

„Das Problem“ muss den Leuten nicht an die Stirn geschrieben sein

Offene Beratung, Spaß, Konfliktregulierung und Hilfen im KiFaZ Schnelsen-Süd

ein Gespräch mit Ulla Kutter

Das Konzept KiFaZ war 1995 ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg zur sozialräumlichen und gemeinwesenorientierten Umgestaltung der Hamburger Jugendhilfelandchaft. Von einer langjährigen Mitarbeiterin des KiFaZ in der spanischen Furt wollten wir wissen wie heute, fast 20 Jahre später, in einem KiFaZ gedacht und gearbeitet wird.

FORUM: Titel diese Ausgabe ist ja *Wieviel Gemeinwesen steckt im Sozialraum. Was kannst du uns, aus deiner Sicht – als langjährige und hier im Stadtteil jedem bekannte KiFaZ-Gemeinwesenarbeiterin – zum Stadtteil sagen, zu euch, eurer Arbeit und zu den Menschen hier?*

Ulla Kutter: Dieser Stadtteil heißt ja ursprünglich „Spanische Furt“ und hat eine Geschichte, die verbunden ist mit einem negativen Image nach außen und einem guten Zusammenhalt nach innen. Was auch so ein bisschen an seiner Insellage liegt. Mitten im gemütlichen Schnelsen ist hier so eine Hochhaussiedlung, wo die Leute sich, in Schulen oder wo auch immer sie anderen Leuten begegnen, oft nicht besonders gut angesehen fühlen. Sie haben darauf dann so reagiert, dass sie ihren Stadtteil nach innen hinein einfach toll finden. So dass viele traurig sind, wenn sie hier wegziehen müssen. Die Leute hier haben eine Tradition aufgebaut, bestimmte Sachen sind hier üblich und werden auch durchgesetzt: z.B. man verpetzt keinen und wenn man es dann doch tut, dann könnte man auch tatsächlich Ärger bekommen. Das heißt auf der anderen Seite aber auch, dass man sich hier selbstverständlich hilft,

Mitten im gemütlichen Schnelsen ist eine Hochhaussiedlung, wo die Leute sich, in Schulen oder wo auch immer sie anderen begegnen, nicht besonders gut angesehen fühlen.

wenn einer keine Windeln oder kein Essen hat, dass man was abgibt, dass man sich um einander kümmert und vor allen Dingen dass man überhaupt niemanden ohne Kommunikation stehen lässt! Auch wenn man hier Kind oder Jugendlicher ist, wird man in die Kommunikation eingebunden, dem kann man sich gar nicht entziehen. Das kann sich in Einzelfällen auch negativ auswirken, aber es hat von der Grundstimmung der Menschen untereinander her sehr viele positive Seiten. Und auf diese positiven Seiten beziehen wir uns in unserer Arbeit.

Und das bezieht alle Gruppen hier ein, es gibt keine Abschottung untereinander?

Die, die hier zusammen aufgewachsen sind, kennen sich gut, auch über Nationalitäts- oder ethnische Grenzen hinweg. Die, die später dazu kamen, als sie schon erwachsen waren, z.B. pakistanische oder afghanische Mütter, die kennen erst einmal nur die Leute aus ihrer jeweils eigenen

Gemeinde. Sie lernen dann aber bei bestimmten Gelegenheiten – z.B. bei uns – die anderen kennen. Bei den Kindern mischt sich das ja ganz von alleine. Wenn eine neue Familie hierherzieht sind die Kinder die ersten, die hier ganz viele Kontakte haben und sich hier – nach einer oft heftigen Anfangszeit – meistens sehr gut fühlen.

Konflikte zwischen identifizierbaren – etwa ethnischen – Gruppen sind kaum spürbar. Das war mal anders, eine Zeitlang, als viele ghanaische Familien gleichzeitig neu hierher zogen, da gab es für viele Mütter und ihre Kinder durchaus Stress. Die fühlten sich auch diskriminiert und unfreundlich behandelt. Das hat sich aber inzwischen weitgehend erledigt.

Du sagst, es gibt hier ein starkes Gemeinwesen mit Zusammenhalt und gegenseitiger Unterstützung. Welche Rolle spielen ihr dabei, und die anderen Einrichtungen hier?



„Das Problem“ muss den Leuten nicht an die Stirn geschrieben sein

Die Beratungsstellenarbeit ist unser Schwerpunkt, dazu suchen wir aber auch alles, was die Leute brauchen oder wovon sie uns rückmelden, dass sie es brauchen.

Die Kitas sind natürlich wichtig, die kommunizieren auch gut, sind also nicht abgeschottet, bis auf eine freikirchliche, von der wir nicht viel mitkriegen. Die eine Schule hier ist zwar in Stadtteilgremien nicht vertreten, ist aber offen für Gespräche, wenn es Probleme gibt. Die Jugendclubmitarbeiter kennen sich mit ihrer Zielgruppe gut aus und im Jugendclub sind auch viele kleinere Kinder, so ab zehn, elf Jahren. Die werden da auch nicht rausgeschmissen, es gibt ja hier sonst keine offene Einrichtung für Kinder. Was wir für die im KiFaZ anbieten können ist ja minimal. Einmal die Woche Jungs- und Mädchengruppe, durchschnittlich drei Stunden. Das ist für viele Kinder ein positiver Bezugspunkt, aber das sind halt nur drei Stunden für eine bestimmte Gruppe, so etwas kann eine richtige offene Kindereinrichtung nicht ersetzen. Die allermeisten Kinder sieht man zwar vor vier Uhr nachmittags kaum, aber die haben am späteren Nachmittag umso mehr Gesprächsbedarf. Darüber, was in der Schule passiert ist, oder sie wollen einfach mal anders gesehen und anders angesprochen werden. Das ist auch ein Grund, warum wir die Jungsgruppe machen, weil viele Jungs gesagt haben, dass sie sich in der Schule nicht so gerne gesehen fühlen. Und sie freuen sich dann, wenn sie mal merken dass sie willkommen sind. Viele Jugendliche machen hier im KiFaZ auch ihre Schulpraktika, dabei sehen sie, wie das KiFaZ arbeitet und wie hilfreich das für ihre Eltern und Verwandtschaft ist. Das schafft also auch eine weitere Brücke zu den Familien. Und für die Jugendlichen selber auch! Also wenn die etwas Schwieriges haben, also sagen wir mal, eine ältere Jugendliche kriegt eine 3000,- € Rückforderung vom Kinderzuschlag, weil sie ihr BAföG nicht angegeben hat, oder irgendetwas anderes Kompliziertes, wo es um richtig viel Geld geht, dann kommen die hierher.

Nochmal zu den „eigenen Gesetzen“ des Stadtteils. Welche Rolle spielt das KiFaZ dabei?

Da gibt es mehrere Ebenen. Wenn es zwischen Nachbarn Konflikte gibt, bei denen man normalerweise die Polizei rufen würde, haben wir hier, alternativ zur Anzeige, viele Gespräche geführt. Z.B. hatte mal ein Junge Stress mit einem Mann, der gleich hier wohnt



und der Mann hat ihm dann aus dem Fenster eine Pistole gezeigt, der Junge war fünf Jahre alt. Die Mutter des Jungen ist völlig durchgedreht. Das KiFaZ konnte dazu beitragen, dass die beiden Familien – es sind sehr große Familien – sich an einen Tisch setzen, dass man wieder ins Gespräch kommt und sozusagen eine Sprachregelung für diesen Vorfall findet. Der Mann hat schließlich selber auch gesagt, „das war falsch“, und das er es nicht noch einmal machen wird. Die Mutter war zwar immer noch nicht glücklich und sie sind jetzt keine besten Freunde, aber die Sache war damit geregelt.

Wie habt ihr es geschafft, dass beide sich darauf eingelassen haben, hier zu einem Gespräch zu kommen?

So eine Funktion erreicht man erst über lange Jahre. Es ist so, dass wir im Laufe der Zeit auch all diesen Familien mal geholfen haben. Der Mann mit der Pistole hatte mal große Probleme mit seinen Passgebühren, die konnte er überhaupt nicht aufbringen. Und ich hatte damals eine Stiftung gefunden, die ihm das Geld gab. Und das bleibt bei ihm so in Erinnerung, dass er uns einen Gefallen schuldet. Er ist auch Flohmarkthändler und hat uns schon mal gebrauchte Computer vorbeigebracht, die er nicht verkaufen konnte. Also in seiner Wahrnehmung hat er viel mit uns zu tun und wir helfen ihm; immer wenn es mit der Telefonrechnung oder mit dem Jobcenter schwierig werden sollte, würde er herkommen. Das ist die Basis, und wenn ich dann zu so jemanden sage, es gab da Stress, kannst du mal vorbei kommen, dann führt es eben in aller Regel dazu, dass er auch kommt.

Thema Kinderschutz. Was macht ihr, wenn ihr den Eindruck habt, es gibt eine ernsthaft riskante Situation?

Ganz oft müssen ja ganze Familien, also Mütter mit vielen Kindern, abhauen vor einem Gewalttäter. Das heißt: Vermittlung ins Frauenhaus, oder die eine Familie, die war dann schon viermal im Frauenhaus, bis die Kinder nicht mehr wollten und die Schulen nicht mehr wollten, die haben wir dann hier übernachten lassen. Also wir suchen dann immer erst mal auch nach eigenen kurzfristigen Möglichkeiten, erst danach sprechen wir über weitere Pläne und Möglichkeiten.

Es gab neulich eine andere Anfrage, da hat ein Kindergarten sich Sorgen gemacht, weil ein alleinerziehender Vater alkoholisiert war. Wir haben ihn besucht und mit ihm geredet, auch darüber, was den Grund für sein Unglück in dem Moment anging. Und wir waren natürlich weiter in Kontakt mit der Kita.

Es kommen auch Menschen zu mir in die offene Beratung, mit denen ich sehr verbindlich zusammen arbeite, und das kann auch durchaus ein halbes oder ganzes Jahr dauern.

Also wenn das nachhaltig in die falsche Richtung laufen würde, dann würde ich ihn gleich wieder besuchen.

Also die Kita, die ja auch eine Jugendhilfeeinrichtung ist, holt euch dazu, weil die KollegInnen denken, ihr habt Kompetenz und ihr kennt die Familie?

Genau. Wobei diese Kita auch einfach fantastisch damit umgeht. Der Kita-Leiter hatte selber ein gutes Verhältnis zu diesem Vater, und an dem Tag ist das Gespräch schief gelaufen, er ist wütend abgehauen, und dann hat er mich angerufen.

Mit Kitas machen wir so etwas öfter, und manchmal auch mit dem Hort an der Schule. Der Hort hatte z.B. mal ganz große Schwierigkeiten mit einem kleinen Jungen, der irgendwie völlig durchgedreht ist, also der hat sich da überhaupt nicht sinnvoll benommen und alle geschlagen. Die Kinder sind weggerannt, wenn er den Raum betreten hat und sie wussten überhaupt nicht mehr weiter. So haben sie immer die Mutter angerufen und die hat nie zurückgerufen. Irgendwann hat der Hortleiter hier angerufen und wir haben bei uns das Gespräch gemacht.

Wir nutzen diese Räume oft als Vermittlungsort, weil das für die Leute dann so eine Art Heimspiel ist, wo sie sich ein bisschen sicherer fühlen und jemand neben ihnen sitzt, den sie schon kennen. In dem beschriebenen Fall haben wir hier ein Gespräch gehabt mit den Erzieherinnen, dem Leiter und der Mutter. Die Erzieherinnen haben gesehen, dass die Mutter eine ganz freundliche Frau ist und alle haben sich gut ausgetauscht. Dabei hat sich herausgestellt, dass dieser kleine Junge oft unglücklich ist über die Rolle, die er in der Hortgruppe hatte. Und dann haben wir noch über das Telefonieren gesprochen, die Erzieher haben immer die Mutter angerufen auf dem Handy, aber sie hatte kein Guthaben und konnte nicht zurückrufen. Am Ende waren die Erzieher total erleichtert, dass es gar nicht mangelnde Bereitschaft war, sondern die Mutter schon mit ihnen sprechen wollte. Und alle haben dann miteinander vereinbart, dass die Mutter ihn einmal in der Woche auch selber abholt, statt immer nur die Schwester, damit der Junge auch sieht, mei-

ne Mama kennt diese Leute und die kennen meine Mama, und dass er immer in so einem kleinem Heft eine Rückmeldung bekommt, wie es gelaufen ist. Und drei Tage später – es hat wirklich nur drei Tage gedauert – ist der Leiter hierhergekommen, um sich zu bedanken.

Als ich vorhin hier ins KiFaZ kam musste ich dich aus einer größeren Gruppe von Kindern und 30 Müttern herausholen, mit denen du gerade gefrühstückt hast. Das hat ja nun erst mal mit diesen Beratungs-, Mediations- oder Unterstützungsthemen wenig zu tun – warum macht ihr das, wofür ist das wichtig?

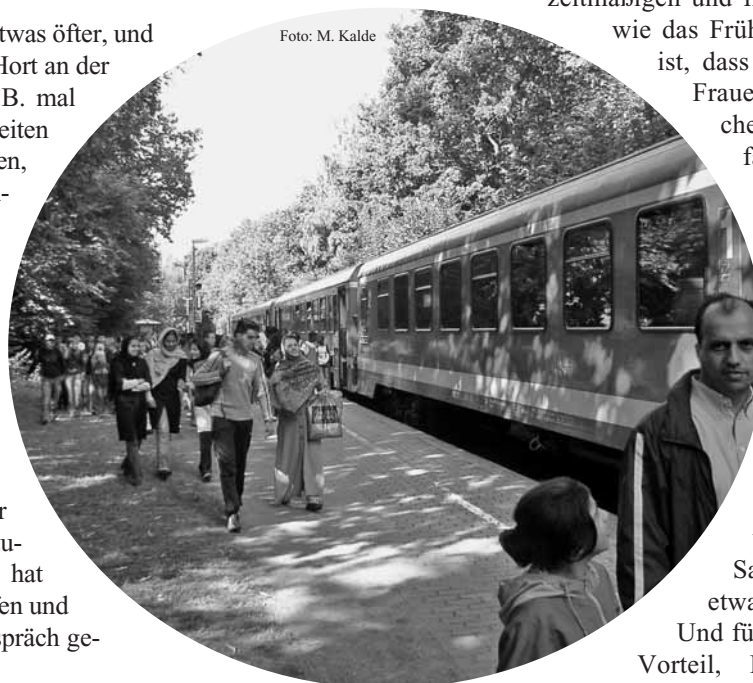
Es ist wichtig, dass wir einen problemunbelasteten Zugang haben, weil es den Leuten natürlich leichter fällt, aus einem feierlichen oder fröhlichen Anlass in ein Haus zu gehen, als wenn ihnen quasi das Wort „Problem“ schon auf der Stirn stehen muss. Das ist der eine Grund, weshalb wir diese freizeitmäßigen und fröhlichen Sachen anbieten

wie das Frühstück. Ein anderer Grund ist, dass das für ganz viele dieser Frauen ein Höhepunkt der Woche ist, und sie mit ihren vielfachen Belastungen, manche auch Erkrankungen, Depressionen, Schmerzen usw. sehr viel besser umgehen können, wenn sie einen solchen gemeinsamen „Höhepunkt der Woche“ haben. Auf den sie sich freuen, für den sie sich schön anziehen, wo sie untereinander Sachen verabreden, wo sie mit uns Sachen verhandeln oder uns etwas vorschlagen können.

Und für uns hat das natürlich den Vorteil, Kontaktmöglichkeiten zu schaffen, und auch z.B. leicht Leute integrieren zu können, die neu hierher ziehen. Wir setzen uns dann mit denen zum Frühstück hin und da werden sie in aller Regel von anderen Nachbarinnen sofort in Gespräche verwickelt.

Prof. Timm Kunstreich beschreibt das Verhältnis im KiFaZ zwischen Leuten und Mitarbeiterinnen als „unterschiedliche, aber gleichwertige Mitgliedschaft“. Im KiFaZ können, so Kunstreich, die Menschen vom Nutzer zum Anbieter und vom Hilfe-Adressaten zum Organisationsmitglied werden (*). Wie ist das bei euch?

Es ist genau so, ganz viele Leute aus dem Stadtteil gehören, mit ihren besonderen Interessen und Kompetenzen, auch „arbeitend“ mit zum KiFaZ. Ohne diese ganzen Mitarbeiter, Dolmetscher, Unterstützer aus dem Stadtteil wären wir sehr viel weniger handlungsfähig. Ich würde schätzen, nur noch



„Das Problem“ muss den Leuten nicht an die Stirn geschrieben sein

ein Zehntel, von dem was wir bewegen, könnten wir hier schaffen, wenn wir uns nur darauf berufen würden, dass wir hier die Sozialpädagogen sind. Über viele Jahre hatten wir hier nur anderthalb Stellen. Diese Mitarbeiter sind bspw. Dolmetscher, kriegen dafür eine Aufwandsentschädigung und haben, wenn sie hierher kommen, schon das Gefühl, dass sie nicht „nur“ Besucher sind, sondern in irgendeiner Form auch Kolleginnen.

Und du hast vorhin ja auch die Schulpraktikanten genannt, viele Einrichtungen sagen ja, auf keinen Fall, dadurch verschwimmen die Grenzen. Und ihr nutzt das ja bewusst, jedenfalls hast du ja von positiven Effekten gesprochen.

Es gibt Kollegen, die das total schwierig finden, es auch ablehnen, z.B. Achtklässler als Praktikanten zu nehmen. Ich würde bei schwierigen Beratungsgesprächen den Praktikanten fragen, ob er einen Tee kochen gehen kann und dann ist das schon klar, dass er in der Situation rausgeht.

Ein Effekt solcher Praktika ist, das haben mir Lehrer rückgemeldet, dass bei vielen Jugendlichen ein gewisse Wandlung passiert, wenn sie ein paar Wochen lang als Praktikanten diese Lebenslagensituation, in der ihre Eltern generation ist, mitkriegen: wie es ist, sich ohne Qualifikation auf dem Arbeitsmarkt zu bewerben, wie eng die Finanzlage ist, wie nervig das Jobcenter sein kann. Wenn die Jugendlichen das so mitkriegen, indem sie einfach mithelfen – sie schicken Faxe weg, machen Kopien, schreiben einfache Briefe, schreiben Kündigungen für Ratsuchende –, dann fühlen sie sich sehr nützlich und kriegen außerdem einen Realitätscheck in einer ganz „echten“ Form. Und danach sind sie (lacht) für immer dem KiFaZ verbunden.

Was du bisher beschrieben hast, lässt sich vielleicht als intensive, offene und mehrdimensionale Beratungsstellenarbeit für fast „alle Fragen“ mit einladendem Zugang zusammenfassen, also als unterstützende Gemeinwesenarbeit in relativ umfassendem Sinne.

Die Beratungsstellenarbeit ist unser Schwerpunkt, dazu suchen wir aber auch alles, was die Leute brauchen oder wovon sie uns rückmelden, dass sie es brauchen. Wie z.B. Sport, ich habe hier heute Morgen eine Trainingsstunde gegeben, Gymnastik und Bewegung wird sehr gewünscht, Akkupunktur haben wir hier gegen Stress und Schlafstörungen, Deutschkurse werden bei uns angeboten, von einem anderen Träger. Oder



Foto: M. Kalde

Veranstaltungen mit „Mieter helfen Mietern“ wenn hier modernisiert wird. Alles, was an uns herangetragen wird, was man benötigt, versuchen wir zu finden.

Ihr habt das KiFaZ jetzt aber thematisch und personell erweitert in Richtung *Verbindliche Hilfen* (VH), auch mit dem ASD. Wie bewertet ihr, nach den ersten Erfahrungen, diese Veränderung – ist das gut und eröffnet Chancen? Oder seht ihr das eher als Problem für die Zusammenarbeit mit den Menschen?

Es ist rein praktisch so, dass es vom Angebot her kein so großer Unterschied ist, Beratung im klassischen KiFaZ-Kontext oder im Rahmen der „Sozialräumlichen Hilfen und Angebote“ (SHA). Es kommen auch Leute in die offene Beratung zu meiner KiFaZ-Kollegin Morassa Massloumsaki und zu mir, mit denen wir dann sehr verbindlich zusammen arbeiten, und ein solcher Prozess kann durchaus ein halbes oder ganzes Jahr dauern. Insofern gab es hier natürlich so etwas wie „verbindliche Hilfe“ auch vorher schon. Der ganz große Unterschied liegt in der Dokumentation. Und das ist auch das, was die Leute manchmal erschreckt, wenn so viel dokumentiert wird. Aber ich selber muss glücklicherweise nichts dokumentieren, das macht nur meine SHA-Kollegin, Gülüzar Gürsoy-Niffka die neu dazugekommen ist, für die *Verbindlichen Hilfen*.

Ihr arbeitet inhaltlich also eigentlich sehr ähnlich, nur die Menschen, die zu dir kommen, brauchen nicht Namen, Geburtsdatum und Straße mit Hausnummer anzugeben, aber bei der „VH-Kollegin“ schon?

Ja, wir haben natürlich auch vor den diesem Programm immer – auch – sehr komplexe Fälle bearbeitet, die viel Zeit erfordern. Wir hatten hier einmal einen Vater, der saß plötzlich mit einem Neugeborenen da. Die Mutter war in Rumänien und tauchte nicht wieder auf. Seine eigenen Verwandten meinten, das geht nicht, das Baby muss ins Heim. Wir haben uns dann erst mal mit dem Mann hingesetzt und haben es dann auch hinbekommen, den Vater soweit zu unterstützen, mit Hebamme, mit allen möglichen anderen Fragen, dass es dem Kind und dem Vater gut geht.

In der Regel nehmen wir an, der eigene Plan, den derjenige hat, der kommt, ist ein guter Plan. Und wir helfen ihm, diesen eigenen Plan umzusetzen.

Wir nutzen unsere Räume bei Konflikten oft als Vermittlungsort, weil die Leute sich da ein bisschen sicherer fühlen und jemand neben ihnen sitzt, den sie schon kennen.

Und von den ganzen Problemen und dem ganzen Prozess hat das Jugendamt gar nichts mitbekommen, weil es keinen Anlass gab. Und so etwas ist schon eine intensive Hilfe, das kann ich mir bei den *Verbindlichen Hilfen* kaum verbindlicher und intensiver vorstellen. Aber es gibt einen Unterschied: In der Regel kommen die Leute freiwillig zu uns, weil sie etwas erledigen möchten. In der Regel nehmen wir auch an, der eigene Plan, den derjenige hat, der kommt, ist ein guter Plan, und wir helfen ihm, den umzusetzen, nicht unseren eigenen Plan. Wenn jetzt tatsächlich Leute vom Jugendamt geschickt werden, wie das bei den *Verbindlichen Hilfen* manchmal ist, und die tauchen dann irgendwann bei uns nicht mehr auf, dann muss die Kollegin natürlich bei den Leuten anrufen und fragen, was los ist. Das ist ein großer Unterschied. Bei mir würde ich, wenn einer nicht mehr kommt, annehmen, er hat sein Problem gelöst, oder er hat jemand anders gefunden, oder das Problem existiert einfach nicht mehr. Ich würde bei den allermeisten da nicht hinterhergehen.

Und wie bewertest du das?
Man könnte es ja auch als Erweiterung der Arbeit sehen, weil es manchmal richtig ist, hinterher zu gehen, und weil eine andere gegenseitige Verbindlichkeit dieser Art für manche Leute auch ein gutes Angebot sein kann. Weil die Menschen das ja frei auswählen können, sie können ja auch die klassische Form der Beratung bei euch in Anspruch nehmen.

Ja, es ist natürlich auch okay, Sachen nachzugehen und nochmal anzurufen und zu fragen, was ist los. Bei so einem schwierigen Fall, wie wir ihn im Moment gerade haben, eine Mutter mit Angststörungen, die nicht aus dem Haus gehen kann, da war das auf jeden Fall sinnvoll. Dieser Fall kam auch vom Jugendamt, wir bringen im Moment mit einem Unterstützungsdienst das Kind zur Schule, bis uns etwas anderes einfällt. Andererseits muss für die Leute natürlich immer klar bleiben, dass das KiFaZ nicht das Jugendamt ist. Ich glaube, dass das für alle vergleichbaren Einrichtungen wichtig ist. Wir haben hier z.B. oft Familienväter, die illegal leben, wo wir den Prozess der Legalisierung

ihres Aufenthaltes begleiten. Ich könnte mir vorstellen, dass in vielen behördlichen Einrichtungen die Kollegen da sehr ängstlich wären.

Zum Schluss: Wie stellst du dir ein gutes KiFaZ im Jahr 2020 vor?

Ich würde mir vor allem wünschen, dass dann jeder Stadtteil so ein Zentrum hat. Egal wie man es nennt und wer es betreibt. Dass es in jedem Stadtteil so einen Ort gibt, wo man sich begegnen kann und wo man auch seine Probleme hintragen kann. Weil der Alltag immer komplizierter wird und es auch eine Tendenz bei den Menschen gibt, dass ihr Alltag in die ein oder andere Richtung wegbreicht. Je mehr Post sie kriege, die sie nicht verstehen, je mehr sie das Gefühl haben, sie machen etwas falsch, berichten uns auch immer mehr Leute, dass sie überlegen, in die Psychiatrie zu gehen. Auf den Menschen lastet, was die ganzen behördlichen Dinge angeht, so viel Druck, dass es gut wäre, solche Anlaufstellen überall zu haben. Vor allem wäre es auch im Sinne des Jugendamtes.



Foto: KiFaZ Schnelsen

Also, in Eidelstedt wären aus meiner Sicht zwei solche Zentren gut. Hier eins, Burgwedel hat eins, das ist schon gut. Also ein bisschen vergleichbar mit einer Kirche und ihrem Umkreis. Das müssten ja keine großen Zentren sein, anderthalb Stellen reichen vielleicht. Aber es müssten unspezialisierter Orte mit großzügigen Öffnungszeiten sein und (lacht) natürlich mit intelligenten Mitarbeitern.

Vielen Dank für das Gespräch!

Interview: Manuel Essberger

Anmerkung:

*) vgl. Timm Kunstreich in diesem FORUM



Ulla Kutter

arbeitet seit vielen Jahren im KiFaZ Schnelsen-Süd.