

Mehr Zeit für Klienten – weniger Regelungen und Kontrollen

(Aus dem Referat von Prof. Dr. Manfred Neuffer, Experte für den Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) Thema: „Gebt den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern eine Chance, fachlich zu handeln“ am 29. April 2014 in der ver.di-Bundesverwaltung, Fachtagung der Fachgruppe Sozial-, Kinder- und Jugendhilfe in Berlin)

Ich denke, wir müssen stärker Fragen zur Fachlichkeit, zur Professionalität ins Blickfeld rücken. Wir sind genauso eine Profession wie Mediziner und Juristen. Leider steckt das professionelle Geschehen im ASD in einem Zwangskorsett, versehen mit Richtlinien, Fachanweisungen, Regelwerken, einem ausufernden Formularwesen, Standards, starren Abläufen, Kontrollen im Steuerungsbereich, einem unsäglichen Dokumentationssystem. Das heißt, Sie werden über Regelungen und Kontrollen gelenkt, vielleicht sogar erstickt. Dabei verkümmert Fachlichkeit, passieren auch Fehler.

Jedes ASD-Team muss den Spielraum haben, sein eigenes Konzept, seine eigene Struktur zu entwickeln, in der Teammitglieder mit unterschiedlichen methodischen Kompetenzen ihre Arbeit leisten können. Der Versuch, ASD-Teams zu vereinheitlichen, widerspricht meines Erachtens dem Bedarf der Klientel und seines Umfeldes.

In einem Diskussionspapier der Bundesarbeitsgemeinschaft ASD/KSD wird deutlich, dass der ASD vor einem Paradigmenwechsel steht, nämlich weg von Beratung und Unterstützung, hin zu mehr Steuerung und Planung, Controlling. Das hat seine Auswirkungen und tangiert die Berufsidentität der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter.

Viele von ihnen, die sich in der Ausbildung befinden, sagen zu mir: „Ich habe nicht das Studium begonnen, um Manager zu werden. Das ist nicht mein Zugang zu diesem Beruf.“

Sehr stark wird gegenwärtig über die sogenannte sozialpädagogische Diagnostik in Zusammenhang mit dem Kinderschutz diskutiert. Sie gewährleistet, wenn sie fachlich ausgerichtet ist, das nachfolgende Geschehen qualifiziert zu gestalten.

Im Hamburg müssen bis zu 40 durch Software vorgegebene Seiten ausgefüllt werden, damit die sozialpädagogische Diagnostik stimmt. Ein vom PC geleitetes Vorgehen. Für mich ein absolutes Misstrauen in das Können der dort Beschäftigten. Eine Scheinsicherheit, die das Gegenteil bewirkt von dem, was eigentlich erreicht werden soll. Es gibt viel einfachere, qualifiziertere Fallanalysesysteme zur Diagnose. Beispielsweise die von unseren Schweizer Kollegen entwickelte Systemische Denkfigur. Dort werden anhand weniger, aber sehr qualifizierter Kriterien Gespräche geführt und Fallsituationen analysiert.

Seit zwei Jahren gibt es in Hamburg ein Dokumentationssystem JUS-IT. Dies soll von der Jugendhilfe genutzt werden, hinzu kommt die Sozialhilfe, ebenso die Wohngeldstelle. Inzwischen kostet das Ganze 133 Millionen Euro. 133 Millionen Euro für ein Softwaresystem! Das muss man sich einmal vor Augen halten. Behauptet wird, dass dieses System die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter unterstützt, beispielsweise sollen Notfälle relativ schnell über dieses System herausgefiltert werden können. Nach nunmehr zwei Jahren beschwerten sich über 250 Kolleginnen und Kollegen auf der letzten Personalversammlung und äußerten, dass sie mit dem System nicht arbeiten könnten, es würde sie zu stark an den PC zwingen. In der derzeit laufenden Personalbemessung müsse laut der Verantwortlichen die Mehrbelastung durch den Computer (!) berücksichtigt werden.

Die Belastung durch bürokratische Vorgaben beträgt bei den Hamburger Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mittlerweile bis zu 70, 80 Prozent ihrer Tätigkeit. Höchstens 30 Prozent bleiben für die Klienten. Das kann nicht so bleiben. Für die Verwaltungsarbeit im ASD sollten maximal 20 Prozent der Arbeit aufgewendet werden.

Ein anderer Punkt: Sie müssen auf Ihre Arbeitsbedingungen im RSD/ASD achten, auf eine gesunde Arbeitsgestaltung. Da geht es nicht um den ergonomisch geformten Schreibtischstuhl. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die in extremen Lebenssituationen arbeiten, sind einem besonderen gesundheitlichem Risiko ausgesetzt. Psychosoziale Überbeanspruchung, Erschöpfung, Zeitdruck, Termindruck werden in Untersuchungen als organisationsbedingte Stressoren ausgewiesen. In der Folge ergeben sich Überlastungsanzeigen, ein hoher Krankenstand und längere Ausfallzeiten. Aus diesen Gründen ist die betriebliche Gesundheitsvorsorge auch für den ASD ein Muss. Dazu zählen geregelte Arbeitszeiten, Regelungen für Vertretungen, eine Fallzahlobergrenze, Supervision, Fortbildung und so weiter. Nach § 5 Arbeitsschutzgesetz ist auch bei psychischen Belastungen eine Gefährdungsbeurteilung durchzuführen.

In dem bereits genannten 14. Deutschen Kinder- und Jugendbericht steht ausdrücklich, dass die Kinderrechte gegenüber den Eltern zu stärken sind. Wir müssen dafür sorgen, dass Kinderrechte einen anderen Stellenwert erhalten. Es ist einfach notwendig, dass Sie in bestimmten Situationen sagen können: Nein, jetzt nicht die Eltern. Jetzt das Kind. Das Aktionsbündnis Kinderrechte (Deutsches Kinderhilfswerk, UNICEF Deutschland, Deutsche Liga für das Kind, Deutscher Kinderschutzbund) hat einen Formulierungsvorschlag für einen neuen Artikel 2a Grundgesetz vorgelegt, um dies deutlich zu machen. Da heißt es: „Jedes Kind hat das Recht auf Förderung seiner körperlichen und geistigen Fähigkeit zur bestmöglichen Entfaltung seiner Persönlichkeit“ oder „Dem Kindeswohl kommt bei allem staatlichen Handeln, das die Rechte und Interessen von Kindern berührt, vorrangige Bedeutung zu“.

Kontrollieren, steuern, Regeln einhalten, Kosten senken, managen – das sind Begriffe, die in fast allen Konzepten der Fachbehörden zu finden sind. Wichtig finde ich, mit den Klienten im Prozess der Hilfe und an dessen Ende darüber zu sprechen, was wurde erreicht, was muss noch erledigt werden. Das würde ein Beschwerdemanagement erübrigen. Ich denke, dass Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter mit Unterstützung externer Kräfte selbst ihre Verfahrensweisen und Handlungsmittel überprüfen und selbst entscheiden sollten, was dokumentiert wird und was nicht. Sie werden nur motiviert, wenn man nicht ausschließlich nach Mängeln, Fehlern, Zuständigkeiten, Regelverletzungen und Defiziten sucht, sondern vor allem herausarbeitet, was ihnen gelungen ist, was noch verbessert werden kann.

Sie brauchen Wertschätzung und Anerkennung für Ihre sehr anstrengende Tätigkeit. Ich sage Ihnen: Bleiben Sie am Ball! Werden Sie aktiv! So können Sie jede Menge erreichen verändern. Davon bin ich zutiefst überzeugt.