

**EIN FAMILIENBÜRO -
NICHT „NICE TO HAVE“,
SONDERN NOTWENDIG!**

**Grundsatzüberlegungen und Handlungsempfehlungen
zur Initiierung und Verstetigung eines intergenerativen Beratungs-
und Bildungsangebotes als Bestandteil lokaler Daseinsvorsorge**

-

**Reflexionen und Lernimpulse aus der
Umsetzung und Fortschreibung der Konzeption
des AWO-Familienbüros Mosaik Olbersdorf**

Prof. Dr. Michel Constantin Hille
Verein für Soziale Projekte - SoPro e.V.
an der Hochschule Mittweida
Technikumplatz 17
09648 Mittweida

Dezember 2020

*„Ein Familienbüro macht nur dann Sinn,
wenn es auch wirklich gewollt ist“
(Zitat einer Sozialarbeiterin)*

Inhaltsverzeichnis

1	WORUM ES GEHT? EINE EINFÜHRUNG...	4
1.1	Wieso überhaupt ein Familienbüro?	4
1.2	Das Familienbüro „Mosaik“ Olbersdorf: „Bestens etabliert“	11
1.3	Was leistet diese Broschüre und wer ist angesprochen?	15
2	GRUNDSÄTZE FÜR EINE „IDEE FAMILIENBÜRO“	21
2.1	Das Familienbüro im Sozialraum - Kräfte und Reichweiten	21
2.2	Verortungen zu den Adressat*innengruppen	28
2.3	Zielsetzungen und primäre Handlungsaufträge	40
2.4	Logik der Aufgaben, Funktionen und Wirkungsweisen	46
2.5	Sekundäre Aufträge - flankierend bedeutsam!	52
3	IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT	54
3.1	Zeitdiagnose: Ratsuchende im Spiegel ihrer Biographie	54
3.2	Arbeitsvariablen für ein professionelles Selbstverständnis	58
3.3	Das Familienbüro als „Ermöglichungsinstitution“	61
3.4	Vom Methodenintegral zur Intergenerativität	64
3.5	Eine Überweisungspraxis als Schnittstellenarbeit	67
3.6	Und das Personal? Vom Qualifikationsprofil zur Qualität	69
4	DAS FAMILIENBÜRO - PARTNER IM SOZIALRAUM?!	72
4.1	Wie gelingt eine Identifikation mit dem Familienbüro?	72
4.2	Politische und geschlechtersensible Bildungsprozesse	76
4.3	Resilienz durch sozialräumliche Engagementkulturen	80
5	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	84
6	QUELLENVERZEICHNIS	87

1 WORUM ES GEHT? EINE EINFÜHRUNG...

1.1 Wieso überhaupt ein Familienbüro?

Leben ist Wandel. Und diese Tatsache ist nicht neu. Die Geschwindigkeit des Wandels jedoch ist mehr denn je zur Herausforderung, für viele Menschen sogar zum Problem geworden. Bedingt durch den Strukturwandel in den Regionen und durch die weitreichenden Transformationsprozesse einer postmodernen Gesellschaft ist deshalb Daseinsvorsorge für Kommunen und Landkreise zum unverzichtbaren sozial- und gesundheitspolitischen Grundsatz geworden. Nicht nur der demographische Wandel und die veränderten sozialräumlichen Realitäten führen zu einem immer größer werdenden Handlungsauftrag lokaler Verantwortungsträger. Insbesondere sind es die sich stetig verändernden Lebensverhältnisse von Menschen ALLER Generationen, die sich verändernden Familiensysteme und neue Lebens- und Bewältigungslagen, die Antworten, Lösungsideen, Unterstützungsimpulse sowie verlässliche Verantwortungsdiskurse ZWISCHEN Schlüsselfiguren in der Kommune brauchen. (Vgl. Göschel/ Fischer/ Liehmann u.A. 2016 & Böhnisch/ Lenz/ Schröer 2009 et al.)

Häufig können Menschen in ihrem Alltag jene Veränderungen nicht (mehr) bewältigen und erfassen. Und dabei wird die Digitalität nicht immer als hilfreich erfahren - manchmal ganz im Gegenteil. Sozialität, als Gemein- oder Gefährtenschaft bezeichnet, lässt sich schließlich NICHT technisch ersetzen. Und so erleben Menschen gegenwärtig ihren Heimat- und Wohnort nicht selten als letzte „sichere“ biographische

Instanz. Und sie erfahren dabei in ihrem Sozialraum häufig ein Fremdwerden ihrer eigenen Person und ihrer Biographie, weil sie zunehmend und immer wieder realisieren, dass ihre erworbenen Kompetenzen häufig NICHT ausreichen, sich um sich selbst und um die Familie kümmern zu können (vgl. Böhnisch 2016). Was einen Menschen auszeichnet, steht mittlerweile viel zu schnell und viel zu oft zur Disposition. Gegenteilig: Wir beobachten aber auch Familien, deren Mitglieder beste biographische Handlungsfähigkeit und eine biopsychosoziale Grundstabilität besitzen, die wir gern als Resilienz bezeichnen. Wichtig dabei: Bildung und sozioökonomischer Status können die Lebensbewältigung zwar erheblich unterstützen und positiv beeinflussen. Sie garantieren jedoch nicht immer ein Zurechtkommen in unserer Zeit und in unserer Gesellschaft. Kurzum: JEDE Person kann (schneller als ihr lieb ist) zur Adressatenfigur Sozialer Arbeit und psychosozialer Praxis werden: Unverschuldet und nicht selten ohne Möglichkeiten eines Rückgriffs auf Bewältigungsmöglichkeiten. (Vgl. ebd.) Und: Über ALLE Generationen schlägt sich der Wandel nieder und er macht damit nicht nur ein ganz neues Verständnis und die Solidarität unter den Generationen erforderlich, sondern auch ein Verantwortungsbewusstsein über alle Lebenslagen, Bildungsstände, Milieus, Lebensstile und Lebensauffassungen hinweg (vgl. Schröder 2007 et. al).

Das Leben von Menschen IN ihrer kommunalen Realität, die man nicht „einfach so“ abstreifen kann, bleibt bei allen sozial- und gesundheitspolitischen Errungenschaften der letzten Jahrzehnte fragil und verletzlich. Manchmal ist das Leben sogar noch verletzlicher geworden.

Vor allem dann, wenn wir auf Menschen mit chronischen Bedarfen stoßen und auf Multiproblemlagen blicken. Leben war schon immer komplex, doch bedingt durch „Antizyklisches“ noch nie so komplex wie heute. Und so sind auch Probleme in Familien MULTIKAUSAUL entstanden und sie schlagen sich in einer häufig NICHT mehr beherrschbaren Breite nieder (vgl. Böhnisch/ Lenz/ Schröer 2009). Und so benötigt es nun, bedingt durch vielschichtige Entgrenzungs- und Neuordnungsprozesse wie nie zuvor Halt, Moderation, Vermittlung und Aneignung in der Vielfältigkeit von Leben im Leben. Denn: Eben nur bedingt ist das (belastete) Individuum in der Lage, sein Dasein vollumfänglich selbst zu organisieren, so wie es ihm in der Werbung oder in den Medien vermittelt wird. Das Leben verspricht Vieles, aber es hält wenig, wenn wir in Kontexten leben, die wir kaum bis gar nicht (mehr) beeinflussen können (vgl. Keil 2011).

Je nach dem, wie die biopsychosoziale Lage ist, so bin „ich“ ein Gewinner der Zeit. Oder „ich“ empfinde „mich“ als Person auf der „anderen Seite“ - und nicht selten konfrontiert mit dem Verweis auf „meine“ Selbstverantwortung, der „ich“ aber nicht mehr Rechnung tragen kann... - so empfinden häufig Adressat*innen Sozialer Arbeit! (Vgl. Hille & Eckhardt 2018). Und dann erlebe „ich“ INNERHALB meines Sozialraums nicht nur ein „Abgehängtsein“, sondern ich erfahre tagtäglich, dass unter jenen spezifischen Umständen (andere) Eltern, Erziehende und Lehrende, Pflegende und Ärzte, Hilfiguren und selbst unsere Mitmenschen im Alltagsleben selbst (auch nur noch) „am Limit“ existieren, in welcher Hinsicht auch immer (vgl. ebd.). Jenseits von

„Schwarzmalerei“ (!) - nur mit einer sensibilisierenden Grundhaltung auf die besonderen Einbindungen und Herausforderungen von Familie können wir auch nachhaltige und insbesondere SINNSTIFTENDE Hilfen organisieren. Familie als Sozialisationsinstanz wurde schon immer auf die Probe gestellt. So auch in dieser durchaus vorteiligen globalisiert-digitalen Zeit, in unserer demokratischen Gesellschaftsordnung und eben auch in „meinem“ Sozialraum, in „meiner“ empfundenen Realität. Wenn sich das Leben meldet, so habe „ich“ einen Auftrag - „mich“ zu „mir“, zu „meiner“ Familie und zum Leben zu VERHALTEN (vgl. Keil 2011 & Böhnisch 2018). Gut, wenn dies gelingt. Wohl dem, der eine Familie hat, die sich selbst helfen kann. Und wenn dies nicht gegeben ist? Dann ist mit einem Familienbüro eine erste und generalistische Anlaufstelle gegeben, die sehr wohl einen „rettenden“ Charakter hat!

Lebenslagen sind Bedürftigkeitslagen und wir haben es im Zuge der digitalen und globalen Wandlungsprozesse gegenwärtig und künftig nicht nur mit sozioökonomischen Problem- und Bedarfslagen in den Familien zu tun, sondern auch mit ANEIGNUNGSSCHWIERIGKEITEN von Diversität im Sozialraum und mit breiten politischen Herausforderungen innerhalb von nicht selten „VERLETZTEN“ Regionen (vgl. Böhnisch 2016, 2018 & Hille 2012). Wir sind konfrontiert mit Radikalisierungstendenzen, Diversitätsscheue, Fremdenfeindlichkeit und Rassismus im Alltag. Auch diese Realitäten brauchen Berücksichtigung, sind sie doch stark latent organisiert, wirken sie manchmal „normal“ bzw. selbstverständlich. „Verletzte“ Regionen und ihre Sozialräume wurden und werden EMPFUNDEN (vgl. ebd.). Und Biographisches will kollektiv

geteilt werden. Vor diesem Hintergrund stellt sich also die Frage, was „ich mir“ in „meiner“ Familie aneignen konnte, um biographische Verletzungen „meiner“ Vorfahren und im kollektiven Geist „meines“ Heimatortes zu bewältigen. Ausgehend vom Grundsatz transgenerationaler Weitergaben von identitätsstabilisierenden wie traumatischen Erfahrungen von einer Generation in die nächste und wieder in die nächste Generation hinein, also mentale Fundamente und deren Veränderungen fokussierend (vgl. Rauwald 2013 & Meyer 2019) gewinnen Familienberatung und Familienbildung einen ganz besonderen und nicht zu unterschätzenden (politischen) Stellenwert. Auch daran ist anzuknüpfen!

Grundsätzlich gilt: Bürger*innen können aufgrund ihrer Lebensumstände bzw. in ihrer sozialräumlichen Einbettung nicht immer oder immer weniger GESTALTER ihrer Lebensgeschichte und von Gesellschaft sein - so wie es Adressat*innen berichten (vgl. Hanses 2004, 2009/ Hille & Eckhardt 2018). Und wenn sie es sind, dann muss festgehalten werden, dass sich die Kräfte zur Partizipation schnell erschöpfen können, sei es zeitlich, sozioökonomisch, zyklisch bzw. biographisch und insbesondere psychisch. Dies gilt vorallem in einer Zeit und in einer Gesellschaft unter ökonomischem Diktat - mehr denn je haben wir es in der psychosozialen Arbeit mit Familien in vielen Qualitäten von „abgehängten“ Menschen zu tun oder mit Menschen, die trotz günstiger Ausgangsbedingungen für eine gelingende Sozialisation entgrenzungsbedingt zunehmend Schwierigkeiten in der Selbstorganisation ihres Alltags haben (vgl. Böhnisch/ Lenz/ Schröer 2009). Sei es durch die Abwesenheit eines

Elternteils zur Familie unter der Woche, um auf Montage in anderen Regionen relativ besser bezahlt für die Existenz zu sorgen und dies mit der Folge der „Verelterlichung“ oder des Partnerersatzes von Kindern (vgl. Hilker 2018), sei es hinsichtlich mangelnder Mobilitäten, um für die eigene Gesundheit, die Kultur oder das Sozialleben zu sorgen, sei es in Bezug auf Ausgrenzungsprozesse, Gewalterfahrungen, der Armut selbst und in Bezug auf Abhängigkeit von Institutionen etc. Vor diesem Hintergrund macht Beratungs- und Bildungsarbeit für und mit Familien nicht nur Sinn, sondern sie ist zwingend NOTWENDIG. Es ist davon auszugehen, dass die Arbeit eines Familienbüros hier primär helfend-unterstützenden Charakter innehat. Berücksichtigen wir die multifaktoriellen Einflüsse auf Lebenslagen, so erkennen wir mit der Arbeit eines Familienbüros jedoch auch die Bedeutung von Prävention. DASEINSVORSORGE (vgl. Neu 2009) aus einer Familienperspektive, die alle Generationen in ihren Bedarfen und Potenzialen würdigt, ist mithin Leitmotiv zur Initiation und Verstetigung eines Familienbüros.

Zusammenfassend: Junge Eltern, Alleinerziehende, Menschen in Arbeitslosigkeit, Menschen mit Sucht-, Gewalt-, Schulden- oder Rechtsproblematiken, Menschen mit Erwerbsminderung, chronisch Erkrankte, Einsame oder Angehörige pflegebedürftiger Menschen - auszugehen ist davon, dass wir angesichts der gesellschaftlichen Einflüsse UND innerhalb lokaler Realitäten mit „wachsenden Minderheiten“ konfrontiert sind, die aufgrund der aktuellen Daseinsbedingungen SOWIE einschlägiger biographischer wie kollektiver Erfahrungen am gesellschaftlichen Leben immer weniger partizipieren und hilfreiche

Ressourcen mobilisieren KÖNNEN. Vor diesem Hintergrund muss Familie als bedeutendster SOZIALISATIONSINSTANZ, aus der man sich nur bedingt „befreien“ kann, also besondere Aufmerksamkeit zukommen. Auf den Punkt gebracht: Häufig zeigt sich in Familien, dass die Handlungskompetenz zur Alltagsbewältigung nicht (mehr) ausreicht, ökonomische wie psychosoziale Herausforderungen zur Zumutung und Überforderung geworden sind UND dass die Infrastruktur des Gemeinwesens sowie professionelle Unterstützungssysteme nur (noch) begrenzte Reich- und Tragweiten haben (vgl. Hille & Eckhardt 2009/ Initiative Familienbüro Mosaik Olbersdorf 2015). Oder: Dass häufig überhaupt kein Eingang in das Hilfesystem gefunden wurde und Impuls- bzw. Verweisberatung zwingend erforderlich geworden ist.

Die Beratung von Familien und die Bildungsarbeit für und mit Familien nimmt jedoch nicht nur aufgrund eines Interventionsauftrages einen hohen Stellenwert ein. Die Arbeit eines Familienbüros VEREINT die Perspektiven auf die Belastungs-, Bedarfs- und Lebenslagen verschiedener Generationen und sie zieht Schlüsse für die intergenerative Bewältigungsarbeit im Alltag in einem kommunalen Lebenszusammenhang - Leben wirkt in „meinem“ Ort, in „meiner“ Region (vgl. Hille 2012). Es sollte also mindestens genauso betont werden, dass mit Familienberatung und Familienbildung in einer Kommune in hohem Maße Daseinsvorsorge betrieben und (politische) Bildungsprozesse forciert werden können und müssen. Wenn „ich“, unterstützt durch ein Familienbüro, Selbstwirksamkeitserfahrungen mache und diese auch von anderen Schlüsselpersonen ermöglicht bekomme, die sich in

„meinem“ Sozialraum für „meine“ Wirklichkeit interessieren, so bin „ich“ auch viel mehr dazu bereit, mich (künftig) selbst zu organisieren, ja mir selbst zu helfen.

1 WORUM ES GEHT? EINE EINFÜHRUNG...

1.2 Das Familienbüro „Mosaik“ Olbersdorf: „Bestens etabliert“

Am Beispiel des Familienbüros Mosaik Olbersdorf in Ostsachsen wird deutlich, wie divers die Belastungs- und Bedarfslagen von Familien sein können. Aus dem Kindertagesstätten-setting heraus entwickelte sich über eine Initiativgruppe die Idee der Etablierung eines Beratungsangebots im Ort, um Eltern Unterstützung in der Sorge um ihre Kinder zukommen zu lassen. Da eine Kindertageseinrichtung im Alltagsgeschäft recht rasch an Grenzen kommen kann, um Eltern insbesondere in schwierigen Lebenssituationen erreichen zu können, eignet sich ein „neutrales“ Hilfeangebot mit NIEDRIGSCHWELLEM Charakter besser, so der Ausgang der Initiativgruppe in Olbersdorf (vgl. Initiative Familienbüro Mosaik Olbersdorf 2015/ Hille & Eckhardt 2018). Insbesondere die Stärkung der Erziehungskompetenz Sorgeberechtigter im Zusammenhang mit der Stabilisierung der Alltagsfähigkeit in der Familie, auch im Spiegel der Sicherung des KINDESWOHLs, ist erklärtes Ziel des Familienbüros in Olbersdorf - einem allseits anerkannten Projekt in der Region. Überdies ging es um die Entlastung der pädagogischen Fachkräfte. Es bedurfte einer SCHNITTSTELLE, die im Sinne generationenübergreifender Arbeit zudem noch einen Mehrwert für

Bürger*innen im Ort haben sollte (vgl. ebd.). Und so ergab sich durch die Eröffnung des Familienbüros immer mehr das Bild über die Hintergründe von Belastungen und Bedarfen in den Familien, aber auch über Zugangsbarrieren und weiteren relevanten Themenbereiche für Familienberatung und Familienbildung im lokalen Zusammenhang und mit Blick auf verschiedene Generationenlagen. Und auch der Lebensraum Olbersdorf und seine infrastrukturellen Gegebenheiten wurden zunehmend zum strukturbildenden Thema (vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Im Rahmen einer Praxisbegleitforschung, durchgeführt vom Verein für Soziale Projekte an der Hochschule Mittweida in Zusammenarbeit mit der Hochschule Zittau/ Görlitz, Fakultät Sozialwissenschaften, konnte schließlich die Wirkung und das Wirken des Familienbüros qualitativ untersucht und dargestellt werden. Zentral dabei: Das Familienbüro Mosaik wurde nachweislich zur VERMITTLUNGSINSTANZ für eine breite Adressat*innengruppe, wurde zum Ort für Verweisberatung und zum Ort für Vertrauensbildung und Begegnung - in Olbersdorf avancierte die Einrichtung zu einer im Grunde nicht mehr wegzudenkenden psychosozialen Anlaufstelle, war „bestens etabliert“, um in der Sprache lokaler Verantwortlicher zu sprechen, wobei sich das Angebotsspektrum schon sehr zeitig an mehrere Generationen richtete, SYSTEMISCH orientiert angelegt worden ist und in hohem Maße sozialräumlich verortet wirksam wurde (vgl. Hille & Eckhardt 2018). Mit Blick auf das Inanspruchnahmeverhalten der Einrichtung wurde der intergenerative Mehrwert des Familienbüros vollumfänglich nachgewiesen und entsprechend herausgestellt. ABER: Eine Durchdringung in der breiten

Öffentlichkeit zur Bedeutung des Familienbüros und zur notwendigen finanziellen Absicherung nach der Etablierungsphase ist nicht geglückt bzw. eine wirkliche Lobby im Sinne von Wirksamkeit für die Einrichtung konnte sich nach anfänglicher, auch politischer Euphorie über das Angebot jedoch nicht ausreichend verlässlich entwickeln. (Vgl. ebd.).

Schließlich ist das auch künftig erfolgreiche Bestehen des Familienbüros abhängig von Finanzierungszusagen durch Kommunal- und Landkreisverwaltung. Als vom Freistaat Sachsen gefördertes Modellprojekt mit Anschubfinanzierung wurde das Mosaik zwar initiiert, in der fortlaufenden Haushaltsplanung des Landkreises jedoch fand das Familienbüro keine Berücksichtigung. Knappe finanzielle Mittel und die unterschiedlichen Trägerinteressen bzw. die Planungsraumzugehörigkeit wurden dafür als Gründe angegeben, wobei die Sozialplanung des Landkreises nun die Kommune Olbersdorf für eine Bezuschussung des Trägers in der Verantwortung sah. WICHTIG: Die Rolle des Freistaats Sachsen als Mittelgeber für die Initiation des Familienbüros war zwar anerkannt, denn schließlich hat man ein äußerst innovatives Projekt „auf den Weg“ gebracht und so lässt sich auch die Euphorie zur Eröffnung von Mosaik erklären. ABER: Auf politischer Ebene hat man im Zuge der Initiation des Projektes die besonderen Umstände und Herausforderungen in der Planung im Landkreis nicht berücksichtigt und so ergab sich schließlich die Frage, wer die Weiterfinanzierung NACH Projektanlauf zu verantworten hat. Trotz dieses Dilemmas fand mittlerweile (und dies übererfüllt!) eine qualitätsvolle psychosoziale Arbeit an allen nur denkbaren neuralgischen Punkten zu den Themen Kindeswohl-

gewährleistung, Krisenintervention und Verweisberatung statt - so, wie es angedacht war. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018). Die Kommune Olbersdorf jedoch kann das Familienbüro nur bedingt bzw. eben nicht in ausreichender Weise fördern. Beteiligungen durch die kommunale Wohnungsbauverwaltung Olbersdorf, Eigenmittel, Bezuschussungen durch den Kommunalen Sozialverband oder durch Wirtschaftsunternehmen verhalfen dem Projekt zwar zur weiteren Existenz und waren kurz- und mittelfristig durchaus hilfreich. Es bedarf im Falle des Olbersdorfer Familienbüros zur Verstetigung und im Grundsatz für Einrichtungen mit niedrighschwelligem Beratungscharakter jedoch einer verlässlichen DAUERHAFTEN Lösung mit einer festen Einstellung von Mitteln im Landkreishaushalt für die Kommune unter Berücksichtigung des Mehrwerts und Nutzens der Einrichtung für den Sozialraum im Landkreis im Sinne einer intergenerativen Daseinsvorsorge.

Äußerst ungünstig für den Träger und für die Adressat*innen der Einrichtung mit erheblichen psychosozialen Folgen einhergehend: Der gegenseitige Verantwortungsverweis zwischen Kommunal- und Landkreisverwaltung zur weiteren Finanzierung, auch durch mangelnde Grundsatzverortungen des Familienbüros in der Zukunftsplanung und damit unklarer und unzureichender Priorisierungen - ein planungspolitisches Problem also! Und so wird es für Interessent*innen, die ein Familienbüro gründen wollen unverzichtbar sein, nicht nur kommunal-, sozial-, gesundheits- und bildungspolitische Debatten zu verfolgen und diese zu bereichern, um Einfluss auf lokale bzw. politische Verantwortungsträger zu nehmen. Unverzichtbar ebenso: Der FACH-

POLITISCHE Diskurs einer angewandten Sozialen Arbeit, um den planungspolitischen Diskurs zu beeinflussen! Eine Etablierung, eine Innovation braucht keinen „langen Atem“. Ein Beginn ist immer leichter als ein Durchhalten. Und Neues verspricht sehr Vieles. Eine Verstetigung jedoch soll halten, was versprochen ist. Umso wichtiger ist ein Verantwortungsbund IM und FÜR den Sozialraum für ein wirklich „stabiles“ Angebot lokaler Familienberatung und Familienbildung. Als „Schlüsselbund“ bezeichnet wird es also eine WIRKLICH verlässliche Lobby für ein Familienbüro brauchen, geht man verantwortungsvoll mit dem Entstehungshintergrund einer Initiative um und nimmt man die NOTwendigkeiten für eine Etablierung eines Familienbüro wirklich ernst. (Vgl. Initiative Familienbüro Mosaik Olbersdorf 2015/ Hille & Eckhardt 2018). Denn: Etabliert heißt eben nicht, dass ein Angebot gesichert ist.

1 WORUM ES GEHT? EINE EINFÜHRUNG...

1.3 Was leistet diese Broschüre und wer ist angesprochen?

Ziel dieser Broschüre ist es, interessierten Fachleuten, Verantwortungsträger*innen und potenziellen Ehrenamtlichen einen Überblick über mögliche und notwendige Handlungsschritte zu geben, um bei der Etablierung und langfristigen Sicherung eines Familienbüros in der Kommune unterstützen zu können. Mit den Impulsen sollen einerseits grundsätzliche Überlegungen und wichtige ethische wie fachliche Haltungen zusammengetragen werden, um der Verantwortung für den Auftrag eines Familienbüros auch wirklich Rechnung tragen zu können.

Hierbei sollen Grundlagen für interessierte initiative Bürger*innen im Sozialraum sowie Grundsatzüberlegungen für Fachvertreter*innen komprimiert dargestellt werden. Andererseits werden die Wirkungsweisen wichtiger methodischer Arbeitsansätze zur setting-Strukturierung, Methoden zur Verortung der Arbeit des Familienbüros im Sozialraum und Methoden zur Beziehungsgestaltung mit den Adressat*innen der Einrichtung zusammengefasst und vorgestellt. Qualitätssichernde Aspekte werden als ebenso notwendig und richtungsweisend erachtet und aus der Perspektive eines professionellen Selbstverständnisses bzw. aus der Perspektive von PROFESSIONALISIERUNG vorgestellt. Mit diesem Aufriss soll es gelingen, Verortungen eines Familienbüro als gemeindenahes, intergeneratives und niedrigschwelliges Beratungs- und Bildungsangebot mit informellen Anteilen zu verstehen. Aus den Erfahrungen des Praxisforschungsprojektes „Familienbüro Mosaik Olbersdorf“ heraus werden mithin Impulse für eine effiziente, zielgenaue und nachhaltige Planung und Umsetzung für eine „Idee Familienbüro“ formuliert. Dies mit der Überzeugung, dass ein intergeneratives Beratungs- und Bildungsangebot für Familien in der Kommune eben nicht „nice to have“ ist, sondern erforderlich und als Angebot in seiner Daseinsberechtigung indiskutabel, um die für verschiedene Lebens- und Generationenlagen so wichtige Daseinsvorsorge weiter zu entwickeln und verantwortungsvoll betreiben zu können. Und: Weil häufig, wie im Fall Olbersdorf, eben kein vergleich- und erreichbares Angebot im Sozialraum vorgehalten wird.

Ausgehend von den Arbeitsansätzen der Initiativgruppe zur Entwicklung des Familienbüros Mosaik in Olbersdorf, ausgehend von den konzeptionellen Grundüberlegungen der Arbeiterwohlfahrt Oberlausitz als Träger der Einrichtung und ausgehend von der Verortung Sozialer Arbeit als MENSCHENRECHTSPROFESSION und Transdisziplin und dem definierten sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Auftrag des Familienbüros in der lokalen Versorgungsstruktur im Sozialraum Olbersdorf sowie im Planungsraum des Landkreises sowie schließlich in Anlehnung an die Erkenntnisse aus der Praxisbegleitforschung zum Wirken des Familienbüros Mosaik ist es im Rahmen der Kooperation zwischen der Arbeiterwohlfahrt Oberlausitz und dem Kommunalen Sozialverband erklärtes Ziel, aus der Arbeit des Familienbüros Mosaik Olbersdorf Organisationsprinzipien zur Initiierung und Verstetigung von Angeboten intergenerativer Familienberatung und Familienbildung zusammenzutragen und generalistisch darzustellen sowie Ableitungen zu formulieren. (Vgl. Initiative Familienbüro Mosaik Olbersdorf 2015/ Hille & Eckhardt 2018/ Staub-Bernasconi 2017/ Erath 2006 et al.).

Die in dieser Broschüre dargestellten Grundsatzüberlegungen und Handlungs-impulse bedürfen selbstredend einer Anpassungs- bzw. Übersetzungs-leistung initiativer Personen an die lokalen und administrativen Gegeben-heiten für ihre „Idee Familienbüro“. Und die Rolle Sozialer Arbeit ist bei dieser ADAPTATION sicherlich ebenso unverzichtbar wie verlässliche Mitstreiter*innen in der Umsetzung. Dennoch: Mit den hier folgenden Darstellungen lernen wir durchaus reflexiv aus den einschlägigen Erfahrungen, Erfolgen und dem Mehrwert

des Olbersdorfer Projektes „Familienbüro Mosaik“ auf paradigmatische Weise - also grundlegend.

Zur Zielgruppe dieser Handlungsempfehlungen zählen einerseits Verantwortungsträger*innen der Sozial-, Gesundheits- und Bildungspolitik in der Kommune und im Landkreis sowie andererseits Vertreter*innen der psychosozialen Versorgungsinfrastruktur. Angesprochen sind explizit Sozialplaner*innen, Ortsvorstehende, Amtsleitende, Geschäftsführende und insbesondere unmittelbar fachpraktisch tätige Sozialarbeitende, Pädagog*innen und Fachpersonen der Bezugsdisziplinen, die Familien in deren Alltagsherausforderungen beratend, intervenierend und präventiv zur Seite stehen. Schnittstellenfiguren in Bildungs- und Betreuungseinrichtungen sind ebenso als Zielgruppe dieser Lektüre von Interesse, wie es Pflegepersonen und formaljuristische Vertretungen Ratsuchender ebenso sind, um flankierend unterstützen zu können. In weiterem Sinne sind sicher auch Vertreter*innen von Behörden, Kontrollinstanzen und des Gesundheitswesens angesprochen, wobei der primäre Planungs- und Sicherungsauftrag für eine „Idee Familienbüro“ vorerst in der Landkreis- und Kommunalverwaltung liegt, um den Träger eines Familienbüros organisatorisch, d.h. finanziell und personell auch wirklich HANDLUNGSFÄHIG machen zu können.

Darüber hinaus sollen weitere Multiplikator*innen in der Administration, Schlüsselpersonen im Gemeinwesen, in kirchlichen Institutionen und in der Öffentlichkeit sowie flankierend Ehrenamtliche angesprochen sein,

welche sich als potenziell Unterstützende für das Beratungs- und Interventionsgeschehen eignen. Letztere sind ebenso unverzichtbare Größe zur erfolgreichen Planung, Initiation und langfristigen Sicherung eines Familienbüros für alle Generationen. Nur im Zusammenspiel der Zielgruppen kann auch der hohen Verantwortung im Sinne einer intergenerativen Daseinsvorsorge (vgl. Neu 2009/ Mannheim 1928 et al.) Rechnung getragen werden. Auch Auszubildende und Studierende in relevanten Disziplinen und Professionen sind mit dieser Broschüre schließlich angesprochen, um die Konzeptionierungsarbeit weiter zu befruchten, in Begleitprozesse von Praxis einzumünden und interdisziplinär zu Diskussionen anregen zu können. Innovative bzw. nachhaltige Konzeptionierung jedoch kann nur DISKURSIV gelingen. Deshalb ist es außerdem erforderlich, dass bei allen Entwicklungsmaßnahmen für ein Familienbüro FAMILIENVERTRETER*INNEN selbst partizipieren. Und dies meint eben nicht die Partizipation als konsumierende Person, sondern die unmittelbare Mitwirkung von Familien in ihrer Repräsentanz an den Planungs- und Entscheidungsprozessen. Auch wenn dieses Format für manche Entscheidungsträger Neuland sein könnte, so wissen wir, dass erst mit unmittelbarer Mitwirkung Angebote in der Sprache der Adressat*innen entwickelt werden und nicht an den Bedarfen von Familien „vorbeigearbeitet“ wird (vgl. Hanses 2010 & 2011).

Diese Broschüre versteht sich nicht als geschlossene Konzeption, sondern sie bündelt die Paradigmen, also die grundsätzlich notwendigen Organisationsprinzipien, Überlegungen zu Handlungsmethoden,

ethischen Implikationen und sozialräumlichen Verortungen sowie Verantwortlichkeiten eines „Angebots Familienbüro“. Die Lektüre selbst will Fragen eröffnen, zur Reflexion anregen und damit zur Aktualisierung bestehender Angebotsstrukturen und Verantwortlichkeiten beitragen. Ein weiterer Hinweis: Die Ausführungen orientieren ausschließlich an einem Format Familienbüro, welches an einer Adresse physisch aufgesucht werden muss, wenngleich in hohem Maße auch Telefon- und email-Kontakte zur Beratungsarbeit nützlich sein können. Ein aufsuchendes Format bzw. ein „mobiles Familienbüro“ ließe sich in Abhängigkeit zu Arbeitsbedingungen und in Absprache mit anderen Diensten sicher ebenso organisieren und könnte sich als sinnvoll und hilfreich erweisen - insbesondere mit Blick auf mobilitätseingeschränkte Menschen oder (potenziell) Ratsuchende, die nicht unerhebliche Schwellenängste im Sozialraum zeigen.

2 GRUNDSÄTZE FÜR EINE „IDEE FAMILIENBÜRO“

2.1 Das Familienbüro im Sozialraum - Kräfte und Reichweiten

Ausgehend von „blinden Flecken“ in der Planung eines Familienbüros, von parteipolitischer Besetzung von Ideen und Initiativen, eventuellen Konkurrenzen durch den Wettbewerb zwischen (potenziellen) Trägern eines Familienbüros bzw. im Spiegel von Verteilungskämpfen, bedingt durch ökonomische und planerische Zwänge, auch angesichts etablierter Verteilungspraxen zwischen Planungsräumen ist und bleibt es wichtig, Familien bzw. Ratsuchende selbst mitwirken zu lassen, wo immer es geht. Adressat*innen sind Repräsentant*innen IHRES Sozialraums und ihrer empfundenen sozialräumlichen Realitäten. Familienvertreter*innen sollen dazu in die Lage versetzt werden, ihre Positionen einzubringen. Es bedarf hier der so wichtigen Formulierungshilfen zum Einsprechen für die allgemeinen und besonderen Belange (potenzieller) Adressat*innen, denn häufig wird bedürftigen Menschen gesellschaftlich (immer noch) nicht zugetraut, eine eigene Meinung und durchaus eine eigene Gestaltungskraft zu haben.

Auch in der provinziellen Realität von Olbersdorf gab es folgenreiche Zuschreibungsprozesse, die mit Ausgrenzung Bedürftiger einhergegangen sind - und dies eben nicht nur aus der bürgerlichen Breite heraus, sondern auch von verhältnismäßig einflussreichen Personen mit Schlüsselfunktionen in der Gemeinde. Kurzum: Ein Familienbüro sollte eben NICHT nur als Ort für sogenannte sozialschwache Familien definiert sein, also als Ort für „jene“ Familien. Ein Familienbüro ist im

Grunde für JEDEN da. So definiert sich auch das Selbstverständnis des Familienbüros Olbersdorf. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018). Gleichwohl: In jedem Sozialraum wirken informelle Kodierungen! Insbesondere die so wichtigen Schlüsselfiguren haben hier einen Aufklärungs- und Vermittlungsauftrag, um begreifbar zu machen, dass bedürftige Familien ebensolche Potenziale haben und dass ein Familienbüro einen wahrlich breiten Auftrag besitzt! Denn: Nicht allein ein Familienbüro verantwortet aus eigenen Kräften das Erreichen der breiten Bevölkerung! Formelles und informelles Lernen im Sozialraum für ein Mehr an Lebensqualität benötigt ERFAHRUNGSOFFENHEIT sowie biographische Reflexions- und Lernbereitschaft insbesondere jener Schlüsselfiguren! (Vgl. Staub-Bernasconi 2017/ Kleve 2005/ Ritscher 2007). Und es muss festgehalten werden: Informelles Wirken und informelles Lernen braucht neben Menschen mit politischen Positionen auch Menschen mit Empathie - also engagierte Menschen mit einer vermittelnd-moderierenden Kernkompetenz, ja humanistischer Souveränität. Es wäre fatal, diesen Auftrag allein Sozialarbeitenden eines Familienbüros zu überlassen!

Zweifellos: Spaltungen geschehen insbesondere durch Ängste vor dem Abweichenden. Beratungsarbeit als Interventionsarbeit hilft durch ein Familienbüro dann selbstredend, so wie es „eine Gesellschaft“ grundlegt und auch erwarten kann. Aber: Warum weichen Menschen ab? Warum benötigen Familien Hilfe? Genau an dieser Stelle kommt einem Familienbüro die so wichtige Bildungsarbeit zu. (Vgl. Goffman 2010/ Hille & Eckhardt 2018). Gehen wir einerseits davon aus, dass Familienbildung für die Instanz Familie selbst initiiert ist, dann müssen wir aber auch

festhalten, dass ein Familienbüro Bildungsprozesse INNERHALB des Sozialraums erzeugt, ja erzeugen muss, um dem ausgrenzenden „Fingerzeig“ am Ort entgegenwirken zu können - insbesondere dann, wenn dieser chronisch geworden ist, um hier vor allem „Brennpunktviertel“ in den Blick zu nehmen, die sich größtenteils aufgrund von Segregation gebildet haben (vgl. Goffman 2010/ Staub-Bernasconi 2019). Und genau in diesen räumlichen Zusammenhängen leben, ja überleben Familien, die zur Familienbüro-Klientel zählen.

Und so wird es wichtig, nicht nur den Familien und Repräsentant*innen gelingender Sozialisation Stimme und Gehör zu geben. Auch die „Anderen“, also Familien mit Schwierigkeiten, sei es in Armut, mit Bildungserschwernissen, Erkrankungen und den vielen anderen belastenden Alltagsthemen haben etwas zu sagen. Manchmal haben es jene bedürftigeren Menschen jedoch verlernt, sich zu artikulieren, haben über lange Zeit Hilflosigkeiten durch Verinstitutionalisierung erlernt, sind Scheiternserfahrungen gewohnt, weil es keine Selbstwirksamkeitserfahrungen mehr gab, „Setzungen“ ins Leben traten, wie Arbeitslosigkeit, Wochenend- oder Zweiwochenendbeziehungen und vieles Mehr. (Vgl. Thiersch 1995 & 2014/ Böhnisch 2016/ Erath 2006). Was Familien unter derartigen Umständen leisten und „erfinden“, um zu überleben, dies benötigt also ANERKENNUNG, die bereits durch „einfache“ Akzeptanz gelingt, nicht durch Zuschreibung! Es ist also nicht zielführend, Bildung für (bedürftige) Familien zu initiieren, ohne die „Bedürftigkeiten“, Ängste, Problemthemen und Sorgen der Bürger*innen im Sozialraum selbst thematisiert zu haben. Es gilt also, genauso in

Bildungs- also Aneignungsprozesse für Diversität im Sozialraum zu investieren. Gesellschaftliche Bildungsprozesse im Sozialraum, die auch immer politische Bildungsprozesse sind, ermöglichen schließlich ein Mehr an verlässlichen und wahrhaftigen Engagementkulturen vor Ort, auch im Zeichen der Zeit, wenn es uns um unsere demokratische Grundordnung geht. (Vgl. ebd./ Keil 2011).

Woran liegt es nun, dass es einige Familien vermeintlich besser mit ihrem Schicksal umgehen können, andere Familien weniger gut? Eines ist hier gewiss: Gesellschaft darf es sich nicht leichtmachen und die Verantwortung allein der Familie übertragen. Auch wenn es objektiv und in eigener Logik so sein mag, dass jeder selbstverantwortlich ist - subjektiv, bedingt durch die vielseitigen Einflüsse, war und ist es vielen Menschen eben NICHT (mehr) möglich, sich selbst zu organisieren (vgl. Böhnisch 2016 & 2018/ Hanses 2009). Betroffene reagieren nicht „konform“, haben kaum ausreichende Bewältigungsinstrumente zur Verfügung und geraten in die Folgespirale biographischer Problematisierung: Depressionen, Trennungen, Kriminalität, Drogenkonsum und häusliche Gewalt sind hierfür nur einige Beispiele, wobei wiederholt darauf verwiesen werden muss, dass wir derartige Problemlagen in JEDER gesellschaftlichen Schicht beobachten können! In Kindertagesstätte und Schule fallen jene Familien schließlich entsprechend auf. Und genau vor diesem Hintergrund darf der Auftrag eines Familienbüros eben nicht missverstanden werden. Ein Familienbüro steht natürlich für Familien in schwierigen Situationen oder in prekären Lebenslagen zur Verfügung. Aber: Das Prekariat, das „Kritische“ findet sich zunehmend in

der gesellschaftlichen Breite, womit erneut der Bildungs- und Aufklärungsauftrag eines Familienbüros verdeutlicht wird. Es ist entscheidend, dass in einer Kommune eben NICHT der Eindruck entsteht, dass im Familienbüro nur die entsprechend abweichenden und nicht „gesellschaftstüchtigen“ Familien (vgl. Böhnisch 2016) aus einer „besonderen Schicht“ Hilfe erhalten!

Ein Familienbüro als Bildungsort versteht sich also als Ort der INTERAKTION, des Austauschs und der Begegnung, um allgemein gewordene Betroffenheiten und Themen zu teilen und um voneinander lernen zu können (vgl. Keil 2011/ Klie 2013), was voraussetzt, dass ein Familienbüro durch jede nur denkbare Schlüsselperson auch so verstanden und beworben wird! Genau in diesem Zusammenhang geht es nicht um die Relativierung von Bedarfen, sondern um das Einmünden der „Familienbüro-Idee“ in den Bildungsauftrag hinein, der nur ein generationenübergreifender, also ein INTERGENERATIVER Auftrag sein kann! Es ist äußerst entscheidend, in diesem Zusammenhang eben NICHT nur eine Begegnung zwischen jungen und alten Menschen zu forcieren. Vielmehr geht es um die Begegnung von Menschen ALLER Generationen, Zugehörigkeiten, Kulturen, Milieus und Lebenswelten (vgl. Hille 2012/ Keil 2011/ Schröder 2007 et al.). Intergenerativität will also nicht zur Begegnung aufrufen - sie ist die Begegnung, der DISKURS (vgl. ebd./ Mannheim 1928). Bildungsprozesse entstehen hier weniger intellektualisiert, sondern sozial und emotional vermittelt und vermittelnd. Belastungen und Bedarfe sollen über diesen Ansatz geteilt werden, Ressourcen zur gegenseitigen Unterstützung und Impulse zur Selbsthilfe

angeeignet werden können. Es geht darum, nicht nur für die Hintergründe für Notlagen in Familien zu sensibilisieren, sondern es sollen Grundlagen für zivilgesellschaftliches Engagement geschaffen werden. Und es wird gewiss, dass (neue) Wertschöpfungsformen möglich werden (vgl. Klie 2013 & Keil 2011). Ein Familienbüro hat hierfür einen zentralen Auftrag, benötigt jedoch verlässliche formelle, wie informelle Unterstützung im Sozialraum.

Eine Installation von Hilfen macht es jedoch auch erforderlich, dass Hilfen von Bedürftigen angenommen werden. Dies setzt voraus, dass wir die Lebenslagen von Adressat*innen hören. Deren Betrachtungen auf Belastungen Bedarfe, deren Meinung MUSS abgebildet werden und genau an diesem Anspruch scheitern häufig Hilfesysteme. (Vgl. Preis 2001 & 2002/ Böhnisch 2016/ Hanses 2009 & 2011/). Oft werden wir konfrontiert mit der Geballtheit von Lebenserfahrung, von biographischen Eigensetzungen, wir werden mit Verlusterfahrungen konfrontiert, mit Stigmatisierungen und mit blanker Not. Was nun hilfreich ist, wissen Professionelle theoretisch - bzw. nur bedingt! Die Meinungen und Haltungen, das „lokale Wissen“ ist ebenso wichtig und will zum Ausdruck kommen. (Vgl. ebd./ Hanses 2010). Was wirklich hilft, also, was wirkt, muss mühevoll „geborgen“ werden. Meinungsbildung für einen Hilfeprozess - und dies ist ein Grundsatz angewandter Sozialer Arbeit - hat immer MIT Betroffenen zu erfolgen! Gerade weil dies häufig eine große Schwierigkeit darstellt, ist es umso wichtiger, mit dem biopsychosozialen Funktions- bzw. Frequenzniveau von Familien zu arbeiten. (Vgl. Staub-Bernasconi 2019 et al.). Den Fachvertreter*innen

Sozialer Arbeit kommt hier eine besondere, eine MOTIVATIONALE Bedeutung zu. Sie sind es, die als Repräsentant*innen einer Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession für Familien einen humanistischen Auftrag im Sinne des Grundgesetzes und einen verantwortungsethischen Auftrag, auch im Sinne der Sozialgesetzgebung sowie anderer konventioneller Grundsetzungen haben. Sozialarbeitende haben einen geschützten und fachlich-autarken Auftrag, den sie nicht nur in Anspruch nehmen müssen, sondern auf den sie zu verweisen und transparent zu informieren haben. Die anwaltliche Vertretung der Adressat*innen ist es, die es einerseits braucht, andererseits jedoch auch irritieren und „verstören“ kann - insbesondere, wenn wir (im Sozialraum) abweichendes, nicht-konformes Verhalten feststellen. (Vgl. ebd./ Kleve 2005).

Sozialarbeitende verdeutlichen idealerweise gemeinsam mit Familienvertreter*innen in Gremien und in der Administration nicht nur auf die psychosoziale und ethische Bedeutung eines Familienbüros, sondern sie verweisen ebenso auf die formaljuristischen Grundlagen und Anspruchsvoraussetzungen. Schließlich hat Soziale Arbeit jenen Aufklärungs- bzw. BILDUNGSAUFTRAG. Eine Pädagogisierung von Familien ist hier also weniger gemeint. Eine Pädagogisierung, Enttabuisierung und Sensibilisierung von Gesellschaft durch das Anstoßen von Bildungs- und Aufklärungsprozessen ist es hier, ebenso wie eine sensibilisierend-humanistische Begleitung von und Moralisierung in Entscheidungsprozessen der Administration. Dieser Anspruch wird nicht selten als Wunsch oder Theorie bezeichnet. Gelebte Praxis mit engagierten Sozialarbeitenden jedoch macht deutlich, wo

genau hinzusehen ist und was geschieht, wenn man NICHT hinsieht. (Vgl. Staub-Bernasconi 2017 & 2019/ Kleve 2005 et al.). Soziale Arbeit hat keineswegs den Auftrag eines „Dramatisierens“, aber des konsequenten Verweisens auf Missstände! Soziale Arbeit in der Sprache von Adressat*innen, hier in der Sprache von Familien (vgl. Hanses 2010/ Böhnisch 2016) hat also den Auftrag konsequenter Enttabuisierung und Sensibilisierung an den „richtigen“ Stellen und Stellschrauben in der Landkreis- und Kommunalverwaltung. Noch einmal: Gelebte Daseinsvorsorge widmet sich den gesellschaftlich tabuisierten, ignorierten Themen und den Empfindungen der Menschen, die mit diesen Themen zu tun haben. Ein Familienbüro ist ein Ort, um die Kräfte eines Sozialraums für die eben skizzierten Aufgaben zu BÜNDELN. Und letztlich gilt: Die Beratungsarbeit in einem Familienbüro kann nur dann gelingen, wenn Bildungsarbeit aus einem Familienbüro heraus für das Gemeinwesen und aus diesem heraus für ein Familienbüro etabliert wird.

2 GRUNDSÄTZE FÜR EINE „IDEE FAMILIENBÜRO“

2.2 Verortungen zu den Adressat*innengruppen

(1) *Eltern als Sorgeberechtigte*: Aus der Initiativbewegung für das Familienbüro Mosaik Olbersdorf sind insbesondere die Eltern von Kindern im Krippen- und Kindergartenalter als Zielgruppe benannt. Sorgeberechtigte standen insbesondere in der Etablierungsphase des Olbersdorfer Projekts im Mittelpunkt der Beratungsaktivitäten, waren sie es doch, die in die KiTa-Praxis mit „besonderen“ Bedürfnissen in

Erscheinung getreten sind, denn sie konnten sich als Elternfiguren nur bedingt um ihre Kindern sorgen, waren schlechter erreichbar, öffneten sich nicht für Kritik oder Anliegen aus der KiTa und sie galten bisweilen sogar als „beratungsresistent“. Oder: Die Kinder selbst zeigten Verwehrungstendenzen. Die Gewährleistung des KINDESWOHLs durch Stabilisierung der Erziehungskompetenz war ein Paradigma zur Schaffung des Angebots. (Vgl. Initiative Familienbüro Mosaik Olbersdorf 2015/ Hille & Eckhardt 2018). Festzuhalten ist: Nicht jede Elternperson hat den Weg in das Familienbüro gefunden! So stellt sich die Frage, wie man Bedürftige zu Ratsuchenden machen kann und wie man ein Familienbüro empathisch genug bewirbt. Tatsache ist aber auch, dass nicht alle Eltern aus Initiative von KiTa oder gar Schule auf das Familienbüro aufmerksam wurden. Nicht nur Eltern mit psychisch erkrankten oder geistig behinderten Kindern nehmen ein Familienbüro SELBSTINITIATIV in Anspruch - dank der äußerst dichten Vernetzung des Familienbüros in der Infrastruktur. Der Mehrwert der angeratenen Hilfe im Mosaik bestand letztlich aber auch darin, dass das KiTa-Personal und das Personal anderer Institutionen entsprechend sozialarbeiterisch entlastet werden konnte. Mit einer verlässlichen Beratungsgröße im Sozialraum Olbersdorf wurden also nicht nur die Eltern gezielt unterstützt, sondern auch die pädagogischen Fachkräfte haben eine alltagspraktische Unterstützung im Beruf erfahren, die angesichts der aufgekommenen Vielheit des Beratungsbedarfs bei den Eltern auch dringend erforderlich wurde. (Vgl. ebd./ Poulsen 2012).

(2) *Eltern intraindividuell*: Mit dem Ansatz, dass das Familienbüro ein neutrales setting gewährleistet, also ein intimer und vertrauensvoller Kontext geschaffen wurde, erlebten Eltern schließlich ein Aufgefangensein innerhalb ihrer Herausforderungen, Belastungen und Probleme des Mutter- und/ oder Vaterseins. Einlassend ging es im Familienbüro primär um die „elterliche Kompetenz“, um im Familienalltag (wieder) ein Mehr an Handlungsfähigkeit herstellen zu können, Umgangsweisen mit den Herausforderungen im kindlichen Verhalten diskutieren und sich für die Organisation von Familie an sich Kompetenzen aneignen zu können. Dank einer systemischen Familienberatung war nicht nur unmittelbare Intervention gewährleistet, sondern es konnten sich auch familienunterstützende Hilfen bilden, die in Ergänzung zum Kooperationsnetzwerk des Familienbüros angeboten wurden. Eltern wurden hier insbesondere in ihrem erzieherischen Habitus reflektiert und in ihren Kompetenzen gestärkt. Jenseits des KiTa-settings und dem Blick auf Sorgekompetenzen konnte jedoch auch der Blick auf die Eltern im Zusammenhang mit ihrer eigenen Bildungs- und Erwerbsbiographie eröffnet werden. Es ging also nicht nur um die Eltern und ihren Fürsorgeauftrag, sondern um Erwachsene mit ihren ganz EIGENEN psychosozialen Bedarfen, Identitätsproblemen sowie Reifethemen UND dies eben in der sozialräumlichen Realität von Olbersdorf. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018/ Preis 2001 & 2002/ Ritscher 2007). Eine Erkenntnis und Tatsache, die nicht überraschen mag, aber eben viel besser in einem Familienbüro bedient werden kann: Eltern sind nicht nur Eltern, sondern BIOGRAPHISCH gewordene Persönlichkeiten (vgl. Böhnisch 2016) mit spezifischen Belastungen und Bedarfen, die

eine Sorge um Kinder häufig sehr erschweren können. Dank des gelebten systemischen Ansatzes konnte diesem Anspruch in Olbersdorf besonders Rechnung getragen werden. Aus dem KiTa-Kontext heraus traten im Familienbüro also die hintergründigen Belastungszusammenhänge in Erscheinung (vgl. Simmen/ Buss/ Hassler u.A. 2010 et al.). Eltern brachten die gesamte Bandbreite psychosozialer Bedarfslagen in den Beratungskontext hinein. Neben Schulden- und Suchthematiken waren es unter Anderem Arbeitsplatz- und Wohnthemen sowie auch Sorgerechts- und Beziehungsbelange, wenn wir auf den sozioökonomischen Status von Familie blicken. Schärfen wir die Perspektive, dann sind Eltern schließlich auch Ratsuchende in Gestalt intra- und interpersoneller Problemlagen (vgl. Preis 2001 & 2002). Psychische Erkrankungen, die, wenn sie chronisch werden, sich zur Behinderung entwickeln, Motivationsprobleme, ungeklärte biographische Konflikte, Ängste, Zwänge und Abhängigkeitskonflikte mit dem Jobcenter oder anderen Institutionen sind nur einige Anlässe, um das Familienbüro aufzusuchen (vgl. Hille & Eckhardt 2018). Die Bedarfslagen Ratsuchender sind äußerst divers und benötigen in Höchstmaß an Umsicht, um sensibel wie treffsicher in die entsprechenden ANSCHLUSShilfen (vgl. Preis 2001) vermitteln bzw. verweisen zu können.

(3) Kinder und Jugendliche: Erweitern wir die elterliche Betroffenheit, so können wir gleichsam herausstellen, dass ein Familienbüro auch Anlaufstelle für ratsuchende Kinder und Jugendliche bzw. Geschwisterkinder zu sein hat. Dies wurde für das Olbersdorfer

Familienbüro in der weiteren Konzeptionierung zwar selbstverständlich. Im Grundsatz jedoch muss herausgestellt werden, dass jede Institution, die sich um Kinder beschulend oder betreuend sorgt, auch äußerst proaktiv auf das Angebot eines Familienbüros verweisen MUSS. Wenn Schulsozialarbeit beratend helfen kann, so muss festgehalten sein, dass diese nicht immer und wenn, dann nur punktuell vorgehalten wird. In jedem Falle MUSS in der lokalen Infrastruktur eingehend kind- und auch jugendgerecht, also lebensalterssensibel (vgl. Böhnisch 2018) deutlich gemacht werden, an welche Stelle sich Kinder und Jugendliche wenden können, wenn sie Hilfe benötigen. Nicht immer ist der Anruf beim Jugendamt bzw. ASD oder dem Kinder- und Jugendnotdienst der erste Schritt für betroffene Minderjährige. Aus unterschiedlichen Gründen heraus zeigen sie nicht selten Ängste oder beschämen sich für ihre Bedarfe vor behördlichen Institutionen. Häufig kann ein Ort wie ein Familienbüro mindestens genauso entlastend sein und wichtige Zwischeninstanz für weiterführende Hilfen werden. Im Falle des Olbersdorfer Projektes war bspw. ein signifikanter Rückgang der Kindeswohlgefährdungen zu verzeichnen, der eindeutig im Zusammenhang mit dem Engagement des Familienbüros stand (vgl. Hille & Eckhardt 2018). Schließlich sei betont, dass die VERTRAUENSvolle Beratungssituation eines neutralen Familienbüros einen nicht zu unterschätzenden edukativ-motivationalen Mehrwert für Familien besitzt - kurzum: als Vermittlungs- bzw. Zwischeninstanz mit Verweisberatung besitzt ein Familienbüro eine das Kindeswohl sichernde und letztlich auch prophylaktische Schlüsselfunktion für familiäre Gewalt in psychischer und physischer Form (vgl. Mutzeck 2002 & Böhnisch 2018).

(4) *Bürger*innen aller Generationen*: Das Olbersdorfer Familienbüro Mosaik wurde in einer Erdgeschosswohnung in einem Plattenbaugebiet untergebracht. Dies minimierte die Zugangsschwellen für virulent Betroffene doch erheblich, um Menschen in Bedarfslagen auch räumlich attraktiv entgegenzukommen. In der Tat sind deshalb Menschen mit nur geringem Einkommen bzw. von staatlichen Leistungen lebend, von Armut Betroffene oder Bedrohte aller Lebensalter als Ratsuchende aufgetreten, lebten viele von ihnen schließlich in der Siedlung. Jüngere Menschen bzw. ältere Jugendliche zeigten sich als Ratsuchende im Familienbüro ebenso perspektivlos wie Senior*innen, leidend unter dem Zerfall sozialer Netzwerke oder betroffen von Altersarmut, Trauer oder Einsamkeit. Auch vor diesem Hintergrund sollten Zielgruppenanpassungen in der Arbeit eines Familienbüros insbesondere in der Etablierungsphase für eine „Idee Familienbüro“ selbstverständlich sein. Auch Menschen mit Migrationshintergrund mit und ohne Statusunsicherheit nehmen ein Familienbüro in Anspruch. Allen Adressat*innen ist gemein, dass sie angesichts ihrer generativen Lage Bewältigungsschwierigkeiten zeigen und neben Begegnungswünschen ganz alltagspraktische Unterstützungsformen benötigen (vgl. Böhnisch 2016/ Hille & Eckhardt 2018). So wurden im Familienbüro unter Anderem kostenfreie Impulsrechtsberatungssitzungen angeboten, die sehr intensiv in Anspruch genommen worden sind, eine Energiesprechzeit wurde eingerichtet, Beratung zur gesunden Ernährung wurde etabliert, ein Optiker-Angebot wurde installiert und ein Begegnungsritual für Senior*innen wurde geschaffen. Gleichsam konnten sich Eltern in einem Eltern-Treff ohne explizit-virulenten Beratungsbedarf begegnen, wobei

zusammenzufassen ist, dass bei aller sozioökonomischen Not der Adressat*innen eine Arbeit für Menschen in EINEM Sozialraum stattgefunden hat! Alle Angebote richten sich - dies MUSS Grundsatz sein und bleiben - an ALLE Bürger*innen. (Vgl. Klie 2013/ Hille 2012/ Schröer 2007/ Lüscher 2010). Ein Familienbüro unterstützt damit das Gemeinwesen einer Gesamtkommune! Alle eben erwähnten Adressat*innengruppen, auch wenn sie verstärkt in einem sozialen „Brennpunktviertel“ leben, sind Repräsentant*innen, ja Bürger*innen von Olbersdorf. Bei allen Lebens-erschwernissen - partizipative Kräfte sind auch mit Menschen aus prekären Lebensverhältnissen mobilisierbar! Das Familienbüro wurde von diesen Adressat*innengruppen schließlich nicht nur aufgesucht, sondern das Familienbüro war ebenso im Ortsteil und damit auch für alle anderen Ortsteile jenseits der Plattenbausiedlung aktiv - jede Adressatenperson verweist schließlich nicht nur auf ihre Belastungen, sondern auch auf äußerst vielseitig vorhandene und abrufbare (biographische) Ressourcen, die im Olbersdorfer Beispiel schließlich auch im Rahmen von Veranstaltungen im Gemeinwesen erlebbar waren (vgl. Hille & Eckhardt 2018/ Klie 2013/ Hille 2012/ Lüscher 2010). Die Transaktionskosten dafür jedoch kann das Familienbüro nicht allein stemmen - dafür braucht es ein Mehr an inklusivem Grundverständnis (vgl. Hille 2012/ Lüscher 2010) in der gesamten Kommune! An dieser Stelle sei aber auch darauf verwiesen, dass ein Anteil der Olbersdorfer Bevölkerung einschneidende braunkohlebedingte Umsiedlungserfahrungen machen musste - auch vor dem Hintergrund dieses transgenerationalen Zusammenhangs (vgl. Meyer 2019) war und ist das Wirken des Familienbüros eine besondere Herausforderung.

*(5) Hilfe- und pflegebedürftige Senior*innen und ihre Angehörigen:* Es braucht nicht nur bedingt durch den demographischen Wandel einer weiteren wichtigen Betrachtung: Die Zielgruppe von Senior*innen und ihre Angehörigen im Zusammenhang mit alters- und behinderungsbedingter Hilfe- und Pflegebedürftigkeit. Mit weniger verlässlichen familialen Systemen, einer erschwerten fachärztlichen Versorgung und auch bedingt durch die starke horizontale Diskriminierung durch mobilgesunde Senior*innen und andere Generationen sowie durch familiäre Vereinsamung ist es unabdingbar, die Themen Pflegebedürftigkeit, Stattsicherung im Zusammenhang mit Pflegeleistungen, Angehörigenentlastung und Endlichkeit im Sinne einer GERONTOKULTUR explizit aufzugreifen (vgl. Kruse 2017 & Klie 2013). Jeder Sozialraum benötigt eine engagierte Auseinandersetzung mit dem von Morbidität gekennzeichneten Alterungsprozess, mit dem Sterben und mit dem Tod, mit der ENDLICHKEIT des Lebens. Auch hier ist ein Familienbüro auf beratende wie bildende Weise dafür verantwortlich, Zugänge zu Hilfen zu vermitteln und Stigmatisierungs- sowie Isolationsprozesse aufzugreifen und ihnen entgegenzuwirken (vgl. ebd.). Zwar ist ein Familienbüro kein beratender Pflegestützpunkt. Jedoch kann ein Familienbüro angesichts der quantitativ wie qualitativ steigenden virulenten Lebenslagen pflegebedürftiger Menschen (im Alter) erneut Impuls- bzw. Verweiseinrichtung sein, Kompetenzen bündeln und abrufbar machen und die so wichtige Aufklärungsarbeit leisten, denn tendenziell häufiger ist die Hilfe- und Pflegebedürftigkeit für die Angehörigen mindestens genauso belastend und existenziell bedrohend. Auch vor diesem Hintergrund bedingt sich ein Familienbüro als

intergenerativ wirksame Instanz in einem Sozialraum, eben um ein aktives und engagiertes Gemeinwesen auch für die „zweite Seite“ des Lebens sichern zu können (vgl. Hille 2012/ Kruse 2017/ Klie 2013). Das Entlastungsargument lässt sich hier ebenso bedienen, denn schließlich kann ein Familienbüro als Zwischeninstanz die anspruchsvolle Pflege und Fürsorge in ambulanter wie stationärer Pflege (professionell wie familiär) flankierend durch Vermittlung und Verweisberatung unterstützen. Dies vorallem dann, wenn professionelle Versorgungssysteme mit Fachkräftemangel konfrontiert und pflegende Angehörige leibseelisch überfordert sind. Gleiches gilt für die hospizliche Arbeit oder die Unterstützung im Trauerprozess. Soziale Arbeit versteht sich hier mit einem EINMÜNDUNGSAUFTRAG in entsprechende Hilfesysteme (vgl. Preis 2001/ Hosemann & Geiling 2013). Wenn wir davon ausgehen, dass wir eine sehr etablierte psychosoziale Versorgungsstruktur für Kinder und Jugendliche haben, so verstehen sich Familienberatung und Familienbildung eben vorrangig als Disziplinen für die „erste Lebenshälfte“. Mit Blick auf die Bevölkerungszahlen und die enormen psychosozialen Bedarfe im Angesicht von Alter und Pflege bzw. Endlichkeit jedoch zeigt sich der Auftrag eines Familienbüros noch einmal mehr in seiner Breite und der kalendarisch-lebenszyklischen Verantwortung (vgl. Kruse 2017). Und dies noch zusätzlich bedingt durch die Tatsache, dass für alte und hochaltrige Menschen zwar eine (wenn auch nicht flächendeckend befriedigend zur Verfügung stehende) entwickelte medizinisch-pflegerische Versorgungsstruktur existiert, jedoch kaum eine sozialarbeiterisch oder psychosozial etablierte! Ohne jeden Zweifel: Ein Gemeinwesen kann Vieles leisten - Professionalität

jedoch NICHT ersetzen! Gewiss war: In Olbersdorf bildeten sich die gerontologischen psychosozialen Bedarfe in großer Vielfalt ab. Mit Blick auf psychisch erkrankte Menschen (im Alter) ließe sich dieser Zielgruppendifkurs weiter vertiefen und dann wieder zurückführen in andere Lebensalter - wenn wir es nämlich mit den umfänglichen Folgen in Gestalt behandlungsbedürftiger bzw. klinisch relevanter nicht bewältigter biographischer Konflikte und den sich anschließenden psychosozialen Belastungslagen bei Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zu tun haben. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018/ Kruse 2017/ Hosemann & Geiling 2013 et al.)

(6) Menschen mit psychischen Erkrankungen: Die Sozialisationsinstanz Familie ist - und dies ist keine Bagatelle oder nur ein Begleitphänomen - wie nie zuvor mit psychischen Erkrankungen und den weitreichenden sozioökonomischen Folgeproblemen konfrontiert, also besonders beansprucht und belastet und nicht selten überfordert. Nehmen wir nun noch die Geschlechtersozialisierung hinzu, klassische Bilder des Mann- und Frauseins im Lebenszyklus, gesellschaftliche Zuschreibungen und erlernte Praxen von Hilflosigkeit, so lässt sich der besondere Unterstützungsbedarf im Spiegel psychischer Erkrankung erahnen. Einschlägig belegt sind die durch Geschlechterstereotype tabuisierten Belastungen und Beschämungen bei auftretenden Angst- und Zwangsstörungen, bipolaren Störungen bzw. Psychosen bis in die Suizidalität hinein. (Vgl. Hille 2012/ Keil 2011 et al.). Umso entscheidender ist es also, Entwicklung über die Lebensspanne auch geschlechtersensibel zu betrachten und zu erkennen, unter welchen Einbindungen und

biographischen Widerständen Menschen (krank) geworden sind LEIDEN. In einem Familienbüro werden auf den ersten Blick „nur“ die „Symptome“ derartiger Verstrickungen erkennbar. Bei genauerer Betrachtung erkennen wir hier jedoch unseren lebensalterübergreifend-intergenerativen Handlungsauftrag. Im Sinne einer intergenerativen Daseinsvorsorge (vgl. Neu 2009 & Lüscher 2010) ließe sich nun nicht nur an die Grundsätze der Eltern- und Senior*innenberatung des Familienbüros anknüpfen - in gleichem Format lassen sich also ebenso Menschen mit psychischen Erkrankungen als Zielgruppe eines Familienbüros definieren - auch die gemeindepsychiatrische Arbeit (vgl. Becker 1998 & Hille 2012) kann verdichtet, Psychoedukation betrieben und die klassischen psychotherapeutisch-medizinisch-psychologischen Hilfen für alle Lebensalter mit Beratungsleistungen aus dem Familienbüro heraus entlastet und ergänzt werden.

(7) *Professionelle*: Im Zielgruppendifferenzdiskurs für ein Familienbüros fällt nun auf, dass angesichts der psychosozialen Belastungen und Bedarfe von Menschen über die Lebensspanne verschiedene direkte Adressat*innengruppen definiert wurden. Diejenigen, die sich als Fachfiguren, Multiplikator*innen, Professionelle oder (geschult-angeleitete) Ehrenamtliche engagieren und dies als Repräsentant*innen eines Sozialraums und als Schlüsselfiguren im psychosozialen Versorgungssystem - diese Personen, auch Auszubildende und Studierende, müssen ebenso erklärte Zielgruppe eines Familienbüros sein! Nicht nur hinsichtlich der Arbeit eines Familienbüros selbst ist diese Zielgruppe wichtig, sondern auch in Bezug auf Fachweiterbildung,

Professionalisierung und die eigene Psychohygiene (vgl. Galuske 2013/ Galuska 2004/ Poulsen 2012). Ein (inter-)disziplinärer Austausch wird sicherlich immer im Rahmen der Adressat*innenarbeit erfolgen. Fachlich-methodischer, Fachpolitischer und setting-strukturierender Austausch für Adressat*innen UND für die Interessen der vertretenen Berufsgruppen selbst jedoch ist mindestens genauso bedeutsam, um Qualität sichern und Professionalität weiterentwickeln zu können. Eine Professionalisierung, die fachgebunden und/ oder akademisch unterstützt wird (vgl. Galuske 2013/ Kleve 2005/ Staub-Bernasconi 2017), ermöglicht zudem das umsichtige Aufgreifen von bestehender Komplexität, würdigt nur schwer Erfassbares und Hintergründiges UND bewahrt vor ungunstigen, voreiligen und folgenschweren Vereinfachungen auf Kosten hilfebedürftiger Menschen und auf Kosten der seelischen Gesundheit Professioneller! Zudem sichert eine verhältnismäßige Professionalisierung mit klar definierter Fachverantwortung ein berufliches Kompetenzmonopol innerhalb „besonderer“ Aufträge (vgl. ebd.). Ein Familienbüro kann nicht ausschließlich ehrenamtlich organisiert sein oder sich als „Selbstläufer“ möglichst kostensparend bewähren. Dafür ist der Handlungsauftrag zu komplex, verantwortungsvoll und (häufig für eine Region) zu neu! Auch wenn „das Rad nicht neu erfunden wird“, so muss der Handlungsauftrag eines Familienbüros doch häufig unter erschwerten Bedingungen umgesetzt werden. Ein Gelingen erfordert nicht nur die berufliche Integrität und Fach- sowie Sachautorität des eingesetzten Personals, sondern auch die entsprechenden Arbeitsbedingungen im Sinne einer work-life-balance - mittlerweile eine ebensolche Grundvoraussetzung für die Gewähr-

leistung von Fachlichkeit. Der Spagat zwischen zivilgesellschaftlichem Engagement und professionalisierter, theorie- und methodenbasierter Fachlichkeit kann nur durch klare Definition und Formulierung zu den Aufträgen, Methoden, Hintergründen und Zielsetzungen im WIRKEN gelingen. Und dafür benötigt es einer zumindest basalen Planungssicherheit. Zur Sicherung der Souveränität im Planen und Handeln und zur Integrität des Wirkens psychosozialer Berufsgruppen braucht es also einen systematisierten Austausch (vgl. Galuske 2013 et al.) in Gestalt von Inter- und Supervision sowie Fort- und Weiterbildung und im Rahmen von Lobbyarbeit - all dies unter stetiger Reflexion zu Ausgang, Zielsetzungen und Aufwendungen für die Praxis. Ein Familienbüro hat insbesondere durch die Konfrontation der unterschiedlichsten Verantwortlichen Chance und Auftrag zugleich, für diesen (inter-)disziplinären Diskurs zu sorgen und das Selbstverständnis zwischen den Berufsgruppen zur Diskussion zu stellen. Dies dient eben nicht nur der unmittelbaren Fachpraxis, sondern ist auch unerlässlich für eine Auseinandersetzung mit politischen, planenden und ökonomischen Entscheidungsträgern.

2 GRUNDSÄTZE FÜR EINE „IDEE FAMILIENBÜRO“

2.3 Zielsetzungen und primäre Handlungsaufträge

Grundlegend: Ein Familienbüro hat einen Koordinations-, Vermittlungs- und Vernetzungsauftrag im Sinne einer LOTSENFUNKTION. Ein lokales Beratungs- und Bildungsangebot für alle Generationen im Format eines

intergenerativen Familienbüros versteht sich idealerweise als Anlaufstelle für alle Menschen in ihren Lebens- und Generationenlagen eines Sozialraums und vermittelt im Rahmen einer Anschub- und Verweisberatung erste wichtige Informationen und Ansprechpartner*innen weiterer Institutionen im Hilfesystem. Als Bindeglied zwischen ratsuchenden Adressat*innen und Ämtern, Behörden und anderen relevanten Institutionen innerhalb eines lokalen Hilfesystems ist ein Familienbüro jedoch nicht nur Beratungsinstanz, sondern ebenso Bildungseinrichtung in einer und für eine Kommune sowie Impulsinstitution für lokale Daseinsvorsorge. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Beginnend mit dem Erschließen erzieherischer Bedarfe und Vermittlung von Hilfen unter Orientierung am Kindeswohl (vgl. Galeitner/ Wahlen/ Bilke u.A. 2013 & Preis 2001 et al.) über Bewältigungsnots im Erwachsenenalter (vgl. Böhnisch 2018) unter Einmündung in Hilfeangebote und der Aneignung von Hilfe zur Selbsthilfe für Betroffene bis hin zur psychosozialen Unterstützung im Alter und im Kontext von Hilfe- und Pflegebedarf (vgl. Kruse 2017) nimmt intergenerative Familienberatung und Familienbildung in einem Sozialraum eine Schlüsselfunktion ein, der administrativ wie fachprofessionell Rechnung getragen werden muss. Eben auf informell-niedrigschwellige Weise ergeben sich mit Familienberatung und Bildung bedeutende Anknüpfungspunkte lokaler Daseinsvorsorge, weil Bürger*innen zeitlich, räumlich und qualitativ VERLÄSSLICH Zugang zu einer Hilfeinstitution in ihrer Sprache haben, die (1) Aneignungsprozesse zur Lebensbewältigung ermöglicht, (2) Partizipation durch Gegen- bzw. Diversitäts-

erfahrungen eröffnet und (3) Ritualisierungen zur Sinnstiftung bereithält. Ein Ort und seine Angebote der Familienberatung und Familienbildung ermöglicht also (vorrangig) belasteten und bedürftigen Menschen aller Generationen Resonanz und Austausch in einem vertrauensbildenden SCHUTZRAUM, in dem Impulse vermittelt und Motivation zur Selbsthilfe erlangt werden können. Dies meint, dass nicht nur eine Verbesserung der Erziehungskompetenz Sorgeberechtigter Anstoß erfährt, sondern auch, dass alltagspraktische Hilfen für das Familienleben generiert werden, Problemlagen beschreib- und beherrschbarer werden, ja, sich relativieren, Austausch mit Gleichgesinnten stattfindet und dass die so wichtigen Selbstwirksamkeitserfahrungen gemacht werden. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Auszugehen ist aber auch davon, dass ein Familienbüro, stark ausgerichtet auf und arbeitend mit biographischen und sozioökonomischen Benachteiligungen von Ratsuchenden IMMER im Spiegel von Kommune arbeitet. Sozialräumliche Realitäten finden sich immer in den prekären Lebens- und Bewältigungslagen von Familien wieder! Deshalb ist es entscheidend, etwaige Schwellenängste gegenüber einem „Angebot Familienbüro“ zu reduzieren. Die Dysfunktionalität von Familie zeigt sich, wie bereits skizziert, in einer neuen Vielfalt. Dabei ist es unabdingbar, die Multiplizität des Krisengeschehens, also die MULTIPROBLEMLAGE (vgl. Preis 2001 & 2002) in besonderer Weise zu bedenken, denn häufig erleben Familien nicht nur die Normativität von Krise, also alle Reifekrisen im Lebenslauf. Bei Adressat*innen eines Familienbüros handelt es sich schließlich meist

um Mitmenschen mit non-normativen Krisen, also zeigen sich biographische Verstörungen und Entwicklungsverzögerungen durch bspw. kaum beeinflussbare Lebensereignisse, wie Arbeitslosigkeit, Verluste, Wegzug von Angehörigen, Veränderungen in der Kommune etc., die als äußerst krisenhaft erfahren wurden. Kombinieren sich normative und non-normative Krisen, so haben wir mit einem KRISEN-CLUSTER zu tun, dass sich nicht logisch, mit pädagogischer Intervention oder durch Affirmationsarbeit oder Selbstdisziplinierung „behandeln“ lässt. (Vgl. Böhnisch 2016 & 2018/ Erikson 1973 et al.)

Adressat*innen eines Familienbüros treten hochkomplex in ihrer „Symptomatik“ auf und verweisen damit IMMER auf Hintergründe ihres Gewordenseins (vgl. Hanses 2010). Ein verlässliches Angebot lokaler Beratung und Bildung für und mit Familien reagiert (1) sensibel und (2) konsequent auf jene Komplexität und würdigt die Hintergründe, die eben nicht nur etwas mit der Biographie, sondern auch mit den nicht bis kaum beeinflussbaren Lebensbedingungen zu tun haben! Familienberatung und Familienbildung will erschließen, verstehen, vermitteln, stärken und im lebensweltlich-habituellen Sinne förderlich sein, will lebensalter- und geschlechtersensibel unterstützen, instrumentelle Ressourcen mobilisieren und die Beziehungsarbeit untereinander, nicht nur zwischen Eltern und Kindern stärken, sondern auch die vielen anderen Beziehungen in Familien aufgreifen. Gleichsam setzt sich ein Familienbüro mit ganz neuen Familien- und Lebensmodellen auseinander und sichtet hier Ansatzpunkte für Intervention. Und schließlich ist mit einem professionell arbeitenden Familienbüro auch

eine unabdingbare unmittelbare Reflexion des Sozialraums entfaltet - Familien sind „SEISMOGRAPHEN“ sozialräumlicher Realitäten und sie spiegeln die Reich- und Tragweite bereits etablierter Bildung und Beratung wieder. Und so geht es explizit um die ENTBETTUNGEN, die den familiären Problemlagen viel zu oft unverschuldet zugrunde liegen. Insofern lassen sich auch bestehende Wirkungsmächte auf Familie in kommunalen Lebenszusammenhängen betrachten. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Kindertagesstätten, Schulen, Jugendeinrichtungen, Arztprechstunden, Nachbarschaften, Kirche, Pflegeeinrichtungen und auch Vereine und Orte des öffentlichen Lebens im Gemeinwesen und der Kommunalverwaltung sind wichtige Schnittstellen, ja Vermittlungsinstanzen zu den eben skizzierten Unterstützungsansätzen lokaler Familienberatung- und Bildung. Menschen in der Breite des Sozialraums sind Wegbereitende, ersetzen damit aber ein stringent sozialarbeiterisch-systemisches Wirken in der Familienbildung NICHT, insbesondere angesichts der besonderen Bedarfe. Jede Institution hat einen genuine Auftrag, an dem angeschlossen werden kann und MUSS. Und so wird auch der besondere Unterstützungsbedarf für lokale Initiativen deutlich, die sich für Beratung und Bildung für Familien stark machen. Es handelt sich schließlich um weniger bis kaum etablierte Angebote, die oft tabubesezt und der Niedrigschwelligkeit wegen als wenig griffig und als beliebig arbeitend wahrgenommen werden. Und so ist das häufig noch latente Wirken von Familienberatung und Familienbildung mit einer Anmutung von „nice to have“ kein Phänomen, sondern ein Problem, insbesondere

für Betroffene, das aufgegriffen und verstanden werden muss! (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Umso wichtiger ist die starke Identifizierung mit einem Familienbüro durch alle wichtigen Schlüsselfiguren eines Sozialraums! Durch kontinuierliche Aufklärungsarbeit in der breiten Öffentlichkeit sowie zwischen den Verantwortungsträgern muss der fachliche wie ethische Auftrag eines Familienbüros BEGRIFFEN UND WEITERGETRAGEN werden (vgl. ebd.). Dies bedingt sich schon professionsbezogen durch angewandte Soziale Arbeit bzw. durch berufsrechtliche UND formaljuristische Grundsätze (vgl. Staub-Bernasconi 2019/ Kleve 2005). Wenn eine andere Institution aufgrund ihres Profils, Auftrags oder durch die gegenwärtige Besetzung Ratsuchende nicht ausreichend unterstützen kann, so muss sie überweisungsethisch agieren und bestehende Angebote im Sinne Betroffener vermitteln (vgl. Preis 2001 & 2010/ Galuske 2013/ Erath 2006). So auch ein Familienbüro! Und so war und ist es erklärtes Ziel eines Familienbüros, eben nicht „nur“ das Kindeswohl als handlungsleitende Größe zu definieren, sondern auch die Handlungsmöglichkeiten und Begrenztheiten der elterlichen Sorge zu verstehen. Diese Überweisungserfordernis setzt jedoch voraus, dass der Auftrag von Familienberatung und Familienbildung und die Begrenztheit eigener Rollen und Aufträge von Vertreter*innen etablierter Institutionen eines Sozialraums reflektiert und BESCHRIEBEN, ja definiert wird, um Schnittstellenarbeit im Sinne von Familie zu betreiben. Genau dazu müssen professionsbezogene Aufträge, Legitimationen und Begrenzungen in Form von Kompetenzprofilen erstellt werden - ein pro-

fessionelles Selbstverständnis Sozialer Arbeit und eine Inter- bzw. Transdisziplinarität sind hierbei zentrale Kategorien. Und es kommt zum Ausdruck, unter welchen Bedingungen Inklusion geschehen muss.

2 GRUNDSÄTZE FÜR EINE „IDEE FAMILIENBÜRO“

2.4 Logik der Aufgaben, Funktionen und Wirkungsweisen

(1) Aufgaben eines Familienbüros aus professioneller Sicht: Professionelle und Multiplikator*innen, so. z.B. aus einer Kindertageseinrichtung, werden mit dem Wirken eines Familienbüros nicht nur nicht nur in ihrem pädagogischen Arbeitsalltag entlastet, sondern es wird ebenso zu (stärkeren) Selbstreflexion der beruflichen Rolle pädagogischer Fachkräfte im KiTa-setting angeregt. Und auch der interdisziplinäre Diskurs wird ohne jeden Zweifel befruchtet. Ein Familienbüro ist also INTERDISZIPLINÄRER IMPULSGEBER für Professionelle, da sich berufliche Profile bzw. Aufgabenbereiche neu- und weiterdefinieren lassen und auch Überweisungspraxen besser darstellbar werden. Schließlich leistet ein Familienbüro die so wichtige Vermittlung zwischen spezifischen Bedarfen und Angeboten in einer lokalen Hilfeinfrastruktur, womit ein Familienbüro als VERMITTLUNGS-INSTANZ gilt. Zugleich ist herauszustellen, dass die durch ein Familienbüro angebotenen Beratungs- und Bildungsimpulse nicht nur einen intervenierenden, sondern ebenso einen präventivem Charakter aufweisen, sodass ein Familienbüro ORT FÜR DASEINSVORSORGE ist. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

*(2) Aufgaben eines Familienbüros aus Adressat*innen-Perspektive:* Ein Familienbüro ist für Adressat*Innen bzw. (potenziell) Ratsuchende und ein ANEIGUNGS- UND MOTIVATIONSORT, um an Schlüsselkompetenzen und Basisqualifikationen zur (besseren) Lebens- und Krisenbewältigung im Zusammenhang mit familiären bzw. elterlichen (Sorge-) Aufgaben zu arbeiten. Einerseits vermittelt das Familienbüro Wissen über Zugänge zu Hilfen, andererseits findet im Familienbüro Hilfe zur Selbsthilfe statt - es findet also Lernen statt. Um Entwicklungsförderung wie zielführend-treffsichere Lebensbewältigung gleichermaßen generieren zu können, versteht sich das Familienbüro mit einem motivationalen Auftrag, ganz im Sinne von Selbstwirksamkeitserfahrungen. Dank des informellen Charakters kann in einem Familienbüro eine enttabuisierend-sensibilisierende Thematisierung von Problemlagen im alltäglich-familiären Geschehen erfolgen. Ein Familienbüro ist also ORT ZUR VERGEWISSERUNG und SELBSTAKTUALISIERUNG, da sich Adressat*innen in Biographie verstanden und in ihrer Gesamtsituation validiert bzw. „abgeholt“ fühlen. Da die lebenslagenbedingten Sorgen bzw. alltäglichen Bewältigungs-herausforderungen der Adressat*innen häufig chronisch verdrängt, mit Hilflosigkeiten besetzt und oft stigmatisiert sind, ermöglicht ein Familienbüro erstmals oder nach langer Zeit wieder einen Kultur- und Resonanzraum, in dem ein Scheitern, Trauern oder Klagen ohne Abwertung möglich ist. Ein Familienbüro ist also ein verlässlicher ORT DER GEGEGNERFAHRUNG. Dies ist insofern bedeutsam, als dass ein Familienbüro für neue Bewältigungsformen erst einmal grundlegend sensibilisieren soll. Zwar zeigen Adressat*innen mit einem Aufsuchen

der Einrichtung ein Problembewusstsein - jedoch gilt es nun, „Lösungssuchen“ zu initiieren, also ein Lösungsbewusstsein oder einen Möglichkeitssinn für realistische Hilfsperspektiven zu erzeugen. Demnach ist ein Familienbüro ein ORT ZUR LEBENS- UND PROBLEMBEWÄLTUNG selbst. (Vgl. ebd.)

*(3) Aufgaben eines Familienbüros aus Bürger*innen-Sicht im Sozialraum:* Repräsentant*innen in der Breite eines Sozialraums erleben als Bürger*innen ganz eigenen Daseinsrealitäten in hochdiverser Weise. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass jeder Mensch in einem Sozialraum (potenziell) Ratsuchender in einem Familienbüro sein kann, nehmen wir die intergenerativen Lebensthemen in den Blick und konfrontieren wir diese mit den faktischen Lebens- bzw. Sozialisationsbedingungen, mit der Infrastruktur, der Wirtschaftskraft, der politischen Realität sowie mit der soziodemographischen Situation einer Kommune! Insbesondere für psychosozial und sozioökonomisch belastete Menschen wünschen sich deren Mitbürger*innen mit einem Familienbüro einen orientierenden und verlässlichen ORT DER MODERATION UND DER VERBINDUNG, also einen Ort gelebter Solidarität. Bedingt durch die starken Veränderungen in einer Kommune soll dieser Ort zudem ein generationenübergreifend und interkulturell wirksamer Ort werden, an dem Problemlagen (aller Generationen) begreif- und diskutierbar werden! Denn: Bürger*innen sind direkt und indirekt, offenkundig und latent auch Verantwortungsträger für ihre Mitmenschen. Schließlich leiden (besonders bedingt durch die Umstände einer postmodernen Gesellschaft in UNSERER sozialräumlichen Realität) bestimmte

Mitmenschen an motivationalen Störungen durch gesellschaftliche Zuschreibungen und folglich Selbstresignation. Bestimmte Mitmenschen (in allen Schichten und auch in der Hilfeinfrastruktur auszumachen!) haben sich aufgrund nicht bewältigter biographischer UND kollektiver Scheiterns- und Verletzungserfahrungen funktionell abgegrenzt und begegnen sich zunehmend alltagspragmatisch im Sinne eines „Überlebensfunktionalismus“ - gerade an dieser Stelle kommt dem Familienbüro eine bedeutende Rolle zu, denn wir haben es schließlich nicht selten „nur“ auf den ersten Blick mit vermeintlich „Starken“ oder „Gesellschaftstüchtigen“ in einer Kommune zu tun. Biographische ABSPALTUNGEN finden sich überall und demnach ist mit einer Perspektive auf die „klassische Klientel“ äußerst vorsichtig umzugehen! Schließlich schlagen sich in jedem Sozialraum Kollektivverletzungen bzw. soziale Entbettungen nieder, die sich vor allem politisch und/ oder in der Kommunikations- und Konfliktkultur zeigen. Nicht selten leiden Bürger*innen unter zivilgesellschaftlichen ERMATTUNGEN, der Verschüttung intergenerativer Kompetenzen und unter vorherrschendem Protektionismus. In der kollektiven Alltagsperipherie werden gern die älteren Menschen dafür „verantwortlich“ gemacht - gegenteilig: In allen Generationenzusammenhängen ist darauf zu achten, proaktive Generativität, Kreativität und Diskursivität zu erzeugen. Ein Familienbüro knüpft genau hier unterstützend an, eröffnet Diskurse bis in die so wichtige politische Bildung hinein, beugt Ängsten und Fremdheitsgefühlen vor und vermittelt mit Zuwendung und Diversitätsgeist zwischen den Bürger*innen ALLER Lebenslagen und Generationen. Eine unverhältnismäßige und übersteuerte Intellektualisierung,

Pädagogisierung oder Klinifizierung von Menschen in ihren Lebenslagen, also ein weiteres „Paktieren“ an und mit Abweichungen wird nicht zielführend sein. Einfache „Lösungen“ entstehen durch einfache, bewusste, wahrlich humanistische Begegnungs- und Bildungskulturen. Keineswegs ist dies ein idealtypisches Bild, sondern eine der letzten Möglichkeiten zur Sicherung von Demokratie und Verhinderung von Spaltung. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Zusammenfassend lassen sich *drei Funktionen* aus dem professionellen Wirkungsort Familienbüro ableiten bzw. bestimmen: (1) Ein Familienbüro ist ein vernetzend-vermittelnder Ort mit SCHLÜSSLFUNKTION. (2) Ein Familienbüro ist ein vertrauensbildend-schützender Ort mit BILDUNGSFUNKTION. (3) Ein Familienbüro ist ein ritualisierend-verbindender Ort mit MODERATIONSFUNKTION. (Vgl. ebd.).

Innerhalb dieser Funktionen lassen sich *fünf spezifische Zielsetzungen* und Arbeitsaufträge zugleich für die Arbeit eines Familienbüros formulieren. Ein lokales Beratungs- und Bildungsangebot für Familien leistet (1) systemische INTERVENTION in der Sprache der Adressat*innen und ihrer Bedarfe, eröffnet (2) intergenerative PRÄVENTION und unterstützt damit die lokale Daseinsvorsorge maßgeblich; es findet (3) bewältigungsorientierte VERMITTLUNG zwischen Adressat*innen-Bedarfen und Anschlussangeboten eines lokalen Hilfesystems statt; es ermöglicht sich für Ratsuchende ein (4) SCHUTZ durch Informalität, durch den sich Austausch und Selbsthilfepraxis organisieren kann und es eröffnen sich (5)

Möglichkeiten professionalisierender REFLEXION für lokale Verantwortungsträger und Schlüsselfiguren im Hilfesystem. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Letztlich ergeben sich *zwei essenzielle Arbeitsschwerpunkte*, die wir auch als Wirkungskerne in der Arbeit des Familienbüros bezeichnen können: Ein Familienbüro leistet (1) INTERGENERATIVE ENTWICKLUNGSARBEIT IN EINEM BENACHTEILIGEN SOZIALRAUM, denn durch ein Zusammenwirken der Nöte, Belastungen, Bedarfe, Ressourcen und Sinnhorizonte aller Generationen und Kulturen einer Kommune wird Diversität erfahrbar und es entwickeln sich neue Möglichkeiten von Wertschöpfung und Sinnstiftung im Sinne einer caring community. (2) Ein Familienbüro leistet PROFESSIONALISIERUNG DURCH GELEBTE IDENTIFIKATION, weil mit dem Stellenwert und dem funktionalen Auftrag eines Familienbüros in einer Kommune stetiger fachlicher und berufspolitischer Diskurs im Hilfesystem gegeben ist und gleichsam Positionen relevanter Verantwortungsträger und Schlüsselpersonen im Sozialraum zum Auftrag und Wirken der Einrichtung abgebildet werden. Beide Arbeitsschwerpunkte haben einen Mehrwert für die fallbezogen-familiären Belastungen und Bedarfe sowie für die sozialräumlich-kollektiven Aufgaben und Herausforderungen. (Vgl. ebd.)

2 GRUNDSÄTZE FÜR EINE „IDEE FAMILIENBÜRO“

2.5 Sekundäre Aufträge - flankierend bedeutsam!

Im Folgenden werden die Bedarfe von Adressat*innen vertiefender dargestellt, um damit weiter an die Ergebnisse aus der Praxisforschung zum Wirken des Familienbüros Mosaik in Olbersdorf anzuknüpfen und um Ableitungen für flankierende Aufträge formulieren zu können.

(1) Aufgreifen von Zuschreibungen: (Potenziell) Ratsuchende können in ihrem Alltag mit nicht unerheblichen latenten und offenkundigen herabwürdigenden Zuschreibungen und Diskriminierungen konfrontiert sein, die entweder von Professionellen aus Schlüsselinstitutionen oder von der breiten Bevölkerung ausgehen. Hier sind (potenziell) Ratsuchende mit einem geltenden Status als „sozial schwach“ oder „bildungsfern“ entweder „selbst verantwortlich“, sogar „faul“ oder ihnen gehe es einfach noch „viel zu gut“, ohne dass die biopsychosozialen Nöte und stark verminderte Handlungsspielräume und die Gesamtchance der Betroffenen Berücksichtigung erfahren. ENTSTIGMATISIERUNG wird hier erforderlich. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

(2) Schutz durch Beziehungsarbeit: Es verweisen Ratsuchende, die als Vertreter*innen verschiedener Lebensalter auftreten, auf ihr stark ausgeprägtes Bedürfnis nach Schutz und einer vertrauensvollen Beziehung, da sie häufig äußerst bedrohliche (institutionelle) Vorerfahrungen gemacht haben. Beziehungsarbeit soll sich also über ein möglichst INFORMELLES SETTING herstellen, um die empfundene Distanz

zwischen den professionellen Beratungs- und Unterstützungsleistungen des Familienbüros, vielmehr aber der Hilfeinfrastruktur im Sozialraum und den Bedarfen Betroffener zu reduzieren. (Vgl. ebd.).

(3) *Breite Bekanntmachung*: Angebote lokaler familienzentrierter Beratung und Bildung müssen umfassend(er) beworben werden, denn wenn ein Familienbüro nicht ausreichend „erkannt“ ist, so kann es auch nicht „anerkannt“ sein! Die Einbindung des Familienbüros im und die breite Kenntnis über das Familienbüro im Sozialraum muss insbesondere durch eine breite und sensibilisierende ÖFFENTLICHKEITSARBEIT IN LEICHTER SPRACHE organisiert werden, um Zugangsschwellen zu minimieren und um gleichsam ressentiments gegenüber (potenziell) Ratsuchenden aufzugreifen. Die Verortung der „Idee Familienbüro“ ist intergenerativ erforderlich und proaktiv von lokalen Verantwortungsträgern zu unterstützen. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018).

(4) *Bedarfe des Klagens, des Austauschs und der Begegnung*: Mit einem Familienbüro wird ein Ort assoziiert, der es möglich macht, Scheiterns- und Erleidenserfahrungen in einen neutralen Klage- und Trauerraum (ganz im Sinne eines containings) tragen zu können. Damit werden schließlich für (potenziell) Ratsuchende die so wichtigen Prozesse zum Austausch und gegenseitiger Aneignung, also zur Edukation angestoßen. Also: Es müssen KLAGEKULTUREN geschaffen werden, denn sie stiften Halt durch Anerkennung des Soseins und sie ermöglichen aktualisierende Auseinandersetzung, gewähren Zuspruch und schaffen Zukunftsperspektiven. (Vgl. ebd.).

3 IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT

3.1 Zeitdiagnose: Ratsuchende im Spiegel ihrer Biographie

Handlungskonzeptionell ist zwingend zu berücksichtigen, dass (potenzielle) Adressat*innen eines Familienbüros aufgrund ihrer gewachsenen Bewältigungsherausforderungen und mithin erschwerten Entwicklungsmöglichkeiten prominent mit Selbstführungsnöten auftreten (vgl. Böhnisch 2016). Neben Ängsten durch soziale Entbettungserfahrungen zeigen sich in Familien außerdem chronische Resignation, Trauer und „Selbstsabotage“ durch den Verlust von Ritualstrukturen und Sinnhorizonten. Wir haben es angesichts spezifischer Verletzungserfahrungen eben häufig mit erheblichen Beeinträchtigungen im Funktionsniveau zu tun, dass sich insbesondere durch den (1) Verlust des MÖGLICHKEITSSINNS zeigt, sich also im beschädigten Möglichkeitsbewusstsein äußert. Betroffene spalten sich „nach Innen“ ab, ziehen sich chronisch in ihren Affektapparat zurück, isolieren sich bis in depressive Zustände hinein.

Dementgegen treten Adressat*innen in einem Familienbüro jedoch auch mit einem (2) beeinträchtigten BEGRENZUNGSSINN bzw. mit einem beschädigten Grenzbewusstsein auf. Dies kommt einem Abspalten „nach Außen“ gleich. In „der Welt“ sucht man (jenseits der Auseinandersetzung mit sich) Verantwortliche und Projektionsfiguren, zeigt sich aggressiv bis sogar gewalttätig. Auch vor diesem Hintergrund können wir also (erneut) nicht von „der Klientel“ des Familienbüros sprechen, sondern wir müssen die Diversität in unserer

Interpretationsarbeit zwingend berücksichtigen. Und wir können damit in Ansätzen die Realitäten im Alltag bei Ratsuchenden erfassen. (Vgl. Böhnisch 2016 & 2018/ Hille & Eckhardt 2018/ Hanses 2010/ Erikson 1973 et al.).

Adressat*innen eines Familienbüros zeigen biopsychosozial belastende Daseinsphänomene, die sich über Entgrenzungs- und Beschleunigungshorizonte erklären lassen (vgl. Böhnisch/ Lenz/ Schröer 2009 & Hille 2012 et al.). Lebens- und Krisenbewältigung UND „mein“ Zeitempfinden organisieren sich (1) zwischen Sensibilität und Ignoranz, (2) zwischen Engagement und Anomie, also einer regellosen Beliebigkeit, (3) zwischen Transformation und Stagnation und schließlich (4) zwischen Mobilität und Morbidität. Biographische Handlungsfähigkeit und Handlungsfähigkeit in Familie und Gesellschaft muss sich „zwischen den Polen“ herstellen KÖNNEN! Das Leben in „meinem“ Sozialraum, hier insbesondere bezogen auf „meine“ Lebenslage, also „meine Lebensgesamtchance“ und „meinen“ sozioökonomischen Status „reagiert“ in Gestalt von Benachteiligung und Bedürftigkeit! Welche realistischen Teilhabechancen habe „ich“ nun wirklich? Reicht „meine“ Bewältigungskompetenz überhaupt aus? Macht es (noch) Sinn, „mich auf den Weg zu machen“? Was habe „ich“ davon? Insbesondere dann, wenn ich prekär in einem „verletzten Sozialraum“ lebe, dessen historischen Bedingtheiten durch (gegenwärtige) demographische, politische und wirtschaftlichen Einflüsse verstärkt werden. (Vgl. ebd./ Böhnisch 2016 & 2018/ Hille & Eckhardt 2018).

Noch einmal: Wir haben nicht nur spezifische degradierende Kollektiv-erfahrungen in Sozialräumen zu verzeichnen (vgl. Meyer 2019 & Göschel/ Fischer/ Liehmann u.A. 2016), sondern wir erleben eine gleichzeitige Begrenztheit von Möglichkeiten, also „Setzungen“ IN jenen Sozialräumen zum Erfahren von Diversität. Mit dieser Dynamik entwickelt sich schließlich jener folgenreiche latente bis offenkundige, dem Selbstschutz dienliche PROTEKTIONISMUS im Sozialraum. Adressat*innen, die sich „abgehängt“ fühlen und eben nicht „Gewinner“ der Zeit sind, also in der Tat chronische Verlusterfahrungen in allen Lebensbereichen machen mussten können sich nicht „einfach so“ motivieren. Massive Vertrauensverluste gegenüber Menschen und Helfenden stehen eng im Zusammenhang mit zutiefst einschneidenden, ja traumatischen Erfahrungen eines „aus der Welt gefallen seins“. Und so wird noch einmal mehr deutlich, weil wichtig die Öffentlichkeitsarbeit zur Minimierung von Schwellenängsten bzw. zum Abbau von Zugangsbarrieren ist. (Vgl. Böhnisch 2018/ Hille & Eckhardt 2018).

Handlungskonzeptionell ergibt sich demnach die Notwendigkeit, Angebote von Familienberatung und Familienbildung (1) zwingend auf alle Generationen und Generationenlagen auszurichten, weil wir es immer mit verschiedenen Entwicklungsaufgaben ALLER Lebensalter zu tun haben, die bei Bürger*innen im Sozialraum eben häufig nicht glücken bzw. erfüllt werden können. Schließlich konfrontieren sich Menschen in ihren Familien genau in diesem Zusammenhang mit ihren generativen Not - Generationenlagen sind immer Bewältigungslagen! (Vgl. Lüscher 2010/ Schröder 2007/ Hille 2010/ Keil 2011 et al.). Es ist in der Arbeit eines

Familienbüros (2) ebenso unverzichtbar, das Angebotsportfolio so VIELFÄLTIG wie möglich zu halten, um eine Bürgerschaft in ihrer Diversität auch wirklich bedienen zu können. Dies mag nicht sonderlich überraschen. Jedoch muss herausgestellt sein, dass nicht nur „blinde Flecken“ Professioneller, sondern auch rasche Veränderungen in den Familien ein Zeitphänomen sind, sodass eine stetige Reflexion der Beratungs- und Bildungsangebote in Quantität und Qualität erforderlich wird. Und dies im Sinne einer wirklich adressat*innenzentrierten Ansprache. (Vgl. Kleve 2005/ Schröer 2007/ Klie 2013). Ferner muss (3) die KONTINUITÄT bzw. Verlässlichkeit der Angebote, verstärkt durch feste und insbesondere qualifizierte Ansprechpartner*innen in einem Familienbüro gegeben sein, was im Grunde selbsterklärend ist, jedoch angesichts von Förderungsaussetzungen noch einmal mehr unterstrichen werden muss. (Vgl. Galuske 2013/ Eckhardt & Hille 2018/ Eisenmann 2012 et al.). Unerlässlich ebenso ist (4) eine Enttabuisierung und SENSIBILISIERUNG wichtiger Lebensbelange, Belastungen und Bedarfe durch das proaktive Thematisieren aufkommender familien- und fallrelevanter Themen angesichts spezifischer Alltagsherausforderungen, wobei es auch sozialräumlich relevante Themen sind, die Enttabuisierung benötigen - insbesondere mit Blick auf die wirtschaftliche und auch politische Lage von Region und Kommune. (Vgl. Böhnisch 2016/ Schröer 2007/ Hille 2012). Und (5) ist verstärkt auf eine Etablierung von Angeboten zu achten, die sich an SENIOR*INNEN (mit Hilfe- und Pflegebedarf) sowie an Menschen mit psychischen Erkrankungen richten und dies vor dem Hintergrund einer wachsenden gesellschaftlichen Ignoranz gegenüber Menschen in der zweiten Lebenshälfte, insbe-

sondere hinsichtlich der Endlichkeits- und Erleidenstatsache (vgl. Kruse 2017/ Keil 2011/ Hille 2012). Diese Zusammenhänge berücksichtigend wird es auch möglich, die aktuellen Entwicklungen eines Sozialraums in einer postmodernen Gesellschaft verantwortungsvoll aufzugreifen und sozialarbeiterisch zu bedienen. Es ist erforderlich, auf die Dynamiken von Zeit- und Gesellschaftsgeschichte sozialräumlich zu reagieren, um psychobiographisch wirksam zu arbeiten!

3 IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT

3.2 Arbeitsvariablen für ein professionelles Selbstverständnis

Für Initiativen, die ein Familienbüro planen und weiterentwickeln wollen, ist es sinnvoll, die dargestellten handlungskonzeptionellen Grundlagen stetig an wichtigsten, zentralsten und immer wiederkehrenden Arbeitsthemen anzulehnen und daran zu orientieren! Bereits in der Praxisbegleitforschung wurden die Arbeitsthemen als Kontextvariablen dazu genutzt, um Bedarfe erheben und würdigen sowie entsprechende Ableitungen formulieren zu können: (1) INTERGENERATIVITÄT zum Aufgreifen der Generationenlagen mit Bedarfen und Ressourcen, (2) SOZIALRÄUMLICHE INANSPRUCHNAHME zur Verortung eines „Angebots Familienbüro“ in der breiten Öffentlichkeit durch entsprechende Bewerbung und Schwellenreduktion, (3) INTERDISZIPLINÄRE ÜBERWEISUNG, um zwischen Bedarfen und Hilfeangeboten in der lokalen Hilfeinfrastruktur vermitteln zu können und (4) WERTE- UND VERANTWORTUNGSORIENTIERUNG, um ein Familienbüro in seiner

Existenz durch die Unterstützung wichtiger lokaler Verantwortungsträger langfristig sichern zu können sowie zur Inklusion bedürftiger Familien. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018, resp. Schröder 2007/ Lüscher 2010/ Mannheim 1928/ Böhnisch 2016 & 2018/ Preis 2001/ von Schlippe & Schweitzer 2010/ Kleve 2005/ Staub-Bernasconi 2017/ Erath 2006).

Ein Familienbüro bietet (potenziell) ratsuchenden Familien und dies in allen Generationenlagen beratende Vermittlung, Schutz, Austausch und Bildung. Dabei würdigt ein Familienbüro - und dies ist ein Grundsatz Sozialer Arbeit - das Sosein von Adressat*innen in spezifischen Lebensrealitäten (vgl. Böhnisch 2016 & Hanses 2011). In Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen verstehen sich eine angewandte Sozialarbeit für und mit Adressat*innen sowie eine angewandte Sozialpädagogik für und mit der Öffentlichkeit (zusammengefasst als Soziale Arbeit) als Menschenrechtsprofession und Disziplin mit einem handlungsleitenden Grundsatz bzw. Kernmotiv: AUFGREIFEN VON SOZIALER UNGERECHTIGKEIT UND THEMATISIERUNG VON AUSGRENZUNG (vgl. Staub-Bernasconi 2019/ Kleve 2005/ Eisenmann 2012 et al.). Für ein Familienbüro braucht es dieses Selbstverständnis, da sich Adressat*innengruppen in der Komplexität von Leben nur schwer selbst organisieren können UND weil das setting eines Familienbüros zudem häufig (immer noch) ein unsicheres und weniger verlässliches ist! Die Leitung eines Familienbüros muss deshalb von einer professionellen Person Sozialer Arbeit ausgefüllt werden, damit adressat*innenorientierte UND setting-strukturierende Arbeit gleichermaßen „auf den Weg“ gebracht werden können. (Vgl. ebd.).

Selbstredend ist die Kooperation mit Bezugsdisziplinen und professionellen Ehrenamtlichen innerhalb eines lokalen Hilfesystems unverzichtbar. Soziale Arbeit hat mit der Organisation eines Familienbüros in Form von Beratung und Bildung IN einem Sozialraum jedoch ein HANDLUNGSKOMPETENZMONOPOL (Galuske 2013 et al.), das es fachpolitisch zu besetzen und zu positionieren gilt! Im „Verantwortungstrias“ bedeutet dies (1) die Vertretung der Interessen der eigenen Profession Soziale Arbeit als humanwissenschaftliche Disziplin, (2) das anwaltliche Vertreten von Adressat*innen in ihren komplexen Bedarfen und (3) die wohlfahrtsstaatliche und formaljuristische Kontrollfunktion, ob sich ALLE Akteur*innen gemäß ihrer Rechte UND Pflichten verhalten (vgl. ebd. & Staub-Bernasconi 2017). Allein mit diesem Aufriss wird die Verantwortung deutlich, die einer Leitungsperson eines Familienbüros zukommt. Eben aufgrund der immer noch unzureichenden Etabliertheit von Einrichtungen intergenerativer Familienberatung und Familienbildung bedarf es umso mehr stringenter Verantwortungsverweise, die eben NICHT zum Verantwortungs -und Aufgabenbereich anderer Disziplinen bzw. der Bezugsprofessionen zählen. (Vgl. Galuske 2013).

Im „Außen“ wie im „Innen“ lässt sich also keine Soziale Arbeit im Sinne einer pädagogisierenden Beschäftigung, Therapie oder gar „Belehrung“ umsetzen, denn ein Familienbüro hat weder einen Heil-, noch einen Beschulungs- sowie Erziehungsauftrag. Ganz im Gegenteil. Es gilt adressat*innenorientiert wie administrativ um empathische wie pragmatische Beziehungsgestaltung, um das Austragen von Konflikten

in tabuisierten Themenbereichen und kaum oder schlecht erschlossenen Strukturen, um ein Einnehmen von Positionen und um das stetige Formulieren von ethischen Bezügen, Verantwortungen und fachlichen Notwendigkeiten. Auch vor diesem Hintergrund können Ehrenamtliche „nur“ flankierend unterstützen, Soziale Arbeit selbst jedoch NICHT ersetzen. (Vgl. Staub-Bernasconi 2017 & 2019/ Böhnisch 2016 & 2018/ Kleve 2005 et al.). Ferner sind Zusatzqualifikationen Professioneller nicht nur wünschenswert, sondern erforderlich. Einschlägig belegt ist der Mehrwert des Einsatzes von Personal (in einem Familienbüro) mit Kinderschutzexpertise sowie kommunikationspsychologischen und/ oder systemischen und/ oder therapeutischen Zusatzqualifikationen, um jener Aufgabenbreite und Aufgabenschwere entgegenzutreten, wichtiger noch, um die Gesamtverantwortung wahrnehmen zu können. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018). Hierzu zählt auch die Kompetenz einer angewandten Sozialen Arbeit, stets das „prozessuale Bewusstsein“ zu wahren, Erfolge zu realisieren und Verantwortung mit anderen Berufsgruppen und Schlüsselpersonen moderierend zu teilen, um schließlich in die Psychohygiene zu investieren.

3 IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT

3.3 Das Familienbüro als „Ermöglichungsinstitution“

Ein Familienbüro ist dann „erfolgreich“, wenn es agency betreibt. Dieser „besondere“ Ansatz braucht eingehende Betrachtung, da er häufig zu inflationär und selbstverständlich und deshalb eben zu beliebig genutzt

und verwaschen wird. Gemeint ist ein konsequentes Bedienen und Weiterentwickeln des MÖGLICHKEITSSINNS von Adressat*innen. Ratsuchende sollen hier grundsätzlich die Angebote des Familienbüros weniger als Konsument*in bzw. aus der Dienstleistungsperspektive in Anspruch nehmen, denn aus dieser kann Soziale Arbeit rasch zu einer „Service-Disziplin werden, sondern es ist Ansinnen, Adressat*innen empowermentbasiert in Selbsthilfeprozesse einmünden zu lassen. Ermöglichung als sozialarbeiterischer Grundansatz ruft (seien sie auch noch so kleinteilig und sekundär) nutzbare Ressourcen von Ratsuchenden ab, wobei hier vorhandene funktionale und nicht einen Problemzusammenhang tangierende Alltagskompetenzen gemeint sind. (Vgl. Thiersch 1995 & 2004/ Böhnisch 2016/ Glöcker 2011). So kann die eigenständige Lebens- und Krisenbewältigung unterstützt werden. „Agency“ meint hier, dass Adressat*innen idealerweise eine „Leistungssteigerung“ wahrnehmen können, weil sie biographisch erworbenes Hilfreiches als „Abrufbares“ mobilisiert haben. Die Wirk- bzw. Handlungsmächtigkeit von Ratsuchenden wird im Sinne einer verbesserten selbstreferenziellen, also in sich STIMMIGEN ERFAHRUNG erweitert und auch für künftige Situationen, insbesondere für alltagsherausfordernde Situationen, nutzbar gemacht. (Vgl. Glöckler 2011 et al.).

„Agency“ als ein selbstwirksamkeitsgenerierendes Nutzbarmachen eigener Ressourcen zeichnet sich aus durch eine (1) Reflexion von Denk- und Handlungsprozessen, (2) der bewussten Wahrnehmung und Wirklichkeitsverarbeitung der Aktualität, (3) einem produktiven Umgang mit hinderlicher und förderlicher Symbolik in der Aktualität, (4) einem

Erleben von Aktualität mit allen Sinnen, um sich seiner Ressourcen bewusstmachen und sie abrufen zu können, (5) der Entwicklung von Medienkompetenz, um sich nicht „ablenken“ zu lassen und Ressourcen diszipliniert fördern zu können, (6) einer Stabilisierung erschlossener Ressourcen im Alltagshandeln sowie (7) einer Selbsterkenntnis, einhergehend mit Selbstverwirklichung. (Vgl. ebd.). Ein Familienbüro könnte mit diesem Ermöglichungs-Ansatz bei Adressat*innen zweifellos Selbsthilfepotenziale ERSCHLIESSEN und mobilisieren und in Gestalt Sozialer Arbeit somit auch als „Ermöglichungsdisziplin“ auftreten. Die Aktivierung ihres Möglichkeitssinns ist häufig für besonders „begrenzungsgeplagte“ Menschen erhellende wie entlastende Gegen-erfahrung zugleich (vgl. Böhnisch 2016). Die besondere Herausforderung besteht jedoch in der Alltagsumsetzung des Ansatzes. Nicht selten erlauben es die Einbindungen der Adressat*innen nur bedingt, ein reflexives „agency-Bewusstsein“ zu entwickeln. Zudem weisen prekäre Sozialräume weniger verlässliche intergenerative Dynamiken auf, sodass es wichtig wird, eben in die so wichtigen ritualisierten Austauschräumen zu investieren, wie bspw. in Form eines Angehörigen-nachmittags, eines Eltern-Cafés oder Koch-Abends (vgl. Hille & Eckhardt 2018). Ziel dieser Angebote ist es, größere REICHWEITEN bewussten Handelns in den Alltag hinein zu organisieren und dies innerhalb verlässlicher Raum- und Zeithorizonte. Mithilfe dieser informellen Angebote sollen rein reagierende Hilfen reduziert und es soll in jene Selbsthilfequellen als Kraftquellen zur möglichst autonomen Lebens- und Krisenbewältigung intensiviert werden.

3 IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT

3.4 Vom Methodenintegral zur Intergenerativität

Insbesondere für nicht (mehr) erreichte oder scheinbar nicht erreichbare Gruppen müssen mit Familienberatung und Familienbildung lebenswelt-sensible Methoden zur Selbstinitiation vorgehalten werden (vgl. Thiersch 2014). Verstärkt schlägt sich in tendenziell benachteiligten Sozialräumen aufgrund von Strukturschwäche erheblicher psychosozialer Beratungsbedarf nieder, hier durch insbesondere Armut, Abhängigkeit, Migration, psychische Störungsbilder, Gewalt und Radikalisierung. Hierzu wird es keinen vollumfänglichen und geschlossenen Methodenkanon eines Familienbüros geben können. Aber es können und MÜSSEN grundlegende und spezifische Methoden in ihren Mehrwerten und Kernbeständen eine generalistische Handlungsfähigkeit eines Familienbüros sichern. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018). Und dies für Professionelle und ausgebildete Ehrenamtliche gleichermaßen durch die Bereitstellung von Weiter- bzw. Fortbildungen. Voraussetzung ist und bleibt eine starke Identifikation des Auftrags lokaler Familienbildung mit einer Sozialen Arbeit unter systemischer Grundausrichtung, nicht nur zur Erfassung von Psycho- und Soziodynamiken belasteter Familiensysteme, sondern auch zur Etablierung, Pflege und Weiterentwicklung bestehender Hilfesysteme in der lokalen Infrastruktur (vgl. Preis 2002 & 2010).

Unbedingt zu berücksichtigen ist auch die Orientierung an gemeindepsychiatrischen Grundlinien, an informellen und äquivalenten Hilfen sowie an angewandtem zivilgesellschaftlichen Engagement (vgl. Becker

1998 & Klie 2013/ Hille 2012). Ein Methodenintegral wird letztlich nur dann wirksam, wenn die setting-Struktur konsequent abgebildet wird. So ist es zwingend erforderlich zwischen Einzel-, Tandem- und Gruppenformaten zu differenzieren. Die Ordnung von Methodik muss in einem Familienbüro nach einschlägigen Grundsätzen erfolgen und (1) Handlungstheorie sowie (2) Handlungsethik „setzen“, um (3) direkte Interventionen und mithin ZIEL UND ZWECK formulieren zu können (vgl. Preis 2001/ Galuske 2013). Um Interventionen zu entfalten, es ist ebenso zwingend erforderlich, dass die intra- und interpersonellen Besonderheiten Ratsuchender über eine umfassende Bestandsaufnahme als psychosoziale Diagnostik erfasst werden. Dies geschieht idealweise mit einer Diagnostik als KONTEXTUALISIERUNG (Preis 2001), um bestimmen zu können, ob es um Prävention, Kuration oder Begleitung geht. In der Fülle der Ansätze zur Deutungs- und Interventionsmethodik braucht es einer FACHLICHEN KONZEPTIONIERUNG zur Methodik je nach Einrichtungsauftrag und Schwerpunktsetzung durch die Fachperson(en) (vgl. ebd.). Dank des systemischen Ansatzes ermöglicht sich hier recht rasch eine Fundament gebende Ordnung für das professionelle Handeln (vgl. Ritscher 2007 & 2013).

Und so stellen sich für die Arbeit eines intergenerativen Familienbüros insbesondere methodische Ansätze kooperativer Begegnung, Begleitung und Beratung (Mutzeck 2002) sowie Paradigmen von wertschöpfender Beziehungsgestaltung in Form klientenzentrierter Gesprächsführung nach Carl Rogers (vgl. Weingerber 2013) in den Mittelpunkt, um (1) Neudeutung und Neuorganisation als reframe-Arbeit,

(2) Regulation abweichenden Verhaltens durch Initiierung funktionaler Äquivalente, (3) Selbstwertstärkung als relabeling-Arbeit und (4) Akzeptanz gezielt einsetzen zu können (vgl. Böhnisch 2016 & 2018/ Hille & Eckhardt 2018 et al.). Methodenintegralität als Grundvoraussetzung zur Beziehungsarbeit meint schließlich auch eine angewandte Netzwerkarbeit und Sozialraumorientierung zur Ressourcenorientierung, Anerkennungsarbeit, angewandte Partizipation und ein Selbstreferenz ermöglichendes Empowerment unter stetiger Dechiffrierung von Denk- und Verhaltensweisen betroffener Menschen, um in ihrer Sprache helfen und weitervermitteln zu können (vgl. Galuske 2013/ Böhnisch 2016/ Hanses 2009). Hierzu zählen ebenso validierende, moderierende, motivierende, selbstwertstärkende und zirkuläre Frage- und Gesprächsführungstechniken sowie Elemente bilanzierender wie prospektiver Biographiearbeit, Ansätze themenzentrierter Interaktion und Erlebnispädagogik sowie interkulturelle, akzeptierende, geschlechter- und milieusensible Ansätze und schließlich auch klassische psychoedukative Elemente im Miteinander sowie Ansätze ästhetischer und politischer Bildung, wobei sich methodenintegral nicht nur an Adressat*innen, sondern auch an Administration und andere Professionelle zu richten ist. (Vgl. ebd./ Cohn 1976/ Alheit 2006/ Michel-Schwartz 2005/ Thiersch 1995 & 2014/ Hölzle & Jansen 2010 /Behrendt & Schaub 2005/ Bohnsack 2011 et al.). Um nun Methodenintegralität zusammenfassend darzustellen: Alle Methoden lassen sich in einem synergetischen Zusammenspiel anwenden bzw. entfalten ihren Mehrwert (erst) im intergenerativ-diskursiven Miteinander! Also: Die eben skizzierten Methoden SIND in ihrer Anwendung bereits INTERGENERATIVITÄT!

3 IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT

3.5 Eine Überweisungspraxis als Schnittstellenarbeit

Die Spezifizierung der handlungskonzeptuellen Grundlagen kann nur mit den Kooperationspartnern bzw. den Institutionen der etablierten lokalen Hilfeinfrastruktur stattfinden. Hierbei geht es nicht nur um die Markierung des Arbeitsauftrags eines Angebots lokaler Familienbildung. Decodierend-erschließender Austausch jeglicher Art ist hierzu essenziell. Dies gelingt leichter, wenn durch Kommune und Landkreis unterstützt, dazu angeregt wird, grundsätzliche Zielsetzungen einer „Überweisungsarbeit“ (Preis 2001/ Hille & Eckhardt 2018) zu diskutieren, zu definieren UND konsequent zu verfolgen, wohlwissend um die Besonderheiten von Datenschutz und die Tatsache berücksichtigend, dass mit dem Format Familienbüro nicht alle potenziellen Adressat*innen auch wirklich erreicht werden können. Die Definition und Decodierung, also das vereinfachte Erklären des Auftrags eines Familienbüros angesichts der Überlastungen bzw. BEGRENZUNGEN in der Arbeit der Schlüsselinstitutionen ist hier von herausragender Bedeutung. (Vgl. ebd./ Ritscher 2013/ Preis 2010).

Belastungs- bzw. Kapazitätsgrenzen hinsichtlich auftretender psychosozialer und erzieherischer Bedarfe sind systematisch zu kommunizieren, um an einen (neuen) kompetenten „Baustein“ im Hilfesystem, nämlich an ein Familienbüro, verweisen zu können (vgl. Hille & Eckhardt 2012). Beratungs- und Betreuungsbedarfe, denen Kindertagesstätte, Tagesmutter, Schule, Pflegedienst, Seniorenheim,

Arztpraxis, Jugendzentrum etc. nicht mehr nachkommen können, müssen zwingend als Verweisanlass betrachtet werden! Wenn eine Entlastung von Einrichtungen und Diensten erklärtes Ziel eines Familienbüros ist, dann sind in der Erschöpfung der Aufträge der Schlüsselinstitutionen bzw. am Ende der Reich- und Tragweiten etablierter Einrichtungen und Dienste SCHNITTSTELLEN zur Überweisung erforderlich, die nicht beliebig definiert werden dürfen, sondern quantitativ wie qualitativ erfasst werden müssen (vgl. ebd., resp. Preis 2001 & Preis 2010). An der Kompetenzgrenze des Wirkens von Grenzen braucht es einen systematisch formulierten Transfer in einen adressat*innen-zentrierten ANSCHLUSSKOMPETENZBEREICH, den das Familienbüro in all seinen Spezifikationen viel eher bieten kann (vgl. ebd./ von Schlippe & Schweitzer 2010). Gleichsam müssen die Schnittstellen für eines Einmündens in die durch ein Familienbüro vermittelten Folgeinstitutionen und Dienste sowie Hilfen ebenso treffsicher definiert sein. Anschluss- und Einmündungskontexte, das Senden und die Aufnahme müssen spezifisch beschrieben werden. Innen- und Außenlogiken aller (potenziellen) Beteiligungsinstanzen müssen umfassend wahrnehm- und nachvollziehbar sein. Neben den Schnittstellendefinitionen werden also methodisch fundierte und qualitätssicherungsrelevante Prozessbeschreibungen (vgl. Preis 2010) notwendig, die sich gemäß an den alternsspezifischen Entwicklungsaufträgen über die Lebensspanne zu orientieren haben (vgl. Erikson 1973). Äußerst wichtig ist es hier, aus den Argumentationslogiken der dominanten Kinder- und Jugendhilfearbeit heraus zu lernen, um den Lebenszyklus von Familie im Grundsatz zu würdigen.

3 IMPULSE FÜR EIN HANDLUNGSKONZEPT

3.6 Und das Personal? Vom Qualifikationsprofil zur Qualität

Sozialarbeiterisches und sozialpädagogisches Wirken ist nicht trivial, sondern erfordert in hohem Maße paradigmatisches Wissen aus der Kindheitspädagogik, Gerontologie, Soziologie, Sozialpsychologie, Jurisprudenz und aus der Systemik. Mindestens genauso jedoch braucht es fachliches Können, also Methodik in der Beziehungsgestaltung zu Adressat*innen, sei es in der klienten*innenzentrierten Gesprächsführung und Beratung, der psychobiographischen Arbeit, im Empowerment, in der lebensweltlich orientierten Arbeit, in der Krisenintervention, themenzentrierter Interaktion oder in der Diagnostik Sozialer Arbeit sowie im Projekt- und Konzeptionierungsmanagement, im Marketing oder in der Gremien- und Lobbyarbeit. Und es bedarf einer weiteren wichtigen (Human-)Kompetenz: EMPATHIE. (Vgl. Galuske 2013/ Staub-Bernasconi 2017/ Kleve 2005/ Böhnisch 2016 et al.). Letztlich gelten jedoch auch Erfahrungsbreite und Erfahrungstiefe, humanistische Grundhaltung, Offenheit zur fachpolitischen Positionierung und allgemeine Verhaltenskompetenzen, insbesondere Kritik- und Konfliktfähigkeit eindeutig zum Erwartungs- und Anforderungsbild einer professionellen Fachfigur. Und: Diese Expertise muss gepflegt werden, was letztlich auch für das Image eines Trägers wichtig ist.

Um jene professionellen wie humanistischen Kompetenzen zu würdigen und weiter zu pflegen bedarf es schließlich auch der Bereitstellung von Praxisreflexion und Supervision für die professionelle Mitarbeitende

sowie auch für Ehrenamtliche (vgl. Galuske 2013/ Erath 2006/ Eisenmann 2012), sofern sich angesichts eines chronischen Fachkräftemangels auch im psychosozialen Bereich Mitarbeitende finden. Grundsätzlich gilt: Eine fachliche Argumentation entspringt stets einer professionsgestützten ÜBERZEUGUNG, hier einer angewandten Sozialen Arbeit, um Grundbedingungen einfordern, verteidigen und damit qualitätsbewusste Arbeit organisieren zu können. Unter ökonomischen Zwängen ist eine Profilbildung aus der Profession heraus für die Profession und die Bezugsdisziplin umso wichtiger, haben Familienberatung und Familienbildung schließlich einen besonderen Auftrag in der lokaler Daseinsvorsorge.

Weitreichende Konsequenzen kann schließlich die alleinige Verantwortung einer Professionellenfigur über lange Zeit in einem Familienbüro haben, wenn man auf die Arbeitsbedingungen und die Arbeitslast angesichts der Breite der Adressat*innenbelange blickt. Hier hat der Träger eines Familienbüros nicht nur den Auftrag, für PSYCHOHYGIENE bzw. eine work-life-balance zu sorgen, sondern grundsätzlich personelle Entlastung und Flankierung zu organisieren (vgl. Galuska 2014 & Poulsen 2012). Es braucht ohne jeden Zweifel und ohne Abstrich sozialarbeiterisch-sozialpädagogisch wie systemisch ausgebildete Expertenpersönlichkeiten, die organisationell nicht nur flankierenden, sondern auch regulierenden Mehrwert haben. Und weiterhin: Angesichts der wachsenden Bedarfe und der Komplexität der Belastungslagen in Familien wird es ebenso zwingend notwendig, neben einer Fachkraft für den Kinderschutz auch qualifizierte Fachkräfte der Gerontologie, der

Kindheitspädagogik, Alltagsbegleiter*in für Menschen mit Demenz und weitere qualifizierte Persönlichkeiten vorzuhalten, die jedoch nicht zwangsläufig vom Träger selbst finanziert werden müssen, sondern in den Planungsdiskursen auf Landkreisebene auch stundenweise integrale Größen sind und enorme Synergien mitbringen (vgl. Hille & Eckhardt 2018). In dieser Rahmung könnte dann auch zivilgesellschaftliches Engagement weiterhin anleitend und professionalisierend etabliert werden. Und so verdeutlicht sich einmal mehr die Bedeutung einer entsprechend verlässlichen personellen Grundausstattung (vgl. ebd./ Kleve 2005/ Staub-Bernasconi 2017/ Erath 2006).

Zur Sicherung der Expertise ist es jedoch ebenso unabdingbar, dass sich ein Familienbüro und sein Träger für die Ausbildungspraxis für Auszubildende und Studierende relevanter Professionen und Disziplinen öffnet und dies über Praktika und berufspraktische Studiensemester hinaus. Der FRÜHZEITIGE und umsichtige Austausch mit Lehrbetrieben und Fachhochschulen, Bildungsträgern und Schulen Bildungsinstituten hat nicht nur einen Mehrwert, sondern bedingt sich schließlich auch durch einen erheblichen Fachkräftemangel, der sich nicht nur politisch erklärt, sondern auch mit Bleibeperspektiven verbunden ist. Der Träger eines Familienbüros sollte hier nicht nur Imagepflege für psychosoziale Berufe in Bildungseinrichtungen praktizieren, sondern gleichsam für möglichst gelingende Arbeitsbedingungen Sorge tragen. Neben monetären Anreizen sind Anerkennungskulturen, Entfaltungsperspektiven, Weiterbildungsangebote und persönliches Interesse bzw. biographische Förderung Instrumente für Gewinnung und Bindung von Expert*innen.

4 DAS FAMILIENBÜRO - PARTNER IM SOZIALRAUM?!

4.1 Wie gelingt eine Identifikation mit dem Familienbüro?

Häufig leiden Adressat*innen eines Familienbüros in ihrem Alltag unter persönlichen und strukturellem Degradierungen und dies eng verbunden mit der Folge motivationaler Störungen und Resignation. Ein Sozialraum resoniert hierzu in häufig nicht unerheblicher Weise. In Nachbarschaften und in der Öffentlichkeit bzw. im Gemeinwesen erfahre „ich“, wer „ich bin“ und wer „ich nicht bin“. LABELING sichert und verschont, projiziert und vereinfacht, ignoriert und „setzt“ Menschen (vgl. Goffman 1973/ Hille & Eckhardt 2018). „Ungute“ Assoziationsketten generieren sich latent und offensichtlich und auch eine Einrichtung kann unter solchen Umständen mit Fehldeutungen belegt werden und im Zuschreibungsstrudel „verkommen“, wobei sich diese Kritik nicht nur an eine (potenziell) unaufgeklärte Allgemeinbevölkerung, sondern auch an Schlüsselfiguren im Sozialraum richtet, was sich im Olbersdorfer Beispiel erfordert, da Adressat*innen nachweislich unter jenen Zuschreibungen auf direkte und indirekte Weise leiden (vgl. Hille & Eckhardt 2018).

Es braucht ein entschiedenes Zurückweisen von Stigmatisierungen gegenüber (potenziellen) Adressat*innen und der Arbeit des Familienbüros. Unwissen, Halbwissen oder diskriminierendes „Schutzverhalten“ uninformatierter Menschen schwächt den Stellenwert der Einrichtung. Richtungsweisend für die Bewerbung eines Familienbüros als neutrales Beratungs- und Begegnungszentrum im Sozialraum ist konsequente Öffentlichkeitsarbeit IN der sozialräumlichen Peripherie! Dafür wird ein

kontinuierlicher Lokaljournalismus im kommunalen Berichterstattungs- und Informationswesen empfohlen. Dieser greift verhältnismäßig, lebensnah, in leichter Sprache und DIVERSIFIZIEREND relevante Themen der Menschen im Sozialraum auf, um spezifische Bedarfs- und Belastungslagen zu explizieren, damit letztlich das Angebotsportfolio des Familienbüros dargestellt werden kann. Mit einer generalistischen Sprache im Rahmen zeitlich immer wiederkehrender Veröffentlichungen in der Lokalpresse sowie auf Internetseiten und eben auch in den sozialen Medien kann das Ziel der Niedrigschwelligkeit spezifisch weiterverfolgt werden (vgl. Schliesky 2018). Schließlich sollen sich Bürger*innen in den Medien anerkennend berührt, ja in ihrer lebensweltlichen Realität angesprochen fühlen. Es ist außerdem äußerst bedeutsam, dass das Wirken des Familienbüros im Rahmen der Arbeit der Netzwerkpartnerinstitutionen ebenso engagiert dargestellt wird, wie in Dienstleistungskontexten in der Kommune, in der Kirche und in Vereinen sowie in anderen Einrichtungen des Gemeinwesens. Mit einer Emergenzorientierung werden Nöte beschrieben und gleichsam Hilfen in ihrer Abrufbarkeit und Zugänglichkeit allgemein verständlich formuliert. (Vgl. ebd./ Klie 2013/ Keil 2011/ Hille 2012).

Und noch einmal: Es geht nicht nur um die Bewerbung des Aufsuchens der Einrichtung wegen. Es geht mindestens genauso um die AUFKLÄRUNG und gemeindenaher SENSIBILISIERUNG im Sinne einer Inklusionspraxis (ebd.). Nicht zu unterschätzen sind überdies weitere digitale Meinungsbildungsformen und Austauschformate mit resilienzförderndem Charakter und zur selbstorganisiert-alltags-

praktischen Hilfe, wenn diese unter fachlicher bzw. versierter Anleitung stattfinden. Und um die Lebensalterbedarfe zu bedienen, braucht es neben einer breiten Medienkompetenz, die sich entwickeln soll, auch ganz gewöhnliche Marketing- und Werbemaßnahmen im Jahreszyklus bzw. im Rahmen der Beteiligung im Gemeinwesen, was im Olbersdorfer Beispiel äußerst engagiert belegt ist. Wichtig: Eine nachhaltige Generationenarbeit ohne die Nutzung neuer Medien wird nicht erfolgreich sein. Darüber hinaus muss Öffentlichkeitsarbeit aber auch relevanzorientiert-problemfokussiert sein, um Stimmigkeit bzw. Entsprechung mit den belasteten Familien anzubahnen. Das Angebotsportfolio eines Familienbüros im Sozialraum muss WIRKLICH erfahrbar sein und die Diversität von Lebensrealitäten spiegeln. Auf diese Weise lassen sich ressentiments und Stigmatisierungen, ja auch Hemmschwellen, minimieren. Eine Identifikation betroffener Familien mit einem Angebot der Familienberatung und Familienbildung ist schließlich nur dann möglich, wenn sich die Betroffenen in einer Gemeinde wiederfinden und ERNSTGENOMMEN fühlen, obwohl sie sich als bislang verstoßen und nicht mehr wertvoll empfinden und aus Sicht von Mitmenschen nicht selten auch so gelten. (Vgl. Hille & Eckhardt 2018/ Klie 2013/ Keil 2011/ Hille 2012).

Es ist essenziell, Beschämung, Rückzug, Trauer und Resignation oder Ratlosigkeit, Überforderung, Angst, Wut und Verzweiflung aufzugreifen und diesen Realitäten konsequent anerkennend zu begegnen - dazu braucht es ein wahrlich inklusives Gemeinwesen (vgl. Keil 2011/ Hille 2012 et al.) an den „richtigen Stellen“, welches durch ein Familienbüro

hochgradig unterstützt werden kann. Flankiert wird dieser Anspruch durch die recht einfach organisierbaren analogen Mittel einer sensibilisierenden Bewerbung in Form von Flyern, Werbematerial, Visitenkarten, Werbegeschenken und anderen „Aufmerksamkeitsankern“. Mittels Maßnahmen der ästhetischen Bildung lassen sich im Gemeinwesen aber auch Ausstellungen und Theateraufführungen, Tanzveranstaltungen, Märkte, Cafés, Talkrunden und andere Begegnungsformate initiieren, die nehmen BILDSAM Momenten schließlich auch INFORMIERENDEN Charakter haben (vgl. Hille & Eckhardt 2018/ Klie 2013/ Schröder 2007). Gerahmt kann dieses Engagement werden, in dem bekannte bzw. einflussreiche Persönlichkeiten aus der Region, bspw. aus Kunst, Kultur, Politik etc. für Schirmherrschaften und Patenschaften zu gewinnen. Schlüsselpersonen, die sich mit der Einrichtung identifizieren, haben wiederum einen erweiterten Wirkungsgrad in der Kontakt- und Netzwerkpflege der Region. Letztlich ließe sich am Ort des Familienbüros auch mit Hilfe des Trägers der Einrichtung zu gemeinsamen Fachtagungen und Konferenzen, zu workshops und den beschriebenen Weiterbildungsveranstaltungen ermuntern, die zum Diskurs, zur Bewerbung und durchaus auch zur Begleitfinanzierung eines Familienbüros beitragen können. Kooperationen mit Ausbildungseinrichtungen, z.B. in Gestalt von Vorträgen oder Lehrveranstaltungen runden das Möglichkeitsbild ab, um Identifikation mit einer „Idee Familienbüro“ im Sozialraum und darüber hinaus zu entwickeln und zu verdichten. Zusammengefasst: So kann eine „ATTRAKTIVIERUNG“ für alle beteiligten Instanzen und auch für den Sozialraum selbst angestoßen werden.

4 DAS FAMILIENBÜRO - PARTNER IM SOZIALRAUM?!

4.2 Politische und geschlechtersensible Bildungsprozesse

Mit einem Blick auf die politische Lage in der Bundesrepublik und im Freistaat Sachsen unter Realisierung sozioökonomischer Bedingtheit und vor dem Hintergrund spezifischer kollektiver Erfahrungen eröffnet sich selbstredend die Notwendigkeit einer politischen Bildungsarbeit, die ohne jeden Zweifel mit einem Familienbüro angeregt werden kann und MUSS. Ergänzend zur Schule, zum Kindergarten, zum Jugendzentrum oder zum Seniorenclub sowie zum bestehenden traditionellen Vereinsleben - dort, wo überall Meinungsbildung stattfindet, bietet das sich daran anschließende Konzept politischer Bildung existenziell bedeutsame „ANKER“ für alle Generationen (Schröer 2007), die insbesondere dann wichtig werden, wenn demokratische Grundprinzipien weiter Bestand haben sollen - in einer spezifisch „bedürftigen“ sozial-räumlichen Peripherie, wie in Olbersdorf erforscht und belegt, mit bspw. Fachärzte- und Pflegekräftemangel, organisierter Kriminalität, Grenz-nähephänomenen, ökonomischen Nöten, besonderen mentalen Fundamenten durch u.A. Wende- und Nachwendeerfahrungen (vgl. Meyer 2019 & Hille 2012 et al.) ist es über die Maßen wichtig, mit der und für die Familie als Sozialisationsinstanz Grundperspektiven von DIVERSITÄT zur Aneignung zu bringen - dies leistet politische Bildung - aber auch nur dann, wenn politische Meinungsbildung auch sensibel in Kindergarten, Schule und Pflegeinstitutionen unterstützt wird. Denn: Wandlungsprozesse zu gestalten ist nicht ausschließlich Aufgabe von Parteipolitik und Parlament. Partizipation geschieht hochgradig im

Gemeinwesen, wenn man denn (1) Zugangsängste abbaut und (2) Zugangsbarrieren reflektiert und beseitigt (vgl. Preis 2001 & 2002/ Böhnisch 2016/ Hille & Eckhardt 2018). Im Gemeinwesen - und wieder sind die lokalen Verantwortungsträger gezielt anzusprechen - ermöglichen sich jenseits der abstrakten Großgesellschaft Beteiligung und Interessenvertretung und es erschließen sich in entsprechenden Ritualstrukturen Rollen und Aufgaben, die äußerst entwicklungsfördernd für ein Individuum UND seine Mitmenschen sind. Vorallem bedürftigen Menschen, die an den Grenzen ihrer Kräfte leben, sind Partizipationsimpulse nicht vorzuenthalten, weil mit Beteiligung grundsätzlich auch Gleichberechtigung geschieht (vgl. Böhnisch 2016).

Insbesondere weil betroffene Ratsuchende meist vielschichtig krisengeprägt sind, ist ein Flankieren mit politischer Bildung so wichtig. Und diese darf nicht ausschließlich verschult oder intellektualisiert erfolgen. EIGEN- und GEGENERFAHRUNGEN im Spiegel von Diversität helfen insbesondere Menschen, die krisenbehaftet leben (vgl. Gill & Achour 2017/ Hille & Eckhardt 2018). Dies stellt keinen Widerspruch dar, sondern macht deutlich, dass verschüttete Gestaltungskraft und Meinung abgerufen werden MUSS, damit sich Alltagsrassismus, Diversitätsscheue sowie psychische und physische Gewalt gegen Minderheiten nicht weiter ausbreiten, so wie es in manchen Regionen der Fall ist. Politische Bildung muss mit sinnlicher Erfahrbarkeit einhergehen. Und wenn sie sich entfaltet - und hier kann ein Familienbüro wertvolle impulsgebende Instanz sein - dann können auch die diskriminierenden Haltungen auf Geschlecht, Kultur, Sexualität,

Religion und Ethnie überholt werden. Dies ließe sich vor allem mittels themenzentrierten Interaktionen (Cohn 1976) ermöglichen. Festzuhalten ist, dass vor allem prekäre Lebens- und Bewältigungslagen zu Rassismus, Sexismus und Antifeminismus, zu Mobbing, Aggression und Kriminalität führen können und in diesem Zusammenhang gilt es, abweichendes Verhalten entsprechend zu verstehen und zu decodieren (vgl. Böhnisch 2016 & 2018/ Hille & Eckhardt 2018).

Dringend anzuraten ist die Erweiterung der Perspektive politischer Bildung (vgl. Gill & Achour 2017) um eine richtungsweisende konsequente Geschlechtersensibilität in der Familienberatung und Familienbildung. Es ist zwingend erforderlich, „klassische“ Geschlechterbilder und Rollenfokussierungen von Adressat*innen zu verstehen und sie in der Beziehungsarbeit proaktiv aufzugreifen. Ziel dabei ist eine Reduzierung von Diskriminierung und auch eine Sensibilisierung für Gewalt zwischen den Geschlechtern. Der Kampf zwischen Elternfiguren im klassischen Kontext und unter „männlicher Herrschaft“ (Böhnisch 2013) geht nicht selten mit psychischer und physischer Gewalt einher, sexuelle Übergriffe fußen auf immer noch sehr manifesten Abwertungspraxen gegenüber Frauen und EMANZIPATION für beide Geschlechter braucht Kultur und ANEIGNUNG. Für Professionelle in einem Familienbüro sind Beratung, Begleitung, Betreuung und Beschäftigung aus der Asexualität heraus in die konsequente geschlechterorientierte Arbeit zu bringen, männliches, weibliches und auch diverses Bewältigungsverhalten muss identifiziert werden, um Abspaltungsmodi zu reflektieren, lebenslagen- und lebensweltorientiert auftreten und

schließlich auch in die interkulturellen Beziehungsdynamiken hineinwirken zu können, um auch diese Familien zu unterstützen (vgl. ebd./ Thiersch 1995/ Hille & Eckhardt 2018). Derartige geschlechtersensible Erfahrungen ermöglichen Betroffenen im Gegensatz zum Alltagserleben und Alltags Scheitern Sinnfindung, Ansporn und neue Zieldiskurse. Voraussetzung dafür ist eine lebensweltorientierende wie moderierende Kompetenz.

Wichtig: Das Ansinnen politischer Bildung und von Geschlechtersensibilität richtet sich an alle Bürger*innen eines Sozialraums. Denn: Bei Adressat*innen eines Familienbüros werden zwar ressentiments gegen Schwächere und Bedürftige habituell bedingt stets offensichtlicher in Erscheinung treten. Die „Normalbevölkerung“ hat aufgrund ihrer gewohnten „Normalität“ jedoch nicht zwangsläufig weniger abwertende Haltungen gegenüber Minderheiten ausgebildet. Ausgang ist und bleibt: Klassische Bildungs- und Fürsorgeinstitutionen können den bestehenden Bedarf, der insbesondere durch DISKURSIVEN AUSTAUSCH (Klie 2013/ Keil 2011/ Hille 2012 et al.) organisiert werden muss, nicht bis kaum abdecken. Umso wichtiger ist die Deutungsarbeit im Wandel, um spezifische Verhaltensweisen einander verstehbar zu machen, damit der Wandel schließlich auch (politisch) mitgestaltet werden kann (vgl. Gill & Achour 2017). Wenn dies bereits kleinteilig gelingt, dann wird ein Mehr an Lebensqualität für alle Bürger*innen eines Sozialraums möglich. Und es steigt erneut die Attraktivität einer Region, was hinsichtlich von Kultur, Tourismus, Bildung und Wirtschaftskraft wiederum förderlich sein kann.

4 DAS FAMILIENBÜRO - PARTNER IM SOZIALRAUM?!

4.3 Resilienz durch sozialräumliche Engagementkulturen

Sozialräume brauchen eine aktive Bürgerschaft. Ein Familienbüro profitiert über die Maßen von Ehrenamtlichen, die in verschiedensten Not- und Problemlagen alltagspraktische Hilfen leisten können und die professionelle psychosoziale Arbeit durch das Dasein, durch Zuspruch und durch Anerkennung ergänzend bereichern. (vgl. Hartnuß 2019). In einer inklusiven Gesamtgesellschaft mit verstärkter Diversität braucht es ein starkes zivilgesellschaftliches Engagement, denn nicht alle Mitmenschen können ihre Handlungsfähigkeit im Alltag sichern. Ehrenamtliche Aktivitäten sind jedoch nicht nur für Mitmenschen hilfreich. Auch die Resilienz, die WIDERSTANDSKRAFT zur Lebensbewältigung, wird über die Maßen unterstützt, weil innerhalb dieser ritualisierten Hilfestrukturen, egal ob häuslich oder institutionell, Resonanz erzeugt wird. Dies geschieht über (1) die Begegnung und (2) die Wertschöpfung. Resonanz und Resilienz im Sozialraum müssen aber auch deshalb weiterentwickeln werden, damit Adressat*innen Zukunftsperspektiven erschließen können.

Mit biographischen Beschwerlichkeiten, schmerzvollen Bilanzierungen zu Herkunft und Lebenslauf und zudem in der Gegenwart „meiner“ prekären Lebenslage in meinem Sozialraum mit allen Konfrontationen und empfundenen Zumutungen brauchen Menschen ALLER Lebensalter Prospektion, Gestaltungsmut und Perspektive, damit sie sich nicht zurückziehen, Suizidalität genießen oder gar gewalttätig werden (vgl.

Schröder 2007 & Neu 2009). Ehrenamt schafft neue Sinnstrukturen, hilft beim Aneignen von dem was ist, unterstützt beim Trauern und sorgt häufig auch einfach „nur“ dafür, nicht noch weiter in sich selbst zu versinken. Familienberatung und Familienbildung können mit flankierender ehrenamtlicher Hilfe über einen Freiwilligendienst aller Generationen Widerstände von Adressat*innen würdigend aufgreifen und zur Selbsthilfe animieren, wenn es die Professionellenperson noch nicht oder nicht mehr kann. Engagementkulturen finden sich in diesem Zusammenhang im Angebot von Familienbildung aber nicht nur in Ritualstrukturen wieder, sondern es ermöglichen sich auch leichtere Zugänge zu den definierten containments, also den so wichtigen Klage- und Kontakträumen, die zur Selbstvergewisserung Betroffener beitragen. (Vgl. Hartnuß 2019/ Böhnisch 2016/ Hille & Eckhardt 2009/ Klie 2013 et al.).

Im informellen Austauschsetting, in dem Professionelle nur zweitrangig und Ehrenamtliche eben vorrangig auftreten, erleben Ratsuchende REFERENZ - sie empfinden Stimmigkeit, erhalten Einsicht in ihre (verschütteten) Themen und Motive, wenn sie wertvolle Erfahrungen von Selbst- und Fremdwirksamkeit machen - anders als im gewohnten Alltag und im gesellschaftlichen Verkehr und auch anders als in der professionellen Beratung können für Ratsuchende in geschützt-informellen Räumen Resilienzen wachsen, in denen die so kostbaren Bewältigungskompetenzen angeeignet oder weiterentwickelt werden können (vgl. Galuska 2014). Ganz einfache und alltagsnahe Bewältigungshilfen werden hier zum Austausch gebracht, durch Ehrenamtliche

moderiert und damit wird eine Adressatenperson ohne jeden Zweifel gefördert und sensitiv gefordert. Und es bildet sich die so wichtige Beratungsreife für die zentralen Belastungsthemen heraus. Ratsuchende machen in einem Angebot der Familienhilfe Gegenerfahrungen zum Alltag, die einerseits sehr trivial wirken können, jedoch erleben Betroffene mit diesen impliziten Kräften Bildungssituationen als jene SCHLÜSSELmomente, um nicht weiter aus dem Leben zu fallen, sich berühren zu lassen, sich zu reflektieren - wie bedürftig auch immer sie sind. (Vgl. Ritscher 2007/ Schröder 2007). Dieser Effekt muss zwingend aufrechterhalten und gepflegt werden und dies vermag ehrenamtliches Engagement. Entscheidend ist, dass man jenseits exkludierender Begegnungen nun in inklusiv-intergenerative Begegnungskulturen investiert, die ästhetisch organisiert werden sollten. So wird bspw. forciert, dass sich in einem Familienbüro Menschen mit onkologischen Erkrankungen, mit burnout- oder Depressionsdiagnosen, in Lebenskrisen des mittleren Lebensalters, wie z.B. bei „empty nest“, mit mobbing am Arbeitsplatz, mit Prüfungsängsten usw. begegnen, OHNE dabei unrealistische Ziele zu formulieren oder unter Lernstress zu geraten, sondern diese Menschen sollen sich BEGEGNEN.

Wenn sich Menschen in ihrem SOSEIN inklusiv begegnen können, so ergeben sich nachweislich Kraftquellen zur Zeit- und Selbstdeutung und zur Lebensbewältigung im Alltag auch ohne professionelle Hilfen. Mit einer Familienbildung im Sozialraum generieren sich also neue gemeinsame Bündnisse mit partizipativer Grundfrequenz. Damit wäre ein Ort der Familienbildung eben nicht nur ein Ort der Schwere, an dem

Belastungen zum Thema werden, sondern es zeigt sich die gesamte Breite der Gesellschaft in ihren Betroffenheiten, aber auch in Ressourcen und Resilienzen - wenn dieser Ansatz denn auch so außerhalb des Familienbildungsangebots kenntlich gemacht wird! Ritualisierte containments sind also nicht nur Klage- und Kontakträume, sondern diese informelle Austauschmöglichkeiten jenseits von Alltags- und Bewältigungsschweren können auch Lebensfreude und Gesundheit stiften (vgl. Keil 2011/ Schröder 2007). Eine Grundhaltung Professioneller dazu: Vertrauen in das Ehrenamt! Ein Sozialraum soll von diesen Initiativen aber nicht nur profitieren, sondern Verantwortliche im Sozialraum und im Gemeinwesen sollen gezielt das Ehrenamt für das Familienbüro bewerben, um wiederum den gesamten Sozialraum bzw. die Zivilgesellschaft zu stärken. Blicke man „unter sich“ bzw. exklusiv, dann schreiben sich tückische Spaltungen fort und ein Familienbüro arbeitet nur parallel zu den anderen Institutionen in einer Kommune.

5 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

In einem Familienbüro werden Menschen aller Generationen eines Sozialraums einen nachhaltig wirksamen, weil biographisch hilfreichen Zugang finden, weil ein entsprechend intergeneratives setting vorgehalten wird. Handlungsfähigkeit im Alltag kann sich für Menschen erst dann verbessern, wenn Biographisches gewürdigt, Umweltbedingungen reflektiert und das eigene Lebensalter berücksichtigt wird. Im Zusammenspiel von Mitgliedern einer Familie und darüber hinaus wirken stets Belastungen und Bedarfe. Das Basiswirken einer beratenden und bildenden Einrichtung mit Familien orientiert sich demnach an hochkomplexen biopsychosozialen Bedarfslagen in der Konfrontation von Biographischem UND Sozialraum. Adressat*innen brauchen IN IHRER SPRACHE nicht nur ein „Abgeholtsein“, sondern sie erschließen sich in einem Familienbüro Selbsthilfepotenziale und erwerben im Sinne einer Verweisberatung Kenntnis über weitere Hilfemöglichkeiten in ihrer lokalen Hilfeinfrastruktur. Ein Familienbüro als niedrighschwellige Vernetzungs- und Vermittlungsinstitution öffnet, ja empowert Ratsuchende für Hilfeprozesse und schafft außerdem Anerkennungs- und Austauschräume zur Lebens- und Krisenbewältigung. In der Ausrichtung des Angebots von Beratung und Begegnung auf Menschen in allen Generationen- und Lebenslagen ist politische Bildung und ein geschlechterreflexiver Umgang ebenso verankert, wie eine grundsätzliche Auseinandersetzung mit der Gesamtgesellschaft bzw. mit den Bürger*innen eines Sozialraums. Mit einer gemeindenahen Verortung eines Familienbüros stehen

Verantwortlichkeiten stetig im Diskurs, weil sich eine Einrichtung mit beratendem und bildendem Auftrag für Familien mit einer Reflexions-, Interventions- und Präventionsfunktion begreift, die generalistisch ausgerichtet ist. Ein Familienbüro lebt von der Synergie zum Ehrenamt und sorgt für Verhältnismäßigkeit in seinem Wirken. Ein Familienbüro sichert die Auseinandersetzung mit Diversität im Sozialraum, schafft integrales Lernen und Kulturalisierung und es richtet sich demnach nicht nur an Ratsuchende. Auch Verantwortungsträger und Schlüsselpersonen in der Hilfeinfrastruktur von Kommune sind Adressat*innen eines Familienbüros im Sinne von Trans- und Interdisziplinarität. Im Miteinander der Generationen und im Aneignen von Diversität sowie durch ein Erlernen und Erneuern von Lebensbewältigung entfaltet sich durch die Beratungs- und Bildungsimpulse eines Familienbüros schließlich auch Daseinsvorsorge im Sozialraum. Kommunen als Lebensorte erfahren dabei potenziell einen Attraktivitätsschub, wengleich ein Familienbüro vorerst einen sensibilisierenden und enttabuisierenden Auftrag im Sinne einer Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession innehat. Ein Familienbüro hilft nicht nur praktisch. Es setzt sich mit anwaltlicher Schutzfunktion auseinander mit den Folgen sozialer Ungerechtigkeit, motiviert Menschen aufgrund ihrer erschwerten Handlungsspielräume zur Position und zur Zukunft, um sich auf den Weg zu machen und es erleichtert dabei den Lebensbewältigungsdruck belasteter Menschen. Ein Familienbüro sorgt konsequent dafür, dass sich der gesellschaftliche Blick auf die „klassische Klientel“ korrigiert, in dem der Kollektivgeist zum Thema wird, weil JEDER eine potenzielle Adressatenperson sein kann. Als Schutz-

institution stiftet ein Familienbüro Vertrauen, aktiviert den Möglichkeits-sinn bei Adressat*innen UND in der breiten Bürgerschaft und ein Familienbüro räumt als Aufklärungsinstitution auf mit Diskriminierungen, Vorurteilen und Zuschreibungen gegenüber Minderheiten. Ein Familienbüro hat ein HANDLUNGSKOMPETENZMONOPOL, weil es dem Menschen wie der breiten Bevölkerung bei Bewältigungsproblemen haltgebende Struktur und emotionale Verlässlichkeit bietet.

*„Wahrheit zeigt sich erst dann, wenn man mit den Menschen spricht, mit denen man nicht spricht...“
(Zitat einer psychisch erkrankten Mutter)*

6 QUELLENVERZEICHNIS

Alheit, Peter (2006): Biographizität. In: Bohnsack, Ralf; Marotzki, Winfried; Meuser, Michael (Hrsg.): Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung. Opladen: Verlag Barbara Budrich. Seite 25.

Becker, Thomas (Hrsg.) (1998): Gemeindepsychiatrie. New York: Thieme-Verlag.

Behrendt, Bernd & Schaub, Annette (2005): Handbuch Psychoedukation und Selbstmanagement. Tübingen: DGVT-Verlag.

Bohnsack, Ralf (2011): Qualitative Bild- und Videointerpretation. Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich.

Böhnisch, Lothar (2013): Männliche Sozialisation. Eine Einführung. Weinheim & München: Verlag Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar (2016): Lebensbewältigung: Ein Konzept für die Soziale Arbeit. Weinheim & München: Verlag Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar (2018): Sozialpädagogik der Lebensalter. Eine Einführung. Weinheim & München: Verlag Beltz Juventa.

Böhnisch, Lothar; Lenz, Karl; Schröer, Wolfgang (2009): Sozialisation und Bewältigung. Eine Einführung in die Sozialisationstheorie der zweiten Moderne. Weinheim & München: Verlag Juventa.

Cohn, Ruth (1976): Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion. Von der Behandlung einzelner zu einer Pädagogik für alle. Stuttgart: Verlag Ernst Klett.

Eisenmann, Peter (2012): Werte und Normen in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Verlag Kohlhammer.

Erath, Peter (2006): Sozialarbeitswissenschaft. Eine Einführung. Stuttgart: Verlag Kohlhammer.

Erikson, Erik Honburger (1973): Identität und Lebenszyklus. Frankfurt a.M.: Suhrkamp-Verlag.

Galeitner, Silke Bigitta; Wahlen, Karl; Bilke, Hentzsch, Oliver u.a. (Hrsg.) (2013): Biopsychosoziale Diagnostik in der Kinder- und Jugendhilfe. Interprofessionelle und interdisziplinäre Perspektiven. Stuttgart: Verlag Kohlhammer.

Galuska, Joachim (2014): Resilienz - Kompetenz der Zukunft. Balance halten zwischen Leistung und Gesundheit. Weinheim: Beltz-Verlag.

Galuske, Michael (2013): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim & München: Juventa-Verlag.

Gill, Thomas & Achour, Sabine (Hrsg.) (2017): Was politische Bildung alles sein kann. Einführung in die politische Bildung. Schwalbach: Verlag Wochenschau.

Glöckler, Ulrich (2011): Soziale Arbeit der Ermöglichung. Agency-Perspektiven und Ressourcen des Gelingens. Wiesbaden: VS-Verlag.

Goffman, Erving (2010): Stigma. Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität. Frankfurt a.M. Verlag Suhrkamp.

Göschel, Albrecht; Fischer, Paul H.; Liehmann, Elisa; Wiegel, Torsten (2016). Untersuchung zum demographischen Wandel in Ostsachsen. Entwicklungsperspektive Ländlicher Raum. Bautzen: Steinhaus e.V.

Hanses, Andreas (Hrsg.) (2004): Biographie und soziale Arbeit. Institutionelle und biographische Konstruktionen von Wirklichkeit. Hohengehren: Schneider-Verlag.

Hanses, Andreas (Hrsg.) (2009): Biographie und Soziale Arbeit. Institutionelle und biographische Konstruktionen von Wirklichkeit. Baltmannsweiler: Schneider-Verlag Hohengehren.

Hanses, Andreas (2010): Biographisches Wissen: heuristische Optionen im Spannungsfeld diskursiver und lokaler Wissensarten. In: Griese, Birgit (Hrsg.): Person - Subjekt - Identität? Gegenstände der Rekonstruktion in der Biographieforschung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. Seiten 251-269.

Hanses, Andreas (2011): Biographische Diagnostik in der Sozialen Arbeit. In: Jüttemann, Gerd (Hrsg.): Biographische Diagnostik. Lengerich: Pabst-Verlag. Seiten 275-282.

Hartnuß, Birger (2019): Bürgerschaftliches Engagement und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch für die Praxis. München. Apollon Tempel Verlag.

Hilker, Lisanne (2018): Wenn Kinder die Rolle der Eltern übernehmen. Phasen der Parentifizierung von Kindern psychisch kranker Eltern. EV. Science factory.

Hille, Michel Constantin (2012): Grundbedingungen für generationenübergreifende Arbeit. Vortrag Fachtagung Solidarität zwischen den Generationen. Chemnitz. Solaris.

Hille, Michel Constantin & Eckhardt, Andrea G. (2018): Abschlussbericht zur Begleitforschung Familienbüro Mosaik Olbersdorf. Mittweida: Verein für Soziale Projekte.

Initiative Familienbüro Mosaik Olbersdorf (2015). Familienbüro Mosaik in der Gemeinde Olbersdorf - Konzept. Unveröffentlichtes Manuskript (Stand 11.06.2015).

Hosemann, Wilfried & Geiling, Wolfgang (2013): Einführung in die Systemische Soziale Arbeit. München & Basel: Verlag Ernst Reinhardt.

Hölzle, Christina & Jansen, Irma (Hrsg.) (2010): Ressourcenorientierte Biographiearbeit. Grundlagen, Zielgruppen, kreative Methoden. Wiesbaden: VS-Verlag.

Keil, Annelie (2011): Auf brüchigem Boden Land gewinnen. Gütersloh: Kösel-Verlag.

Kleve, Heiko (2005): Sozialarbeitswissenschaft. Historische und theoretische Fragmente einer transdisziplinären Perspektive. Arbeitspapier des Fachbereichs Sozialwesen. Potsdam: Fachhochschule Potsdam.

Klie, Thomas (2013): Caring community. Eine Herausforderung für die Kirchen- und Bürgergemeinde. Kassel: Dokumentation der EAFA-Mitgliederversammlung.

Kruse, Andreas (2017): Das letzte Lebensjahr. Zur körperlichen, psychischen und sozialen Situation des alten Menschen am Ende seines Lebens. Stuttgart: Verlag Kohlhammer.

Lüscher, Kurt (2010): Generationen, Generationenbeziehungen, Generationenpolitik. Bern: Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften.

Mannheim, Karl (1928): Das Problem der Generationen. In: Kölner Vierteljahreshefte für Soziologie (Hrsg.): Seiten 157 - 185 & 309 - 330.

Meyer, Katinka (2019): Wandel ostdeutscher Familiengedächtnisse. Erinnerungen der Vertreibung zwischen Nationalsozialismus, Wende und Gegenwart. Wiesbaden: VS-Verlag.

Michel-Schwartz, Brigitta (Hrsg.) (2005): Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis. Wiesbaden: VS-Verlag.

Mutzeck, Wolfgang (2002): Kooperative Beratung. Weinheim: Beltz-Verlag.

Neu, Claudia (Hrsg.) (2009): Daseinsvorsorge. Eine gesellschaftswissenschaftliche Annäherung. Reihe Demographischer Wandel - Hintergründe und Herausforderungen. Wiesbaden: VS-Verlag.

Poulsen, Irmhild (2012): Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe. Ein Beitrag zur Burnout-Prävention. Heidelberg: Springer-Verlag.

Preis, Wolfgang (2001): Grundlagen der integrativen Fallbearbeitung. Aus der Reihe: Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Berlin: Rabenstück-Verlag.

Preis, Wolfgang (2002): Sozialräumlicher Kontext Sozialer Arbeit. Aus der Reihe: Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Berlin: Rabenstück-Verlag.

Preis, Wolfgang (2010): Prozessmanagement in der Sozialen Arbeit. Soziale Arbeit als Prozessmanagement. Aus der Reihe: Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Berlin: Rabenstück-Verlag.

Rauwald, Marianne (Hrsg.) (2013): Vererbte Wunden. Transgenerationale Weitergabe traumatischer Erfahrungen. Stuttgart: Beltz-Verlag.

Ritscher, Wolf (2007): Soziale Arbeit: systemisch. Ein Konzept und seine Anwendung. Göttingen: Verlag Vandenhoeck & Ruprecht.

Ritscher, Wolf (2013): Systemische Modelle für die Soziale Arbeit. Ein integratives Lehrbuch für Theorie und Praxis. 3. Auflage. Heidelberg: Verlag Carl Auer.

Schliesky, Utz (2018): Digitale Räume als Teil der Daseinsvorsorge. Nr. 23. Schriftenreihe zur Modernisierung von Staat und Verwaltung. Kiel: Lorenz-von-Stein-Institut.

Schröer, Hubertus (2007): Miteinander sprechen. Dialog zwischen Generationen und Kulturen. Input Werkstattgespräch. München: Institut für interkulturelle Qualitätsentwicklung.

Simmen, René; Buss, Gabriele; Hassler, Astrid; Immoos, Stephan (2010): Systemorientierte Sozialpädagogik. 3. Auflage. Bern; Stuttgart; Wien: Haupt-Verlag.

Staub-Bernasconi, Siliva (2017): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis. Stuttgart: UTB-Verlag.

Staub-Bernasconi, Siliva (2019): Menschenwürde - Menschenrechte - Soziale Arbeit. Die Menschenrechte vom Kopf auf die Füße. Leverkusen-Opladen: Verlag Barbara Budrich.

Thiersch, Hans (1995): Lebenswelt und Moral. Beiträge zur moralischen Orientierung sozialer Arbeit. Weinheim & München: Verlag Juventa.

Thiersch, Hans (2014): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim: Beltz-Verlag.

von Schlippe, Arist; Schweitzer, Jochen (2010): Systemische Interventionen. Göttingen: Verlag Vandenhoeck & Ruprecht.

Weinberger, Sabine (2013): Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. Weinheim & München: Verlag Beltz Juventa.

Hille, Michel Constantin (2020): **Ein Familienbüro. Nicht nice to have, sondern notwendig.** Grundsatzüberlegungen und Handlungsempfehlungen zur Initiierung und Verstetigung eines intergenerativen Beratungs- und Bildungsangebotes als Bestandteil lokaler Daseinsvorsorge. Reflexionen und Lernimpulse aus der Umsetzung und Fortschreibung der Konzeption des AWO-Familienbüros Mosaik Olbersdorf. Mittweida: Verein für Soziale Projekte - SoPro e.V.

© Verein für Soziale Projekte - SoPro e.V.
an der Hochschule Mittweida
Technikumplatz 17
09648 Mittweida

Autor: Prof. Dr. Michel Constantin Hille
mc.hille@hszg.de