

**Frau Hiller:**

## **Hintergrundinformation**

Die Interviewpartnerin (Frau Hiller) arbeitet in einer Drogenberatungsstelle. Sie ist dort seit drei Jahren ganztags in einem festen Anstellungsverhältnis beschäftigt. Ihre Berufserfahrung als Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin insgesamt beträgt sechs bis zehn Jahre. Frau Hiller war bereits früher in einer Drogenberatungsstelle in einem anderen Bundesland tätig.

Die Drogenberatungsstelle ist in freier Trägerschaft organisiert. Insgesamt sind dort vier MitarbeiterInnen beschäftigt. Direkter Vorgesetzter ist der Geschäftsführer. Zielgruppe sind Jugendliche und Erwachsene mit Suchtproblemen. Es liegt kein ausformulierter Arbeitsauftrag vor. Frau Hiller beschreibt ihre Aufgaben in allgemeiner Form als Information, Therapie und Begleitung von drogenabhängigen Männern und Frauen und deren Angehörigen, einschließlich Prävention, Öffentlichkeitsarbeit (auch zum Thema Aids) und Streetwork.

## **Interpretation**

Frau Hiller arbeitet seit drei Jahren ganztags in einer Drogenberatungsstelle. Als kennzeichnend für ihre Arbeit beschreibt sie gleich zu Beginn des Interviews mehrere Situationen, in denen die Personalknappheit der Beratungsstelle sie zwingt, Erwartungen zurückzuweisen. Achtmal benutzt sie dabei das Wort „Grenzen,, oder „Schranken,, um die Drucksituation zu beschreiben, in der sie sich gegenüber den KlientInnen, KooperationspartnerInnen und der Geschäftsführung befindet. Den KlientInnen muss sie klar machen, dass sie Wartezeiten in Kauf nehmen müssen oder sogar (z.B. bei Angehörigen von Drogenabhängigen), dass keine weiteren Gespräche möglich sind. Zwar hat die Beratungsstelle den Anspruch als niedrigschwellige Einrichtung den KlientInnen innerhalb einer Woche einen Termin anzubieten, aber angesichts der knappen Personaldecke hat dies zur Folge, dass man die KlientInnen noch irgendwo „*reinquetscht*,, (11) und viele dann länger warten müssen. Und Frau Hiller kann sich angesichts dieser Überlastung nicht mehr auf die Gespräche vorbereiten (6-12). In den Gesprächen selbst muss sie sich abgrenzen und Schranken aufrichten, da diese Klientel sehr „*aussaugend*,, ist und zu „*Grenzüberschreitung*,, (20) neigt. Besonders schwer fällt ihr diese Abgrenzung gegenüber Müttern, die merken, dass ihre Kinder Drogen nehmen, und die in ihrer „*Riesennot*,, sofort einen Termin wollen. Und schließlich gibt es viele Anfragen, z.B. von Schulen und Kindergärten, mit der Bitte um Informationen. Um hier nicht völlig

überfordert zu werden, hat das Team beschlossen, nur noch maximal vier solcher Informationsveranstaltungen im Monat anzubieten. Die Anforderungen und Erwartungen, die an die Drogenberatung herangetragen werden, ergeben ein breites Arbeitsfeld oder, wie Frau Hiller es formuliert, einen „riesengroßen Garten,, der nicht mehr zu bearbeiten ist. Das bringt sie oft in einen Zwiespalt:

„Wir haben 'nen Garten zu bearbeiten, der riesig groß ist, den aber ein Mensch überhaupt nicht bearbeiten kann, und eigentlich müssten wir uns anstrengen. Also da, das heißt auch, dieser Zwiespalt, wir haben diesen Zwiespalt auch in uns immer wieder zu verwirklichen: Die Gesellschaft trägt es an uns heran, das Klientel trägt es an uns heran, wir sollen jetzt sofort reagieren und sofort was machen. Und wir müssen manchmal sagen: Halt, stop, das geht nicht. Und wir das einmal dem Klientel gegenüber deutlich machen, dem Arbeitgeber gegenüber deutlich machen und den einzelnen anderen Institutionen deutlich machen,, (30-37).

Die Grenzen des Machbaren muss sie leider nicht nur gegenüber den KlientInnen und anderen Institutionen deutlich machen, sondern ebenso gegenüber dem Arbeitgeber, der wegen der „prekären,, Finanzsituation der Drogenberatungsstelle und der Kommune ihre Forderungen nach einer vierten Stelle nicht unterstützt und diese Forderung auch nicht nach außen trägt:

„Ach ja, ich denke, also für mich ist der Punkt jetzt gerade, dass diese Situation, wie sie gerade in der Beratungsstelle ist, belastend ist. Weil von allen Seiten Anforderungen gestellt werden. Gar nicht mal so vom Klientel, das würd' ich jetzt nicht so, also das ist nicht so meine Belastungssituation. Die Belastungssituation ist eher die institutionelle, keinen Rückhalt zu haben von Seiten der Geschäftsführung eher. Wir müssen das alles aufrechterhalten. Keinen Rückhalt zu haben, sag' ich mal, von der Stadt, vom Land, gesellschaftlich. Dass die Arbeit überhaupt keine anerkannte ist. Also sie wird eher in der sozialen Hierarchie auch sehr unterbewertet, also auch meine Arbeit dann. Drogenberatung, Aha, die arbeiten da mit den kaputten Drogenabhängigen. Sind ja bestimmt, ha, das muss 'ne ganz besonders schwere Arbeit sein. Denk' ich nicht. Ich denke, es gibt auch noch andere schwere Arbeiten, aber sie ist eben in der sozialen Hierarchiebewertungsskala sehr weit unten. Macht sich in der Bezahlung bemerkbar. Wenn ich sehe, meine Kollegin in der Erziehungsberatungsstelle, die haben es bestimmt besser,, (159-170).

Frau Hiller ist empört über den geringen Status der Drogenarbeit: ihr fehlendes Ansehen, die geringe Bezahlung und das mangelnde Verständnis, das zudem verbunden ist mit hohen Erwartungen von allen Seiten (vgl. 30-37, 42-48). Sie hat das Gefühl, in einer Zwickmühle zu stecken, zwischen geringer Anerkennung und hohen Anforderungen bei gleichzeitig fehlender Unterstützung von Seiten der Geschäftsführung. So stehen die Mitarbeiter angesichts der knappen Finanzlage, insbesondere hinsichtlich der erforderlichen Eigenmittel der Drogenberatungsstelle einerseits unter dem Druck, die Notwendigkeit von Drogenberatung durch

entsprechende Zahlen zu demonstrieren, damit die Gelder nicht noch mehr gestrichen werden (39). Andererseits erzeugen sie mit ihrer Öffentlichkeitsarbeit und der Niedrigschwelligkeit ihres Angebotes eine Nachfrage, der sie kaum gerecht werden können.

Zwei Angebotslücken sieht Frau Hiller als besonders gravierend an: die Beratung und Versorgung von drogenabhängigen Frauen und die Arbeit mit den Müttern drogenabhängiger Jugendlicher. Es gibt zu wenig weibliche Berater, als dass die Klientinnen auf Wunsch von einer Frau beraten werden könnten. Auch spezielle Therapieeinrichtungen für Frauen fehlen. Frau Hiller hat eine Selbsthilfegruppe für Frauen aufgebaut und ihr „Herzblut„ (149) hängt an diesem Angebot. Aber angesichts ihrer Überlastung muss sie auch hier inzwischen ihre Unterstützung auf punktuelle Hilfen reduzieren.

Besondere Anstrengungen in der Drogenarbeit verlangt die Erschließung von Hilfsangeboten für die Klientel. Das ist ein mühsames Geschäft, obwohl Frau Hiller inzwischen schon gute Kontakte zu den Einrichtungen aufgebaut hat (275-78). So ist es ausgesprochen ungewöhnlich, wenn es gelingt, in Krisensituationen (z.B. bei akuter Suizidgefahr) sofort eine Drogenentzugsstation zu finden, die zudem auch noch den Vorstellungen der KlientIn entspricht, oder sofort einen Platz in der Psychiatrie zu erhalten und zugleich einen Platz für den drogenabhängigen Lebenspartner. Frau Hiller schildert daher ausführlich solche gelungenen Vermittlungen, ihren Aufwand, die Widerstände und ihre Freude, wenn es doch klappt (90-126).

Die Drogenberatung hat im Dreieck zwischen Klientel, Therapieeinrichtung und Kostenträger eine „Pufferfunktion„. Ist ein Platz in der Therapieeinrichtung frei, aber die Kostenzusage der Landessozialbehörde liegt noch nicht vor, so wendet sich die Therapieeinrichtung an die Drogenberatungsstelle. Umgekehrt wendet sich der Kostenträger auch schon mal an die Drogenberatungsstelle, wenn z.B. der Arztbericht der Therapieeinrichtung zu kurz ausfällt. Und natürlich will der Klient wissen, wann er wo aufgenommen werden kann. Insofern stellt Frau Hiller fest: „*Hier kommt eigentlich alles zusammen*„ (111). Seitdem die Beratungsstelle auch ambulante Therapien durchführt, sind die Therapieeinrichtungen daran interessiert,

mehr mit der Beratungsstelle zusammenzuarbeiten, „weil es billiger ist für den Kostenträger, und, aber was nicht unbedingt unsere Kapazitäten hier entlastet,“ (130-131). Dabei sehen die Therapieeinrichtungen nach Meinung von Frau Hiller die Drogenberatungsstellen eher als „Auffangstationen,“ für ihre Arbeit (133) und markieren zugleich deutlich den Abstand und ihre übergeordnete Position. Im „Hierarchieverhältnis,“ (134) der Drogenarbeit ist die Drogenberatung (insbesondere im Vergleich zu den Kliniken und Rehabilitationseinrichtungen) eindeutig an unterer, wenn nicht unterster Stelle angeordnet, und es stößt Frau Hiller immer wieder bitter auf, wie wenig Ansehen die Arbeit mit Drogenabhängigen genießt und wie gering die Bezahlung ist, etwa im Vergleich zur Erziehungsberatung (165-171).

Die Arbeitssituation von Frau Hiller ist also nach dieser Kürzung alles andere als befriedigend: Der Fortbestand der Einrichtung ist nicht gesichert, von der Geschäftsleitung ist keine Unterstützung bei der Forderung nach Restitution der vierten Stelle zu erwarten und das gesellschaftliche Ansehen der Drogenberatung ist (ebenso wie die Bezahlung) eher niedrig. Wie reagiert Frau Hiller auf diese Bedingungen? Gezielt und konzeptionell begründet oder eher reaktiv, ad-hoc auf Anforderungen eingehend, ohne klare Linie und ohne erkennbare Prinzipien? Oder resigniert sie und hofft, in einer Nische irgendwie zu überwintern oder eine andere Stelle zu finden. Prinzipiell kann eine Fachkraft in einer solchen Situation gezielt auf den Engpass reagieren und begründete Prioritäten setzen, um auch bei reduziertem Personal die Arbeit zu bewältigen, ohne sich selbst ständig zu überfordern, und zugleich überlegen, wie das Team die Öffentlichkeit informieren und die Geschäftsführung und den Träger beeinflussen könnte, um das Ansehen und den Status der Drogenberatung aufzubessern. Unprofessionell wäre dagegen ein bloßes Reagieren auf die jeweils als am drängendsten präsentierten, aktuellen Anforderungen von KlientInnen, KooperationspartnerInnen und Leitungskräften oder/und der Öffentlichkeit, ohne Kriterien und Prinzipien. Die grundlegenden Reaktionsmuster, zwischen denen eine Fachkraft in einer solchen Situation entscheiden kann, lassen sich hinsichtlich der Dimensionen Aktivität vs. Passivität, Systematik vs. Zufall, individuelle vs. gemeinsame, institutionell getragene Bewältigung der Situation unterscheiden.

Frau Hiller erläutert zwar an keiner Stelle die Prinzipien und Kriterien, nach denen sie und ihre KollegInnen angesichts des Personalengpasses versucht haben, ihre Arbeit

neu zu organisieren. Aber aus der Schilderung der Veränderungen, die vorgenommen wurden, lassen sich diese Kriterien erschließen. Man hat nicht individuell versucht sich durchzubeißen, sondern im Team eine gemeinsame Linie festgelegt. So hat das Team beschlossen, künftig nur noch einmal im Monat in Schulen, Kindertageseinrichtungen oder anderen Bildungseinrichtungen über das Thema Drogen zu referieren. Diese Aktivitäten zu reduzieren ist Frau Hiller sicher nicht leicht gefallen, da sich ein Element ihrer Erfolgsdefinition darauf bezieht, dass ihre Fachkompetenz auch außerhalb der eigenen Einrichtung anerkannt wird, wenn man sie als Referentin einlädt. Der weitere große Block an Einsparungen bezieht sich auf die Beratung von Müttern, die herausgefunden haben, dass ihre Kinder Drogen nehmen. Hier muss Frau Hiller die Zahl der Beratungen limitieren, obwohl sie die „Not“, (...) der Betroffenen sieht und gerne mit ihnen arbeiten würde, zumindest so lange, bis sie zu einer anderen Beratungsstelle oder einer Selbsthilfegruppe finden, um ihre Unsicherheiten, Zweifel und Schuldgefühle zu bearbeiten. Das ganze Team hält eine Müttergruppe für notwendig und würde sie gerne anbieten – aber das ist nicht mehr zu leisten.

In einem Bereich ist Frau Hiller die Reduzierung der bisherigen Leistungen besonders schwer gefallen, weil ihr „Herzblut“, in diese Tätigkeit geflossen ist: Bei der Aufgabe der Frauengruppe, die sie aufgebaut hat. Die Kompensation der Benachteiligung von Frau Hiller durch ein „*männlich orientiertes Konzept*“, (...) von Drogenberatung ist ihr im ganzen Interview ein besonderes Anliegen. Andererseits sieht sie ein, dass sie, gerade weil die Beratungsstelle nicht paritätisch mit männlichen und weiblichen BeraterInnen besetzt ist, in dieser Situation der Personalknappheit die Beratungskapazität für Frauen nicht zusätzlich reduzieren kann, indem sie einen Teil ihrer Arbeitszeit in die Gruppenarbeit investiert – zumal die Gruppe inzwischen auch in der Lage ist, sich als Selbsthilfegruppe zu begreifen und zu organisieren mit gelegentlicher professioneller Unterstützung bei Bedarf. Frau Hiller hat sich damit von einer Arbeit getrennt, die ihr viel Spaß gemacht hat und die ihr in besonderem Maße Erfolgserlebnisse vermittelt hat. Aber aus professioneller Einsicht, dass der größere Bedarf an anderer Stelle liegt, hat sie sich aus der Frauengruppe zurückgezogen. Durch diese sehr klare Prioritätensetzungen konzentrieren sich die Aktivitäten von Frau Hiller auf ihr „Kerngeschäft“, die Beratung akut Drogenabhängiger oder die substituierte Aufklärungsarbeit unter Hintanstellung der eher präventiven Angehörigenarbeit. Die Tatsache, dass sie sich auch von

Projekten wie der Frauengruppe verabschiedet, die sie als Kompensation für die Benachteiligung von Frauen durch das Versorgungssystem für besonders notwendig hält und die sie besonders gerne gemacht hat, zeigen, wie stark der Druck ist und wie konsequent sie fachlichen Anforderungen den Vorrang gibt vor einer Arbeitssituation, die für sie persönlich besonders bestätigend ist.

Der Personalmangel und die Zeitknappheit verlangt von Frau Hiller auch im verbleibenden „Kerngeschäft,, dass sie sich sehr genau überlegt, wie viel Unterstützung der einzelne Klient braucht, und in der Lage ist, auch hier Grenzen zu ziehen, zumal da die Klientel ihrerseits zu Grenzüberschreitungen neigt und sehr „*aussaugend*, (...) sein kann. Frau Hiller berichtet, dass sie in dieser Hinsicht auch eine Entwicklung durchgemacht hat. Während sie früher immer sofort Mitleid mit den KlientInnen hatte, erlaubt sie sich heute auch schon mal an sich selbst zu denken und auch „*Mitleid*, für sich und ihre Grenzen einzufordern bzw. sich selbst zuzugestehen. Früher aktivierten die KlientInnen sofort ihre Hilfsbereitschaft:

„Oh die Armen und überhaupt und so. Hilft denen ja eigentlich überhaupt niemand? Da muss man auch mit denen Mitleid haben. Mit mir auch, nicht? (lacht) Also so, ich denke, das hat sich entwickelt, je mehr ich mich entwickelt habe und je mehr ich Fortbildung gemacht habe oder Supervision. Oder noch mal kontrolliert habe, was können die denn eigentlich alles, ja? Und wo steck' ich da drinnen und was machen die mit mir?,, (155-206).

Nicht immer gelingt es ihr allerdings, sich in dieser Weise von den Hilfeerwartungen zu distanzieren und genau zu analysieren, was die KlientInnen selbst können und sie entsprechend zu fordern. Bei Frauen ist sie eher dazu in der Lage und beschreibt sich daher beim Ausfüllen der Matrices auch als hilfreiche Helferin. Bei den männlichen Drogenabhängigen dagegen fällt es ihr schwerer, und sie beschreibt ihre Schwierigkeiten anschaulich.

„Und der kommt immer und sagt: Jaja, ich mach' was! und: Jaja, ich will unbedingt was machen. Bitte hilf mir jetzt, ja? Also der präsentiert mir das so richtig, so: Bitte hilf mir! Und ich nehme das dann manchmal und denke: Ja, jetzt muss ich ihm auch helfen. Mach das aber nicht mehr immer und bin auch konfrontativ ... Weil ich denke, dass ich ganz oft noch auf sein Angebot, also dass ich dieses Angebot annehme, die gute Freundin zu sein, die gute Helferin zu sein, also da hab ich sicherlich nicht immer die Distanz,, (226-231).

Dieser Langzeitklient, der seine erklärte Veränderungsbereitschaft bisher nicht in Taten umsetzen konnte, kann Frau Hiller leicht dazu verführen, ihre knappe Zeit

wieder erfolglos zu investieren, wenn es ihr nicht gelingt, auch Ansprüche an den Klienten zu formulieren und vorrangig mit ihm statt für ihn zu arbeiten.

Frau Hiller ist also bezogen auf ihre KlientInnen trotz sehr belastender Arbeitsbedingungen immer noch sehr aktiv, engagiert und voller Mitgefühl. Was sie belastet, sind trotz der Tendenz der KlientInnen zur Grenzüberschreitung nicht die Verhaltensweisen der KlientInnen und nicht der Umgang mit ihnen, sondern das unzureichende Hilfesystem, in dem sie als Puffer funktioniert:

„Und das heißt, also für mich, wir sind wirklich so dazwischen, ja? Also zwischen dem Auftrag, den wir haben, zwischen der Not, die wir eigentlich tagtäglich sehen, und zwischen dem, was überhaupt an minimalen Voraussetzungen eben gerade bestehen. Also mit minimal meine ich, es gibt nur drei Stellen. Damit sind wir überfordert. Eigentlich fordern wir gegenüber unseren Arbeitgebern mindestens eine vierte Stelle. Das wird aber gerade eben totgeschwiegen, weil es geht ja jetzt überhaupt nur um den Bestand,, (42-48).

Gegen diese Rahmenbedingungen unternimmt sie sehr wenig. Sie fordert zwar Stellen von der Geschäftsleitung und sie ist in der kommunalen Fachöffentlichkeit mit Vorträgen zum Thema Drogen präsent, aber es finden sich im Interview keine Hinweise darauf, dass das Sparprogramm, das sie (und ähnlich wahrscheinlich das Team) sich selbst verordnet hat, mit der Leitung erörtert und für die politische Diskussion genutzt wurde. So wäre es zum einen denkbar, auf die negativen Folgen des Abbaus der präventiven Arbeit hinzuweisen und an fiktiven Zahlen der (Was spart man, wenn es gelingt, durch extensivere Beratung von fünf Müttern in einem Fall ein Kind frühzeitig zur Abstinenz oder zu einer Therapie zu bewegen?). An einer Stelle wurden bisher keine Kürzungen vorgenommen: bei der ambulanten Therapie. Dazu bemerkt Frau Hiller, dass dies ein Angebot ist, das den anderen Einrichtungen hilft Kosten zu sparen, ohne jedoch die Beratungsstelle zu entlasten. Hier wäre ein Ansatzpunkt, Belastung und Leistung gegeneinander aufzurechnen und gegebenenfalls eine Entscheidung zu fordern – und Druck zu machen, indem eine Reduzierung dieser Leistungen als unabwendbar dargestellt wird, wenn sich die Gesamtlage nicht ändert. Indem die Leitung nicht erkennbar in den Entscheidungsprozess des Teams über die Einsparungen mit einbezogen wurde, konnten die KollegInnen über Veränderungen ihrer Prioritäten nach ihren Vorstellungen entscheiden und es vermeiden, dass ihre Dispositionsspielräume möglicherweise durch Vorgaben der Leitung reduziert werden. Zugleich aber haben sie damit eine Chance verpasst, den Entscheidungsträgern, die im sozialpolitischen Raum aktiv sind, im Einzelnen klar zu machen, wie sich die Personalknappheit auf

die tägliche Arbeit auswirkt und vor welche schwierigen Alternativen sich die MitarbeiterInnen dadurch gestellt sehen bzw. welche Qualitätseinbußen damit verbunden sind. Auch weitergehende sozialpolitische Aktivitäten (z.B. über Fachgremien der Sucht- und Drogenhilfe, der regionalen Sozialpläne, des Jugendhilfeausschusses, der Trägerkonferenz) werden nicht unternommen, weil ihre prinzipielle Sinnlosigkeit für Frau Hiller bereits von vornherein feststeht:

„Also ich kann ja in, in Einzelfällen kann ich natürlich 'n Stück weit was bewirken. In Einzelfällen, also das ist ja wirklich so minimal, ja, wenn ich an einzelne Klienten und Klientinnen denke, so in welche Richtung geht das. In dem Vergleich aber, was ich bewirken und was ich nicht bewirken kann, ist dieses Nichtbewirken viel größer. Und ich denke, das hat 'ne politische Dimension, die ich hier in der Beratungsstelle nicht, nicht ausfüllen kann. Also da müsst' ich vielleicht in die Politik gehen und die ist ja korrupt,, (308-313).

Das Zitat demonstriert, dass Frau Hiller die geringen Erfolge eindeutig dem Versorgungssystem (und besonders der schlechten Personalausstattung ihrer Einrichtung) anlastet, aber über ihr Engagement in der Klientenarbeit hinaus nichts dagegen tun kann und will. Insofern ist nicht nur die von Frau Hiller kritisierte Tendenz der Geschäftsführung zu beschwichtigen, die Frau Hiller davon abhält, fachpolitisch aktiv zu werden - es ist auch ihre eigene Grundeinstellung gegenüber Politik. Wenn alle Politiker korrupt sind, so ist es aussichtslos, sie mit Argumenten zu überzeugen. Und schließlich hält sich ihre Frustration über die unerfreulichen Rahmenbedingungen ihrer Arbeit letztlich in Grenzen. Frau Hiller ist zwar sehr unzufrieden mit der Reaktion der Geschäftsführung auf die Stellenforderungen der MitarbeiterInnen und mit dem niedrigen Ansehen der Drogenarbeit, ihrer geringen Bezahlung, aber nicht mit ihrer Arbeit selbst. Trotz des Zwiespalts, in den sie immer wieder gerät, wenn sie entscheiden muss, ob sie Hilfen anbieten kann oder sich (zumindest partiell) verweigern muss, vermittelt sie das Bild einer engagierten Fachkraft, die ihre Arbeit gerne macht und für sinnvoll hält. Sie sieht zwar, dass sie ganz wenig bewirkt im Vergleich zu dem, was möglich wäre, wenn mehr Personal vorhanden wäre, aber sie stellt deswegen keineswegs ihre eigene Arbeit in Frage. Sie ist trotz Diskrepanz zwischen Hilfebedarf und Hilfeangebot weder verbittert noch resigniert; ihre Arbeit erscheint ihr nicht nur notwendig, sie macht ihr auch Spaß. Auf die Frage, was es für sie lohnend und reizvoll macht, in der Drogenberatungsstelle tätig zu sein, antwortet sie:

„Hach (lacht), also, ich denke hauptsächlich die Arbeit mit, mit der Klientel. Ich arbeite eigentlich gerne mit drogenabhängigen Frauen und Männern. Also mein

Schwerpunkt liegt ‚n Stück weit in der Arbeit mit drogenabhängigen Frauen. Da komm‘ ich gleich noch mal zurück zu. Und mit Männern auch. Und das, also für mich, das eine ist, sie brechen aus. Sie haben, so schwer wie ihre Störung ist, doch immer noch mal ‚ne andere Vorstellung vom Leben. Gefällt mir gut, find‘ ich manchmal wirklich sehr interessant. Das macht es lohnenswert für mich. Es macht es lohnenswert, wenn ich ‚ne lange tragfähige Beziehung habe mit denen oder ‚ne Rückmeldung kriege,, (137-144).

Frau Hiller sieht die KlientInnen also keineswegs nur als arme, bemitleidenswerte Opfer, wie die leicht ironische Formulierung, mit der sie für sich selbst auch „*Mitleid*“, fordert, vermuten lassen könnte. Die KlientInnen interessieren sie gerade wegen ihrer von der Gesellschaft abgelehnten Ausbruchsversuche und ihrer Verweigerung, sich mit dem ganz normalen Leben zufrieden zu geben.

Auch in ihrer Erfolgsdefinition nennt Frau Hiller an erster Stelle die gelungene Beziehung zu den KlientInnen, danach die „*reibungslose*“, und schnelle Vermittlung in eine Einrichtung (z.B. zur Entgiftung) und die Wertschätzung ihrer Kompetenz als Referentin zum Thema Drogen. Immer noch ihre Erfolgsdefinition erläuternd, kommt sie dann in diesem Zusammenhang auch nochmals auf die „*tragfähige Beziehung*“, zurück, die für sie die wichtigste Voraussetzung dafür darstellt, dass sie Entwicklungen der KlientInnen anregen und unterstützen kann. Besonders erfreulich findet sie es auch hier, eine „*Rückmeldung*“, von den KlientInnen zu bekommen und dabei zu erfahren, was aus ihnen geworden ist. (273-291). Systematische Befragungen ehemaliger KlientInnen, die weniger zufällige Rückmeldungen ermöglichen würde, werden nicht ins Auge gefasst. Frau Hiller geht bei ihrer Erfolgsdefinition von durchaus realisierbaren Zielen aus. Die KlientIn, die clean bleibt und Psychologie studiert, ordnet sie klar zu den seltenen „*Vorzeigeerfolgen*“,. Sie hat sich zumindest die Voraussetzungen dafür geschaffen, solche selten erreichbaren Fernziele überhaupt anstreben zu können: gute Kooperationsbeziehungen zu den Einrichtungen, in die man Drogenabhängige vermitteln kann, die Anerkennung als kompetente Referentin in Drogenfragen, um präventive Aufklärungsarbeit zu leisten, und in der Arbeit mit den KlientInnen die Fähigkeit, sich von dem spontanen Impuls, immer und sofort zu helfen, distanzieren zu können. Zumindest diese Fähigkeit ist nicht einfach zu erwerben, und Frau Hiller ist reflektiert genug, um zu bemerken, dass sie immer noch und immer wieder einmal in Gefahr ist, mehr zu helfen als notwendig. Auch ihr wichtigstes Erfolgskriterium, das sie mehrfach im Interview benennt (Zeilen.....), der Aufbau einer tragfähigen Beziehung, stellt eine durchaus herausfordernde Zielsetzung dar, denn die Klientel öffnet sich nicht leicht und ist eher

vorsichtig bis misstrauisch, und es ist für sie „*sehr schwierig*“ (274), Beziehungen überhaupt zuzulassen.

Charakteristisch für dieses Interview ist die produktive Verarbeitung belastender Personaleinsparungen durch klare Prioritätensetzungen und durch die Stützung von Selbsthilfepotenzialen. So gelingt es dennoch, realisierbare, herausfordernde Zielvorstellungen zu formulieren (erstes Zentralphänomen). Bezogen auf die Veränderung des Hilfesystems und die eigene Institution hat Frau Hiller allerdings resigniert. Obwohl Frau Hiller über den geringen Status der Drogenarbeit und die gesellschaftliche Achtung der Drogenabhängigen empört ist, wird „Politik,“ nur als Betätigungsfeld von (korrupten) Berufspolitikern begriffen und werden die eigenen Leitungskräfte nicht als mögliche Adressaten von Forderungen gesehen, die sie in die politische Arena tragen sollen (zweites Zentralphänomen). Zusätzlich ist diese Fallkonstellation durch ein ressourcenorientiertes Klientenbild und eine reflektierte Beziehungsarbeit gekennzeichnet.