzt habe ich mich gerade gefragt ob das das Kind ist, um das es geht und deswegen lese ich jetzt die Info. Im Augenblick ist noch keine Bearbeitung der Daten gegeben. Hier handelt es sich um eine Betaversion. Daten müssen leider erneut angegeben werden. Unsere Entwickler arbeiten daran, den Button Bearbeiten zu integrieren. Habe ich jetzt nicht verstanden. (*lachen*). Ihr? #00:07:54#

F. Keller: Es klingt wie Machen Sie. #00:07:55#

N. Hensen: eigentlich eine Erklärung? #00:07:56-1#

F. Keller: Eigentlich müsste man das jetzt machen, aber irgendwie. #00:07:58-6#

I. Habers: Also ich müsste jetzt mal sonst ganz kurz. *(kurze Pause)* Also Falleigner bin eigentlich ich.
#00:08:07-4#

N. Hensen: Hätte ich jetzt auch gesagt. #00:08:09-4#

I. Habers: Und. Ich weiß nicht, warum ich immer wieder meinen, meinen ach nee, ist ja Quatsch. Ach guck mal, hier ist das auch noch so *(unverständliches Gemurmel)* 2023. #00:08:26-3#

F. Keller: Hm. #00:08:27#

I. Habers: Nee, warum mich da eigentlich so ins Schwimmen komme, ist, weil, wenn wir jetzt nicht weitergehen. Dass da nie so explizit. Nach den Klienten gefragt wird, sondern wenn ich jetzt hier zum Beispiel Personenbezogene Daten. Nä, dann steht ja immer oben. Bezugsperson, Familienmitglied.
#00:08:47-2#

N. Hensen: Also, die Person um die es eigentlich geht? #00:08:48-9#

I. Habers: Aber es geht so und deswegen schreiben wir hier jetzt einfach Klient. Und das Klient ist immer das Kind bei uns, was die meiste Hilfe braucht. Also der Klient ist das Kind, welches die meiste Hilfe braucht. #00:09:02-8#

F. Keller: Das heißt, obwohl jetzt die Eltern oder jetzt gerade der Vater hier waren, ist jetzt sie trotzdem der Mittelpunkt von dieser Argumentation. #00:09:11-0#

I. Habers: Genau so läuft es auch bei den Jugendämtern. Zum Beispiel, dass immer im Mittelpunkt der Hilfe, der Hilfesgeschichte ist, immer das Kind, was am bedürftigsten ist oder wenn alle gleich bedürftig sind, dass immer das älteste Kind da. Okay. Sie ist geboren am (Geburtsdatum). Da seht ihr jetzt kommt das nämlich. (...) Und hier denke ich, so ey da kann man ja auch. Das müsste ich handschriftlich machen, dann könnte man ja auch die verschiedensten als Auswahl. *(unverständliches Gemurmel von FK und NH)* Ja oder wie das heißt, genau. Also Telefonnummer hat sie nicht. E-Mail, habe ich leider nicht. Kann ich euch zeigen. Er will aber eine. Wisst ihr, was ich dann mach? Dann schreibe ich „nichtbekannt“ und das nimmt er auch nicht. Deswegen mache ich @web.de. *(lachen)* #00:10:10-4#

I. Habers: toll nä? #00:10:11#

F. Keller: Clever. #00:10:12#

I. Habers: Erst dann kann ich weitermachen. #00:10:14-1#

F. Keller: Okay. Das ist.. #00:10:17-1#

I. Habers: Auch blöd. #00:10:17-8#

F. Keller: Das glaube ich. #00:10:18-7#

I. Habers: So, die wohnen. Ach Gott, das hab ich gar nicht aufgeschrieben. Das müsste ich, äh, Gott. Ach wie heißt das noch mal? Ah, ich habe die Adresse habe ich oben in (Ortsname) auf jeden Fall. (...) Ich kenne die Straße, da war ich ja schon ganz oft. Ah, guck mal, das, mehr will er hier gar nicht haben. Das ist ja lustig. #00:10:42-6#

F. Keller: Achso die Adressen müssen nicht ausgefüllt sein, aber die Mailadresse schon Okay. #00:10:46-5#

N. Hensen: Ja wahrscheinlich, weil es als ein Kontakt. #00:10:49-3#

I. Habers: Nein! Gar nichts. Also, ich habe jetzt weder die Straße noch die Nummer eingegeben. Und der schimpft nicht. Aber der Ort ist drin. #00:10:58-1#

F. Keller: Okay. #00:10:58-1#

I. Habers: So weitere Angaben zu Geschwisterkindern. Es gibt zwei in der Familie, die trage ich jetzt mal mit ein, weil die tatsächlich auch entscheidend sind hier für die Hilfe. Also das kann sein, dass die auch noch mal Thema werden. #00:11:14-8#

F. Keller: Das heißt, die werden nur eingetragen, wenn sie auch Thema sind. #00:11:18-5#

I. Habers: Ähm. (...) Nee, eigentlich tragen wir die immer ein, weil es ist immer wichtig, die mit zu betrachten. #00:11:30-4#

N. Hensen: So als einheitliches Ganzes dann. #00:11:33-4#

I. Habers: Ja, und besonders wenn es dann halt kleinere sind und man weiß, es läuft vielleicht nicht so richtig gut in der Familie, ist es schon immer wichtig, im Hinterkopf zu haben, da sind noch weitere Geschwister. #00:11:43-1#

F. Keller: Hm, hm. Wäre da vielleicht auch so eine Maske sinnvoll, dass man da einfach eintragen in der Tabelle eintragen könnte. Ähm, jetzt die Geschwisterkinder oder ist das okay, dass das so ein freies Textfeld ist? #00:11:56-1#

I. Habers: Ja, also im Prinzip kann ich ja hier jetzt weitere Personen anlegen. #00:12:03-2#

F. Keller: Ah ja. #00:12:04-1#

I. Habers: So, da könnte ich auch Geschwisterkinder angeben. #00:12:05-2#

F. Keller: Okay. #00:12:06-1#

I. Habers: Und dann kommt aber unten auch noch mal Geschwisterkinder. #00:12:11-7#

F. Keller: Hmmm. Okay, also. #00:12:13-5#

N. Hensen: Das wäre dann doppelt gemoppelt. #00:12:20-2#

I. Habers: Deswegen würde ich mich jetzt mal entscheiden, hier in dieser Maske. Personenbezogene Daten trage ich auf jeden Fall die Kindsmutter und den Bonusvater ein und beim Geschwister trage ich dann unten die jeweiligen Geschwister ein. Und würde dann dazu auch noch schreiben, dass das Halbgeschwister sind. #00:12:32-5#

F. Keller: Okay. #00:12:33-1#

I. Habers: Okay, also Bezugsperson Nummer eins ist die Kindsmutter. (*tippt*) Die heißt. Hm. (*tippt*) Name, Vorname. Ne, Nachname, Vorname. Geboren am (Geburtsdatum). Ich weiß nicht. Telefonnummer, habe ich jetzt nicht parat aber die E-Mail kenn ich auch nicht. (*tippt*) Und also da trage ich wieder ein nichtbekannt@web.de. Die Straße muss sie nachtragen, Ort (Ortsname). (*tippt*) Genau. Übernehmen. #00:13:34-6#

F. Keller: (*längere Pause*) Und dann geht er auch immer wieder ganz runter. #00:13:41-8#

I. Habers: Und dann muss ich jedes Mal wieder hoch und genau gucken. Genau. Ähm. So, jetzt mal so grundsätzlich seht ja hier diese Tabelle bei personenbezogene Daten. Die wird mir ja auch angezeigt außerhalb der Daten, die ich jetzt aufnehme, sozusagen. Da finde ich, ist das manchmal, also wenn du jetzt du nutzt, ja zum Beispiel solche Sachen, um beispielsweise jemanden anzurufen oder so, das ist immer nicht richtig, manchmal nicht sichtbar, weil die Telefonnummer zum Beispiel zu lang ist oder so. #00:14:14-7#

F. Keller: Ahh, ok. #00:14:13-3#

I. Habers: Und das auf einen Blick dann also ich finde das. #00:14:17-8#

F. Keller: Die Tabelle passt sich quasi von der Größe nicht an dann. #00:14:21-4#

I. Habers: Also ich ich trage immer noch den einen Wert ein und dann seht ihr, was ich meine. #00:14:26-0#

F. Keller: Hmm. Stimmt, die Emailadresse sieht man ja auch nicht komplett. Könnte man da jetzt draufklicken und dann würde man sie sehen, oder? (...) Nein. #00:14:35-8#

I. Habers: Man muss das wirklich so verschieben. Man muss das wirklich ganz kompliziert. Ach aber was ich noch probieren kann ist, warte mal, wenn ich hier Doppelklick nee. Das passiert auch nicht. #00:14:45-8#

F. Keller: Okay. #00:14:46-4#

I. Habers: Kann ich das näher beschreiben, was ich gemacht habe? Nein. Was ist das hier? Nee, da kann ich nur ne Reihenfolge verändern. Ja, genau. #00:14:58-7#

F. Keller: Ah ja, das Sortieren. #00:15:00-2#

N. Hensen: Ja. #00:15:00-7#

I. Habers: Genau. Also, wenn ich halt eine vollständige E-Mail-Adresse oder Telefonnummer sehe. Muss ich die Nummer. Das ist aber einer laut. *(laute Hintergrundgeräusche)* #00:15:10-3#

F. Keller & N. Hensen: *(lachen)*. #00:15:12-5#

I. Habers: Muss ich wirklich die Tabelle anfassen und die jeweiligen Spalten enger machen. #00:15:17-4#

F. Keller: Genau. #00:15:18-1#

I. Habers: Das ist zu kompliziert. #00:15:19-1#

F. Keller: Und das Das funktioniert mal mit Doppelklick. #00:15:19-6#

I. Habers: Wenn man mal eben schnell eine Telefonnummer haben will. #00:15:21-3#

N. Hensen: Ja, das ist einfacher, wenn man draufklicken würde und dann kriegt man einfach eine Box. #00:15:25-6#

I. Habers: Okay, dann trage ich jetzt den Stiefvater ein. Den bezeichnen wir oft als Bonusvater. Also in dem Fall, ist es tatsächlich ein Bonusvater. Der heißt so. *(tippt)* Und ist geboren am (Geburtsdatum). *(tippt)* Ist männlich. Telefonnummer. Och, ich muss mein Handy sonst von eben einmal runterholen. Ich habe das leider vergessen, wollt ihr sonst kurz die Aufnahme stoppen? Dann hol ich das mal eben. #00:16:07-8#

(I. Habers steht auf um nach oben zu gehen und ihr Handy zu holen. Die Aufnahme wird einen kurzen Moment unterbrochen und dann weitergeführt als I. Habers zurückkehrt)

I. Habers: Die Telefonnummer ist. Die La la la la la la. Okay, und die Emailadresse habe ich tatsächlich hier auch. Gott Oh Gott. (unverständliches Genuschel). Wo ist er denn jetzt? Habe ich denen noch keine Mail geschrieben. Wie ist das noch mal? (...) Nein, finde ich jetzt nicht auf die Schnelle habe ich in der Dokumentation tatsächlich. (...) Die liegt natürlich auch oben. (...) Also das machen wir jetzt noch mal unbekannterweise. #00:17:02-5#

F. Keller: Weißt du, ob deine Kolleginnen das auch so machen? #00:17:06-6#

I. Habers: Nee, das hab ich mir selber ausgedacht. #00:17:09-0#

N. Hensen: Aber irgendwas ähnliches müssen Sie ja, wenn sie es nicht wissen #00:17:13-9#

I. Habers: Ja, ich. Ich habe damit. Also ich habe. In einem Fall habe ich tatsächlich meine eigene eingegeben und so, aber ich dachte, das ist vielleicht. Also da liest man das wenigstens raus. #00:17:25-6#

N. Hensen: Das können ja dann auch andere gegebenfalls nachvollziehen. #00:17:28-6#

I. Habers: Das weiß ich zum Beispiel, also wisst ihr, was ich gut fände in dem Moment, wenn du bestimmte Daten nicht hast. Also wenn Sie in unserem Gespräch geht es ja einfach viel um Inhalte und du willst nicht immer diese ganzen Stammdaten abfragen. Und du, du öffnest ja immer wieder diesen Fall. Dann würde ich mir wünschen, dass man hier zum Beispiel auch mal eine Zeile auslassen kann und dann kriegt man beispielsweise irgendwann eine Wiedervorlage, wo dann steht, man muss eine E Mail Adresse nachtragen oder so. Das fänd ich praktischer für die Arbeit. #00:17:58-8#

F. Keller & N. Hensen: Ja. #00:17:59-1#

F. Keller: Also das ist ja quasi Mehrarbeit, nä? #00:18:02-7#

N. Hensen: Ja. #00:18:03-8#

I. Habers: Also ich muss halt auch dran denken, ich muss selber dran denken. #00:18:05-4#

N. Hensen: Also das man so eine Erinnerung bekommt. #00:18:08-3#

I. Habers: und ich erwarte eigentlich von der Datenbank, dass die mir hilft bei der Arbeit. #00:18:11-8#

N. Hensen: Sie soll ja unterstützen. #00:18:14-5#

I. Habers: Ja, genau.(...) So, übernehmen. Dann tragen wir jetzt hierbei weitere, weitere Angaben zu Geschwisterkinder. Tragen wir jetzt die beiden kleinen Geschwister ein. (*tippt*). Da trage ich mit dazu das Geburtsdatum ein. Damit klar ist, wie alt er ist. Und würde dazu auch noch das Verhältnis zur Klientin. Also der Stiefbruder. #00:18:59-9#

F. Keller: Ahja. #00:19:01-1#

I. Habers: Genau. Und die Kleine? (*tippt*) Gott, das sind aber auch immer Namen. So. Auch mit Datum. (*tippt*) Stiefschwester. (...) So! Genau. Ach so, und dann gehört ja oben, in die Tabelle zu Personenbezogene Datenerhebung gehört natürlich auch noch der Kindsvater rein. Da habe ich jetzt nicht so viele Angaben dazu. Huch, bitte speichern die ihre Änderung. #00:19:53-8#

F. Keller: Jetzt musstest du gerade noch mal speichern. #00:20:00-1#

I. Habers: Ja, also er hat ja hier gerade so ein Button aufgeleuchtet. Da stand Bitte speichern Sie Ihre Änderungen. Jetzt muss ich wieder. Also jetzt geht er dann direkt auf die nächste Seite bei der Datenerhebung. Aber ich bin ja mit Klientendaten noch gar nicht fertig, also gehe ich wieder zurück. #00:20:17-5#

F. Keller: Kommst wieder auf die Mitte des Feldes. Scrollst nach oben. (*Gelächter*). Schön. #00:20:25-1#

I. Habers: So, mal gucken, wie jetze. Äh. Ja, nicht. Genau. Dann habe ich die Kindsvater. Und der heißt so. (*tippt*) Ähm. Das Geburtsdatum ist nicht vorhanden. Mal gucken, ob er da meckert. Wenn ich speichern will. Also eigentlich wahrscheinlich nicht, weil er zeigt ja jetzt nichts rot an, also er will scheinbar immer nur die E-Mail Adresse. Ich weiß gar nicht, warum die das wichtig ist, an der ganzen Geschichte. (*lacht*) #00:21:04-1#

N. Hensen: Da fehlt irgendwie noch so ein Button daneben. #00:21:04-8#

I. Habers: Oder so eine Einstellung. Was ist denn das überhaupt? #00:21:08-9#

F. Keller: Passiert auch nichts. #00:21:10-6#

I. Habers: Und das ist im Prinzip ein Button, wo man Einstellungen ändern kann. Aber wenn man draufklickt. #00:21:15-6#

I. Habers, F. Keller & N. Hensen gemeinsam: Passiert nix. #00:21:16-2#

I. Habers: Also es geht nicht mal ein leeres Fenster auf. So also nichtbekannt@web.de. Und die haben auch alle dieselbe E-Mail-Adresse natürlich. Wo der wohnt, wissen wir halt auch nicht. So. Das würde ich alles noch mal nachtragen. Also genau da müsste ich mir jetzt, also ich mir fehlen hier tatsächlich Daten zu den einzelnen Personen und die müsste ich jetzt alle kompliziert nachtragen. Guck mal, jetzt habe ich gesehen, dass ich hier einen Fehler hab, statt einem Bindestrich habe ich ausversehen die Großstelltaste gedrückt und er hat den Unterstrich. Mal gucken, ob ich das ändern darf. #00:22:01-2#

F. Keller: Yeay, schön. (*Gelächter*) #00:22:04-5#

I. Habers: Okay. Weitere Angaben zu Personen im Haushalt. Da würde ich jetzt einfach mal schreiben. Im Haushalt der Klienten. Bei der Klientin ne da fehlt Gott. Im Haushalt der Klienten wohnen die Kindsmutter und der Bonusvater und die zwei Schwestern. Weil das ist ja immer nicht klar. #00:22:49-5#

F. Keller & N. Hensen: Hm. #00:22:51-3#

I. Habers: Ich überlege gerade, ob ich noch dazu ergänze. Ähm. Klientin. (*tippt*) hält sich unregelmäßig, etwa alle zwei Wochen beim Kindsvater auf. Aber die wohnt da nich. Genau das, Sorgerecht hat Mutter und Vater. Da würde ich mir ehrlich gesagt wünschen, dass da Kindsmutter und Kindsvater steht. #00:23:41-2#

F. Keller & N. Hensen: Ja! Hm. #00:23:43-8#

F. Keller: Ist ja sonst auch uneindeutig. #00:23:44-3#

I. Habers: Ja, genau, das finde ich uneindeutig. So, und jetzt, muss ich. Notizen zum Sorgerecht, habe ich jetzt keine Anmerkungen, deswegen lasse ich das aus. Dann kommen wir hier zu Schweigepflicht.

Entbindung. Jetzt mal unabhängig davon. Ich. Ich konnte ja jetzt keine Schweigepflicht Entbindung ausfüllen lassen, weil der ja nicht das Sorgerecht hat, der der Bonusvater. Aber so grundsätzlich ist es so, man man gibt ja hier die Schweigepflichtsentbindung kann man an der Stelle einscannen und das finde ich auch total gut, dass da das Dokument vorhanden ist. Ich wünschte mir aber, dass da trotzdem noch mal irgendwie die Möglichkeit besteht einzutragen, wem gegenüber existieren Schweigepflichtsentbindungen, also dass man das auch im Stammdatenblatt sofort sehen kann und nicht erst ein Dokument öffnen muss, weil wir haben ja oft mehrere. Wir haben gegenüber Ärzten, unserem Team, gegenüber, wir haben gegenüber Psychologen, gegenüber Jugendamt was auch immer und wenn ich die immer alle einzeln anklicken muss, zumal die Schweigepflicht Entbindung, guck mal, ich kann ich euch hier zeigen, kann ich euch sonst auch als Vorlage mitgeben. Du kannst als Elternteil ankreuzen, was weitergegeben werden darf. Das muss auch. Gesetzlich ist das vorgeschrieben, dass das genau so auch übernommen wird. Und das sehe ich natürlich nicht, wenn hier irgendwie da nur Dokumente liegen. Ich wünsche mir, dass man auf einen Blick sieht, was darf ich wem erzählen?

#00:25:21-3#

F. Keller: Also ähnlich wie jetzt in der Papierform, dass man es auch ankreuzen könnte zum Beispiel.

#00:25:24-8#

I. Habers: Richtig. #00:25:25-8#

N. Hensen: Und das Dokument nur noch mal Unterstützung dafür ist. Das man das sieht #00:25:30-6#

I. Habers: Genau dass da zum Beispiel steht welche Institution und dann welche Themen. Das würde mir schon total ausreichen. Bei uns ist es so, dass wir keine Befristung der Schweigepflicht Entbindung haben, sondern sobald der Fall abgemeldet ist, endet auch die Schweigepflicht. Deswegen müssen wir da kein Datum einfügen. Dann wollt ihr das mitnehmen als Ansicht? #00:25:49-5#

F. Keller: Das wäre super. #00:25:49-9#

N. Hensen: Das wäre toll. #00:25:49-9#

I. Habers: Okay. Ähm. So. Handelt es sich in diesem Fall um einen Migrationshintergrund. Nein. Speichern und weiter. Dann kommen wir zum Punkt Allgemeine Merkmale der Fallberatung.

#00:26:11-0#

F. Keller: Das ist jetzt der dritte, glaube ich. #00:26:12-5#

I. Habers: Das ist Nummer drei, richtig. #00:26:14-5#

N. Hensen: Bedeuten die roten Blöcke, dass das Sachen sind, wo definitiv was eingetragen werden muss? Weil zwei, drei und vier sind ja alle rot gewesen und der Rest ist grün. #00:26:23-2#

I. Habers: Es könnte sein, ich kann es dir nicht sagen. Können wir sonst gleich mal nachgucken, wenn ihr wollt. #00:26:28-8#

N. Hensen: Ich mein, er sagt ja auch immer, dieses Feld darf nicht leer sein. Vielleicht ist dass dann, warum man da oben meckert. #00:26:32-9#

I. Habers: Ich könnte mir vorstellen, dass das genau Pflichtfelder sind, aber ich füll ja immer alles pflichtbewusst und soweit ich kann aus. #00:26:41-1#

N. Hensen: Sonst meckert das Programm (*Gelächter*) #00:26:43-4#

I. Habers: Okay. Allgemeine Merkmale der Fallberatung Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? Da habe ich zur Auswahl: Empfehlungen, Internet, Printmedien, Messe und Veranstaltungen. Da fehlt mir zum Beispiel Schule. #00:27:00-5#

F. Keller: Ja, du kannst nichts da eingeben? #00:27:03-7#

I. Habers: Nö. Also Kita, Jugendamt, also das sind eigentlich die Zugänge die wir sonst haben Internet Bekannte, Mund zu Mund Propaganda #00:27:14-7#

N. Hensen: Also das man zumindest sonstige hat. #00:27:16-6#

I. Habers: also ich kann kann hier nix nix ankreuzen. #00:27:18-4#

F. Keller: Du hast nur die vier zur Auswahl. #00:27:19-9#

I. Habers: Also klar, ich könnte jetzt Empfehlungen machen, weil die über die Schule zu uns gekommen sind. So. Aber das ist für mich ja erst mal in der Beratung nicht aussagekräftig. Also ich weiß auch nicht, ob das Jugendamt zum Beispiel mit solchen Daten was anfangen können. #00:27:36-1#

N. Hensen: Oder sind es Empfehlungen und dann so Unterkategorie und dann. #00:27:40-3#

I. Habers: Beispielsweise also das ist auch also wenn du jetzt eine Datenerhebung wenn das Jugendamt zum Beispiel mal rausfinden will oder wir wie ist unser Hauptzugang nä? Ich filter das mal raus anhand unserer Fallzahlung, äh Fallzahlen. Dann ist es doch wichtiger zu wissen, ob es zum Beispiel über Schule kommt. Also ob es Sinn macht, dass unsere Schulsozialarbeit immer wieder in den Schulen auch präsent ist und ob die sozusagen den Zugang zu sichert zu uns anstatt Empfehlungen. Also das ist nicht aussagekräftig das Wort Empfehlungen. Okay wurde der Klient über eine Institution Behörde an uns vermittelt das wäre in dem Fall Ja, weil es kam ja von der Schule achso guck mal welche Institutionen haben den Klienten vermittelt da kann ich jetzt die Schule eintragen, ach guck, da hätten sie die Empfehlungen auch rauslassen können. So, Erhebungsjahr ist 2023. Man kann ja nicht einfach alles übernehmen. #00:28:43-6#

F. Keller: Würdest du dir wünschen, dass wenn man es quasi anklickt, dass dann die Auswahl weggeht? #00:28:47-3#

I. Habers: Klar, bei Mehrfachnennungen ist das nicht möglich, aber bei 2023 oder 2022 ist ja nun mal nur eins möglich. #00:28:54-4#

N. Hensen: Ja, nur eine Möglichkeit. #00:28:56-3#

I. Habers: Handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall. Nein, die sind zwar schon länger bei uns hier im Hilfebezug sozusagen. Aber das war keine Beratungsarbeit. #00:29:08-3#

N. Hensen: Das Wiederkehren würde ja heißen, ich habe die Beratung beendet. #00:29:12-3#

I. Habers: Richtig. #00:29:12-6#

N. Hensen: Und die kommen, keine Ahnung, ein Jahr später noch mal wieder. #00:29:14-6#

I. Habers: Genau. Zum Beispiel auch mit einem anderen Auftrag. Ja, genau. Okay, Speichern und weiter. *(längere Pause)* Wobei, das ist wieder rot ist, wieder sind wieder Pflichtfelder. #00:29:30-9#

N. Hensen: Dieses Pflichtfeld darf nicht leer sein. #00:29:33-6#

I. Habers: Also Themenschwerpunkt. Da gucken wir jetzt, worum es geht. Er hat uns der zwei benannt. #00:29:37-8#

F. Keller: Und auch wieder zur Auswahl. #00:29:39-7#

N. Hensen: Mehrfachauswahl genau. #00:29:41-4#

I. Habers: Ja. Also Familie ist auf jeden Fall Bildung, Schule, Kita. Also wir begleiten da das Kind auch in der Schule, also begleiten zu Elterngesprächen. Da gibt's Schwierigkeiten in der Schule und ich würde die Kinderschutz mit ankreuzen, weil tatsächlich wir als Verein da einen Schutzauftrag formuliert haben. Okay, also uns ist das Kind aufgefallen, wir machen uns Sorgen. Wir haben gemeinsam überlegt, wie gehen wir damit um und haben überlegt, Das und das bieten wir der Familie an. Wenn die es nicht annehmen, dann müssen wir gucken, ob wir eine Mitteilung machen. Die haben es aber angenommen. Genau dadurch ist der Kinderschutz aber noch nicht beiseite. Also wir müssen die weiter im Blick behalten. Okay. Problem Anliegen. Das finde ich immer richtig schwer, ehrlich gesagt. #00:30:39-2#

F. Keller: Das wäre jetzt ja ein Freifeld, das heißt. #00:30:42-2#

I. Habers: Es ist ein Freifeld. Und jetzt, also mir fällt es grundsätzlich schwer, kurz zu formulieren, also einfach wirklich viele Informationen, die man in so einem Erstgespräch kommt, bekommt. Da sind natürlich auch viele subjektive Wahrnehmungen dabei, da sind auch viele Emotionen dabei. Aber das dann immer so rauszufiltern und ja. #00:31:03-0#

N. Hensen: Ja so knapp zusammenzufassen. #00:31:07-9#

I. Habers: Ja, ich würde jetzt mal versuchen, das Stichpunktartig zu formulieren. Sinn ist ja eigentlich, dass wenn jemand diesen Fall noch nie hatte, dass er im Prinzip erkennt, worum es geht. Also wenn's jetzt so Vertretungssituation oder irgendwas ist oder so, also ich würde jetzt mal schreiben, ähm ich würde auch was zur Hilfesgeschichte sagen, also (*tippt und diktiert*) Klienten besucht ...Oder... genau seit einem Jahr die große Mädchengruppe des SRT, SRT sind wir, Sozialraumteam, ähm und besuchte davor zwei Jahre ja die kleine Mädchengruppe der SRT. Ja okay (...) Ähm (*kurze Pause*) Im Rahmen der Gruppenarbeit, ist deutlich geworden, dass Familie (*klickt & tippt*) mehr benötigt als Gruppenarbeit. (...) Weil, Doppelpunkt und dann jetzt meine Stichpunkte. Klienten. In Schule auffällig geworden ist. (...) Bindestrich aggressiv, provokativ. Manipulativ. Wird aber auch von Mitschüler:innen ausgegrenzt. So, dann würd ich schreiben. Oder schreibe ich (*lacht*). (*diktiert weiter*) Klient hat uns mitgeteilt, dass zu Hause immer wieder Konflikte hauptsächlich zwischen ihr und Bonusvater stattfinden. Ähm, teilweise. (...) Ähm. schlägt Bonusvater Klientin. Dies hat er im Elterngespräch im Rahmen der Mädchengruppe bestätigt. Der Grund dafür sei. (...) Ich muss mal kurz überlegen impulsiv sei, seien impulsive Gefühlsausbrüche aufgrund von Hilflosigkeit in der Erziehungsarbeit. (...) Ähm. (*längere Pause*) Ah, Schule. Das war Klient gibt an, dass sie mehr Zeit mit Kindsmutter verbringen wolle. Diese arbeitet täglich 8 Stunden und kommt erst um 19Uhr nach Hause und Klientin (*unverständliches Gemurmel*) ja genau #00:37:28-6#

F. Keller: Ich sehe ja jetzt, du hast auch mehr eingetragen als das, was wir heute gehört haben.

#00:37:34-1#

I. Habers: Stimmt. Ist eigentlich doof. Das ist das Problem daran, dass das ist ja schon ein alter Fall ist.

#00:37:41-6#

F. Keller: Okay. #00:37:42-7#

I. Habers: Also, das war ja der Ursprung. Wieder. (...) Genau. Also ich verstehe das so das Problem und Anliegen. So. Wie es sozusagen dazu gekommen ist. Das ist eine Erziehung. Also dass wir beraten, nämlich in Erziehungsfragen, aber dass wir beraten. Deswegen würde ich jetzt noch mal ergänzen, dass wir als Sozialraum Träger der Familie mehr Hilfe angeboten. Haben in Form von Erziehungsberatung und Einzelberatung für das Kind. (*tippt, es klingelt an der Tür*) Das ist die nächste Klientin. (*steht auf und verlässt den Raum*) Ich geh da mal eben kurz ran und fragen, ob sie kurz mal warten kann. Ich hoffe, dass wir das nicht abrechnen müssen jetzt. (...) Hallo. #00:38:25-7#

F. Keller: Hi. Ja viertel nach eins. Super. Oh, hallo. Ja. Hallo. #00:38:31-4#

I. Habers: Ja, hereinspaziert. Aber ist ja warm ja also. #00:38:36-7#

(*Gemurmel*)

N. Hensen: Das schaffen wir nicht fertig. Also die Seite. #00:38:58-7#

F. Keller: Ne. Nie im Leben. Aber ich hoffe, dass sie das nicht neu anfangen muss, sondern dass das.
#00:39:04-5#

N. Hensen: Du kannst es ja im Nachhinein eigentlich bearbeiten. #00:39:06-4#

(I. Habers kommt zurück in den Raum und setzt sich wieder an den Schreibtisch)

I. Habers: (...) So daraufhin hat das SRT der Familie Hilfe in Form von Beratung (*es klingelt erneut*) Das machen die Kollegen. Der Eltern Einzelberatung für (laute Hintergrundgeräusche) (...) *(I. Habers steht auf und geht zur Tür) (längere Pause entsteht)* #00:39:23-1#

(I. Habers kommt wieder rein und setzt sich wieder)

F. Keller: Das heißt, dass das jetzt alles in diesem Feld eingetragen, anstatt dass quasi zwei separate Felder mit Vorgeschichte und Problem beispielsweise gibt. Hast du jetzt alles. #00:40:34-7#

I. Habers: Beispielsweise. Ja. Genau #00:40:36-1#

F. Keller: Findest ich das gut, so dass das alles in einem Feld ist? Oder würdest du dir wünschen.
#00:40:39-8#

I. Habers: Das kommt darauf an, wie es gleich angezeigt wird (*lacht*). Also entscheidend ist ja, dass die Informationen da sind. Genau. Also da bräuchte ich jetzt persönlich nicht die Unterteilung, weil manchmal kann einen so eine Unterteilung auch einschränken. (...) Okay. #00:40:58-1#

F. Keller: Ist ja Manchmal auch ein fließender Übergang. #00:40:59-7#

I. Habers: Ja, richtig, das ist es nämlich. Und das ist schon auch eine Besonderheit. Das ist ja im Prinzip eine Hilfe aus einer Hilfe heraus. In der Regel kommen sie ja direkt zu uns. Ähm. Genau. Okay. Zielformulierung würde ich gerne versuchen, nachher weiterzumachen. Ich hoffe, dass uns das gelingt, aber er meckert jetzt erst mal nicht. Das ist gut. Wobei? Er sagt jetzt was von Richtungsziel. Ich mach halt jetzt mal speichern und weiter. Mal gucken, ob wir das dürfen. #00:41:34-6#

N. Hensen: Er meckert nicht. #00:41:35.9#

I. Habers: Das dürfen wir, das dürfen wir. #00:41:38-7#

N. Hensen: Die wichtigen Daten da. #00:41:38-9#

I. Habers: Abspeichern. Okay. Genau. Jetzt haben wir. #00:41:43-7#

F. Keller: Ihr Angebot ist vollständig und veröffentlicht. #00:41:46-5#

I. Habers: Ein Glück. Das ist eigentlich das, was ich vorhin geschrieben ist wahrscheinlich weg. Aber ich kann ja mal reingucken. Das ist nämlich die, die jetzt gerade da ist. #00:42:02-3#

[Unterbrechung während des Interviews]

I. Habers: Was habt ihr gesagt? Wo sind wir? #00:00:01-3#

F. Keller: Ich glaube, ich dachte, bei drei.

N. Hensen: Also auf jeden Fall waren (...) Nein, drei hatten fertig. Bei vier war auch ein Roter.

[...]

I. Habers: Ja. Zielformulierung. (...) Ja, genau. Also Zielformulierung. Die haben wir ja heute. Er hat ja klare Ziele benannt, die er sich wünscht zu verändern (...) Also er hat ja innerhalb des Gespräches mehrere Wünsche geäußert. Er wünscht sich ja eine Änderung im Sozialverhalten bei (...) bei dem Kind (...) Und auch bei seiner Frau. Und er wünscht mehr Entlastung. (...) Durch die Kinder. Ist die Frage, ob das der richtige Weg ist (...) Ähm, und er wünscht sich eigentlich so ein bisschen Hilfe bei Impulskontrolle, ne? Also ich würde das tatsächlich mal so ein bisschen, also die Ziele, die er formuliert hat, würde ich mal so ein bisschen pädagogischer formulieren, sozusagen. Genau. Und wird da noch mal Oberziele drüber, also er wünscht sich ja eine Änderung im Sozialverhalten bei [Name des Kindes] und er will, dass äh mehr miteinander und mehr Verständnis für den Einzelnen ist. Das wäre für mich erst mal im Ziel so ähm das Hauptziel wäre da für mich, äh, kann man das eigentlich mit der Mutter zusammenziehen. Also weniger impulsiv das, ähm innerhalb der Familie. (...) Weniger Streit in der Familie würde ich das formulieren. Das ist was, was die Familie versteht. Also dass man die Worte sozusagen so wählt, dass die Familie das versteht. (...) Na, wir formulieren das mal positiv. (...) [fähngt an zu tippen] Erstens mehr harmonische Kommunikation unter den Familienmitgliedern. (...) Zweites Ziel würde ich sagen. Er hat ja gesagt, er will gar nicht so viel Entlastung, weil manche Sachen laufen dann nicht [lacht] (...) Er ist ja da auch mitgegangen. Dass man bestimmte Sachen vielleicht noch mal bespricht, (...) dass man vielleicht Aufgaben abgibt, hat er das ja schon teilweise auch als Entlastung empfunden. Vielleicht kann man das eher so formulieren Entlastungsmöglichkeiten für Einzelne [...] die einzelnen Elternteile finden. Ja, ja. (...) Ich mach mal nicht mehr, sondern Entlastungs- (...) Ach Gott ey, Entlastungsmöglichkeiten (...), nee, ich schreibe mal für [Klient] und [unverständlich] weiter. (...) finden. Und drittens hm (...) Impulskontrolle. (...) Beides gehört ja eigentlich bei harmonische Kommunikation mit rein. Das wäre ja ein Unterziel, Impulskontrolle. (...) Ähm, Wir machen mal hier noch ein zweites dazu, Wertschätzende Kommunikation innerhalb der Familie. (...) So genau das. Das hat er natürlich geäußert. Er wünscht sich Wertschätzung. Ich weiß aber auch unter ähm aus den Gesprächen mit dem Kind heraus und auch aus früheren Elterngesprächen weiß ich auch, dass er nicht der Einzige ist, der sich das wünscht. So genau. #00:05:58-4#

F. Keller: Und die Akte, sag ich mal.. Oder das, was du gerade anlegst, das ist ja über [Tochter der Familie] die Klientin quasi ähm, aber die Zielvorstellung etc. die sind einfach alle Informationen, die du bekommst, weil das sind ja quasi Zielvorstellungen von dem Bonusvater. #00:06:19-2#

I. Habers: Hmmm, das würde das ja noch ergänzen. Also ich würde ja die, die die Mutter noch mal anhören und ähm ich weiß von von [Tochter der Familie] weiß ich ja auch. Also die will mehr Harmonie, die will mehr Wertschätzung. Genau. #00:06:38-3#

F. Keller: Und das trägst du dann in Ruhe gemeinsam ein. Okay. #00:06:41-9#

I. Habers: Genau. Und was, was ja auch, also, das, das würde ich jetzt mal nicht aufschreiben. Das war ja sein Wunsch, dass die Mutter konsequenter ist. Aber das will ich von ihr hören, weil ich kann nur mit ihr daran arbeiten, wenn sie das formuliert. Deswegen würde ich das jetzt noch nicht aufschreiben, sondern erst, wenn, genau, wenn sie das als direkten Wunsch geäußert hat. Und ihre Haltung zu Hilfemöglichkeiten haben wir ja heute auch erlebt. (...) Weitere Fallinformation. (...) Ähm, da würde ich jetzt, weil es wichtig ist, zum Beispiel schreiben, dass Gespräche im Jugendamt, mit dem Jugendamt stattgefunden haben aufgrund einer Meldung. Ich würde da den Monat dazu schreiben auch. Aufgrund einer Kindeswohlgefährdung [lacht] Gott, meine Kollegin bring mich um. Ich schreibs mal aus Kindeswohlgefährdungsmeldung im 06.2023 ist äh das [unverständlich] Team im Landkreis Lüneburg teilte (...) dies (...) Und was soll ich noch schreiben? (...) Was hatten wir dann hier. Und (...) Na ja, das würde ich jetzt erst mal so lassen. Okay, dann würde ich jetzt oder ich gehe jetzt zu (...) Richtungsziele.

F. Keller: Musst du das jetzt speichern?

I. Habers: Ja, genau. Du hast recht. Mach ich sofort. Ich glaub, ich würde das gerne direkt übernehmen. Das kopiere ich jetzt mal. Das ist zum Beispiel, was ich nicht so richtig verstehe. Da steht Zielformulierung und danach kommen diese C1, 2 usw. Dann muss ich das nochmal eintragen. Frag ich mich, warum das hier auch steht. Also ich verstehe manchmal die Sinnhaftigkeit nicht. #00:09:33-3#

F. Keller: Also die Ziele kommen quasi zweimal vor. #00:09:36-0#

I. Habers: Genau, sogar Zielformulierung. Also hier steht ja bei Eckdaten soll ich da nochmal raufgehen. Bei Eckdaten steht ja hier Zielformulierung. Dann habe ich die formuliert, sogar mit Ziffern. Und dann kommt hier 1, 2, 3. #00:09:53-2#

F. Keller: Ah ja, okay. #00:09:55-7#

I. Habers: Siehst du das? Also das ist doch doppelt gemoppelt, oder? Also das verunsichert mich dann auch, weil ich denke dann so, was soll ich denn da jetzt noch zusätzlich eintragen? Also das ist eher

das mit (...) Ja, versteht ihr, ne? Es macht mich eher unsicher, weil ich denke, so habe ich jetzt irgendwas vielleicht vergessen einzutragen. So, was macht man da. Genau. #00:10:16-8#

F. Keller: Und jetzt ist das quasi noch mal detailreicher. Das erste Ziel (...)

N. Hensen: Das ist wie so Grobziel und Feinziel. #00:10:23-3#

I. Habers: Genau, hier trage ich jetzt das Ziel ein und dann in den Gesprächsterminen, die dann weiterführend folgen, werden ja dann (...) also würde ich dann halt hier immer was dazu eintragen. #00:10:38-3#

F. Keller: Alles klar. Bist du da auf drei Ziele begrenzt? #00:10:40-7#

I. Habers: Ja, leider, das ist auch schon angemerkt worden. Das ist ein Problem. Es gibt manchmal mehr Ziele tatsächlich. Äh, genau da würde ich jetzt noch nichts eintragen, weil wir ja heute nur die Zielformulierung gemacht haben [...], weil wir heute in dem Gespräch eigentlich noch nichts besprochen haben, außer dem, was da sowieso schon steht. #00:11:04-5#

F. Keller: Bei den Angaben zum Richtungsziel. #00:11:05-6#

I. Habers: Genau, das wäre dann im nächsten Termin. Wenn ich da an irgendwas gearbeitet habe mit den einzelnen Familienmitgliedern, würde ich das dementsprechend eintragen. #00:11:15-0#

F. Keller: Was ist der Unterschied zwischen Richtungsziel oder was ist jetzt die (...) was müsstest du genauer eintragen? #00:11:21-2#

I. Habers: Nee, das ist einfach Angaben zum Richtungsziel ist zum Beispiel du trägst (...) also du hast einen Beratungstermin, ne? Dann trage ich da bei Wert eintragen (...) ich mach den Mal auf. Moment. #00:11:30-5#

F. Keller: (...) Du darfst die noch nicht aufmachen? #00:11:39-0#

I. Habers: Wenn ich das jetzt. Wenn ich jetzt Wert eintragen mache, dann mache ich das Gesprächsdatum rein. Dann schreibe ich was, gibt es also irgendwas, was sich verändert hat seit dem letzten Termin bezüglich des Richtungsziels? #00:11:55-3#

F. Keller: Okay. #00:11:55-5#

I. Habers: Und gibt es Vereinbarungen, bis wann irgendwas erledigt werden soll? Und dann werden Verantwortlichkeiten eingetragen. Teilnehmer sind ja die, die an dem Gespräch beteiligt waren. Manchmal sind ja auch Netzwerkpartner dabei. Handlungsschritte. Also wer macht was genau, ne? Und Ergebnis des Gesprächs. Ja, so ist halt eben das Ergebnis halt [lacht]. (...) So etwa. Okay, aber das würde ich heute alles noch nicht machen... #00:12:32-3#

F. Keller: Genau. #00:12:32-9#

I. Habers: ...weil wir haben jetzt eine Neuaufnahme erst gemacht. Das heißt, ich mache weiter, bei Richtungsrichtungsziel zwei. Ich geh jetzt noch mal zurück, damit ich das kopieren kann. #00:12:45-0#

F. Keller: Das würde dann ja fast schon helfen, wenn man... #00:12:49-4#

N. Hensen: ...das direkt da eingetragen werden könnte.

I. Habers: Ja, richtig. #00:12:54-5#

F. Keller: Also, wenn das hier gesammelt wird auf der auf der vierten Folie, ist das ja jetzt glaube ich, und die das dann aber direkt schon eintragen würden also direkt übernehmen für ein Beispiel.

#00:13:03-8#

I. Habers: Ich überlege gerade, ob ich das doch zusammenziehe. Harmonische und wertschätzende Kommunikation. Weil dann habe ich noch mal die Möglichkeit, noch ein weiteres Richtungsziel hinten dran zu packen. Weil wenn jetzt die Mutter wirklich kommt und sagt, sie will Erziehungsberatung haben, dann kann ich das dann auch mit reinpacken. Ich mach das mal. Also mehr. #00:13:49-3#

F. Keller: Das Problem hast du jetzt nur, weil du auf drei beschränkt bist. Richtig. Auf drei Ziele.

#00:13:56-9#

I. Habers: Ist jetzt aber vielleicht auch gar nicht so schlecht, weil du kannst eigentlich eine wertschätzende von einer harmonischen Kommunikation ja kaum trennen. So, da ist die Einschränkung für jemanden wie mich eigentlich gar nicht so schlecht. Man neigt ja auch so, Dinge zu wiederholen und so. Das verbietet es mir dann natürlich. #00:14:18-1#

N. Hensen: Das regt noch so ein bisschen zum Nachdenken an. #00:14:22-1#

I. Habers: Ja, genau. Also es war jetzt eher hilfreich. Also es ist grundsätzlich nicht alles negativ. Ich hoffe, das kommt durch. Ich bin ja. Ich bin tatsächlich ein Riesenfan von Datenbanken. Ich habe vor längerer Zeit auch schon mal mit Datenbanken gearbeitet und die war richtig gut ausgeklügelt. Deswegen bin ich da ein bisschen kritischer, tatsächlich. Weiß ich auch. #00:14:50-7#

N. Hensen: Wenn man es schon kennt. #00:14:51-9#

I. Habers: Ich verändert das jetzt einmal hier vorne noch mal bei Punkt, Was war das? Reiter Nummer vier bei den Eckdaten würde ich jetzt die Ziele noch mal so anpassen, wie ich sie bei den darauffolgenden Seiten in den Richtungszielen auch anpasse. Also wir haben jetzt gesagt Harmonische und ihr könnt gerne das Fenster zu machen. #00:15:24-5#

F. Keller: (...) Die Sprachaufnahme ist um das Zehnfache besser jetzt [alle lachen]. #00:15:30-0#

I. Habers: Okay, dann haben wir erst mal nur zwei Richtungsziele. (...) Entlastungsmöglichkeiten. Ach Quatsch. Jetzt hab ich das wieder so geschrieben. Zwei so, also das zweite Richtungsziel ist Entlastungsmöglichkeiten für Kindsmutter und Bonusvater finden. #00:15:58-2#

F. Keller: (...) Und das kopierst du jetzt wieder in das richtige Richtungsziel. #00:16:10-1#

I. Habers: (...) Das habe ich jetzt eben kurz angefasst. Weil ich da gerade was verändert hatte. So, dann das Richtungsziel zwei. Das tragen wir jetzt auch ein. (...) Genau. Speichern und weiter. Und ein Drittes haben wir noch nicht. (...) Okay, Speichern und weiter. 8. Fallverlauf. (...) Welches Hauptanliegen zu Beginn (...) liegt zu Beginn der Beratung vor? Das habe ich in mehreren Möglichkeiten. Äh, Institutionen, zum Beispiel Konfliktsituationen mit einer Behörde, ist nicht zutreffend. Stärkung, Teilhabe und Partizipation ist auch nicht zutreffend. Erziehung und Familie ist zutreffend. Das klicke ich an, da geht ein Reiter auf. Dann ist hier die. Kann ich, habe ich die Möglichkeiten (...) Möglichkeit! Boah, es tut mir leid, hier anzuklicken: geht es um Medienkonsumverhalten, Verselbstständigung, Trennung, Scheidungsberatung, Ehe und Lebensberatung, Konfliktbewältigung, Beziehungsbewältigung. Würde ich jetzt mal Konfliktbewältigung anklicken. Wie Sie sehen, sehen Sie nichts.

#00:17:47-5#

F. Keller: Und jetzt schließlich das Fenster wieder nicht. #00:17:50-3#

I. Habers: Ach jetzt. Okay, ich will. Ich muss mal gucken, ob es da noch mehr gibt. Soziales haben wir auch noch. Also, ob ich mehr anklicken kann. Alltags-... Das wäre auch für mich ein Thema. Vereinbarkeit von Familie und Beruf. (...) Genau. (...) Ha [lacht] Ja, also ich kann scheinbar nur eins anklicken.

#00:18:22-5#

F. Keller: Ach ja. Du kannst jetzt von all den Möglichkeiten nur eine Sache nehmen. #00:18:25-4#

I. Habers: Also richtig. Also man hat die Möglichkeit hier im Fallverlauf anzuklicken, worum es vorrangig geht in der Erstberatung. Aber wir haben ja festgestellt, es sind mehr als ein Thema. #00:18:37-4#

F. Keller: Ja. #00:18:38-0#

I. Habers: Und ich kann nur eins anklicken. Dann entscheide ich mich jetzt mal für das Vorrangigste. Und das wäre für mich halt, äh, so wie es auch der Bonusvater beschrieben hat, würde ich da Konfliktbewältigung (...) anklicken. Aber es ist, es bildet nicht das ab, was es eigentlich ist [...] Oder ein zweiter Button zum Beispiel. Also hier wurden weitere Anliegen identifiziert, die nicht während der laufenden Beratung bearbeitet wurden. Ach, das ist im Nachhinein, klickt man das an, seh' ich grad. Wurden interne Angebote in den Beratungsfall eingebunden usw. Also das ist ja noch gar nicht. Genau, das ist ja noch gar nicht Thema. Kann ich das wieder rausnehmen? Ich guck mal. #00:19:38-5#

F. Keller: Vielleicht, wenn du noch mal drauf klickst. #00:19:42-7#

I. Habers: Ich kann ja einfach weitergehen? Nee, das geht auch nicht. Ich lass das jetzt drin, weil da geht es ja vorrangig drum. Das kann ja immer noch irgendwann verändern. (...) So, speichern und weiter. Dann haben wir externe Kontaktdaten. Da kann ich jetzt alle Netzwerkpartner eintragen. Hier könnte ich jetzt zum Beispiel von der Schule des Mädchens den Wert eintragen. (...) Also wir haben mit der Klassenlehrerin ja schon mehrfach (...) ich muss mal ganz kurz die Mail raussuchen (...) Kontakt gehabt. Ich habe das eigentlich alles in meiner Akte, aber die habe ich jetzt hier natürlich nicht vorliegen. (...) Also da ist schon mehr Moment, Moment, Moment. Ähm. #00:20:53-2#

F. Keller: (...) Aber du trägst das sonst in deinem Büro ein, dass du da direkten Zugang zu Akten hast. #00:21:03-2#

I. Habers: Ja. Hm. Okay. Also langfristig würde ich schon gerne ein papierloses Büro haben. Also das ist jetzt der Anfang davon sozusagen. Finde ich jetzt nicht. Doch. Hier. Da, Frau [Name der Klassenlehrerin]. Genau. Genau. Also, wir haben die Kontakt- Äh Kontaktdaten von den Lehrern. Also zumindest, zumindest die Emailadressen [...] Ansprechpartner. (...) den Namen ganz ausschreiben [Name der Lehrerin]. Telefonnummer habe ich nicht, aber die Emailadresse. [...] Äh. [diktiert die Emailadresse]. (...) Ja, jetzt könnte ich die Adresse der Schule hier alles eintragen. Vielleicht mache ich das auch. Dann haben wir auch die Telefonnummer. #00:22:52-6#

F. Keller: (...) Jetzt googelst du die Adresse. #00:23:08-0#

I. Habers: Ja, von der Schule ein Mal kurz. Also wie gesagt, ich habe die in meinen (...) In meinen Unterlagen. Okay. (...) Und ich komme nicht so, ok wir müssen uns das jetzt gemeinsam merken [liest Zahlen laut vor]. #00:23:39-3#

N. Hensen: Kannst du die nicht so markieren?

I. Habers: Nein, leider nicht. #00:23:44-5#

F. Keller: ich hab' mir gar nichts gemerkt.

I. Habers: [Wiederholt Zahlen und liest weitere Zahlen vor] #00:23:48-8#

F. Keller: [Wiederholt Zahlen] Ja, gut. Ich freu mich darauf, das zu Transkribieren. #00:24:17-1#

I. Habers: [liest restliche Adresse vor] Habt ihr aufgepasst? [...] Das nervt ehrlich gesagt.

F. Keller: Ja, Die Straße und die Hausnummer sind zwei Zeilen, ne? #00:24:31-2#

I. Habers: Ja, danke, dass du immer alles übersetzt [lacht]. #00:24:34-8#

F. Keller: Ja, Ja. Sonst haben wir beim Transkribieren Probleme. #00:24:39-9#

I. Habers: Gut, dass du daran denkst. Wie war noch mal die Postleitzahl von [Ort]? #00:24:43-8#

F. Keller: Steht das nicht dabei? #00:24:46-1#

I. Habers: Nee, ich kann mir das auch immer nicht merken. Aber ich habe ja meine Visitenkarten dabei. Moment [liest Postleitzahl vor]. Okay. So. Also es gibt noch einen zweiten Klassenlehrer, den sparen wir uns jetzt. Den mach ich mal wann anders. #00:25:01-8#

N. Hensen: Wir wissen ja jetzt, wie es geht. #00:25:05-3#

I. Habers: Ja, genau. Speichern und weiter. Ach so, Wolltet ihr euch das noch mal angucken? Hier, Wir können (...) Jetzt können wir eigentlich mal gucken, wie die Kontaktdaten angezeigt werden. Wie Sie sehen, sieht man wieder nur die Hälfte. Schon irgendwie auch schade. Guck mal, jetzt habe ich ja hier einen Fehler gemacht. Soll ich mal versuchen den zu verändern? #00:25:25-7#

N. Hensen: Was ist denn da oben? Kann man da (...) wahrscheinlich nur auf Entfernen klicken und dann neu machen. #00:25:33-4#

I. Habers: Ja, das wäre ja jetzt doof. #00:25:35-3#

F. Keller: Das kann man nicht da oben bei dem Suchensymbol oder so daneben.

N. Hensen: Aber das ist wahrscheinlich, wenn du mehrere hast.

F. Keller: Aber dann links daneben? #00:25:48-5#

N. Hensen: Da fehlt die Bearbeitungsfunktion.

F. Keller: Das kann ich mir fast gar nicht vorstellen, dass man das nicht bearbeiten kann. #00:25:56-4#

I. Habers: (...) Man kann es nicht bearbeiten. #00:26:01-9#

F. Keller: Ach super. #00:26:04-6#

I. Habers: Muss ich jetzt alles neu schreiben? #00:26:05-3#

F. Keller: Also bei den externen Kontaktdaten kann man die Tabelle nach dem Erstellen nicht mehr bearbeiten (...) oder wir wissen es nur nicht. #00:26:13-6#

I. Habers: Also ich sehe keinen Button, wo hier irgendwas steht. Also warte mal, wir gehen nochmal auf speichern und weiter und dann wieder zurück. #00:26:22-9#

N. Hensen: Die Frage ist, wenn man jetzt auf entfernt klickt, nimmt er es dann komplett raus oder zeigt da noch mal den Reiter?

F. Keller: Oh, das wäre mir zu viel Risiko. #00:26:33-0#

I. Habers: Soll ich das mal machen?

N. Hensen: Dann löscht der das wahrscheinlich komplett. #00:26:38-5#

I. Habers: [...] Aber das ist schon doof, wenn das hier falsch schon steht. #00:26:48-0#

F. Keller: Ja, aber wenn man jetzt oben bei Kontaktdaten auf Werte eintragen geht, und einen Neuen, kann man da nicht auf die anderen zugreifen? Ja, Nein. Cool. Okay. Also ja (...). #00:27:02-3#

I. Habers: Aber wir machen das jetzt, nicht jetzt. Ich schreibe, ich notiere mir das mal eben, dass ich das noch mal neu schreibe [...] Was natürlich auch richtig geil wäre. Das würde ich mir eigentlich wünschen von der Datenbank, ähm dass man hier schon ein gewisses Portal an Kontakten drin hat, weil wir haben ja auch immer wieder mit den Gleichen zu tun, mit den gleichen Praxen. Es gibt ja einfach gar nicht so viele in Lüneburg oder auch mit den Schulen und so. Das ist genau dasselbe oder wie Schulsozialarbeiter, dass man dann zum Beispiel vorhandene, also vorhandene Kontakte einfach anklicken und zufügen könnte zum Beispiel das wäre super. Und dass du dann zum Beispiel auch die Möglichkeit hättest über einen Reiter nur auf Kontakte zu gehen, weil du weißt ja, in der Regel weißt du ja, mit wem du telefonieren willst oder so. #00:28:10-2#

F. Keller: Also, dass sie die Software quasi auch sammelt, die Kontakte, also das, was du eingibst, dass du das auf einen Blick siehst. #00:28:19-1#

I. Habers: Richtig, genau. Soll ich nochmal erzählen, was ich so toll an dem anderen fand? Also da gab es nämlich unterschiedliche Reiter. Dann gab es einen Reiter mit Klienten, dann gab es einen Reiter mit Kontakten, dann gab es einen Reiter mit Dokumenten. Also manchmal hast du ja Widersprüche geschrieben, zum Beispiel und warst froh, wenn es da ähnliche Inhalte gab oder Lebensläufe oder so, wo du dann vielleicht auch alles übernimmst. #00:28:43-1#

[es klingelt]

I. Habers: Ich glaube, das ist für [Kollegin] (...) Dann haben wir Dokumentenupload. Wir sind jetzt beim Dokumentenupload angekommen und wir haben noch keine Dokumente, die wir uploaden können. #00:29:03-0#

F. Keller: Das ist jetzt der letzte Reiter, habe ich gesehen, ne? #00:29:05-2#

I. Habers: Richtig, das ist der Reiter Nummer zehn. [...] Was mir halt hier tatsächlich beim Fallverlauf, ne, da haben wir ja erst mal angefangen einzutragen, bis uns klar wurde so, okay, das macht man erst am Ende der Hilfe. Da würde ich mir tatsächlich eigentlich so wünschen, dass da vielleicht eher steht Evaluation oder so. Dass auch klar ist ja, dass das am Ende ausgeführt wird. So, es sind (...) jetzt veröffentlichten. #00:29:37-8#

F. Keller: So, du hast jetzt auf Speichern geklickt und dann kam ein Feld, in dem du anklicken konntest „jetzt veröffentlichen“. #00:29:44-5#

I. Habers: Richtig. Und das würde ich gerne machen. Und jetzt ist ähh etwas aufgetaucht. Da steht: diese Seite bittet um Bestätigung, dass Sie die Seite verlassen möchten. Von Ihnen eingegebene

Informationen werden unter Umständen nicht verlassen. Dann gehe ich mal auf Seite bleiben.

#00:30:03-8#

F. Keller: Hast du denn da was eingegeben auf Seite zehn? #00:30:08-9#

I. Habers: Was steht hier? Veröffentlicht? Achso, weils schon veröffentlicht ist vielleicht? #00:30:15-9#

F. Keller: Führt die Software dich sonst auf die Seite mit den Veröffentlichten quasi? #00:30:29-0#

I. Habers: Noch mal, was sagst du? #00:30:30-9#

F. Keller: Wenn du jetzt auf Seite verlassen gehst, das quasi auf (...)?

I. Habers: Nein. Okay. Ah doch.

F. Keller: Oh, „Vielen Dank. Ihr Angebot ist veröffentlicht.“ Okay, Das war jetzt ein bisschen verwirrend, ne? #00:30:43-1#

I. Habers: Ja, das war total verwirrend. Ich hoffe, dass da jetzt noch alles drin ist, was wir jetzt reingeschrieben haben. Ich guck mal auf die Richtungsziele. Das waren ja (...) ja, ist noch drin. Perfekt. Alles klar. Gut, dann gehe ich jetzt zurück zu meinen Angeboten. (...) Und dann, also das wäre jetzt erst mal die erste Beratung, wäre jetzt damit abgeschlossen.

SRB 1_Transkript_Interview_04.09. II

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 04.09.2023	SYNOPSIS Die anschließende Dokumentation einer vorher stattgefundenen Beratung. Der aktuelle Stand wird erfasst und wie es von hier weitergehen soll.	Ort: SRB 1
Anwesend: I. Habers (Fachkraft) F. Keller (Studentin) N. Hensen (Studentin)		Protokollant:in: F. Keller N. Hensen
Uhrzeit: 15.00 Uhr		Dauer: 27 Minuten

F. Keller: Du kannst gerne beginnen.

I. Habers: Also. (...) Ich öffne den Fall. #00:00:18-7#

F. Keller: Den du ja schon angelegt hast, ne?

I. Habers: Den ich schon vor langer Zeit angelegt habe (...) Ähm, genau. Und heute haben wir ein Richtungsziel. Ich glaube. Also, ich glaube, dass wir heute ein Richtungsziel ausgearbeitet haben. Ich kann es aber nicht mehr genau sagen. Ich muss mich da jetzt einfach mal durchklicken, weil es ist ja hier oben auf den Reitern nicht erkennbar. Da steht nämlich nur Richtungsziel eins, aber es steht nicht

welches. Deswegen muss ich da erst raufgehen, um zu wissen, ob ich das Richtige erwischt habe.

#00:00:57-8#

F. Keller: Oh, okay, das heißt, es... #00:01:00-0#

I. Habers: Versteht ihr, was ich meine? #00:01:01-2#

F. Keller: ...wäre für dich vorteilhaft, wenn man das Thema dann auch direkt da oben sehen würde auf dem Reiter. #00:01:04-3#

I. Habers: Das wäre eigentlich nicht schlecht. Also das ist jetzt ein Klick mehr, aber na ja, wenn man pro Seite oder pro Reiter ein Klick mehr hat, dann hast du am Ende zehn irgendwie. #00:01:14-0#

F. Keller: Ja, genau. #00:01:16-8#

N. Hensen: Nicht so schlau gemacht.

I. Habers: Richtig, denke ich mir auch. #00:01:18-0#

I. Habers: Okay, also wir haben heute zum Thema Psychosoziale Entlastung der Mutter gearbeitet. Dann mache ich jetzt (...) will ich einen neuen Wert eintragen. Gesprächsdatum heute ist der 04.09. Guck mal jetzt geht's wieder so, ne? Also hier ist wieder, ohne dass ich den Punkt setzen muss. #00:01:43-3#

F. Keller: Ah, okay. #00:01:44-2#

I. Habers: Aktueller Stand. Da schreibe ich jetzt stichpunktartig mir die wichtigsten Infos rein. Also Kindsmutter geht es Äh laut eigener Aussage besser (...) Äh. Huh. Positiv war Urlaub. Hm. (...) Und. Äh. (...) Und geplant (...) #00:02:32-9#

I. Habers: Grundsätzlich psychosoziale Entlastung schreibe ich gar nicht so viele Inhalte immer rein, weil das ist erst mal nur zuhören natürlich. Hier ist es aber so, dass für mich jetzt eigentlich ein wichtiger Faktor. Also für mich ist eine wichtige Information hier in dem Gespräch bei herausgekommen und zwar also ich weiß, dass es ihr besser geht und ich habe ja explizit nachgefragt, was ihr gut getan hat. Und das brauche ich natürlich für mich für die weiterführende Arbeit. Also es zeigt mir einen Weg auf, was ihr gut tut und gut tun tut ihr dieses planlos sein, in den Tag hineinleben, nicht immer Verantwortung für irgendwas haben, ne? Und das kann ich halt langfristig einarbeiten in Entlastungsmöglichkeiten. Deswegen schreibe ich das jetzt explizit auf. #00:03:19-4#

F. Keller: Okay. #00:03:21-3#

I. Habers: Genau, ähm, bei psychosozialer Entlastung ist es schwierig [lacht] ein Datum festzulegen. Es ist ja kein Ziel, was man erreicht, sondern es ist erst mal tatsächlich, ähm, es ist einfach erst mal da sein ohne Befristung. Deswegen würde ich jetzt gerne das rauslassen. Verantwortung (...)

Verantwortlich für psychosoziale Entlastung sehe ich die Mutter. Die Verantwortung hab' nicht ich. Teilnehmer sind die Mutter und ich. Also ich bin nur noch eine SA, also Sozialarbeiter. Oder ich kann auch IH [Initialen] schreiben. #00:04:05-2#

I. Habers: Ähm (...) Genau, Handlungsschritte. Ähm (...) regelmäßige psychosoziale Entlastungsgespräche weiterführen. Das Ergebnis ist offen. Ort der Beratung war (...) im Sozialraumteam (...) Dauer waren glaube ich (...) Gott, habt ihr auf die Uhr geguckt (...) zufällig?

N. Hensen: Ja!

I. Habers: War's ´ne Stunde?

N. Hensen: ´ne Stunde!

I. Habers: Ich glaube es waren 60 Minuten, ne? #00:04:51-8#

I. Habers: Okay, (...) So. Also. Es ist hier. Ich. Also ich finde es schwierig, das immer alles so zu benennen, muss ich sagen. Gerade bei psychosoziale Entlastung. So, also es sind dann auch Dinge, die ich dann einfach so aufschreibe. Also hier zum Beispiel Ergebnis (...) ich kann da kein Ergebnis reinschreiben, ne? Und das wird sich dann immer wiederholen natürlich. Okay. Übernehmen. (...) So, und dann hatten wir als zweites Ziel ja Therapeutensuche für die Kindsmutter. Da haben wir ein (...) also das war auch heute. Da, da muss ich ganz ehrlich sagen, weiß ich nicht, ob er das als zwei Beratungstermine dann ansieht zum Beispiel. Achso, aber warte mal, nee, wir hätten bei dem einen Ziel davor. Bei dem einen Richtungsziel sind ja nur 30 Minuten gewesen, im Prinzip also das heißt, wir müssen das eine 30 und ne. Also ich kann da nur einen groben Wert rein, weil ich mache keine Stoppuhr. Habe ich in der Beratung, wo dann irgendwie so „Jetzt kommen wir mal zu Richtungsziel zwei“. Stoppuhr geht los. Also es ist irgendwie (...) #00:06:10-6#

N. Hensen: Naja, ich meine, es speichert es ja mit Datum ab. Also weiß man ja, dass es an dem Tag ist und eine Beratung (...) #00:06:15-0#

I. Habers: Und dann gucken wir gleich, wie er's uns anzeigt. In dem Moment, wo wir die Minuten festlegen. Also ich weiß es nicht, wie es ist, wenn es evaluiert wird, ob jetzt als zwei Beratungstermine gezählt wird oder nicht. Weil das wäre doof, weil das würde die Statistik komplett verändern.

#00:06:32-0#

N. Hensen: Wollt' grad sagen. Das verzerrt die ja total. #00:06:33-4#

I. Habers: Genau. Also das gilt glaube ich, für euch herauszufinden. Wie die Evaluation läuft dann. Ob das dann zwei Beratungstermine sind. Ich trage es jetzt trotzdem mal so ein. (...) Weil das ist, du kannst die Themen nicht voneinander trennen, in keinem Beratungsgespräch. Du kannst ja nicht den Klienten sagen So, „Stopp, machen wir nächste Woche“. #00:06:56-5#

F. Keller: Es kommt ja auch ganz oft wieder. #00:06:59-5#

I. Habers: Also ja, natürlich. #00:07:02-0#

F. Keller: Die Sache mit der Reha. Dann kam ja das mit der Therapie wieder auf. Und dies und jenes.
#00:07:06-2#

I. Habers: Genau. #00:07:07-3#

N. Hensen: Ist ja ein fließender Übergang. Man ist ja dann auch im Gespräch und man erzählt und dann lässt man ja auch laufen. #00:07:13-3#

I. Habers: Ja, genau. Okay. Der aktuelle Stand ist, ähm, hat sie uns heute erzählt, das ist relativ konkret, ne? Also [Klientin] hat einen Therapeutengespräch gehabt. (...) Dies war keine Traumatherapeutin. Bisher keine weiteren Kontaktaufnahmen. (...) Äh, [Klientin] wünscht Unterstützung bei Kontaktaufnahme durch SA. Also SA bin ich, ne? (...) Okay. So das *wann* würde ich hier auch rauslassen, weil das hab ich nicht mit ihr gesprochen. Verantwortlich sind wir beide. Also [Klientin] und IH [Initialen], weil ich habe ja auch einen Auftrag bekommen. Also ihr Auftrag. Ist mit mir, also wir haben ja auch eine neue Terminvereinbarung. Also IH [Initialen] und [Klientin] finden einen Termin und (...)
#00:09:00-7#

F. Keller: Das trägst du jetzt bei Teilnehmer ein? #00:09:16-4#

I. Habers: Ja, was soll ich denn da sonst (...) also. Ach so, das wäre das heute. Ach nee, hier sind Handlungsschritte. Oh Gott, ich bin schon viel zu weit. Moment. Da schneiden (...) und einfügen. So. Ähm.

N. Hensen: (...) Wo liegt denn jetzt der Unterschied zwischen Verantwortlich und Teilnehmern?
#00:09:37-8#

I. Habers: Teilnehmer mach ich jetzt die, die am Gespräch teilgenommen haben. #00:09:41-2#

N. Hensen: (...) Achso okay. #00:09:46-0#

I. Habers: Genau, das kann ja zum Beispiel auch sein, dass die Tochter dabei ist oder der Lebensgefährte oder so. Dann Handlungsschritte, also eher (...) einen neuen Termin. Und IH [Initialen] und [Klientin] erstellen Liste (...) Oder (...) erstellen Plan, wann und wie welche Therapeuten von [Klientin] kontaktiert werden. Das ist das Gute, weil (...) also da kann ich natürlich dann immer so gucken, was, was muss ich als nächstes machen? Das Ideale wäre, dass ich das jetzt als Wiedervorlage mir irgendwie hochladen könnte und dann könnte das muss ich bis in zwei Wochen erledigt haben.
#00:10:58-6#

F. Keller: Wie so eine Art To Do Liste? #00:11:00-8#

I. Habers: Zum Beispiel, dass ich hier schreibe. Das eine IH [Initialen], also ich, finde einen neuen Termin mit der Mutter, dass ich das zum Beispiel erledigt haben muss, bis nächste Woche oder so. Und dann erscheint die Wiedervorlage. Habe ich es gemacht? Ja oder nein? #00:11:14-7#

N. Hensen: Also praktisch mehrere Themenfelder, wo man eintragen kann: Das und das möchte ich bis dann und dann erledigt haben? #00:11:20-6#

I. Hensen: So wie, wenn du auch Aktivitäten mitmachst oder so, ne? Und äh (...) und auch das zweite, dann weiß ich, was ich nächstes Mal jetzt mache. Und dafür ist das natürlich hilfreich. Ja, ja, genau. Es wäre cool, wenn es irgendwo aufploppen würde. Nur mal so zur Erinnerung. #00:11:41-1#

F. Keller: Auch irgendwie verbunden mit einem Kalender. Oder dass du quasi so deine Wochenaufgaben siehst, oder (...) ? #00:11:50-8#

I. Habers: Nee, das müsste es nicht mal. Es könnte auch zum Beispiel, wenn ich jetzt die Maske von von von der Software öffne, dass dann als erste Seite mir alle Wiedervorlagen für den Tag zum Beispiel angezeigt werden, um die ich mich an dem Tag kümmern müsste. #00:12:04-4#

F. Keller: Verstehe. #00:12:08-6#

I. Habers: Genau (...) Ergebnis des Gesprächs (...) Weitermachen? [lacht] Also ich finde das schwierig. Eigentlich ist das Ergebnis des Gesprächs, dass die, die Kindsmutter immer noch Interesse hat. Hat nach wie vor Interesse daran (...) Ähm. Ihr Trauma zu überwinden (...) So, Ort der Beratung ist ja Team gewesen. Und Dauer in Minuten haben wir jetzt 30 gesagt. Dann ändere ich das andere auch noch mal kurz. #00:13:13-8#

F. Keller: Aber das geht, das Ändern? #00:13:17-2#

I. Habers: Ja, das gucken wir jetzt, ne?

N. Hensen: Wahrscheinlich nicht.

I. Habers: [lachend] Hmm, guck mal. Geht wohl nicht. Guck mal, hier ist jetzt zum Beispiel (...) #00:13:29-1#

N. Hensen: Das heißt, das alles, was du da jetzt eingetragen, das kann man halt auch gar nicht auf einen Schlag (...) sehen? #00:13:35-7#

I. Habers: Da. #00:13:37-6#

N. Hensen: Okay es zeigt an, wenn du dann darauf gehst. #00:13:39-0#

F. Keller: Aber du könntest jetzt quasi nicht das noch mal aufmachen, dass du das als komplette (...) #00:13:47-1#

N. Hensen: Nee, wieder nur entfernen.

I. Habers: Das ist wirklich auch ein Problem, was auch schon von mehreren Teilnehmern, die das nutzen, angemerkt wurde. (...) Ist doof, ne? #00:13:53-0#

F. Keller: Das ist sehr doof. #00:13:57-8#

N. Habers: (...) Wieder mehr Arbeit. #00:14:01-3#

I. Habers: Ich hab ja noch gar nicht so viel geschrieben. Es gibt ja echt auch welche, die richtig (...) So und dann hast du da einen Rechtschreibfehler drin, willst den verändern? Oder hast irgendwo ein Datum falsch #00:14:15-0#

F. Keller: Ich finde es echt schwierig, dass man das nur sieht, wenn man seinen Cursor darüber macht und nicht einfach als komplettes Dokument im Prinzip. #00:14:22-1#

I. Habers: Genau das finde ich auch. Also ich. Ich mag das auch gerne, wenn ich so Verläufe habe innerhalb meiner ganzen Beratungen. Das sehe ich nur bei den Zielen. Ich kann nicht zum Beispiel alle Beratungen auf einen Schlag, den ich in dieser Familie hatte ansehen, sondern ich kann mir immer nur die einzelnen Beratungen an den einzelnen Richtungszielen drehen. #00:14:49-0#

N. Hensen: Also kein grundsätzlicher Überblick? #00:14:51-7#

I. Habers: Nee (...) Machen wir jetzt mal schnell mal weiter (...) weiter. 2023, aktueller Stand. Was hatte ich denn da jetzt geschrieben? #00:15:05-1#

N. Hensen: War das das mit dem Urlaub? #00:15:06-6#

I. Habers: Achso, ja, genau. [Klientin] hat Urlaub genommen ähm (...) ähh (...) Also, das war es. (...) Nein. Gott. [trägt Inhalt des gelöschten Feldes erneut ein] Dann hab ich das doch noch ein bisschen ausführlicher gemacht. (...) Genau, das *wann* haben wir ausgelassen. Verantwortlich ist [Klientin]. Teilnehmer des Gesprächs waren [Klientin] und IH [Initialen]. Handlungsschritte (...) Was hatten wir da denn? Achso, weitere Psychosozialen Entwicklungsgespräche gewünscht und erfordert [lacht] erforderlich ist eine Interpretation. Oder kommt das jetzt? Nee das kommt bei, nee. Ergebnis des Gesprächs offen. Ort der Beratung SRT, Dauer in Minuten 30. So #00:17:22-4#

F. Keller: Wofür steht IH [Initialen] nochmal?. #00:17:24-3#

I. Habers: Ilonka Habers.

F. Keller: Ach du hast dein Kürzel hingemacht. #00:17:28-3#

I. Habers: So, jetzt haben wir ein kleines Problem, weil die Mutter hat uns gesagt, dass die eine Reha vorhaben. Wo trage ich das jetzt ein? (...) Ist doof, ne? Das ärgert mich wahnsinnig. So was ärgert mich. #00:17:49-1#

N. Hensen: Wo würdest du es denn eintragen wollen? Was fehlt dir? #00:17:53-0#

I. Habers: Ich weiß, also es gibt ja immer mal so Informationen in Gesprächen, die halt nicht zu den Richtungszielen gehören, die aber trotzdem für die Beratung wichtig sind. #00:18:03-6#

N. Hensen: Also so zusätzliche Hinweise? #00:18:04-9#

I. Habers: Weiß ich nicht. Sonstiges für die Termine? Keine Ahnung. Es sind ja aber auch nicht immer Termine. Oder jemand ist gestorben und man muss Rücksicht darauf nehmen- du willst ja in der Beratung auch authentisch sein. Und wenn das mein einziges Dokumentationssystem ist, was es ja auch sein soll. Ich muss mich ja auch darin informieren. Also wenn ich in einem halben Jahr ein Gespräch mit ihr habe, muss ich mich ja irgendwie informieren. Ich kann mich ja nicht anders an das erinnern und dann will ich zum Beispiel. Also, es ist ja ein guter Eingangs- (...) äh, also das ist ja ein guter Gesprächs-Opener zu sagen „Mensch, wie war denn die Reha“ oder keine Ahnung oder es ist ja auch wichtig das anzusprechen, weil vielleicht haben die da irgendwas erarbeitet, was für uns im Prozess wichtig ist, aber (...) #00:18:50-6#

F. Keller: Also quasi auch der letzte Stand, wo ihr stehengeblieben seid das letzte Mal, also deine Infos die du hast. #00:18:55-5#

I. Habers: Richtig, genau. So. Und wo soll ich das jetzt eintragen? Da gibt's nichts. Ich kann vielleicht hier bei Stammdaten oder Daten der Klienten ich weiß es nicht. Das ist schon so (...) das ist ja das, was zum Ende war. Hierbei weitere Fallinformationen. Kann ich das vielleicht eintragen? #00:19:13-4#

N. Hensen: Damit es zumindest irgendwo steht. #00:19:16-6#

I. Habers: Würde ich jetzt so machen. Also ich trage ein bei Punkt vier, Eckdaten zum Fall, Na, eigentlich würde man da so globale Eckdaten reinschreiben. Das ist doch das Problem. #00:19:29-8#

F. Keller: Eigentlich ist es das „Okay, was hat uns hierher geführt, was sind Eckdaten“ und nicht „Ich fahre eine Reha“. #00:19:37-1#

I. Habers: Zum Beispiel. Genau. Also wir können uns ja mal durchklicken und gucken, was da passen würde, aber. [lacht] Ich weiß es nicht (...) Ich könnte mir ein Dokument, ein Word Dokument, anlegen und das bei Dokumenten Upload reinpacken. #00:19:53-2#

N. Hensen: Ach du Schande. [alle lachen]

F. Keller: Und dann wie so eine Art Protokoll. Es ist ja eigentlich ein Protokoll von den letzten Dingen, die passiert sind. Dann bräuchte man quasi (...). #00:20:03-9#

I. Habers: Aber dann schreibe ja wieder alles nochmal. #00:20:05-1#

F. Keller: Ne. Aber das man quasi zusätzliche Sachen, die man da eben nicht einträgt, dass man das dann aber in (...) . #00:20:12-5#

I. Habers: Ja, das wäre jetzt sozusagen mein Ausweg. Aber das ist nicht das, wie ich es mir wünsche.
#00:20:17-7#

F. Keller: Nein, absolut nicht. Dafür müsste es noch einen Reiter geben würdest du sagen?
#00:20:21-1#

I. Habers: Ja, also ich weiß auch nicht, wie man den benennt. Also wichtige Infos oder ich weiß es nicht. Oder Nebeninformationen oder keine Ahnung. #00:20:29-4#

N. Hensen: So, fallrelevante (...). #00:20:31-9#

I. Habers: (...) Ist vielleicht aber auch gar nicht unsere Aufgabe, jetzt zu sagen, wie man es benennen soll. Aber das fehlt. Es fehlt mir jetzt, dass ich eintragen kann, die sind in der und der Zeit auf Reha.
So.#00:20:44-5#

F. Keller: Also ein Reiter *Sonstiges* fehlt. #00:20:48-6#

I. Habers: Wie auch immer man den benennen sollte, aber genau das fehlt mir. #00:20:52-0#

F. Keller: Das sind dann aber quasi auch Daten, die für dich wichtig sind. Aber nicht unbedingt (...) jetzt sage ich mal bei einer Auswertung aller Sozialraum Büros. Ist das jetzt nicht elementar für andere. #00:21:04-4#

I. Habers: Die Inhalte werden sowieso nicht hochgeladen, sondern nur die Eckdaten der Klienten. Die sind nur relevant für Statistiken. Die Zielvereinbarungen sind nur für uns okay. #00:21:14-2#

F. Keller: Genau, das schneiden wir aus dem Transkript. Das wusste ich natürlich. #00:21:20-8#

I. Habers: So, wie machen wir das denn jetzt? (...) Ich weiß es nicht (...) Ich glaube ich pack das aber doch in irgendein Richtungsziel hier rein. Jetzt einmal. So. Ich glaube, ich mach das mal. Wir machen das mal so hier. Ich mache mal hier bei psychosozialer Entlastung. [mit weinerlicher Stimme] Ich muss das dann ja wieder neu machen. Ich hasse es. (...) Habe ich vielleicht sogar drei Beratungen? Egal. Ich schreibe mir das jetzt. Ich habe es ja hier drin. Und hier ist es jetzt. Aber ich muss mir das noch überlegen. Also ihr merkt, es ist noch nicht ganz ausgereift und es ist eher hinderlich für meine Beratung. Äh, was war denn das jetzt? Die Reha. So [schreibt es auf Notizzettel] gut. Dann hatte ich ja gesagt, wir haben ein neues Richtungsziel. Ab heute, ist dann die dritte Beratung. (...) Da wäre so Thema. Ähm. (...) Wie soll ich das denn beschreiben? (...) Eigentlich, nee, eigentlich ist das auch eher Psycho-soziale Entlastung nur nicht durch mich, sondern durch andere Netzwerkpartner. Ja, also müssen wir das doch nochmal schreiben. Boah, ich hasse es. Soll ich das jetzt machen? [lacht] Oder kann ich euch das auch einfach sagen, was ich schreibe und nachher alles neu schreiben? #00:23:31-5#

F. Keller: Also der Inhalt ist für uns manchmal so nicht das Relevante, sondern wie du klar kommst und das ist glaube ich gerade sehr deutlich geworden [alle lachen] #00:23:38-6#

I. Habers: (...) Man kann ja auch nicht kopieren, ne? Guck, ist sofort weg. #00:23:45-5#

F. Keller: Okay, also wenn man mit dem Cursor rauf geht, kann man es nicht kopieren, es ist nicht ersichtlich, wie man es bearbeiten kann, ob man es bearbeiten kann. #00:23:56-3#

N. Hensen: Ich finde es lustig, weil in der Tabelle steht oben bearbeiten, aber man kann nur auf entfernen klicken. Es gibt die Option bearbeiten nicht, aber die Spalte heißt so. #00:24:09-1#

I. Habers: Das ist total dämlich. Ja, es ist, ähm. Es ist wirklich mühsam. Also es ist noch eher eine Bürde als eine Hilfe. Es ist nicht ganz ausgereift. #00:24:25-6#

F. Keller: Es erschwert dir also die Dokumentation? #00:24:28-0#

I. Habers: Hm [zustimmend]. Klar, wenn man da halt irgendwie, also wir arbeiten da ja noch nicht so lange mit, wenn man da so richtig firm drin ist und so, denkt man da vielleicht anders drüber nach auf und führt vielleicht auch Beratungen anders oder so, wobei das kannst du nicht immer aber also ich habe auch schon mal überlegt ob ich das erst mal alles irgendwie einfach in einem stumpfen Worddokument schreibe und das da so lange drin verändere, bis ich fertig bin mit meinem Gedankenprozess. Ihr merkt ja auch während ich schreibe, mir fallen ja auch Sachen ein oder ich will noch mal irgendwas optimieren. Dafür ist ja auch das Niederschreiben da. Also Dokumentation sind ja auch dafür da, um den Berater sozusagen zu strukturieren. #00:25:13-2#

F. Keller: Das ist natürlich frustrierend, wenn es dann in doppelter Arbeit endet. #00:25:17-3#

I. Habers: Ne? Dann, dass man dann irgendwie sagt ja. Gut, dann mach ich das. Erstelle ich mir das einmal kurz in einem Word Dokument und kopiere das rüber, dann, damit ich das nicht ständig neu schreiben muss (...) Ach, guck mal hier. Wir haben kein bis wann eingetragen. Guck mal, was da draus gemacht hat 01.01.1900. Das ist schon scheiße. Doof, doof. Gut. Gut. Okay. Ich werde mir das jetzt einmal kurz abfotografieren. Reicht das nicht? Damit ich das nicht wieder machen muss.

#00:26:02-7#

F. Keller: (...) Bitte auch das Enddatum abfotografieren. #00:26:16-5#

N. Hensen: Das ist wichtig.

I. Habers: (...) Ja. Das war's. #00:26:30-7#

F. Keller: Okay. Das heißt wahrscheinlich wäre das eigentlich sehr viel schneller als eine neue Anlage. Einfach. Einfach nur die beiden. Das geht schneller. Wenn es funktioniert. #00:26:44-6#

I. Habers: Das ist ja nur sozusagen einmal und dann die Richtungsziele, stimmt. Genau Das ist dann eigentlich eine Sache von vier, 5 bis 10 Minuten. Okay. So, dann alles so aufgerufen hast und so genau. #00:26:58-4#

F. Keller: (...) Dann würde ich jetzt stoppen.

SRB 1_Transkript_Interview_10.10. I

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 10.10.2023	SYNOPSIS Interview während der Dokumentation von dem Beratungsgespräch am 10.10.2023 anhand der neuen Software.	Ort: SRB 1
Anwesend: F. Schuster (Fachkraft) M. Funke (Studentin) M. Bruhns (Studentin)		Protokollant:in: M. Funke M. Bruhns
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 42 Minuten

M. Funke: Genau, so. Es ist eigentlich genau wie letztes Mal. Ich weiß es nicht, inwiefern du dich da noch daran erinnerst. Aber für uns ist sozusagen.

F. Schuster: Die Erinnerungen kommen wieder.

M. Funke: Alles, genau, alles, was du machst, ist für uns wichtig. Also alles, was du uns in dem ganzen Prozess halt mitteilen möchtest, was dir auffällt, das hilft uns alles auf jeden Fall weiter in unserer Arbeit. Genau. #00:00:18-6#

F. Schuster: Zuerst ist mir aufgefallen, dass die, haben wir drüben vorhin drüber gesprochen, ne. #00:00:25-5#

M. Funke: Mhm.

F. Schuster: Nein, nein, nein, das ist es nicht. Wie man sieht, sieht man nichts. Dass ähm, hier. Dass die GEBIT nachgearbeitet hat.

M. Funke: Mhm.

F. Schuster: Also so einen Drucken Button eingeführt hat. Oh, das ist schön. #00:00:47-9#

M. Funke: Das gab es vorher nicht? #00:00:49-2#

F. Schuster: Ne, man konnte leider, also das eingeben, Konto aufrufen, aber nicht bearbeiten. #00:00:54-1#

M. Funke: Okay. #00:00:54-7#

F. Schuster: Ne und jetzt hier, ne ist Angebot bearbeiten. #00:00:58-9#

M. Funke: Super.

M. Bruhns: Also es gibt schon so einen stetigen. #00:01:02-3#

F. Schuster: Es gibt wohl Entwicklung. #00:01:04-3#

M. Bruhns: Prozess. Ja.

F. Schuster: Das ist gut. #00:01:05-6#

F. Schuster: Genau. Wir haben hier. Ich habe es schon eingegeben. Wie gesagt, pflege nicht jeden Termin ein, weil das ist bei dieser Nachsorge oder es ist früher so gegangen. Ich immer das wichtigste, wichtig sind ja für uns auch die Ziele, ne. Wir haben es hier mit dem 7. Januar angefangen tatsächlich, weil es neu ist das Programm. Also rückwirkend haben wir es sozusagen auch eingetragen. Typ des Angebots, weitere (...) Beratung. Ist alles so geblieben. Speichern wir. Wer bearbeitet es eigentlich? Ich. Hier habe ich die Mutter eingegeben. Und den Tom. Also das sind die Adresse eingegangen. Also hat sich nichts geändert, so. Weil ich mich hauptsächlich um Tom und Helga kümmere, ist hier nur der Hinweis Bruder David ist 17 Jahre alt und sein Stiefvater Herr Schulz. Habt ihr auch gehört, Martenne, leben da. Was sind die Soft Skills? Sagt man das so? Keine Ahnung. Also es war gar nicht so wichtig. Sorgerecht besteht bei Mutter und Vater beiderseitig. Schweigepflichtsentbindung habe ich nicht hochgeladen. Ist noch in Papierakte. Das müssten wir irgendwann mal nachholen, wenn wir die Zeit finden. Handelt sich um einen Fall mit Migrationshintergrund? Nein. Also speichern und weiter hat sich auch nichts geändert. Ist über Empfehlung der Schulsozialarbeit zu uns gekommen? Ja. Institutionen? Ja. #00:02:54-8#

M. Funke: Ist das öfter der Fall so? Dass es über Schulen dann funktioniert. #00:02:59-8#

F. Schuster: Also, wenn wir in den Samtgemeinde Grundschulen, da haben wir ja Schulsozialarbeit. Da passiert das sehr häufig. Der Kollege Herr Meyer an der Oberschule und ist noch da. Und es gibt am Gymnasium hier in [Ort] niemanden. Und auch an anderen weiterführenden Schulen gibt es noch in [Ort] welche. Aber die liegen in einem anderen Sozialraum. Da haben wir nur hin und wieder mal Schüler, die von [Ort] dorthin gehen. Da gibt es auch mal eine Empfehlung, Aber das ist, weil es einfach wenige sind, nicht so viel. Und in [Ort] gehen auch ein paar Schüler aus [Ort], die sich hier nicht wohlfühlen. Man hat ja die freie Schulwahl, aber auch das sind nicht viele. Und wo von der Oberschule, der sagt, der hat man hier gearbeitet und dann ist es in den Landesschuldienst übergegangen die Aufgabe und seitdem ist es eigentlich auch sehr gering geworden, aber in diesem Falle hat er gesagt, das passt wohl. Und der Fall kommt wieder. Hier haben wir ne, hab ich das drinne, was allgemeingültig ist für die. Was ist das Anliegen? Es hat sich nicht wirklich geändert, finde ich. Also bei allem ist das wichtigste Ziel, also mit der Entlastung der Mutter, dass sie so stabil ist, dass Bildung/Schule für die Kinder funktioniert. Bildung, finde ich, ist nicht, nicht nur Schule, sondern eben

auch Bildung im sozialen Bereich. Also er war in der Jungengruppe eine Zeit lang und jetzt da eben beim Sport. Auch das finde ich, passt da immer noch mit rein. So, also diese Begriffe hier sind auch dehnbar und man soll ja einen Themenschwerpunkt wählen. Die Auswahl ist, finde ich übersichtlich, also passt das für mich am besten in Bildung, Schule, Kita und nicht nur Familie, sondern das, das hat sie durchaus, das Familienkonstrukt funktioniert relativ gut. Man könnte jetzt machen Erziehung. Taucht hier aber ja auch nicht auf. #00:05:08-3#

M. Bruhns: Mhm.

F. Schuster: Also das ist so allgemeingültig, das ist auch stimmig für uns. Das war immer schon, auch bei anderen Programmen, so. Also ein bisschen wie das Ziel. Tom ist sozial integriert. Tom hat Hobbys, engagierter Volleyballer. Tom kann Beziehung zu Gleichaltrigen aufbauen und halten, die Mutter ist in der Lage, Tom zu erziehen, zu begrenzen und zu fördern. Und die Mutter toleriert keine Fehlzeiten von Tom, außer er ist krank, so das so. Weitere Fallinformationen sind für mich hier nicht relevant. So und dann haben wir jetzt hier Gestaltung, also als Richtungsziel eins. Das Thema Gestaltung eines erfolgreichen Erziehungsalltags. Und da bin ich letztes Mal, glaube ich, schon daran gescheitert, dass es nicht zu bearbeiten ist, als ich es wieder aufrufen wollte. #00:06:03-7#

M. Funke: Achso da war dann der Knopf nicht vorhanden? #00:06:05-7#

F. Schuster: Genau. Also ich habe es eingetragen und dann kann man jetzt hier eben Weiteres eintragen. Das können wir ja jetzt machen. Gesprächsdatum ist der heute der 10.10., ja genau da geht es schon los. Aktueller Stand: Derzeit ist Tom mit einer Sportverletzung. Das war jetzt zum Beispiel beim bei den letzten Malen, wenn man was eingegeben hat und dann konnte man zeitlich nicht mehr weitermachen, hat also Tippfehler drin gelassen und wollte es dann später weitermachen. Blieben halt Tippfehler drin und konnte nichts da mehr hinzufügen. Das ist jetzt wie beim Arzt, ne. Ich nenne es jetzt mal als weiterhin stabil. Frau Schulz kümmert sich angemessen um Tom. David läuft derzeit. Das klingt so doof (...) nicht zu umgangssprachlich. David macht seine Ausbildung. Bisher ohne Fehltag. Großmutter derzeit gesundheitlich stabil. #00:08:11-3#

M. Funke: Wenn du sagst nicht zu umgangssprachlich, ist das so eine Regel, die im Team, dann so, dass man sagt okay, wenn man die Akte irgendwie öffnet, dass man oder wie ist das dann?

#00:08:24-6#

F. Schuster: Ja man muss schon verstehen können, was gemeint ist.

M. Funke: Okay.

F. Schuster: Wenn man jetzt die vier Kollegen hier im Kernteam, die die Fälle hauptsächlich bearbeiten, die auch Zugriff auf das haben auf das Instrument, kennen sich schon und können umgangssprachlich. Wir hatten vorher einen dualen Studenten aus Syrien drei Jahre lang ähm der hatte sprachlich Probleme, das wussten wir auch. Also und wenn der zum Beispiel ungenau geschrieben hat, nicht das richtige Wort gefunden hat, dann geht es schon gar nicht mehr. Und wenn der, sag ich mal umgekehrt etwas liest, was zu umgangssprachlich ist, was er gar nicht verstehen kann, was bedeutet das eigentlich auch in Bildern oder so spricht man ja oftmals, ne. Das ist wie wenn das und das, dann findet keiner oder unter Umständen kriegt man dann irgendwie nicht die Information rüber und es können Fehler passieren oder beziehungsweise was sind Fehler? Aber man wiederholt sich ständig als Familie, das mögen die nicht. Also wenn man so zum dritten, dritten Mal in drei Wochen seine Lebensgeschichte versucht in eine Stunde reinzupressen und das ist was Belastendes.

M. Funke: Klar.

F. Schuster: Dann ist es schwierig. Und man kann natürlich hier vieles abbilden. Aber wofür? Wofür ist es gut? Also für mich als Leitung ist Dokumentation schon auch die letzten Jahre, wo ich es nicht war, als Leitung immer wichtig. Wenn jemand krank wird, finde ich eine Telefonnummer. Ist die aktuell? Finde ich die tatsächlichen Anliegen? Und ist es, sage ich mal, ein Fall im Grenzbereich zur Kindeswohlgefährdung, finde ich stichhaltig Gespräche mit Relevanz? Also da muss jetzt, wenn man das nur heute habe ich einen Termin gemacht bin mit dem Jungen spazieren gegangen. Er hat mir erzählt, es geht ihm gut, es ist auch Geschäft von uns. Aber was interessiert mich das, sag ich mal, das 20 mal zu lesen. Oder ich lese eben, dass die Richtung ist, er soll, der Junge soll aus dem Haus gehen, soll sich bewegen, soll Kontakte knüpfen, dann interessiert mich die relevanten Sachen und jetzt hat er wieder Kontakt gefunden. Also jetzt für mich nicht 20 Mal darstellen, sondern dann lieber alle relevanten Gespräche kann ich öffnen. Ich sehe den aktuellen Stand. Ich kann mir was darunter vorstellen. Dass die Großmutter zum Beispiel derzeit gesundheitlich stabil ist, ist finde ich, könnte eine wichtige Information sein. Wenn man das liest, dann heißt das ja für mich auch: ist nicht immer so und ist ein Belastungsfaktor. #00:11:10-1#

M. Funke: Also geht es da dann auch um die Relevanzsetzung von den Mitarbeiter:innen?

#00:11:13-3#

F. Schuster: Genau. Und wenn ich jetzt sage mal aufmache, muss, soll vertreten. Da steht immer nur, bin spazieren gegangen. Gut, kann ich mit dem spazieren gehen, würde ich jetzt nicht machen. Vertreten uns auch nicht in allen Terminen. Aber wenn dann was Brenzliches ist, dann muss ich doch wissen okay, wann war das Gespräch, wer hat dann teilgenommen so? #00:11:30-7#

Marte Bruhns: Also, dass die Anliegen im Programm festgehalten werden, dass andere das nachvollziehen können? #00:11:37-0#

F. Schuster: Ja, also was ist das Ziel eigentlich in der Familie? Ist es die: Ja, ich gehe hin, spreche mit der regelmäßig, ist alles in Ordnung, gebe Tipps. Sie selber überlegt nochmal einmal in 14 Tagen: Mensch, wie läuft das eigentlich? Kommt im Alltag ja auch zu kurz, also reflektiert sich. Aber das Ziel ist, den Jungen in die Schule zu kriegen und nicht, weil es so schön ist, Kaffee zu trinken. Das ist ein Nebeneffekt, aber nicht wichtig, so. Was immer wieder zu, ja nicht zur Verwunderung, aber zu Verunsicherung führt. Nur in dem Sinne Was trage ich ein? Ist, Bis wann ist soll das Ziel erreicht sein?
#00:12:21-7#

M. Funke: Achso. Klar. #00:12:22-5#

F. Schuster: Da war der Gedanke zu sagen: ja, was weiß ich. Man bespricht im aktuellen Stand. Bis in 14 Tagen ist der Antrag auf was weiß ich Eingliederungshilfe gestellt. Bis wann? Wer ist verantwortlich? Was trägt man jetzt ein, wenn man ein dauerhaftes Erziehungsziel verfolgt, dass er in die Schule geht? So kann man jetzt schwer eintragen, also kann man es, könnte man es offen lassen oder man schreibt halt was weiß ich. So, das nächste Zeitraum wäre dann. Da haben wir gesagt, in vier Wochen der Freitag 20. Bis wann? Müsste man jetzt ein bisschen Kunstgriff machen? 20. nein, das war schon. November. 3. November bis zum 3. November. Verantwortlich ist eigentlich voll und ganz alleine Frau Schulz. #00:13:25-0#

F. Schuster: Weiter geht's. Hier ist: (...) sind verantwortlich ist. Und dann kommen Teilnehmer. Also haben wir schon angeregt, dass es so ein bisschen umgedreht wird, ne. Wofür ist man eigentlich, dass das oben auftaucht? Okay, schreiben wir auf Frau Schulz. Oh. Wieso mache ich immer das groß. Frau Krämer. (...) Diskursanliegen, ich hör jetzt aber auf hier. Frau Krämer. So, jetzt würde ich zum Beispiel hier auch eintragen. Hat für mich auch eine kleine Relevanz. Zwei Studentinnen, jetzt ohne Namen, weil das sollte reichen, der Leuphana. So, Studien (...). Selbst wenn das jetzt zum Beispiel, man dauerhaft Gespräche führt, immer mit der Mutter und der Vater lebt wo ganz anders, dann ist es für mich auch eine Relevanz zu sagen bei den Teilnehmern. Ah, der Vater war dabei. #00:14:43-9#

M. Bruhns: Mhm.

F. Schuster: Wenn es immer Mutter und Vater sind, ist es auch wieder was anderes. Aber dann würde ich sagen: Oh, interessant. Es haben in dem ganzen Beratungsverlauf, wenn es dann mal zu einer Auskunft durchs Jugendamt, also im Kindeswohlgefährdungsbereich oder auch mit Schweigepflichtsentscheidung der Eltern dazu kommt, hier. Was war da eigentlich? Dann kann man, guckt man sich als Leitung oder auch als Kollege, der den Fall vielleicht mal irgendwie übernommen hat oder abgelöst hat, noch mal an: Ach Mensch, der Vater war aber nur einmal da. So diese Information ja: Wer war am Beratungsprozess beteiligt fragt das Jugendamt? Dann muss man ja gucken, okay. Der Vater war nur einmal, oh. Da hätte man vielleicht mal häufiger machen können, so. Oder wäre wünschenswert gewesen, er nehme mehr daran Anteil. Manchmal gibt es dann so Väter, die dann sagen: Ja, ich habe mich

doch beraten lassen, war einmal dabei. Dann kann man sagen: Nö, hat sich nur ein Mal beraten.

#00:15:42-3#

M. Funke: Okay. #00:15:42-6#

F. Schuster: So Handlungsschritte. Jetzt, wenn man es bisschen plakativ macht, müsste man jetzt reinschreiben: Was macht Frau Schulz in den nächsten Wochen, um das Ziel zu erreichen? Frau Schulz macht, sorgt dafür, dass Tom regelmäßig die Schule besucht. Gut, so wäre es ja dann auch, egal wie lang der Zeitraum ist. Ist das für dieses Ziel natürlich der Handlungsschritt, ne. Sie ihn nur mit Attest zuhause lässt. So war auch die Absprache, hat er ein Attest, hat er das bloß nicht rechtzeitig rübergebracht, dann kann man auch sowas erwähnen: Frau Schulz sorgt für sich selbst. Sie macht einen Bootsführerschei. Finde ich interessant. #00:17:04-7#

M. Funke: Mhm.

F. Schuster: Bringt ihr Kraft. Sie sorgt dafür, dass Tom selbstständiger wird. Jetzt versuche ich das zu verarbeiten, zum Beispiel in dem er das Praktikum selbst absagt. Oder bei Krankheit zum Arzt geht. Und ein Attest einholt, Attest einholt. Oder sie fährt mit dem in die Notaufnahme, gut also nicht selbst hinkommt. Ergebnis des Gesprächs: Das läuft derzeit gut. Frau Schulz weiter wie bisher. Termin in vier Wochen. So ausführlich würde ich es jetzt nicht immer schreiben, weil die Terminplanung manchmal auch gar nicht feststeht, wann sie wieder oder so ist. Aber hier ist es ja eigentlich ein Paradebeispiel für einen wirklich gut laufenden Fall. #00:18:44-2#

Marta Bruhs: Mhm. #00:18:45-0#

F. Schuster: In der Dokumentation zu sagen okay, wann ist der nächste Termin? Wir sitzen auch in den Teamsitzungen, Donnerstags gibt es immer alle halbe Jahr spätestens eine Wiedervorlage, weil es gibt Fälle, die wabern so vor sich hin, mal dringlicher, mal eine Pause und dann ist es nicht ja, dann fragt man auch eben ab, ne: Wie oft habt ihr Termin gehabt? Dann muss man schon manchmal alle sechs Wochen, eine Stunde, weil wie presst man es sonst rein. Sondern aber da wär, ist es gut zu wissen, ja, es ist ein wöchentlicher Termin. Oder haben wir nur Beratung bei Bedarf gemacht? So gibt halt viele Familien, die kriegen ja immer ganz viel Anschub. Deshalb kloppen sich die Kollegen auch nicht, wenn es oder Kolleginnen, nicht, wenn es einen neuen Fall gibt. Der Termin in der Familie dauerte, keine Ahnung, also sagen wir mal circa 60 Minuten. Auch da, das ist natürlich, für eine Auswertung müsste man es ganz genau nehmen. Aber mit An- und Abreise war es jetzt ungefähr fünf Minuten hin, Gespräch zurück, sagen wir mal 60 Minuten. Das übernehmen wir jetzt mal! So und dann kann man natürlich hier weiterhin Richtungsziel zwei und drei ein, einformen, aber das sehe ich im Moment eigentlich nicht. (...). Bitte streichen Sie das aus dem Protokoll, Herr Müller. #00:20:19-7#

M. Funke: (...) Aber das ist dann sozusagen nur nach Bedarf? #00:20:25-0#

F. Schuster: Genau, hier gab es jetzt zwischenzeitlich unter den Trägern die Diskussion, die ich eigentlich sinnig finde, hm, da noch mehr Richtungsziele möglich zu machen. Weil manchmal ist man mit drei Richtungszielen. #00:20:45-0#

M. Funke: Achso es gibt nur drei? #00:20:45-9#

F. Schuster: Erschöpft, die sind jetzt erst mal drei eingerichtet.

M. Funke: Okay.

F. Schuster: Das war die Anregung zu sagen: Kann man nicht einfach irgendwo draufdrücken und es generiert sich ein neues Richtungsziel. Ob das möglich ist, weiß ich nicht, aber man soll ja eigentlich die Gespräche unter einem Richtungsziel einfügen. Also Richtungsziel eins ist jetzt das hier: Er hat die Schule besucht, regelmäßig, ne so die Familie stabil ist und nicht irgendwie aus Überlastung sagen: Naja, bleibt doch zuhause, dann muss ich jetzt keinen Kampf austragen mit dir, sondern ne, die Regel soll ja sein, geh zum Arzt, wenn du krank bist, sonst gehst du einfach. Klappt zunehmend besser. So, und dann müsste man jetzt hier eben gucken, dass auch dem die Gespräche eigentlich dem Richtungsziel zugeordnet werden. Jetzt, wenn ich mir das so angucke, wir haben es ja noch nicht so oft gesehen, denke ich so, das Gespräch gehört aber nicht zu einem Richtungsziel drei. Also wo ordne ich das zu? So. und manche sagen okay, ich habe ein Gespräch im Januar, dann geht es, was weiß ich, um die Beantragung von Bildung und Teilhabe-Geldern, damit man Schulmaterial, Verein bezahlen kann. Im nächsten kommen sie wieder und sagen jetzt brauche ich, keine Ahnung, Unterstützung, weil mein eigenes Kind ist beeinträchtigt und braucht, was weiß ich, einen Rollstuhlzuschuss oder was weiß der Geier so was. Dann wäre es. Es ist schwer einzutragen. Finde ich. Oder man muss immer wieder ein neues Richtungsziel aufmachen, weil es ist immer irgendwas anderes

M. Funke: Klar, ja.

F. Schuster: Und das bildet das ja auch nicht im Detail ab. Also ist dieses für die, für die Beratung eigentlich, klassische Beratung, super. Wenn man sagt okay: Ich, erst mach ich ein Ziel. Da rede ich fünfmal drüber. Zweites Ziel. Dann kommt nochmal ein drittes. Das Anliegen ist: Mein Kind soll, was weiß ich, in der Schule besser mitkommen. Was kann ich da tun oder wie kann ich es unterstützen? Aber wenn man jetzt wie manche Kollegen dann sagen okay, in einem Jahr und 20 verschiedene Gespräche führt und es geht immer in eine Richtung, ist das hier nicht ausreichend. #00:22:59-6#

M. Bruhns: Also du sagst, diese Sortierung müsste eigentlich flexibler sein wie man mit dem (...)? #00:23:05-7#

F. Schuster: Also, ja weiß ich gar nicht. Also beim vorigen war es eben so. Hattest ein hast auch so ein Richtungsziel. Also die Begriffe sind vielleicht manchmal so ein bisschen schwierig. Da hast du

eingetragen, weil diesem GeDOK, das auch von der Firma kam. Was ist das Anliegen? Und dann waren alle Gespräche sozusagen einem zugeordnet. #00:23:31-0#

M. Bruhns: Ja. #00:23:32-0#

F. Schuster: Ja, Anliegen ist: also in diesem Fall Richtungsziel. Ist ja auch richtig. Ich fand dann auch das schon auch ein Ziel irgendwo da ne, ist sozial integriert und so. Ja da kommen ja auch die Begriffe her, letztendlich, die haben sich bewährt. Und dann konntest du eben sehen, zu diesem gab es mehrere Gespräche und dann ist es Sinn, richtig zu sagen, okay, und wenn sich das inhaltliche Ziel ändert, weil sie sind eine Weile weg gewesen, kommen wieder und sagen so, jetzt ist aber das Mädchen, was auffällig ist, jetzt geht's dem Jungen gut, wir haben das irgendwie in den Griff gekriegt. Läuft besser, jetzt das Mädchen. Dann muss man ja ein neues Richtungsziel aufmachen. Und dann, finde ich folgerichtig, müsste man ja erkennen und ich weiß nicht, ob ihr das erkennt. Äh, müsste man den wahrscheinlich aufmachen, um zu erkennen, zu welchem Richtungsziel gehörte. #00:24:25-4#

M. Bruhns: Also, dass sich die einzelnen Termine besser zuordnen lassen? #00:24:30-7#

F. Schuster: Ja, so und, dass das jetzt bearbeiten. Ah hier, der Bleistift das bearbeitet. Kann man das erkennen?

M. Bruhns: Mhm.

F. Schuster: Zu welchem Ziel gehört das? #00:24:44-2#

M. Bruhns: Also da fehlt eigentlich ein, ein Button irgendwie wo man das

M. Funke: Oder eine Zeile. #00:24:50-0#

F. Schuster: Ich bin jetzt überfragt, ob das jetzt schon. So passiert es, aber hier müsste ja dann stehen: Zu welchem Ziel gehört das? So und das macht es natürlich, wenn man es ganz genau nimmt, schwierig. Ob es in der Praxis überhaupt noch relevant ist, dass man sagt: Ach, wir greifen jetzt mal da? Also für sich selber zu sagen okay, was mach ich da jetzt, ne? Als Berater. Aha, ja, ich arbeite ja zu dem Ziel, habe ich ganz vergessen, weil sie kamen jetzt immer mit, was weiß ich, haben kein Geld, haben kein Geld, wir haben Hunger oder was auch immer. Hab ich mich erst mal darum gekümmert. Aber eigentlich war ja das Ziel nicht, dass Sie Hunger haben, sondern eigentlich sollen die den Jungen sollen sie gut erziehen können, so. Also dann wäre es natürlich sinnvoll, wenn nicht alles einfach untereinander auftaucht. #00:25:35-5#

M. Bruhns: Und wie nutzt du dieses ähm Feld hier? Angaben zu Richtungszielen? Da steht jetzt Werte eintragen. #00:25:42-7#

F. Schuster: Das wäre ja jetzt Richtungsziel drei. Habe ich jetzt aufgemacht, zwei ist auch noch nicht eingetragen. Richtungsziel eins, hier taucht es ja auf. Jetzt kann, so würde ich sagen jo, das passt.

Gestaltung eines erfolgreichen Erziehungsalltags. Das ist das Gespräch dazu. So passt. Wenn ich jetzt aber auf Richtungsziel zwei gehe. Huh jetzt ist es weg und da Richtungsziel drei.

M. Bruhns: Taucht es wieder auf. #00:26:11-0#

F. Schuster: Taucht es wieder auf. Warum auch immer. Also, wichtig wäre die Zuordnung Richtungsziel. Welches Gespräch gehört dazu? Ich glaube, das wäre. War schon mal angeklungen, dass man da noch im Feld hängt und zu welchem Ziel gehört das jetzt. #00:26:27-9#

M. Funke: Aber da sagtest du auch, dass da immer wieder Gespräche entstehen. #00:26:30-7#

F. Schuster: Wir machen, im Moment sehr viele Gespräche mit dem (...). #00:26:34-0#

M. Funke: Okay.

F. Schuster: Weil es auch ein bisschen schwierig ist, der Landkreis bedient gar nicht die Dokumentation, die haben GeDOK. #00:26:41-1#

M. Funke: Okay. #00:26:41-7#

F. Schuster: Weiterhin. Die haben auch eine andere Lizenz und ganz anderen Bedarf. Also die müssen ja auch alles dokumentieren. Auch wenn ich jetzt da anrufe, müssen es eigentlich dokumentieren. Und sagen ja, Herr Schuster hat angerufen oder doof nachgefragt, wo bleibt jetzt ne, die Mitarbeiterin? Ist in der Praxis auch anders, aber die haben anderes so, die interessiert nur dieses, was ihr daraus entsteht. Wir haben ja. Die haben. [Ort] hat ja nur die, die sozusagen die Auswertung von: Wie lang ist der Termin? Es gibt ja hier noch diese Angebote. Ähm. Neues Angebot. Dann gibt es Falldokumentationen. Dann gibt es (...) gucken wir mal, kriege ich gerade nicht aus dem ff. Also, Kennzahlen erst Zweitgespräch. Wir haben gesagt, wir dokumentieren nicht Erst- und Zweitgespräch. Wird auch gerade so ein bisschen drüber diskutiert. Ist ein Anruf. Wenn die anrufen und einen Termin ausmachen und ein bisschen was erzählen, ist das ein Erstgespräch? Eigentlich ja. Machen Sie nur einen Termin aus. Eigentlich nicht. Also was ist dann das Erst- und Zweitgespräch? Man führt zwei Gespräche. Da muss man hier nichts dokumentieren, weil das sind Kurzberatungen. Oftmals verlaufen die im Sande. Und sagt man ja, trage ich das jetzt auch überhaupt ein? Kommen ja nicht wieder. Ergibt sich, sagen wir mal, ein Beratungsprozess. Ab dem dritten Gespräch wäre es dann Falldokumentation, Beratung und die Amt [Ort] hat eben nicht, die haben nur diese drei Sachen und wir haben vier bei uns in einem Programm und bei Amt [Ort] aus ist dann das weg und die geben nur diese Sachen ein. Wann haben wir, was weiß ich, einen Elternkurs gemacht? Wann haben wir das gemacht, so. Und dieses vereint alles zusammen. Deshalb muss man da immer auswählen, was ist es eigentlich? So, ich weiß jetzt gar nicht mehr, worauf ich hinaus wollte, aber das ist so die Trennung. Und wir müssen dann eben die, die Beratung noch mit bedienen. Aber wenn ich jetzt nur einen Anruf habe, kann ich das dann hier, einmal eine Ziffer machen 60 Minuten und dann generiert sich eben der Landkreis.

Achso, der Landkreis hat das eben auch nur, die haben auch nur diese drei Sachen sozusagen, die sie oder die interessieren sie und das ist das dieses, gibt es noch ein extra Tool, was dann, wenn wir alle Zahlen eingegeben haben in ungefähr einem Monat, werden so, müssen nun Fragen formuliert werden: Was wollen wir eigentlich wissen? Keine Ahnung, wie viele Gespräche haben insgesamt stattgefunden wäre eine einfache Frage. Und dann sagt der 500, in allen Sozialräumen. Das möchte der Landkreis wissen. Und das war ja die, die Hauptverbindung zu sagen okay, wollt ihr eine Dokumentationssystem? Weil GeDOK muss nicht mehr aufrechterhalten werden. Ja, wollen wir. Sechs Leute haben gesagt, ja. Haben das zusammen entwickelt, in eben Verbindung mit diesem anderen Tool. Die anderen können das eben nicht, haben das nicht, diese Maske, sondern nur die drei anderen (...) und da haben wir eine Sitzung mit dem Landkreis gehabt, wo man dann gesehen. Kann man ja auf Knopfdruck, sehen. Aha. Da haben wir haben uns vernetzt, ist eines unser Mottos: Vernetzung. Wir haben beraten, wir haben betreut. Tatsächlich so, dass dafür dient es. Nur wir haben eben dieses. So, dann gucken wir nochmal in den Fallverlauf, um das mal abzuschließen. Welches Hauptanliegen liegt zu Beginn der Beratung vor: Schule. Stimmt, da haben wir dann schon Erziehung und Familie, da ist es dann ein bisschen differenzierter, aber das haben wir auch, glaube ich, verquickt miteinander. In dem, was ich jetzt gerade aufgeschrieben habe, wurden interne Angebote in dem Beratungsfall eingebunden: Ja, hier gibt es eigentlich auch mehrere. #00:30:45-8#

M. Funke: Mhm da hast du jetzt gestutzt, weil du? #00:30:48-2#

F. Schuster: Ja, da hatten wir. Ja weil es ist.

M. Funke: Wegen dem älteren Bruder, oder?

F. Schuster: Nein also es ist so. Die Dok- warum ich das wahrscheinlich nicht gemacht habe. Die Dokumentation geht für mich im Januar los und da war er nicht mehr in der Jungengruppe.

M. Funke: Achso, okay.

F. Schuster: So. Der Rest ist in GeDOK, da müsste Jungengruppe auftauchen. So, und hier muss man eben eintragen, deshalb habe ich nochmal überlegt, um euch das auch zu zeigen, aha. Was haben wir denn da gemacht? Jetzt machen wir das mal: geschlossenes Gruppenangebot, so. Da war er drinne. So, wurden Externe Beratungsfall eingebunden? Ja. Kann man aber nicht auswählen, welches. Hmh, okay. Warum nicht? Weiß keiner. Wurde der Beratungsfall mit einem Fall übergeben an das Jugendamt übergeben? Ja. Und werden nach Einrichtung einer Hilfe zur Erziehung, das war diese Erziehungsbeistandschaft, was er bekommen soll, das hat wirklich ein Jahr gedauert, bis die das Gespräch geführt haben. Dann war schon wieder einiges besser geworden, und dann haben sie es, bis die Hilfe dann eingerichtet wurde, noch mal drei weitere Monate, also ein ein Vierteljahr später, das war die, das HZE. Und ich bin ja immer drin geblieben in der Beratung für Frau Schulz. So, da war ich dabei.

Das war auch ein Experiment vom Landkreis oder die Bitte zu sagen okay, weil es oftmals so läuft: Man berichtet eine, eine Hilfe, die über unseren Beratungsraum hinüber, also über die Zeit, die wir haben, die zwei Stunden, eine Faustregel, die Woche mit allem Drum und Dran, Vor- und Nachbereitung, ist ja nicht viel. Wenn jetzt eine Familie fünf, sechs Termine die Woche braucht, dann geben wir es ab. Und die beschließen beim Jugendamt dann, wenn die Familie das natürlich will, jo machen wir. Dass dann nicht irgendwie, dann kommt ein Träger, die AWO kriegt das, weil die eine Abteilung haben, wir haben auch so eine Abteilung für Hilfen zur Erziehung, und der Sozialraum hat bisher gearbeitet, auch nicht schlecht, und der ist vielleicht noch in einer Gruppe und dann kommt der immer zur Gruppe anderthalb Jahre, zwei Jahre und dann kommen die Familienhelferinnen, die Familienhilfe oder Erziehungsbeistandschaft wird beendet, und dann stehen sie wieder da und man weiß von nichts. Und hier haben wir gesagt, wir bleiben einfach in Kontakt. So, jetzt ist die HZE weg, okay, brauche ich nicht mehr im Kontakt bleiben, mache ich wieder alles alleine. Aber im Prinzip hätte man sich dann regelmäßig ausgetauscht zu den Hilfeplangesprächen, wär man zusammengekommen so, ne. Genau. Also hier: Hier darf man es ausfüllen. Mit welchen Kooperationspartnern? Ja, das Jugendamt. Geht es jetzt hier auch Mehrfachnennungen inzwischen? Haben wir noch, haben wir noch mit jemandem zusammengearbeitet? Mit der Schule habe ich noch nie zusammengearbeitet. Das macht sie selber. Und Gesundheitseinrichtungen. Ja, geht doppelt. Also Gesundheitseinrichtung ist in diesem Fall Therapeutin. #00:34:00-2#

M. Funke: Mhm.

F. Schuster: Mit der hab ich mal zusammengearbeitet.

M. Funke: Und das ging davon nicht, das man da mehr? #00:34:02-9#

F. Schuster: Ich glaube das ging nicht. #00:34:04-5#

M. Funke: Okay. #00:34:05-0#

F. Schuster: Aber auch das scheint inzwischen ja yippieyayeah. Wurde der Fall beendet? Kann man jetzt sagen, nein, es handelt sich um laufenden Fall. In diesem Sinne. Ja. Ziel erreicht. Ja, die Familie oder wir haben abgebrochen, aber meistens die Familien. Und da: Ja, Klient ist zufrieden, müsste es heißen, aber Ziel aus Sozialraum-Team-Sicht nicht erreicht. #00:34:35-4#

M. Funke: Achso, okay.

F. Schuster: Ne, also wenn wir, wenn die sagen: Jo tschüss, macht's gut, will ich nicht mehr und man denkt so, hm ja eigentlich können wir da noch mehr wuppen. So und wenn der. Das ist ein bisschen irreführend. Wie viele Beratungseinheiten haben insgesamt stattgefunden? Könnte man jetzt da 500 eintragen? Wahrscheinlich, aber eigentlich ja nur, wenn der Fall beendet ist, finde ich. Das ist ja dann. #00:35:01-3#

M. Bruhns: Also das ist für einen laufenden Fall eigentlich noch gar nicht von Vorteil? #00:35:04-3#

F. Schuster: Ja, jetzt müsste, müsste man ja jedes Mal, wenn man was eingetragen haben, sagen, ah, jetzt sind es elf. #00:35:10-5#

M. Funke: Achso, okay.

F. Schuster: Jetzt sind es zwölf. Aber wer macht denn das? Also. Also es ist so, das ist für mich ein Tick zu fisselig. Das ist drüber.

M. Funke: Achso, okay.

F. Schuster: So wenn es mitzählen würde, sagen würde, okay, ich hab hier. Ich habe ja jetzt erst mal nur dieses eine Gespräch angelegt. Das hat ja mit mir zu tun. Aber, weil ich es nicht für dringend notwendig halte, da irgendwie zu viele Informationen jetzt reinzupressen, weil ich keine Zeit habe, können wir ja auf Kopf stellen, dann kommen wir gar nicht mehr nach Hause. Aber wenn, dann, wenn, dann sage ich mal die ganzen Informationen da stehen, dann müsste er es doch mitzählen können. Also man muss ja stehen, ja, jetzt habe ich 15 Gespräche, das wäre doch toll so, wenn es darum geht. Aber haben stattgefunden, ist ja wenn der Fall beendet worden ist. #00:35:55-7#

M. Funke: Also dieses manuelle. #00:35:56-6#

F. Schuster: Ja. So speichern und weiter. Haben wir noch was? Externe Kontaktdaten. Könnte man jetzt sagen: Welche Adresse hat die Institution. Das nutzen wir wirklich selten. Natürlich wäre es, wenn man sagt okay, ich muss alles ausfüllen, weil sonst finde ich keinen Frieden. Wäre das natürlich richtig zu sagen HZE [Ort] von Pädagogische Initiative, wissen wir. Schule an der Oberschule, Oberschule [Ort]. Ja, wir sind da um die Ecke. Also dann schicken wir meistens auch keinen Brief oder so was. Da ist es natürlich dann zu sagen okay, was ist wichtig? Lebt ein Kind in der in einer Einrichtung in, was weiß ich, an der Ostsee oder so. Dann wäre es ja gut zu sagen okay, der Ansprechpartner ist jetzt wichtig. Oder die enge Zusammenarbeit mit dem Jugendamt. Dann das wechselt aber ständig. Dann müsste man hier schnell einhaken. Jetzt ist es Frau Korte, jetzt ist es Frau Müller, jetzt ist es Frau dedede. Deshalb ist das eigentlich, haben wir auch aus den Netzen übernommen. So ein bisschen ist es dadurch entstanden. Es gab eine erste Arbeitsgruppe, und meine Chefin hat gesagt, Ich kümmere mich. Und dann hat sie gesagt Felix, was muss ein Programm können? Dann habe ich ganz pragmatisch gesagt: Ich reiße GeDOK auf und gucke, welche Reiter, welche Sachen hat uns wirklich weitergebracht und welche nicht. Das ist eins davon, was schon auch genutzt worden ist. Aber halt nur für, für die, für so Sachen, ist es was Besonderes, ja? Nicht Landkreis Lüneburg. Die Telefonnummern wissen wir teilweise auswendig, also. Ja, dann speichert man das und dann könnte man jetzt hier noch alles Mögliche hochladen. Auch hier war der Wunsch eigentlich noch mehr Dokumente hochladen zu können. Da geht es gerade um Speicherplatz. Der Speicherplatz ist mit 25 MB oder sowas ausgelegt. Und

wenn einige sagen, wir haben so viele Server, jeder Sozialraum arbeitet auch ein bisschen schwerpunktmäßig anders, wir haben eben keine Flüchtlingssozialarbeit mehr, haben wir auch nie in GeDOK eingegeben, weil das ist nicht, einfach nicht machbar gewesen. Das sind Familien, die haben so viele Dokumente, die müssen ständig irgendwo vorgezeigt werden. Das war eine Aktenführung, weiterhin klassisch. Andere sagen okay, das ist bei uns in der Beratung mit drin, wir geben alles da ein und die sagen dann zu berechtigt: Naja, ich habe fünf Dokumente hochgeladen, aber ich habe 27 Bewilligungen oder sowas im ARGE-Bereich und, jetzt heißt es ja Bürgergeld-Bereich, passt da gar nicht rein, da muss auch noch mal. #00:38:44-9#

M. Funke: Und das ist da dann offengelegt, welche Dokumente sie als Team hochladen möchten? oder? Hat das so: Diese Dokumente müssen da hochgeladen werden. #00:38:56-0#

F. Schuster: Also für uns ist es lediglich wichtig als Team einmal, dass man am Anfang, wenn es eine Schweigepflichtsentbindung gibt und das soll in Zukunft auch digital eingepflegt werden, aber das dauert eigentlich sagen wir mal mindestens ein Jahr, bis alle das so drauf haben und diese Abläufe und nicht sagen: Hier ist das Papier, füllen Sie aus. Ach, da ist die Akte. Ach, muss ich das da eintragen? Das ist einmal wichtig, weil wir es brauchen, für alles eine Schweigepflichtsentbindung, auch für untereinander miteinander zu reden, weil die Klienten müssen datenschutztechnisch wissen, mit wem habe ich da zu tun und eintragen zwar Team ein, aber eigentlich, wenn man es ganz genau nimmt, müssten alle Namen auftauchen. Wir klären, sagen die Namen dann meistens. Also ich zumindest sag dann, das sind die Namen, so, das ist mein Team, mit denen würde ich reden, das einzuhängen. Das macht natürlich Sinn. Hier brauche ich keine Arztberichte von Frau Schulz. #00:39:53-4#

M. Funke: Okay. #00:39:53-9#

F. Schuster: Also ich glaube, ihr liegt die Diagnose ADHS. Die habe ich nie gesehen auf dem Papier. Aber da gehe ich mit. So, als Profi weiß ich das. Und sie hat mir diese Berichte auch nicht anvertraut. Dann brauche ich sie nicht hochladen. Aber wenn ich jetzt zum Beispiel für Klinikberichte, kriege ich oftmals, dann zur Kenntnis. Ja wo, lege ich die ab? Eigentlich ja gut, hier. Wenn mal jemand nachschauen will. Und wir haben ja auch so Dauerbrennerfälle von zehn Jahren. Wenn dann zwei Jahre ein Fall nicht da war, löschen wir ihn. Wenn er zehn Jahre da ist, sammelt sich natürlich auch viel an. #00:40:29-0#

M. Funke: Klar, ja.

F. Schuster: Da kannst du nicht sagen okay, in zehn Jahren, nur jedes zweite Jahr nehme ich irgendwas an, da soll einfach nochmal daran gearbeitet werden. So, und dann prüft man die Vollständigkeit. Dann sagt er: Ja, ist vollständig, yippie, veröffentlichen und schnell ausloggen. Nein, das geht ja nicht ins Protokoll. Schnell ausloggen ist natürlich des Pädagogen Freund, der nicht auf Computer so steht.

Das ist irgendwie die Krankheit, ne. Viele sagen: Ich mache die Arbeit gerne, ich weiß es um die Dokumentationspflicht. Das ist einfach, müssen wir machen. Aber auch das sagt mir jetzt aus den anderen Sozialräumen die Mitarbeiter dann mal ganz vehement, die da saßen. Aber wenn ich ständig es hakt oder ich etwas machen will, alles hochladen will und es passt nicht rein, weil es Megabyte zu groß ist oder man muss es erst, was weiß ich keine Ahnung, aufs Desktop laden und dann ist es nicht weg oder so. Also, und es wabert das so in so einem Datenschutz Graubereich oder so was. Also wenn ich mir immer mehr Arbeit mache, dann ist Dokumentation für mich Hilfe. Also ich muss, und das sage ich ja auch: Ich muss sehen: Wo wohnt die Familie, wenn ich da mal dringend hin muss für eine Kollegin, fällt vielleicht zehn Wochen aus, und da brennt die Hütte. Dann fahren wir eben doch mal hin, wenn die uns anrufen oder wenn es angezeigt ist. Wo wohnt denn die? Wie erreiche ich die? Das muss aktuell sein. Worum geht es denn da? Ne, welche Ziele werden verfolgt und eigentlich, wie viele Gespräche haben stattgefunden bisher? Ist das eigentlich so, wenn ich dann komme: Ja, bei Ihnen war ja jede Woche eine Kollegin und Sie sagen: Nö, ich habe die ja innerhalb drei Jahren fünf Mal gesehen. Dann sage ich okay, das ist ein anderer Schnack, dann haben wir einen ganz anderen Bezug da zu der Familie. Und das ist eben, das macht die Kollegen ja auch nicht böse. Also wir berichten uns ja nicht ständig, wie gesagt, spätestens alle halbe Jahr, aber wie viele Termine haben da stattgefunden? Und dann überlegt man okay, mach ich dann manchmal. Also im März waren sie noch mal da, aber dann habe ich sie nicht mehr gesehen. Ja. Das ist was anderes als wenn man dann, ja letzte Woche haben die den Termin abgesagt, ne. Genau. Hast du noch Fragen?

SRB 2_Transkript_Interview_30.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 30.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 2
Anwesend: H. Claasen (Fachkraft) B. Hartmann (Student)		Protokollant:in: B. Hartmann L. Bauer
Uhrzeit: 10.00 Uhr		Dauer: 13 Minuten

H. Claasen: Ja ganz genau, dass ich den Fall quasi dementsprechend anlege, wie ich ihn auch in der Erst- und Zweitgespräch so beschrieben habe. So wird die Bezeichnung jetzt auch weiterhin lauten, dass ich das zuordnen kann. Es kriegt ja sowieso eine andere Endbezeichnung oder Anfangsbezeichnung. Dadurch, dass es nie in den Fall geht und keine Kennzahlen für Erst- und Zweitgespräche mehr sind. Deswegen bleibe ich bei der Nummer und die füge ich jetzt mal hier ein. Das ist die, die die. Das ist ein Kürzel, was wir quasi uns als Zugang eingerichtet haben, das kann jeder für sich selber beschreiben. Bloß wir führen quasi per Akte noch die Zuordnung, sodass ich auch jetzt weiß, auch im

Vorfeld geguckt haben, welche Familie quasi dort mit gemeint ist. Das heißt, mache ich hier mein Kürzel, weil so zack, weil die Anfangsänderung wird, automatisch geändert, eben was ich eben gesagt habe durch die, durch die durch den Fall den ich jetzt nicht der Kurzname, das ist auch so ein Ding wo wir sagen, vom Suchsystem nehmen wir eigentlich immer genau die gleiche Systematik, das heißt, wir führen jetzt quasi das eigentlich noch mal doppelt ein. Das hatten wir auch schon mal kurz moniert.

#00:01:15-7#

B. Hartmann: Das bedeutet für mich, dass man es grundsätzlich hätte weglassen können.

#00:01:19-8#

H. Claasen: Ja. So. Also wir einfach da zumindest den Sinn nicht verstehen, wenn wir eine Bezeichnung, und nach kurzen Namen kann man suchen. Bloß wir verschlüsseln. Also was soll ich da jetzt quasi an einer Bezeichnung mit einer Zahlenstruktur als Kurzname eingeben? Das ist Quatsch und anonymisieren muss bleiben. Das heißt, ich kann ja nicht die Familiennamen Meier, Müller, Schmidt mit „Mey“ - Dann sind wir wieder aus dem Datenschutz raus. Also Organisation wählen. Das ist auch so ein Thema. Uns - es gibt uns nur. Das hatte ich auch da moniert, wo ich gesagt habe, können wir das nicht gleich automatisch festlegen, dass wir hier nicht immer in diese Tippelei gehen? Und jetzt kommen wir zum Angebotstypen. Das heißt, dort sind die Übersichten der ersten und zweiten Gespräche in der Fallberatung in der Zweckarbeit und Angebote. Und jetzt, durch dieses dritte Gespräch sind wir in dem Bereich, der in die Fallberatung rutscht. Damit wäre die erste Maske zu und wir übernehmen das Ganze. Und jetzt öffnet sich die Maske zur Eintragung, das heißt Bezeichnung Kurzname bleibt Organisation, Typ des Angebotes ist auch klar, weil es die Kennzeichnung für den Fall und der Sozialraum sind wir. Das heißt, das speichern wir und gehen weiter. In die zweite Maske. Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? Bei der Familie ist es tatsächlich so, dass sie von einer Familie hier im Ort gehört hat - Zu dem kannst du gehen. Deswegen, das ist eine Empfehlung. Wurde der Klient über eine Behörde an uns vermittelt. Nein, wurde nicht. Handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall? Nein. Das sind die Kürzel auf der zweiten Seite. Jetzt kommen wir zum Wesentlichen, zum Fallverlauf. Welches Hauptanliegen liegt zu Beginn der Beratung vor? So, jetzt sind hier verschiedene Reiter aufgeführt, wo wir in diese einzelnen Geschehen hier reingehen können und die öffnen können jeweils. [...] Und hier war so ein bisschen das Thema. Ich war auch in der Schule mit der, mit der mit der Tochter vernetzt war, weil ich im Rahmen der Schulsozialarbeit dort auch tätig bin. Und ja, Probleme mit Behörden im weitesten Sinne ging es da auch noch mal eben nicht nur um die Ämter, sondern die hatten tatsächlich gewisse Themen mit, ja eigentlich auch mit Ämtern, wo ich auch eingestiegen bin, sei es Jobcenter. Das waren so Themen, die wir am Anfang auf jeden Fall mit ja, mit beraten haben. Ehe, Lebensberatung, Trennungs- und Scheidungsberatung. Das waren auch die Themen, die ja die also das ist eine Familie, wo eigentlich viele Themen am Anfang einfach auf der Agenda

lagen. Also hier wird es schon deutlich aber das hier würde ich Trennungs-, Ehe- und Lebensberatung sagen. Da gucke ich gerade mal, ob er das übernimmt. Da nimmt er nur einen. Augenblick. Ja, aber das Hauptanliegen. Sehen Sie, dass wäre so was, wo ich sage, Naja, es gibt Familien mit mehreren Hauptanliegen tatsächlich so. Also gestartet sind wir eigentlich primär so auch ein bisschen aus dem Schulbereich. Dann noch mal eine Anbindung an die Kinder bei ihm und dadurch, dass ich jetzt den Vater quasi beraten habe, sondern sie haben ja gesehen, ich war auch mit der anderen Familie in Kontakt und da sein Thema im Vordergrund stehen, würde ich hier tatsächlich sagen, es war die Trennungsberatung, die ich dann als Hauptanliegen bei ihm als Anfangsgespräch festgelegt habe und wurden weitere Anliegen, die nicht der laufende Beratung dienen, bearbeitet worden. Und jetzt kommen wieder zu den Themen, die dann da mit eingegangen sind, das heißt Schule, Behörden. #00:05:27-1#

B. Hartmann: Und da sind dann mehrfach Antworten möglich? #00:05:32-4#

H. Claasen: Da sind dann mehr Antworten. Aber das Hauptanliegen okay. Ist aber immer so schwierig, weil was ist ein Hauptanliegen für, für Klienten? Sind alles Hauptanliegen so. Aber für uns dann so den Fokus zu legen, so und hier würde ich dann bei Ihnen ganz klar die Trennung sagen so. Jetzt gucke ich mal hier unten noch Soziales, ja, Schulden, Finanzen, das spielt da auch mit rein. Das also das ist ja, was ich eben gesagt habe mit den Anträgen, die wir bearbeitet haben und was auch immer Thema ist in der Familie, Alltagsbewältigung, ja, Finanzen. Na, da sehen Sie schon so ein bisschen auch, auch die, ja ich sage mal Doppelcharakter, eine Dopplung in dem System. So, dann gucke ich noch mal rein. Ja da. Da haben wir aber tatsächlich erst mal bezüglich des Vaters keine großen Themen gehabt. So, das heißt, hier hat jetzt die Speicherung die weiteren Probleme übernommen. Zu dem Hauptanliegen. Wurden interne Angebote aus den Beratungen angeboten? Ja. Wir hatten ja auch darüber gesprochen, dass auch die Kinder tatsächlich der Mutter, das ist ja diese Patchworkfamilie, in unsere Angebote mit reingebracht worden, allerdings haben wir auch für seine Tochter, die Kleine, die mit seiner, mit seiner Frau, haben wir tatsächlich ein Projekt angeboten. Da ging es darum, Väter Kind zu stärken und da wurde sie auch angemeldet. So, und das war ein geschlossenes Gruppenangebot. So eine, so eine Vater Kind Gruppe und das war auch eine Gerichtsaufgabe. Deswegen waren wir da. Wurden externe Angebote in dem Beratungsfall angeboten? Ja, wir haben es ja gehört [???] Das ist auch, da kann ich ja nehmen aber nicht, nicht auf welche. Genau. Wir haben ja gesagt durch die Umgangsberatung, die in der Erziehungsberatungsstelle eingebunden ist, die würde ich ja jetzt hier gerne eintragen, also falls es irgendjemanden interessiert, im System anscheinend nicht. Hier wurde erst mal nur die Frage gestellt, wurden Externe einbezogen. #00:07:51-0#

B. Hartmann: Okay, aber man kann dann nicht genauer beschreiben. #00:07:56-6#

H. Claasen: Ich weiß gar nicht, ob das dazu. Ich glaube, das ist einfach nur. Das ist so ein inhaltlicher Strich. Das haben wir irgendwie auch gedacht. Da ist ein inhaltlicher Strich - man kann einfach nur

sagen, so wurde, wurde ans Jugendamt übergeben? Nein, wurde er nicht. Wurde der Fall mit dem Kooperationsarbeiter zusammengearbeitet? Nein. Na ja. Kooperationspartner. Was bedeutet das? In dem Fall ist eine Erziehungsberatungsstelle Kooperationspartner. Wir sind irgendwo alle natürlich im System Kooperationspartner. Also da wäre für mich auch so die Frage - Ja, nein? Na also. Was sind Kooperationspartner? Auf der Basis würde ich jetzt erstmal aber nein ankreuzen, weil da noch kein Kontakt herrscht. Aber das ist so eine Frage, die sich dann auch sicherlich aufwirft. So, dann kommen wir... Wurde ein Zweitanliegen mit dem Klienten bearbeitet? Tatsächlich im Moment würde ich sagen, bleiben wir erst mal bei dieser Trennung. Wir haben natürlich diese ganzen kleinen Bausteine nebenher, aber im Hauptanliegen würde ich sagen, sind wir tatsächlich in der Thematik geblieben, so dass kein zweites großes Hauptanliegen, also Anliegen entstehen immer zwei, drei, vierte, sagen wir mal, ich mache jetzt mal spaßeshalber, ja, welche könnten das sein? Das heißt, ich könnte jetzt natürlich für jeden Unterpunkt, sei es der Hartz IV Antrag, den man bearbeitet. Natürlich ist das ein finanzielles Geschehen. Die Frage ist, ist das im Fallverlauf ein Zweitanliegen, das es wert ist, dort einzutragen oder ist es aus der Beratung ergeben? Mir reicht es, wenn ich es als Nebenanliegen im Erstanliegen formuliere. Also meines Erachtens nach, ja, ist es ja so, dass wir, sie haben es eben gesehen, im Fallverlauf beschrieben haben. Das waren die Nebenthemen, die haben wir angeklickt. Ob ich das jetzt nochmal als Zweitanliegen extra mache, das würde ich nicht machen. [...] Ich habe die Themen ja angekreuzt und auch dort unter anderem finanzielle Geschichten, dass das quasi Ergänzende zum Hauptanliegen Themen waren. Also ob es dann jetzt hier als großes Zweitanliegen formuliert wird, das würde ich dementsprechend jetzt erst mal so nicht machen. Deswegen würde das hier das Nein kommen und dann würden wir hier auf speichern und weitergehen. Das Drittanliegen auch erst mal nein. Und Viertanliegen. So. Da muss ich noch das Datum eingeben. Also von heute, das mache ich jetzt noch. Speichern, dann weiter. [...] Und was will er noch? Nein, hier ist noch was offen. Ach, darum - Wurde der Fall beendet? Nein. Handelt sich um einen weiterlaufenden Fall. Wurde ein Zweitanliegen mit dem Klienten bearbeitet? Jetzt fragt er mich das schon wieder. Nein. Prüfe Vollständigkeit. Es sind ungültige Daten vorhanden. Bitte füllen Sie alle Daten korrekt aus. Was will der denn jetzt? [...] Also wie viele Beratungseinheiten insgesamt? Drei. Dritter Fall, deswegen wird es auch zum Fall. So, jetzt hat er es abgespeichert. Kann jetzt veröffentlicht werden. Das wollen wir noch nicht. Erst mal als Entwurf behalten. Das heißt, wenn ich jetzt hier in die Angebote gehe, über meine Angebote, sehe ich nach der langen Ladestrecke, das Internet ist halt so, dann sehe ich hier in meiner, in meiner Nummer, hier die Kennzahlen für die Fallberatung. Das ist das, was ich eben eingetragen habe.

#00:12:14-0#

B. Hartmann: Okay, das war es dann? #00:12:17-1#

H. Claasen: Ja. Ja.

SRB 2_Transkript_Interview_02.10. I

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 02.10.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 2
Anwesend: H. Claasen (Fachkraft) L. Bauer (Studentin)		Protokollant:in: B. Hartmann L. Bauer
Uhrzeit: 10.00 Uhr		Dauer: 5 Minuten

H. Claasen: So Aufnahme startet. Genau. Ich würde dann jetzt quasi anfangen, hier die den geschilderten Fall noch mal einzutragen. Gehe auf.. genau das neue Angebot, was ich hier jetzt einfügen möchte. Da haben wir jetzt eine Maske, in der ich dann quasi.. jetzt muss ich einfach auch noch mal kurz gucken, quasi den Monat eintragen, in dem wir das Gespräch geführt haben das war noch im September. Dann ist das für die Bezeichnung bei uns wichtig. Aus welchem Jahr das stammt? Wir haben hier eine Kennzeichnung für den Mitarbeiter in null eins und null zwei. Ich bin die null eins Kennung, die nach dem Schrägstrich dann aufgeführt ist wieder Schrägstrich. Und dann ordnen wir uns das nach Fallzahlen zu. Das heißt, wir nummerieren quasi die Fälle durch, die wir jetzt quasi geführt haben. Jetzt müsste ich tatsächlich und jetzt müsste ich einmal zum Aktenschrank. Das tut mir jetzt leid, weil die Nummer ist mir gerade entfallen. Hatte sie heute Morgen noch rausgesucht. Die muss ich jetzt noch einmal in den Kopf kriegen und dann. (...) 20, 21? Die 20 wäre das jetzt. Und genau der Kurzname wird ja jetzt automatisch dann da eingetragen. Dann gehen wir in die Organisation wählen, was ich immer noch als ungünstig finde, wenn wir das System bedienen, weil es für mich immer Zeit kostet, als wenn der jetzt quasi dort feststehen würde. Ich meine, wir hier als Kollegen arbeiten nur mit diesem Thema, äh nur mit dem Sozialraum und wir haben nur eine Option, deswegen kostet das immer Zeit und unnützte Kraft. Dann gehen wir auf die Kennzahl null null für erst und zweit Gespräch und übernehmen den Fall. Genau dann öffnet sich die Maske. Die Bezeichnung lassen wir stehen. Typ des Angebots Erst- und Zweitgespräch Sozialraum Ostheide. Datum des Gesprächs. (...) Der. 26.09. nah, find ich auch ungünstig mit den Punkten, weil ich es so gewohnt bin immer die Punkte selbst zu setzen. 23 gehen, dann auf Speichern und weiter. (...) Anzahl der Gespräche hatten wir bis jetzt eins. Anzahl der Zugänge über. Der vor Ort Geschichte war eins. Wir haben vor Ort hier das Gespräch geführt, hatten vorher auch telefoniert. Jetzt gucke ich gerade mal. (...) Und da bin ich auch gerade auch kurz unsicher und muss mal kurz gucken. Also wir hatten ein Telefonat und dann haben wir vor Ort das Gespräch geführt. Also. Das. (...) So zu Themenschwerpunkte war unter anderen auch die Schulthematik. In einer Familie Themen, Sozialberatung hatten wir nicht. Die Gesundheit des Kindes

war auf jeden Fall Thema. (...) Ja, das waren eigentlich die großen Themen. (...) Ich speichere nun und weiter. Genau, das Gespräch hat über 45 Minuten gedauert. (...) Jetzt steht hier Speichern des Entwurfs erfolgreich, um Ihr Angebot zu veröffentlichen prüfen Sie die Vollständigkeit. Anzahl der Gespräche. Dieses Feld darf nicht leer sein, darf nicht kleiner sein als die Summe der Zugänge. Okay, dann war es tatsächlich so, dass wir das Gespräch über Telefon. Das war der der Zugang auf jeden Fall. Genau dann mache ich das andere auf null. Die vor Ort Gespräche speichern und weiter. (...) Speichern

und weiter. Die Themen habe ich. Zeiterfassung hatte ich. Speichern. Angebot vollständig. aber erst mal als Entwurf behalten. Das war jetzt tatsächlich die Durchführung.

SRB 2_Transkript_Interview_02.10. II

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 02.10.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 2
Anwesend: H. Claasen (Fachkraft) L. Bauer (Studentin)		Protokollant:in: B. Hartmann L. Bauer
Uhrzeit: 11.00 Uhr		Dauer: 4 Minuten

H. Claasen: Genau. Dann gehen wir in den zweiten Fall wieder... letztendlich über ein neues Angebot. Bezeichnung jetzt haben wir wieder die die Fallbezeichnung. Und dann gebe ich wieder die null neun für den September an, Bindestrich 2023 für dieses Jahr, Schrägstrich null eins ist meine Mitarbeiterkennung von uns zwei und dann die 21 für den Fall der jetzt geführt ist, gehen dann wieder auf den Begriff das Sozialraum Team und gehen auf die Kennzahlen für das Erst- und Zweitgespräch. Die übernehmen wir... genau und dann gehen wir aufs Datum, wann wir diese ersten Beratungen geführt haben. Da muss ich mal gucken. (...) Das war. (...) Da haben wir es. (...) Termin war auch der 19. September. Nun unter 2023 Speichern und weiter. (...) Genau, Zugang der Gespräche, war dann erst mal in einem ersten Gespräch hier vor Ort und Anzahl ein Gespräch, dann erst mal. Wie ich es gerade erläutert hatte. Wir hatten tatsächlich schon ein zweites Gespräch mit dem Jungen vor Ort. Das heißt, äh, geschweige denn. (...) Mit dem Jungen beim Bäcker jetzt guck ich grad mal, wo ich das hier einfüge. Das würde ich einfach mal in vor Ort Gespräche führen und dann speichern und weiter. (...) Dann kommen wir zu den Themenschwerpunkten. Das war unter anderem das Thema Familie. (...) Und letztendlich andere Themen, die da quasi mit reingefallen sind. Auch die Situation auf seinen Vater bezogen. Genau. Gehen wir hier auf Speichern und weiter. (...) Und die Zeiterfassung war im

Erstgespräch mit der Mutter über 45 Minuten und mit dem Sohn auch so, dass wir dann auch auf zwei gehen, speichern das und genau der Entwurf wurde erfolgreich gespeichert.

L. Bauer: Am Anfang gab es da ja Probleme mit dem Bäckerbesuch. Warum gab es da Probleme das da einzutragen?

H. Claasen: Ja, jetzt bin ich gerade hier an dieser... wenn ich mir das jetzt hier angucke, die Anzahl der Gespräche ist ja klar, zwei Stück. Das Wo, wo verankere ich das? Das andere war hier letztendlich vor Ort, vor Ort Gespräche. Naja, als vor Ort Gespräche bezeichne ich letztendlich immer Gespräche, die bei der Mutter vor Ort stattfinden oder hier vor Ort quasi bei uns stattfinden. Also so interpretiere ich das letztendlich. Über E-Mail haben wir nicht, über Videokonferenz haben wir nicht, über Telefon haben wir nicht gesprochen. So bleibt nur über vor Ort Gespräche der Punkt offen. Jetzt das ist irgendwo nicht extern im Sozialraum tatsächlich dann hätte ich es dort wahrscheinlich verankert was ja auch immer mal vorkommen kann. Zumindest im Zweitgespräch. In der Regel genau gerade mit Jugendlichen, wenn man sich mit denen trifft beim Bäcker würde ich so zumindest ein Feld hier als sinnig empfinden, zumindest wenn es um die Gespräche geht. Ja. (...)

SRB 3_Transkript_Interview_16.08. I

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 16.08.2023	SYNOPSIS Das Interview beschreibt den Prozess der Dokumentation eines Beratungsgesprächs am 16.08.2023 mithilfe einer neuen Software. Dabei wird erläutert, wie Daten erfasst und bearbeitet werden und welche Funktionalitäten die Software bietet.	Ort: SRB 3
Anwesend: B. Schmitd (Fachkraft) M. Tang (Studentin) P. Sari (Studentin)		Protokollant:in: M. Tang P. Sari
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 13 Minuten

B. Schmitd: Also was ich als erstes mache. Wir haben derzeit nicht online basiert, sondern die Papierakte sozusagen, die ich in Word anlege, wo ich alle Fälle, die ich aktuell in der Beratung habe, erfasse. Und jetzt fangen wir mal an. #00:00:21-9#

M. Tang: Die sind auf dem Desktop normal gespeichert. #00:00:24-3#

B. Schmitd: Die haben wir auch in der Cloud sozusagen drin, dass wir haben in der Geschäftsstelle, auch in Lüneburg und hier, ich arbeite nur hier, aber die Kollegin ist in der Geschäftsstelle und hier, dass wir da sozusagen überall Zugriff drauf haben. Das ist allerdings personenbasiert. Also in meine Fälle kann ich hier nur reingucken. Die Kollegin, hat ihre eigenen Daten sozusagen. Und dann fangen wir doch einfach mal mit dem ersten Fall an, Herr Amin. Und was ich selbst immer mache, das sind Worddokumente, dass wir den Erstkontakt erfassen. Da stehen dann so persönliche Daten und Ähnliches drin und dass ich dann ein Beratungsbogen anlege und da stehen dann die einzelnen Termine drin, die wir hatten. Wobei, das ist vielleicht schon mal wichtig, Es gibt keine Vorgabe, das führen zu müssen. So, das macht jeder Träger auch so ein bisschen anderes. Darüber würde ich jetzt aber einmal mal gucken können, was war da Thema, wenn das, was eingetragen ist und wie viele Termine. #00:01:18-7#

M. Tang: Also diese Tabelle oder dieses Wort Dokument hast du komplett alleine, erstellt. #00:01:22-9#

B. Schmitd: Ja, das ist so sieht der Erstkontakt Bogen aus. Ja, und da steht der Fallname drin, da steht der Erstkontakt dran...drin. Kann man weitere Eingaben machen, vermittelt durch? Keine Ahnung. Wenn jemand für übers Jugendamt über die Schule verwiesen wurde, kann man das eintragen. Wenn das irgendwie sinnvoll ist und für uns das Wichtigste ist. Hier tragen wir die persönlichen Daten mit ein, die wir jemandem erreichen können und Ähnliches. Das ist sozusagen so eine Art Akten Deckblatt

könnte man sagen. So, und jetzt muss ich das quasi in unser System übertragen. So, das funktioniert also über den Reiter Angebote und neues Angebot, da es sind neue Eintragungen statt. (...) So ich muss immer die Organisation, das sind nur wir, aber das muss ich zusätzlich auswählen. Kann ich in zwei Runden Team. Und jetzt habe ich unterschiedliche Angebotstypen, die ich eintragen kann. Und das wäre null eins Kennzahl Fall Beratung. Das sind die Einzelfälle, die ich angeben kann und worüber wir uns Gedanken gemacht hatten. Das da haben wir, glaube ich, noch keinen STANDARD vereinbart. Ich würde hier keine persönlichen Daten eintragen, weil die ja gar nicht darüber erfasst werden soll. Ich bin mir aber auch nicht sicher, wenn ich als Bezeichnung jetzt einen Namen eingeben würde, ob das am Ende auch ausgelesen werden kann sozusagen. Deswegen würde ich das jetzt immer anonymisiert (...) schreiben und nenne den Fall jetzt einfach 123 und würde das jetzt fortlaufend sozusagen machen mit denen, die ich dann weiter eintrage und würde das hier genauso übernehmen. Und was wir dann allerdings machen müssen, ist eine Liste anzulegen für uns selber. Also das ist das, wie ich das jetzt erst mal handhaben würde. #00:03:18-5#

P. Sari: Was eins 123 bedeutet. #00:03:21-0#

B. Schmitd: Bedeutet das wer dahinter steht sozusagen. Ja so weil wir also denn das kann ja unterschiedlich geführt werden man kann das monatliche eintragen, man kann das einmal im Jahr eintragen. Ich muss ja trotzdem wissen, ich trage das ja nicht nur einmal ein und dann die wieder, sondern da passieren vielleicht auch Veränderungen oder ähnliches und deswegen muss ich ja wissen, wer sich dahinter verbirgt. Deswegen würde ich das ... So mache ich später eine Excel Tabelle draus für alle Kolleginnen. (...) Ich würde das alles erstmal so verklausuliert. #00:03:54-2#

P. Sari: (...) Dann kann man mehr Daten eintragen. #00:04:09-9#

B. Schmitd: Dann ist das erste Daten oder Blatt sind die Stammdaten. Die Bezeichnung hat er übernommen und den Kurznamen Sozialraum. Das ist alles vorgegeben. Bei Daten nehme ich an für den Erhebungsmonat. Also da würde ich jetzt einfach den heutigen Tag immer eintragen, wenn ich da Veränderungen vornehme. 16.8.23. Das war es schon bei den Stammdaten. Also da sieht man vor allen Dingen daran, dass da keinerlei persönliche Daten oder sowas eingetragen sind. Das ist eigentlich nur unser unsere Daten, die dahinter stehen. #00:04:47-3#

M. Tang: Allgemeine Merkmale der Fallberatung. #00:04:51-9#

B. Schmitd: Genau. Als erstes fällt, wie es der Klient auf uns aufmerksam geworden. Da weiß ich, dass tatsächlich, der ist über eine Empfehlung in Anführungsstrichen gekommen. Da hat nämlich in seiner Wohnung vorher jemand gewohnt, der auch mit mir im Kontakt gewesen ist und ihm gesagt an die kannst du dich wenden bei Fragen. Also das war eine Empfehlung. Wurde der Klient über eine Institution Behörde an uns vermittelt? Nein, das wäre das Jugendamt zum Beispiel. Handelt es sich um

einen wiederkehrenden Fall? Ja. So, das waren schon die allgemeinen Merkmalmerkmale. (...) Der Verlauf der ersten Frage: welches Hauptanliegen liegt zu Beginn der Beratung vor? Auswählen Dropdownmenü. #00:05:42-0#

M. Tang: Man kann dann auch nur aus den auswählen. #00:05:45-4#

B. Schmitz: Ja, könnte man die sind hinterlegt sozusagen. Nee, das haben wir tatsächlich gemacht. Das, was jetzt hier hinterlegt ist, das ist in einem gemeinsamen Prozess zwischen dem Jugendamt, also dem öffentlichen Träger und den freien Trägern entwickelt worden. Das hat ein Prozess gegeben, so eine Art Beteiligungsprozess. Da war auch die Firma Gebeit, die dieses Programm geschrieben hat, mit mitbeteiligt. Das waren, glaube ich, vier oder fünf Doppeltagetermine. Also wir haben uns insgesamt zehn Tage oder so was in dem Dreh getroffen und das Ergebnis sozusagen ist die ist die Ausführung dieses Programms. Also alles was hier jetzt hinterlegt ist, haben wir vorher gemeinsam erarbeitet und es sollte festgelegt sein, weil wenn jeder ein frei Text sozusagen eintragen würde, beginnt schon damit bei, wie nennt man eine Beratung oder irgendwie so was. Der eine wird es Erziehungsberatung nennen, die andere würde sagen was weiß ich, Fallberatung oder so was. Dann wird es am Ende ja ziemlich schwierig, nach gemeinsamen Gesichtspunkten auszuwerten. So, trotzdem ist das Ganze hier nicht in Stein gemeißelt. Ich kann es nur selber nicht ändern. Ich muss jetzt erst mal das nutzen, was hier steht. Wir bleiben da gemeinsam im Austausch. Wir haben eine Admin Gruppe nennt die sich zusammen mit dem Landkreis. Da würden jetzt fragen zum Beispiel, wir stellen fest, die Begriffe passen nicht oder müssen sich ergänzt werden. Das würden wir dann gemeinsam besprechen und auch wieder festlegen. Ja, so, jetzt muss ich selber mal gucken, was ich da alles hinter verbirgt. Der erste Punkt ist Institutionen, zum Beispiel Konfliktsituationen. Da steht ja nicht so was wie hier Schule und Kita drin. Dann geht es um Teilhabe und Partizipation. Zugänge ermöglichen Erziehung und Familie. Das sind doch eigentlich so die Kerne in unserer Beratung Medienkonsum, Verhalten, Verselbstständigung, junge Erwachsene usw. Soziales Wohnungssuchen, Wohnraum, Schulden und Finanzen, Alltagsbewältigung, Vereinbarkeit von Beruf und Finanzen, Mobilität, Gefahren bis runter, Punkt, Gesundheit, Gesundheitsförderung bei Kindern, Ernährung, Bewegung, Vorsorge, Sucht, Erkrankung, psychische Störung. Da fehlten wie dargestellt, Erkrankung oder so. Jetzt hatten wir den Fall Herrn Amin, der hatte sich an uns gewendet mit der Fragestellung, dass für seinen Sohn, der in Kindergarten geht, ein Integrationsplatz beantragt werden soll oder muss. So, deswegen passt das grundsätzlich sowohl im Thema Stärkung, Teilhabe und Partizipation. Darum geht es ja. Passt aber auch grundsätzlich in das Thema Gesundheit Gesundheitsförderung bei Kindern vor seiner Suchterkrankungen. So muss ich mal gucken, wo ich finde, dass das am besten reinpasst. Also für mich ist es Teilhabe, Partizipation, weil das auch der Rechtsanspruch ist und es geht um das Thema Zugänge ermöglichen. Das würde ich jetzt so festlegen. So, das ist das Hauptanliegen. Wurden weitere Anliegen

identifiziert, die nicht während der laufenden Beratung bearbeitet wurden. Das bezieht sich ja auf den gesamten Beratungsprozess. So. Unsere Schulen sind stark und ohne Partizipation. (...) So, Ich würde hier tatsächlich das Thema Probleme mit Behörden mit reinnehmen. Nicht weil er schon ein Problem hat, sondern weil er ein Problem im Umgang mit Behörden hat. Dabei braucht er Unterstützung. Es geht nicht nur darum, dass der Junge, glaube ich, in dem Fall einen Zugang bekommt über einen Integrationsplatz, sondern dass Herr Amin selber diese Anträge gar nicht alleine stellen kann. Deswegen würde ich das jetzt einfach noch dazunehmen. Wurden interne Angebote in dem Beratungsfall eingebunden? Ja, interne Angebote werden also (...) wobei ja ich hatte jetzt gesagt (...) ja, wir sind ja mit der Beratungsleistung drin. Da diese aber wahrscheinlich schon gemeint. Ja, okay. Na dann haben wir jetzt keine weiteren internen Angebote. Es werden Gruppen oder ähnliches oder andere Beratungsformen. Also doch wieder Aufnahme. Externe Beratungsangebote wurden noch nicht eingebunden. Wurde der Beratungsfall mit einem Fall Übergabe, wo man das Jugendamt übergeben? Nein. Wurde bei dem Fall mit Kooperationspartnern zusammengearbeitet? Auch nein. Wurde der Fall beendet? Nein. Es handelt sich um einen laufenden Fall. Wie viele Beratungseinheiten haben insgesamt stattgefunden? Dafür habe ich mal eine Liste. Das hatte ich vorher auch schon geguckt. Das war 1234. (...)#00:10:45-6#

P. Sari: Ja, okay. #00:10:47-6#

B. Schmidt: Dann wurde der Antrag zuletzt geändert? Heute 16.08.2023. #00:10:55-3#

P. Sari: Wäre das nicht ein Feld, was man automatisch. Sehen könnte, wann man das zuletzt bearbeitet. #00:11:02-9#

B. Schmidt: Oder automatisch eintreten, wenn ich das aufrufe? Wobei aufrufen vielleicht nicht gleichzusetzen ist mit Bearbeiten. Aufrufen kann ja auch sein, ich gucke nur rein. Bearbeiten, hätte ich jetzt gesagt, ich mache, Veränderungen oder nehme Veränderung vor oder ein zweite Anliegen mit dem Klienten bearbeitet? Nein, in dem Fall nicht. Das ging eigentlich die ganze Zeit um dieses Thema Integration und Antragsstellung. Es war so. Und jetzt fragte Drittanliegen, viert Anliegen (..) Nein. Ihr Angebot ist jetzt vollständig und kann veröffentlicht werden. Und jetzt habe ich die Möglichkeit, das alles mal als Entwurf zu behalten. Veröffentlicht heißt, meine ich, dass es in der Cloud sozusagen oder im Programm dann so stehen kann, dass es in die Auswertung mit einbezogen werden kann.

#00:11:52-4#

M. Tang: Heißt Auswertung auch, dass alle Sozialraum Büros dann jetzt darauf Zugriff hätten?

#00:11:58-3#

B. Schmidt: Nein. Das sind tatsächlich auch noch Fragestellungen. Also das können wir vielleicht hier nochmal bei der Startseite mitsehen. So, jetzt müsste dieser Fall unter Angebote meiner Angebote

auftauchen. Das ist das erste. So, da steht der Angebotstyp. Faktor Kennzahl Fall Beratung 123 .Das ist angelegt. So, dann könnte ich theoretisch da reingehen und den bearbeiten. Ich kann den aber auch löschen oder auszudrucken oder ein PDF für Papierakte oder was es auch immer sein. Was wir selber hier nicht machen können bis jetzt ist, dass wir selber eine Auswertung vornehmen bzw. das ist noch nicht so ganz klar. Da tragen jetzt alle Sozialräume zehn Stück sind das ja, tragen ihre alle Daten alle ein und die Auswertung soll unter bestimmten Fragestellungen sozusagen stattfinden, die aber jetzt gerade erst festgelegt werden. Das heißt, alle tragen in etwa zumindest nach der gleichen Struktur ein, wie die genaue Auswertung stattfindet, das wissen wir noch gar nicht genau. Das haben wir ja auch noch nie gemacht mit diesem Programm. So und unter sind Unterorganisationen dürfte ich genau ich sehe auch nur mich so, das heißt die anderen Sozialräume sehe ich nicht. Ich weiß, dass wir schon mal drüber gesprochen haben. Wir haben bisher jedes Jahr eine Jahresplanung erstellt. Da habe ich reingeschrieben, und zwar in so einem Worddokument. Ja, welche Angebote planen wir fürs kommende Jahr hier im Sozialraum vorzuhalten? Und das war dann Grundlage für ein Abstimmungsgespräch zwischen uns als Träger, und zwar einzeln und dem Jugendamt zusammen, um zu gucken Passt das? Passt das zu den Bedarfen, die das Jugendamt sieht usw. und so fort. Diese Datenbank soll diese Jahresplanung ersetzen und soll aber möglichst auch dafür sorgen, dass man irgendwann vielleicht auch reingucken kann. Was für Angebote gibt es in welchem Sozialraum? Das ist aber noch nicht anders festgelegt. Bisher sehe ich nur mich und unsere Angebote sozusagen. Gut, das war die erste Fall Angabe. Das waren jetzt. Also wenn ich das jetzt ohne Reden gemacht hätte, wären das wahrscheinlich fünf Minuten gewesen. #00:14:10-1#

SRB 3_Transkript_Interview_16.08. II

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 16.08.2023	SYNOPSIS Das Interview beschreibt den Prozess der Dokumentation eines Beratungsgesprächs am 16.08.2023 mithilfe einer neuen Software. Dabei wird erläutert, wie Daten erfasst und bearbeitet werden und welche Funktionalitäten die Software bietet.	Ort: SRB 3
Anwesend: B. Schmitd (Fachkraft) M. Tang (Studentin) P. Sari (Studentin)		Protokollant:in: M. Tang P. Sari
Uhrzeit: 11:15 Uhr		Dauer: 12 Minuten

B. Schmitd: Und der zweite Fall ist Familie Kahme. Ach so, da kann ich mir auch die Liste mit Aufrufen.

#00:00:12-7#

M. Tang: Also wieder das eigene Dokument. #00:00:15-0#

B. Schmitd: Und das eigene Dokument, wo die Termine und die Daten hinterlegt sind. So bezeichnen wir jetzt2_23. Und das trage ich dann in meine Liste mit ein. (...) Damit ist es zur Organisation wie immer. Das Angebotstyp kann so ein Fall Beratung übernehmen. (...) Schritt eins Schritt eins Standarden wieder. Da trage ich heute ein. Alles andere ist schon automatisch übernommen. #00:01:06-4#

M. Tang: (...) Aber da könnte man das theoretisch auch noch mal ändern..

#00:01:13-3#

B. Schmitd: Ja!

M. Tang: Okay

B. Schmitd: Und zweitens die zweiten sind wieder die allgemeinen Merkmale der Fall Beratung der Reiter, wiees der Klient auf uns aufmerksam geworden. Ist übrigens alles nicht gegendert. Sehe ich gerade. Ja, das ist natürlich so ein bisschen. Also letztlich würde ich da wir haben nur die Auswahlmöglichkeit hier zwischen Empfehlungen, Internet, Printmedien, Messeveranstaltungen. Das muss ja auch alles ausgefüllt werden. Das ist in dem Fall auch quasi muss ich Empfehlung nehmen der ist über eine Institution Behörde an uns vermittelt worden ja und zwar übers Jugendamt. Da haben wir es drin.

Das ist relativ häufig eine Zugangsform bei Menschen, die sich ans Jugendamt wenden und Hilfe brauchen. Die werden, wenn es jetzt nicht grad um ganz was Akutes oder eine Kindeswohlgefährdung geht, immer erst mal an die Angebote der Sozialraum Träger verwiesen, dass sie sich dahin

wenden können. Und deswegen melden sich Menschen häufig bei uns, die übers Jugendamt kommen. Es handelt sich um einen wiederkehrenden Fall? Ja. Halt jetzt habe ich einen Fehler gemacht. Ich glaube, nein, das habe ich falsch interpretiert. Es handelt sich nicht um einen wiederkehrenden Fall. Das sehe ich gerade. Da ist immer so ein Infokästchen, manchmal mit hinterlegt. Wiederkehrende Fälle sind in der Regel laufende Fälle, die zwischenzeitlich ausgesetzt haben oder auch dauerhaft betreut werden. Also es ist kein wiederkehrender Fall. Mit wiederkehrend hatte ich im Kopf, die wieder kommen, sozusagen mehrmals. Nein, das ist ein neuer Fall. Das muss ich gleich in einem anderem auch nochmal ändern. Also es handelt sich nicht um einen wiederkehrenden Fall. Wenn die jetzt aussetzen würden und würden nächstes Jahr wiederkommen. Dann würde ich das als wiederkehrenden Fall aufnehmen. #00:03:04-3#

P. Sari: Oder ein offizielles Ende. #00:03:05-7#

B. Schmitd: Genau. Und dann? Das ist ja der Vorteil an der Beratung. Wir haben ja keine Hilfeplanung oder sowas, sondern zu uns kommen auch Menschen, die vor fünf Jahren hier vielleicht schon mal in Kontakt gewesen sind oder so was. So Hauptanliegen Beratung. #00:03:20-1#

P. Sari: Wo sind wir jetzt? Im dritten Fall. #00:03:21-7#

B. Schmitd: Im letzten, im dritten Fallverlauf. So. Die Familie kam ursprünglich mit der Fragestellung Schulabstinenz, Schulangst der Tochter. So. Deswegen gibt es hier und auch Problemen mit der Schule, den Schulpflichterfüllung und ähnlichen Teils gucke ich aber trotzdem noch. Ich könnte jetzt in die Institution Schule auswählen. Da steht noch Erziehung und Familie, Trennung, Schule, euren Lebensbereich, Konfliktbewältigung, Beziehungsbewältigung. #00:03:58-4#

M. Tang: Man kann aber nicht mehrere auswählen. #00:04:00-4#

B. Schmitd: Es geht um das Hauptanliegen sozusagen. Also mit welcher hauptsächlich Fragestellung sind die gekommen? Und ich meine, ich kann hier auch nur eine auswählen. So, da würde ich trotzdem das Thema Schule jetzt erstmal nach vorne setzen, weil darum ging es hauptsächlich. Wurden weitere Anliegen identifiziert, die nicht während der laufenden Beratung bearbeitet wurden? Ähm, nee. Das kann ich offen lassen, weil es gab weitere Anliegen. Die würde ich dann aber hier wahrscheinlich später erst unter zweit Anliegen und dritt Anliegen Fall eintragen. Hier steht ja drin, die nicht bearbeitet wurden und die haben wir ja bearbeitet. So interne Angebote? Nein. Externe Angebote in die Beratung mit eingebunden? Nein. Wurde der Beratungsfall? Nein, wurde auch noch nicht übergeben. Ja, Kooperationspartner gab's. Und zwar die Schule, auf die das Mädchen im letzten Schuljahr gegangen ist. Da hatte ich einen kurzen Kontakt, wenn auch nur. Aber ein Austausch mit der Schulsozialarbeit. Wurde der Fall beendet? Nein, es handelt sich um einen laufenden Fall. So

Beratungseinheiten hatte ich dadurch auch für 1234. 4 Beratungen. (...) Letzte Änderung heute natürlich. 16.8.23 speichern und weiter. #00:05:38-2#

M. Tang: Und Fallnummer 4. Fallverlauf und zweit Anliegen. #00:05:41-2#

B. Schmitd: Genau. Nummer vier. Das wäre ein zwei Anliegen. Jaa. Welches zweit Anliegen, liegt vor. So, und das passt für mich als Coach und das Bewältigen. Also da geht es um Erziehung und Familie. Und Lebensberatung, sondern das würde ich jetzt mal unter Konfliktbewältigung führen.

#00:06:06-8#

B. Schmitd: Also die anderen Fragen sind alle gleich, wie beim anderen Anliegen auch. Interner externe Angebote? Nein. Beratungsfall übergeben? Nein. Kooperationspartner. Was dieses Anliegen betrifft? Nein. Wurde der Fall beendet? Okay, das ist ein bisschen interessant. #00:06:30-9#

P. Sari: Aber das bezieht sich dann auch wirklich immer nur auf das zweit Anliegen. #00:06:33-5#

B. Schmitd: Ja, wobei ich das Quatsch finde. Weil (...) die Frage wurde der Fall beendet sich auf den Fall und nicht auf das Anliegen bezieht. Und selbst wenn das Anliegen jetzt bearbeitet wäre.

#00:06:46-3#

P. Sari: Ist der Fall nicht unbedingt ... #00:06:49-4#

B. Schmitd: Aber warte doch. Ich könnte sagen ja. Ziel erreicht. Okay. Aber trotzdem ist der Fall nicht beendet. Das ist vielleicht nochmal was, was wir besprechen müssten. Es kann ja sein, dass ich ein Anliegen beendet habe, sozusagen, dass da Ziele erreicht wurden. Aber das heißt ja nicht, dass der Fall beendet ist. (...) Okay, und jetzt? Da bin ich gespannt, Wie viele Beratungseinheiten haben insgesamt stattgefunden? Ich hoffe, das zählt ja jetzt nicht alles doppelt und dreifach. #00:07:17-5#

P. Sari: Für dieses Anliegen jetzt. #00:07:19-8#

B. Schmitd: Dass das quasi dann ja das wäre interessant nochmal bei der Auswertung dann zu sehen, das weiß ich selber auch nicht genau. (...) So? Und unter Konfliktbewältigung fällt für mich jetzt also einmal ging es um die Stimmung insgesamt in der Familie und da wart ihr, glaube ich, bei dem einen Gespräch ja auch dabei. Da hatten wir ja die Vereinbarung getroffen, dass der Vater mit involviert werden soll, möglichst. Und ich hatte letzte Woche ein Gespräch mit den Eltern alleine, was auch gut war. Ja, da ging es aber im Wesentlichen auch um dieses Thema Konfliktbewältigung. Wie geht die Familie damit um? Deswegen fällt das für mich alles unter das Zweit anliegen und nicht noch ein weiteres Anliegen. So Demnach kamen drei Anliegen. #00:08:10-9#

M. Tang: Fallverlauf 5. #00:08:12-4#

B. Schmitd: Sechs Dritt und Viert anliegen liegt jeweils nicht vor. Okay, und damit kann ich das veröffentlichen und das würde ich mir jetzt selber einmal notieren. (...) #00:08:29-3#

B. Schmitd: Dann haben den unter veröffentlicht. #00:09:28-9#

M. Tang: Mal wieder unter meine Anliegen. #00:09:30-8#

B. Schmitd: Unter meine Angebote unter 2_23 dann ja auch aufgeführt werden. #00:09:36-4#

P. Sari: Liegt es an dem Internet oder an dem Vorgang? (der Ladevorgang hat lange gedauert)
#00:09:45-2#

B. Schmitd: Vermutlich

P. Sari: Ah, okay

B. Schmitd: Wir haben hier im Gebäude leider nicht das schnellste Internet und ich setze jetzt ein bisschen vom Router weg. Wobei das natürlich jetzt auch schön zeigt, ich kann natürlich in dem Programm nurarbeiten, wenn ich online bin, um überhaupt den Zugang zu bekommen. Der sitzt ja in der Cloud.

Muss ich online sein? Das heißt, wenn ich über das Internet ausfällt oder sowas ne #00:10:01-9#

M. Tang: Dann könnte ich einen Fall anlegen und der wird gespeichert. Trotzdem irgendwie ohne Internet?#00:10:06-0#

B. Schmitd: Nee, weil ich gar nicht das Programm reinkomme. #00:10:08-7#

M. Tang: Ah okay. #00:10:09-3#

B. Schmitd: Na ja, das ist ja onlinebasiert. Und das läuft da ganz normal hier über den Browser rein. Wenn ichkein Internet hab, komme ich da auch nicht rein. #00:10:18-7#

M. Tang: Okay. Es hätte ja sein können, dass man irgendwie für sich irgendwie Akten, oder? Anlegt unddann lädt man sie hoch oder nicht? #00:10:22-6#

B. Schmitd: Ja, das wäre das Allerletzte. #00:10:24-4#

B. Schmitd: Was wir ja sowieso haben, ist das, was ich jetzt hier in Wortform habe, diese, diese Beratungsbögen und so was und diese Datenerfassung. Zu diesem Programm FisWeb gibt es ein zusätzliches Modul sozusagen, was als Fallakte fungiert. Das nutzen allerdings nicht alle Sozialräume. Ich glaube, wir haben, das weiß ich aber nicht genau sieben dies nutzen und drei dies nicht nutzen oder so, ja. #00:10:49-0
Mr. Tang: Vielleicht auch die. Also wir haben auch ein paar Sozialraumbüros, die nämlich das hier gar nichtbenutzen und da wird auch. Also da wurde uns gesagt, dass die eine andere Software für ihre Falldokumentation nutzen. #00:11:01-1#

B. Schmitd: Das nutzen alle das ja, aber das zusätzliche Modul, das nutzen nicht alle so und das zusätzliche Modul soll das kenne ich aber nicht. Wir nutzen das nämlich nicht, weil wir derzeit dabei sind, im Verband ein anderes Programm als Falldokumentationssystem sozusagen einzuführen. Und

das würde ich dann auch benutzen. Theoretisch soll das möglich sein, wenn ich die Fallakte in dem Zusatzmodul führe, dass der bestimmte Inhalte, die ich jetzt hier eintrage, automatisch übertragen kann, sozusagen. Das weiß ich aber nicht, ob es funktioniert. Ja, das machen ja die Kolleginnen, die das nutzen, wahrscheinlich jetzt auch gerade erst. Die tragen aber vielleicht auch, das ist dann der Unterschied. Die würden dann das, was ich hier in Word mache, in ähnlicher Form irgendwie in dieses Zusatzmodul übertragen. Und wenn die dann diese statistische Erfassung machen, dann kann es sein, dass die weniger eintragen müssen als wir jetzt gerade, weil das dann irgendwie automatisch funktioniert. Das weiß ich auch nicht genau. #00:11:54-4#

B. Schmitd: Gut, dann machen wir jetzt den dritten.

SRB 3_Transkript_Interview_16.08. III

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 16.08.2023	SYNOPSIS Das Interview beschreibt den Prozess der Dokumentation eines Beratungsgesprächs am 16.08.2023 mit Hilfe einer neuen Software. Dabei wird erläutert, wie Daten erfasst und bearbeitet werden und welche Funktionalitäten die Software bietet.	Ort: SRB 3
Anwesend: B. Schmitd (Fachkraft) M. Tang (Studentin) P. Sari (Studentin)		Protokollant:in: M. Tang P. Sari
Uhrzeit: 11:30 Uhr		Dauer: 13 Minuten

B. Schmitd: Frau Müller und Herrn Mohle haben mich auf dem Beratungsbogen damals mit mehreren Terminen eingetragen und da war auch die oder ist die Besonderheit, dass da meine Kollegin und ich beide in dem Fall tätig gewesen sind. Sie einmal als Vertretung und ich glaube, bei dem Termin, bei dem ihr dabei wart, haben wir das Gespräch auch gemeinsam geführt. Ich glaube, das ist im Programm nicht wichtig. Man muss nur mal gucken, wo neues Angebot steht. Bezeichnung wäre jetzt hier 3_23, Kurzname drei 23. #00:00:37-5#

M. Tang: Dann Organisation auswählen. #00:00:40-3#

B. Schmitd: Region Caritas Sozialraum Team Angebotstyp Kennzahl Fall Beratung ... übernehmen. So Stop, einmal meine Agenda. Und dann würde ich das jetzt hier schon mal speichern, denn mehr Fälle machen wir heute ja nicht. (...)28. Gut. #00:01:26-3#

M. Tang: So wieder zum Programm und die erste Seite #00:01:30-9#

B. Schmitd: Die erste Seite Stammdaten. Bezeichnet bleibt alles gleich Typ des Angebots ist gleich. Datum nur eintragen 16.08.23 speichern und weiter. (...). Allgemeine Merkmale der Fallberatung,

wie Sie der Klient auf uns aufmerksam geworden. Empfehlung. Und zwar auch übers Jugendamt. Darüber hatte sich Frau Müller das erste Mal an mich gewendet. (...) Handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall? Nein. Nein, sie waren vorher nicht da. Freiverlauf. Welches Hauptanliegen liegt zu Beginn der Beratung vor? Aber das war eine relativ komplexe Sache. Aber das Hauptanliegen war. (...) Konfliktbewältigung. Frau Müller ist ja zuerst. Sie war im ersten Gespräch alleine hier unter dem berichtet, dass ihre Tochter. Fest zum Vater gezogen ist und seitdem Kontakt zu ihr ablehnt in jeglicher Form. Und dass sie sich große Sorgen macht über Drogen und Alkoholkonsum der Tochter, das war das erste. Und jetzt gucke ich trotzdem noch mal sicherheitshalber. Nur bloß Suchterkrankung gibt es unter Gesundheit. Trotzdem war dieses Konfliktthema das, was für sie erst mal sozusagen im Vordergrund gestanden hat. #00:03:05-2#

B. Schmitd: (...) Es wurde nicht übernommen. Okay nur noch mal anklicken. Ja. #00:03:12-8#

B. Schmitd: Wurden weitere Anliegen identifiziert, die nicht während der laufenden Beratung bearbeitet

...wurden? Nein. Also das kann ich dann offen lassen. (...) Da mache ich mir vielleicht trotzdem noch mal eine Notiz, dass es jetzt vielleicht trotzdem für mich so ein bisschen eine offene Frage. Die laufende Beratung ist für mich der gesamte Prozess so. Deswegen würde ich das jetzt hier nicht auswählen. Wenn damit gemeint ist, dass nur das das eine, das eine Beratungsgespräch gemeint ist, dann könnte ich hier „ja“ auswählen. In dem Fall ja, aber das würde ich jetzt erst mal nicht machen, weil die Themen, die sonst so zur Sprache gekommen sind, haben wir während der laufenden Beratung bearbeitet nur meine laufende Beratung den gesamten Prozess oder meint das nur einen Termin? Das ist ein bisschen unklar formuliert, finde ich. #00:04:00-9#

P. Sari: Ja. #00:04:01-6#

B. Schmitd: Wurden interne Angebote eingebunden? Nein. Externe Beratungsangebote, externe Angebote? Ja, ja. Es gab eine Antragsstellung beim Jugendamt. #00:04:12-5#

M. Tang: Aber da muss man jetzt auch nicht eingeben, welche. Also einfach nur so die externe #00:04:19-6#

B. Schmitd: Ja, das macht gar keinen Unterschied. Wurde der Beratungsfall mit einem Fall Übergabebogen an das Jugendamt übergeben? In dem Fall trotzdem nein, weil die eine Antragsstellung gemacht haben bei der Stadt Lüneburg, weil der Vater mit der Tochter in der Stadt Lüneburg wohnt und für da gibt es keinen Fallübergabebogen. Wir haben ein Fallübergabebogen zwischen uns und dem Landkreis Jugendamt. Das ist ja unser Auftraggeber. Das heißt, das habe ich nicht in diesem formalen Prozess übergeben, obwohl ein Antrag gestellt wurde. Wurde bei dem Fall mit einem Kooperationspartner zusammengearbeitet? Nein, ich habe nicht direkt mit Ihnen zusammengearbeitet. Wurde

der Fall beendet? Nein. Handelt es sich um einen laufenden Fall? Wie viele Beratungseinheiten haben insgesamt stattgefunden? Das waren in dem Fall ein paar mehr. 123456789 ... 9 bisher. Wann wurde der letzte Eintrag geändert? Heute. Weiter. Freiverlauf. Zweit anliegen, Wurde ein Zweitanliegen mit dem Klienten bearbeitet? Ja. Zweitanliegen würde ich jetzt dieses Thema Gesundheit, Suchterkrankungen mit reinnehmen. Also, wir haben das ganze Zeug im bereit im Rahmen der Beratung gemacht. Externe Angebote eingebunden? Weil es sowohl Kontakt des Vaters mit der Tochter zusammen zu Drobs, Drogen Beratungsstelle in Lüneburg gegeben hat, als auch zur KJPP, also der Kinder und Jugendpsychiatrie. Die anderen Fragen sind ja wieder gleich. Ich habe trotzdem deswegen bei der Frage mit Kooperationspartner zusammengearbeitet? Nein, weil ich nicht mit denen Kontakt hatte. Okay, das haben die Eltern selbstständig organisiert. Wurde der Fall beendet?

Nein, Beziehung war wieder das Gleiche. Beratungseinheiten insgesamt stattgefunden. Für mich könnte jetzt... #00:06:41-8#

P. Sari: Es könnte eben auch heißen für dieses Anliegen Suchtberatung. #00:06:46-7#

B. Schmitd: Ja, ich. Ich würde dafür plädieren, das ja eigentlich bei den Zweit und Drittanliegen wegzulassen, weil das für mich gar keinen Unterschied macht. Also die Anliegen sagen nichts über Beendigung oder ähnliches aus. Und es ist hier ja klar, die Frage nach wurde der Fall beendet und wie viele Beratungseinheiten haben insgesamt stattgefunden? Das reicht ja aus, wenn man es einmal einträgt, denke ich. #00:07:08-6#

B. Schmitd: Also so ist es ja auch formuliert. Insofern ist das eigentlich überflüssig. Gut, das notier ich mir. Drittanliegen wurde auch bearbeitet. Und zwar war das Drittanliegen die oder ist nach wie vor die Kommunikation zwischen den Eltern, die auch ein Problem sozusagen darstellt. Wie halten die sich gegenseitig auf dem Laufenden? Aber wie stimmen die sich auch ab, was so Grenzen, regeln und so was angeht? Bei dem Thema Drogen und Alkohol war bei den Mädchen oder ist bei denen immer ein Thema, dass sie sich sehr viele Freiheiten rausnimmt, gegen die der Vater sich schlecht zur Wehr setzen kann. Also die bleibt irgendwie so lange weg, am Wochenende oder so wie sie will. Ja, und darüber haben die Eltern unterschiedliche Vorstellungen, dass das eine und können sich aber auch ganz schlecht austauschen. Und deswegen kommt das theoretisch mit Erziehung und Familie, Trainings und Scheidungsberatung, Ehe und Lebensberatung, Konfliktbewältigung, Beziehungsbewältigung okay, und dann trotzdem noch mal die anderen an Sanktionen. Das ist was anderes. Alltagspraxis, aber was anderes. (...) Also für mich ist das auch eine Konfliktbewältigung, weil es um den Konflikt der elterlichen Kommunikation geht. Ich weiß nicht genau, weil wir vorhin als erstes Anliegen ja auch Konfliktbewältigung hatten. Wie das unterschiedlich dann differenziert wird sozusagen. Was beides unter dem gleichen Stichwort stattfindet. #00:08:54-9#

M. Tang: Ja. #00:08:55-6#

B. Schmitd: So intern, extern? Nein. Beratungsfall. (...) Ja okay, das ist also ich habe ja tatsächlich auch noch so ein paar Fragestellungen, wenn ich das so sehe, weil hier ja wieder auch diese Frage auftaucht, wurden interne und oder externe Angebote in dem Beratungsfall eingebunden? Ja? und nicht in dem Anliegen. Ich habe jetzt beim allerersten Anliegen ja schon angeklickt Inter.. äh externe Angebote wurden eingebunden. Ja! Bei diesem Thema, was ich ja gerade eintrage, wurden keine externen Angebote mit eingebunden. Aber grundsätzlich im Fall „Ja“, jetzt habe ich hier „Nein“ stehen und vorne „Ja“, muss ich das jetzt alles automatisch auf „Ja“ setzen? Aber warum taucht es dann doppelt auf? Dann wird es ja ausreichen, wenn ich das nur vorne einmal eintrage. Ja, externe Angebote wurden in dem Fall eingebunden. Ja. Zu diesem Anliegen „nein“ ist dann ja eigentlich nicht relevant. Das müssen wir nochmal klären, finde ich. Das ist unklar formuliert. So, da muss ich die anderen unten diese Fragen wurde der Fall beendet auch noch mal jeweils pro Anliegen anklicken. Nein, es handelt sich um laufenden Fall, Beratungsinhalte Einheiten insgesamt neun. Eintrag zuletzt geändert heute. (...) So und das waren jetzt drei Anliegen. Das war vollständig. Also das war dieses Konfliktthema. Mutter, Tochter. Das war Drogen und Alkoholproblematik, Suchterkrankung und das war Konflikt zwischen den Eltern. Über Kommunikation, Absprachen und Ähnlichem. #00:10:45-2#

P. Sari: Könnte es theoretisch auch über dieses Viertanliegen hinausgehen. Also also angenommen, man hat überall was eingetragen?

B. Schmitd: Ne, ich glaube nicht.

P. Sari: Okay

B. Schmitd: Leider nicht. #00:10:54-8#

B. Schmitd: Also was man natürlich. Da wird es wieder interessant natürlich. Das kann man ja. Kommt ja auch so ein bisschen drauf an, wie ich das jetzt eintrage. Ganz theoretisch könnte ich mir jetzt auch überlegen. Ich habe ja äh als Erst und Drittanliegen habe ich jeweils Konfliktberatung oder was das dann überhaupt Konfliktbewältigung glaube ich heißt das, ne? Theoretisch kann ich das ja auch kumuliert betrachten und kann sagen, das Gesamtanliegen war Konfliktbewältigung. Ja, so, dann bräuchte es vielleicht gar nicht so als Drittanliegen eintragen. Ich habe es jetzt trotzdem zusätzlich gemacht, weil es um zwei unterschiedliche Konfliktbewältigung ging. Deswegen führe ich es jetzt extra auf. Deswegen. Das hat mir, glaube ich, aber auch irgendwann festgelegt zu sagen, unter Anliegen lassen sich ja verschiedene Themen sozusagen subsumieren, wenn sie denn das gleiche Anliegen haben. Deswegen kommt man mit vier eigentlich hin. Aber das kann natürlich sich auch herausstellen, dass es viele Fälle gibt, wo es nicht hinhaut. #00:11:52-2#

M. Tang: Einmal wieder speichern. #00:11:54-7#

B. Schmitd: Genau speichern und jetzt veröffentlichen. (...)Wurde veröffentlicht. Meine Angebote.

#00:12:07-6#

M. Tang: (...) Wenn es dann lädt. #00:12:15-7#

B. Schmitd: Mit dem langsamen Internet. Ja, genau. #00:12:17-9#

P. Sari: So? #00:12:21-1#

B. Schmitd: Und da habe ich unter 1_23 2_23 2_23 so. Jetzt muss ich trotzdem in die 1_23 noch mal reingehen, weil ich da vorhin wiederkehrender Fall angeklickt habe, weil ich das falsch interpretiert habe. Das muss ich ändern. Unter allgemeine Merkmale handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall? Nein. Jetzt kann ich hoffentlich das auf einmal speichern und gespeicherte Änderungen erkennen. Und damit das Speichern und oder weitermachen. Kann ich hier oben grundsätzlich speichern. Ne, kann ich nicht. Na gut, dann muss ich mir das mal mit speichern und einmal durchklicken.

#00:13:06-5#

M. Tang: Durch alle sechs, dann. #00:13:08-1#

B. Schmitd: Genau durch alle sechs und dann kann ich endgültig speichern. Da hat er es übernommen

#00:13:10-1#

SRB 4_Transkript_Interview_26.07.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 26.07.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interview zur softwarebasierten Falldokumentation nach einem Beratungsgespräch zwischen einem Klienten und einer Fachkraft, bei dem mehrere Anträge beim Landkreis gestellt werden sollen. Unter anderem bezüglich einer Bezuschussung von Wohngeld etc. Zudem wurde ein Antrag für eine Ferienfreizeit, für den Sohn der Familie, gestellt.	Ort: SRB 4
Anwesend: E. Conner(Fachkraft) A. Siemens (Studentin) F. Dirck (Student)		Interviewer*in: F. Dirck
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 55 Minuten

F. Dirck: Genau. Also ich starte jetzt mal die Aufnahme. Richtig. Wir würden gerne bei der Dokumentation jetzt dabeisitzen von dem Beratungsgespräch, das wir gerade gehört haben und was für uns interessant ist, wäre einfach, wenn sie uns mitnehmen, bei dem was sie tun. Also sie sollen und brauchen sich da für uns nicht verstellen. Sie können einfach ganz normal mit Ihrer Dokumentationssoftware arbeiten. Und was für uns entscheidend wäre, wäre, dass Sie tatsächlich sozusagen ein bisschen Selbstgespräch führen. Dass Sie uns ein bisschen mitnehmen, damit wir verstehen, was hier gerade vor sich geht auf dem Bildschirm. Dass Sie einfach darüber sprechen, was Sie wo gerade wie eintragen, damit wir es nachvollziehen können. Und falls wir Rückfragen haben, werden wir die sicherlich stellen. Also es kann sein, dass Sie heute ein bisschen länger zum Dokumentieren brauchen, als es normalerweise der Fall ist. #00:00:52-6#

E. Conner: Okay, ja, dann starte ich mal. Hm, vielleicht mach ich es doch noch mal aus und lock mich wieder neu ein? Also das ist eine internetbasierte Software und wir müssen uns hier mit einem Benutzernamen und einem Passwort anmelden. #00:01:14-4#

F. Dirck: Hat dann auch jeder Sozialarbeiter seine eigenen Zugangsdaten? #00:01:17-1#

E. Conner: Genau. Und dann gibt es, also es ist ja das Entscheidende, dass wir hier über unsere Angebote da reingehen. Okay. Und wenn ich jetzt eine neue Familie anlegen würde, dann würde ich dann hier neues Angebot anwählen. Aber die Familie ist mir ja schon bekannt, das heißt, die habe ich schon angelegt und dann gehe ich unter meine Angebote. Und jetzt ist hier zu sehen, alle Tätigkeiten, die wir hier machen, sind hier hinterlegt. Okay, und zwar finden wir hier so die Kindergruppe, die stattfindet, die Familien, die wir hier in Betreuung haben, das merken sie sich jetzt natürlich alles nicht. ((F. Dirck: Die ganzen Namen natürlich nicht.))

Und hier? Fängt schon mal ein Teil der Kritik an: Es ist total unübersichtlich. Ich kann hier weder erkennen, was meine Fälle sind, die kenne ich natürlich. Aber wenn ich jetzt zum Beispiel, also mein Kollege Herr Schröder ist im Urlaub und wenn ich jetzt wissen wollte, ehm welche von seinen Fällen müsste ich jetzt eigentlich noch mal benachrichtigen, dann müsste ich mir die hier mühsam rausfiltern, weil das nicht optisch gekennzeichnet. Ah okay, also hier ist alles untereinander alphabetisch... eingetragen? Da jedenfalls auch nicht nur die Gespräche drin. Ich glaub, ich habe gerade sowas wie Kindergruppe auch gesehen, da ist einfach alles an Angeboten drin. Einfach alles, okay? #00:02:53-4#

F. Dirck: Okay. Ich komme mit. #00:02:54-5#

E. Conner: Nochmal auf unsere Angebote und hier haben wir jetzt Familie Conner. Da habe ich, als das losging, die Stammdaten eingetragen, die Daten der Klienten. Dann gibt es die allgemeinen Merkmale der Beratung. Das sind dann die Punkte, die dann auch über die Statistik irgendwann ausgewertet werden sollen. Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? Und das ist in dem Fall relativ eindeutig. Wenn die hier eine Wohnungszuweisung über die Behörden, die für Geflüchtete zuständig sind, erhalten und einziehen, dann bekommen Sie von der Samtgemeinde die Empfehlung, bei Fragen können Sie sich hierhin zu SRB4 wenden. Und ja, welches Erhebungsjahr ((2023)), ist klar. Und in dem Fall ist es kein wiederkehrender Fall. Wenn der..., also wir arbeiten seit dem 1. Januar mit diesem Programm und wenn wir Familien beraten, die wir auch letztes Jahr schon beraten haben, ist es ein wiederkehrender Fall. Okay. Eckdaten zum Fall. (...). Der Themenschwerpunkt ist Sozialberatung. Ja und das Problem, als ich dann die Beratung übernommen habe, war beide Eltern arbeiten ab dem 1. Juli und erhalten keine Asylbewerberleistungen mehr. Die Mietzahlungen müssen geregelt werden und der Lebensunterhalt sichergestellt werden. Die Zielformulierung ist: „Die Familie kann unabhängig von Transferleistungen ihren Lebensunterhalt bestreiten“. #00:04:55-6#

F. Dirck: Und das sind dann die drei Felder, Stammdaten, Fallart und Zielformulierung, die sie immer für jeden Fall dann so eintragen können, wie es eben gerade der Fall ist? #00:05:00-5#

E. Conner: Genau. So eine weitere Fallinformation noch mal, dass es ein 13-jährigen Sohn gibt, der das Gymnasium Ö.d.e. besucht. Zur Not haben wir hier die Möglichkeit, drei verschiedene Richtungsziele einzugeben. In dem Fall gibt es also für die Familie nur ein Ziel und das ist Existenzsicherung. Und da habe ich praktisch dokumentiert. #00:05:31-7#

A. Siemens: Sind die schon Vorgegeben? Die drei Ziele? #00:05:33-7#

E. Conner: Nein. Okay, die kann man frei eintragen. Genau das ist auch. Also, das ist ein Freifeld. Das wird dann individuell. So und jetzt habe ich schon diverse Sachen gemacht, die habe ich dann eingetragen. So, und jetzt kommen wir zu dem Punkt, wie wird jetzt der Termin von heute eingetragen? Also Gesprächsdatum ist eindeutig. (...) So, und jetzt gibt es die Stichworte. Aktueller Stand, Bis wann?, wer verantwortlich ist, Teilnehmer, Handlungsschritte, Ergebnis des Gesprächs, Ort der Beratung und Dauer in Minuten. #00:06:23-5#

F. Dirck: Okay. #00:06:24-5#

E. Conner: In der Praxis...- huch, ich habe es verkleinert. Das wollte ich gar nicht - hat sich das nicht als besonders praktikabel erwiesen. Also beim aktuellen Stand, da würde ich jetzt eintragen. (...) Herr Conner hat die Benachrichtigung erhalten. #00:06:58-6#

F. Dirck: Sie können sehr gerne erst in Ruhe schreiben und es uns dann erklären. #00:07:04-2#

E. Conner: (...) So? Also. In dem Bescheid nach dem Asylbewerberleistungsgesetz hat die Familie immer ausgewiesen bekommen, dass die Kosten der Wohnung 720 € also 240 € pro Person betragen. Seit dem 01.07. sind sie aus den Bezügen raus, wegen des eigenen Einkommens von beiden Eltern. Daraufhin hat die Samtgemeinde ihnen einen Bescheid zukommen lassen, dass sie nunmehr die Kosten der Unterkunft, also es ist ja eine Wohnungszuweisung in einer Notunterkunft von 349 € pro Person ab dem 01.07. selbst zahlen müssen. Das sind ungefähr 1.049 €. Ja, da war er natürlich geschockt, weil er bei der Planung immer von 720 € ausgegangen ist. Ich habe dann noch mal mit Herrn P. vom Landkreis, der für die Asylbewerberleistungen zuständig ist, gesprochen. Ja, das ist so. Die Argumentation, warum das im Bescheid so ausgeführt ist, finde ich ein bisschen schwierig. Also die sprechen da eben von den 240 €, damit die Menschen nicht so schockiert sind, wie teuer das eigentlich ist. Na super. Aber der Schock kam dann eben jetzt, wo sie es selber bezahlen müssen und in den 349 € pro Person. Und es ist völlig egal... #00:10:30-1#

F. Dirck: Ob Kind oder Erwachsene? #00:10:31-5#

E. Conner: Genau. Ob Kinder oder Erwachsener und wie die Wohnung aussieht. Wie viel Wohnfläche die zur Verfügung haben. Okay, das beinhaltet eben auch sämtliche Nebenkosten, auch zum Beispiel einen Anteil an Flüchtlingssozialarbeit. Das wird damit vom Landkreis auch abgegolten. Deshalb ist diese Summe nicht verhandelbar. Und weil ich davon ausgehe, dass bei einem Bruttogehalt, also das hatten wir jetzt ja gerade ,... hatte ich mir ja angeguckt zusammen 2.600 € brutto. Äh. Gehe ich davon

aus, dass die Familie einen Anspruch auf ergänzende Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz hat, damit sie diese 1.049 € Miete bezahlen können und ausreichend ... #00:11:25-7#

F. Dirck: Zum Leben? #00:11:26-6#

E. Conner: Ja, Regelsatz für sich zum Leben haben. Doch das war ein Teil dessen. Und der zweite war. Wir hatten gemeinsam besprochen, dass der Sohn mit dem hiesigen Jugendzentrum eine Ferienfreizeit besucht. Die kostet 250 €. Da hatten die Eltern ihn auch schon angemeldet. Und da mussten wir jetzt noch beim Landkreis über die Kreisjugendpflege den Antrag auf Kostenübernahme stellen.

#00:11:59-9#

F. Dirck: Ja. #00:12:00-2#

E. Conner: Und weil wir auch da nicht einfach im Bescheid beifügen können, den Beleg, dass die Familie wenig Einkommen hat, war das jetzt so ein bisschen kompliziert, dass ich den Arbeitsvertrag und... #00:12:10-7#

F. Dirck: Alle andere an Dokumenten? #00:12:13-0#

E. Conner: Ja, Kopiert habe. #00:12:14-3#

A. Siemens: Und das haben Sie jetzt wo genau eingetragen? #00:12:16-4#

E. Conner: Beim aktuellen Stand ... Den aktuellen Stand habe ich jetzt noch neu geschrieben. Außerdem (...) muss noch die Kostenübernahme auftauchen. #00:12:33-3#

F. Dirck: Der erste Teil ist da jetzt also schon eingetragen. Okay. #00:12:36-0#

E. Conner: Übernommen. Für die Ferienfreizeit (...) beantragt werden. (...) ((Gemurmel; Wiederholung dessen, was eingetragen wurde)) So? Ähm. „Bis wann“ habe ich glaube ich noch nie irgendwo sinnhaft eingetragen. #00:12:58-8#

F. Dirck: Also, das ist das, was Sie gerade meinten, dass sich allgemein jetzt schon herausgestellt hat, dass diese Freifeldern oder diese vorgegebenen Felder nicht immer praktikabel sind? #00:13:07-2#

E. Conner: Also zu dem, was ich heute gemacht habe, fällt mir kein bis wann ein. #00:13:11-0#

A. Siemens: Wissen Sie das denn einfach?

E. Conner: Nö. #00:13:13-9#

A. Siemens: Okay. #00:13:14-4#

F. Dirck: Man kann es also freilassen? #00:13:15-7#

E. Conner: Ich lasse es dann einfach frei. Und dann taucht in der Übersicht, wenn es aber gespeichert ist, immer erster Januar 1900 auf. #00:13:27-0#

F. Dirck: Also wählt das Programm einfach ein generisches Datum dann, okay. #00:13:29-8#

E. Conner: So „Verantwortlich ist“. Das lasse ich jetzt auch frei, weil wenn ich jetzt jemandem sage so, und jetzt gehen Sie da und da hin und informieren sich über XY, dann könnte ich schreiben, Herr Conners. #00:13:48-4#

F. Dirck: Ja, okay, aber ... #00:13:49-3#

E. Conner: Jetzt in diesem Fall würde ich..., also jetzt fällt mir auch niemand ein, den ich da jetzt eintrage. #00:13:55-2#

F. Dirck: Da geht es also auch nicht darum zu sagen, wer ist für den Fall als Sozialarbeiter verantwortlich, damit man sortieren könnte, sondern da geht es darum, was wirklich konkret der Situation gemacht wurde und wer da für Einzelschritte verantwortlich war? #00:14:03-5#

E. Conner: So verstehe ich es. Einfluss für den aktuellen Stand und für den Teilnehmer ist klar. Ja. War das Conner? Und wohin damit? Also Handlungsschritte. Und da schreibe ich jetzt: Äh. Antrag. #00:14:26-0#

E. Conner: ((Murmelt stichwortartig, was an Handlungsschritten gemacht wurde und trägt diese ein)) Ausgefüllt. (...) Antrag für die Freizeit. (...) ausgefüllt. (...) KDOU und Arbeitsverträge. (...) Wohngeld. #00:15:12-1#

F. Dirck: (...) Darf ich nachhaken, wofür KDOU steht? ((Antwort)) Nun gut. Okay, gut, dann hatte ich es richtig, gut. #00:15:22-2#

E. Conner: Ähm. So und eigentlich hätte ich jetzt gleich die E-Mail an Herrn P. geschrieben. Deshalb trage ich das jetzt ein, weil ich das nachher noch mache und später. Und da könnte man jetzt sagen ich bin verantwortlich, aber dann passt das nicht mehr, weil wer ist beim Rest verantwortlich?
#00:15:42-7#

F. Dirck: Ja, wenn nur ein Teil der Verantwortlichkeit dann bei Ihnen liegt, ja. #00:15:47-0#

E. Conner: Die schickt Anträge an Landkreis per Mail mit Scans. #00:16:03-3#

F. Dirck: Ein anderer Teil der Verantwortlichkeiten liegt ja bei Herrn Conner. Sie haben ja auch einen Brief ausgefüllt mit Ihm zusammen, den Umschlag fertig gemacht... Da muss ja auch was abgegeben werden, richtig. #00:16:13-3#

E. Conner: Das könnte ich jetzt eintragen. #00:16:16-4#

F. Dirck: So war das gar nicht gemeint. Kein Zwang. #00:16:17-2#

E. Conner: Ja, aber das. Nein, aber das trage ich jetzt nicht ein. Dass Herr Conner einen Brief frankieren und in den Briefkasten werfen soll. #00:16:27-3#

F. Dirck: Okay. #00:16:28-6#

E. Conner: Ich weiß nicht. So. Das ist also nicht relevant, finde ich. #00:16:38-1#

F. Dirck: Ja. #00:16:39-4#

E. Conner: Jetzt wo ich drüber spreche, überlege ich gerade. (...) Nein, aber das wäre eben auch eher ein Handlungsschritt. Ja, aber das würde ich jetzt nicht machen, wenn wir jetzt nicht nochmal drüber gesprochen haben. Oka, stimmt, der Antrag (...) für die Freizeit. Aber lieber Versenden per Post. (...) So keine weiteren Dinge zum Eintragen. #00:17:36-1#

A. Siemens: Weitere Fragen. Äh, ja. #00:17:45-2#

E. Conner: Was als nächstes passiert? Er geht da hin, um sich zu melden, wenn die Löhne ausgezahlt sind. Damit besprochen werden kann. (...) ob er die komplette. Miete zahlt. #00:18:28-0#

A. Siemens: So? #00:18:31-0#

E. Conner: (...) Genauso. Und bei Dauer trage ich Vierzehn Minuten ein. Das ist auch freiwillig. Wir haben uns im Grunde darauf verständigt, weil Dauer in Minuten, wenn man mittags einträgt, hat es ja manchmal auch so den, äh, dem haftet auch so ein Überprüfungsding an. Wie viel hast du denn dageessen? Und der Landkreis sagt, wir wollen es gar nicht wissen. Also das ist nicht eine Frage, die wir wissen wollen. Wie viel Zeit investiert ihr in die Beratung von Familien? Manchmal könnte es für uns sinnvoll sein, dass wir für uns so einen Überblick haben. Diese Familie braucht aber wirklich...#00:19:17-1#

F. Dirck: Viel Beratung? #00:19:18-3#

E. Conner: Und viele Beratungszeit. Was klar ist: Diese Beratung hätte vielleicht nur halb so lange gedauert, wenn es eine deutschsprachige Person gewesen wäre. Das ist definitiv so, aber das wissen wir eigentlich auch so. Ja so und jetzt gehe ich auf Übernehmen. (...) Und jetzt sehen wir gleich das unterirdische Ergebnis. Okay, gehen wir nochmal drauf. Also, das ist jetzt der Termin von heute. Und wenn ich jetzt da morgen reingucken wollte mit dem Gedanken was war da noch mal? Dann habe ich nur die Möglichkeit, das komplett aufzuziehen, um das zu lesen. #00:20:05-7#

F. Dirck: Man kann es nicht andrücken, dass es sich noch mal öffnet oder irgendwas in die Richtung? #00:20:09-7#

E. Conner: Nein. #00:20:10-0#

A. Siemens: Also auf der Seite sind jetzt alle Beratungen für mehrere Beratungsgespräche aufgelistet. Sie können nicht daraufklicken und dann öffnet sich die Seite, die Sie gerade ausgefüllt haben, sondern Sie können...? #00:20:22-0#

F. Dirck: Nur diese Tabelle verschieben. #00:20:23-7#

A. Siemens: Verschieben, um dann in einer Zeile zu lesen, was Sie gerade machen? #00:20:29-4#

F. Dirck: Auch nicht einzelne Zeilen, oder? Es ist ja tatsächlich nur das gesamte Block-Ding? #00:20:32-4#

E. Conner: Dann muss ich das anders aufschreiben. #00:20:34-3#

Ich habe jetzt ja relativ viel geschrieben. Ich weiß nicht, ob es mir gelingen würde, alles zu lesen. Ich habe es noch nicht ausprobiert. #00:20:42-0#

F. Dirck: Oh, das ist interessant. Okay. Und darf ich mal fragen, im Vergleich, wie und wo wurde früher handschriftlich dokumentiert oder wurden da Fallakten angelegt? #00:20:57-0#

E. Conner: Wir haben,... also es gab eine, ... bis vor drei Jahren, glaube ich, hatten wir auch eine Software von der Firma. Mit der waren wir auch nicht zufrieden. Aber okay, da haben wir uns auch irgendwie über die Jahre mit arrangiert. Und als klar war, das System läuft aus... Ähm, haben wir uns entschieden nicht Handakten zu führen, sondern haben Excel Tabellen eingerichtet, wo wir eine erste Seite Personenbezogene Daten erstellt haben. Da konnten wir die Kinder eintragen, also die Kontaktdaten. Auch noch mal die Frage wie sind die eigentlich an uns geraten und was ist das Problem? Und wie ist die Zielformulierung für die Beratung? Und dann haben wir hier eine Tätigkeitsliste, wo wir ein Datum eintragen und dann haben wir geschrieben was haben wir da gemacht? #00:21:56-6#

F. Dirck: Okay, also das erste ist praktisch ähnlich zu dem, was man im Programm, was Sie uns vorhin auch gezeigt haben, vorfindet. Das zweite ist aber im Programm viel kleinschrittiger und zum Teil auch mit Relevanzsetzungen, wo Sie sagen, das macht für sie persönlich manchmal gar keinen Sinn, da zum Beispiel das Datum bis wann oder die Uhrzeit einzutragen ist? #00:22:17-2#

E. Conner: Genau. Und dann im Alten noch mal so Anmerkungen. Also was ist da in der Familie? Wie zum Beispiel, drei Kinder sind in der Therapie, die waren in der KJP. Ach naja, was man dann so an wichtigen Informationen braucht. Oder es gibt seit drei Jahren Konflikte in der Schule oder das fehlt in der neuen Software. Ähm, nee, das können wir durch die Klammer gucken? Vielleicht. Das glaube ich, geht bei der neuen Software doch auch, aber so haben wir das hier geregelt. Also diese drei Reiter. #00:22:50-0#

F. Dirck: Und hier war auch alles immer bei einer Familie direkt zusammen? #00:22:53-0#

A. Siemens: Das ist jetzt aber die alte?. #00:22:54-5#

E. Conner: Keine Software. #00:22:54-9#

F. Dirck: Das ist Excel einfach. #00:22:56-1#

E. Conner: So in der Zwischenzeit, zwischen „Software basierter Dokumentation Alt“ und das, was jetzt seit 1. Januar ist, haben wir das so gemacht. Das dokumentiert, damit wir dann wissen, was in den Fällen gelaufen ist und wer überhaupt da ist. Zu welchen Fall wurde beraten, also Informationen. (...) All das hier vielleicht. Und jetzt sind Sie dabei bei der aktuellen Software... Die Leute wiederholen also weitere Fallinformationen. Da kann ich natürlich alles Mögliche eintragen. #00:23:46-4#

F. Dirck: Also insgesamt mehr Informationen zu den Familien, Braucht es das? #00:23:51-3#

E. Conner: Ja. Oder da wohnt noch eine Oma, die ist wichtig, oder? Hmmm. #00:23:57-6#

A. Siemens: Inwieweit können die Kolleginnen eigentlich darauf zugreifen? #00:24:02-6#

E. Conner: Ja, wir haben das komplett für alle freigegeben. Also es gibt keine geschützten Bereiche. #00:24:12-1#

F. Dirck: Also Neuhaus und so, die können das auch. #00:24:14-5#

E. Conner: Nein, nein, nein. Unsere! In diesem Fall hier kann natürlich weder der Landkreis noch rein-gehen, noch andere Sozialraumbüros. Nein, nein, das sind ja alles personenbezogene Daten. Ja, nee, nee, da können nur wir rein. Und wenn das irgendwann dann mit dem Statistikeil ausgewertet wird, ist das ja alles anonymisiert. Und das ist auch ein Bereich... Je mehr ich da jetzt eingetragen habe. Ich weiß überhaupt nicht, wie das dann funktioniert. Weil es gibt diesen Teil der Fall Dokumentation, okay. Und es gibt den Teil der statistischen Erfassung, wo wir uns auf bestimmte Daten verständigt haben. Was wollen wir eigentlich rausfinden, wenn wir das hier dokumentieren? #00:25:02-0#

F. Dirck: Okay. #00:25:03-3#

E. Conner: Und es gibt vier Sozialräume, die sich gegen die Falldokumentation entschieden haben und nur die Statistik machen. Die müssen also die Fälle, die sie haben, mit den Daten, die erhoben werden

sollen, zählen. Aus ihrer Dokumentation heraus. Und wir und die anderen, die sich auch für die Falldokumentation entschieden haben, (...) dann wird das aus dem Programm rausgezogen. #00:25:32-1#

F. Dirck: Okay. #00:25:32-8#

E. Conner: Wie das funktionieren soll? Das weiß ich aber nicht. Mehr kann ich zur Dokumentation auch nicht zeigen. Das ist alles alt und in der neuen Software sind wir fertig. #00:25:38-1#

SRB 4_Transkript_Interview_17.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 17.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 4
Anwesend: S. Luchs (Fachkraft) F. Klarmann (Fachkraft) A. Siemens (Studentin)		Protokollant:in: A. Siemens
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 25 Minuten

S. Luchs: So? (...) Das ist. Diese erste Seite, das sind alle unsere Angebote, die wir haben. Unsortiert. So, und jetzt suche ich den Namen. So und das mache ich über die Suchfunktion. Könnte ich jetzt ja mal. Filter. (...) Ehm (...) da! Wir haben zwei Familien. Das ist Familie X. (...) So Namen sind verhindert worden. Stammdaten. (...) Zur Vollständigkeit. Hier haben wir ja die. (...) Okay und dann (...). Also genau. Hier habe ich als Bezugsperson und Familienmitglied die Kindesmutter eingetragen, weil die eigentlich diejenige ist, die sich immer um alle Angelegenheiten kümmert und hier kommt und dann die Familienmitglieder eingetragen, weil man ja immer noch doch nochmal für irgendwas das Geburtsdatum braucht. Der Kinder, das ist der Vater. Nein, Quatsch, das ist der älteste Sohn. Also habe ich (...). Den Vater habe ich ja gar nicht drinstehen. Habe ich vergessen. (...) Acht da, weitere Personen im Haushalt. Das ist der Vater des Hauses. So und ähm, ich habe jetzt schon länger nichts mehr eingetragen. Jetzt weiß ich schon nicht mehr, welche Richtungsziele ich mal angelegt habe. Susanne ist glaub ich da. (...) #00:02:28:#

F. Klarmann: Ja? #00:02:29#

S. Luchs: Ja. (...) Da muss ich jetzt erst mal reingehen und gucken, also Sicherung des Existenzminimums, jetzt muss ich entscheiden, also diese Sache mit der GEZ gehört auf jeden Fall in den Bereich. Da ist alles, was diese Behördensachen, die sie erledigen müssen, um ja ihren Lebensunterhalt gut bestreiten zu können, weil die Folge, wenn sie sich dann nicht drum kümmern, wäre, dann kriegen sie wieder eine Rechnung von der GEZ und dann könnten Schulden entstehen. Deshalb kommt das in diesem Bereich. #00:03:07#

A. Siemens: Ah okay. #00:03:08#

S. Luchs: Jetzt muss ich aber noch mal gucken und entscheiden, ob ich irgendein Ziel schon angelegt habe, wo wir diese Tätigkeit „Fahrkartenantrag“ für Kind X reinkriegen. Nee, mit dem ältesten Sohn gibt es Erziehungsprobleme. Der hat eine geistige Behinderung und ist schwierig im Umgang. Deshalb gibt es da ein eigenes Ziel, aber dazu passt das ja auch nicht. #00:03:36#

A. Siemens: Diese Ziele hast du aber selber angelegt? #00:03:43#

S. Luchs: Ja. #00:03:44#

A. Siemens: Die sind nicht vorgefertigt und da kann man so viele anlegen, wie man möchte? #00:03:46#

S. Luchs: Ne, da haben wir jetzt in dieser Maske wirklich nur drei. Das, das ist eventuell auch ein Thema. Es gibt ja Familien, die wir, ich sage mal so wie diese Familie über Jahre begleiten, weil die aus sprachlichen und vielleicht noch anderen Gründen auch in drei Jahren nicht in der Lage sein werden, alles selbstständig zu bearbeiten. Dann tauchen immer mal neue Ziele auf. Also, wenn jetzt zum Beispiel die kleine Kind X in die Schule kommt und sich herausstellt, da wäre vielleicht Lernförderung sinnvoll, weil da irgendwas ist, was sie am Lernen hindert. Dann wäre das vermutlich noch mal wieder ein neues Ziel. So, und jetzt muss ich eine Entscheidung treffen (...). Ob ich ein drittes Ziel anlege? Das Problem ist, das kann ich gerade gar nicht, weil das nicht funktioniert. Das ist ein Thema für die. Für den Termin heute mit den Softwareentwicklern. Wenn ich ein drittes Ziel anlege, nimmt er das gar nicht, sondern nimmt automatisch Ziel eins. Aus irgendeinem Grund. Da ist ein Fehler drin. Den haben wir denen auch schon gemeldet, aber das haben die noch nicht behoben. Ich kann jetzt mal versuchen, ich nenne mal das Richtungsziel. (...) Schulische Angelegenheiten der Kinder. Das. Bei fünf Kindern gibt es eigentlich immer irgendwas und da würde dann auch reinpassen, wenn man Beispiel von eben dann die jüngste zum Beispiel dann Förderung braucht. Na, da passt einmal die Fahrkarte mit rein, aber auch andere. (...) Angelegenheiten. Das ist jetzt nicht so richtig eine Zielformulierung, aber alle wissen, was damit gemeint ist. #00:05:52#

A. Siemens: Ah ja. #00:05:53#

S. Luchs: So, und wenn ich jetzt das erste, was wir da gemacht haben, eintragen, dann speichern und weiter. (...) Das ist auch ein Fehler. (...) Dann schmeißt er mich raus und geht in das nächste Feld. Also muss ich wieder zurück. (...) Und. (...) #00:06:26#

A. Siemens: Okay, du konntest dann gar nicht bei dem, wo du gerade was eintragen wolltest, bei den Zielen weiter eintragen, sondern der bringt dich dann zu einem ganz anderen Feld. #00:06:38#

S. Luchs: Genau, und ich bin jetzt in Richtungsziel drei, siehst du? #00:06:40#

A. Siemens: Sehe ich. #00:06:41#

S. Luchs: Zielformulierung drei und stelle fest, da sind ja die Angaben, die ich bei Existenzsicherung eingetragen habe, schon drin. #00:06:52#

A. Siemens: Das bedeutet bei dem Ziel, was du jetzt gerade eintragen möchtest, stehen ganz andere Sachen, die du da gar nicht siehst, da gar nicht hingehören. #00:06:59#

S. Luchs: Genau! Die aus Richtungsziel eins automatisch in Richtungsziel drei übernommen worden, warum auch immer. Und hier kann ich jetzt sehen, weil das erste Stichwort schon mal gut ist, dass der Weiterbewilligungsantrag beim Jobcenter, da hatte ich ja nachgefragt. Wann habt ihr den denn abgeschickt? Denn ich merke mir das ja nicht, weil ich das mit zu vielen mache. Das haben wir am 17. 07. gemacht und heute, am 17.08 haben wir immer noch keinen Bescheid. Das habe ich jetzt ja gerade noch mal abgefragt. So, aber was mache ich jetzt mit der Fahrkarte? Ich probiere jetzt mal einen neun Wert einzutragen und mal gucken, wo er das dann abspeichert. Gesprächsdatum ist 17.08 23. (...) Aktueller Stand Einschulung Kind X an Schule X. (...) Ja, bis wann? Gibt wieder keinen Sinn. Das trage ich ganz oft nicht ein. Und dann habt ihr vielleicht gesehen, taucht da immer, wenn ich nichts eintrage. 01.01.1900 auf. Aber. So. Teilnehmer. X und X. Die Links. (...) Und jetzt schreibe ich hier mal Studenten Forschungsprojekt. Der Vollständigkeit halber. (...) Und. (...) jetzt Handlungsschritte (...). Wie heißt das offiziell? Schülerzeitkarte? Dann können wir das auch direkt machen. Onlineantrag (...) Schülerzeitkarte. #00:09:10#

F. Klarmann: Oder Schülerbeförderungskarte? #00:09:13#

A. Siemens: Da trägst du jetzt ein.. #00:09:17#

S. Luchs: Was wir gemacht haben. Handlungsschritte. Für Kind X (...) über Account SRB. 4. #00:09:23#

S. Luchs: Art der Beratung ist Büro. Dauer in Minuten schreiben wir nicht. Ergebnis des Gespräch gibt es auch nicht. Noch nicht. So! Übernehmen. (...). So und mit dem Thema GEZ. Schulische Angelegenheiten Einschulung. Jetzt gucke ich mal, ob das jetzt auch hier auftaucht. (..) Ich habe das bei Ziel drei eingegeben und bei Ziel eins taucht jetzt unter Existenzsicherung wieder die Einschulung auf.

#00:09:38#

A. Siemens: Aber theoretisch müssten die Ziele oben in den grünen Kästen auch schon benannt werden, oder? Die heißen ja nur Richtungsziel eins, zwei und drei. Wenn du später da wieder raufgehen würdest, dann musst du erst mal gucken, wo war überhaupt welches Ziel? #00:09:49-6#

S. Luchs: Genau, das ist auch eins unserer Wünsche, die wir ganz am Anfang schon formuliert haben. Wenn wir ein Ziel eintragen, soll es eine Verknüpfung geben zu den Reitern, dass wir sehen, welches Ziel ist es? #00:09:58-2

F. Klarmann: Aber das kannst du selbst nicht benennen. #00:10:07-5#

S. Luchs: Nee, nee, nee, diese Reiter, da kommen wir nicht rein. So, das heißt, das ist jetzt hier falsch abgelegt bei einem falschen Ziel. Aber so ist es. Und jetzt trage ich hier jetzt noch mal das Thema ein (...). #00:10:33-1#

S. Luchs: Aktueller Stand. Haben wir nicht. Ähm. (...) Ich kürze das mal ab. „Handlungsschritt. Ähm. Schreiben. Die GEZ beantwortet. (...) mit dem Hinweis, (...) dass (...) der Nachweis schon zu geschickt wurde.“ (...) So? Und jetzt? Ähm. (...) Da fällt mir ein, dass ich einen Fehler gemacht habe. Er fällt mir auf. Ich hatte sie gefragt: „Wann hast du denn den Nachweis für die GNZ hingeschickt?“ Da hat sie gesagt: „Anfang Juli.“ Jetzt habe ich gesehen, dass wir am 17. 07. erst den neuen Weiterbewilligungsantrag ab 1 09. hingeschickt haben und sie noch keinen neuen Bescheid hat. Das heißt, sie kann auch keinen aktuellen Bescheid an die GEZ geschickt haben. Was sie da hingeschickt hat, weiß ich natürlich jetzt nicht, aber die GEZ Befragungszeiträume sind immer parallel mit den Zeiträumen des Jobcenterbescheides. #00:13:47-1#

A. Siemens: Okay. #00:13:48-6#

S. Luchs: Das schadet jetzt nichts. Die werden sich wieder melden. Und wenn sie den Bescheid hat, dann gibt es wieder einen Zettel für die GEZ, das weiß sie ja auch inzwischen, dass sie das einfach nur abschicken muss. Ähm, aber, das fällt mir jetzt erst ein, als ich gelesen habe, dass wir am 17. 07. das gemacht haben. #00:14:09-9#

A. Siemens: Ja, okay. #00:14:10-3#

S. Luchs: Okay, also ich müsste sie jetzt nicht anrufen und sagen Ah, da habe ich einen Fehler gemacht, weil das passiert, das ergibt sich von alleine. #00:14:21-4#

S. Luchs: Genau. (...) Gut. (...) Ich schreibe das jetzt aber nochmal dazu, für den Fall, dass es vielleicht jemand von den Kollegen noch mal liest. Wohl wissend, man kann dieses Dokument ja so nicht aufmachen und man muss das wieder über diese Spalten lesen. (...) Allerdings. (...) Da gibt es ja noch keinen Bescheid ab 01.09.23, sodass die GEZ informiert werden muss, wenn der neue Jobcenterbescheid vorliegt. (...) Übernehmen. #00:15:46-8#

A. Siemens: So, und wenn du das jetzt übernommen hast und dir das beim nächsten Mal oder jetzt direkt noch mal anschauen wollen würdest. #00:015:56-5#

S. Luchs: Dann. (...) Ähm. Muss ich hier reingehen und das aufziehen. (...) Dann. Nein, das macht er nicht. Also, das ist ein bisschen schwierig, um nicht zu sagen. Ich würde sagen, es ist unmöglich. #00:16:23-8#

A. Siemens: Also man kann nicht einfach draufklicken und dann öffnet sich die Seite.

S. Luchs: Nein, Nein.

A. Siemens: Sondern du musst. #00:16:29-8#

S. Luchs: Nein. Und ich kann auch nicht. Also, jetzt sind wir hiermit fertig. Ich überlege jetzt gerade. Ich habe ja noch die E Mail Adresse von der Kollegin im Landkreis für die, ähm Ferienfahrt rausgesucht. Das lasse ich. Das ist für niemanden für eine Dokumentation wichtig. Für sie ist das jetzt wichtig, dass sie das erledigen kann. Aber das muss in zwei Wochen oder in einem Jahr kein Mensch mehr wissen. #00:17:04-1#

A. Siemens: Aber deine Dokumentation wäre jetzt so abgeschlossen. Und dann würdest du dich ausloggen. #00:17:09-4#

S. Luchs: Ja, ich würde mich ausloggen bzw. es ging ja um den Dokumentenupload. Ähm, dann könnte ich jetzt. Genau das habe ich versucht. Die haben im Juli einen Jugendhilfeantrag gestellt für den behinderten Sohn. Da haben wir noch keine Antwort. Deshalb hatte ich gefragt, ob vielleicht das Jugendamt sich bei ihnen gemeldet hat, ohne dass wir das Wissen. Und diesen Antrag, den Sie gestellt haben, habe ich hier hochgeladen. Dachte ich. Und jetzt gehe ich da drauf. #00:17:50-6#

A. Siemens: (...) Und dann öffnet sich eine Seite, die leer ist. #00:17:56-6#

S. Luchs: Genau. (...) Dann kann ich wahrscheinlich wieder. Vielleicht finde ich das dann in den Dokumenten, also in meinem Rechner, aber da habe ich es ja sowieso, dann brauche ich es ja nicht. #00:18:10-0#

A. Siemens: Ja. Okay bedeutet. Die Sachen, die hochgeladen werden, sind dann nicht in dem Ordner wo sie hochgeladen werden. #00:18:17-2#

S. Luchs: Ja, Keine Ahnung. So da kann ich praktisch in meine Dokumente. Aber das könnte ich dann auch gleich machen, dann muss ich das nicht. #00:18:30-6#

A. Siemens: Nochmal extra hochladen, wenn es da eh nicht bleibt. #00:18:35-1#

S. Luchs: Genau. Ja, so, das ist dann auch noch ein Thema, was nicht funktioniert. So, und jetzt muss ich. Das Angebot wurde verändert, ich habe Sachen eingetragen, jetzt muss ich die Vollständigkeit

prüfen. (...) Ich weiß auch nicht genau, was er jetzt prüft, aber dann murmelt es ein bisschen und dann? Jetzt veröffentlichen. So, und dann kann ich hier rausgehen. Und jetzt kann ich hier raus. Jetzt kann ich wieder zu meinen Angeboten. Nächsten Fall bearbeiten oder mich eben ausloggen
#00:19:21-5#

A. Siemens: Also, du kommst jetzt wieder sozusagen zur Homepage, zu dieser Anfangsseite.
#00:19:24-3#

(XXX Ab hier geht das Gespräch in Bezug auf die Software weiter, aber die Dokumentation der Fallberatung ist abgeschlossen! XXX)

S. Luchs: Genau, zu dieser Anfangsseite, wo alle unsere Angebote drinstehen. Was hier ja auch dokumentiert wird. Das ist auch ein wichtiges Datum für die Statistik. Ich nehme mal hier als Beispiel den Februar. Und zwar dokumentieren wir, wir haben an jedem Telefon sozusagen eine Liste liegen und dokumentieren Erst und Zweitgespräche. Also wenn Menschen das erste Mal anrufen und sagen, ich habe da mal eine Frage, dann machen wir einen Strich. (...) Und, ähm. Na, das ist dann, der Name ist dann. Ähm. Ja. Februar. Das ist so, weil es um den Monat geht. Und dann ist Erfassung Gespräche. So 17. Gespräche wurden geführt als Erst oder Zweitgespräch und 14 davon über Telefon und drei Gespräche vor Ort. Das kann sein, dass da Leute geklingelt haben oder ich im Supermarkt bin und mich spricht jemand an und sagt: „Ich war ja vor drei Jahren mal da, Ich habe da mal ein Thema“, das würde ich auch einen Strich machen. Das wäre dann auch vor Ort, also jemand, der mich persönlich anspricht. Und wenn Fälle abgeschlossen sind und die sich dann irgendwann wieder melden, dann sind es wieder erst Gespräche, weil es um ein neues Thema geht. So über E-Mail hat sich niemand gemeldet zu gegenüber Videokonferenz. Ich weiß gar nicht, worum es da steht. Weiß gar nicht wie das. Aber vielleicht machen einige Onlineberatung, vielleicht das. Wir machen das ja nicht. Summe der Zugänge insgesamt. Ähm. #00:21:34-5#

A. Siemens: Also das ist ja ersichtlich, das was man da eingetragen hat. #00:21:36-6#

S. Luchs: Ja, genau. Dann geht es um die Anliegen, die wir haben. Drei von denen hatten das Thema. Bildung, Schule oder Kita? Hmmm. Also wenn jetzt. (...) Sie sich das erste Mal gemeldet hätte. Also wir kennen die noch gar nicht und die sagen: „Oh, mein Kind kommt in die Schule und ich weiß nicht, wie das mit dem mit der Fahrkarte geht“, dann würde ich ihm auch einen Strich machen, bei es geht im weitesten Sinne um Schule. (...) Zehn hatten ein Thema mit ihrer Familie. Das sind in der Regel Erziehungsfragen im weitesten Sinne oder eben Totalberatung. Ich muss dann einen Antrag ausfüllen, muss weiter Bewilligung beantragen. Gesundheit wäre, wenn eine Familie kommt, die sagen, dass sie ein krankes Kind haben und da vielleicht bei der Eingliederungshilfe gescheitert sind oder nicht

wissen, wie sie an einen Arzttermin kommen. Das ist leider inzwischen auch so, dass es so schwierig ist, einen Termin über Fachärzte zu kriegen. Und wenn die sehr verzweifelt sind, wenden sie sich vielleicht auch eine Beratungsstelle. Und es ist tatsächlich so, dass wenn wir in eine der wenigen Spezialpraxen anrufen, dass das auch eine Wirkung hat, dass die dann vielleicht schneller einen Termin bekommen. Kinderschutz? Na, das ist, ähm, dass entweder das Nachbarn anrufen oder die Schule oder Kindergarten, wenn es um Kinderschutz geht. #00:23:26-2#

A. Siemens: Ja. #00:23:26-7#

S. Luchs: Und dann gibt es halt noch andere Themen. Alles andere, was wir jetzt nicht wissen. Und die Zeiterfassung machen wir nicht. #00:23:37-5#

A. Siemens: Aber das, was für die Statistik da ist, das ist gut einzusehen. #00:23:44-4#

S. Luchs: Jo, Ja da kann ich sagen, dass kann ich alles gut einsehen. Ja, das ist kein Problem. #00:25:42-3#

SRB 4_Transkript_Interview_22.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 22.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 4
Anwesend: S. Luchs (Fachkraft) A. Siemens (Studentin)		Protokollant:in: A.Siemens
Uhrzeit: 11:30 Uhr		Dauer: 13 Minuten

A. Siemens: Okay. #00:00:00-6#

S. Luchs: Also, ich stelle fest, ich habe den Fall noch nicht angelegt. #00:00:05-1#

A. Siemens: Okay. Du bist jetzt in der Software drin. Der Fall wurde noch nicht angelegt, also musst du den neu anlegen. #00:00:11-3#

S. Luchs: Jetzt muss ich den neu anlegen. Genau so, jetzt muss ich mich mal kurz erinnern, wie das eigentlich geht. Angebot. Und dann ist es nämlich ein neues Angebot. Das heißt, nicht neuer Fall, sondern neues Angebot. #00:00:30-4#

A. Siemens: (...) Jetzt gibst du sozusagen als Bezeichnung den Namen an. #00:00:42-6#

S. Luchs: Genau, und das ist schon falsch. Ich muss nämlich bei dem Bezeichnung und Kurzname muss ich der genau identisch sein. Das braucht das Programm irgendwie. Wegen irgendwann und keinen Ablauf. #00:00:53-2#

A. Siemens: Okay. Ich mach mal einmal die Tür zu. #00:01:02-2#

S. Luchs: (...) Oder ich mach eine Falldokumentation draus, weil die schon ganz oft hier war. (...) So jetzt muss ich erstmal die Standarten reinholen. Da, da da da. (...) Was meinen Sie mit Datum? Bestimmt nicht das Datum von heute, sondern. (...) Was ich jetzt? (...) Ab dem ersten. Die ersten 20 23 laufen. (klick) Das Datum ist nicht gültig. #00:01:56-7#

A. Siemens: Wahrscheinlich, weil die Punkte fehlen, oder? #00:02:00-0#

S. Luchs: Ich glaube, das heißt, manchmal ist es bei dem Programm, nehme ich so wahr. Hier habe ich sie falsch gesetzt. Ich weiß, dass es bei dem Programm nämlich manchmal so ist, dass sie die Punkte selber setzen, und manchmal nicht. #00:02:12-2#

A. Siemens: (...) Jetzt hast du das Datum eingegeben. #00:02:22-3#

S. Luchs: Genau. Neu sind nur die Daten der Klienten. Zumindest das, was ich weiß. Ich mache es. Aber ich renne jetzt nicht hoch und hole die ganze Papierakte, sondern ich mache einfach nur so weit wie ich komme. Das ist noch nicht abschließend. Okay, Das heißt, dann haben wir die Daten der Klienten. #00:02:37-8#

A. Siemens: (...) Da musst du jetzt noch mal den Namen eintragen? #00:03:04-5#

S. Luchs: (...) Kontaktaufnahme an. Da muss ich jetzt nochmal das Datum eingeben. Und jetzt guck mal, jetzt mach der die Punkte selber. #00:03:17-7#

A. Siemens: Okay. Und jetzt geht es aber um Tabellen. Das hat mit der Statistik am Ende zu tun, oder? #00:03:25-4#

S. Luchs: ja, also das weiß ich auch nicht so genau. #00:03:27-4#

A. Siemens: Okay. #00:03:28-1#

S. Luchs: Es hat. (...) Jetzt müsste ich an die ganze Familienmitglieder ran. Das spare ich mir mal auf für. (...) Es handelt sich um einen Fall mit Migrationshintergrund. (...) Warum? Das verstehe ich gerade nicht. Kann man denn hier keine Adresse eintragen? Das wär doch wichtig. #00:04:03-8#

A. Siemens: (...) Aus datenschutzrechtlichen Gründen? Wahrscheinlich auch nicht oder?. #00:04:11-1#

S. Luchs: Ne das kann ja nicht sein. #00:04:12-2#

A. Siemens: (...) Okay, Du willst jetzt die Daten der Klienten eintragen, aber du kannst gar keine Adresse einfügen. #00:04:22-4#

S. Luchs: Genau das sehe ich gerade nicht so schnell. Ich gehe nochmal einen Schritt zurück. Aber die Adresse habe ich mittlerweile im Kopf von denen. Nee, hier ist es irgendwie auch nicht so richtig. Denn dann muss es ja hier sein. Daten Klienten kann ja nicht anders sein. Schauen wir nochmal hier hin. Seite eintragen. (...) Lass mich jetzt mal... Weiß ich nicht. Da geht's irgendwie nicht so richtig weiter. #00:04:55-1#

A. Siemens: Da steht es. Hausnummer. #00:04:58-0#

S. Luchs: Ja, aber wie komme ich daran? #00:04:59-7#

A. Siemens: Um das auszufüllen? #00:05:03-5#

S. Luchs: Ja, (...) Im Augenblick ist noch keine Bearbeitung der Daten gegeben. Hier handelt es sich noch um eine Betaversion. Daten müssen leider erneut eingegeben werden. Unsere Entwickler arbeiten daran, den Button Bearbeiten zu integrieren (Wird abgelesen vom Bildschirm). #00:05:27-8#

A. Siemens: Okay. Das heißt aktuell kannst du die Daten da gar nicht eingeben, weil der Bearbeiter. #00:05:34-1#

S. Luchs: Offensichtlich nicht mit dieser Version, die ich jetzt hier gerade habe. #00:05:36-5#

A. Siemens: Ja okay, die Software, die du gerade hast, mit der kannst du das gerade nicht bearbeiten und die Adresse eingeben. Steht auch da geschrieben. #00:05:46-0#

S. Luchs: So steht es da. #00:05:47-0#

A. Siemens: Es gibt keinen Button zur Bearbeitung. #00:05:49-7#

S. Luchs: So, da bin ich. (...) Hier schaue ich nochmal kurz rein. Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? Puh, weiß ich gar nicht mehr. Im Internet war's. Da wurde nicht vermittelt. Weiß ich noch. (...) Das Feld darf nicht leer sein. Am Sonntag, 20 handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall? Nein. Wiederkehrender fall wäre nach meinem Verständnis. Ehm. Es gibt einen Beratungskontakt. Der

bricht dann ab oder das Problem ist gelöst und irgendwie nach einem halben Jahr gibt es aber ein neues Problem und der Klient kommt wieder in die Beratungsstelle. Das wäre der Wiederkehrende. #00:06:46-8#

A. Siemens: Okay. Und jetzt? Also du gibst jetzt gerade die allgemeinen Merkmale vom Fall ein und dann. Okay. Handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall? Nein. #00:06:55-2#

S. Luchs: So dann haben wir hier die Daten. (...) Zufall. Themenschwerpunkt? (...) Ja, das passt natürlich nicht so richtig. Da haben wir Sozialberatungen oder? #00:07:20-3#

A. Siemens: ja, also es gibt nur sechs Felder und der, den du jetzt gerade hast, der würde eigentlich gar nicht reinpassen. #00:07:26-1#

S. Luchs: Nö, nicht so gut. Ja, aber hier kann man das Problem anlegen. #00:07:30-6#

A. Siemens: Und da schreibst du jetzt, was das Problem ist. #00:07:33-7#

S. Luchs: Genau! Verschuldungssituation der Frau X. (...) Leistungsbezug, Bürgergeld und Trennung? #00:07:58-8#

A. Siemens: Leistungskürzung. Bürgergeld und Trennung. Situation der Frau. Okay. (...) Das war (...) also hast du das jetzt abgespeichert. Und dann öffnet sich das Neue Fenster. #00:08:25-3#

S. Luchs: Genau, hier muss man einen Richtungsziel formulieren. #00:08:28-1#

A. Siemens: Okay. Worauf ihr sozusagen hinaus wollt? #00:08:33-9#

S. Luchs: Richtig. Ja. Also ich würde jetzt hier schreiben bei ihr: „Verschuldungssituation ist nachhaltig reguliert“. (...) Angaben zu den Richtungszielen. (...) Bitte speichern Sie Ihre Änderungen, bevor Sie weitere mehrfache Einträge bearbeiten. Na schön. (...) Dann haben wir ein zweites Richtungsziel. Und das ist: „Existenzminimum ist hergestellt“, das heißt leistungsbezogen. Jobcenter oder staatliche Transferleistungen sind klar und die hat genug im Kühlschrank. #00:09:32-8#

A. Siemens: Okay. #00:09:33-3#

S. Luchs: (...) Drittes Ziel brauche ich nicht, weil das momentan die Schwerpunkte sind, mit denen ich arbeite. #00:09:53-9#

A. Siemens: Genau. #00:09:55-2#

S. Luchs: Ich geh mal kurz in den Fallverlauf und gucke mir das an. Ja. Wie das Hauptanliegen. Das ist doch aber auch echt wieder so ein bisschen Wiederholung. Doppelt gemoppelt, würde ich sagen. Oder steht hier noch etwas interessanteres drin? Ja soll jetzt mal gucken ob bei Soziales... Schulden und Finanzen. Sehr schön. #00:10:21-5#

A. Siemens: Okay, die fragen jetzt noch mal nach, was das Anliegen des Gesprächs war. #00:10:24-4#

S. Luchs: Und hier kann man jetzt irgendwie reingehen und sagen Schulden und Finanzen, konnte ich aber vorher nicht. #00:10:30-0#

A. Siemens: Ja, okay. #00:10:30-9#

S. Luchs: Man. Und so weiter. (...) Externe Kontaktdaten, da könnte ich jetzt irgendwie die Schule aufschreiben oder den Insolvenzanwalt von ihr eintragen, aber das mache ich jetzt nicht. Und Dokumentenupload funktioniert sowieso seit dem ersten Tag nicht befriedigend. #00:10:54-8#

A. Siemens: Okay. #00:10:55-8#

S. Luchs: Also wir scannen ganz viele Unterlagen ein und haben die auch im Prinzip in unserer eigenen gestrickten Dokumentation. Im Prinzip in so einem Windows Ordner und haben die da drin. Es geht hier aber nicht aus, aus irgendwelchen Gründen. #00:11:10-3#

A. Siemens: Also ihr könnt keine Dateien hochladen und dann wieder darauf zugreifen. Es gibt diesen Ordner, aber. #00:11:15-6#

S. Luchs: Man gibt uns die Möglichkeit, aber es funktioniert nicht richtig. So, jetzt speichere ich das Ganze mal. Für den erfüllen Sie alle erforderlichen Stammdaten aus. Da lässt er mich gar nicht raus. #00:11:29-2#

A. Siemens: Der will jetzt, dass du noch weitere Einträge vornimmst und das komplett vervollständig ausfüllst? #00:11:38-4#

S. Luchs: Sorgerecht. Das ist aber auch, das ist richtig, dass er mich das fragt. Das ist wichtig. Sorgerecht haben in diesem Fall Mutter und Vater. Dann gehe ich nochmal auf speichern schaue nach, ob er weiter meckert. (...) #00:12:04-9#

A. Siemens: (...) Okay, jetzt hast du doch eingetragen, wer das Sorgerecht hat, hast auf Speichern geklickt. Und dann sagt das System auch jetzt ist das okay. #00:12:18-1#

S. Luchs: Ich drücke mal auf Vollständigkeit. Mal sehen, was der dann sagt. Angebot ist jetzt vollständig und kann veröffentlicht werden. Wenn es veröffentlicht wird. Das bedeutet, ich veröffentliche es nicht gleich im gesamten Internet weltweit, sondern Kollegen können dann darauf zugreifen. Das mache ich jetzt, denn ich kann ja auch, wenn ich am Freitag krank bin, kann die Klientin ja auch zu einer anderen Kollegin gehen. Vielen Dank. Das Angebot wurde veröffentlicht. So, jetzt bin ich an der Stelle raus. Was ich verwirrend finde oder was ich jetzt so schnell nicht kapiere unter den Bedingungen hier. Wo kann ich jetzt hier tatsächlich reinschreiben? Es müssten Eckdaten zum Fallverlauf sein. Wo kann ich wirklich reinschreiben, Was habe ich denn gerade getan? Ja? das sehe ich gerade so schnell nicht. Es wird bestimmt eine Möglichkeit geben, aber das ist so vom Aufbau so ein bisschen unübersichtlich würde ich sagen. #00:13:15-3#

A. Siemens: Ja. #00:13:15-7#

S. Luchs: Daher nutze ich immer noch meinen Kleinen (...) Meine kleine Mogeldokumentation. #00:13:26-5#

A. Siemens: Eine Excel Tabelle. Da trägst du das dann für dich ein #00:13:29-8#

S. Luchs: Heute haben wir den 22 oder? #00:13:32-9#

A. Siemens: Ja 22.. #00:13:34-9#

S. Luchs: August 23. Hier kann ich auch Unterlagen hochladen, also mir anschauen. Und es müsste eigentlich genau so schnell gehen. Also da ist das Programm auch noch langsam. Hier trage ich mich jetzt einfach schnell ein. #00:13:54-9#

SRB 4_Transkript_Interview_25.08.

Protokoll zur Beobachtung eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 25.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interview zur softwarebasierten Falldokumentation nach einem Beratungsgespräch zwischen einem Klienten und einer Fachkraft, bei dem mehrere Anträge beim Landkreis gestellt werden sollen. Unter anderem bezüglich einer Bezuschussung von Wohngeld etc. Zudem wurde ein Antrag für eine Ferienfreizeit, für den Sohn der Familie, gestellt.	Ort: SRB 4
Anwesend: F. Sionta (Fachkraft) A. Siemens (Studentin) F. Dirck (Student)		Interviewer*in: F. Dirck
Uhrzeit: 11:00 Uhr		Dauer: 55 Minuten

F. Dirck: Genau. Also ich starte jetzt mal die Aufnahme. Richtig. Wir würden gerne bei der Dokumentation jetzt dabeisitzen von dem Beratungsgespräch, das wir gerade gehört haben und was für uns interessant ist, wäre einfach, wenn sie uns mitnehmen, bei dem was sie tun. Also sie sollen und brauchen sich da für uns nicht verstellen. Sie können einfach ganz normal mit Ihrer Dokumentationssoftware arbeiten. Und was für uns entscheidend wäre, wäre, dass Sie tatsächlich sozusagen ein bisschen Selbstgespräch führen. Dass Sie uns ein bisschen mitnehmen, damit wir verstehen, was hier gerade vor sich geht auf dem Bildschirm. Dass Sie einfach darüber sprechen, was Sie wo gerade wie eintragen, damit wir es nachvollziehen können. Und falls wir Rückfragen haben, werden wir die sicherlich stellen. Also es kann sein, dass Sie heute ein bisschen länger zum Dokumentieren brauchen, als es normalerweise der Fall ist. #00:00:52-6#

F. Sionta: Okay, ja, dann starte ich mal. Hm, vielleicht mach ich es doch noch mal aus und lock mich wieder neu ein? Also das ist eine internetbasierte Software und wir müssen uns hier mit einem Benutzernamen und einem Passwort anmelden. #00:01:14-4#

F. Dirck: Hat dann auch jeder Sozialarbeiter seine eigenen Zugangsdaten? #00:01:17-1#

F. Fionta: Genau. Und dann gibt es, also es ist ja das Entscheidende, dass wir hier über unsere Angebote da reingehen. Okay. Und wenn ich jetzt eine neue Familie anlegen würde, dann würde ich dann hier neues Angebot anwählen. Aber die Familie ist mir ja schon bekannt, das heißt, die habe ich schon angelegt und dann gehe ich unter meine Angebote. Und jetzt ist hier zu sehen, alle Tätigkeiten, die wir hier machen, sind hier hinterlegt. Okay, und zwar finden wir hier so die Kindergruppe, die stattfindet, die Familien, die wir hier in Betreuung haben, das merken sie sich jetzt natürlich alles nicht. ((F. Dirck: Die ganzen Namen natürlich nicht.))

Und hier? Fängt schon mal ein Teil der Kritik an: Es ist total unübersichtlich. Ich kann hier weder erkennen, was meine Fälle sind, die kenne ich natürlich. Aber wenn ich jetzt zum Beispiel, also mein Kollege Herr Schröder ist im Urlaub und wenn ich jetzt wissen wollte, ehm welche von seinen Fällen müsste ich jetzt eigentlich noch mal benachrichtigen, dann müsste ich mir die hier mühsam rausfiltern, weil das nicht optisch gekennzeichnet. Ah okay, also hier ist alles untereinander alphabetisch... eingetragen? Da jedenfalls auch nicht nur die Gespräche drin. Ich glaub, ich habe gerade sowas wie Kindergruppe auch gesehen, da ist einfach alles an Angeboten drin. Einfach alles, okay? #00:02:53-4#

F. Dirck: Okay. Ich komme mit. #00:02:54-5#

F. Sionta: Nochmal auf unsere Angebote und hier haben wir jetzt Familie Coors. Da habe ich, als das losging, die Stammdaten eingetragen, die Daten der Klienten. Dann gibt es die allgemeinen Merkmale der Beratung. Das sind dann die Punkte, die dann auch über die Statistik irgendwann ausgewertet werden sollen. Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? Und das ist in dem Fall relativ eindeutig. Wenn die hier eine Wohnungszuweisung über die Behörden, die für Geflüchtete zuständig sind, erhalten und einziehen, dann bekommen Sie von der Samtgemeinde die Empfehlung, bei Fragen können Sie sich hierhin zu SRB4 wenden. Und ja, welches Erhebungsjahr ((2023)), ist klar. Und in dem Fall ist es kein wiederkehrender Fall. Wenn der..., also wir arbeiten seit dem 1. Januar mit diesem Programm und wenn wir Familien beraten, die wir auch letztes Jahr schon beraten haben, ist es ein wiederkehrender Fall. Okay. Eckdaten zum Fall. (...). Der Themenschwerpunkt ist Sozialberatung. Ja und das Problem, als ich dann die Beratung übernommen habe, war beide Eltern arbeiten ab dem 1. Juli und erhalten keine Asylbewerberleistungen mehr. Die Mietzahlungen müssen geregelt werden und der Lebensunterhalt sichergestellt werden. Die Zielformulierung ist: „Die Familie kann unabhängig von Transferleistungen ihren Lebensunterhalt bestreiten“. #00:04:55-6#

F. Dirck: Und das sind dann die drei Felder, Stammdaten, Fallart und Zielformulierung, die sie immer für jeden Fall dann so eintragen können, wie es eben gerade der Fall ist? #00:05:00-5#

F. Sionta: Genau. So eine weitere Fallinformation noch mal, dass es ein 13-jährigen Sohn gibt, der das Gymnasium Ö.d.e. besucht. Zur Not haben wir hier die Möglichkeit, drei verschiedene Richtungsziele einzugeben. In dem Fall gibt es also für die Familie nur ein Ziel und das ist Existenzsicherung. Und da habe ich praktisch dokumentiert. #00:05:31-7#

A. Siemens: Sind die schon vorgegeben? Die drei Ziele? #00:05:33-7#

F. Sionta: Nein. Okay, die kann man frei eintragen. Genau das ist auch. Also, das ist ein Freifeld. Das wird dann individuell. So und jetzt habe ich schon diverse Sachen gemacht, die habe ich dann eingetragen. So, und jetzt kommen wir zu dem Punkt, wie wird jetzt der Termin von heute eingetragen?

Also Gesprächsdatum ist eindeutig. (...) So, und jetzt gibt es die Stichworte. Aktueller Stand, Bis wann?, wer verantwortlich ist, Teilnehmer, Handlungsschritte, Ergebnis des Gesprächs, Ort der Beratung und Dauer in Minuten. #00:06:23-5#

F. Dirck: Okay. #00:06:24-5#

F. Sionta: In der Praxis...- huch, ich habe es verkleinert. Das wollte ich gar nicht - hat sich das nicht als besonders praktikabel erwiesen. Also beim aktuellen Stand, da würde ich jetzt eintragen. (...) Herr Coors hat die Benachrichtigung erhalten. #00:06:58-6#

F. Dirck: Sie können sehr gerne erst in Ruhe schreiben und es uns dann erklären. #00:07:04-2#

F. Sionta: (...) So? Also. In dem Bescheid nach dem Asylbewerberleistungsgesetz hat die Familie immer ausgewiesen bekommen, dass die Kosten der Wohnung 720 € also 240 € pro Person betragen. Seit dem 01.07. sind sie aus den Bezügen raus, wegen des eigenen Einkommens von beiden Eltern. Daraufhin hat die Samtgemeinde ihnen einen Bescheid zukommen lassen, dass sie nunmehr die Kosten der Unterkunft, also es ist ja eine Wohnungszuweisung in einer Notunterkunft von 349 € pro Person ab dem 01.07. selbst zahlen müssen. Das sind ungefähr 1.049 €. Ja, da war er natürlich geschockt, weil er bei der Planung immer von 720 € ausgegangen ist. Ich habe dann noch mal mit Herrn P. vom Landkreis, der für die Asylbewerberleistungen zuständig ist, gesprochen. Ja, das ist so. Die Argumentation, warum das im Bescheid so ausgeführt ist, finde ich ein bisschen schwierig. Also die sprechen da eben von den 240 €, damit die Menschen nicht so schockiert sind, wie teuer das eigentlich ist. Na super. Aber der Schock kam dann eben jetzt, wo sie es selber bezahlen müssen und in den 349 € pro Person. Und es ist völlig egal... #00:10:30-11

F. Dirck: Ob Kind oder Erwachsene? #00:10:31-5#

F. Sionta: Genau. Ob Kinder oder Erwachsener und wie die Wohnung aussieht. Wie viel Wohnfläche die zur Verfügung haben. Okay, das beinhaltet eben auch sämtliche Nebenkosten, auch zum Beispiel einen Anteil an Flüchtlingssozialarbeit. Das wird damit vom Landkreis auch abgegolten. Deshalb ist diese Summe nicht verhandelbar. Und weil ich davon ausgehe, dass bei einem Bruttogehalt, also das hatten wir jetzt ja gerade ,... hatte ich mir ja angeguckt zusammen 2.600 € brutto. Äh. Gehe ich davon aus, dass die Familie einen Anspruch auf ergänzende Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz hat, damit sie diese 1.049 € Miete bezahlen können und ausreichend...

#00:11:25-7#

F. Dirck: Zum Leben? #00:11:26-6#

F. Sionta: Ja, Regelsatz für sich zum Leben haben. Doch das war ein Teil dessen. Und der zweite war. Wir hatten gemeinsam besprochen, dass der Sohn mit dem hiesigen Jugendzentrum eine Ferienfreizeit besucht. Die kostet 250 €. Da hatten die Eltern ihn auch schon angemeldet. Und da mussten

wir jetzt noch beim Landkreis über die Kreisjugendpflege den Antrag auf Kostenübernahme stellen.
#00:11:59-9#

F. Dirck: Ja. #00:12:00-2#

F. Sionta: Und weil wir auch da nicht einfach im Bescheid beifügen können, den Beleg, dass die Familie wenig Einkommen hat, war das jetzt so ein bisschen kompliziert, dass ich den Arbeitsvertrag und... #00:12:10-7#

F. Dirck: Alle andere an Dokumenten? #00:12:13-0#

F. Sionta: Ja, Kopiert habe. #00:12:14-3#

A. Siemens Und das haben Sie jetzt wo genau eingetragen? #00:12:16-4#

F. Sionta: Beim aktuellen Stand ... Den aktuellen Stand habe ich jetzt noch neu geschrieben. Außerdem (...) muss noch die Kostenübernahme auftauchen. #00:12:33-3#

F. Dirck: Der erste Teil ist da jetzt also schon eingetragen. Okay. #00:12:36-0#

F. Sionta: Übernommen. Für die Ferienfreizeit (...) beantragt werden. (...) ((Gemurmel; Wiederholung dessen, was eingetragen wurde)) So? Ähm. „Bis wann“ habe ich glaube ich noch nie irgendwo sinnhaft eingetragen. #00:12:58-8#

F. Dirck: Also, das ist das, was Sie gerade meinten, dass sich allgemein jetzt schon herausgestellt hat, dass diese Freifeldern oder diese vorgegebenen Felder nicht immer praktikabel sind? #00:13:07-2#

F. Sionta: Also zu dem, was ich heute gemacht habe, fällt mir kein bis wann ein.

#00:13:11-0#

A. Siemens: Wissen Sie das denn einfach? Nö. #00:13:13-9#

F. Sionta: Okay. #00:13:14-4#

F. Dirck: Man kann es also freilassen? #00:13:15-7#

F. Sionta: Ich lasse es dann einfach frei. Und dann taucht in der Übersicht, wenn es aber gespeichert ist, immer erster Januar 1900 auf. #00:13:27-0#

F. Dirck: Also wählt das Programm einfach ein generisches Datum dann, okay. #00:13:29-8#

F. Sionta: So „Verantwortlich ist“. Das lasse ich jetzt auch frei, weil wenn ich jetzt jemandem sage so, und jetzt gehen Sie da und da hin und informieren sich über XY, dann könnte ich schreiben, Herr Coors. #00:13:48-4#

F. Dirck: Ja, okay, aber ... #00:13:49-3#

F. Sionta: Jetzt in diesem Fall würde ich..., also jetzt fällt mir auch niemand ein, den ich da jetzt eintrage. #00:13:55-2#

F. Dirck: Da geht es also auch nicht darum zu sagen, wer ist für den Fall als Sozialarbeiter verantwortlich, damit man sortieren könnte, sondern da geht es darum, was wirklich konkret der Situation gemacht wurde und wer da für Einzelschritte verantwortlich war? #00:14:03-5#

F. Sionta: So verstehe ich es. Einfluss für den aktuellen Stand und für den Teilnehmer ist klar. Ja. War das Coors? Und wohin damit? Also Handlungsschritte. Und da schreibe ich jetzt: Äh. Antrag. #00:14:26- 0#

F. Sionta: ((Murmelt stichwortartig, was an Handlungsschritten gemacht wurde und trägt diese ein)) Ausgefüllt. (...) Antrag für die Freizeit. (...) ausgefüllt. (...) KDOU und Arbeitsverträge. (...) Wohngeld. #00:15:12-1#

F. Dirck: (...) Darf ich nachhaken, wofür KDOU steht? ((Antwort)) Nun gut. Okay, gut, dann hatte ich es richtig, gut. #00:15:22-2#

F. Sionta: Ähm. So und eigentlich hätte ich jetzt gleich die E-Mail an Herrn P. geschrieben. Deshalb trage ich das jetzt ein, weil ich das nachher noch mache und später. Und da könnte man jetzt sagen ich bin verantwortlich, aber dann passt das nicht mehr, weil wer ist beim Rest verantwortlich? #00:15:42- 7#

F. Dirck: Ja, wenn nur ein Teil der Verantwortlichkeit dann bei Ihnen liegt, ja.

#00:15:47-0# P2: Die schickt Anträge an Landkreis per Mail mit Scans. #00:16:03-3#

F. Sionta: Ein anderer Teil der Verantwortlichkeiten liegt ja bei Herrn Coors. Sie haben ja auch einen Brief ausgefüllt mit ihm zusammen, den Umschlag fertig gemacht... Da muss ja auch was abgegeben werden, richtig. #00:16:13-3#

F. Sionta: Das könnte ich jetzt eintragen. #00:16:16-4#

F. Dirck: So war das gar nicht gemeint. Kein Zwang. #00:16:17-2#

F. Sionta: Ja, aber das. Nein, aber das trage ich jetzt nicht ein. Dass Herr Coors einen Brief frankieren und in den Briefkasten werfen soll. #00:16:27-3#

F. Dirck: Okay. #00:16:28-6#

F. Sionta: Ich weiß nicht. So. Das ist also nicht relevant, finde ich.

#00:16:38-1# P1: Ja. #00:16:39-4#

F. Sionta: Jetzt wo ich drüber spreche, überlege ich gerade. (...) Nein, aber das wäre eben auch eher ein Handlungsschritt. Ja, aber das würde ich jetzt nicht machen, wenn wir jetzt nicht nochmal

drüber gesprochen haben. Oka, stimmt, der Antrag (...) für die Freizeit. Aber lieber Versenden per Post. (...) So keine weiteren Dinge zum Eintragen. #00:17:36-1#

A. Siemens: Weitere Fragen. Äh, ja. #00:17:45-2#

F. Sionta: Was als nächstes passiert? Er geht da hin, um sich zu melden, wenn die Löhne ausgezahlt sind. Damit besprochen werden kann. (...) ob er die komplette. Miete zahlt. #00:18:28-0#

F. Sionta: (...) Genauso. Und bei Dauer trage ich Vierzehn Minuten ein. Das ist auch freiwillig. Wir haben uns im Grunde darauf verständigt, weil Dauer in Minuten, wenn man mittags einträgt, hat es ja manchmal auch so den, äh, dem haftet auch so ein Überprüfungsding an. Wie viel hast du denn dagesessen? Und der Landkreis sagt, wir wollen es gar nicht wissen. Also das ist nicht eine Frage, die wir wissen wollen. Wie viel Zeit investiert ihr in die Beratung von Familien? Manchmal könnte es für uns sinnvoll sein, dass wir für uns so einen Überblick haben. Diese Familie braucht aber wirklich...#00:19:17-1#

F. Dirck: Viel Beratung? #00:19:18-3#

F. Sionta: Und viele Beratungszeit. Was klar ist: Diese Beratung hätte vielleicht nur halb so lange gedauert, wenn es eine deutschsprachige Person gewesen wäre. Das ist definitiv so, aber das wissen wir eigentlich auch so. Ja so und jetzt gehe ich auf Übernehmen. (...) Und jetzt sehen wir gleich das unterirdische Ergebnis. Okay, gehen wir nochmal drauf. Also, das ist jetzt der Termin von heute. Und wenn ich jetzt da morgen reingucken wollte mit dem Gedanken was war da noch mal? Dann habe ich nur die Möglichkeit, das komplett aufzuziehen, um das zu lesen. #00:20:05-7#

F. Dirck: Man kann es nicht andrücken, dass es sich noch mal öffnet oder irgendwas in die Richtung? #00:20:09-7#

F. Sionta: Nein. #00:20:10-0#

A. Siemens: Also auf der Seite sind jetzt alle Beratungen für mehrere Beratungsgespräche aufgelistet. Sie können nicht daraufklicken und dann öffnet sich die Seite, die Sie gerade ausgefüllt haben, sondern Sie können...? #00:20:22-0#

F. Dirck: Nur diese Tabelle verschieben. #00:20:23-7#

A. Siemens: Verschieben, um dann in einer Zeile zu lesen, was Sie gerade machen? #00:20:29-4#

F. Dirck: Auch nicht einzelne Zeilen, oder? Es ist ja tatsächlich nur das gesamte Block-Ding?

F. Sionta: Dann muss ich das anders aufschieben. #00:20:34-3#

Ich habe jetzt ja relativ viel geschrieben. Ich weiß nicht, ob es mir gelingen würde, alles zu lesen. Ich habe es noch nicht ausprobiert. #00:20:42-0#

F. Dirck: Oh, das ist interessant. Okay. Und darf ich mal fragen, im Vergleich, wie und wo wurde früher handschriftlich dokumentiert oder wurden da Fallakten angelegt? #00:20:57-0#

F. Sionta: Wir haben,... also es gab eine, ... bis vor drei Jahren, glaube ich, hatten wir auch eine Software von der Firma. Mit der waren wir auch nicht zufrieden. Aber okay, da haben wir uns auch irgendwie über die Jahre mit arrangiert. Und als klar war, das System läuft aus... Ähm, haben wir uns entschieden nicht Handakten zu führen, sondern haben Excel Tabellen eingerichtet, wo wir eine erste Seite Personenbezogene Daten erstellt haben. Da konnten wir die Kinder eintragen, also die Kontaktdaten. Auch noch mal die Frage wie sind die eigentlich an uns geraten und was ist das Problem? Und wie ist die Zielformulierung für die Beratung? Und dann haben wir hier eine Tätigkeitsliste, wo wir ein Datum eintragen und dann haben wir geschrieben was haben wir da gemacht? #00:21:56-6#

F. Dirck: Okay, also das erste ist praktisch ähnlich zu dem, was man im Programm, was Sie uns vorhin auch gezeigt haben, vorfindet. Das zweite ist aber im Programm viel kleinschrittiger und zum Teil auch mit Relevanzsetzungen, wo Sie sagen, das macht für sie persönlich manchmal gar keinen Sinn, da zum Beispiel das Datum bis wann oder die Uhrzeit einzutragen ist? #00:22:17-2#

F. Sionta: Genau. Und dann im Alten noch mal so Anmerkungen. Also was ist da in der Familie? Wie zum Beispiel, drei Kinder sind in der Therapie, die waren in der KJP. Ach naja, was man dann so an wichtigen Informationen braucht. Oder es gibt seit drei Jahren Konflikte in der Schule oder das fehlt in der neuen Software. Ähm, nee, das können wir durch die Klammer gucken? Vielleicht. Das glaube ich, geht bei der neuen Software doch auch, aber so haben wir das hier geregelt. Also diese drei Reiter. #00:22:50-0#

F. Dirck: Und hier war auch alles immer bei einer Familie direkt zusammen? #00:22:53-0#

A. Siemens: Das ist jetzt aber die alte?. #00:22:54-5#

F. Sionta: Keine Software. #00:22:54-9#

F. Dirck: Das ist Excel einfach. #00:22:56-1#

F. Sionta: So in der Zwischenzeit, zwischen „Software basierter Dokumentation Alt“ und das, was jetzt seit

1. Januar ist, haben wir das so gemacht. Das dokumentiert, damit wir dann wissen, was in den Fällen gelaufen ist und wer überhaupt da ist. Zu welchen Fall wurde beraten, also Informationen. (...) All das hier vielleicht. Und jetzt sind Sie dabei bei der aktuellen Software... Die Leute wiederholen also weitere Fallinformationen. Da kann ich natürlich alles Mögliche eintragen. #00:23:46-4#

F. Dirck: Also insgesamt mehr Informationen zu den Familien, Braucht es das? #00:23:51-3#

F. Sionta: Ja. Oder da wohnt noch eine Oma, die ist wichtig, oder? Hmmm. #00:23:57-6#

A. Siemens: Inwieweit können die Kolleginnen eigentlich darauf zugreifen? #00:24:02-6#

F. Sionta: Ja, wir haben das komplett für alle freigegeben. Also es gibt keine geschützten Bereiche. #00:24:12-1#

A. Siemens: Also Neuhaus und so, die können das auch. #00:24:14-5#

F. Sionta: Nein, nein, nein. Unsere! In diesem Fall hier kann natürlich weder der Landkreis noch reingehen, noch andere Sozialraumbüros. Nein, nein, das sind ja alles personenbezogene Daten. Ja, nee, nee, da können nur wir rein. Und wenn das irgendwann dann mit dem Statistikteil ausgewertet wird, ist das ja alles anonymisiert. Und das ist auch ein Bereich... Je mehr ich da jetzt eingetragen habe. Ich weiß überhaupt nicht, wie das dann funktioniert. Weil es gibt diesen Teil der Fall Dokumentation, okay. Und es gibt den Teil der statistischen Erfassung, wo wir uns auf bestimmte Daten verständigt haben. Was wollen wir eigentlich rausfinden, wenn wir das hier dokumentieren? #00:25:02-0#

A. Siemens: Okay. #00:25:03-3#

F. Sionta: Und es gibt vier Sozialräume, die sich gegen die Falldokumentation entschieden haben und nur die Statistik machen. Die müssen also die Fälle, die sie haben, mit den Daten, die erhoben werden sollen, zählen. Aus ihrer Dokumentation heraus. Und wir und die anderen, die sich auch für die Falldokumentation entschieden haben, (...) dann wird das aus dem Programm rausgezogen. #00:25:32-1#

F. Dirck: Okay. #00:25:32-8#

F. Sionta: Wie das funktionieren soll? Das weiß ich aber nicht. Mehr kann ich zur Dokumentation auch nicht zeigen. Das ist alles alt und in der neuen Software sind wir fertig. #00:24:45-3#

SRB 5_Transkript_Interview_24.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 24.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 5
Anwesend: F. Wilson (Fachkraft) M. Miller (Fachkraft) B. Hartmann (Student) L. Bauer (Studentin)		Protokollant:in: L. Bauer
Uhrzeit: 11:15 Uhr		Dauer: 53 Minuten

F. Wilson: Bleibst du dabei oder möchtest du nun deine anderen Sachen machen? #00:00:01-8#

M. Miller: Hier jetzt? Klingt, als wäre es für mich interessant. #00:00:04-6#

F. Wilson: Ich weiß, dass du gerne mal du als Studentin über. #00:00:10-0#

M. Miller: Wenn ich nicht ausgeladen werde. #00:00:12-1#

F. Wilson: Nein, du bist nicht ausgeladen. Natürlich nicht. Okay, also ich habe festgestellt, dass ich diesen Fall noch nicht als Fall angelegt habe, obwohl wir uns jetzt schon das, äh. 1, 2, 3, 4, fünfte Mal getroffen haben. Das fünfte Mal. Das würde ich jetzt nachholen. Bislang habe ich immer nur meine Handaufzeichnungen und würde versuchen, jetzt das sozusagen als Falldokumentation irgendwie anzulegen. #00:00:41-0#

M. Miller: Vielleicht noch mal für uns. Warum ist das noch nicht geschehen? Also, was hat dich davon abgehalten, das bereits anzulegen? #00:00:46-9#

F. Wilson: Aus Zeitgründen. Ich habe einfach keine Zeit gehabt, wirklich mich da hinzusetzen und diesen Fall als Fall anzulegen. Genau. Und theoretisch sind ja auch die ersten beiden Termine erst im zweiten Kontakt gewesen und tauchen hier eigentlich jetzt gar nicht auf, sondern ab dem dritten Termin war es ja ein Fall und deswegen ja habe ich nur zwei nicht eingetragen. Okay. Ähm. Das heißt genau, ich bin jetzt den Monat, das war der Juni also datiere ich jetzt zurück im Monat Juni und ich nehme den Fall in Klarnamen mit rein, den Familiennamen und ordne das mir zu. Aber ich kann, Tim,

ich kann jetzt doch noch nicht das in meine Person. Ich kann mir aber soziale jetzt noch nicht meins Organisation. #00:01:48-2#

M. Miller: Naja machen wir da auf den Pfeil und dann habe ich da uns. #00:01:52-9#

F. Wilson: Als ja alles klar jetzt habe ich mich auch namentlich gefunden. #00:01:56-5#

M. Miller: Das ist jetzt die Organisation. #00:02:00-0#

F. Wilson: Ich bin jetzt in der Organisation und namentlich erwähnt genau und Verkehrsnummer Fall-dokumentation an übernehmen. (...) Okay, es dauert ein bisschen, bis es sich öffnet. Als Erstes muss ich die Stammdaten eingeben. (...) Und das Datum des ersten Beratungstermins, ja, jetzt muss ich dann aber nochmal los gucken. Gehört alles dazu oder. #00:02:34-4#

B. Hartmann: Können wir das Fenster einmal zu machen. Das ist etwas laut.

M. Miller: Ist es dann auch so gedacht, dass der Erst- und Zweittermin, dann nicht im Nachhinein, wenn es zum Fall wird, nicht nachgetragen werden. Also angenommen, man hätte da jetzt noch Notizen, dass man die ersten zwei Termine, die nicht unwichtig sind, worum es ging. Sie werden ja jetzt im Prinzip nicht mit eingetragen, weil sie dann nur als Strichliste aktuell fungieren und ab dem dritten ist es so gedacht.

B. Hartmann: Also wie die Software gedacht ist, das können wir glaube ich auch konkret gar nicht beantworten. So wie wir das aber verstanden haben, können da eigentlich alle Sachen notiert werden. Also so wie wir das gesehen haben, gibt es ja auch die Funktion, die Erst- und Zweitberatung dort dann einzutragen und die dann auch zu dokumentieren und aufzunehmen und dann im Rahmen der Qualitätssicherung, so ein Qualitätsmanagement ist ja sowieso eigentlich obligatorisch, die Arbeit zu dokumentieren. #00:03:33-9#

M. Miller: Ja. Oh, ja. #00:03:38-2#

B. Hartmann: Also, du hast ja gerade da auch irgendwie geholfen, oder hast du das eingerichtet, oder.

M. Miller: Nee, ich war jetzt im Zoom-Call zum Technischen und da ging es unter anderem darum, die Fälle leichter zu sortieren bzw. dass man den Fall direkt erkennt innerhalb der Maske. Da haben wir dann nochmal erklärt, dass man eine Organisation innerhalb der Organisation machen kann und da

dann die Namen und das habe ich dann auch angelegt, damit wir so die leichte Übersichtlichkeit haben. Habe ich jetzt nur noch nicht gezeigt, wie man es dann auswählt und im Zweifelsfall auch noch im Nachhinein ändert. Und das machen sie dann, wenn es mal passt.

B. Hartmann: Also gibt es da auch so Schulung?

M. Miller: Ja, dass das Dunkel ist, streng genommen keine Schulung. Das war so ein bisschen Rückfrage. #00:04:28-1#

F. Wilson: Ein Zoom-Call war das. #00:04:29-6#

M. Miller: Ja. #00:04:30-1#

F. Wilson: Einfach, weil Träger praktische Fragen hatten nochmal und dann das geöffnet hat für alle, die auch Fragen haben oder die gleichen Fragen #00:04:38-4#

F. Wilson: (...) Da. 12. Juni. Am 12. Juni war sozusagen der Erstkontakt. Diese Maske regt mich ein bisschen auf. Hier immer wieder zwölfter sechster.

B. Hartmann: Wieso regt die Maske auf?

F. Wilson: Weil hier Punkte. Also man darf. Vorgegeben ist das Datum, das man fließtextmäßig einträgt. Ohne Punkt. Sobald man einen Punkt gibt, weil man das automatisch mit Punkt macht, muss man wieder zurückgehen und alles wieder löschen, weil das verschoben ist. Richtig verstanden.

B. Hartmann: Ja

F. Wilson: Okay. (...) Das sind manchmal so die Kleinigkeiten, die dann nerven. Das nervt. Okay. Ähm. (...) Jetzt gebe ich ein, dass ich der Falleigner bin. Kontaktaufnahme war 12.06. Hier wieder das Gleiche. Hier muss ich wieder aufpassen. (...) Mein Name. (...) Übernehmen. Sie stoppen auch die Zeit, wie lange das so dauert? Für unseren Arbeitgeber. Das finde ich eine wichtige Information auch für den Landkreis, wie lange wir daran eigentlich sitzen? Fallbezogene Datenerhebung. Das mache ich ja jetzt. Fange ich mit bei der Mutter an.. (...) Ich würde das nie Ihm sag ich jetzt gleich noch mal, ich würde das nie im Gespräch machen, weil ich das zu unpersönlich fände, mit dem Laptop vor einer Familie zu sitzen und das da gleich reineinzuhacken. Deswegen würde ich immer den Umweg gehen.

Sag ich jetzt mal, auch wenn ich merke, das ist eine unglaubliche, das ist ein Zeitfresser. Geburtsdatum, also tippe ich das jetzt alles ab. #00:07:00-1#

F. Wilson: 05.09.1978.

B. Hartmann: Sie schreiben das ja gerade von dem Zettel ab. Ist es denn so die gängige Dokumentation, die Sie so haben oder gibt es noch mehr? #00:07:14-5#

F. Wilson: Etwas, was es gibt? Eigentlich hatte ich das vorgehabt in unserem Vordruck, aber aufgrund der Zeit heute, ich war ein bisschen gestresst, habe ich diese Stelle nicht gefunden und sonst hätte ich das in eine andere Maske für die Handakte eingefügt. #00:07:28-3#

B. Hartmann: Aber in Papierform? #00:07:29-3#

F. Wilson: Aber in Papierform. Genau. Telefonnummer. Telefon. Das würde ich jetzt alles erst mal nachtragen.. irgendwann, weil jetzt müsste ich schon wieder losgehen mein Handy holen. Das mache ich jetzt nicht. Straße. (...) So habe ich die erste Person aufgenommen. Jetzt kommt die zweite. Ich muss dann wieder die Maske öffnen. (...) Und. (...) Telefon. War das jetzt auch noch frei? E-Mail auch, oder? Das ist jetzt neu, nein, immer noch drin. Also es gibt immer noch einen Bug oder sowas. Ähm, dass man, wenn man das Fach, wenn man den Bereich E Mail anklickt, nicht weiterkommt, wenn man keine E Mail eintragen kann. Man kommt nicht weiter. Und deswegen muss ich irgendeine. Weil ich keine von denen habe, nehme ich jetzt meine Dienst-Mail, (...) um überhaupt in diesem Programm weiter fortfahren zu können. Das nervt. #00:09:21-7#

B. Hartmann: Und was wäre da Ihr Wunsch? #00:09:27-0#

F. Wilson: Na ja, dass man einfach das freilassen kann. Also, dass man einfach weiter klickt. Die Telefonnummer habe ich auch freigelassen, also und da ging es. Aber bei der E-Mail geht es eben nicht. Und dass ich jetzt zum Beispiel. Also was auch nervig ist, ich muss ja jetzt alles an Adresse wieder eintragen, obwohl es die gleiche Adresse ist. Das heißt, ich muss jetzt vier Mal die gleiche Adresse eintragen. Für jedes einzelne Familienmitglied könnte ich wahrscheinlich auch frei lassen, aber das Programm verlangt es erstmal. Vielleicht, wenn so was wie abweichende Adresse ist, nur gäbe, dann wäre klar die erste Adresse ist die Adresse und für andere wäre so eine abweichende Adresse zum Beispiel. (...) Es ist schon komisch, wenn Sie jetzt hier sind. Das muss ich ja gestehen (...) Ob man das immer versucht, zum Beispiel einfach Postleitzahl und die Stadt oder den Ort danach zu schreiben.

Nein, man muss erst mal wieder in die nächste Zeile klicken. Das heißt, jedes Mal habe ich Fehler wieder korrigieren. Nächste Zeile. Ich weiß nicht, ob das mit der Zeit einfach kommt, weil man weiß, wann man weiter klicken muss. So, jetzt trage ich die Werte noch von den Kindern ein und versuch mich da jetzt einfach aufgrund der Zeit kürzer zu fassen. (...) Kind 1 war, 21.11.20 13. (...) Telefonnummer nicht, E-Mail da. Zack. Mist. Schade. Aus Versehen wieder raufgekommen. Muss ich irgendwas rein pinseln. Straße mach ich jetzt einfach mal. Siehe oben. #00:11:28-1#

F. Wilson: Siehe oben. Siehe oben. Siehe oben. Und wenn ich. #00:11:38-0#

F. Wilson: (...) Und die letzte Person. Wenn wir eine sechsköpfige oder achtköpfige Familie haben. (...) Brauch ich nichts weiter zu sagen näh. Die gibt es nämlich auch. Also nicht selten hier bei uns, dass wir so irgendwelche Großfamilien hier haben. 24.03.2017 nicht. Geschlecht männlich. Deckt sich. Das habe ich gelernt. Übernehmen. (...) Ähm. Da habe ich jetzt alle Personen sozusagen aufgenommen. Jetzt kommen die allgemeinen Merkmale der Fall Beratung, allgemeine Merkmale der Fallberatung. Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? (...) Jetzt habe ich die Auswahl zwischen Empfehlung, Internet, Printmedien, Messe und Veranstaltung und könnte gar nichts davon anklicken, weil eigentlich kennt die Familie uns also die kennt es schon aufgrund von früheren Angeboten. Das und das wüsste ich jetzt nicht, was ich jetzt anklicken soll, weil die waren bei mir im Babykurs, das weiß ich schon und die wissen einfach, dass wir hier sind und auch die Angebote schon gemacht. Daher kennen die uns eigentlich. So? Eigene Empfehlung. So. So interpretiere ich das jetzt mal oder mach einfach Empfehlungen. Internet kommt nicht hin, Medien nicht und Veranstaltungen auch nicht. Aber ganz stimmen tut es eben auch nicht. Wurde der Klient über eine Institution, Behörde an uns vermittelt? Nein. Erhebungsjahr 2023. Da kann ich nicht sie anklicken. Okay. Speichern und weiter. (...) Eckdaten zum Fall Themenschwerpunkt. (...) Bildung, Schule, Kita, Sozialberatung, Familie, Gesundheit, Kinderschutz, sonstiges. Wäre für mich ganz klar Familie. (...) Obwohl auch Schule am Anfang ein Thema war, also das ursprüngliche, also mit eines der Anliegen war. Lars ist in der Schule schlecht und die Situation dort ist doof, weil es dort Klassenlehrerwechsel gegeben hat und er hat wahrscheinlich Legasthenie und wir müssen ihn noch mal vorstellen und (...) das war so ein Bereich dessen. Da machten sie sich einfach Sorgen und brauchten über uns noch mal, wie können sie schneller an Psychologen rankommen? #00:14:45-8#

B. Hartmann: Könnten sie da auch mehrere Sachen angeben oder nur eine? #00:14:49-6#

F. Wilson: Ein Ich kann jetzt leider nur.. Moment mal. (...) Ich könnte beides, doch ich kann beides. Na gut, dann nehme ich die Schule mit dazu. Problem und Anliegen. Ähm. (...) Die Eltern berichten von

Erziehungsschwierigkeiten. (...) Im Umgang insbesondere des Vaters mit Lars zum Beispiel, das morgige morgendliche (...) Begleiten vor der Schule bis zum Losfahren. Sie sagten, das wäre regelmäßig. Äh. Sehr konfliktreich mit Anschreien, mit auch wegrennen mit. Also sehr konfliktbehaftet. Und das hat ihm überhaupt gar nicht mehr gefallen. Und der Vater hat gelitten, Mutter hat gelitten und Lars auch. Und das wollten sie irgendwie anders. Ähm, aber im Gespräch kamen natürlich auch immer mehr Situation hinzu. Das abendliche ins Bett gehen war schwierig, dass die Kinder viel miteinander streiten war, dann kamen dann immer mehr Themen sozusagen raus. Das würde ich jetzt einfach nur noch mal kurzfassen. Situation. (...) Geschwisterstreit. Zu Bett gehen. (...) Auch so, diese Äußerung, Wir wissen gar nicht. Lars ist sehr verschlossen und erzählt uns nichts. Wir wissen gar nicht so richtig, was in ihm vorgeht. (...) Sorge über Leseschwierigkeiten. Und Situation in der Schule mit wechselnden Klassenlehrern (...) Jetzt steht hier Zielformulierung. Das wäre eine Zielformulierung, die ich so mit den Eltern gar nicht so bespreche. Ich benutze nicht das Wort Ziel. Was setzen wir uns jetzt hier eigentlich Ziel? Sondern es wäre etwas, was ich auf der Metaebene sozusagen für mich sagen würde, und zwar mein Fokus, mein Ziel ist die Eltern kommen besser mit schwierigen Situationen zurecht. Methode Erziehungsberatung (...) Jetzt sehe ich schon wieder, dass meine Finger zu dick sind und ich ständig Rechtschreibfehler mache. Und die zu korrigieren, braucht für mich immer ein bisschen Zeit. #00:18:41-3#

F. Wilson: Da ist auch noch ein Fehler. #00:18:44-9#

F. Wilson: (...) So? Weitere Fallinformationen. Ähm, ich wollte, würde ich jetzt eintragen. Ich weiß, dass Sie eine Kindervorstellung beim Kinderpsychologen vereinbart haben. Ne. Ich glaube, es war ein Neurologe. Nein, es ist ein Neurologe. Er geht in die Praxis Thies Feet. Lüneburg. Zur Diagnostik einer Legasthenie, möglichen Legasthenie. (...) Ähm. Speichern weiter. (...) Richtungsziel. Jetzt haben wir bei der letzten Zoomsitzung gesagt, hier sind drei Richtungsziele vorgegeben. Also als Reiter, dass wir drei verschiedene Richtungsziele formulieren oder wenn im Verlauf sozusagen sich mehr Ziel ergeben, dass wir die Möglichkeit haben, mehr Ziele zu formulieren. Für uns ist das unpraktisch und haben entschieden. Ein Sozialraum muss zwar noch zustimmen, aber ich glaube, die werden auch zustimmen, dass es nur noch ein Richtungsziel gibt ähnlich zu dem, was ich eben gerade formuliert hatte. Das steht dann da oben drüber und wir tabellarisch nur noch die Termine eintragen, die dann stattgefunden haben mit den entsprechenden Themen und nicht mehr aufdröseln. In einem Gespräch sind verschiedene Themen besprochen worden und die müssen wir jetzt noch in drei verschiedene Reiter aufgliedern mit den gleichen Daten. Verstehen Sie, was ich meine? #00:20:43-0#

B. Hartmann: Ja, aber was ist daran unpraktisch? Weil es ein Mehraufwand ist? #00:20:46-8#

F. Wilson: Weil es ein Mehraufwand ist. Und weil man. Ja, weil man. Ja, wie soll ich sagen, man muss dann jedes Mal wieder beim Richtungsziel nochmal wieder das Datum eintragen, obwohl es ja ein Datum nur war, wo wir uns getroffen haben. Also heute haben wir sozusagen an drei Zielen vielleicht gearbeitet, aber bei dieser Familie jetzt nicht, aber es gibt es bei anderen Familien, dann macht man erst Sozialberatung, dann spricht man nochmal über die Therapie und dann macht man noch was ist in der Schule los. Das wären für mich drei, drei Bereiche, drei Zielformulierungen und die finden aber alle an einem Termin statt. Das will ich dann nicht aufröseln, sondern an dem Termin haben wir die Sachen bearbeitet. #00:21:23-6#

B. Hartmann: Müssen Sie da drei Sachen eingeben und dann kann man weitergehen? #00:21:26-3#

F. Wilson: Ähm, man könnte auch weitergehen. Dann hat man nur ein Ziel, sag ich jetzt mal, es sind ja drei verschiedene. Also verstehen Sie? #00:21:39-4#

M. Miller: Also viel von der Kritik, auch von den anderen zu hören war ja auch das, dass man mit diesen drei Richtungszielen einfach schon gar nicht zurechtkommt, weil man manche Familien haben auch villeicht 5,6,7 Punkte. #00:21:52-1#

F. Wilson: Nur drei. Also man darf nur drei haben und dann gibt es jetzt hier auch noch ein Bug drin. Das haben sie auch festgestellt, dass technisch sozusagen für Richtungsziel eins und Richtungsziel zwei ähm drei erscheint die gleiche Gesprächstabelle, der gleiche protokollarische Verlauf und Richtungsziel zwei nicht. Nur da könnte man überhaupt ein neues Ziel eingeben mit einer neuen Tabelle, wann man sich zu diesem Thema getroffen hat. Und das ist blöd. Also das ist noch ein Fehler, sag ich jetzt mal so. Wenn alles gut geht. #00:22:30-1#

M. Miller: Soll aber als geupdated werden.

F. Wilson: Genau.

M. Miller: Das mit den Richtungszielen. Das wir nur eins haben. #00:22:34-0#

F. Wilson: So, jetzt ist für mich schon wieder Richtungsziel Zielformulierung eins, Thema Erziehungsberatung. Jetzt muss ich die Werte eintragen und jetzt trage ich. Bitte speichern Sie Ihre Änderung, bevor Sie mehrfache Einträge bearbeiten. Das heißt, ich muss jetzt erst speichern. Ich komme gar

nicht in die Tabelle, sondern muss erst das Thema ist auch glaube ich noch irgendwie so ein technischer Fehler. Jetzt werde ich wieder rausgeschmissen, kommuniziert automatisch in Richtungsziel zwei. Will ich aber gar nicht. Ich will ja was ergänzen in Richtungsziel eins, in die Tabelle. Ich weiß nicht, Sie können sich das gern angucken, wenn Sie wollen, damit Sie wissen, was ich mein. Sie können sich gerne daneben setzen?

L. Bauer: Ja

F. Wilson: Also Sie können gerne, weil ich glaube, das kann man so nicht nachvollziehen. Sie nicken so nett, aber ich glaube nicht, dass Sie wissen was ich meine. #00:23:23-5#

B. Hartmann: Ja. #00:23:24-7#

F. Wilson: Also, ähm, also als Richtungsziel 1 hatte ich das eingegeben. Ja, und wollte also Erziehungsberatung und habe jetzt Angaben zu den Richtungszielen und wollte jetzt sozusagen, wann wir was irgendwie gemacht haben, eingeben, Werte eintragen. Jetzt kann ichs, eben konnte ich das das nicht. Da hat er gesagt erst speichern bevor sie Änderungen eintragen. Das heißt ich musste erst speichern und dann ist er.. nun muss ich ganz kurz gucken, ob ich hier bin. In die Tabelle will ich erst mal rein. Das heißt, ich musste das hier erst mal speichern und dann hat er mich automatisch in Richtungsziel 2 reingeschmissen sozusagen, und die gleiche Maske geöffnet mit Richtungsziel 2, ohne dass ich überhaupt in diese Tabelle was einfügen konnte.

L. Bauer: Okay.

F. Wilson: Ja. Also, ich sag jetzt mal, ich mach das jetzt mal hier, einfach nur exemplarisch. Näh, ich mach das jetzt mal bei Richtungsziel 2, weil es eben so war, weil noch ist, glaube ich dieser Fehler da, damit Sie wissen, was ich meine. Ich mache jetzt mal, obwohl es nicht stimmt, ich nehm das wieder raus Sozialberatung und will jetzt hier Werte eintragen. Dann sagt er mir Bitte speichern Sie Ihre Änderung, bevor Sie weitere Einträge machen. Das heißt, ich muss erst speichern. (...) Und er schmeißt automatisch in Richtungsziel 2, obwohl ich da noch gar nicht bin. Nachvollziehen.

B. Hartmann: Drei

F. Wilson: Ja genau, jetzt bin ich automatisch schon drei, obwohl ich ja eigentlich gerade nur das Thema eingegeben habe bei zwei.

L. Bauer: Okay, aber jetzt nachträglich

F. Wilson: Nachträglich. Das heißt ich muss jetzt wieder zurückgehen und ich gehe jetzt in Richtungsziel 1, weil das ist ja das Reelle, das andere lösche ich dann nachher und kann jetzt erst die Werte eingeben in die Tabelle. Gesprächsdatum, das war der 12.0 und dann muss ich ja muss ich auch gestehen, da habe ich mir nicht so viele Notizen dann gemacht. #00:25:22-8#

B. Hartmann: (...) Das war wieder das Problem mit den Punkten? #00:25:28-1#

F. Wilson: Mit den Punkten, das nervt einfach. Sind solche Winzigkeiten aber das ist natürlich blöd und muss jetzt aus der Erinnerung, weil ich dachte, es ist wirklich das dritte Mal, habe ich mich im Prinzip mit dem Kind getroffen. Alleine, mit Erlaubnis der Eltern, sag ich jetzt mal, aber das ist ja im Prinzip mein erster Eintrag, weil Erst- und Zweitberatung hatte ja schon stattgefunden und erscheint ja hier gar nicht in der Falldokumentation, sondern sondern er ist sozusagen der dritte Kontakt.

#00:25:55-2#

B. Hartmann: Also ist das üblich, dass Sie den ersten und zweiten Kontakt gar nicht dokumentieren?.

#00:26:00-2#

F. Wilson: So ist es vorgesehen, doch wir dokumentieren ihn aber nur als Strichliste, aber nicht inhaltlich. Im Prinzip. So ist es theoretisch nicht. Erst wenn wir uns das dritte Mal treffen oder das dritte Mal irgendwas machen, ist es ein Fall. Deswegen fängt der Fall manchmal schon ein bisschen mittendrin an..

L. Bauer: Ja, aber für sie wird es ab dem ersten Fall normalerweise offiziell beginnen. Und das würden Sie so auch eintragen wollen.

F. Wilson: Theoretisch schon, weil dann könnten, ja dann. Dann würde ich die Information auch anders ja verwerten, die ich beim ersten und zweiten Treffen ja schon bekommen habe. Sozusagen. Eigentlich ist es für mich ab da ja schon ein Fall. Klar, manchmal ist es so, man weiß nicht, ob ein Fall ein Fall wird. Man weiß nicht, ob die wiederkommen. Ob das, was wir hier so besprochen haben, was wir ihnen mitgeben an Anregungen, die Angebote, die wir unterbreiten, Ob die das anspricht, wissen wir nicht. Es kann sich. Es gibt auch welche, die kommen nicht wieder. Und dann, ja dann braucht man das nicht eintragen. Aber in dem Moment, wo jetzt die das fünfte Mal da sind und ich mir ziemlich sicher bin, dass wir uns mindestens noch einmal treffen werden, war es für mich schon ab dem ersten Moment ein Fall. Ab dem ersten Treffen. Aktueller Stand. Jetzt muss ich natürlich wieder überlegen was war denn da der Stand? Achso, ich würde das jetzt, glaube ich, einfach zusammenfassen. Die zwei Male, die wir uns schon davor gesehen haben. #00:27:27-6#

F. Wilson: (...) Mit denen in der AW. Oobs, der ist es. (...) Mit. (...) Es. #00:27:50-1# (unverständlich) (...) Und. (...) Eltern. (...) Die. (...) Das war auch, im Prinzip schreibe ich das rein, weil die Eltern das selber auch wirklich so gesagt haben. Vielleicht sagt er ihnen das ja uns sagt er das nicht, wie es ihm eigentlich so geht. Also es war im Prinzip fast wie so ein Auftrag, auch mit ihm ins Gespräch zu kommen, zu hören. Vielleicht sagt er ja ihnen mehr als uns. (...) Ich lass das jetzt auch erstmal so.. Bis wann? Das

war. Aktueller Stand. Bis wann? Verantwortlich. Keine Ahnung. Lasse ich frei. (...) Handlungsschritte.
Gespräch. #00:29:32-5#

B. Hartmann: (...) Sie gucken gerade so.. Wissen Sie nicht, was Sie da eintragen sollen? #00:29:39-6#

F. Wilson: Ja, und genau. Ich finde, ich versuche ja alles zu füllen und versuche das jetzt anzupassen, in die Maske, die da ist. So ne Handlungsschritte. Also, ich habe mit ihm gesprochen, ungefähr eine Stunde. Ähm. (...) Gespräch. Da würde ich so ungefähr so ein bisschen die Ergebnisse rein fügen. Also, was ich so herausgehört habe in dem Gespräch dabei war sozusagen sein Wunsch auf jeden Fall. Der Wunsch mehr mit Papa zu spielen. Er nannte da auch ganz konkret irgendwie ein Schachspiel. Das weiß ich noch. #00:30:31-9#

F. Wilson: (...) Wunsch alleine mit Fahrrad zur Schule fahren können. #00:30:42-1#

F. Wilson: Und ich finde also heute, das ist ja. Also ich bin ganz glücklich, also dass sie das auch wirklich gemacht haben, es auch echt umgesetzt haben, also auch gehört haben und umgesetzt haben. Das ist übrigens nicht immer so. Es war eher so oh, es war so schön heute. Nicht immer so selbstverständlich, dass Eltern das so annehmen. Das wollte ich noch mal sagen. Alleine mit Fahrrad zur Schule zu fahren. Verabredung hatte er noch genannt. #00:31:12-7#

F. Wilson: Nee, nee. Was ich alles noch weiß. Das war im Juni. Bin ich gut? (...) Fährt mit dem Fahrrad zur Schule zu fahren. Verabredungen mit Klassenkameraden. (...) Soll eine verbindliche sein. Und das hat er auch so gesagt. Er leidet unter der wechselnden Klassenlehrerschaft (...) Gut vor der Beratung haben sie. (...) Dauer, das war eine Stunde. (...) So jetzt bin ich wieder raus aus der Tabelle und jetzt muss ich die Tabelle im Prinzip wieder auffüllen und mache jetzt das gleiche mit den anderen Terminen. Wie spät haben wir es?

L. Bauer: Nennt Uhrzeit.

F. Wilson: Boah 35 Stunden, ich wollte um sieben zum Sport, kann ich mal vergessen. Okay, wir hatten uns ja extra verabredet dafür. Wir wissen das das (...) Ähm 10. 06.. (...) Ich habe gelernt. Nein. Nicht gelernt. (...) Diese blöde. Aktueller Stand. Bis wann verantwortlich? (...) Teilnehmer. #00:33:21-2#

B. Hartmann: Dass ist nun die Doku für heute für das Gespräch? #00:33:25-1#

F. Wilson: Ne, das ist noch die, sozusagen bevor. Wir haben noch.. wann müssen sie los. Ja, aber ja aber so lange dauert das deswegen so mal eben im Alltag irgendwie zu machen diesen Fall anliegen dauert sicher das nachher das Eintragen ist wahrscheinlich kürzer aber in diesen Fall anlegen, gerade wenn man nicht sofort von Anfang an einen Fall gemacht hat. #00:33:44-6#

B. Hartmann: Würden Sie sich dann wünschen, dass Sie dann alle Fälle eintragen können? Also von Tag eins. Also dass auch die Erst- und Zweitkontakte dann Beratung werden? Denn Sie haben ja vorher gesagt, dass das manchmal ja nicht zu einem Fall wird, aber dass sich das lohnt, wenn es ein Fall geworden ist. Prinzipiell wäre das dann Ihrer Meinung nach sinnvoll, dass man das von Tag eins macht beim Erstkontakt. #00:34:06-1#

F. Wilson: In der Beziehung schon, wo man weiß, dass sie wirklich wiederkommen, wäre es ganz gut gewesen. Auf der anderen Seite immer die Zeit hinter diesen Beratungsgesprächen das sofort zu machen, habe ich nicht. Habe ich wirklich nicht. Heute. Es war wieder irgendwie. Ich habe so viele Arbeitsbereiche und die muss ich irgendwie, ich muss eigentlich oben noch die Gruppe vorbereiten, dann war Tim eigentlich, beschäftigt. Da sollte eigentlich helfen. Das ging auch alles nicht also und manchmal nicht und dann ist es so, da brauche ich Ruhe. Alles mir gut. Entweder weil es noch so neu ist, weil es für uns nicht selbstverständlich ist, es so zu machen. Weil so bin ich froh, damit hätte das jetzt gehabt. Ich hätte das abgeheftet, habe ich ja sowieso. Wir machen im Moment doppelte Arbeit. Also das hätte mir gereicht und meine Kollegen hätten vielleicht auch mit ein paar Stichworten was anfangen können. Nö. Ähm, ja, jetzt versuche ich das irgendwie und das wieder gibt. Also es gibt es ja nicht alles wieder, weil die Maske nicht meine Maske ist. Teilnehmer Mutter. Gut. (...) Kinder. Wurden separiert. Hatte ich nämlich auch organisiert. Kinderbetreuung im Nebenraum. Dafür gab es sozusagen eine extra Honorarkraft oder Ehrenamtliche, die das dann gemacht hat für uns. Und damit ich mit der Mutter auch in Ruhe reden kann. Handlungsschritte, Gespräch. Ich habe sonst keine anderen Handlungsschritte. Ich habe auch nicht telefoniert. Manchmal telefoniere ich auch mit irgendwelchen Institutionen, das würde ich dann hier mit einfügen. Aber das habe ich jetzt nicht gemacht. Ergebnis Ähm. (...) Da habe ich andere didaktische Methoden sozusagen benutzt und habe mit so kleinen Kärtchen zusammengefasst, welche Themen wir, also welche Erziehungshilfen, sie benutzen könnten, welche Methoden sie zu Hause ausprobieren können. Und bin das mit ihnen durchgegangen anhand der Situation. (...) Dann. (...) Aus der Beratung heraus. Vielleicht mache ich auch falsch. So, das waren anderthalb Stunden. Das weiß ich noch. Waren ja noch so lange hier. (...) So? Nächster Termin. Bis wann also nimmt er ein kryptisches Datum? (...) Bis wann? 1900? Okay. Ich ignoriere das. Gesprächsdatum. 29.06. (...) schmeißt mich wieder raus. #00:37:56-4#

M. Miller: (...) Würden Ihnen die technischen Aspekte weiterhelfen, die wir im Zoomcall besprochen haben? #00:38:04-9#

B. Hartmann und L. Bauer: Gerne als Mail.

M. Miller: (...) Aktueller Stand. (...) Teilnehmer. (...) Ähm Familienbox vorgestellt. Das fand ich übrigens auch total schön. Also. Das es so gut angekommen ist. Also war ich auch ganz überrascht, weil eigentlich wirkt sie immer sehr, wie soll ich sagen, ein bisschen schlicht, also sehr einfach. Aber das war für Sie eine Methode, die Sie angesprochen von den Kindern angesprochen hat. Das fand ich total nett. Also das, dass die das auch so diszipliniert gemacht haben, habe ich auch schon anders erlebt. Ja, das ist eher so ne äh, keine Zeit oder was anderes ist wichtiger. Aber das fand ich echt ganz schön. Man sieht, man sieht an den Kindern finde ich immer schön. Die sehen nicht die Zielscheibe, aber man sieht auch an den Kindern, wie viel Freude die dabei haben und plötzlich fällt denen was ein. Okay. #00:39:56-8#

F. Wilson: Stellt, ähm. Themen. (...) Stützen (...) Lektion. Das wäre jetzt. Ähm (...) Die Kinder. (...) Vor allem um Krebskranke (...) Das eine sind Handlungsschritte. Ich war falsch jetzt. (...) Keine Lust, siehe oben. (...) Das war eine eindreiviertel Stunde. Es war auch ein bisschen länger. Ich komme mit einer Stunde nicht aus. (...) Obwohl, heute ging es, heute waren es mal nur zehn Minuten länger oder so nah? #00:41:37-0#

B. Hartmann: Könnt ihr dann den Ort der Beratung eintragen, AWO-Haus? Denken Sie, dass das eindeutig ist? Also AWO-Haus, es gibt ja noch andere AWO-Häuser.

F. Wilson: Ne, es gibt nur das.

B. Hartmann: Okay. #00:41:47-8#

F. Wilson: Sonst würde ich also wir haben wir können zum Beispiel die Gruppe im Jugendzentrum machen, dann würde ich Jugendzentrum schreiben oder wenn wir in der Schule wären, dann würde ich Schule schreiben. Also wenn wir zu einem Gespräch in der Schule dazu kämen, also von daher glaube ich, das ist schon eindeutig. Und wenn ich sage, ich besuche die Familie, dann würde ich Hausbesuch schreiben, tu ja auch. So, und jetzt der letzte, dann sind wir fertig. #00:42:10-7#

B. Hartmann: Mir war gerade aufgefallen, es steht jetzt Richtungsziel 5. Gab es da nicht nur 3 oder habe ich mich da verguckt? #00:42:22-1#

F. Wilson: Häh, haben Sie jetzt schon was ergänzt? Wo meinen Sie, da oben? Weiter? #00:42:29-0#

B. Hartmann: Fünftens. #00:42:32-5#

F. Wilson: Fünftens. Das ist sozusagen der fünfte Reiter. Also das alles sind die ganzen Reiter. Ich finde es auch wahnsinnig viel. Also aufwendig für uns, sozusagen alle diese ganzen Reiter immer so durchzumachen. Aber ja, das ist wahrscheinlich so.. #00:42:49-1#

B. Hartmann: Was würden Sie dann konkret einfacher finden, wenn Sie. #00:42:52-7#

F. Wilson: Also zum Beispiel wenn wirklich nur ein Richtungsziel ist es bei einer Tabelle bleibt mit einem Thema und diese wir unter Umständen eben dort das Thema, was wir oben eintragen auch in der Tabelle erscheint. Das hatten wir ja auch schon technisch vorbesprochen, dass es so verändert werden soll. Dann haben wir schon mal zwei weg und kommen auch nicht da irgendwie aus Versehen nochmal hin oder so. Das glaube ich, ist schon, wäre eine Minihilfe. 2023. Aktueller Stand. (...) Was ist aktueller Stand. Also weiß ich immer nicht, was ist aktueller Stand? Die Themen? Also da fällt mir schwer, inhaltlich mir das vorzustellen. Was, was, was könnte ich da jetzt rein? Was könnte ich da jetzt reinschreiben? #00:43:40-7#

B. Hartmann: Was würden Sie intuitiv reinschreiben? #00:43:45-1#

F. Wilson: (...) Also da würde ich wahrscheinlich nur so was wie wenn sie ganz große Veränderung sind. So was wie Familie hat sich getrennt oder Eltern haben sich getrennt oder ähm, einer ist krank geworden oder so. So was glaube ich, würde ich irgendwie da reintragen, aber ansonsten wüsste ich nicht, was ein aktueller Stand, weil ich weil ich ja nicht unbedingt weiß womit kommen die jetzt an dem Tier Tag? (...) Oder vielleicht würde ich nur ein neues Thema oder so was, also wenn noch mal was Zusätzliches reinkommt. Aber ganz ehrlich, weiß ich, was ich jetzt nicht. Keine Ahnung, aktueller Stand. Bis wann? Schon gar nicht. Was hat bis wann da zu suchen? Weiß ich nicht? (...) Ja. (...) Nun Handlungsschritte. Ergebnis des Gesprächs. Lasse ich jetzt alles mal frei. Ähm. Rückblick und Reflektion der schwierigen. (...) Situationen. (...) Viel Positives berichtet. (...) Vorschläge. #00:45:21-9#

F. Wilson: und Ideen umgesetzt. Fahrrad fahren. (...) Gute Nacht sagen. (...) Abendritual. (...) Oh, ich kann nicht mehr, ich kann nicht mehr. Ritual. Was war es noch? Finn (unverständlich). (...) Ja. (...) Familienbox gemeinsam geöffnet (...) Ich nenne das immer warme Dusche. War es ja auch, wenn man da in die Augen guckt, die Kinder und sie hat sich auch gefreut. Also, wirklich gefreut. AWO-Haus. 70 glaube ich waren das. Nee, sie war vorher schon da. Sie war ja schon zehn vor da. Dann, bis wir so rumgedüddelt haben. Ja, gehört es auch dazu oder nicht. Also beschäftigt war ich ja ab zehn vor. Für mich gehört das dazu. Dann sind das eine 1 Stunde 20 sind 80 Minuten kurz. (...) Übernehmen. (...) Jetzt wäre noch der Fallverlauf. Das macht man jetzt eigentlich nicht, weil doch nur das Hauptanliegen zu Beginn. Und da glaube ich, kann man nämlich nur eins angeben oder Medienkonsum, Trennung und Scheidung, ebenfalls Konfliktbewältigung, Beziehungsbewältigung. Weder das eine noch das andere. Ich nehme jetzt nur Erziehung. Familie geht gar nicht. Hatten wir das nicht. Tim, das hatten wir doch aber schon mal gemacht, oder? #00:47:51-9#

M. Miller: Was denn? #00:47:52-6#

F. Wilson: Dass wir das Ganze hier an angeben. Falsch. Also, ich will das angeben. Ach so, jetzt muss ich klicken, jetzt muss ich klicken. Nee, da muss ich wählen. Ja, okay, jetzt habe ich es wieder. Wurden weitere Anliegen identifiziert, die während der laufenden Beratung bearbeitet wurden. Ich finde schon. Und zwar, dass nehme ich sozusagen mit, diese Situation in der Schule. Wir sprechen viel mit den Schulsozialarbeitern und das würden wir würde ich nochmal zurückgeben, dass die Kinder, also dass es da Kinder gibt, die auch unter dieser Situation leiden, dass es da ständig irgendwelche Klassenlehrer gibt, die nicht da sind. (...) Und da müsste ich jetzt noch mal genauer sagen, welche Institutionen näh. Hier, genau. (...) Wurden interne Angebote in die Beratung mit eingebunden? Ja, haben wir gemacht, weil der war im Sommerprogramm extra angesprochen und er war, ähm. Ähm. Der war im Kunstprojekt einmal mit dabei. Freies Gruppenangebot und geschlossenes Gruppenangebot. Das gucken wir immer. Also wenn wir so eine Familie haben, gucken wir, passen die irgendwo dazu? Können die davon irgendwie noch einen Benefit haben, dass der Junge hier noch was mitmachen kann, zum Beispiel? Die sind ganz oben bei uns auf der Liste und dann denken wir an die und sprechen die gleich an.. Wurde mit dem Kobold mit einem Kooperationspartner zusammengearbeitet? Nee, noch nicht. Beendet? Ne laufender Fall. Speichern und weiter. (...) Externe Kontaktdaten habe ich jetzt nicht, da würde ich die Schule und so was mit reinmachen. Mache ich jetzt aber nicht. Und Dokumentenupload, da würde ich hier zum Beispiel vielleicht jetzt meine Notizen einscannen, kann ich jetzt aber nicht machen. Kann ich aber nicht machen, weil mein Drucker oben ist. Das mache ich jetzt heute nicht. Muss ich ein anderes Mal machen, irgendwie daran denken, dass ich das noch irgendwie einfüge. Das ist ja hier bei mir in der Akte, das heißt speichern. Oh Sorgerecht? Was vergessen.

Mutter und Vater darf ich jetzt nicht. Also Angaben zur Geschwisterkinder. Nein. Okay habe ich vergessen. Schweigepflichtsentbindung. Die Entbindung liegt vor. Migrationshintergrund? Nein, Alles richtig. Weiter. (...) Das fehlt mir auch noch. Okay, das habe ich doch. Was ist jetzt.. Jetzt geht er noch mal wieder alles durch. Der geht jetzt alles noch mal durch. Das mache ich jetzt nicht. Prüfe auf Vollständigkeit. Ja. Okay, jetzt habe ich alles. Ja, das kann jetzt veröffentlicht werden. Das heißt, jetzt, in dem Moment ist es auf dieser unserer Angebote. Und die Kollegen, wenn irgendein Vertretungsfall wäre, ich wäre krank und die müssten das irgendwie weitermachen, die können das dann sehen.
#00:51:04-0#

B. Hartmann: Und ansonsten würden sie dann Zugriff auf die Papiere haben? #00:51:08-6#

F. Wilson: Ja, die wissen wo die liegen und würden da sonst Notfalls da reingucken, wenn sie das jetzt nicht hätten. Gut, das würde ich noch einmal abschließen sozusagen. Gucken wir mal in meine Angebote, ob der auch wirklich drin ist. Das war noch mal so eine letzte Checkung. (...) Es dauert manchmal sehr lange, weil unser „Internets“ nicht gut „funktioniert“. Falldokumentation. (...) Da sind sie, aber das ist ganz schön, das hat geklappt. #00:51:48-6#

B. Hartmann: Worüber freuen Sie sich gerade? #00:51:50-1#

F. Wilson: Ja, weil das war, ist. Da sind wir auch noch drüber gestolpert. Im Prinzip, wenn es immer mehr Fälle werden. Im Moment wissen wir ja, wer welchen Fall hat. Weil wir uns kennen. Und weil wir das mitkriegen. Aber irgendwann wissen wir nachher nicht mehr, wenn hier 20, 30 Fälle stehen. Also wem gehört da eigentlich? Wer ist wirklich der Falleigner? Deswegen war es schon wirklich wichtig, in der ersten, in der ersten Maske zu sehen, wer da eigentlich zuständig ist. Und deswegen freue ich mich, dass wir das jetzt auch sehen können. Und Tim hat es schon eingerichtet. Darauf freue ich mich umso mehr. Genau, weil ich so will, weil ich noch keine Zeit dafür hatte. So, jetzt würde ich mich ausloggen. Und jetzt sind wir fertig. Ich weiß nicht, ob das jetzt anderthalb Stunden oder so näh.

L. Bauer: Ja, kommt hin.

F. Wilson: So ein bisschen lang ein neu angelegter Fall. Das wird aber vergessen. So viel Zeit diese Beratung hat, will man auch erst mal dokumentieren. Nicht sicherlich beim nächsten Mal aber..

SRB 5_Transkript_Interview_31.08. I

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 31.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 5
Anwesend: F. Wilson (Fachkraft) B. Hartmann (Student) L. Bauer (Studentin)		Protokollant:in: B. Hartmann
Uhrzeit: 10:00 Uhr		Dauer: 39 Minuten

F. Wilson: Jetzt würden wir noch mal den neuen Fall machen. Ist wieder ein ganz anders gelagerter Fall. Ist er wirklich. Ein Beratungsfall. So auf psychosozialer Ebene würde ich so mal einschätzen. Eine Mama, die mit ihren Teenagerkindern ja versucht umzugehen. Die haben im Prinzip ein Familien Trauma erlitten. Da ist der Vater vor anderthalb Jahren glaube ich, war das ähm von jetzt auf gleich verstorben und am Abend zuvor gab es einen ganz großen Familienkonflikt und die Tochter hat dem Vater den Tod gewünscht. Und das war wirklich dramatisch, weil am nächsten Tag war der Vater tot. Und in diesem Trauma bewegen die sich gerade noch so ein bisschen und die Mama hat zu uns Kontakt aufgesucht oder ich treffe mich, versuche mich mit ihr jetzt, mich regelmäßig zu treffen, in größeren Abständen, um einfach sie ein Stück weit zu begleiten. Wie kann sie mit ihren Teenagerkindern da jetzt umgehen mit diesem, ich sag jetzt mal wirklichen Familiendrama. Ja. Wo ist sie denn? Da. Da ist sie. Jetzt muss ich mal. Jetzt würde ich einfach erst mal gucken. Was war denn mein letzter Eintrag? Ähm. Ich glaube, ich hatte den wirklich nur angelegt. Ich bin mir nicht mal sicher, ob ich den schon, den ich schon richtig zu Ende angelegt hatte. Ja. Da ist schon all meine. Merkmale, allgemeine Merkmale der Fallberatung, Eckdaten zum Fall. Das glaube ich, habe ich. Genau hatte ich alles schon eingefügt. Die Richtungsziele. Ähm, hatte ich auch formuliert. Genau. #00:02:17-1#

Dann würde ich jetzt einfach bei Erziehungsberatung, Verbesserung des Familienklimas. Genau da habe ich noch keine Daten. Das heißt, eigentlich müsste ich jetzt alle meine Gespräche, die ich schon hatte, mit ihr, eintragen. Mache ich jetzt mal! Doch das war im Januar null. [tippt Datum ein] Aber ich würde das jetzt. [tippt Datum erneut ein] Mutter. wünscht sich Unterstützung und Beratung in Erziehungsfragen und Umgang mit dem Familientrauma. Alles andere lasse ich wieder frei. Behandlungsschritte schreibe ich einfach dran, psychosoziale Gespräche. Zur Schulsituation. (...) Zur Therapie. (...) Angeboten. Hm. Alltagsstruktur. (...) Genau. Das lasse ich jetzt erst mal frei. Also Familienregeln. (...) Ähm. (...) Ort der Beratung war „SRB5“. (...) 60 Minuten. (...) Ähm. (...) Ergebnis des Gespräches, dass sie erstens, ähm. (...) regelmäßige. (...) Termine werden, kann ich auch noch nicht sagen. Also da

hatten wir zu mindestens so was wie regelmäßig Kontakt halten. Kontakt halten, vereinbart. (...) Ähm. (...) Und dann erinnere ich mich noch, wünschte sie sich sozusagen eine Dokumentation, also eine externe Dokumentation. (...) Wo nachvollziehbar ist, sie hat alles getan, für den Fall, dass ihre Tochter irgendwann so abdreht, dass sie zwangseingewiesen werden muss. Aufgrund dieses Dramas. Und, ähm, weil sie weiß, dass sie sozusagen Hilfsangebote annehmen soll oder im Vorwege erst angenommen haben muss, damit sie nächste Schritte zum Beispiel Richtung Jugendamt gehen kann. Hat sie mit uns Kontakt aufgenommen, damit hier, damit wir sozusagen die Situation angucken können. Was kann sie tun? Auch im Vorfeld, damit es eben nicht bis zum Äußersten kommt. Und selbst wenn es dazu kommt, dass klar ist, sie war hier in Beratung. #00:06:46-7#

(...) Familiensituation, in Vorbereitung möglicher, weiterer Handlungsschritte Richtung Jugendhilfe oder (...) Zwangsmaßnahmen zur Unterbringung in der psychiatrischen Klinik. (...) Ja. Inhaltlich widerspiegelt das gar nicht, was ich alles so mit ihr besprochen habe. Finde ich auch viel zu umfangreich, dass da jetzt in so eine Tabelle zu quetschen. Wieder mal. (...) Und so, das ist das eine Gespräch gewesen. Dann mache ich jetzt das nächste. #00:08:21-6#

Das war am 23. 02. [tippt Datum ein] Es regt mich auf. Entschuldigung. [tippt das Datum erneut ein] Ich kriege das auch nicht hin. So, jetzt. Okay. Ähm.

Aktueller Stand. Ähm. (...) Gehäufte Fehlzeiten in der Schule. (...) Ähm. (...) Gefälschte Entschuldigungszettel. (...) für Fehlzeiten. Ähm. Hehlerei auf dem Schulhof. (...) Ähm, was war da noch? (...) Ja, ich glaube, das stand da sozusagen im Mittelpunkt. Ähm. (...) Ja. (...) „Klientin“ war alleine hier. Handlungsschritte, Gespräch über die Absprachen mit der Schule. (...) Ergebnis des Gesprächs. Ach je, hier oben war immer noch gehäufte Schulzeiten, vorgetäuschte Krankheit. (...) In der Regel gingen die 60 Minuten, deswegen übernehme ich das jetzt mal. Fehler? Eingabeagent konnte nicht überprüfen. Bitte versuchen den Datensatz neu zu laden. Was?! Was? Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den örtlichen Administrator. Okay, also noch mal. Hat er mich jetzt rausgeschmissen? (...) Er hat mich gerade rausgeschmissen, glaube ich. Aus dem System. Und ich befürchte, dass das jetzt weg ist. (...) Oh, also das wäre jetzt zum Beispiel der Punkt, wo ich sagen würde, das war's für heute. Ich mache jetzt hier nicht nochmal weiter, weil mich das frustriert, dass ich das, was ich jetzt da versucht habe einzutragen, nicht geklappt hat. #00:13:05-5#

B. Hartmann: Aber es scheint so, als ob das gerade zum ersten Mal passiert. #00:13:09-0#

F. Wilson: Das ist das erste Mal passiert. Also diese Fehlermeldung gab es vorher noch nicht. (...) Ja. (...) Aber ich sehe, dass ich hier sozusagen. Doch hier habe ich schon was. Jetzt muss ich mal gucken, ob der das jetzt woanders eingeordnet hat. Äh. Kann ich das jetzt noch mal aufrufen? (...) Ach so, ich kann es glaub ich nur exportieren. Wie war denn das. (...) Wie kann ich jetzt da reingehen und

gucken? Alle Dateien exportieren. Spaltenauswahl. Das heißt, ich versuche mal hier das irgendwie zu markieren. (...) Okay, das ist blöd. Was soll das? Da sehe ich ja auch nix. #00:14:25-3#

L. Bauer: Also Sie versuchen jetzt, die Inhalte, die Sie eingetragen haben, nochmal anzuschauen?
#00:14:31-3#

F. Wilson: Genau und sehe aber, dass ich eigentlich nichts sehe, außer diese kurzen, knappen Spalten und kann da aber nicht mehr reingehen und sehe auch nicht, was da drin steht. Da oben sehe ich das. (...) Doch da. Also da. Im Prinzip. [...] Okay. Das ist, das ist jetzt nicht weg. Also das was ich geschrieben habe, ist nicht weg, aber in der dritten, im dritten Richtungsziel irgendwie verankert. Da war ich mir gar nicht bewusst, dass ich das da angeklickt habe. Das habe ich doch beim ersten angeklickt. Aber ich kann auch nicht wirklich sehen, was ich da eingetragen habe. Also nicht vollumfänglich.
#00:15:12-1#

L. Bauer: Und um die Daten da jetzt überhaupt lesen zu können, mussten sie die #00:15:17-6#

F. Wilson: Exportieren, wieder runterladen. #00:15:19-7#

L. Bauer: Und in Excel öffnen. #00:15:22-2#

F. Wilson: Das macht der automatisch genau. Das heißt, es ist sozusagen – Speichern? Äh. Keine Ahnung. Ich speichere mal lieber. Was auch immer das heißt. Das heißt aber, bei bearbeiten geht auch nur entfernen. Das ist ja toll. Also nicht toll, meine ich damit. Aber ironisch. Ähm. #00:15:45-2#

L. Bauer: Das ist aber grundsätzlich bei allen? #00:15:45-2#

F. Wilson: Ja, also das hatten wir schon gehört, aber ich habe mir noch nie das angeguckt, sozusagen, was dann mit den Daten in dieser Tabelle passiert. Das ist ja blöd. (...) Ja, ich sage jetzt mal, ich würde jetzt einfach nur vorsorglich erst mal irgendwas speichern, prüfe Vollständigkeit, jetzt veröffentlichen und versuche mal in einen anderen Fall reinzugehen und mir das anzugucken. (...) Ob das da genauso ist. #00:16:25-3#

(...) Ähm. (...) Ich bin echt gespannt, was die anderen Studenten aus, bei anderen Falldokumentationen berichten. Ob ich nur so doof bin oder alle. Also ob das das System ist. #00:16:51-5#

Nicht da. Das wollte ich nicht. Der andere Fall. (...) Ähm. (...) Okay, jetzt habe ich das ist ja hier alles drin. (...) Welches ist das denn jetzt? (...) Ja. Also. (...) Ich merke das, das ist ja blöd. Was soll das? Mein Text passt da nicht rein. In diese Tabelle. #00:17:43-9#

L. Bauer: (...) Also das Problem dabei ist, dass das, was eingetragen wurde, in der Tabelle nach Speichern nicht wieder in voller Gänze angeschaut und bearbeitet werden kann. #00:18:02-4#

B. Hartmann: Richtig. #00:18:03-2#

L. Bauer: Und sie sich da wünschen würden, dass man diese Tabelle noch mal öffnen kann, um zu sehen, was sie eingetragen haben. #00:18:10-6#

F. Wilson: Genau. Oder wenn ich das exportiere und runterlade, dass der gesamte Text auch erscheint. Weil das macht ja so gar keinen Sinn. Also, wie kann ich das denn sehen, was hier drin steht? Ich habe ja viel mehr eingetragen, als, als es da jetzt erscheint. Das ist ja Blödsinn. (...) Also genau kann ich jetzt im Prinzip nichts mit anfangen, obwohl ich sie eingetragen habe und der theoretisch dazu dienen soll, dass andere Kollegen da reingucken können und auch sehen, was ich besprochen habe oder gemacht habe oder mit wem ich telefoniert habe. Kann ich nicht. Also diese Tabelle muss, finde ich, wirklich überarbeitet werden. #00:18:53-1#

Gut, dann gehe ich jetzt wieder zurück. Meine Angebote. Zu dem anderen Fall und versuche jetzt einfach noch kürzer, damit es überhaupt erst mal irgendwie ist, die Daten, also die Termine, die ich gemacht habe einzutragen. (...) Fünfter. Ach so, das war der fünfte. Das andere war der 23. [tippt Datum ein] wieder das Gleiche. Ich lerne das aber auch nicht. [tippt Datum erneut ein] #00:19:51-7# Aktueller Stand. Da würde ich jetzt einfach versuchen nur noch mal Stichworte zu machen. (...) Hm. (...) Ähm. Schulabsentismus. (...) Therapie der Mutter und. (...) Ähm. (...) Lucky you. (...) Termin für Tochter. (...) Mindestens 60 Minuten. Eigentlich gehen die Gespräche mal ein bisschen länger, aber, weil ich mich nicht gut erinnern kann, wie beim letzten Mal. Danach kann man sich eigentlich nicht mehr konzentrieren. Okay, dann war ein Hausbesuch. (...) Genau, am 22. war das am 22.? Nein. Doch am 22., ähm. Habe ich meinen Hausbesuch gemacht. (...) Hausbesuch. Versuch der Kontaktaufnahme zu den Kindern. (...) Ferienreise. Weiß ich noch. Familienkonferenz. (...) Angebote vermittelt. Gesprächsangebot, Visitenkarte. Ich habe dann meine Visitenkarte mit den Jugendlichen, ich bin da und ihr dürft auch mit mir Kontakt aufnehmen. (...) Kinder. (...) Visitenkarte. (...) Das war länger. Da war ich später zu Hause. Ach so! Mist. Vergessen. Hausbesuch. Muss ich noch mal ergänzen. (...) Ach, komm hier nicht mehr rein. Jetzt komme ich ja nicht mehr rein. (...) Nein. (...) Okay, ne davor hab ich es

hingeschrieben. Alles gut. Ähm. (...) Kann jetzt veröffentlicht werden. Das heißt, ich muss jetzt wieder die nächste eintragen. #00:24:12-0#

Das ist auch blöd. Man kann sozusagen nicht fortschreiben, sondern muss immer wieder speichern und immer wieder neu in die Tabelle gehen. (...) Ich war doch da gerade schon. #00:24:25-4#

[...]

Polizeieinsatz. Ein Satz. (...) die Klientin (...) hat die Polizei, ähm, angerufen, weil ihre Tochter suizidale Äußerungen, mit suizidalen Äußerungen gedroht hatte. (...) Hintergrund, Konflikt mit dem Freund.

(...) Mutter wollte ihre Tochter nachts nicht nach „Stadtteil“ bringen. Kann ich verstehen. Ja, okay. (...)

Eigentlich kann man das fast auch lassen hier. Okay. #00:26:35-8#

B. Hartmann: Sie haben gerade gesagt, man könnte das lassen. Was meinen Sie?

F. Wilson: Also diese Tabelle, diese tabellarische Geschichte kann man eigentlich auch lassen, weil es, das befriedigt mich überhaupt nicht. Also es ist völlig unbefriedigend es so auszufüllen. Vielleicht auch, weil ich es nicht kann, aber ich glaube, weil dieses System nicht so kompatibel ist mit dem, wie wir hier arbeiten. (...) Ähm, aber ich kann hier noch ergänzen zumindest hatte ich Kontakt aufgenommen mit dem Jugendamt (...) Ob die polizeiliche Meldung überhaupt eingegangen ist. (...) Schweigepflichtsentbindung. (...) Entbindung liegt vor. Hm. (...) Das Jugendamt ist involviert. (...) Ähm. (...) Gemeinsames Gespräch. [...] Jugendamt erfährt davon und dann hat man offiziell, von offizieller Seite mal die Möglichkeit, mit diesem Kind in Kontakt zu treten und zu sagen, was ist denn eigentlich los? Gab es leider nicht. Schade. (...) Okay. [...] Gut speichern und weiter. Werte eintragen. Das nächste Mal aber dann. (...) Hä? Da muss ich noch mal gucken. Das war jetzt irgendwie falsch. Wo sind wir jetzt hingekommen? Ach so, Annahme Therapeutische Hilfe. (...) Der ist automatisch sozusagen in das andere Richtungsziel gesprungen, obwohl ich da gar nicht hin wollte. (...) Na gut, okay. Man muss sich immer wieder orientieren. (...) Okay. Jetzt sehe ich gerade, das war am 19. sechsten und nicht im April. Ich kann es jetzt nicht mehr korrigieren. Ich könnte es jetzt nur noch löschen und noch mal neu schreiben. Das möchte ich jetzt nicht. (...) Aber was ich gemacht habe, ist. (...) Ähm. Die sozialpsychiatrische Notfallnummer. (...) Weitergegeben. (...) Therapeuten Listen. (...) Auch weitergegeben. (...) Keine Ahnung, was noch war. (...) Und dann haben wir uns getroffen, das nächste Mal Anfang August. (...) Ähm. Praktikumssuche. (...) Äh. (...) Vorfall. (...) Bedrohung durch eine Sinti Roma Familie.

#00:32:37-2#

B. Hartmann: Sie kommen gerade so ein bisschen ins Stoppen. Woran liegt das? #00:32:52-6#

F. Wilson: Ja, weil ich das kann ich nicht, ich merke immer, ich merke immer mehr diese Tabelle. Das ist so doof. Also. Oh, ich kann das. Also, wenn das jemand sehen würde und lesen würde, auch selbst eine Vertretung, könnte damit ja auch nichts anfangen. Also ich müsste jetzt weiter ausführen. Das will ich aber nicht, weil das dauert ja ewig. Ich will ja keinen Bericht schreiben. #00:33:15-7#

B. Hartmann: Können Sie sogar sagen oder die Gründe dafür, dass sie sozusagen gestört sind von dieser Tabelle? Was könnte der Grund dafür sein? Was würden Sie denken? Ihr Gefühl? #00:33:31-5#

F. Wilson: (...) Ja die presst mich in eine Form, in die ich gerade so nicht reinpasse. Oder die Arbeit passt da nicht so rein in diese, in diese Tabelle. Das merke ich immer wieder. (...) Das macht. Das ist für mich keine Hilfe. Das so zu, ähm, so zu strukturieren. Zumal ich es ja im Nachhinein gar nicht mehr angucken kann und lesen kann. (...) Ja, ich schreibe jetzt gar nichts mehr rein, außer noch die Zeit und die Themen und ähm. (...) Das Wann? Das war sogar länger. (...) Damit ich zumindest nachvollziehen kann, dass wir uns getroffen haben und, und ja, dass wir auch was besprochen haben. Ähm. (...) Genau, und jetzt würde ich noch den letzten Termin eintragen. (...) Der war am, gestern. Ne vorgestern. Okay. Ähm. Praktikumssuche. (...) Hm. (...) Entwicklung. (...) Daneben. (...) Stress mit Sinti Roma Familie (...) Streit. Strategien. (...) mit Kindern zu sprechen. (...) Oh, ich kann nicht mehr. Also, ich kann auch gleich nach Hause gehen. (...) Ich habe didaktisches Material verwendet. Und zwar, ähm. Ressourcenkarten. Und da schreibe ich einfach nur mit drauf. Ähm, weil das total effektiv war. (...) Hm. Mutter stärken. (...) So und das war auch sehr lange. 70 Minuten. Fertig. (...) Gut. (...) Und damit wäre der Fall jetzt für mich erstmal beendet, weil der nächste Termin steht zwar an, aber genau gucken wir dann.

SRB 5_Transkript_Interview_31.08. II

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 31.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 5
Anwesend: F. Wilson (Fachkraft) M. Miller (Fachkraft) B. Hartmann (Student) L. Bauer (Studentin)		Protokollant:in: B. Hartmann
Uhrzeit: 11:45 Uhr		Dauer: 29 Minuten

B. Hartmann: Dokumentieren Sie jetzt den Fall? #00:00:07-5#

F. Wilson: Also genau, ich habe. Ich habe im Prinzip in der Zwischenzeit bei drei Fällen was gemacht und das würde ich jetzt sozusagen dokumentieren, also ergänzen. Die hatte ich meiner Meinung nach schon angelegt. Da würde ich jetzt gleich mal gucken und. #00:00:24-4#

B. Hartmann: Dann sind das drei einzelne Dokumentationen sozusagen oder? #00:00:28-4#

F. Wilson: Oder Fortführung. Ja, genau. #00:00:30-5#

B. Hartmann: Dann passt das ja eigentlich auch, weil ich überleg dann gerade für uns, dann hätten wir ja, wenn wir die beobachten, da haben wir drei Dokumentationen voll oder? Dann bräuchten wir noch zwei Gespräche. #00:00:40-2#

L. Bauer: Wollen wir das dann auch einzeln aufnehmen? Also das nach jeder fertigen Dokumentation, dass wir dann einmal die Aufnahme. Dann müssen wir alles noch mal unterschreiben lassen oder.

B. Hartmann: Ja

L. Bauer: Ja, dass wir dann quasi jetzt einzelne Termine aus dem einen Termin heute machen. #00:01:03-9#

F. Wilson: Okay, können wir machen. #00:01:06-1#

B. Hartmann: Das wäre für uns dann auch praktisch. #00:01:07-9#

F. Wilson: Genau. Und ich habe gerade gesehen, dass ich. (...) Dass ich zwei Fälle davon angelegt habe bereits und einen aber noch nicht. Also also einer wäre wieder noch mal neu, obwohl ich mit denen schon viel gemacht habe, aber habe ich bislang einfach noch nicht geschafft. Gut, das heißt, ich mache dann das. Aber das ist jetzt der erste Fall, sozusagen. Okay. #00:01:32-1#

B. Hartmann: Und dann wieder einmal so detailliert wie möglich beschreib. #00:01:35-8#

F. Wilson: Okay, ich habe mir bei den Angebotstypen die Falldokumentation aufgerufen und gehe jetzt sozusagen in den Fall C. (...) Und möchte im Prinzip ergänzen, was ich, was ich in der letzten Zeit

gemacht habe und wann ich mit ihr in Kontakt war. (...) Und. (...) Okay. Dann suche jetzt die Tabelle, wo ich das eintragen kann. Daten zum Fall. (...) Ich würde das Richtungsziel 1 nehmen Bedarfsermittlung an Fördermaßnahmen. #00:02:34-2#

B. Hartmann: (...) Sie sagten ja gerade, Sie suchen danach. War das dann unübersichtlich oder wussten Sie nicht genau, wo Sie hin müssen, oder? #00:02:44-1#

F. Wilson: Ja. (...) genau. Ich würde. Ich war mir jetzt unsicher. Wo passt das jetzt rein? Also, was trage ich jetzt wo ein? Und zwar einfache Telefonate. Oder ich hatte über WhatsApp mit der Frau Kontakt und hatte auch ein Telefonat mit der Schulsozialarbeiterin und da würde ich jetzt erst mal unter meinen Richtungszielen noch mal gucken, wo muss ich das eintragen. Noch haben wir drei verschiedene, obwohl es ja alles dann auch in einen zusammengefasst werden soll und Fördermaßnahmen. (...) Ähm. Und würde jetzt mir das Richtungsziel 2 raussuchen. Piet ist, äh hat einen gelungenen Schulalltag und ist integriert und würde da mein Telefonat mit der Schulsozialarbeiterin eintragen. Der war. Ähm. Muss ich jetzt mein Handy holen? (...) Der war gestern. Gestern war der 30.. (...) Den Inhalt soll ich auch wieder vorlesen? Ja?

B. Hartmann: Gerne.

F. Wilson: Piet ist aktuell in der zweiten Klasse. (...) Klassenlehrerin Frau Holsten (...) Es fiel eine starke. (...) Sehbeeinträchtigung auf. (...) Schulsozialarbeiterin hatte bereits mit den Eltern gesprochen, (...) um und um Überprüfung der Augen gebeten. (...) Die Familie hat selbst das bis zum Sommer bis zu den Sommerferien nicht umgesetzt. Selbst. (...) Umgesetzt. An? Ähm. (...) Absprache. (...) mit der Mutter, dass wir hier unterstützen und. (...) Uns um einen Termin bemühen. (...) Bis wann? (...) Ich merke, eigentlich ist das sozusagen ja in Vorbereitung. Also ich hätte das ja eigentlich jetzt schreiben müssen, sozusagen, weil ich es plane, das zu tun. Ich mache das ja jetzt rückblickend. Also ich hatte ja, das ist ja schon passiert, sozusagen, ähm. Und bis wann kann ich jetzt gar nicht sagen, weil es ist ja schon fertig. Es ist sozusagen ja jetzt die Rückschau und nicht die Vorschau. Und ich glaube, eigentlich wäre es auch so gemeint, dass man das als Vorschau nimmt bzw. als, bis dann muss das und das passieren. Das mache ich nicht mit dem System. #00:07:28-7#

B. Hartmann: Wie machen Sie das dann? #00:07:31-44

F. Wilson: Ja, ich. Genau. Ich mache das für mich. Ich weiß das anhand des Gespräches, anhand meiner Akten und dann nehme ich mir vor, wann mache ich das? Und das haben wir halt jetzt. Wann war denn das? In der Woche. Ich glaube vor zwei drei Wochen gemacht. Und dann gab es nämlich auch relativ schnell den Termin beim Augenarzt und dann ging das wirklich hoppla hopp und es hatte

geklappt und die Eltern waren auch ganz dankbar und haben den auch wahrgenommen. Das war ganz gut. (...)

F. Wilson: Äh hat große Sprachprobl... Also ich glaube, mein Gefühl ist, die haben auch diesen Termin nicht vereinbart, weil sie einfach der deutschen Sprache nicht so mächtig sind und deswegen nicht Kontakt aufnehmen konnten mit mit diesen, mit den Arztpraxen. Die konnten sich einfach nicht verständigen. (...) Ja. Bis wann? Keine Ahnung. Also, ich. Verantwortlich bin ich natürlich. (...) Ähm, Teilnehmer. Telefonat würde ich einfach reinschreiben. Mit Sonia Sanchez. (...) Schulsozialarbeit. (...) Ähm. (...) Rückmeldung. Rückmeldung über den Augenarzttermin. (...) Der fand am letzte Woche Dienstag statt. Am achten. Null achter. Ne, Quatsch. Es war nicht in der letzten Woche. Das war der 22.. (...) 22.08. (...) Praxis am Moldenweg (...) Augenzentrum heißt das da. (...) Piet hat starke. (...) Sehbeeinträchtigung. Man benötigt weitere Untersuchungen. Er wird eine Brille bekommen. (...) Äh. Neuer Untersuchungstermin. (...) Am. Heute 31.08. #00:11:21-6#

B. Hartmann: (...) Sie sind ja gerade so ein bisschen ins Stocken gekommen, wenn wir das richtig gehen haben. Woran lag das? Wussten Sie nicht genau, was Sie eintragen sollen? #00:11:31-3#

F. Wilson: Ja, ich. Also, ich finde diese Maske irgendwie schwierig für mich. Also einfach ein Fließtext zu haben, glaube ich und das für mich wichtige aufzunehmen, fände ich, glaube ich, einfacher. Also immer diese Zuordnung, was schreibe ich denn jetzt rein? Das passt auch wieder nicht. Als ich merke, es ist das macht gar keinen Sinn, das so einzufügen, weil das nicht nach also es entspricht nicht meiner Art, die wichtigsten Informationen zusammenzufassen. Ich glaube, so einen Fließtext zu haben, wäre für mich besser. (...) Weil es auch nicht so, weil es auch nicht wirklich diesen Inhalt wiedergibt. Also (...) das würde dann auch keiner nachvollziehen können, glaube ich, wenn ich mich nur an diesem Raster orientiere. #00:12:24-7#

L. Bauer: Das bedeutet Sie würden gar nicht in Form dieser Tabelle Arbeiten wollen, sondern einfach für sich niederschreiben wollen. #00:12:27-3#

F. Wilson: Ja genau bzw. einfach nicht innerhalb als Tabelle, sondern wirklich ein Termin und was ist da passiert?

L. Bauer: Okay

F. Wilson: Das würde reichen. Also wenn ich jetzt sozusagen. Ähm. Ja. Wenn ich jetzt gleich speicher. Ich kann ja hier noch mal Handlungsschritte. Also da würde ich jetzt oder Ergebnis des Gesprächs. Da würde ich auf jeden Fall nochmal reinnehmen. Ähm. Piet hat, äh ja, hat sich sehr verunsichert gezeigt und möchte eigentlich gar keine Brille tragen. Und ähm. Ähm. Wehrt sich dagegen. Ähm. Weil er Angst hat, er wird gehänselt und das habe ich mit der Schulsozialarbeiterin auch besprochen und die wird auch noch mal mit der Klassenlehrerin sprechen. Das ist da so einen sensiblen Umgang gibt. Also, dass das einfach in der Klasse auch noch mal zum Thema gemacht wird, dass die wissen, er hat damit ein Problem, jetzt eine Brille tragen zu müssen (...) Und ich hörte und sah Woll gegenüber abwehrend (...) Schulsozialarbeiterin wird mit der Klassenlehrerin sprechen. (...) Telefonat wie lang war das, eher 20 Minuten glaube ich, haben wir bestimmt darüber telefoniert. Genau. Also jetzt würde ich jetzt einfach mal speichern, übernehmen und dann sehen wir auch wieder diese Tabelle. Und hier zum Beispiel. Also diese Tabelle ist für mich nicht übersichtlich. Also das ist jetzt so kurzgefasst, dass ich ja wirklich in jedes rein gehen müsste, um zu gucken, was habe ich da gemacht. Wenn ich ein Datum hätte, dann was ich gemacht habe entweder im Gespräch oder Telefonat und dann was ist da kurz passiert? Würde mir das als Tabelle reichen? Für mich ist das das entspricht nicht meiner irgendwie meiner Umgangsweise. Das finde ich irgendwie unübersichtlich. #00:15:01-9#

B. Hartmann: Würden Sie dann also noch mal so zur Sicherheit sagen, dass das für Sie dann sinnvoller wäre, wenn das, was Sie aufschreiben auf Ihrem Papier das Sie das so übernehmen könnten in das Programm oder? #00:15:13-8#

F Wilson: Ja, obwohl ich ehrlich gestehen muss. Hm, mit meinen Stichworten könnte eh niemand anderes wahrscheinlich auch nichts anfangen. Also die Art und Weise, wie ich manchmal irgendwas schreibe, erinnert mich daran und ich kann was damit anfangen. Jemand anderes nicht. Ich bin da auch nicht gut. Also das ist auch nicht meine Stärke, alles so schön zu dokumentieren. Das muss ich ganz ehrlich sagen. Deswegen wird das nichts. Hiermit würde auch keiner was anfangen können. Ich weiß, was das heißt, aber niemand anderes würde das können. Deswegen würde mir das im Prinzip nichts bringen, das einzuscannen, hochzuladen. Aber ich müsste mich ja üben in diesem nah, ich fasse mich kurz und mache ganz kurz den Inhalt was ist passiert und was ist jetzt, was ist Stand? Und dann würde mir so was wie: Wann haben wir Kontakt gehabt und was ist da passiert und in welcher Art und Weise haben wir persönlich gesprochen oder war es ein Telefonat ausreichen? (...) Vielleicht auch gerne. also wenn Landkreis irgendwann möchte, wie viel Zeit haben wir denn eigentlich für diesen Fall in Anführungsstrichen verbraucht? Auch gerne so eine. Also eine Zeitdokumentation in der das irgendwie auch da drin bleibt? Also das heißt eigentlich nur maximal vier Spalten Datum, was war es? Telefonat, Hausgespräch oder Hausbesuch oder Gespräche in der Einrichtung oder Kooperation

mit irgendjemanden? Was ist passiert und wie lange? (...) So, jetzt muss ich mal überlegen. Das war der 30.08.. Ähm. (...) Ja. Das aber ist das widerspricht. Ich müßte im Prinzip ja noch einfügen, dass wir uns um diesen Termin gekümmert haben. Das war wirklich viel Zeit, was da flöten gegangen ist, weil wir mit der Telefonservicestelle sozusagen in Kontakt waren, um zu organisieren, dass er diesen Augenarzttermin gekriegt hat. Das war die Woche davor. Im Prinzip muss ich jetzt noch mal zurück datieren. (...) Das war, glaube ich, am 15. und 15.. (...) oder 16? Das weiß ich nicht mehr genau. (...) Terminvereinbarung. Augenarzt. (...) Da war zum Beispiel mein Kollege mit involviert, (...) der unser dualer Student, der hat das dann sozusagen gemacht. Handlungsschritte. #00:18:28-1#

F. Wilson: Terminvereinbarungen. (...) Augenarzt (...) Und dann. #00:18:40-2#

F. Wilson: 6117. #00:18:41-2#

F. Wilson: (...) Am. (...) Augenarzttermin. #00:18:51-7#

F. Wilson: Was hatte ich gesagt. 22 hatte er den. (...) Und das hat richtig lange gedauert. Das waren. Das waren bestimmt anderthalb Stunden. (...) Mit E-Mail hinschreiben usw. der Terminbestätigung abrufen, Kennwort? Das ist unfassbar. Man kann nicht mehr beim Arzt anrufen, einfach so und sagen ich komme. (...) Genau. Ich glaube, das reicht erst mal! Das war jetzt das aktuellste. Speichern und weiter. (...) Ja. Dann wäre ich mit dem Fall für heute erst mal durch.

- Kurze Unterbrechung -

B. Hartmann: Vielleicht noch einmal für die Aufzeichnung dann. Sie arbeiten noch mal was nach an dem Fall, oder? #00:00:10-7#

F. Wilson: Ja, genau. Ich arbeite doch noch nochmal. Mir fiel gerade ein, dass ich noch ein Telefonat geführt habe mit dem Kinder Neurologen Dr. Klein, dem ich eine E-Mail geschrieben hatte zu dem Fall mit der Bitte um weitere Diagnostik und ein wieder Vorstellungstermin. Und das würde ich jetzt noch mal mit eintragen. Die E-Mail hatte ich schon ausgedruckt, die ist hier bei mir sozusagen in meiner Papierakte schon drinne. Ähm, ich muss jetzt nochmal in das Programm gehen, da genau jetzt würde ich wieder suchen, wo trage ich denn das ein? Ist integriert und in den Schulalltag integriert. Bedarfsermittlung an Fördermaßnahmen für Piet, da würde ich das sozusagen jetzt erst mal eintragen und ähm. Habe am. Wann war das? Am Freitag war das. Habe ich mit ihm telefoniert. Das war der. 25.. (...) ne jetzt kommen wieder die blöden Punkte(...) Aktueller Stand (...) Akutell? Was ist aktueller

Stand? Jedes Mal frage ich mich das wieder zu diesem Punkt. Was ist da jetzt der aktuelle Stand? (...)
 Da trage ich nichts ein. (...) Oder trage ich da jetzt einfach das hier? Ich schreibe trage da jetzt. Also es
 passt irgendwie immer alles nicht, finde ich. Telefonat mit. Dr. Klein. (...) Kinderneurologe. Ähm. (...)
 Die Leistungsdiagnostik. (...) Ähm. (...) Ist aus Sicht der Schule nicht ausreichend gewesen. (...) Ähm.
 (...) Ähm. Der ermittelte IQ. (...) von 79 deckt sich nicht, mit den Beobachtungen in der Schule und
 dem, wie er dort auftritt und wie Pietsch er ist und wie er lernt. (...) Beobachtung in der Schule. (...)
 Ähm. (...) Mit zunehmenden Sprachkenntnissen. (...) Ähm. Lernt er schnell und macht deutliche Fort-
 schritte. (...) Dennoch. Ähm. (...) Dennoch wird auffälliges Verhalten beobachtet. (...) Zum Beispiel ge-
 ringe Frustration. (...) Ähm. Toleranz. (...) Sehr schwankende Konzentration. (...) Ähm. (...) Zum Teil ag-
 gressives Verhalten. (...) Verhalten und wenig Impulskontrolle. (...) Ein auffälliger Gang. (...) Zehenspitzen.
 (...) Gang. (...) Und geht die Treppe. Wie heißt denn das? Nicht im Wechselschritt, sondern im
 Nachstellschritt. Genau. Im Nachstellschritt. Obwohl er ja schon zweite Klasse ist. Also er geht eher
 wie ein Kleinkind die Treppe runter. Genau. Bitte. (...) um Weiterführung der Diagnostik. (...) Diagnos-
 tik. (...) Nach einem Telefonat mit Dr. Klein. (...) Bitte um Wiedervorstellung. (...) und weitere Diagnos-
 tik. (...) Ähm. Absprache. Mit Schulsozialarbeit, Sozialarbeiterin. (...) Verschriftlichung. (...) und genau-
 ere Beobachtung. (...) In Vorbereitung. (...) ja, Dr. Klein unterstützt. Ähm. (...) Ja. Also, der Dr. Klein be-
 stätigt.. bestätigt, dass die Familie sich noch mal vorstellen soll. (...) Termin am. Und da hab ich jetzt
 einen gekriegt. (...) Am 2. November 23. (...) Genau Telefonat, dass das waren 15 Minuten bestimmt.
 (...) Ist hier irgendwie falsch? Ja, genau. Also, das war mir noch mal wichtig, dass. (...) Dass es diesen
 Termin jetzt gibt, dass ich das jetzt hier mit eintrage. Ja, das war noch mal mein Nachtrag dazu.

SRB 5_Transkript_Interview_13.10.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 13.10.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, welches den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet. (Dauer: ca. 3min)	Ort: SRB 5
Anwesend: F. Müller (Fachkraft) B. Hartmann (Student) L. Bauer (Studentin)		Interviewer*in: B. Hartmann L. Bauer
Interview zwischen F. Müller, B. Hartmann und L. Bauer		

F. Müller: Ah, da ist sie ja. Okay, also, die Stammdaten habe ich eingeführt für die Klienten. Das habe ich schon fertig gemacht. Ich habe die Bewohnerin, die Kinder. Das ist alles dabei. Und. (...) Und jetzt weiß ich, dass ich das falsch gemacht habe, als ich die Ziele eingegeben habe, denn bei den Zielen habe ich die Gespräche eingepflegt. Äh, zumindest einige davon. Und das war falsch. Und jetzt fange ich heute damit an, das zu übertragen in die äh. in den Verlauf äh dem Fallverlauf. (...) Nein, das ist

auch falsch. Eckdaten zum Fall. (...) Das ist auch falsch. Das heißt, ich weiß nicht, wo ich das jetzt eintragen soll, was ich. Also, ich weiß es nicht. Das wird euch jetzt wahrscheinlich nicht helfen. Fallverlauf. Ich dachte, ich müsse in den Fallverlauf die Termine eintragen. Nein. Also, ich wüsste jetzt nicht weiter. (...) Also ich weiß, dass der Fall laufend ist. (...) Ja, weil ich in das Programm nicht eingeführt worden bin, sondern ich habe nur die Information bekommen, dass ich habs in den Richtungs... In den Richtungszielen habe ich zumindest einige Termine eingetragen, aber noch nicht alle, die ich gehabt habe bisher. Aber das war falsch, sondern ich muss es woanders eintragen. Ich weiß nicht wo. Das heißt, jetzt würde ich meine Kollegin fragen, die nicht da ist. (...) Denn? Ich kann ja noch mal schauen. Also in das erste Richtungsziel nein. Eckdaten zum Fall nein. Fallverlauf. Also nach meiner müsste ich ähm den Verlauf. Also bei dem Verlauf würde ich da. (...) Also bei dem Verlauf die einzelnen Termine eintragen genau? Nein ich weiß es nicht.

SRB 6_Transkript_Interview_21.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 21.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um eine anschließende Dokumentation eines vorangegangenen Beratungsgesprächs zu einem nahestehenden Bewerbungsgespräch um einen Ausbildungsplatz bzw. eine Umschulung, sowie ein Bewerbungsgesprächstraining eines Klienten.	Ort: SRB 6
Anwesend: N. Nelson (Fachkraft) T. Thompson (Student)		Protokollant:in: T. Thompson
Uhrzeit: 14.00 Uhr		Dauer: 40 Minuten

N. Nelson: Ein Ziel formulieren. #00:00:01-1#

T. Thompson: Ja. #00:00:01-6#

N. Nelson: Und dort ist das Oberziel bei ihm gerade Berufsorientierung. #00:00:05-7#

T. Thompson: Ja. #00:00:06-2#

N. Nelson: Das habe ich da oben schon oben eingegeben. Und dadurch, dass wir heute auch mit (...) es ging ja wieder um Berufsorientierung, ist es halt jetzt ein neuer Pfad sozusagen, in dem Richtung steht. #00:00:20-2#

T. Thompson: Okay. #00:00:20-8#

N. Nelson: Ja, wenn, dann gebe ich halt das Gesprächsdatum ein. Das ist heute (...) aktueller Stand, würde ich jetzt schreiben (...) Ähm, (...) hat am morgigen Tag ein Vorstellungsgespräch (...) Um ihn auf dieses vorzubereiten. (...) Habe ich mehrere Fragen aus den Bewerbungsgespräch vorgelegt.
#00:01:22-6#

N. Nelson: Dann verbessere ich Rechtschreibfehler #00:01:38#

T. Thompson: Okay #00:01:39#

N. Nelson: Diese sind wir ja zusammen durchgegangen. So, und dann würde ich jetzt hier vielleicht noch mal darauf hinweisen, dass die Fragen, die ich ihm gestellt habe, im Dokumentenablauf sind. Ja, ähm. Fragen, Fragen, Beispielfragen. (...) In den Kommentaren. #00:02:32-8#

N. Nelson: Wird das auch noch aufgenommen eigentlich? #00:02:48-0#

T. Thompson: Ja, das wird aber. #00:02:50-4#

N. Nelson: Schonmal richtig geschrieben. #00:02:56-1#

T. Thompson: Sie überlegen da also, was Sie da reinschreiben. Gibt es da eine Unterteilung? Was Sie woran? #00:03:03-3#

N. Nelson: Ja das kommt jetzt genau bis wann ist in diesem Programm leider nicht gut. #00:03:08-9#

T. Thompson: Ja. #00:03:09-4#

N. Nelson: Weil manchmal kann es ja sein, dass ich noch mal vielleicht mit ihm Bewerbungsgespräche übe, dann kann ich das dazu packen. Geht, aber ich kann das aber im Moment nicht bearbeiten. Das heißt, ich gebe jetzt bis wann heute an, weil sonst, wenn ich gar nichts angebe, steht irgendwas mit 1990. Dann ist alles da. Aber das wird gerade noch behoben. Ja, verantwortlich bin ich. #00:03:37-1#

T. Thompson: Ist da oben die Länge des Textes. Wie (...). #00:03:44-8#

N. Nelson: Das kann ich gleich noch bei Word, beim Excel sonst gleich zeigen. Ja, wie das aussieht oder was war die Frage. #00:03:50-9#

T. Thompson: Also ähm. #00:03:51-6#

N. Nelson: Wie viel ich da reinschreiben? Ähm, da kann man schon einiges reinschreiben, ist aber ähm im Grunde genommen dann in der Excel Tabelle sieht man es oben in der Leiste. Ja, und das ist natürlich dann irgendwann unübersichtlich, wenn man ganz, ganz, ganz, ganz, ganz, ganz viel schreibt. Aber das geht natürlich auch. Also wenn ich jetzt natürlich noch mehr habe, ja, dann steht da noch mehr. #00:04:14-5#

T. Thompson: Ja. #00:04:14-8#

N. Nelson: Also Teilnehmer bin ich. (...) Und Klient selbst. So Handlungsschritte. #00:04:28-2#

T. Thompson: (...) Da muss man. Da gibt es irgendwo ein Punkt, wo man überlegt? #00:04:41-1#

N. Nelson: Manchmal schon klar, wenn es jetzt nicht nur um das Bewerbungsschreiben geht, sondern Handlungsschritte bei Erziehungsproblem oder sonstiges. Dann zu gucken, wie hat man vielleicht mit den Klienten, die die verschiedenen Schritte sozusagen erläutert oder erarbeitet, dann ist es schon, wo man ein bisschen was überlegt. Aber Handlungsschritte würde ich jetzt für mich ausschreiben. (...) Würde ich jetzt schreiben, dass ich (...) Dass ich die Fragen nacheinander mit ihm durchgegangen bin. Bewerbungsfragen das würde ich da jetzt schreiben. #00:05:51-3#

T. Thompson: (...) Also hält man schon mal beim aktuellen Stand und den Handlungsschritten, dass man da schon ein bisschen mehr überlegt. #00:06:02-6#

N. Nelson: Ja. #00:06:03-0#

N. Nelson: Na ja, oder auch nicht. Also ich finde schon, dass man. Es muss ja auch so sein, dass der andere, wenn ich jetzt mal, wenn jemand anders den Fall übernimmt, geguckt wird was habe ich gemacht oder. (...) So war Ergebnis des Gesprächs. (...) Ähm, ist einerseits natürlich offen, weil ich nicht weiß, wie sein Bewerbungsgespräch läuft #00:06:40-2#

N. Nelson: Offen im Ergebnis und die Vorbereitung auf das Bewerbungsgespräch. (...) Das war ja heute mein Ergebnis eigentlich, dass ich ihn ja darauf vorbereitet habe. Würde ich jetzt dazu schreiben. (...) Das ist so... Punkt. Ort der Beratung ist die Beratungsstelle. Dauer in Minuten. Er war (...) er kam um zwei oder fünf nach halb sind wir ungefähr raus und da war es fünf nach Halb, also 35 Minuten. Ja, so war's. So und dann würde ich mir noch mal das einmal kurz durchgucken. #00:07:55-0#

T. Thompson: Ja. #00:07:55-4#

N. Nelson: Weil das ist jetzt das Problem. Wenn ich das jetzt Speicher, kann ich es nicht mehr wieder bearbeiten. #00:08:00-5#

T. Thompson: Okay. #00:08:00-8#

N. Nelson: Das heißt, ich lese mir das halt gerne noch einmal durch, weil wenn ich jetzt irgendwie danach im Nein ein voller Fehler finde, kann ich es nicht mehr korrigieren. Ja, das ist halt, aber das soll verbessert werden. Ja, das ist noch meine Tücke an dem Programm. Wobei, wenn ich jetzt das jetzt so eingetragen habe, denke ich auch, dass man halt auch nichts mehr verbessern muss, außer vielleicht mal, bis wann oder so das Ganze gewesen ist. #00:08:23-8#

N. Nelson: So, also würde ich es übernehmen. Und dann ist es da drin. #00:08:55-6#

N. Nelson: Zack. #00:08:56-7#

T. Thompson: Also sind manche Punkte schneller abgehakt als andere? #00:09:02-6#

N. Nelson: Ja, auf jeden Fall. Bei dem einen kann man auch mal ein bisschen, ist es ja auch gut, dass man auch mal überlegt, noch mal hinterfragt. Und wenn man da eingibt Handlungsschritte waren jetzt so okay oder was ist der Stand gerade, dass man da vielleicht noch ein bisschen länger überlegt als natürlich bei den simplen Fragen wie das Datum. #00:09:22-5#

T. Thompson: Dass man manchmal länger, noch länger überlegt als jetzt, manchmal kürzer überlegen ist das. #00:09:27-8#

N. Nelson: Naja, in anderen Beratungsgesprächen, wenn sie komplizierter sind in Anführungszeichen, dauert es natürlich länger. Ja, das ist ja jetzt heute mit Bewerbungstraining ja nur eine einzige. Manche Familien kommen mit mehreren Problemlagen oder da hat man mehrere Schwerpunkte oder mehrere Themen zu bearbeiten und dann hat man natürlich auch mehrere Handlungsschritte und mehr aktuellen Stand. Also dann ist ja vielfältiger. Es geht ja meistens bei manchen nicht nur um eine Berufsorientierung, sondern da geht es noch um das und dies und das und das. Ja, und dann ist das natürlich noch dazu. Oder man macht das dann ein anderes Richtungsziel was jetzt aber das Programm soll jetzt umgestellt werden, dass es nur noch eins gibt, deswegen arbeiten wir gerade damit nicht. #00:10:13-0#

N. Nelson: Okay. #00:10:13-9#

T. Thompson: Hm, ja. #00:10:15-7#

N. Nelson: Aber man kann hier zum Beispiel auch noch dann andere Richtungsziele eingeben.
#00:10:21-1#

T. Thompson: Da ist jetzt zu sehen, ein Richtungsziel. Da ist noch ein Richtungsziele. Wie viele Richtungsziele kann man? #00:10:31-3#

N. Nelson: Drei. #00:10:33-6#

N. Nelson: Aber dadurch, dass das Programm optimiert werden soll, solltest du noch auf eins und da wird dann alles komprimiert reingeschrieben. Da wäre dann, wenn ihr jetzt eine Familie ganz viele Probleme hat, also das und das und das und das, kann man das alles darunter fassen. Also dann wäre es Berufsorientierung, vielleicht noch Wohnungssuche, vielleicht noch Gesundheit und so was. Genau. #00:10:56-4#

T. Thompson: Okay, so. #00:10:57-7#

N. Nelson: So arbeiten wir gerade mit dem Programm. Ich muss ja speichern. Das wäre jetzt hier zum Beispiel ein zweites Richtungsziel. Dann könnte man, wenn ich jetzt zum Beispiel nicht nur Berufsorientierung mit ihm gemacht hätte, sondern auch über seine Gesundheit geredet hätte, hätte ich oder das ist auch ein Ziel von mir, dass ich jetzt sage, okay, das ist mein Klient. Ich rede nicht nur über Berufsorientierung, sondern auch über die Gesundheit. Wenn mein zweites Ziel ist, vielleicht das, und dann könnte ich das genauso machen. Aber dadurch, dass wir nur mit dem ersten Arbeiten, weil diese komprimiert werden sollen, sonst wird das ja alles wieder gelöscht. Also arbeiten wir gerade so. Oder gewöhnen uns gerade an, nur in diesem zu arbeiten, weil die beiden es gibt. Irgendwann werden es nicht mehr geben, wenn alle Sozialräume zustimmen. Deswegen gewöhnen wir uns jetzt an, um mit dem zu arbeiten, weil die dann irgendwann sowieso wegfallen. #00:11:50-3#

T. Thompson: Okay, verstehe, verstehe. #00:11:52-2#

N. Nelson: Ja und dann werde ich jetzt, das ist ja schon immer bei mir eingestellt, weil es schon immer so war. Jetzt würde ich. #00:12:02-7#

T. Thompson: Es ist insgesamt so ein bisschen tricky, also. #00:12:05-0#

N. Nelson: Nöö, dass gar nicht überhaupt nicht. Also im Verlauf im Anliegen Verselbstständigung wäre jetzt bei ihm das Thema ja und hier sind ganz einfach gestellte Fragen, die man mit Ja und nein beantworten kann. Also das ist ziemlich. Wurde der Fall beendet? Nein läuft noch. Das ist ein laufender Fall. Also das ist alles ziemlich...ziemlich einfach gestellt. Ja so, dann würde ich aber trotzdem noch ins

Dokumentenupload gehen. Weil ich habe ja die Frage vorher ausgearbeitet und die würde ich jetzt hier. #00:12:42-4#

T. Thompson: Also es wurde jetzt. Jetzt wurde gearbeitet am Handlungsziel, das wurde dokumentiert und jetzt geht es noch in die Dokumentenablage. #00:12:51-4#

N. Nelson: Genau. Dokumentenupload. Und da würde ich jetzt mir die Bewerbungsgespräch Vorlage. Würde ich mir da unter Speichern weil es kann sein dass er jetzt ja nächste Woche. Es kann jetzt sein, dass er nächste Woche (...) #00:13:11-1#

T. Thompson: Was gab's jetzt da? #00:13:13-0#

N. Nelson: Ich kann nicht mal mehr erläutern. Dieses Programm ist sehr empfindlich was Leerzeichen und ä ü ö und so was alles angeht. Dadurch, dass ich jetzt natürlich ein ä und ein Leerzeichen habe, ja, muss ich jetzt leider erst mal meine Datei umbenennen. Ja. Weil so will er sie nicht. Das heißt ich geh hetzt wieder rein und macht das Leerzeichen weg. Mach aus dem ä ein ae. #00:13:46-6#

N. Nelson: Also das war jetzt offen. Bevor ich das natürlich bearbeiten kann muss ich das jetzt erstmal schließen. #00:13:59-3#

T. Thompson: Ja. #00:13:59-9#

N. Nelson: So. (...) Ja gut, daran denkt man dann noch nicht so unbedingt. Das. Ich könnte selbst optimieren in meiner Arbeit, dass ich gleich, wenn ich Sachen speichere, speichere. Nicht mit ä und mit Leerzeichen und sowas alles arbeiten hier. #00:14:25-4#

T. Thompson: Also Sie finden, dass Sie was ändern müssen. #00:14:29-7#

N. Nelson: Könnte ich. Immer schon daran denken, dass das so nicht funktioniert, das so abzuspeichern. #00:14:37-7#

T. Thompson: Ein kurzer Verständnisfrage. Das jetzt die Bewerbungsgesprächsvorlage dieses Dokument was verwendet wird, das ist ein Dokument, was eben im Gespräch im Beratungsgespräch verwendet wurde? Sind das alle Dokumente, alle Dokumente, die eben verwendet wurden zusammengefasst in einem Dokument? #00:14:55-7#

N. Nelson: Genau da. Ja. #00:14:57-6#

N. Nelson: Wir haben. Jetzt ist es erfolgreich. #00:15:03-7#

T. Thompson: Ja. #00:15:03-8#

N. Nelson: Jetzt drücke ich Okay. #00:15:05-3#

. Thompson: Ja. #00:15:05-8#

N. Nelson: Jetzt sehe ich, dass das Dokument drin ist. Dann muss ich auf Speichern. Es war erfolgreich. Dann muss ich auf „Prüfe Vollständigkeit“ gehen. Ja, damit alles gespeichert wird. Jetzt steht da „Ihr Angebot ist jetzt vollständig und kann veröffentlicht werden“. Jetzt drücke ich. Jetzt veröffentlichen. Und jetzt wäre ich fertig. „Vielen Dank. Ihr Angebot wird veröffentlicht“ und ich muss „okay“ drücken. #00:15:40-4#

T. Thompson: Ja. #00:15:40-9#

N. Nelson: So, jetzt habe ich sozusagen in der Datei das Richtungsziel eingegeben. #00:15:46-3#

T. Thompson: Ja. #00:15:46-6#

N. Nelson: Habe dokumentiert, was ich heute mit Herrn Alex gemacht habe. #00:15:51-4#

T. Thompson: Ja. #00:15:51-7#

N. Nelson: Und dann war ich im Dokumentenupload und habe das Bewerbungsgespräch Vorlage mit allen Fragen gespeichert, falls wir die doch mal benötigen. #00:16:01-9#

T. Thompson: Okay. #00:16:03-2#

N. Nelson: Ja, und jetzt wäre ich sozusagen mit dem Beratungsfall durch. #00:16:07-2#

T. Thompson: Alles klar. Okay. Ja. (...) Haben Sie noch irgendwelche Sachen, Gefühle, Empfindungen, die sonst bei diesen ganzen Dokumentationen durch den Kopf gehen, die Sie fühlen? Hat sich was jetzt? Etwas, was jetzt anders ist als sonst? #00:16:30-9#

N. Nelson: Ja, ich komme aus der Jugendarbeit und da hat man nicht viel mit Dokumentieren und Dokumentationen. Also ist das da eher nicht so gefragt. Deswegen ich arbeite ja erst seit zwei Monaten, habe ich ja erzählt hier. Und ich finde aber, dass diese Art zu dokumentieren eigentlich ziemlich gut. Ich finde dieses Programm sehr gut. Wenn es jetzt noch an den einzelnen Stellen optimiert wird, finde ich das schon sehr strukturiert ist. Und ja, habe jetzt da jetzt keine weiteren Gefühle oder sonst ne, aber. Ja, ich finde es ist schlüssig. Okay. #00:17:06-7#

T. Thompson: Alles klar. Gut, gut. Vielen Dank. #00:17:11-9#

SRB 6_Transkript_Interview_26.10.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 26.10.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um eine Dokumentation eines offenen Beratungsangebotes – im Unterschied zur Fallberatung – für eine stellvertretende Leitung in Kindertagesstätten. Die Beratung umfasst zwei Einzelfälle. Berater:in und Klient:in waren bereits Kolleg:innen in einer Kindertagesstätte.	Ort: SRB 6
Anwesend: M. Möller (Fachkraft) T. Thompson (Student)		Protokollant:in: T. Thompson
Uhrzeit: 14.00 Uhr		Dauer: 40 Minuten

T. Thompson: Genau. Also was mich interessiert ist einfach grob, wie Sie den Fall erfassen. Und was mich dabei interessiert ist, was ihnen durch den Kopf geht, dabei. Und genau, wenn Sie das, was Ihnen dabei durch den Kopf geht, einfach mir mündlich dabei mitteilen könnten. Ja. #00:00:19-3#

M. Möller: Das ist so, dass ich ja hier ein „Angebot“ geschaffen habe. Das heißt, ich habe keine richtige „Falldokumentation“ in dem Sinne, weil diese Beratungen sind als Angebot bei uns gewertet. Da haben wir jetzt noch nicht die wirklich richtig gute Möglichkeit, das hier in dieses Programm auch einzufügen. Deswegen haben wir untereinander geschaut, wie wir das machen können und haben das allgemein „Beratungen Kita“, also Kindergarten und Krippe genannt 2023, damit wir einfach erfassen können, dass wir diese Angebote machen, also dass ich beratend tätig bin. Kann aber das steht hier auch Beratung der Krippen und Kindergärten Einrichtungen in der Samtgemeinde [SRB6] das kann ganz unterschiedlich sein. Wir haben da jetzt erst mal 50 genommen für das Jahr, aber das kann auch viel mehr sein, das muss man erst mal gucken. Deswegen haben wir eine Auflistung gemacht. Das zeige ich Ihnen aber auch gleich. #00:01:13-8#

T. Thompson: Sie meinen, Sie haben das gemacht? #00:01:16-2#

M. Möller: Also ich habe das ausgeführt. Genau. Aber ich habe mit meiner Kollegin, mit meiner Fachbereichsleitung darüber gesprochen, wie ich das ausfülle, weil dieses Programm, das ja noch nicht so richtig hergibt, oder dieses Angebotsthema sozusagen. „Dokumentenupload“ das ist immer so, dass ich das dann einmal herunterladen muss. Und dann öffnen kann. Und dann werde ich das immer da auch vervollständigen. Ich habe dort eine Tabelle, da habe ich den Monat, die Einrichtung und das Thema ganz kurz und knapp. Und wenn ich ein Sternchen hinter gesetzt habe, bin ich noch in die Eltern Gespräch gegangen. Das heißt, dieses ganze Prozedere gibt es auch noch mal für Eltern Gespräche. Ähm. Das heißt, wir sind jetzt hier im Oktober. Das war der Kindergarten [Kunterbunt]. (...) Und da habe ich ja jetzt beraten. „Beratung Kind“. Und das habe ich jetzt zweimal gemacht, weil es zwei Fälle waren, die ich beraten habe. Und deswegen mache ich das auch zweimal, dass ich das eintrage.

Das ist jetzt nicht immer üblich. Manchmal ist es dann, wenn wir jetzt hier [XYZ] Kindergarten gucken zum Beispiel, habe ich einen Fall, aber mehrere Anfragen. Das sind dann Telefonate oder Treffen oder, oder, oder. Und hier sind selbst in einem Gespräch zwei Beratungen gewesen. Die werden dann eingetragen und das wird nachher zusammengezählt, sozusagen, um es dann hier in diesem Programm wieder auch einzutragen. Das heißt. #00:02:51-4#

T. Thompson: Ja. #00:02:51-9#

M. Möller: Wie viele Termine sind geplant bzw. angeboten? Dann muss ich das gegenrechnen, ob das diese 50 sind oder auch nicht. #00:02:59-6#

T. Thompson: Und die hatten jetzt in dieser Tabelle waren sowohl Elterngespräche als auch. #00:03:05-9#

M. Möller: Nein, das sind nur fachliche Beratung, Krippe, Kindergarten. #00:03:09-2#

T. Thompson: Okay. Und die mit dem Sternchen am Schluss mit den Elterngesprächen. #00:03:13-6#

M. Möller: Dass die kommen in ein anderes. Die sind dann hier in Elterngesprächen mit. Und hier habe ich noch mal ein extra Angebot. Wenn wir das öffnen, ist es genau der gleiche sind die gleiche Maske. (...) Und ist dann hier genauso gleich aufgebaut. Die übertrage ich dann. Ich mache mir nur ein Sternchen für mich, weil ich dann weiß, okay, da hats dann dazu noch ein Elterngespräch dazu gegeben. Okay, war ich begleitend oder beratend mit in den Elterngesprächen mit dabei. #00:03:51-3#

T. Thompson: Also Sie haben da eine klare Strukturierung für Sie, die für Sie auch so leicht abzuarbeiten ist? #00:04:00-1#

M. Möller: Genau damit ich einfach weiß, dass ich diese Fälle hatte. Das was gemacht habe. Das Einzige, was jetzt hier nicht ersichtlich ist, wie viel Zeit ich dafür gehabt habe. Ich habe jetzt zwar die Gespräche, aber ich habe jetzt noch nicht dahinter geschrieben, wie viel Zeit ich dafür benutzt habe, weil in den anderen Dokumentationen ist es ja immer so bei uns, dass wir die Zeiten da eintragen. Das ist ja. #00:04:23-2#

T. Thompson: Wie Sie meinen, in den anderen Dokumentation was in dem Programm... #00:04:28-5#

M. Möller: Blödes Beispiel. Kurze Augenblick. Ich gucke mir einmal einen Fall, den ich öffnen kann, wo ich das auch eingetragen habe. Hier vielleicht. Wir haben ja hier unsere Richtungsziele und dahinter werden dann ja die Zeiten eingetragen. #00:04:46-3#

T. Thompson: Ja. #00:04:46-9#

M. Möller: So und das habe ich noch nicht in diesen Tabellen drin. Wir haben jetzt erst mal nur eine Auflistung, dass ich Gespräche geführt habe, inwieweit die sich ausgedehnt haben oder wie lange sie waren oder, oder, oder. Habe ich jetzt noch nicht. #00:05:01-7#

T. Thompson: Okay. #00:05:04-0#

M. Möller: Ja. Und das war es auch dann von der Beratung, weil die Inhalte, die da drin vorkommen, solange sie nicht... Sie sind ja ... das hier sind alles zum größten Teil anonyme Beratung. Wenn die nicht mehr anonym sind, gehen sie rüber in die Falldokumentation. Anonym heißt aber auch nicht anonym, heißt aber auch, dass ich eine Schweigepflicht samt Entbindung habe oder dass die Eltern sich bei mir selber gemeldet haben. #00:05:31-4#

T. Thompson: Das war jetzt die, die beiden Beratungsgesprächen, die wir jetzt gerade hatten, die waren anonym und werden deshalb nicht von ihnen explizit... #00:05:42-4#

M. Möller: Nein, außer die Mutter oder der Vater, die melden sich bei mir, dann wird es eine Falldokumentation sein. #00:05:49-0#

T. Thompson: Okay. #00:05:49-9#

M. Möller: Wenn es. Wenn es anonym bleibt, bleibt es, wird es hier nicht eingetragen, also bleibt es, bleibt es nur in dieser Tabelle, sozusagen. #00:05:58-9#

T. Thompson: Entschuldigen Sie nochmal zum Verständnis. Diese Tabelle haben Sie über das Portal, über dieses Dokument, über die Dokumentationssoftware gerade eben aufgerufen. #00:06:09-9#

M. Möller: Hmmm, das muss man runterladen. #00:06:11-5#

T. Thompson: Das ist wie, wie können Sie das noch mal kurz. Wie das abläuft, ganz vereinfacht. #00:06:20-8#

M. Möller: Dokumentenupload ... Man muss hier hinten raufgehen, auf Herunterladen und dann geht es in den Download Ordner. Das ist halt auch die Schwierigkeit, weil wenn ich jetzt das hier gespeichert habe, so schließe ich das und muss jetzt hier noch mal raufgehen, um es neu hochzuladen. Das heißt, ich gehe da rein und es öffnet sich dann mein Downloadordner. Nicht immer, aber jetzt in dem Moment schon. Das heißt, ich muss jetzt gucken, okay, wo ist jetzt meine fachliche Beratung. Das heißt hier, ich habe die heute schon mal einmal neu gemacht um 12:42. Das heißt, es ist nicht das aktuelle, aber das ist hier das aktuelle. Das steht auch nur eins und das ist ja das Gute. Dann muss ich da rauf klicken, öffnen. So, und jetzt sagt er mir blöd geschrieben hier, die eins muss weg. Das ist auch immer so ein bisschen sehr, sehr knifflig, weil man hier nur bestimmte Sachen eintragen kann. Das heißt, man muss immer so einen unteren Strich damit reinbinden, keine Umlaute, die muss man dann ausschreiben mit A ohne A. Äh. #00:07:28-8#

T. Thompson: Ja, ja, ja, ja, ja, ja. #00:07:31-7#

M. Möller: Ja, ja. So in dem Sinne. Na also. Es darf dann halt einfach nur so ganz klar sein. Dann muss es ins Übernehmen gehen. Dann sagt er okay, das muss hier noch einmal alles gespeichert werden.

#00:07:42-8#

T. Thompson: Ja. #00:07:43-7#

M. Möller: Und dann geht es nochmal in die Vervollständigung. Das sind alle Schritte, die da gemacht werden müssen. Und jetzt wartet man Augenblick. Dann kommt die Bestätigung, dass mein Angebot jetzt aktuell ist. Mehr mache ich dann nicht. In diesem Fall. #00:08:01-3#

T. Thompson: Äußern sie da Unmut, dass da jetzt bei dieser speziellen Unterscheidung zwischen den anonymen Beratungen, wie Sie jetzt durchgeführt haben und den eigentlich sonst nicht anonymen anonymisierten Form bei diesem Programm? #00:08:20-0#

M. Möller: Man muss das ein bisschen unterscheiden, weil die Beratung durch die Erzieherinnen usw. sie sind ja nicht speziell Klienten in dem Sinne, ja, sie sind, das sind Fachaustausch sozusagen, okay, das ist ja ein Angebot, das hierdurch geschaffen wird. Das, was an Beratungen kommt von Klienten, wird ja dort ins Programm eingefügt, weil sie sich bei mir melden oder weil wir eine Schweigepflicht zur Anwendung vorliegen haben und wir das dann sozusagen dort auch eintragen können. Dann werden die Gespräche, die ich geführt habe, vorher in fachlicher, im fachlichen Austausch, in der Beratung oder so können wir sie dann auch mit übertragen, sozusagen, dass wir dann die dort auch in der Beratung mit einfließen lassen, dass ein Gespräch stattgefunden hat oder, oder, oder und eine Schweigepflichtsentbindung vorliegt. #00:09:04-8#

T. Thompson: Okay, interessant. Ja. #00:09:06-6#

M. Möller: Wir müssen ja immer die Schweigepflicht (...) Entbindung bekommen, damit wir auch miteinander reden dürfen. Das ist halt. Da müssen wir halt sehr darauf aufpassen. #00:09:19-9#

T. Thompson: Die Schweigepflicht Entbindung ist sehr relevant für das Programm, für die Dokumentation... #00:09:27-7#

M. Möller: Also nicht für das Programm, sondern für mich. Weil ich kann nur arbeiten, wenn ich eine Schweigepflichtentbindung habe, von den Eltern, nicht anonymisiert sozusagen. Ansonsten ist es immer das, wenn Erzieherin Anfragen haben, dass wir alles anonymisiert machen. Ähm Alter des Kindes usw. dürfen sie alles nennen, bloß den Namen halt nicht. Und dann können sie halt... Manchmal geht es dann ins Gespräch über und man sagt okay, man würde gern ein Elterngespräch zusammen machen. Dann müssen die Erzieherinnen eine Schweigepflichtentbindung den Eltern geben, damit wir uns auch in dem Elterngespräch unterhalten dürfen. Oder sie sagen, dass sie direkt die Eltern mit mir

Kontakt aufnehmen können. Dann wird hier auch eine Akte angelegt. Jetzt in dem Fall zum Beispiel, wenn ich jetzt ... also ich habe jetzt die erste Beratung. Da ging es ja um die Situation mit... mit dem mit der verbalen Aussprache usw. Fäkalsprache. Diesen Fall kenne ich ja nicht. Das heißt, ich habe ihn jetzt nur in diese Tabelle gebracht. Sollten sich jetzt die Mutter an mich wenden oder die Erzieherinnen an mich wenden und ich soll dort aktiv werden, dann wird es eine Fallberatung. #00:10:46-2#

T. Thompson: Also sie wirken sehr klar strukturiert in diesem Dokumentationsprozess. (...) scheint bei Ihnen zu sein? #00:10:58-1#

M. Möller: Wenn ich jetzt die Angebote angucke, so wie wir es jetzt gelöst haben, ist es für mich in Ordnung. Es ist für mich aber noch nicht ausgereift. Ich finde schon, dass es schwierig ist, weil es halt ein Angebot ist und es anders zu betrachten ist. Und ob das so in dem Sinne von meinem Arbeitgeber, dem Landkreis Lüneburg, ist, weil er ist ja nun mal derjenige, der uns die Aufgaben überträgt, weiß ich nicht, ob das in Ihrem Sinne ist. Wir haben es ja jetzt erst mal für uns intern hier beschlossen, von der Angebotsverwaltung, das von der Falldokumentation, von der Beratung, wie das abläuft usw. ist ja noch mal ein ganz anderes Schema. Da bin ich tatsächlich eher diejenige, die sehr negativ behaftet bei uns im Team ist, wie das hier eingetragen werden kann, weil es sehr groß ist, sehr, sehr umfassend ist. Man hat wirklich immer wieder muss man drüber nachdenken, was man machen muss. Jetzt, hier auch im Dokumentenupload, man muss immer wieder gucken, ob das wirklich der richtige Zustand ist von den Sachen oder ob man, ob da im Downloadordner nicht schon mehrere Sachen drin sind, dass man auch wirklich das Richtige trifft, dass man das da einfügen muss. Man muss immer auf Speichern gehen und vervollständigen gehen. Also man hat sehr, sehr viele Sachen, die man hier machen muss. Man kommt auch manchmal durcheinander tatsächlich. Ich finde das noch sehr unübersichtlich. Es ist für mich noch keine leichte Bedienung. Man muss immer wieder Schritte auch einfügen, die sehr viel Zeit kosten. Das ist ein sehr zeitintensives Programm. Wenn man jetzt die Einzelfalldokumentation sich anguckt. #00:12:32-2#

T. Thompson: Okay, also ein Unterschied zwischen Fall der Einzelfall Dokumentation und dem Angebot. Und okay. #00:12:40-1#

M. Möller: Definitiv. Das Angebot ist ja sehr einfach gehalten für uns, weil wir da nicht wirklich viel eintragen. Und dieses, dieses Angebotsmerkmal allgemeine Angebote, das habe ich einmal ausgefüllt am Anfang des Jahres, da brauche ich ja nichts dran machen. Ich brauche ja wirklich nur diesen Bereich hier weiter fortführen. #00:12:57-6#

T. Thompson: Okay. #00:12:58-5#

M. Möller: Das ist ja, das bleibt ja bestehen, sind ja alle, die sind ja alle da drin gesammelt.

#00:13:03-2#

T. Thompson: Okay, das Angebot formulieren Sie einmal und dann machen Sie eine Art ...

#00:13:09-3#

M. Möller: ... Sammlung. Ich mach das jetzt nicht, dass ich das jetzt hier Beratung eins, Beratung zwei, das würde hier auch einfach nicht gut aussehen. #00:13:17-3#

T. Thompson: Ah okay in der Startseite sind Sie da. Alles klar. #00:13:22-7#

M. Möller: Wenn ich jetzt diese ganzen Beratungen hier reinholen würde, dann wären das ja nicht mal 106 Beratungen. Dann wäre das schon 150 Beratungen. Das wäre sehr unübersichtlich. Deswegen haben wir es in ein Angebot reingefasst. Hier zum Beispiel sind ja auch mehrere Angebote da. Da war ich bei Dienstbesprechungen, bei unterschiedlichen Kindergärten. Das nimmt natürlich auch sehr viel Platz weg. Dann, und das ist sehr aufwendig. Und vielleicht wäre es auch einfach schön, wenn man die Angebote in einem Bereich hat und die Falldokumentation in den anderen Bereich hat. Man kann das natürlich hier oben regeln, indem man einfach sagt okay, ich will jetzt hier nur die Angebote sehen. #00:14:00-5#

T. Thompson: Ja. #00:14:01-3#

M. Möller: Dann ist es nur Angebote. #00:14:03-8#

T. Thompson: Ah okay. #00:14:04-8#

M. Möller: So geht es ja auch. Weil es wird ja immer mehr werden. #00:14:09-4#

T. Thompson: Ja. #00:14:09-8#

M. Möller: Auch von den anderen Kollegen sind die Angebote hier. Oder weil man jetzt hier nur die Falldokumentation haben möchte, dann ist das auch möglich. #00:14:17-0#

T. Thompson: Okay. #00:14:23-7#

M. Möller: Ja, wie gesagt, Angebote haben wir uns eine eigene Variante überlegt. Falldokumentationen finde ich noch sehr, sehr umfassend und viel und noch nicht gut ausgereift. Und wir sind da ja jetzt in der Kommunikation und haben da ja auch verschiedene Wege jetzt schon miteinander gefunden, müssen da aber noch sehr viel überarbeiten, tatsächlich, damit es in der Praxis auch umsetzbar ist. #00:14:44-3#

T. Thompson: Ja, Sie sind... #00:14:46-9#

M. Möller: In der Anwendergruppe, das heißt, ich bin mit dabei, um zu schauen, ob das wirklich so umsetzbar ist und wo aber an bestimmten Stellen einfach noch ganz viele Sachen sind, die uns auch ärgern. #00:14:58-4#

T. Thompson: Ja. #00:14:58-8#

M. Möller: In der Praxis. #00:15:00-5#

T. Thompson: Alles klar. #00:15:01-4#

M. Möller: Ja. #00:15:02-3#

T. Thompson: Super. #00:15:03-2#

M. Möller: Soweit? #00:15:04-8#

T. Thompson: Ja. #00:15:05-6#

M. Möller: Haben Sie noch Fragen? #00:15:06-7#

T. Thompson: Ja. Haben Sie noch andere Anmerkungen? Also, sonst habe ich jetzt keine weiteren Fragen. #00:15:12-9#

M. Möller: Nee, also wenn wir da ins Detail gehen, das ist zu viel. #00:15:19-5#

T. Thompson: Ja. Vielen herzlichen Dank. Danke schön.

SRB 7_Transkript_Interview_25.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 25.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, das den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 7
Anwesend: S. Kunst (Fachkraft) F. Dirk (Student)		Protokollant:in: F. Dirk
Uhrzeit: 13.00 Uhr		Dauer: 12 Minuten

F. Dirk: Ja, genau. Du führst jetzt im Prinzip ein Selbstgespräch und schilderst einfach alles, was du einträgst und was du für wichtig hältst. Also alles, was du öffnest, welche Dateien und so weiter.#00:00:13-2#

S. Kunst: (...) Ist schon scharf. Ja, also. So, dann würde ich jetzt das Gespräch von heute Morgen in die Software ins Programm einarbeiten. Jetzt öffne ich die GeDok-Amlinghausen-Seite und gehe auf die Seite Einzelfalldokumentation. Geh in die entsprechende Familie, also sozusagen in die elektronische Akte der Familie und sehe dann nicht, auf dem ersten Blick, auf dem zweiten auch nicht, wo ich Informationen zum heutigen Gespräch überhaupt eingeben kann. Ich sehe zehn grüne Felder und keines der Felder lädt mich dazu ein, die Falldokumentation so zu bearbeiten, wie ich das von dem Programm, das wir über zehn Jahre regelmäßig und erfolgreich genutzt haben, gewohnt war. Das ist für mich ausgesprochen irreführend, umständlich und ich kann nicht verstehen, warum wir da quasi einen Schritt zurückgehen. Also mir ist nicht klar, wo ich jetzt in der Einzelfalldokumentation heute den Termin in irgendeiner Form eintragen kann. Was ich könnte, wäre ganz im letzten Feld Nummer zehn. Ich könnte ein Dokument uploaden, aber das Programm bietet mir nur fünf Dokumente an, die ich überhaupt nur hochladen kann. Und dann wären ja nach fünf Gesprächen wäre dann sozusagen der Uploadpfad erschöpft. Und das kann ja irgendwie auch nicht sein, weil die Handakten, die wir führen mit den ganzen Berichten, Protokollen, Untersuchungsergebnissen usw. Also alleine das, was man da so immer in einer Handakte hat und sinnvollerweise dann auch einscannen würde in eine elektronische Akte. Das sind ja über fünf und ich blättere hier mal. Vielleicht hört man das zwischendurch [...] Das ist hier noch eine relativ schmale Akte, aber auch da sehe ich über fünf Dokumente, die ich eigentlich da dranhängen müsste. Das heißt, von daher fällt das Programm da also schon mal krachend durch. Und wenn jetzt morgen, nehmen wir mal an, ich würde jetzt für vier Wochen in den Urlaub fahren. (...) Und eine Kollegin würde kommen und würde sagen: „Ich muss da jetzt aber mal was gucken, weil die Familie ist am Telefon oder hat sich angesagt für heute.“ Dann wären auch da wiederum nur fünf Dokumente erkennbar. Und leider nicht mehr. Das heißt, wir müssten also doch eine

Handakte führen, wo wir die ganzen Dokumente quasi ausgedruckt abheften. Oder wir müssten das dann, die Möglichkeiten haben wir als Kommune, die ganzen Akten sollen ja sowieso sukzessive digitalisiert werden. Wir müssten dann auf einem nur für uns zugänglichen Server eben diese ganzen Akten Kennwort geschützt hochladen. Und da hätten wir also ein nahezu unbegrenztes Volumen.

#00:04:05-9#

F. Dirk: Das scheint mir danach nicht ausgelegt zu sein. #00:04:13-5#

S. Kunst: Genau. Und wir sehen hier Einzelfalldokumentation. Unser Sozialraum zählt ja zu den Sozialräumen, die sich entschieden haben, da eben nicht nur das statistische Modul zu fahren, sondern eben auch das als Einzelfalldokumentation zu nutzen. Und das ist nicht erkennbar, wie wir, wie das irgendeinen praktischen Nutzwert für uns haben könnte. Abgesehen davon, wer und wie die Klienten quasi heißen, wo sie geboren sind und solche Sachen, das ist, das konnte man in dem alten Programm aber auch. In der Praxis ist es ja so [...] Es herrscht ja immer ein Druck, ein Arbeitsdruck und ich muss die Sachen vom Tisch kriegen und ich muss den Menschen auch irgendwie weiterhelfen können. Und da darf ich mich nicht mit solchen im Programm begründeten Schwierigkeiten im Grunde genommen aufhalten, wenn ich es denn besser kann, indem ich zum Beispiel die elektronische Akte wähle und ausgewählte Dokumente, die ich eben auch zum Beispiel mitnehmen muss in das Gespräch, (da wie heute Vormittag in der Schule), die hätte ich dann in der Handakte. Das heißt also, ich würde auf die Bearbeitung in diesem Programm quasi verzichten. Das einzige, was ich machen würde, ist in dem Statistikmodul, dann eben weil es ja vorgegeben ist, in dem Statistikmodul sozusagen die Kennzeichen des Falles sozusagen eingeben, damit das auch standardisiert aufgezählt werden kann. Für die Falldokumentation (...) ist das Angebot und das Programm meines Erachtens ungeeignet bzw. das alte war weitaus besser. Die dritte Option ist eben, wie ich das jetzt schon zwei Mal erzählt habe, die elektronische Akte und Ausdruck verschiedener Dokumente macht die Sache einfach viel einfacher für mich. Also im Grunde genommen ist es Murks und wir müssen gucken, dass wir uns von dieser Falldokumentation im Grunde genommen trennen und nur noch die an das Statistikmodul dann fahren. Das würde dann völlig ausreichend. #00:06:58-4#

F. Dirk: Ah okay, und diese Kennzahlen trägst du dann dort anscheinend ein. #00:07:02-4#

S. Kunst: Es gibt hier, warte mal. Bei der Angebotsverwaltung habe ich hier verschiedene Möglichkeiten wie Kurzname, Organisation, Altersgruppe, Angebotstyp, ist es ein erst oder ein zweit Gespräch [...] Und das ist im Grunde genommen das was dann in irgendeiner Form vom Landkreis Ende Oktober quasi abgerufen wird. Oder wir schicken das aktiv dahin, um das genau zu erkennen, wie da gehandelt werden müsste, aber dann müsste ich Admin hier vor Ort sein. Aber ich bin hier in der Sachbearbeitung und nicht in der Administration. Hier steht Exporte. Gut. Das scheint so zu sein, dass man hier ein Export erstellen könnte. Das würde sozusagen dafür sprechen, dass das von hier auch erledigt

werden kann. Aber das probiere ich jetzt nicht aus, bevor ich da nicht die halbfertigen Sachen da hinschicken. (...)#00:08:33-8#

F. Dirk: Ah okay. #00:08:34-3#

S. Kunst: Wenn ich jetzt hier das Gespräch sozusagen von heute dokumentieren möchte, bin ich jetzt im Grunde genommen schon fertig. Ich komme hier keinen Schritt weiter. Das heißt, ich muss einen Vermerk schreiben, den muss ich elektronisch anhängen, sozusagen in die elektronische Akte. Wir als Samtgemeinde haben diese E Akten-Struktur. Das werde ich also auch so machen und dann ist das im Grunde genommen für mich dokumentiert. Und so habe ich die Gewähr, dass eben auch meine Kollegin, wenn ich nicht da bin, wenn sie dran muss, dann da eben auch einsteigen kann. Ich öffne jetzt mal das, da kann man gut sehen hier, wir haben so eine Datenablage für unseren Geschäftsbereich. Das heißt bei uns Beratung und Familienzentrum. Sozialräumliche Jugendhilfe nennen wir das. Und guck mal, dann haben wir hier verschiedene Fälle. Das ist der Fall von heute Morgen. Und dann sieht man hier ein Familienbrett. Sogar fotografiert. Schweigepflicht. Entbindung. Erstkontakt Vermerk. ...] Und da würde jetzt eben auch noch der Gesprächsvermerk von heute dazukommen. (...)

#00:10:06-7#

F. Dirk: Ich sehe, dass du das nicht in die GeDok Software einträgst, sondern extra Ordner dafür auf deinem PC hast.#00:10:08-5#

S. Kunst: In die Software wird nur sozusagen (...) Strichzellen eingetragen. Also wir haben quasi hier einen weiteren Kontakt gehabt für das Statistikmodul und mehr nicht. Also es hat überhaupt kein Mehrwert. Eher viele Fragezeichen und eine Praxisferne. In (...) unserer Fallarbeit ist unser Hauptanliegen von uns Sozialarbeitern ja, mit den Menschen zu sprechen. Beispielsweise ein Fall oder ein Anliegen, ein Problem oder ein Hilfesuch eben zu verstehen, Hypothesen zu bilden, nachzudenken, wirken zu lassen, zu besprechen, den Versuch zu machen, dass die Klienten mitgenommen werden, dass sie in der Lage sind zu erkennen, in der Lage sind, eine Veränderung herbeizuführen. Das ist ja nicht so als wenn (...) du mit einem Klemmbrett beim Tüv arbeitest und Sachen prüfst wie Profiltiefe prüfen, Wasserdruck stimmt, Öldruck stimmt, aber hier Blinker rechts geht nicht usw. Also so arbeitest du ja nicht mit Menschen irgendwie. #00:11:27-3#

F. Dirk: (...) Ich merke eine leichte Unzufriedenheit. #00:11:39-1#

S. Kunst: Genau. Und bevor ich mich da weiter sozusagen aufrege, würde ich die App schließen. Also, es geht immer um Einzelfalldokumentation. Darum geht es ja. Das würde ich also wieder zumachen. Und wie beschrieben würde ich dann einen Vermerk schreiben. Im nächsten Teamgespräch würde ich das besprechen. Und damit fahre ich gut. #00:12:08-6#

F. Dirk: Alles klar, dann war es das schon. #00:12:11-1#

S. Kunst: Für die Nummer ist es das jetzt gewesen. Und ich fürchte, dass wir keine weiteren Interviews führen brauchen, weil da ist es genauso. Also, es würde jetzt kein Unterschied machen.

#00:12:26-0#

SRB 7_Transkript_Interview_25.09.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
K: Klient:in, B: Beobachter:in, FK: Fachkraft		
Datum: 25.09.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interview zur Dokumentation eines zweigeteiltes Beratungsgespräch zwischen Klient:innen und einer Fachkraft, bei dem zum einen Anträge bezüglich Stromversorgung etc. gestellt worden sind, zum anderen eine Fallberatung bezüglich eines Kindes mit dem Schwerpunkt Familienberatung stattgefunden hat.	Ort: SRB 7
Anwesend: H. Kraft (Fachkraft) F. Dirk (Student)		Protokollant:in: F. Dirk
Uhrzeit: 09.00 Uhr		Dauer: 45 Minuten

H. Kraft: Wir sprechen jetzt? #00:00:00-9#

F. Dirk: Ja. #00:00:01-3# Also, im Prinzip: Du führst jetzt ein Selbstgespräch. ((Ja, gut)). Und du schilderst genau den Vorgang. Okay? #00:00:06-5#

H. Kraft: Soll ich den Namen auch nennen? Von der Familie? #00:00:09-6#

F. Dirk: Nee. Das brauchst du nicht unbedingt. #00:00:11-0#

H. Kraft: So, dann beginne ich jetzt bei den Stammdaten. Rufe die Stammdaten auf. Ich habe schon eingetragen, den unter ... der Bezeichnung den Familiennamen und unter „Kurzname“ noch mal den Familiennamen. Und dann haben wir in der Hierarchie den Sozialraum als Organisation und die und den Typ des Angebots. Ist hier ja Fallberatungsdokumentation, Einzelfallberatung. Begonnen habe ich mit der ersten Anlage am 22. 08. 23. Jetzt gehe ich dann zu Punkt 2, Daten der Klientin. Da habe ich schon eingetragen das älteste Kind. Also hier um. Da. Ein Klient. Habe ich, ja, das älteste Kind eingetragen. Angelegt. Personenbezogene Daten. Abhebung. Das ist schon länger her. Ich müsste da jetzt auch noch mal reingehen. Also da soll ich wieder neue Werte eintragen? #00:01:12-2# Ja, das breche ich jetzt mal ab. Datenerhebungen. Ach so, doch. #00:01:18-3# Ich muss doch da reingehen, denke ich, weil ich nach dem Kind heute gefragt habe und mit dem Vater gesprochen habe. Dann muss ich jetzt einen neuen Termin anlegen. Das bei Werte eintragen. Bezugspersonen? Weiß ich jetzt nicht mehr da. Was haben wir denn das letzte Mal gemacht? Das kann ich nicht mehr gucken. Vorname? Da geht es um das. ... Gebe ich den Namen von. Kind ein. Da wieder Geburtstag. Immer wieder. Das

habe ich schon einmal. Das spar ich mir jetzt. Telefonnummer, E-Mail. Also da komm ich nicht weiter. Mist, ich muss wieder von vorne anfangen. Das ist so ein bisschen ... #00:02:00-7#

F. Dirk: Ach, der möchte jetzt die E-Mail Adresse haben? #00:02:02-4#

H. Kraft: Oh ja. Ich kenne aber einen Trick. Wenn ich eine neue Karte anlege... Das geht ja hier um [[unverständlich]] Das spar ich mir und gehe jetzt in Straße über. #00:02:23-2#

F. Dirk: (...) Dann musst du da nichts mehr eintragen, dann? #00:02:28-0#

H. Kraft: Dann springt das nicht automatisch in E-Mail und Ich kann es auch weiter machen.

F. Dirk: Kannst du noch weiter gehen? #00:02:33-4#

H. Kraft: Aber ich weiß ehrlich gesagt nicht. Ich habe doch das Kind schon angelegt. Hausnummer 8. Eigentlich bin ich hier doch falsch. Es geht doch um die Tätigkeit heute. Das ist doch eigentlich Quatsch. Und das war falsch. (...) Ja, jetzt habe ich nur... hier geht es nur um das Kind. Also, ich lösche das jetzt wieder. Weil ich irrtümlicherweise dachte das wäre das. Hier geht es ja nur um die Anlage des Kindes. Da war ich jetzt eben irrtümlich drin. Hier ist noch der kleine Bruder, der auch schon als Geschwisterkind eingetragen ist. Zu den Eltern Das ist ja nur eine Auskunftsseite hier. Das Sorgerecht haben die Eltern. Weiter gibt es da nichts besonderes. Und Migrationshintergrund hatte ich auch schon mit „Ja“ ausgefüllt. So, dann gehe ich weiter zu Karte 3 „besondere Merkmale“. #00:03:34-4#

F. Dirk: Gehst du eigentlich jeden Punkt so ab? 1.2.3. #00:03:37-7#

H. Kraft: Ja. #00:03:38-6# Wenn ich bei Speichern und weiter drücke, komme ich auch dahin. Aber dieser Fall ist ja schon angelegt. So, zu uns gekommen sind die auf Empfehlung, da gäbe es zur Auswahl ja nur Internet, Printmedien und Messe, davon trifft nichts zu. Empfehlung ist auch, wenn die als Flüchtlingsfamilie von der Samtgemeinde hergeschickt werden sozusagen. Die Samtgemeinde hat die hier aufgenommen und empfohlen, jetzt hier im Sozialraumbüro Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Und da trifft jetzt im Einzelnen eben die Behörde zu. Und die Institution ist die Samtgemeinde. Die hatte ich mir ausgewählt. Von den Behörden, die sonst Infrage kommen. #00:04:27-4#

F. Dirk: Also man kann es auch selbst eintragen? Oder kannst du nur die Sachen da auswählen, die sie auch früher gab? #00:04:34-1#

H. Kraft: Nee, also auswählen von denen, die es da gab. Also. Ja, das passt zum Glück hier.

#00:04:38-3# Erhebungsjahr ist das, in dem wir uns jetzt befinden. Um einen wiederkehrenden Fall? Habe ich eingetragen „Ja“. Weil die von Zeit zu Zeit immer wieder auch mit neuen Anliegen kommen. Und dann gehe ich jetzt weiter. Über „Speichern“ und „weiter“ kann ich auch in die Karte 4. Zu den Eckdaten. Themenschwerpunkt habe ich jetzt zu dem Kind eingetragen. Äh, hatte ich da jetzt nur einen Schwerpunkt? Ja, hatte ich Gesundheit ausgesucht und dazu bei der Anlage im August

geschrieben? Stand August Die Auffälligkeiten bei dem Kind hier, das ehm ja, Kind schreit häufig und anhaltend. Die Eltern haben... Schreibfehler kriege ich gar nicht mehr raus. #00:05:32-4# Da muss ein weiters o weg! #00:05:34-3# ... haben Schwierigkeiten, Mubaraks Bedürfnisse zu erkennen. Das habe ich auch so in dem Eindruck in der Beratung gewonnen, wenn die alle zusammen hier waren.

#00:05:46-2# Das, wie die Mutter mit dem Kind interagiert hat oder aber der Vater mit den Kindern. Daraus habe ich diese Ziele formuliert. „Die Kinder entwickeln sich positiv, sind in der Gemeinschaft integriert, Kinder haben Zugang zum Gesundheitssystem. Nehmen Pflichtuntersuchungen wahr und Mubarak erhält Frühförderung, Zugang zu Fachärzten.“ Das war schon mit den Eltern besprochen, was sie machen können aufgrund dieser Probleme eben. Sie waren beim Gesundheitsamt. Das ist so der Hintergrund. Hatten eine Untersuchung. #00:06:19-9#

F. Dirk: Also auch beim ersten Gespräch? #00:06:21-7#

H. Kraft: Dann war da schon bekannt. #00:06:23-7#

H. Kraft: Weitere Fallinformationen. Der Vater nimmt halbtags am Deutschkurs teil. Das hat ja jetzt mit dem da oben auch nicht so viel zu tun. Das waren so die Informationen am Anfang. Also als wir den Fall angelegt haben. Das Programm zeigt jetzt an: Ihr Angebot wurde verändert, bitte auf Vollständigkeit prüfen, um die Änderungen zu veröffentlichen. Ja, das machen wir am Ende, denn das ist ja dann absolut gespeichert mit der sogenannten Veröffentlichung. #00:06:53-7#

F. Dirk: Okay, das heißt? #00:06:56-5#

H. Kraft: So habe ich das Verstanden. Also sonst ist es nur ein Entwurf, diese Falldokumentation. Und mit Veröffentlichung ist es dann abgespeichert. So habe ich das verstanden. So, dann haben wir das erste Richtungsziel, habe ich formuliert. „Die Wohnung, Der Lebensunterhalt der Familie ist gesichert“ - und dazu habe ich jetzt noch keine Eintragungen gemacht. Aber dazu würde ich jetzt heute unter Werte eintragen, eine Karte anlegen, nämlich Gesprächsdatum muss ja heute um 9:03.

#00:07:32-8# Warum hat er denn jetzt schon wieder Ruhe? #00:07:35-8# (...) Ach so! Wieder falsch.

#00:07:41-1# Falsches Format. #00:07:42-6# Jetzt geht es. Der aktuelle Stand. Äh. Stromversorgung.

#00:07:52-4# Äh, war noch nicht angemeldet. (...) Ein bisschen platt ausgedrückt, keinen Liefervertrag. Bis wann? Kann ich jetzt im Moment nichts herleiten oder mit eintragen. Auch verantwortlich bin ich eigentlich nicht, sondern die Familie. Teilnehmer heute waren der Vater. Und ich.

#00:08:25-8# Soll ich dich auch eintragen? #00:08:27-7#

F. Dirk: Ja. #00:08:28-6#

H. Kraft: Ja äh, studentische Forschungsprojekte oder was soll ich schreiben? #00:08:35-2#

F. Dirk: Ja, ist doch gut. Oder Student einfach. Oder? #00:08:37-8#

H. Kraft: Ein Forschungsprojekt, schreibe ich da noch hinter. Falls wir da mal später reingucken. So die Handlungsschritte. Es gibt ja noch mehr. #00:08:52-9# Ähm. #00:08:54-1# Schritte hier. Also gemacht haben wir: Da trage ich dann ein, wie wir vorgegangen sind. #00:09:03-8# Erst mal Anruf bei EON, Neukunde, neuer Vertrag gewünscht. So habe ich was vergessen? Wir hatten ja zuvor ein Telefongespräch mit der Früheren Mieterin der Wohnung. #00:09:29-8# Soll ich jetzt den Namen von der hier eintragen? Möchte ja eigentlich nicht so ein. #00:09:35-9# Unnötiger Name. Wegen des Datenschutzes. Ich lasse ihn weg. Ein Telefongespräch mit der früheren Mieterin. Das haben wir gemacht. Dann haben wir bei E-ON angerufen und das Ergebnis ist: Die Familie hat den Liefervertrag von E-ON erhalten. (...) Papierform wird zugeschickt. Der Vater hat sich für eigene Überweisungen entschieden. #00:10:17-1# Das halte ich jetzt für wichtig für spätere Nachfragen. Wenn Probleme auftauchen sollten. #00:10:23-6# Ansonsten ist es das dazu eigentlich aus meiner Sicht. Genug Liefervertrag erhalten. Online geschlossen. Noch mal! Mit telefonischer Beratung durch E-ON. Falls wir mal darauf zurückkommen. Ort war ein Beratungsraum. Aus meiner Sicht. Oh, und wie lange hat das Ganze gedauert? Er kam um 3:30. Wir waren bis knapp fünf oben. Anderthalb Stunden ... #00:11:11-5#

F. Dirk: Ja so kurz davor. #00:11:13-4#

H. Kraft: ... Dann haben wir uns mit der ganzen Geschichte, mit technischen Problemen usw., sag ich mal. 70 Minuten beschäftigt. Ist so. Also dann bleiben noch. 20 Minuten für das andere Gespräch. Für die ... für das Kind. Hier erscheinen die 70. Okay, das habe ich also. Dann kommt das Richtungsziel 2, wie ich schon mehrmals dokumentiert habe. Da ist die letzte Beratung am 20. 09. gewesen. Das kann ich hier erkennen. #00:11:52-8#

F. Dirk: Letzte Woche war das also? #00:11:54-1#

H. Kraft: Ja. Da war er da. #00:11:55-6#

F. Dirk: Da kannst du auch die anderen weiteren Statistiken sozusagen oder Termine abrufen? #00:12:01-7#

H. Kraft: Wenn ich das jetzt sehen möchte, was wir da besprochen haben. Ja, die Termine kann ich hier vorne gut sehen. Aber eigentlich ist ja auch interessant, mal zu gucken, was haben wir denn hier am 21. Besprochen? ((Die Ergebnisse zum Beispiel vom Gespräch?)) Ja. Was war denn da? Das soll ja eine Falldokumentation, also Verlaufsdokumentation sein. #00:12:22-1#

F. Dirk: Das lässt sich jetzt nicht öffnen? ((Hier so nicht.)) Und wenn man auf Bearbeiten klickt? #00:12:28-6#

H. Kraft: Da kann ich es noch sehen. Okay, er möchte die Betreuung bei der Tagesmutter beenden, aber in der Krippe wechseln usw. Da waren der Vater und die Kinder da. Also das Ergebnis ist ja auch wichtig. Er hat die Blankokündigung mitgenommen. Das habe ich nicht eingetragen. Aber die Zeit, das

war... ja, das ist noch mal! Ja. Übernehmen. Ich breche jetzt mal ab. Ich hoffe, das bleibt da so stehen. Ach Gott, Ja. Hier, Guck, wieder was entdeckt. Eben erschien doch kurz der Text. Wenn ich jetzt mit der Maus. Jetzt nicht mehr... #00:13:10-7#

F. Dirk: Wenn du mal kurz stehen bleibst. #00:13:12-3#

H. Kraft: (...) Ach jetzt. Aber jetzt muss man erst auf eine Option, also unter Handlungsschritt. Eben waren wir länger beim Ergebnis geblieben. (...) Da kommt es auch. #00:13:32-1#

F. Dirk: Ich sehe schon, du würdest dich schon freuen, wenn man das auch direkt öffnen könnte. Das man das jetzt bearbeiten kann. #00:13:38-2#

H. Kraft: Das habe ich jetzt mit dem Kurztext... da habe ich mich bis jetzt auch noch gar nicht so vertraut gemacht. Das hatte ich noch gar nicht entdeckt. #00:13:47-3#

F. Dirk: Na okay. #00:13:48-8#

H. Kraft: Das ist auch schön. Das ist ja schon mal was. Also wenn ich ab jetzt suche ... denn wir hatten das bisher mit dem Exportieren und Abrufen gesehen. Dann wird das Ganze in eine Excel Tabelle exportiert, hochgeladen, die nicht bei uns ist, sondern auf einem Server. Und wenn ich da reingucken will, also die, dann muss ich immer diese Excel Tabelle wieder downloaden um da reinzugucken. Ja, völliger Käse. Denn ja... jeder Download nimmt ja meinen Speicher dann auch noch wieder in Anspruch. Aber so wie das geht, das funktioniert. Dann ist das ja doch schon eine Hilfe. Aber ein bisschen umständlich. Also warten. Denn manchmal ist ja, dass man die bestimmte Stelle finden muss mit der Maus und wie lange das jetzt stehen bleibt. Also da... So lege ich jetzt die neue Karte an. Für heute. Das heutige Gespräch. Also zur Programmierung. Man muss schon wissen, was er will. Dann geht es. Wenn ich die Punkte mitschreibe, kriege ich auch die rote Karte. Das will er nicht, weil es schon vorprogrammiert ist, dass dann an den bestimmten Stellen die Punkte stehen. Also dieses Format ist vorprogrammiert. #00:15:11-4#

F. Dirk: Wäre es dann auch eigentlich eine Hilfe für dich? Oder eher nicht? #00:15:15-3#

H. Kraft: Wenn man das weiß. und die Gewohnheiten gelernt hat? Dann geht es. Aber jedes Programm, wenn man auch an anderen Programmen arbeitet, haben ja auch ihre Eigenarten. Bei manchen muss man die Punkte immer mitschreiben, sonst hast du das alles im Text. Dass das so vorprogrammiert ist, muss man erst mal lernen. Na dann ist es so! So, wo waren wir jetzt? Bei dem Kind? Aktueller Stand M. hat einen Termin. (...) Nein, das war ja das Ergebnis. Eigentlich ... ((Musst du da jetzt nochmal genau dasselbe eintragen, von gerade? #00:15:56-0#)) Nein. Ich schreib jetzt M. ... also ich habe ja dann das Verhalten angesprochen, dass sie nicht mehr, weil die hat, ja vorher nur geschrien wie am Spieß oben. Also die Eltern konnten auch gar nicht an sie ran, weil- also M. Verhalten hat sich positiv verändert. Sie schreit nicht mehr so häufig. #00:16:31-4# So bei den

Handlungsschritten ... Na gut, dann muss ich das doch hier oben eintragen. Die Veränderung. M. schreit nicht mehr so häufig. #00:16:44-8# Die Eltern haben mit ihr den HNO-Arzt in Lüneburg aufgesucht. Also die Überweisung zum PET-Audiologen. Der Begriff ist gar nicht vorhanden. Das ist ein Kinderaudiologe, wenn man was mit den Ohren oder mit dem Gehör hat. Der ist in Hamburg. Ich glaube an Klinik Eppendorf. Gut. Überweisung zum PET Audiologen in Hamburg erhalten. Das hat er mir zur Info gegeben. Also es... könnten noch. Es könnten. Störungen des Gehörs vorhanden sein. Zur Abklärung. So Teilnehmer heute. Der Vater, Mitarbeiter und Student. Handlungsschritte. Der Vater sucht noch im Bekanntenkreis nach einer Übersetzungshilfe zur Unterstützung. #00:18:02-3#

F. Dirk: (...) Das heißt, was vorher erst alles notiert war, worum es ging mit Eon, das Gespräch mit Eon und auch mit der alten Mieterin. Und jetzt kommt ein neuer Fall, sozusagen noch mal das Kind. Und bezieht sich dann nur auf das Kind. #00:18:26-2#

H. Kraft: Ja, nach diesen. Ähm. Zielvorgaben. Diese Zielrichtung oder Richtungsziel eins und Richtungsziel zwei habe ich da angelegt. Okay, dazu gucken wir gleich noch mal. Jetzt, das Ergebnis war eigentlich ja, der Vater sucht das. Ähm äh. Ergebnisse: Einen Arztbericht kann der KV. später bei seinem. Kinderarzt abfordern. Er will ja einen Bericht haben. Die Logo-Therapeutin bittet auch um den Bericht. (...) Das war so das Wichtigste. Handlungsschritte? Kann ich da noch zu ergänzen? Die Familie war bisher vier Mal bei der Logo-Therapie #00:19:33-6# Ja, genau. Also das könnte ja auch noch einen Kollegen mal interessieren, wenn er da sich ins Bild setzen muss. Das ist wichtig. Ort war Beratungsraum. Und da haben wir noch... also mit der Familie jetzt würde ich mal sagen 20 Minuten verbraucht. Unklar ist mir noch die Zeit, die ich jetzt hier bei Fisweb verbringe. Gehört ja eigentlich auch dazu. #00:20:06-3#

F. Dirk: Okay, da bist du nicht ganz sicher, ob du das jetzt auch notieren musst? #00:20:11-0#

H. Kraft: Da haben wir noch nicht drüber gesprochen. Das ist ja auch noch Arbeitszeit, die ich mit dem Kind oder mit der Familie verbringe. Eigentliche ja Vorbereitungszeit und Nachbereitung und jetzt das Dokumentieren vor allem so, dass das Ganze gar nicht 20 Minuten hier, sondern vielleicht 30 Minuten oder noch mehr verbraucht hätten. Also ich habe jetzt bisher immer die reine Netto Zeit mit der Familie hier eingetragen, aber das war im vorherigen Programm auch anders. Da haben wir immer mit allen eingetragen. Brutto also, auch wenn ich dann noch Recherchen betreibe bei Ärzten oder... #00:20:51-2#

F. Dirk: Jetzt bist du ein bisschen unsicher, ob das dann auch mit einfließt? #00:20:53-3#

H. Kraft: Ja, das haben wir noch nicht besprochen. #00:20:54-8#

F. Dirk: Ja okay. #00:20:55-7#

H. Kraft: Also wir müssen uns da auf einen einheitlichen STANDARD einigen. Irgendwann. Das war hier dieses Richtungsziel zwei. Das ist immer das Thema, was ich vorgegeben habe. #00:21:37-4#

F. Dirk: Aber dieses hier war jetzt Richtungsziel 1?. #00:21:38-8#

H. Kraft: Ja in Richtungsziel 1, da ist das mit der Wohnung, Strom, Lebensunterhalt und wird unterschieden. Also das ist ja im Prinzip gar nicht so schlecht. Das steuert auch mehr meine Fokussierung auf die Themen in der Familie. Differenziert das so ein bisschen aus. Und jetzt gibt es ja noch die Möglichkeit, ein Richtungsziel drei anzugeben. #00:22:04-9#

F. Dirk: Das hast du aber noch nicht? #00:22:06-6#

H. Kraft: Nein, ich habe das nicht formuliert und habe da mal die Stromversorgung eingetragen, aber da war ich heute noch gar nicht. Das ist ja von heute. #00:22:15-4#

F. Dirk: Kann man das jetzt duplizieren? Also da. #00:22:18-7#

H. Kraft: Das habe ich aber schon mal hier erlebt, was haben wir denn jetzt gemacht? #00:22:22-7#
Ach so, doch das habe ich in anderen auch schon gesehen. Richtungsziel eins habe ich ja heute zum ersten Mal eingetragen, erscheint automatisch auch bei Richtungsziel drei. Das ist aber wieder Programmierfehler, würde ich sagen. #00:22:38-2#

F. Dirk: Ach, daran liegt das? #00:22:39-1#

H. Kraft: Wie soll das sonst da hinkommen? #00:22:41-1#

F. Dirk: Das ist eine gute Frage. #00:22:43-0#

H. Kraft: Ich könnte ja hier ein neues... Ich habe noch kein neues angelegt. Könnte ich natürlich mal probieren, aber was ich hier eingetragen habe in Richtungsziel 1, erscheint gleichzeitig auch in Richtungsziel 2, wobei hier oben gar kein Thema ist. Mir fällt auf die Schnelle, um das jetzt rauszukriegen, auch kein drittes Ziel eigentlich ein. Doch! Ich weiß nicht, ob das grob genug ist. Eltern nehmen an Deutschkursen teil oder berufliche Integration der Eltern könnte man vielleicht noch als ganz Großes Oberziel nehmen. Da gehört ja auch Sprachkurse und sowas rein. Versuche ich dass mal, da um des Versuchs willen. Berufliche Integration der Eltern. So Angaben. Haben wir gar nicht darüber gesprochen heute. Da könnte ich jetzt wieder so eine Karte ausfüllen. Hat er heute was dazu gesagt, dass er zum Sprachkurs geht? #00:23:49-0#

F. Dirk: Habe ich jetzt nicht zugehört. #00:23:51-2#

H. Kraft: Dass seine Frau krank ist? Oder auch. Habe ich aber letzte Woche. Ich könnte aber... Da haben wir letzte Woche drüber gesprochen. Die waren am 21. hier. Ja. (...) Ist schon rot, bevor ich fertig bin. (...) Der Stand ist: Der Vater besucht... Halt Besucht vormittags einen Sprachkurs. Dann haben

wir was drin. Hier verwalte ich nichts. Verantwortlich sind ja auch Sie selbst. Ich habe da auch bei der Vermittlung nicht mitgewirkt. #00:24:47-6#

F. Dirk: Also, da sind auch viele Spalten, die du auch offen lässt, weil du da auch gar nichts dazu eintragen kannst? #00:24:52-6#

H. Kraft: Weiß ich noch nicht. Ja, ja, dazu fällt mir nichts ein. Ich weiß auch nicht, wie der Programmierer das dann auswerten will danach oder was da erforderlich ist. So, da waren letztes Mal beim Teilnehmer der. Vater, Mutter und Kinder. Um zu sehen wo das nachher rauskommt oder wo das erscheint. Muss man einfach so... Handlungsschritte eigentlich keine. Ergebnis. #00:25:26-7# Äh. (...) Nein, (...) das geht gar nicht. Falls der Kurs. (...) Aber es. (...) Ja, schreib ich da jetzt nicht. Das war auch Beratungsraum. Es war auch nur eine kurze Info und da haben wir da vielleicht dann eigentlich nur Fünf Minuten drüber gesprochen in dem Termin. So geht's. Kann man mal kucken. Jetzt habe ich da zwei Termine bei Richtungsziel 3 bis 4. ((Den anderen kriegst du nicht mehr raus, den Stromversorgungseintrag)) Jetzt habe ich da auch zwei. Ja, das ist doch Murks, weil was ich in drei eingetragen habe, erscheint auch in eins. Ich befürchte, wenn ich das irgendwo lösche, dass es dann ganz weg ist bei beiden. Und das will ich nicht. #00:26:41-9#

F. Dirk: Du könntest ja jetzt versuchen, den Unteren zu löschen, der nicht so wichtig ist. Vielleicht? Genau. #00:26:48-5#

H. Kraft: Die Verbindungen. Die lösche ich jetzt mal hier. Ja, also an der Stelle soll er ja auch nicht stehen. Der Datensatz wird als er wieder weg und bei Richtungsziel drei auch. Das ist einfach schlecht programmiert, würde ich sagen. Nee. Das soll so nicht sein. #00:27:11-0#

F. Dirk: Das verstehe ich jetzt auch nicht so. #00:27:12-8#

H. Kraft: Dann gehe ich einen Fall Verlauf. Oh, da war ich auch noch nicht. Das Hauptanliegen. Also, das ist ja wahrscheinlich auch für die Auswertung, wenn wir ohne diese Dokumentation arbeiten. Später. Könnte dann so sein, dass nur der Fallverlauf noch beobachtet wird. Welches Hauptanliegen liegt zu Beginn der Beratung vor? Habe ich noch nichts eingetragen, weil das sind eigentlich auch so viele... #00:27:45-0#

F. Dirk: Das macht dich jetzt auch ein bisschen unsicher, oder? Dass man da irgendwas einträgt. Und dann ist das plötzlich ... #00:27:53-4#

H. Kraft: Das macht mich jetzt unsicher, weil ich im Moment nicht weiß, ob da schon was gespeichert ist. Das ist ja das, was ich beim ersten Mal eingegeben habe. Soweit ich wusste, wurden externe Angebote nicht eingebunden bisher. Also da hat sich jetzt ja auch noch nichts... Externe Angebote in die Beratung eingebunden. Also die Angebote... hier doch inzwischen ja, zum Beispiel das Kind geht jetzt in den Sportverein. Dann müsste sich ja hier was ändern. Auf Standardwert zurücksetzen. Nee, also.

Wenn ich jetzt wechsel. Externe Angebote werden nicht durch das Sozialraum Team selbst durchgeführt. Das ist richtig. Also inzwischen geht das Kind in den Sportverein. (...) Dann wechsle ich jetzt auf, Ja. Dazu steht aber jetzt nichts. Äh, was nun? #00:28:50-5#

F. Dirk: Da kann man jetzt noch was notieren? Oder ist das gar nicht möglich? #00:28:53-0#

H. Kraft: Nein, jetzt bin ich wieder da, wo ich war. Jetzt springt er dahin, oder? Das verstehe ich jetzt nur so als Trennstrich. Oder könnte auch anders interpretiert werden. ... Oder der Beratungsfall wurde mit einem Fallbogen an das Jugendamt übergeben? Nein, bisher noch nicht. Mit einem Kooperationspartner? Nein, auch nicht in dem Sinn. Bisher wurde der Fall beendet? Nein, bisher auch noch nicht. Es handelt sich um einen laufenden Fall? Würde ich so sagen. Da hat es einen Schreibfehler drin übrigens. Ziel aus Sozialraumsicht nicht erreicht? Also nein, es handelt sich um einen laufenden Fall. Das wurde doch auch mal geprüft. Wie viele Beratungseinheiten haben insgesamt stattgefunden? Müsste ich noch zählen, aber ich bin ja jetzt noch nicht beim Abschluss des Falls. Also das würde ich dann eigentlich erst einfüllen oder was eintragen, wenn es wenn ich ihn abgeschlossen habe. #00:30:09-7#

F. Dirk: Da steht auch Fallverlauf? #00:30:11-9#

H. Kraft: Ja, das ist schon so eine Abschlussbetrachtung. Denke ich mal. Bin nicht immer ganz klar. Ihr Angebot wurde verändert. Es kommen externe Kontaktdaten. Ja, da habe ich auch schon einige eingetragen. Kunden Service? Ja, das reicht. Da hatten wir mit dem schon mal, also verschiedene. #00:30:35-2#

F. Dirk: Auch mit E-ON, oder? #00:30:37-1#

H. Kraft: Ja. Da hatte ich ja mit denen schon öfter mal telefoniert. Also. Ja, es gibt noch... wenn ich jetzt noch einen neuen eintragen will... Ob das eigentlich geht? Ach so, hier oben. Mit Vermieter hatte ich schon mal Kontakt, der liegt aber schon länger zurück. #00:30:58-7#

F. Dirk: Also wieder bei Werte eintragen? #00:31:00-3#

H. Kraft: Ja, das heißt ja Werte eintragen. Herr M. heißt der. Die Telefonnummer suche ich jetzt aber nicht raus und das auch nicht. Oh, jetzt kommt er nicht zurück. Jetzt kann ich nicht weiterarbeiten. #00:31:14-0#

F. Dirk: Weil dieses rote Feld wieder da ist. #00:31:15-4#

H. Kraft: Also Abbrechen und nochmal machen, also auch Programmierung unterirdisch. So ist es. Na also, da kann man. doch schon ein bisschen mehr verlangen. Der Vermieter? (...) Wir machen das ja jetzt auch nur so exemplarisch. Jetzt dahin. #00:31:40-3#

F. Dirk: Obwohl es vorher nicht anklicke. Dann weißt du direkt okay. #00:31:44-3#

H. Kraft: Genau aufpassen. #00:31:47-3#

F. Dirk: Ausgetrickst. #00:31:48-7#

H. Kraft: Nein, das ist einfach nur die Programmierung, die ich da im Hintergrund verstehe, die das so macht. Ich weiß nicht, zufällig der Code unter derselben Anschrift. (...) Das ist ja auch wichtig, wenn der Kollege rein geht oder jemand anders da helfen möchte und hier reinguckt, wen wir da alles so haben und dann auch gleich die Nummern, die Kontaktdaten hat, das ist dann schon hilfreich. Das ist ja alles aufgelistet. #00:32:25-9#

F. Dirk: So ist das für euch beide auch immer zugänglich dann ja. #00:32:31-2#

H. Kraft: Das ist schon ganz gut. Wir haben aber noch nicht probiert gleichzeitig in einen Fall zu gehen. #00:32:35-6#

F. Dirk: Okay. #00:32:36-3#

H. Kraft: Das ging früher bei dem alten Programm nicht. #00:32:39-3#

F. Dirk: Nur eine Person. #00:32:40-5#

H. Kraft: Bisher war es immer so, dass nur eine Person immer gerade drin sein kann. Müsste ja auch aus Sicherheitsgründen so sein, denn wenn ich was schreibe und der Kollege schreibt da auch was in dieselbe Spalte. #00:32:53-5#

F. Dirk: (...) Dann weiß man nicht mehr, wer was reingeschrieben hat. #00:32:58-6#

H. Kraft: Oder beides steht drin. Weiß man sowieso nicht, glaube ich. Oder beides wird abgespeichert, wenn wir es ergänzen. Dokument Upload. Nein, das will ich nicht. Da hat Stefan ja auch schon zu gesprochen. Er hat ja heute auch nichts hier hochgeladen. Und ich bis jetzt auch nicht. ((Also da können nur fünf Eintragungen gemacht werden?)) Fünf Uploads. Fünf Dokumente kann ich hochladen. Also eine PDF-Datei zum Beispiel. Oder etwas Eingesanntes. Vermerke oder so was. Ja. Bei meinen Vermerken, also Dokumente habe ich ja ganz viel hier in der Akte. Da kommen oft Kopien von Aufenthaltstitel, immer die Jobcenter Bescheide, hier ein Aufnahmeantrag für die Krippe und alles Mögliche rein. Was ich mir kopiere, kommt in die Akte. Das ist ja auch der Nachweis, quasi von meiner Arbeit. Wir haben einen Antrag gestellt auf Kostenübernahme beim Sportverein und der ist hier drin. Also ich will ja auch sehen, was ich gearbeitet habe, hier als Nachweis. #00:34:01-4#

F. Dirk: Und die ganzen Dokumente könntest du ja theoretisch in die Software laden. #00:34:06-6#

H. Kraft: Ja, wenn wir die Digitale Akte führen wollen und es papierlos sein soll, muss ich ja alles irgendwo speichern. #00:34:14-0#

F. Dirk: Ja, dafür macht ihr das aber auf anderen Dateien auf dem Desktop zum Beispiel?

#00:34:19-1#

H. Kraft: Ja, machen wir jetzt für uns noch auf unserem Server. #00:34:22-1#

F. Dirk: So wie Stephan das auch macht? #00:34:23-4#

H. Kraft: Oder Papier eben. #00:34:24-4#

F. Dirk: Ja. #00:34:25-2#

H. Kraft: Eigentlich Papier meist noch. Außerdem, weil wenn du suchst, wenn du in der Beratung sitzt und kommst auf irgendwas zu sprechen und guckst noch mal nach oder du willst noch mal sicher gehen. Habe ich das gemacht? Hier die Beendigung, oder was war das letzte, was wir da im letzten Kontakt hatten? Dann habe ich das so hier viel schneller zur Hand, als wenn ich da am laufenden Band Dokumente aufrufen muss. #00:34:50-6#

F. Dirk: Ja, das könnte aber ja auch ein Vorteil sein, so als digitales Medium. Aber so schwarz auf weiß würdest du schon besser finden. Also auf Papier? #00:35:03-3#

H. Kraft: Nicht nur, weil ich schon länger im Beruf bin oder so, aber ich habe hier alles ganz schnell zur Hand und vor allem auch, was wir zuletzt gemacht haben. Was ich Ihnen geschrieben habe. Meine E-Mails drucke ich auch hier aus, denn wenn die oben kommen, die haben ja meistens nichts mit oder wenn wir wieder an das alte oder beim letzten Gespräch anknüpfen wollen. Da muss ich mich ja irgendwie auch noch ins Bild bringen. Und das soll ja auch fundiert sein, was ich sage und nicht so aus einem Gefühl heraus, also aus dem Kopf heraus passieren. Ich muss ja mich auch schon vorbereiten und ganz klar wissen, was haben wir besprochen? Müssen wir da was machen? Ist das erledigt worden oder müssen wir da noch vielleicht noch mal dran erinnern? Noch mal einhaken? #00:35:51-8#

F. Dirk: Was wäre, wenn man jetzt zum Beispiel mit dem Tablet oder mit dem Laptop hier mit dem Klienten arbeiten würde? Ja, und man könnte es dann zusammen so angucken. Okay, vorher war das und das. #00:36:03-2#

H. Kraft: Das geht. Wir haben auch ein Tablet, aber ... Dann bin ich ja, ... dann sehe ich mich da ständig in diesem Tablet rumwühlen. Und ich werde dann auch schneller nervös, wenn ich das nicht gleich finde. Und das werde ich zwar beim Papier auch, aber hier geht es einfach schneller. #00:36:21-8#

F. Dirk: Du fühlst dich auch sicherer damit. Ja. #00:36:24-2#

H. Kraft: Also natürlich, ich bin sicherer mit dem, weil ich weiß, ich hefte hier alles rein und was ich suche, das finde ich dann auch irgendwann dann. Ich bin natürlich dann auch irgendwann nervös, das ist richtig. Aber hätte ich das nur im Tablet, da ist die Übersicht nicht so gut, aus meiner Sicht. Da würde ich da suchen. Und wenn wir denn keinen Internetempfang haben, irgendwo oder außerhalb.

Oder ich gehe zu denen nach Hause. Wir machen ja auch Hausbesuche. Dafür kann man das Tablet natürlich ausrüsten. Dass es überall Internetempfang hat, haben wir immer noch, nicht. Nur hier im Haus. Aber da nehme ich dann natürlich auch die Unterlagen mit. Oder wenn wir in Jugendamt gehen, zum Beispiel eine Institution, da brauchte ich die Akte bisher eigentlich noch nie versuchen oder selten auch mal was nachzugucken. Aber für den Fall der Fälle hat man da auch. Dann müsste ich da auch Empfang haben, also die technischen Voraussetzungen haben, dass ich da das auf dem Tablet auch, ... aber da kann ich auch nicht so viele Sachen gleichzeitig öffnen, wenn wir hin und Her schwenken von hier nach da und zur nächsten Seite, das geht immer besser. #00:37:35-9#

F. Dirk: Und meistens macht ihr euch ja nur Notizen, erst mal und dann im Nachhinein wird ausführlich dann dokumentiert. #00:37:41-8#

H. Kraft: Je nachdem, worum es geht, gibt es auch einen ausführlichen Bericht, eben auch über die Wahrnehmung und Beobachtung. #00:37:49-2#

F. Dirk: Und wie wäre das jetzt im heutigen Fall? Würdest du das noch mal richtig dokumentieren? Oder ist es einfach diese Eintragung, die da reicht? #00:37:58-7#

H. Kraft: Ja, nee. Also hier in Fisweb, würde ich vielleicht mal einen Satz dazuschreiben, aber wichtig ist das, wie der Stand mit dem Kind ist. Das ist vorrangiger für die Familie als das, was jetzt den Stromanschluss da betrifft. Das ist eigentlich nur eine Nebengeschichte, dient eigentlich mehr zum Vertrauensaufbau und um die Wohnung zu sichern, damit nicht der Strom abgestellt wird und größere Probleme auftauchen. Denn dann wird es noch schwieriger und auch für die Familie ist das Ganze dann wieder in Betrieb zu setzen, das ist eigentlich nur eine Nebengeschichte. #00:38:33-8#

F. Dirk: Okay. #00:38:34-3#

H. Kraft: Dass das Kind die Förderung erhält, die es braucht, das ist viel wichtiger und das ist eigentlich der Hauptsinn. Und deswegen. Ja. Was gerade bei kleinen Kindern, was gefördert werden kann oder muss. Hier gab es so Probleme mit dem, wahrscheinlich mit dem Gehör. Das Kind ist zweieinhalb und sprach mit zwei noch kein Wort, wo es schon 50 Worte eigentlich mindestens sprechen soll. Auch nicht in der Familiensprache und auch unter den Eltern. Unklar. Zuerst bei der Mutter ganz ambivalent, in welcher Sprache sie mit dem Kind spricht. Nun das erste Kind, neue junge Eltern. Und auch Erziehungshinweise sind das ja, wie sie mit dem Kind, in welcher Sprache sie mit dem Kind kommunizieren sollen. Und das Kind hat immer nur geschrien, hat an die Scheiben getrommelt oben und geschrien Hier also. Und dem muss ja auch auf den Grund gegangen werden. Und die Mutter war auch schon ziemlich unsicher und hatte keine Mittel mehr, eigentlich mit dem Kind umzugehen, oder was? Nun, wenn du dir vorstellst, sie sind auch viel allein zu Hause, denn der Vater ist im Sprachkurs. Die Mutter mit den Nerven am Ende, da sind schon Gefahren, die da entstehen können. #00:39:56-6#

F. Dirk: Und das hast du ja auch schon dokumentiert, dass es schon besser geworden ist jetzt.

#00:39:59-6#

H. Kraft: Ja, und da frage ich ja auch nach und ich habe das Kind auch schon ein paarmal gesehen, jetzt und mit der Tagesmutter hatte ich auch Kontakt und habe das da auch erlebt, dass sie, die Tagesmutter, das jetzt auch berichtet. Sie spielt da und spricht und spricht jetzt auch Worte. Das ist am Anfang ja ganz unklar. Warum oder welche Gründe liegen vor, dass sie keine Worte formuliert? Das kann mit dem Gehör zusammenhängen, es kann auch muskeltechnische Schwierigkeiten geben. Dass sie die nicht aussprechen kann, das muss ja abgeklärt werden. Sie kann auch, ... also vielleicht hört sie gar nicht oder eine andere Störung? Oder? Für das Schreien sagte die Mutter ... die hat das nachher auch beschrieben, wann das ist oder wie oft und bei lauten Geräusche. Kann auch damit zusammenhängen, dass es da irgendwie eine Störung gibt. Aber jetzt geht sie auch zur Logotherapie. Das haben wir zum Glück ... Das haben wir zusammen auf den Weg gebracht und es wird... es bessert sich jetzt scheinbar. Also, dieses Schreien vor allem, hört auf und das ist ja für das Kind wichtig. Irgendwas muss ja sein. Es muss ja Gründe haben, dass das Kind so ist, (...) scheinbar Schmerzen hat oder schreit. Also das ist das Hauptanliegen bei der Familie, nicht nur die Stromversorgung. #00:41:18-7#

F. Dirk: Das wäre auch wichtiger, sowas zu dokumentieren als... #00:41:21-1#

H. Kraft: Ja, das schreibe ich mir dann auch schon ausführlicher auf. #00:41:23-8#

F. Dirk: Da machst du dann also schon auch einen Vermerk auf? #00:41:27-3#

H. Kraft: Ja über das, was wir festgestellt haben oder beobachtet haben und was ich mit den Eltern besprochen habe, was sie selbst veranlassen, wo ich nicht mitgehe. So zum Beispiel Hamburg, der Besuch beim Facharzt. Es könnte auch ein Anlass sein, dass ich mitgehe, mit der Familie zusammen dahin fahre, die begleite, um die Infos, die der Arzt gibt, mitzubringen und festzuhalten und dann vielleicht mit den Eltern später dann noch mal nachzuarbeiten. Und wenn der Arzt da Hinweise gibt, was die Eltern machen sollen und vielleicht noch weitere Ärzte aufsuchen oder bestimmte Verhaltensweisen, Medikamente, alles so was. Das wäre wichtig, dass die Info transferiert, wird zur Familie und auch voll aufgenommen wird. Da können wir zum Beispiel in Lüneburg können wir Kulturmittler beantragen, aber nicht in Hamburg, da gehen die nicht hin. Aber er hat ja selbst eine Hilfe gefunden, eine Unterstützung nämlich seine Cousine, die bitten will, dass die da mit hingeht. Jemand, der besser schon besser Deutsch spricht, sodass der Info-Transfer zur Familie auch stattfinden kann.

#00:42:38-4#

P3: Dann gibt es noch andere Menschen? Die fahren dann mit denen dahin? Wie nennt man die? Kultur-...?. #00:42:44-7#

H. Kraft: Kulturmittler. Die gibt es hier, die bezahlt der Landkreis Lüneburg und das sind Menschen, die also meist aus denselben Herkunftsländern, die die Sprache sprechen, aber auch uns mehr vermitteln können. Warum manche Themen vielleicht sehr sensibel sind oder eine andere Herangehensweise haben an manche Themen, weil die Traditionen da irgendwie andere, andere Verständnisse in der Kultur dazu hat. Die übersetzen natürlich auch und gehen mit zum Arzt, insbesondere Kinderarzt, Frauenarzt und so. Wenn die Familie selbst noch nicht so gut Deutsch spricht, dass der Arztbesuch da überhaupt Sinn machen kann oder auch wenn es um die Erwachsenen geht. #00:43:32-2#

F. Dirk: Dann sind die im Hintergrund auch? #00:43:33-7#

H. Kraft: Die Kulturmittler können ihnen in ihrer Sprache auch erklären, was gemacht wird, denn. Sie müssen ja einverstanden sein. Bei jeder Untersuchung oder wenn der Arzt einen anfasst, kann er ja nicht einfach so machen. Und wenn gar nichts anderes geht, gehen wir mit. Begleiten. Aber wenn die eigene Mittel haben, dann natürlich die erst mal Aktivieren. Oder in dem Kulturkreis. Das haben wir auch besprochen heute, so, dass das halte ich dann auch noch mal fest. Damit wir so den Stand haben, was läuft und auch noch mal nachhaken. Das frage ich dann bei Gelegenheit auch noch mal nach, ob das alles so geklappt hat. Nicht, weil ich befürchte oder es könnte irgendwie im Sande verlaufen und die sagen nie wieder was. Und ich glaube, es läuft und es tut sich gar nichts. Unter Umständen. Es gibt ja auch die Erfahrung aus anderen Familien, dass die dann nicht zurückmelden. #00:44:28-3#

F. Dirk: Nach so kurzem Update und dann sagt okay, ja. #00:44:32-7#

H. Kraft: Das ist mir wichtig, dass für das Kind die Betreuung und Behandlung weitergeführt wird. Das ist gerade jetzt und in diesem Fall mit der Sprache eben wichtig in diesen jungen Jahren. #00:44:45-9#

F. Dirk: Je jünger, desto besser. #00:44:49-6#

H. Kraft: Da kann man mit Therapie eben viele Probleme noch leicht beheben, ohne dass sich da größere Folgen ergeben. Ich würde gerne. #00:44:58-7# Ja

F. Dirk: Ja, zum Schluss noch eine Frage. Solche Fälle mit dem Strom würdest du also gar nicht eintragen, sondern eher was dann die Kinder betrifft. Das ist schon wichtiger. Dann ja? #00:45:06-9#

H. Kraft: Aber dafür ist das mit den Richtungszielen schon ganz gut. Eben dass man so die Prioritäten auch hier schon mal vorsortiert. #00:45:15-3#

F. Dirk: Dann wirst du jetzt einfach die Software schließen und... #00:45:18-0#

H. Kraft: Ja, ich muss jetzt hier ja auf „Speichern“ gehen. Es sind keine Änderungen zum Speichern vorhanden? Als Entwurf behalten

SRB 7_Transkript_Interview_25.10.

Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 25.10.2023	SYNOPSIS Falldokumentation eines Fallgesprächs, das außerhalb des Sozialraumbüros in einer Schule stattgefunden hat. Ein Beratungsgespräch mit Lehrkräften und Eltern.	Ort: SRB 7
Anwesend: H. Herra (Fachkraft) F. Dirck (Student)		Interviewer*in: F. Dirck
Uhrzeit: 14:00 Uhr		Dauer: 15 Minuten

H. Herra: Ich schreibe und fange einfach an? Also einfach öffnen? #00:00:01-9#

F. Dirck: Ja, genau. Du führst jetzt ein Selbstgespräch und schilderst einfach alles, was du für dich einträgst, was du öffnest, welche Dateien und genau sowas. #00:00:13-2#

H. Herra: (...) (unverständlich)

F. Dirck: Ist schon scharf.

H. Herra: Ja, also, so..., dann würde ich jetzt das Gespräch von heute Morgen in die Software ins Programm einarbeiten. Öffne. Äh, die DokumentationSRB7. Warte. Die Seite. Einzelfall Dokumentation. Geh in die entsprechende Familie, also sozusagen in die elektronische Akte der Familie und seht dann nichts. Auf den ersten Blick. Auf dem zweiten auch nicht, wo ich Informationen zum heutigen Gespräch überhaupt eingeben kann. Ich sehe zehn grüne Felder und keines der Felder lädt mich dazu ein, die Falldokumentation so zu bearbeiten, wie ich das von dem Programm, das wir über zehn Jahre regelmäßig und erfolgreich genutzt haben, gewohnt war. Das ist für mich. Ausgesprochen irreführend, umständlich und ich kann nicht verstehen, warum wir da quasi einen Schritt zurückgehen. Also mir ist nicht klar, wo ich jetzt in der Einzelfalldokumentation heute den Termin in irgendeiner Form eintragen kann. Was ich könnte, wäre ganz im letzten Feld, also Nummer zehn... Ich könnte ein Dokument uploaden, aber das Programm bietet mir nur fünf Dokumente an, die ich überhaupt nur hochladen kann. Und dann wären ja, nach fünf Gesprächen, wäre dann sozusagen der Uploadpfad erschöpft. Und das kann ja irgendwie auch nicht sein! Weil die Handakten, die wir führen mit den ganzen Berichten, Protokollen, Untersuchungsergebnissen usw. also alleine das, was man da so immer in einer Handakte hat und sinnvollerweise dann auch einscannen würde in eine elektronische Akte, zu viel ist. Das sind ja über fünf und ich blättere hier mal. Vielleicht hat man das zwischendurch in einer relativ schmalen Akte noch, aber auch da sehe ich über fünf Dokumente, die ich eigentlich da dranhängen müsste. Das heißt, von daher fällt das Programm da also schon mal krachend durch. Und wenn jetzt, morgen, nehmen wir mal an, ich würde jetzt für vier Wochen in den Urlaub fahren. (...) Und eine Kollegin würde kommen und würde sagen: Ich muss da jetzt aber mal was gucken, weil die

Familie ist am Telefon oder hat sich angesagt für heute. Dann wären auch da wiederum nur fünf Dokumente erkennbar. Und leider nicht mehr. Das heißt, wir müssten also doch eine Handakte führen, wo wir die ganzen Dokumente quasi ausgedruckt abheften. Die ganzen Akten sollen ja sowieso sukzessive digitalisiert werden. Wir müssten dann auf einem, nur für uns zugänglichen Server, eben diese ganzen Akten Kennwort geschützt sozusagen, hochladen. Und da hätten wir also ein nahezu unbegrenztes Volumen. Haben wir aber nicht. #00:04:05-9#

F. Dirck: Das fehlt also? Und das Programm ist dafür in Moment nicht ausgerüstet? #00:04:13-5#

H. Herra: Genau. Und wir sehen hier Einzelfalldokumentationen. Unser Sozialraum zählt ja zu den Sozialräumen, die sich entschieden haben, da eben nicht nur das statistische Modul zu fahren, sondern eben auch das als Einzelfalldokumentation zu nutzen. Und das ist nicht erkennbar, wie wir, wie das irgendeinen praktischen Nutzwert für uns haben könnte. Abgesehen davon, wie die Klienten quasi heißen, wo sie geboren sind und solche Sachen, das ist, das konnte man in dem alten Programm aber auch. #00:05:02-4#

F. Dirck: Wie würdest du jetzt vorgehen, würdest du jetzt noch mal den Kollegen sprechen?

#00:05:09-1#

H. Herra: In der Praxis ist es ja so es herrscht ja immer ein Eindruck, ein Arbeitsdruck und ich muss die Sachen vom Tisch kriegen und ich muss den Menschen auch irgendwie weiterhelfen können. Und da darf ich mich nicht mit solchen im Programm begründeten Schwierigkeiten im Grunde genommen aufhalten, wenn ich es denn besser kann, indem ich zum Beispiel die elektronische Akte wähle und ausgewählte Dokumente, die ich eben auch zum Beispiel mitnehmen muss in das Gespräch, da heute Vormittag in der Schule, die hätte ich dann in der Hand. Das heißt also, ich würde auf die Bearbeitung in diesem Programm quasi verzichten. Das Einzige, was ich machen würde, ist in dem Statistikmodul, dann eben weil es ja vorgegeben ist, in dem Statistikmodul sozusagen die Kennzeichen des Falles sozusagen eingeben, damit das auch standardisiert aufgezählt werden kann für die Falldokumentation. (...) Ist das Angebot, ist das Programm meines Erachtens ungeeignet bzw. das alte war weitaus besser so! Dritte Option ist eben, wie ich das jetzt schon zwei Mal erzählt habe, elektronische Akte und Ausdruck verschiedener Dokumente macht die Sache einfach viel einfacher für mich. Also im Grunde genommen ist es Murks und wir müssen gucken, dass wir diese, diese Falldokumentation dann, dass wir uns davon im Grunde genommen trennen und nur noch die an das Statistikmodul dann fahren. Das würde dann völlig ausreichen. #00:06:58-4#

F. Dirck: Wo lassen sich diese Kennzahl eintragen? Hier. #00:07:02-4#

H. Herra: Wenn es so etwas gibt. Hier. Warte mal! Bei der Angebotsverwaltung habe ich hier verschiedene Möglichkeiten. Kurzname. Organisation, Altersgruppe, Angebotstyp. Ist es ein Erst- oder

Zweitgespräch bzw. dann, wo wir eben drin waren in der in der Falldokumentation da weiterzukommen. Und das ist im Grunde genommen das, was ich dann hier ... also was dann in irgendeiner Form vom Landkreis dann Ende Oktober quasi abgerufen wird oder wir schicken das aktiv dahin um das genau zu erkennen, wie da gehandelt wird, müsste ich Admin dann hier vor Ort sein. Aber ich bin hier in der Sachbearbeitung und nicht in der Administration. Hier steht ... hier steht Exporte. Das ist...? Gut. Das scheint so zu sein, dass hier ein Export zu erstellen sein könnte. Das würde sozusagen dafür sprechen, dass das von hier auch erledigt werden kann. Aber das probiere ich jetzt nicht aus, bevor ich da noch die halbfertigen Sachen da hinschicken. (...) Na gut, das war's dann schon. Im Grunde genommen. Wenn ich jetzt hier den Fall von dem Gespräch sozusagen, von heute, dokumentieren möchte, bin ich jetzt im Grunde genommen schon fertig, weil das nicht... also ich komme hier keinen Schritt weiter. Okay. Das heißt, ich muss einen Vermerk schreiben, den muss ich elektronisch anhängen, sozusagen ... in die elektronische Akte. Wir als Samtgemeinde haben diese, diese E-Akten Struktur. Das kann ich... also werde ich... also auch machen. Und dann ist das im Grunde genommen für mich dokumentiert. Und so habe ich die Gewähr, dass eben auch meine Kollegin, wenn ich nicht da bin, wenn sie dran muss, dann da eben auch einsteigen kann. Ich mache das mal auf, dass man es so sehen kann hier. Wir haben so eine Datenablage. Für unseren Geschäftsbereich heißt das bei uns Beratung, das Familienzentrum – also Sozialräumliche Jugendhilfe nennen wir das. Und guck mal, dann haben wir hier verschiedene Fälle. Das ist der Fall von heute Morgen. Und dann sieht man hier ein Familienbrett. Sogar fotografiert. Schweigepflicht. Entbindung. Erstkontakt. Vermerk. Und da wurde jetzt eben auch noch der Gesprächsvermerk von heute dazukommen. (...). #00:10:06-7#

F. Dirck: Und dann wird in das Programm jetzt nichts eingetragen? Also kann nichts eingetragen werden?. #00:10:08-5#

H. Herra: Die Software? Das Programm wird sozusagen nur genutzt, also sozusagen wie mit so einem (...) also nur diese Zelle hier. Wir haben hier einen weiteren Kontakt gehabt für das Statistische. #00:10:21-9#

F. Dirck: Würdest du also sagen, dass es für dich auch überhaupt keinen Mehrwert hat? #00:10:26-4#

H. Herra: Überhaupt gar kein Mehrwert? Nein, eher viele Fragezeichen und eine Praxisferne, weil wir ja X-mal in unserer Fallarbeit unterbrochen werden. Hauptanliegen von uns Sozialarbeitern ist ja, mit den Menschen zu sprechen. Ein Fall oder ein Anliegen, ein Problem, ein Hilfesuch. Wie auch immer - zu verstehen, Hypothesen zu bilden, nachzudenken, wirken zu lassen, zu besprechen, den Versuch zu machen, dass die Klienten mitgenommen werden, dass sie in der Lage sind zu erkennen, in der Lage sind, eine Veränderung herbeizuführen. Und das ist im Grunde genommen, wie als wenn du mit einem ... mit so einem Klemmbrett kommst und beim TÜV arbeitest und so.. Profiltiefe? Stimmt.

Wasserdruck? Stimmt, Öldruck? Stimmt, aber hier Blinker rechts geht nicht usw.. Also so arbeitest du ja nicht mit Menschen irgendwie. #00:11:27-3#

F. Dirck: (...) Vielleicht. Du bist nicht zufrieden damit. (...) Und jetzt würdest du die App, also die Software wieder schließen? #00:11:39-1#

H. Herra: Ich würde... Genau. Und bevor ich mich da weiter sozusagen aufrege, würde ich die App schließen. Also, es geht immer um Einzelfalldokumentation. Darum geht es ja. Das würde ich also wieder zumachen. Und wie beschrieben würde ich dann einen Vermerk schreiben. Im nächsten Teamgespräch würde ich das besprechen. Und damit fertig. Gut. Okay. #00:12:08-6#

F. Dirck: Das war es schon. #00:12:11-1#

H. Herra: Für diesen Fall ist es das jetzt gewesen. Und ich fürchte, das so für den anderen, den wir haben... Das ist genauso. Also, es ist ja kein Unterschied, den ich da machen könnte.

SRB 8_Transkript_Interview_24.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 24.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, das den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet.	Ort: SRB 8
Anwesend: R. Koch (Fachkraft) T. Petersen (Student)		Protokollant:in: T. Petersen
Uhrzeit: 15.00 Uhr		Dauer: 25 Minuten

R. Koch: So. Ich öffne jetzt mal hier die Stammdaten von dem Fall. Hier steht dann eben der Name. Hier wird nochmal die Organisation abgefragt. Es gibt hier keine Auswahl. Es gibt hier nur uns. Ähm. Genau. Und dann der Typ des Angebots. Da gibt es dann eben auch verschiedene. Und da wird dann Jetzt eben die Falldokumentation angekreuzt. Wir dokumentieren auch Angebote wie unsere Gruppenangebote zum Beispiel. Nochmal was anderes. So. Das Datum ist jetzt hier. Der Erstkontakt Quasi es ist ein laufender Fall. Den gibt es auch schon deutlich länger, als es dieses Dokumentationssystem gibt. Deswegen habe ich das erste Datum dieses Jahres, da eingetragen. Genau, so, Stammdaten. Dann kommen Daten und Klient. Ähm da ist hier einmal der Falleigner eingetragen, das bin ich, wer also in diesem Fall betreut, hauptsächlich. Und dann habe ich hier die Person, die in diesem Haushalt, oder dieser Fall eben beinhaltet, eingegeben, die Adresse usw. das Geburtsdatum, Name vollständig natürlich, hier habe ich Vater Kind eingegeben, genau. Man muss hier immer die Emailadresse der jeweiligen Person angeben. Bei einem Kind, kann man sich denken, es hat noch keine. Ich habe da jetzt meine berufliche Adresse einfach eingegeben. Wenn ich da jetzt eine neue Person hinzufügen würde. Was weiß ich, denk ich mir jetzt mal irgendwas aus. Tochter heißt so und so und so. Na also, da öffnet sich dann so was. Und jetzt würde ich da keine E-Mail eintragen, weil ich mir denke, dieses, neue neugeborenes Kind hat keine E-Mail-Adresse. Und dann sagt er geht nicht, man muss eine angeben, sonst. Okay, genau das ist echt blöd. Bei einer Telefonnummer muss man das nicht. Macht auch Sinn, bei einer E-Mail-Adresse leider schon. Weiß ich nicht. Hier kann ich jetzt auch nicht mehr bearbeiten drücken, wenn ich jetzt sage, oh, jetzt weiß ich, die Tochter hat jetzt ein Handy bekommen. Es gibt jetzt eine Telefonnummer. Kann ich leider nicht bearbeiten. Das muss ich gar nicht. #00:02:15-9#

T. Petersen: Ach das können Sie gar nicht im Nachhinein. Okay. #00:02:18-3#

R. Koch: Ich muss dann entfernen, wieder neu eingeben. Ich glaube, das wurde schon zurückgemeldet. Und ich glaube, da sind die schon am Arbeiten. Genau. Aber es hat auf jeden Fall noch so ein paar Lücken. Das System. #00:02:28-7#

T. Petersen: Ja. #00:02:32-3#

R. Koch: Genau. Weitere Angaben zu Geschwistern Kindern, habe ich schon einmal kurz hingeschrieben. Es gibt einen älteren Bruder, der so heißt, eine Schwester, die beide bei der Mutter leben usw... Angaben zur Person im Haushalt gibt es nicht. Sorgerecht, Das ist natürlich eine wichtige Information, die Mutter und der Vater, da habe ich nichts dazugeschrieben. Bei mir könnte man dann noch so Schweigepflicht Entbindung hochladen. Habe ich tatsächlich, aber habe ich noch nicht hochgeladen. Also für die Schule zum Beispiel. Mit den hatte ich aber bisher noch gar keinen Kontakt. Genau. Handelt es sich in diesem Fall um einen Fall mit Migrationshintergrund? Nein. Weiß ich nicht, was das für eine Relevanz hat? Wahrscheinlich irgendeine. #00:03:12-1#

T. Petersen: Rechtlich oder #00:03:13-0#

R. Koch: Statistisch ja, vielleicht, genau. #00:03:14-6#

R. Koch: Allgemeine Merkmale. Der Fall Beratung ist dann der nächste Reiter. Wie ist der Klient auf uns aufmerksam geworden? Ich habe Empfehlungen geschrieben. Ich weiß es ehrlich gesagt nicht. Der Fall ist schon ganz, ganz, ganz, ganz lange hier. Länger als ich überhaupt hier arbeite. Ich glaube, das Jugendamt ist aufmerksam geworden und die haben uns dann informiert. Genau das habe ich dann angeklickt. Wurde der Klient über eine Institution. Ja, durchs Jugendamt. So, Erhebungsjahr ist jetzt 2023, also dieses Jahr, handelt es sich um einen wiederkehrenden Fall, ja, also um einen länger anlaufenden Fall.? Dauerhaft betreut? Genau. So. #00:03:58-8#

T. Petersen: Also wiederkehrender Fall bedeutet, dann einfach, dass der Fall schon mal bearbeitet worden ist, eigentlich abgeschlossen war und dann irgendwie, irgendwann wieder. #00:04:10-6#

R. Koch: Genau. #00:04:11-3#

T. Petersen: Aktuell, wenn die entsprechenden Klienten dann wieder ein Problem haben, oder so was wie, sage ich jetzt mal in der Vergangenheit schon aufgetreten ist, dass man das dann sozusagen nochmal neu, als neuen Fall dokumentiert

R. Koch: Genau. #00:04:25-6#

R. Koch: Wir haben natürlich auch Familien, die sich an uns wenden und sagen hier, ich habe das Problem und wir beraten. Und das hat sich dann vielleicht schnell erledigt, und dann ist vielleicht auch ein Jahr nichts mehr und dann wenden die sich vielleicht noch mal wieder an uns und dann geht es vielleicht auch um ein anderes Kind, können ja auch mehrere Kinder mit in der Familie sein. Oder es gibt es ja auch ganz oft, dass es meistens nicht nur ein Thema gibt, sondern ganz, ganz viele, wie zum Beispiel bei dem Fall jetzt auch. Das ist einmal der Kontakt zur Mutter. Es ist aber auch die Ernährung, und angemessene Freizeitgestaltung, also auch so Medienkonsum und irgendwie gucken, dass sie mit Gleichaltrigen Kontakt hat und sowas ne. Und dann kann es natürlich sein, dass das eine Ziel dann irgendwie erreicht wurde, also zum Beispiel ist Ernährung jetzt tip top und es wurde ganz viel abgenommen, also das ist natürlich immer ein langfristiges Thema, aber vielleicht haben wir da jetzt erst mal viel dran gearbeitet und dann ist das quasi abgehakt. So, und dann bleibt die Familie

aber trotzdem noch bei uns und wird dann vielleicht zu anderen Themen weiterhin beraten, weil dann in der Zwischenzeit noch mal ein anderes Thema aufpoppt usw. und so fort. Ist das verständlich. #00:05:31-7#

T. Petersen: Dass ist durchaus verständlich. #00:05:33-0#

R. Koch: Haha, gut. #00:05:33-7#

T. Petersen: Ich wollte jetzt nur noch mal kurz nachhaken, weil sie das eben schon gesagt haben. Und zwar, wie ist das jetzt, wenn Sie sich bei den allgemeinen Merkmalen der Fallberatung bei der Dokumentation verdrücken und dann aus Versehen auf Speichern klicken, können Sie das dann im Nachgang noch mal ändern? Weil eben ging das ja irgendwie mit der E-Mail-Adresse nicht, das war ja total umständlich. Wenn man keine Mail Adresse hat, muss man sich dann irgendwie eine Buchstabenreihenfolge ausdenken, oder so, weil das Programm ja die weitere Dokumentation ohne die Ausfüllung der E-Mail-Adresse nicht zulässt. #00:06:07-9#

R. Koch: Ja genau nein, also wenn das jetzt hier umso Ankreuzgeschichten geht, das ist immer relativ easy, also würde ich dann speichern und dann kann ich das aber jederzeit wieder aufrufen und das bearbeiten. #00:06:20-3#

R. Koch: Ja genau. Das geht eben nur bei bestimmten Sachen. Bei dem anderen war das ja, dass man da ja richtige neue Person hinzugefügt hat und da fehlt das eben. Aber hier zum Beispiel könnte ich jetzt, wenn ich sage, ach nee, die haben uns im Internet gefunden und dann sag ich ach nee, stimmt doch gar nicht. Also das ist jetzt einfach da die Kreuze zu setzen. #00:06:42-2#

T. Petersen: Okay. #00:06:43-6#

R. Koch: Genau dann, viertens Eckdaten zum Fall. Da angegeben, was die Themenschwerpunkte sind Familie, Gesundheit, Kinderschutz. Problem Anliegen habe ich hier einmal ganz kurz skizziert. Eltern getrennt, unsichere Bindung zur Mutter, häufiger familiärer Streit. Mutter scheint im Umgang mit der Tochter überfordert. Kontakte zur Mutter mussten in der Vergangenheit immer wieder abgebrochen werden. Da haben wir vorhin schon drüber gesprochen, genau, fällt es schwer Absprachen einzuhalten. Kurze und positive Kontakte zwischen der Tochter und der Mutter nach Absprache. Und jetzt kommen hier die drei verschiedenen Ziele, die zeige ich Ihnen gleich, aber hier gehört eigentlich noch viel mehr dazu. Also da gehört ja auch das Übergewicht zu und die Ernährung und die anderen Themen. #00:07:40-2#

T. Petersen: Genau das können Sie dann ergänzen. #00:07:43-7#

R. Koch: Genau das kann ich jetzt einfach dazu tippen und auch wieder rauslöschen. Das kann ich natürlich auch über die Zeit verändern und so und dann machen wir das, genau. #00:07:52-2#

T. Petersen: Okay. #00:07:53-7#

R. Koch: Weitere Fallinformationen. Da könnte ich jetzt natürlich ganz, ganz viel zu schreiben. Anamnese, also die Vorgeschichte, das habe ich ja vorhin schon einmal erzählt, also auch über

Generationen hinweg. Und das würde dann hier Platz finden. Ja. Genau jetzt kommen hier diese Ziele. Die habe ich ja nochmal formuliert. Kurz und positive Kontakte. Ähm. Genau. Und hier würde ich jetzt eintragen, dass wir heute drüber gesprochen haben. Das Datum von heute, der aktuelle Stand. Und dann würde ich zum Beispiel erzählen Vater oder reinschreiben, Vater erzählt, dass es zweimal die Woche Telefonkontakt gibt für circa 10 bis 30 Minuten. Funktioniert gut. Beim letzten Kontakt gab es kein Streit. Nächster Kontakt ist dann und dann geplant. Zum Beispiel dann. Das verstehe ich nicht. Bis wann? Also, Gesprächsdatum wäre ziemlich klar, heute. Das würde ich da rein tippen. Warum ein Zieldatum gefragt wird, bis wann, weiß ich nicht. Verantwortlich ist, mein Name wahrscheinlich. Teilnehmer ah ja, genau. Dann würde ich dann da reinschreiben Vater und ich, Handlungsschritte. Wir haben das und das besprochen. Nicht öfters als zweimal die Woche telefonieren. Ergebnisse des Gespräches. Vater hat zugestimmt und sagt alles klar, achtet er drauf. Ort der Beratung wäre dann hier Sozialraumbüro und Dauer würde ich dann, heute wars ja nicht so lange viertstunde oder so. #00:09:25-3#

T. Petersen: Bisschen länger 20 Minuten. #00:09:26-9#

R. Koch: Haha, genau das wird jetzt hier eingetragen. So, und das gibt es jetzt, dann für alle Richtungsziele, hier gesunde Ernährung fördern, da würde ich jetzt zum Beispiel eintragen, kann ich auch gerne noch mal durchgehen. #00:09:42-5#

R. Koch: Hm, hm. #00:09:43-9#

R. Koch: Aktueller Stand wäre dann zum Beispiel er erzählt, dass Ergotherapeutin sich an ihn gewendet hat, wegen Süßigkeiten, kauft leider ganz viel alleine Süßigkeiten von ihrem Taschengeld.

#00:09:58-4#

T. Petersen: Bezieht sich dieses bis wann jetzt eher auf das, auf die Zielsetzung, auf auf die Gesprächsdauer wahrscheinlich nicht, oder? #00:10:10-6#

R. Koch: Also die Gesprächsdauer wird ja hier unten eingetragen, und bis wann ist vielleicht auch so ein bisschen, bis wann soll das Ziel erreicht werden? Ähm, ja, schwierig zu beantworten. Also da muss man individuell immer gucken. #00:10:24-1#

T. Petersen: Ja. #00:10:24-5#

R. Koch: Und jetzt ist ja sowieso gerade das Thema weiß ich gar nicht genau, wo ich das jetzt eintragen sollte. Da würde ich ja eintragen, dass das im Moment einfach gar das oberste Ziel ist, einfach wegen der Erkrankung des Vaters und dass es jetzt einfach im Vordergrund steht, dass man das System zu Hause ein bisschen stabilisiert, angemessene Freizeitgestaltung fährt viel Fahrrad, finde ich sehr schön, zum Beispiel. Das würde ich dann da eintragen. Ich kann auch mal draufklicken. Ja, genau. Fährt viel Fahrrad, trifft sich mit ihren Klassenkameraden regelmäßig, ist viel in der Bibliothek. So genau. #00:11:09-2#

T. Petersen: Okay. #00:11:12-8#

R. Koch: Ja

T. Petersen: Das war's im Großen und Ganzen. #00:11:14-9#

R. Koch: das war's im Großen und Ganzen jetzt kommt hier halt noch Fallverlauf. Welches Hauptanliegen liegt zu Beginn der Beratung vor, da war es eben Alltagsbewältigung ne, also zum Anfang ging es immer darum, dass zu Hause ganz, ganz viel Streit war und Stress und wie das irgendwie die Konflikte zu Hause und auch mit der Trennung der Eltern und so, dann gab es irgendwie Erziehung, also konsequentes Erziehungsverhalten, auch um zu gucken. Ernährung, Gesundheit, hier ein großes Thema, eben auch Soziales, also Freizeitbereich oder Familie, zum Beispiel auch der Kontakt zu Mutter. Interne Angebote in den Beratungsfall eingebunden? Ja, ganz klar, Mia geht seit Jahren bei uns in die Yoga-Gruppe, zum Beispiel, welche oder was. Es gibt zum Beispiel auch Elternkurse, die bieten wir jetzt gerade leider nicht an, aber das wäre dann vielleicht auch was, wo man dann Eltern gegebenenfalls mit einbinden kann. Na ja, genau hier steht jetzt nochmal welche internen Angebote, wären dann zum Beispiel die Yoga-Gruppe in diesem Preisangebot geschlossenes Gruppenangebot. Freizeitferienprogramm haben wir eben auch. In den Ferien machen wir Ausflüge. Wir haben zum Beispiel ein Lama Trekking gemacht, oder so #00:12:22-1#

T. Petersen: Ahhh, okay. #00:12:23-5#

R. Koch: Genau. Und dann nehmen wir dann eben das Mädchen auch ganz oft mit. Anbieten binden, das halt auch hier mit ein, dass es teilnimmt und mit anderen Kindern in Kontakt kommt. Mal gucken was da jetzt steht. (...) Ja. Externe Angebote. Haben wir nicht. Verwirrt mich jetzt ein bisschen, dass das nicht weggeht, statt wieder rauf klicken. Ach so, ja, stimmt gar nicht. #00:12:56-6#

T. Petersen: Ja. #00:12:56-9#

R. Koch: So, wurde der Beratungsfall mit einer Fall Übergaben das Jugendamt übergeben. Nee, jetzt gerade nicht, aber ist ja in der Planung. Hatte ja vorhin schon erzählt, dass wir schauen, dass wir da vielleicht noch eine Idee mit reinbringen. Genau. Wurde bei dem Fall mit Kooperationspartnern zusammengearbeitet? Ne, nicht das ich wüsste. Nein, es handelt sich um einen laufenden Fall. Wurde nicht beendet. Und wie viele Beratungseinheiten haben wir insgesamt stattgefunden? Das müsste ich jetzt rein theoretisch jedes Mal auch wieder ergänzen. Also heute wäre das dann der 26. Termin. Ist bisschen lästig. Wäre eigentlich schöner, wenn ihr das automatisch mitzählt. Ja. #00:13:33-8#

T. Petersen: Hmm. #00:13:38-7#

R. Koch: Und im Grunde ist es natürlich schon eine doppelte Dokumentation. Also hier, wie wir sie mit dokumentieren, im Gespräch auf Papier. Es ist eigentlich schon ausführlicher als das, was ich hier jetzt formuliere. Also ich arbeite sowieso mit beiden Sachen. Was für uns ein positiver Effekt ist, ist, dass meine Kollegin da einfach auch zugreifen kann. Ich kann sie zwar oben im Aktenordner auch, aber ich kann es eben auch von zu Hause aus aufrufen. Also ne, Home-Office, Krankheit, was auch immer, das

ist schön, ja, ist aber eine doppelte Dokumentation und da finde ich, setzt es auch sehr voraus, dass man das einträgt. #00:14:28-5#

T. Petersen: Okay. #00:14:29-8#

R. Koch: Also, dass man das kontinuierlich einträgt. Ansonsten ist es eben auch nicht vollständig und dann bringt mir das leider nicht so viel. Und im Beratungsgespräch dokumentieren wir immer handschriftlich und man muss sich danach schon hinsetzen, extra Arbeit und das Dokumentieren da eintragen. #00:14:47-0#

T. Petersen: Und vorher hat man dann sozusagen das dann einfach abgeheftet, in

R. Koch: Genau machen wir auch immer noch #00:14:55-0#

T. Petersen: Und das ist dann ja nochmal zusätzlich

R. Koch: Ja, genau. #00:14:56-0#

T. Petersen: Ja, okay. #00:14:59-4#

T. Petersen: Startseite Organisation Angebote. #00:15:04-2#

R. Koch: Ja, da kann ich mal gerne raufgehen. Ich benutze eigentlich nicht die Startseite. Organisation ist einfach. Unsere, genau, Adendorf und die wird jetzt einfach hier nur noch mal so dargestellt, wie wir heißen. Ähm, Ansprechpartnerin. Also unsere Adresse zum Beispiel, das ist unsere Leitung, das ist unsere Telefonnummer hier vor Ort. E-Mail-Adresse haben wir gar nicht drin. Sind auch zwei, tatsächlich. (...) Ja, das wars schon. Ne sind nur die Stammdaten und dann kommen wir hier zu Angeboten. (...) lädt auch manchmal ein bisschen länger. So, genau hier sind jetzt alle tatsächlich, finde ich auch ziemlich durcheinander. Das kann man sicherlich nochmal irgendwie filtern. Aber hier ist jetzt alphabetisch alles aufgelistet. Das verwirrt ein bisschen, weil wir auch immer. Wir dokumentieren noch mal extra Erst und Zweitgespräche. Das ist eine statistische Zahl, die das Jugendamt gerne haben möchte, wie viel Zulauf wir jetzt hier jeden Monat haben bzw. wird das ab Quartal, im Quartal abgefragt. Es wird also geschaut, wie viele Menschen melden sich hier bei uns? Wie melden sie sich, Telefon, E-Mail, stehen hier vor der Tür. Wie lange dauert so ein Erstkontakt? Geht es da oft nur so um kurze Gespräche das bei uns eher der Fall, sind eher so kurze Telefonate und dann wird ein Termin vor Ort, ein Beratungsgespräch vereinbart und was für eine Themenkombi. Und das ist dann eben auch Familie, Bildung, Gesundheit, Kinderschutz. Das wird dann einmal so abgefragt und das geben wir dann hier jeden Monat einmal ein. Das heißt, wir sammeln das extern auf einem Zettel, der oben im Büro hängt. Meine Kollegin und ich müssen dran denken, dass wir das da eintragen, und dann wird das hier noch mal erfasst, wie viele Gespräche, wie viel Zugänge, vor Ort, am Telefon, über Mail, Zugänge insgesamt, das war relativ wenig im April, tatsächlich, genau, wie viele Bildung, wie viele Familie, wie viel Sozialberatung. Also eher so auch rechtliche Sachen im Jobcenter, finanzielles, Gesundheit, Kinderschutz und andere Themen. Wie viele Themen sind es insgesamt? Genau. Und dann noch mal die Zeiterfassung. Und das ist bei uns eigentlich selten mehr als 15 Minuten. #00:18:08-7#

T. Petersen: Finde ich auch sehr interessant, dass es bei euch nicht länger als 15 Minuten

#00:18:15-6#

R. Koch: Der Erstkontakt ne. #00:18:16-4#

T. Petersen: Ach so, ja okay, weil sonst, Ich meine, wenn die Leute gerade emotional sehr belastet

#00:18:20-7#

R. Koch: Also so ein richtiges Beratungsgespräch dauert im Durchschnitt glaube ich immer eineinhalb Stunden oder eine Stunde, manchmal auch ein bisschen kürzer als eineinhalb Stunden. Aber. Fast 60 bis 90 Minuten, manchmal aber auch länger. Also so richtig. Man braucht ja so viel Zeit, also dass man sich aufeinander einlässt und ein bisschen auch die Themen dann so richtig, bis man irgendwie daran auch arbeiten kann. Konkret. Ja, da war man auf jeden Fall mehr Zeit. Und das geht es da konkret nur um diese Erstkontakte. Die ersten Aufnahmen mit neuen Klienten. #00:18:58-5#

R. Koch: Genau. #00:19:00-0#

R. Koch: So hiermit drin in der Tabelle sind jetzt aber auch, hier erkennt man, dass an diesen Kennzahlen, erst zweit Gespräche hier, ist jetzt Fall Dokumentation und Beratung. Und das ist von meiner Kollegin. Das ist wieder Erstgespräch Februar, Erstgespräch, Mai. Ja, hier haben wir ein Angebot dokumentiert. Es war der Familienflohmarkt, von dem ich vorhin kurz erzählt habe. So, das kann man hier jetzt auch filtern, wenn ich sage, ich möchte jetzt nur, alle Falldokumentationen angezeigt bekommen. Kriege ich jetzt mal alle angezeigt, die wir eingetippt haben. #00:19:37-2#

T. Petersen: Okay. #00:19:38-6#

R. Koch: Und ist dann auch. Ist dann auch gefiltert nach dem Alphabet, also aufgelistet. Ich, es wäre eigentlich total schön, wenn wir das nach unseren, nach unseren Mitarbeitern vielleicht auch filtern könnten. #00:19:56-2#

T. Petersen: Ja, weil ich habe das eben gerade schon gesehen. Also im Endeffekt ja, geht das nicht ne. #00:20:02-3#

R. Koch: Also hier ist jetzt zum Beispiel auch, dass es hier so ein Versuch gewesen, also was auszuprobieren, jetzt mit dem Programm Hinweis von meiner Kollegin, das ist jetzt hier nicht wirklich ein Fall. (...) genau. Aber. (...) Für uns wäre das halt cool. Also zum Beispiel, meine Kollegin ist im Urlaub. Mich ruft eine Familie an. Die sagen irgendwie Was weiß ich. Familie Müller. Wir haben hier ein Problem. Und Mensch, Frau Kopp, Sie wissen doch, worum es geht. Und dann wäre es cool, wenn ich das öffne und da einfach nur Familie Müller oder irgendwas eingebe und dass mir sofort das auch gezeigt wird. Worum ging es da? Was war der letzte Kontakt? Was wurde da besprochen? Also es ist so ein bisschen umständlich, da jetzt erst mal da rumzuwühlen und die Familie zu finden. #00:20:57-0#

SRB 8_Transkript_Interview_30.08.

Transkript Interview zur Dokumentation eines Fallberatungsgesprächs		
Datum: 30.08.2023	SYNOPSIS Es handelt sich um ein Interviewgespräch, das den Prozess der softwarebasierten Falldokumentation begleitet. Da es von der Fachkraft nicht erwünscht war das Interview via Audio aufzunehmen, wird sich im folgenden auf Notizen bezogen, die während des Interviews gemacht worden sind.	Ort: SRB 8
Anwesend: M. Fischer (Fachkraft) M. Rafaelsen (Student)		Protokollant:in: M. Rafaelsen
Uhrzeit: 14.00 Uhr		Dauer: 10 Minuten

M. Rafaelsen: Gibt es zwei verschiedene Softwares?

M. Fischer: Ja es gibt zwei verschiedene Softwares. Über den ersten Teil verfügen alle Sozialraumbüros. Es geht hauptsächlich darum, die erste, grobe Dokumentation der Fälle zu machen. Also beispielsweise, wann war der Fall. Das kostet oft viel Zeit, die handschriftlichen Notizen, in das digitale Format zu übertragen. Der zweite Teil bezieht sich auf die detaillierte Falldokumentation, in der dann der Fall beschrieben wird, also beispielsweise werden dort die Stammdaten und die Angebote eingetragen. Die Software ist manchmal etwas umständlich, weil beispielsweise zwangsläufig eine Emailadresse von Klient:innen im Programm eingetragen werden muss, auch wenn diese über keine verfügen.

M. Rafaelsen: Haben Sie Verbesserungsvorschläge bezüglich der Software?

M. Fischer: Es wäre sehr schön, wenn man mittels der Software, mit den anderen Sozialraumbüros kommunizieren könnte. So könnten beispielsweise gemeinsame Gruppenangebote geplant werden, oder generell Projekte anderer Sozialraumbüros eingesehen werden. Auch gut wäre es, wenn sich das Programm, einen mit dem Fall verbundenen Datensatz merken würde. Daten zu wiederkehrenden Klient:innen, beispielsweise die Telefonnummern, müssten so nicht wieder erneut eingegeben werden.

M. Rafaelsen: Was ist denn ein Vorteil, den die Software bietet?

M. Fischer: Man hat einen schnellen Zugriff, gerade was alte Fälle angeht.

Anlage: Präsentation und Dokumentation des Fachtags zum Projekt

Zentrale Diskussionspunkte des Fachtags

Am 24.01.2024 wurden die Ergebnisse des Forschungsprojekts den Auftraggeber:innen auf einem Fachtag präsentiert. Im Anschluss daran wurden in einzelnen Arbeitsgruppen Themen diskutiert, die sich auf Grundlage der Forschungsergebnisse und der damit verbundenen Arbeit mit der Fallsoftware ergeben haben. Einer dieser Aspekte umfasste die zeitliche Dimension. Hier konnte im Gespräch mit den Fachkräften herausgestellt werden, dass die Nutzung der Software, insbesondere jedoch die digitale Dokumentation, aktuell noch einen hohen Zeitaufwand fordert, da sich die Arbeit mit der Software noch in den Anfängen befindet. Aus diesem Grund wünschen sich die Fachkräfte Entlastung in anderen Bereichen ihrer Tätigkeit, da die Arbeit mit der Software mehrheitlich als Mehraufwand empfunden wird. Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass sich durch die Diversität in der Altersstruktur der Kolleg:innen die tägliche Arbeit mit der Software individuell gestaltet, da der Umgang mit Digitalisierung ein unterschiedliches Maß an Zeit in Anspruch nimmt. Ferner äußerten die Mitarbeitenden, sich eine grundlegende Einführung in das neue Softwaresystem zu wünschen, um alle auf den gleichen Wissensstand zu bringen, sodass langfristig die Arbeit erleichtert und potenzielle Hürden des technischen Zugangs bewältigt werden können. Dies würde den Zugang zu der Software niedrigschwelliger gestalten. Zuletzt wäre es hinsichtlich der Beschaffenheit des Programms wünschenswert, dass dieses in der Bedienung einfacher auszuführen wäre, sodass es bereits während Beratungsgesprächen möglich ist, Dokumentationen vorzunehmen.

Eine weitere Dimension der Diskussion am Fachtag war diejenige, dass die Software bis dato hauptsächlich statistische Daten erfasst und prozessiert, sodass der Interessenfokus der Fallberatungen in der Dokumentation durch die Software oftmals fehlgeleitet wird. Dazu zählt auch, dass bei der Verschriftlichung von Fallgesprächen, also beim Eintragen in die Software, die Komplexität eines Falls aufgrund technischer Limitierungen nicht umfassend abgebildet werden kann. Aus diesem Grund wünschen sich die Fachkräfte, dass das Programm mit Freitextfeldern ausgestattet wird, in denen jene Inhalte abgebildet werden können, um dem übergeordneten Prozess der Beratung gerecht zu werden. Dies wahrt die Individualität und Qualität einer Fallberatung und unterstützt bei der gründlichen Dokumentation und Verschriftlichung dessen.

Die Fachkräfte setzten sich ebenfalls mit der Adressat:innenperspektive auseinander, da diese in der Software mangelhaft bis gar nicht erfragt und festgehalten wird. In diesem Zusammenhang ergab sich Diskussionsbedarf darüber, ob dieses für eine tadellose Dokumentation überhaupt erforderlich ist.

Des Weiteren wurden im fachlichen Diskurs der Nutzen und die Effektivität der Software besprochen. So erfasst *fisweb* ausschließlich die Dokumentation der Fallgespräche. Dabei handelt es sich um eine

verkürzte Darstellung, da diese lediglich einen Ausschnitt der umfassenden Tätigkeit der Sozialarbeiter:innen einschließt.

Es konnte festgestellt werden, dass einige Soft Skills, die die Beratenden in ihren beruflichen Habitus eingebaut haben, sich zu einem professionellen Selbstverständnis entwickelt haben. Dazu zählt non-verbale Kommunikation wie eine freundliche Begrüßung oder Verabschiedung, dessen Wert in der Software nicht abgebildet wird. Gleichmaßen sind diese für die Erhebung im Statistikmodul irrelevant und daher besteht die Frage, ob die Anwendung dieser sozialräumlichen Aspekte im täglichen Umgang überhaupt abgebildet werden sollten und was diese konkret sind. Es geht also um die Frage: „Was macht die sozialräumliche Arbeit aus, prägt diese und wie kann sie in der Dokumentation erfasst werden?“. Daraus entstand die Forderung der Fachkräfte, Aufklärung darüber zu erhalten, welche Inhalte und Themen eine solche Relevanz haben, um diese dann in der Software abzubilden oder weiterhin nicht zu berücksichtigen. Hieraus wiederum ergab sich die Frage, wie die übrigen Tätigkeiten legitimiert werden können, die nicht in der Statistik erfasst werden.

Der Fachtag verdeutlichte bei vielen Fachkräften die Wechselwirkung zwischen der Organisation und den Nutzer:innen. Außerdem konnte die Relevanz der Theoriebezüge erneut herausgestellt werden. Darunter fällt das Anliegen der Mitarbeiter:innen, ihr Fachwissen und die dem zugrunde liegenden theoretischen Annahmen stetig zu erneuern, zu erweitern und zu reflektieren, da diese im praxisorientierten Arbeitsalltag häufig aus dem Fokus geraten. Demnach besteht die Forderung, Forschung und Praxis zukünftig mehr miteinander zu verzahnen, um den theoretischen Input aufrechtzuerhalten. Ferner kann gesagt werden, dass die Fachkräfte Diskursräume benötigen, in denen alle Anliegen im Zusammenhang mit der Software analysiert und diskutiert werden können. Hier besteht die Frage, wer potenziell an jener Unterhaltung teilnehmen darf und ob es die Fachkräfte sind, die unmittelbar mit der Software arbeiten. Überdies sehen sich die Mitarbeiter:innen mit der Frage konfrontiert, inwiefern die Möglichkeit besteht, durch das Tool der Dokumentation Aufgaben an die Organisation zu übergeben.

Durch das Forschungsprojekt und deren Ergebnispräsentation auf dem Fachtag wurde auf struktureller Ebene eine Praxisentwicklung angestoßen. Zuletzt konnte unter Beweis gestellt werden, dass Statistiken unterschiedliche Funktionen abdecken. Diese erfüllen die Anforderungen an Reflexion, Legitimation und Kontrolle, wie bereits im Theoriekapitel diskutiert wurde.

Präsentation zu den Hauptergebnissen des Projekts auf dem durchgeführten Fachtag „Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg“

Kleiner Fachtag: „Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg“




Mittwoch, 24.01.2024, 9-13 Uhr
Museum Lüneburg – Markus-Heinemann-Saal


LANDKREIS LÜNEBURG
DER LANDRAT


LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG

Bild 1 = Eigene Aufnahme
Bild 2 = Pixabay

09:00	Ankommen
09:30	Begrüßung
09:45	Vortrag zu den Hauptergebnissen des Forschungsprojekts & Diskussion
11:00	Pause
11:30	Gesprächsgruppen
12:15	Abschlussreflexion im Plenum
12:45	Verabschiedung
13:00	Ende der Veranstaltung

Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

Ergebnisse des Forschungsprojekts



24.01.2024


LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG


LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG

Mithras, Ina Borkenstäter – Melissa Nur Fidan
Nadine Henningsen – Marcel Jansen – Fabienne Kriebel – Friederike Kretz
Thilo Mariken – Ineke Post – Leon Staa – Anna-Lena Südböck
Eric Szandrowski – Michelle Wagner – Johanna Wolters – Nataliz Zdybek
Leitung: Prof. Dr. Philipp Sandermann

Gliederung

1. Theoretische Grundlagen
 - 1.1 Sozialraumorientierung
 - 1.2 Softwarebasierte Falldokumentation
2. Zur Methodik der Forschung
 - 2.1 Der Forschungsprozess
 - 2.2 Datenerhebungsmethodik
 - 2.2.1 Die nicht-teilnehmende Beobachtung
 - 2.2.2 Das personenzentrierte Interview
 - 2.3 Sampling und Feldzugang
 - 2.4 Festlegung der Stichproben
 - 2.5 Festlegung des Ausgangspunktes der Datenerhebung
 - 2.6 Planung und Gestaltung des Feldzugangs
 - 2.7 Sammlung des Datenerhebungsmaterials & Erstellung des Datenkorpus
 - 2.8 Datenauswertungsmethodik
3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?
4. Auswertung (Teil 2): Was geschieht in den Dokumentationen?
5. Hauptergebnisse


LEUPHANA
UNIVERSITÄT LÜNEBURG



1. THEORETISCHE GRUNDLAGEN

Bild 3 = Pixabay

SANDERMANN ET AL.: SOFTWAREBASIERTE ERFASSUNG UND DOKUMENTATION
SOCIALRAUMORIENTIERTE BERATUNG IM LANDKREIS LÜNEBURG

www.lupgunda.de



1. Theoretische Grundlagen zur Sozialraumorientierung und softwarebasierten Falldokumentation

Forschungsinteresse:

- Ziele und Herausforderungen in der Arbeit mit softwarebasierter Falldokumentation in der Sozialraumarbeit
- Auswirkungen der Digitalisierung von softwarebasierter Falldokumentation auf das Verständnis von Sozialraumarbeit bei Sozialarbeiter:innen

Theorieperspektiven:

1. Sozialraumorientierung
2. Softwarebasierte Dokumentation

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.1 Sozialraumorientierung

- unklarer und inflationärer Begriff (vgl. Kessi/Reutlinger 2010: 39; Becker 2020: 5)
- zunächst Sozial-Raum, danach von Begriff "Stadtteilorientierung" abgelöst (vgl. Becker 2020: 41)
- "Raum" kein verbindlicher Ort → Platz für soziale Zusammenkünfte, Beziehungen und Interaktionen
 - soziales Feld (vgl. Kessi/Reutlinger 2010: 40)
- wg. menschlichen Handelns ist Raum ständigen Veränderungen ausgesetzt

➢ **Sozialraum: gesellschaftlicher Raum, in dem menschliches Handeln stattfindet**
(vgl. Kessi/Reutlinger 2010: 21 ff.; Kessi/Reutlinger 2020: 33 ff.)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.1 Sozialraumorientierung

- Grundlegende Prinzipien: stadtteilbezogene/sozialraumorientierte Arbeit nach Hintze/Treß 2007
- Gemeinwesenarbeit und Lebensweltorientierung als prägende Pfeiler (vgl. Königter 2022: 95)

Methodische Prinzipien der Sozialraumorientierung:

1. Orientierung an Interessen/Willen der Adressat:innen
2. Unterstützung Eigeninitiative und Selbsthilfe
3. Ressourcenorientierung
4. Fokussierung der Zielgruppe
5. Kooperation und Koordination (vgl. Naack 2022)

➢ Sozialraumorientierung ist kein einheitliches Konzept, sondern ein handlungsbezogener Ansatz (vgl. Jaes 2023: 10)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.1 Sozialraumorientierung

Nach Kessi/Reutlinger drei Programmformeln für Sozialraumorientierung:

1. Aktivierende Professionalisierungsstrategie
2. Aktivierung nahräumlicher Ressourcen
3. Dezentralisierung → Kindern und Jugendlichen soll mit kommunaler Verwaltungsmodernisierung Möglichkeiten der institutionellen und politischen Mitgestaltung gegeben werden (vgl. Kessi/Reutlinger 2018: 1067; Böllert 2018: 11)

➢ Bürger:innennähe (vgl. Kessi/Reutlinger 2010:15)

➢ sozialpädagogische Angebote auf Bedürfnisse der Menschen abstimmen (vgl. Kessi/Reutlinger 2010: 44)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.1 Sozialraumbüros im Landkreis Lüneburg

- sozialräumlich orientiertes Konzept
 - Arbeit nach §§ 11, 16 und 28 SGB VIII
- D.h. Information, Beratung und Unterstützung sowie Vernetzung in Richtung eines breiten Spektrums an weiteren Leistungen (vgl. Samtgemeinde Geleisen o.J. o.S.)
- Organisation in 10 dezentralen Sozialraumbüros des gesamten Landkreises (zwei in öffentlicher und acht in freier Trägerschaft)
 - bürger:innennahe, erreichbare Anlaufstellen für Kinder, Jugendliche und deren Familien

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.2 Softwarebasierte Falldokumentation: Was ist das eigentlich?

- analoge vs. digitale Dokumentation
- digitale Dokumentation als Steuerungssystem (vgl. Büchner 2018: 242)
 - Steuerung und Kontrolle der fachlichen Praxis
- Verschriftlichung von Fällen (Beratungsgesprächen) in vorgegebene Raster
- digitale Datensicherung (vgl. Weber 2017: 39ff.)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.2 Softwarebasierte Falldokumentation: Ziele und Bedeutung in der Sozialen Arbeit

- Sicherung, Strukturierung und Organisation von Daten
- Organisational übergreifende Zusammenarbeit
- Hohe Vernetzungsmöglichkeiten (vgl. Büchner 2018: 246 ff.)
 - „Organisatorische Innovation der Steuerung und des Controllings“ (Ley/Seelmeyer 2014: 52)
- Ansammlung von Informationen für amtliche Statistiken (vgl. Ley/Reichmann 2020: 242)

Softwarebasierte Dokumentation hat die Funktion der Kontrolle, Legitimation und Effizienz (vgl. ebd.: 242)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.2 Softwarebasierte Falldokumentation: Herausforderungen und Grenzen

- „Grad an Vagheit“ geht verloren (Ley/Seelmeyer 2014: 52)
- Zwang zur Exaktheit schränkt die Dokumentation ein (vgl. Ley/Seelmeyer 2014: 52)
 - Pädagogische Prozesse werden beeinflusst
 - Limitierte Freitextfelder und vorgegeben Raster = eingeschränkte Dokumentation
- Fehlleiteter Interessenfokus (vgl. Weber 2017: 41)
- Fachkräfte orientieren sich an zuvor dokumentierten Entscheidungen (vgl. Büchner 2018: 246 ff.)
- Adressat:innenperspektive wird vernachlässigt (vgl. Ley/Reichmann 2020: 251)
- Enge Zusammenarbeit zwischen Softwareentwickler:innen und Nutzer:innen (Organisation) (vgl. ebd.: 242)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



1.2 Softwarebasierte Falldokumentation: Entwicklung der Software

- Zusammenarbeit zwischen Softwareentwickler:innen und Organisation (Softwareutzer:innen)
- Sozialpädagogische Handlungsfelder müssen berücksichtigt werden (vgl. Ley/Seelmeyer 2014: 52)
- Eine Software ist kein Endprodukt (vgl. Ley/Seelmeyer 2020: 248)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2. ZUR METHODIK DER FORSCHUNG

Bild 4 = Universität Basel

SANDERMANN ET AL.: SOFTWAREBASIERTE ERFASSUNG UND DOKUMENTATION
SOZIALRAUMORIENTIERTER BERATUNG IM LANDKREIS LÜNEBURG

www.leuphana.de



2.1 Der Forschungsprozess

Beginn → Vergabe des Forschungsauftrages

- „Vorbereitung“ auf Treffen mit den Auftraggeber:innen
- Abklären des Forschungsinteresses
- Daraus resultierend Formulieren konkreter Fragestellungen:
 - (1) „Welche Relevanzmarkierungen nehmen die Sozialarbeiter:innen in ihrer Beratungsarbeit vor und was reflektieren sie als relevant?“
 - (2) „Was begreifen die Sozialarbeiter:innen als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie ihre Arbeit dokumentieren und worüber reflektieren sie während der Dokumentation?“

Nächster Schritt → Wie können diese Fragen beantwortet werden?

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.2 Datenerhebungsmethodik

- Wissenschaftlich methodisches Vorgehen im Forschungsprozess
- Festlegung der Erhebungsmethoden basierte auf:
 - Forschungsinteresse, Forschungsfragen und Vergleich von Erhebungsmethoden

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.2.1 Die nicht-teilnehmende Beobachtung

- Nicht-teilnehmende, qualitative Beobachtung:
 - Beobachter:innen nehmen passive Haltung ein, „keine soziale Rolle im Feld“ (vgl. Thierbach, Pelschick 2022: 1565)
- Voraussetzung für Fremdbeobachtung, andernfalls Beobachter:innen selbst Gegenstand der Beobachtung
- Fokus liegt auf Relevanzmarkierungen der Mitarbeiter:innen in Beratungsgesprächen, nicht auf deren Inhalten
- Methoden-Training: Übung der Methodik, Austausch über Herausforderungen und ein reales Beratungsgespräch

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.2.2 Das personenzentrierte Interview

- Ist eine qualitative Forschungsmethode, die auf der Grundhaltung der interviewenden Person basiert
- Ist an das personenzentrierte Konzept der Gesprächsführung nach Carl Rogers angelehnt
- Ziel ist, tieferes Verständnis für individuelle Erfahrungen, Bedürfnisse und Perspektiven zu gewinnen und präzise Daten zu erheben
- Interview-Training: Probe-Interview, Reflexionsfragen, Rollenwechsel zwischen Interviewer:innen und interviewten Person

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.3 Sampling und Feldzugang

- „Stichprobenziehung“ oder „Sampling“ zieht sich durch den gesamten Forschungsprozess (vgl. Akremi 2014: 266)
- Die Konkretisierung des Samplings erfolgt anhand der Festlegung von Stichproben und der Festlegung des Ausgangspunktes der Datenerhebung

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.4 Festlegung der Stichproben

Auswahl der Sozialraumbüros

- Entwicklung Dokumentationssoftware für zehn Sozialraumbüros
- Entsprechend geplante Gesamterhebung von zehn Sozialraumbüros

Auswahl der Fachkräfte

- Zwei Ebenen sozialarbeiterischen Praxis in den Sozialraumbüros relevant:
 - Wie werden Einzelfälle beraten und anschließend reflektiert und dokumentiert?
- Für Auswertung objektiver Daten zu jeweiligen interviewten/beratenden Fachkräften wurde ein Fragebogen verwendet
- Es war zu erwarten, dass nicht alle Fachkräfte der Sozialraumbüros interviewt werden können

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.5 Festlegung des Ausgangspunktes der Datenerhebung

- Um Relevanzmarkierungen der Sozialarbeiter:innen in ihrer Beratungsarbeit und deren Reflexionsinhalte zu ermitteln, wurden drei Beobachtungen geplant
- Für ein besseres Verständnis der relevanten Aspekte ihrer Arbeit und ihrer Reflexion während der Dokumentation waren drei Interviews geplant
- Es wurde berücksichtigt, dass Sozialraumbüros die Software eventuell nur teilweise oder gar nicht nutzen
- Im letzten Fall waren die entsprechenden Büros automatisch nicht mehr Teil des Samplings

Sandemann et. al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.6 Planung und Gestaltung des Feldzugangs

- Herstellen des Feldzugangs
 - via E-Mail, Telefonisch, in persönlichen Gesprächen etc.
- ggf. Kennenlernen des Feldes
 - gemeinsamer Austausch im Gespräch und Kennenlernen der Sozialarbeiter:innen
- Absprechen versch. Erhebungstermine
 - Zeitraum über mehrere Wochen
- Zugang ins Feld
- Umsetzung der geübten Erhebungsmethoden
- Erhebung der Daten
 - Zeitraum des Feldzuganges: Juli - Oktober

Sandemann et. al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.7 Sammlung des Datenmaterials & Erstellung des Datenkorpus

- Erhebung in acht Sozialraumbüros
- Befragung von 13 Mitarbeiter:innen
- Majorität der Mitarbeiter:innen mit langjähriger Berufserfahrung und/oder Tätigkeit in ihrem jeweiligen Sozialraumbüro
- Teilnahme an verschiedenen Beratungsgesprächen und Interviews mit unterschiedlichen Mitarbeiter:innen
- Einzelfall und Interview der Dokumentation mussten NICHT zusammengehören
- ➔ **Resultat Gesamt:**
 - 44 Erhebungsergebnisse = 21 Beobachtungen (Protokolle) ; 23 Interviews (Transkripte)

Sandemann et. al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



2.8 Datenauswertungsmethodik

- Getrennte Auswertungen der Beobachtungen und der Interviews
- **Methode:** Qualitative Daten und Textanalyse
- **Ziel** ➔ Möglichst wenig subjektive Interpretation und objektive Datenbetrachtung

Beobachtungen

Vorgehen

Gesamt: 21 Beobachtungen, Auswertung mit MaxODA

1. Lesen der Protokolle
2. Auffälligkeiten markieren
3. Weiteres Lesen
4. Relevanzsetzungen markieren

Interviews

Vorgehen

Gesamt: 23 Interviews, Auswertung mittels Pencil & Paper

1. Lesen der Interviews
2. Offenes Codieren
3. Zwischenbesprechung erster Ergebnisse
4. Erneutes offenes Codieren
5. Sammeln aller Codes und
6. Rückbezug auf die 2. Handlungsebene/Forschungsfrage
7. Finale Kategorien und Codevergabe.
8. Erstellen von Kategorienbäumen

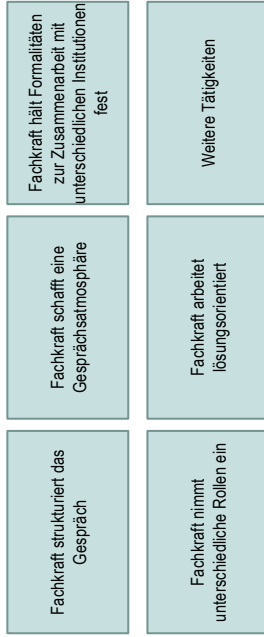
Sandemann et. al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



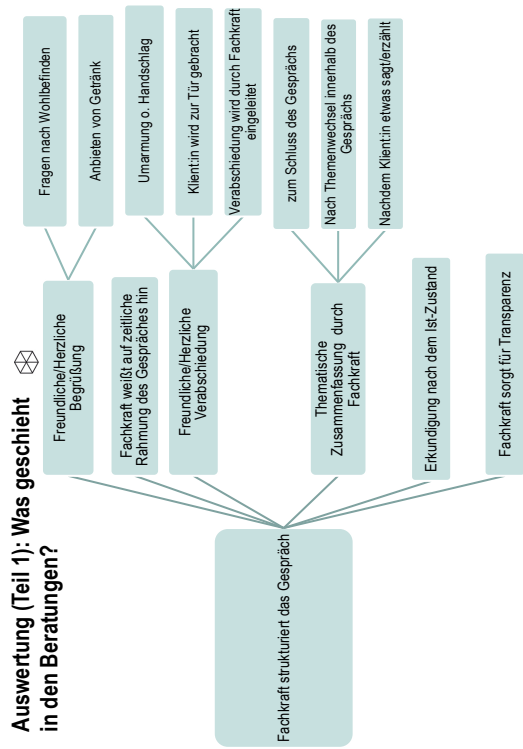
3. AUSWERTUNG (TEIL 1): WAS GESCHIEHT IN DEN BERATUNGEN?



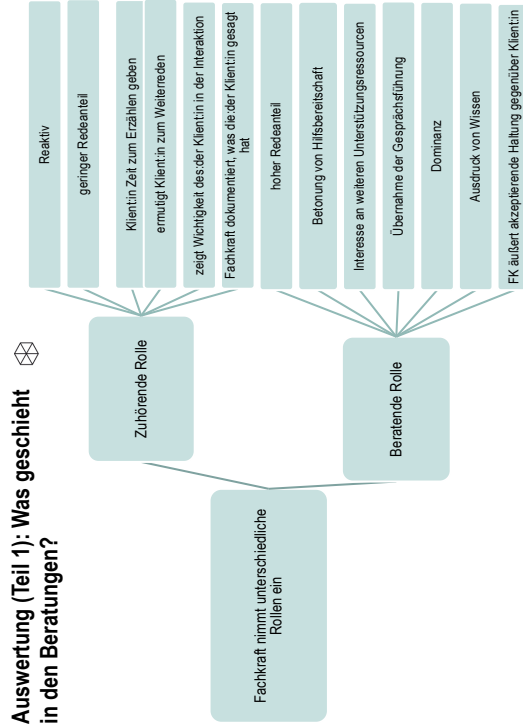
3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?



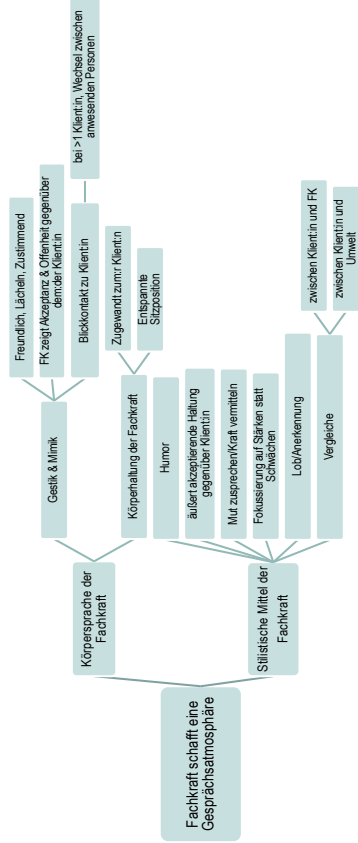
3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?



3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?

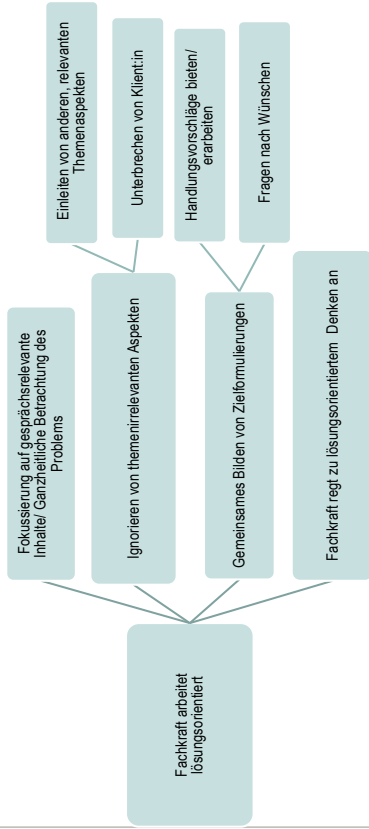


3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?



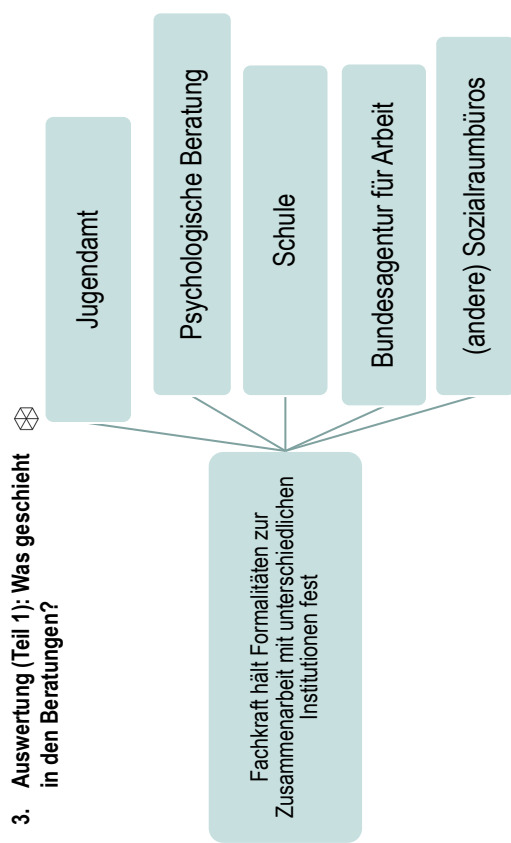
Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?



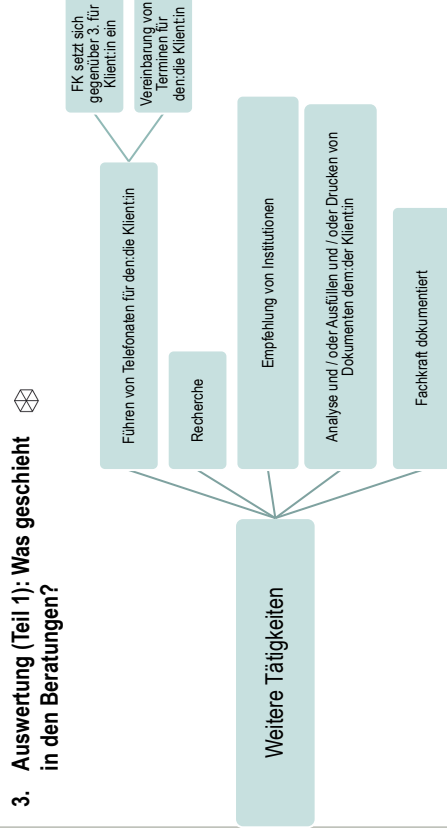
Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?



Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

3. Auswertung (Teil 1): Was geschieht in den Beratungen?



Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg



4. AUSWERTUNG (TEIL 2): WAS GESCHIEHT IN DEN DOKUMENTATIONEN?

Bü 2 - Pkady

4. Auswertung (Teil 2): Was geschieht in den Dokumentationen?

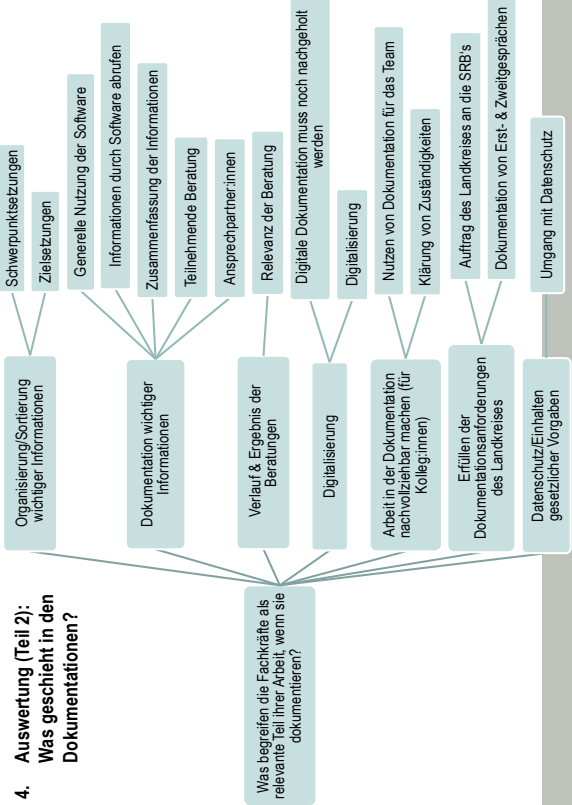
Was begreifen die Fachkräfte als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie dokumentieren und worüber reflektieren sie während des Dokumentierens?

Was begreifen die Fachkräfte als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie dokumentieren?

Worüber reflektieren die Fachkräfte während des Dokumentierens?

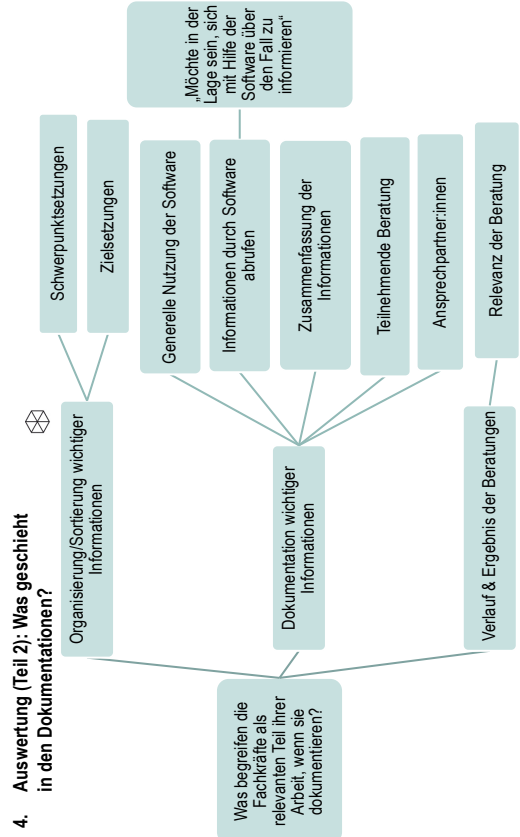
4. Auswertung (Teil 2): Was geschieht in den Dokumentationen?

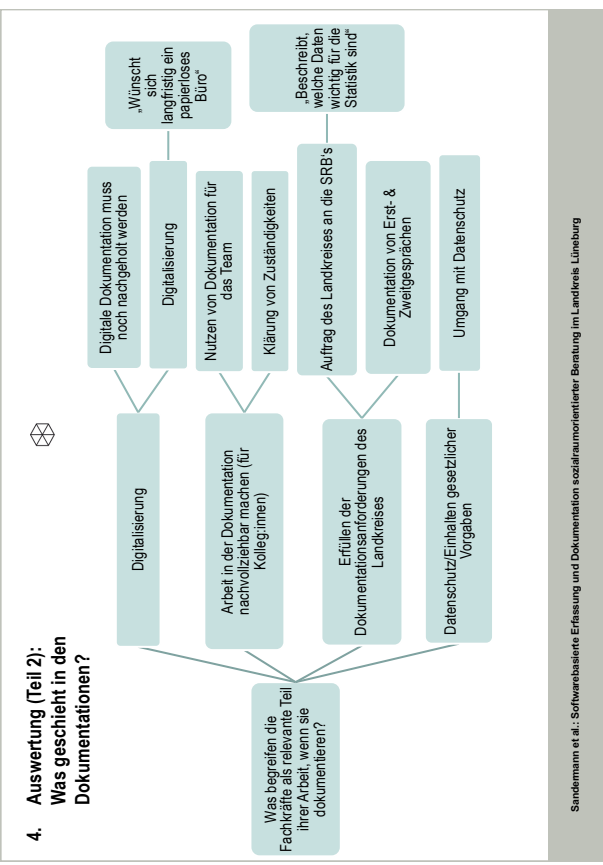
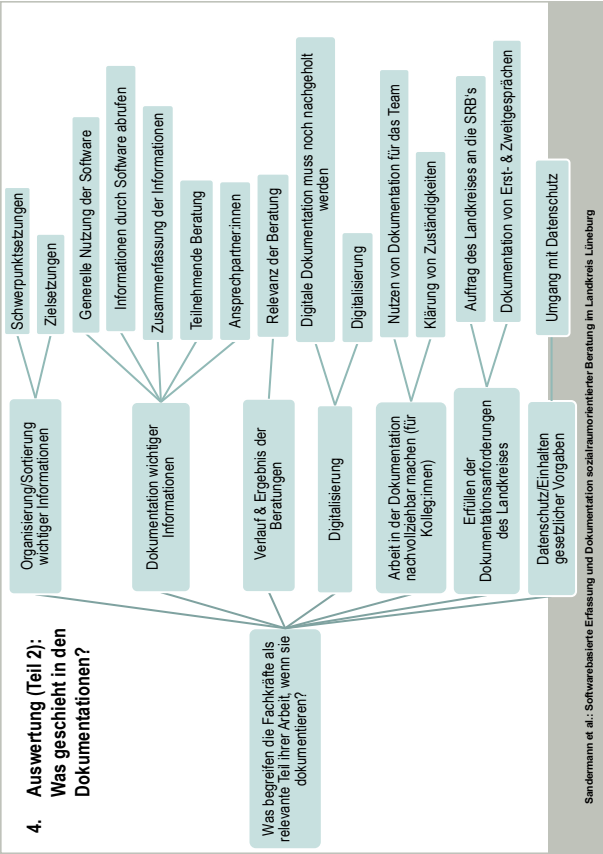
Was begreifen die Fachkräfte als relevante Teil ihrer Arbeit, wenn sie dokumentieren?



4. Auswertung (Teil 2): Was geschieht in den Dokumentationen?

Was begreifen die Fachkräfte als relevanten Teil ihrer Arbeit, wenn sie dokumentieren?





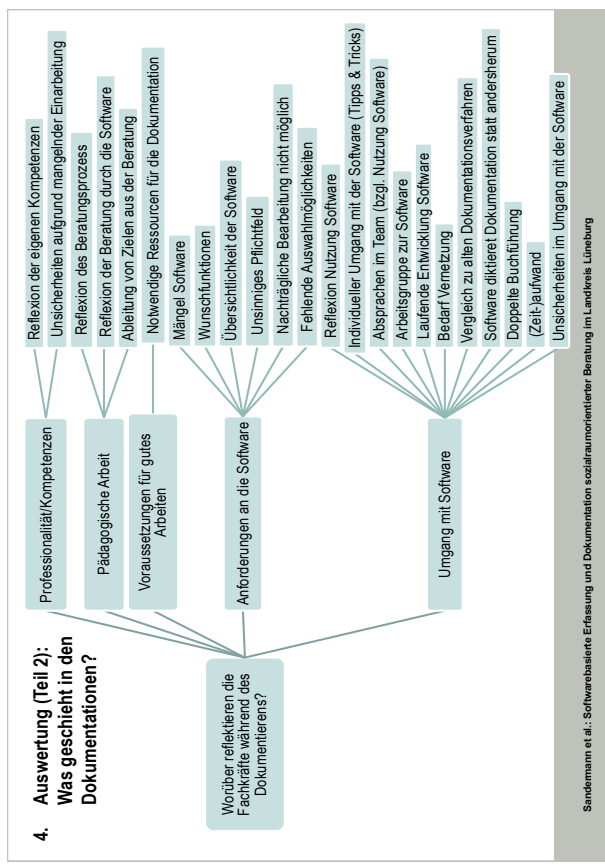
drinstehen.

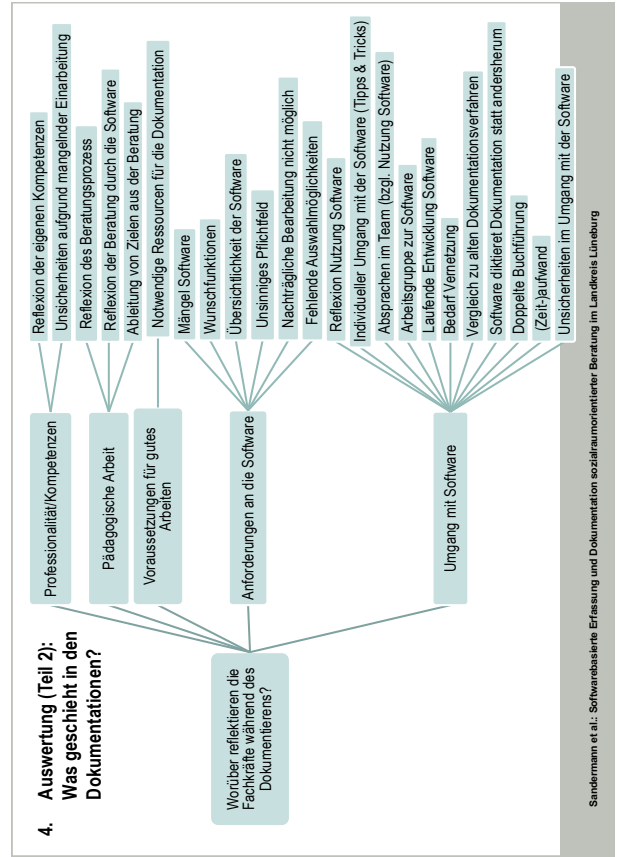
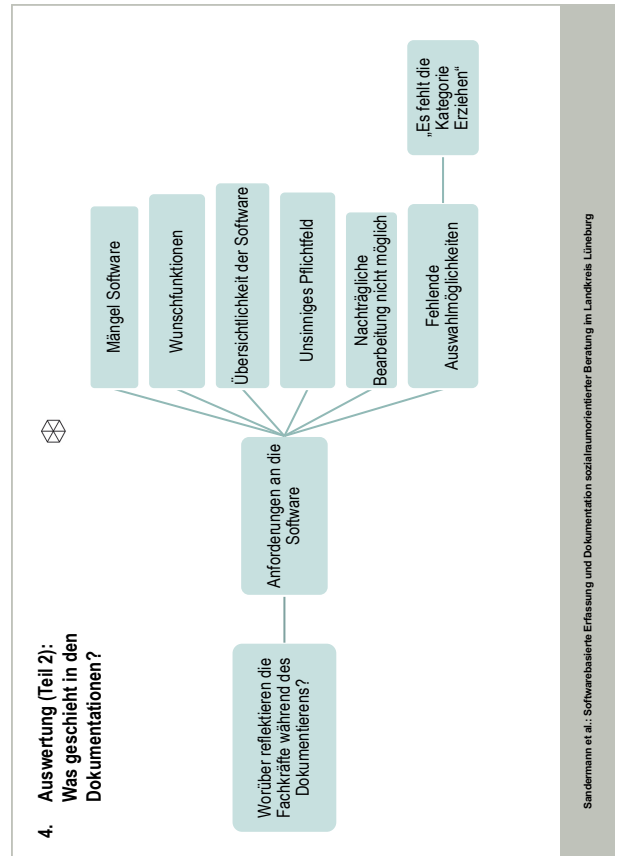
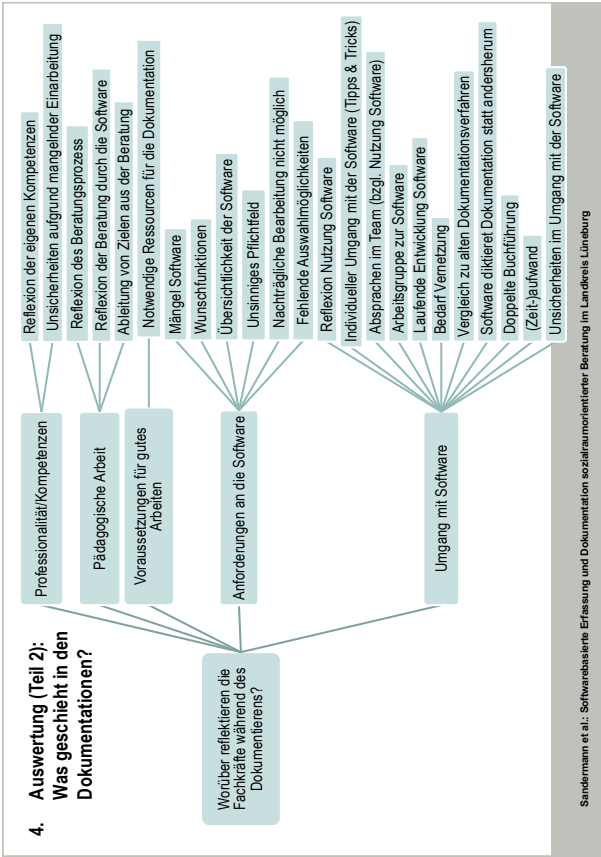
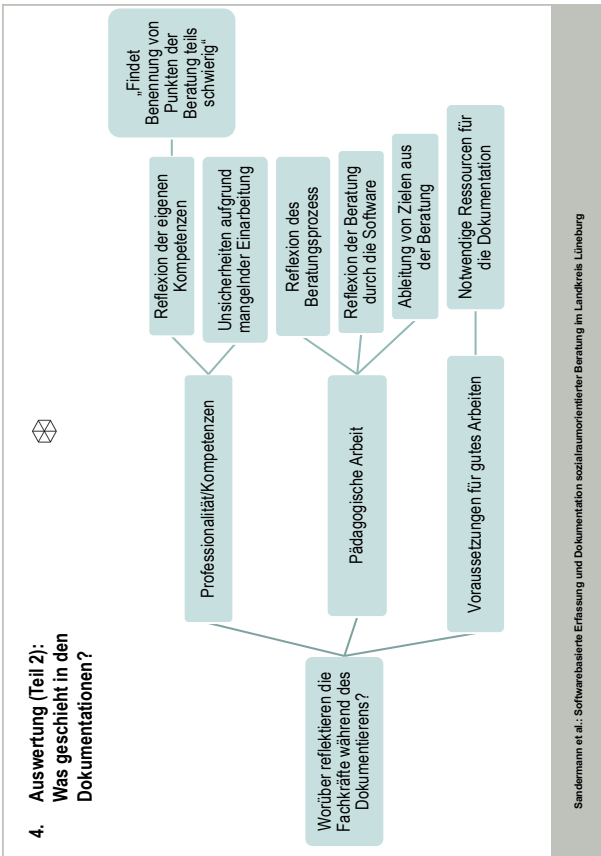
Frage 1

PI: Was hier ja auch dokumentiert wird. Das ist auch ein wichtiges Datum für die Statistik. Ich nehme mal hier als Beispiel den Februar. Und zwar dokumentieren wir, wir haben an jedem Telefon sozusagen eine Liste liegen und dokumentieren Erst und Zweitgespräche. Also wenn Menschen das erste Mal anrufen und sagen, ich habe da mal eine Frage, dann machen wir einen Strich. (...) Und, ähm. Na, das ist dann, der Name ist dann. Ahm. Ja. Februar. Das ist so, weil es um den Monat geht. Und dann ist Erfassung Gespräche. So 17. Gespräche wurden geführt als Erst oder Zweitgespräch und 14 davon über Telefon und drei Gespräche vor Ort. Das kann sein, dass da Leute geklingelt haben oder ich im Supermarkt bin und mich spricht jemand an und sagt: „Ich war ja vor drei Jahren mal da, ich habe da mal ein Thema“, das würde ich auch einen Strich machen. Das wäre dann auch vor Ort, also jemand, der mich persönlich anspricht. Und wenn Fälle abgeschlossen sind und die sich dann

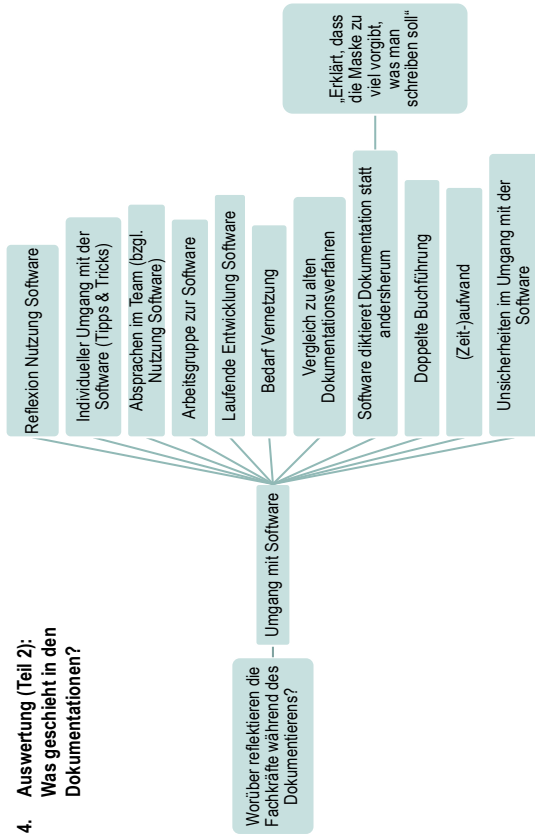
Handwritten notes: Auftrag Landkreis, Statistik Daten

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg





4. Auswertung (Teil 2): Was geschieht in den Dokumentationen?



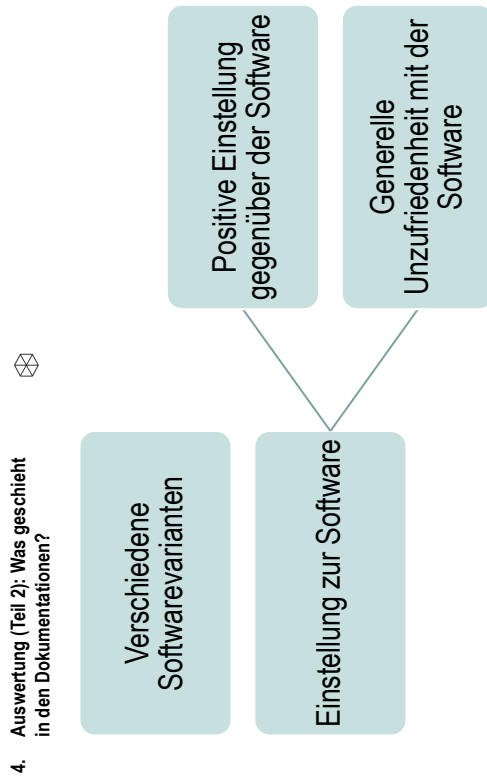
das? Wussten Sie nicht genau, was Sie eintragen sollen?
#00:11:31-3#

P1: Ja, ich. Also, ich finde diese Maske irgendwie schwierig für mich. Also einfach ein Fließtext zu haben, glaube ich und das für mich wichtige aufzunehmen, fände ich, glaube ich, einfacher. Also immer diese Zuordnung, was schreibe ich denn jetzt rein? Das passt auch wieder nicht. Als ich merke, es ist das macht gar keinen Sinn, das so einzufügen, weil das nicht nach also es entspricht nicht meiner Art, die wichtigsten Informationen zusammenzufassen. Ich glaube, so einen Fließtext zu haben, wäre für mich besser. (...) Weil es auch nicht so, weil es auch nicht wirklich diesen Inhalt wiedergibt. Also (...) das würde dann auch keiner nachvollziehen können, glaube ich, wenn ich mich nur an diesem Raster orientiere.
#00:12:24-7#

*Eine Variante
Vorgabe
bei Software*

P3: Das bedeutet Sie würden gar nicht in Form dieser Tabelle

4. Auswertung (Teil 2): Was geschieht in den Dokumentationen?



5. HAUPTERGEBNISSE: WELCHE ANTEILE DER BERATUNGSARBEIT ERFASST UND DOKUMENTIERT DIE SOFTWARE – UND WELCHE NICHT?

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Welche Relevanzmarkierungen der Fachkräfte zeigen sich in den Fallberatungen?	Welche Relevanzmarkierungen und Reflexionen der Fachkräfte zeigen sich in der Dokumentationsarbeit?

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Welche Relevanzmarkierungen der Fachkräfte zeigen sich in den Fallberatungen?	Welche Relevanzmarkierungen und Reflexionen der Fachkräfte zeigen sich in der Dokumentationsarbeit?
Fachkräfte fassen thematisch zusammen	Fachkräfte fassen Informationen zusammen; Fachkräfte versuchen, Verlauf und Ergebnis der Beratung festzuhalten
Fachkräfte formulieren gemeinsam mit den Klient:innen Ziele	Fachkräfte organisieren und sortieren die Informationen mit Blick auf Zielsetzung; Fachkräfte leiten Ziele aus der Beratung ab
Fachkräfte ignorieren aus ihrer Sicht themenirrelevante Aspekte; Fokussierung auf sprachrelevante Inhalte/Ganzheitliche Betrachtung des Problems	Fachkräfte organisieren und sortieren die Informationen mit Blick auf Schwerpunktsetzung
Fachkräfte halten Formalitäten für die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt fest	Fachkräfte bemühen sich, den Auftrag des Landkreises an die SRB's zu erfüllen

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Welche Relevanzmarkierungen der Fachkräfte zeigen sich in den Fallberatungen?	Welche Relevanzmarkierungen und Reflexionen der Fachkräfte zeigen sich in der Dokumentationsarbeit?
Fachkräfte schaffen eine Gesprächsatmosphäre (Oberkategorie mit zahlreichen Unterkategorien! So z.B. die folgenden)	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte begrüßen freundlich/herzlich	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Es erfolgen Umarmung o. Handschlag	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte bieten Getränke an	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte fragen nach Wohlbefinden	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Welche Relevanzmarkierungen der Fachkräfte zeigen sich in den Fallberatungen?	Welche Relevanzmarkierungen und Reflexionen der Fachkräfte zeigen sich in der Dokumentationsarbeit?
Fachkräfte strukturieren das Gespräch	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte nehmen verschiedene Rollen ein	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte leiten Verabschiedung ein	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte bringen Klient:innen zur Tür	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)
Fachkräfte verabschieden freundlich/herzlich	(spielt während des Dokumentierens keine erkennbare Rolle mehr)

Sandermann et al.: Softwarebasierte Erfassung und Dokumentation sozialraumorientierter Beratung im Landkreis Lüneburg

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Welche Relevanzmarkierungen der Fachkräfte zeigen sich in den Fallberatungen?	Welche Relevanzmarkierungen und Reflexionen der Fachkräfte zeigen sich in der Dokumentationsarbeit?
<i>(spielt während der Fallberatungen keine Rolle)</i>	Chancen der digitalen Dokumentation sehen (Ziel Paperloses Büro, gute Pflege der Daten)
<i>(spielt während der Fallberatungen keine Rolle)</i>	Fachkräfte reflektieren Umgang mit der Software
<i>(spielt während der Fallberatungen keine Rolle)</i>	Fachkräfte achten auf Datenschutz/ das Einhalten gesetzlicher Vorgaben
<i>(spielt während der Fallberatungen keine Rolle)</i>	Fachkräfte reflektieren Anforderungen an die Software

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Welche Relevanzmarkierungen der Fachkräfte zeigen sich in den Fallberatungen?	Welche Relevanzmarkierungen und Reflexionen der Fachkräfte zeigen sich in der Dokumentationsarbeit?
<i>(spielt während der Fallberatungen keine erkennbare Rolle)</i>	Fachkräfte reflektieren über die eigene pädagogische Arbeit
<i>(spielt während der Fallberatungen keine erkennbare Rolle)</i>	Fachkräfte reflektieren Voraussetzungen guten Arbeitens
<i>(spielt während der Fallberatungen keine erkennbare Rolle)</i>	Fachkräfte reflektieren eigene Professionalität/Kompetenzen

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Zusammenfassung der Ergebnisse

Die empirische Analyse der Beratungsarbeit sowie deren statistische Erfassung und Dokumentation zeigt, dass:

1. **bestimmte Relevanzmarkierungen**, die von den Fachkräften in den Fallberatungen vorgenommen werden, auch in der statistischen Erfassung und Dokumentation der Fälle **wieder auftauchen**. Dazu zählen insbesondere:
 - von den Fachkräften vorgenommene Schwerpunktsetzungen in der Beratung, Beratungsergebnisse),
 - in der Beratung formulierte Ziele für den weiteren Hilfeverlauf und
 - in der Beratung festgehaltene Formalitäten für die weitere Zusammenarbeit mit dem Jugendamt/Landkreis.

5. Hauptergebnisse: Welche Anteile der Beratungsarbeit erfasst und dokumentiert die Software – und welche nicht?

Zusammenfassung der Ergebnisse

Die empirische Analyse der Beratungsarbeit sowie deren statistische Erfassung und Dokumentation zeigt, dass:

2. **zahlreiche Relevanzmarkierungen**, die von den Fachkräften in den Fallberatungen vorgenommen werden, in der statistischen Erfassung und Dokumentation der Fälle **nicht mehr auftauchen**. Dazu zählen insbesondere zahlreiche Aspekte, die mit dem Schaffen einer guten Gesprächs Atmosphäre durch die Fachkräfte in den Beratungen zusammenhängen. So etwa:
 - verbale und nonverbale Offenheit,
 - das Changieren der Fachkräfte zwischen verschiedenen Rollen,
 - zahlreiche Techniken der Fachkräfte, das Gespräch zu strukturieren.

