

## "Im Großen und Ganzen war ich sehr positiv überrascht."

Befragung ehemaliger Adressat:innen der sozialraumorientierten Hilfestellung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe

Das Jugendamt der Stadt Graz hat die FH JOANEUM und das Institut „SOCIAL.CONCEPTS“ (SO.CON) am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein damit beauftragt, regelmäßig eine Adressat:innenbefragung durchzuführen. Die Aussage im Titel dieses Beitrags stammt von einer Mutter aus Graz, die im Rahmen der zweiten Adressat:innenbefragung geschildert hat, wie sie die Unterstützung durch Jugendhilfe-Fachkräfte erlebte. Um welche Erlebnisse es sich bei ihr und den anderen zwischen 2019 und 2020 befragten Personen handelte, wird in diesem Beitrag behandelt.

Sylvia Hojnik, Max Kölbl, Michael Noack, Gudrun Painsi

### ERKENNTNISINTERESSE

Die Dauerstudie „Adressat:innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe“ lässt sich der Adressat:innenforschung zuordnen. Nach Graßhoff (2013, S. 76 f.) fokussiert Adressat:innenforschung die individuellen Lebens- und Problemlagen von Adressat:innen und ihr subjektives Erleben des Hilfeschehens. Der Blick richtet sich dabei auch auf die organisatorischen Kontexte und Unterstützungsarrangements der Leistungserbringung. Es wird analysiert, wie die Menschen den Hilfeprozess erlebten und welche Hilfefolgen sich aus ihrer Sicht eingestellt haben (vgl. ebd., S. 79 f.). Dadurch lässt sich rekonstruieren,

- ob sich die Menschen mit ihren Interessen in den Hilfeprozess einbringen konnten,
- ob und welche Ressourcen durch den Hilfeprozess stabilisiert werden konnten,
- zu welchen Ergebnissen die Hilfe geführt hat und
- ob es neben dem Hilfeprozess weitere Faktoren gab, die sich auf das Hilfeergebnis ausgewirkt haben.

Diese Rekonstruktion ist für das Jugendamt der Stadt Graz relevant, um Hinweise zu erhalten, wie die Adressat:innen die Idee der sozialraumorientierten Hilfestellung wahrnehmen:

*„Die Idee: Passgenaue Hilfen für Kinder und Jugendliche statt wie früher Einheitsleistungen von der Stange. Wir orientieren uns an Stärken und Ressourcen der jungen Menschen und binden ihr gesamtes Lebens- und Wohnumfeld ein.“ (Stadt Graz, o.J.)*

Zur Frage, wie sozialraumorientierte Hilfen von den Adressat:innen erlebt werden, liegen nur wenige Erkenntnisse vor. Bisher wurden vorrangig quantitative Analysen zur Qualität und zu der Umsetzung von Hilfezielen in der sozialraumorientierten Jugendhilfe durchgeführt (siehe dazu: Richardt 2017). Daher wurde diese Studie explorativ konzipiert. Explorative Studien zielen nicht auf repräsentative Ergebnisse ab. Sie dienen dazu, Forschungsfragen zu bearbeiten, zu denen bisher keine oder nur wenige Erkenntnisse vorliegen. Die

Erkenntnisse explorativer Studien helfen dabei, neue Theorien zu generieren oder Fachkonzepte – wie die Sozialraumorientierung – weiterzuentwickeln (vgl. Döring, Bortz, 2016, S. 149).

## STUDIENDESIGN

Die Adressat:innenbefragung wurde durch die Verknüpfung einer standardisierten Befragung mit einem problemzentrierten Interview als Mixed-Methods-Studie konzipiert. Aus theoretischen Grundlagen des Fachkonzepts Sozialraumorientierung (Hinte 2020) und der Adaption dieses Konzepts für die Grazer Kinder- und Jugendhilfe wurden Fragen für einen Interviewleitfaden abgeleitet. Die Fragen wurden für eine quantitative Auswertung geschlossen und für eine qualitative Auswertung offen formuliert. Die geschlossenen Fragen dienten dazu, quantifizierbare Ergebnisse zu den von den Adressat:innen wahrgenommenen Hilfeprozessen und den Hilfefolgen aufstellen zu können. Damit die Befragten ihre Antworten möglichst differenziert geben können, wurden mehrstufige Endpunkt-Antwortskalen angewendet.

Im Gegensatz zu verbalisierten Skalen, bei denen jeder Skalenpunkt mit einer verbalen Benennung versehen wird (vgl. Abb. 1), werden bei Endpunkt-Antwortskalen nur die beiden extremen Skalenpunkte und die Skalenpunkte dazwischen zur Orientierung mit aufsteigenden Zahlen versehen (vgl. Abb. 2).

Der Vorteil einer „Endpunkt-Antwortskala“ besteht darin, dass die Befragten ihre Antwort differenzierter vornehmen können, da nicht nur fünf vorformulierte Antwortmöglichkeiten angeboten werden. Für die „Endpunkt-Antwortskala“ wurde eine ungerade Anzahl an Skalenpunkten ausgewählt.

Dadurch können sich die Befragten einer Mitte zuordnen, die es bei einer geraden Anzahl an Skalenpunkten nicht gäbe.

Nachdem die Befragten einen Punkt vergeben haben, wurden sie darum gebeten, die Gründe für die Punktvergabe zu schildern. Dadurch erhielten sie im Sinne des problemzentrierten Interviews die Möglichkeit, ihre ganz „subjektiven Perspektiven und Deutungen“

offenzulegen“ und „größere kognitive Strukturen im Interview“ (Mayring 1996, S. 51) zu entwickeln.

Dazu ein Beispiel:

Interviewer:in: Bei dieser Frage kannst Du eine Zahl dafür vergeben, wie stark Du die Hilfe mitgestaltet hast. Eins bedeutet, Du hast die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest Du nicht mitgestalten können.

Befragte:r: Da würde ich die Sechs vergeben.

Interviewer:in: Kannst Du mir erklären, warum Du die Sechs vergeben hast?

## BEFRAGUNGSKONTEXT

Adressat:innen, die sich zur Befragung bereit erklärten, wurden erst durch das Amt für Jugend und Familie umfassend informiert und stimmten in gegebenem Falle der Befragung unter den Voraussetzungen der Freiwilligkeit, Informiertheit, Ausdrücklichkeit und Widerrufbarkeit zu. In der Kontaktaufnahme durch die FH JOANNEUM wurde das Interview als Telefoninterview angeboten mit dem Zusatz, bei Wunsch von Seiten der teilnehmenden Personen, dieses vor Ort in einem Face-to-Face-Setting durchführen.

Aufgrund der Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 im Frühjahr 2020 konnten über den größten Teil der Erhebungsphase keine Interviews im Face-to-Face-Setting durchgeführt werden. Alle bis auf ein Interview wurden daher am Telefon durchgeführt. Neben der guten Vereinbarkeit der Telefoninterviews mit den Beschränkungen des öffentlichen Lebens waren die unkomplizierte Terminvereinbarung und der geringe Zeitaufwand Gründe für die gute Annahme der Befragung durch die Teilnehmenden. In der Umsetzung der Interviews ergaben sich keine Nachteile durch das Fehlen der visuellen Kommunikationsebene, da der Leitfaden grundsätzlich für Telefoninterviews konzipiert war. Nur in wenigen Fällen stellte die Punktevergabe für Befragte eine Schwierigkeit dar, welche sich durch die Hilfsstruktur des Leitfadens in Form von Anweisungen und Beispielen zur Erklärung auflösen ließen.

Wenn du auf den Hilfebeginn zurück blickst, wie stark sind Deine Ideen und Vorstellungen in die Hilfestellung eingeflossen?

Sehr Stark	Stark	Teilweise	Kaum	Gar nicht
------------	-------	-----------	------	-----------

Abbildung 1: Verbalisierte Antwortskala

Bei dieser Frage kannst Du eine Zahl dafür vergeben, wie stark Deine Ideen und Vorstellung zu Beginn in die Hilfestellung eingeflossen sind.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Eins bedeutet, Du hast die Hilfe gar nicht mitgestaltet und neun bedeutet, stärker hättest du nicht mitgestalten können.

Abbildung 2: Endpunkt-Antwortskala

Da in den Interviews sehr persönliche Inhalte via Telefon zur Sprache kamen, war es unbedingt erforderlich, eine vertrauensvolle Beziehung und angenehme Atmosphäre zwischen Interviewendem und Teilnehmendem herzustellen. Daher wurde schon in der ersten Kontaktaufnahme ein ausführliches Gespräch geführt, in dem Teilnehmenden die Möglichkeit geboten wurde, Antworten auf ihre Fragen zum Interview zu erhalten und mögliche Zweifel ausräumen zu können.

### BEFRAGTE PERSONEN

Um das Hilfegeschehen mehrperspektivisch zu erfassen, wurde sowohl den obsorgeberechtigten Personen als auch ihren Kindern ab dem 10. Lebensjahr angeboten, an der Befragung teilzunehmen. Allerdings ließen sich vorwiegend weibliche obsorgeberechtigte Personen erreichen. Sowohl Väter als auch Mütter lehnten sehr häufig eine Befragungsteilnahme ihrer (Pflege-)Kinder mit der Begründung ab, diese seien entweder zu jung oder sollten nicht an die Ursachen für die Hilfegeschehnisse erinnert werden (vgl. Tabelle 1).

Die 21 befragten Personen verteilen sich folgendermaßen über den Risiko- und den Gefährdungsbereich (vgl. Abb. 1).

### BEFRAGUNGSERGEBNISSE

Nachfolgend werden die Befragungsergebnisse entlang der Themenbereiche des Mixed-Methods-Interviewleitfadens dargestellt:

Befragte Personen	Anzahl
Elternteil: Mutter	13
Elternteil: Vater	4
Andere obsorgeberechtigte Person: Tante	1
Pflegelternteil: weiblich	1
Kind: Tochter	1
Pflegekind: Sohn	1
Total	21

Tabelle 1: Befragte Personen

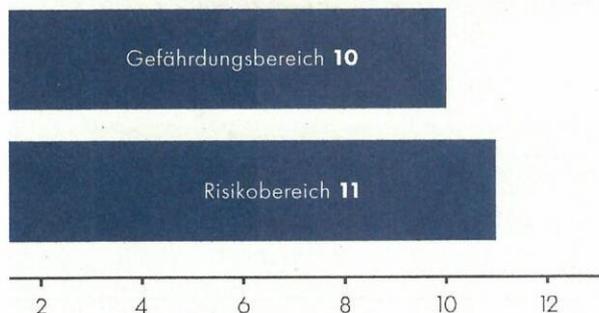


Abbildung 3: Leistungsbereich

1. Hilfebeginn,
2. Hilfeverlauf,
3. Hilfebeendigung und
4. Lob und Verbesserungsvorschläge der Befragten.

### Hilfebeginn

Obsorgeberechtigten Personen, die Hilfen im Risikobereich erhielten, wurde folgende Frage gestellt:

- Bei dieser Frage können Sie einen Punkt dafür vergeben, wie stark Ihre Ideen in die Hilfestellung eingeflossen sind.

*Neun bedeutet, stärker hätten Ihre Ideen nicht berücksichtigt werden können. Eins bedeutet, Sie wurden überhaupt nicht nach Ihren Ideen gefragt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erlebnissen? Wieso haben Sie diese Zahl vergeben?*

Bei der Hilfestellung sind es vor allem kleine, vermeintlich banal erscheinende Aspekte gewesen, die die Befragten positiv erlebt haben. Dies hat bspw. beim Hilfebeginn die Durchführung von Erstgesprächen an Orten, die den Adressat:innen vertraut waren, betroffen.

*„Das hat wirklich immer gut funktioniert und die ist in der Frühe, also sie ist halt zu mir hergekommen, damit ich jetzt auch nicht immer hineinfahren muss.“ (Passage aus einem Interview mit einer Mutter)*

Erstgespräche im heimischen Haushalt wurden nicht nur als entlastend erlebt, weil sie den Adressat:innen Wege ersparten. Die damit verbundene Möglichkeit für die fallzuständigen Fachkräfte, das Familienleben aus erster Hand kennenzulernen, wurde ebenfalls positiv hervorgehoben.

Von manchen Befragten wurde die Willenserkundung und Zielentwicklung allerdings als zu zeitaufwändig erlebt:

*„Aber sie haben mir nicht von Anfang an gegeben dieses Ziel. Wir haben erst zwei Monate Karten gespielt, bis Ziel kam. Ich habe gesagt, die Ziele sind gut, sind o.k., kamen aber zu spät. Wieso haben die mir die nicht von Anfang an gesagt, verstehst Du?“ (Passage aus einem Interview mit einem Vater)*

Personen, die Hilfen im Gefährdungsbereich erhielten, wurde folgende Frage gestellt:

- Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie sehr Sie hinter den beauftragten Zielen standen.

*Neun heißt, Sie haben den Sinn der beauftragten Ziele geteilt. Eins bedeutet, Sie haben den Sinn der beauftragten Ziele nicht teilen können. Welchen Punkt zwischen eins und vergeben Sie? Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben? Wenn Befragte Einfluss auf die Formulierung beauftragter*

Ziele nehmen konnten, in einem angemessenen Tonfall mit ihnen gesprochen wurde und sie das Gefühl hatten, die fallzuständigen Fachkräfte würden ihnen gegenüber vorurteilsfrei in die Erstgespräche gehen, standen sie eher hinter dem Sinn beauftragter Ziele.

*„Wir haben immer besprochen und es auch auf mich abgestimmt. Und das hat auch gut gepasst.“ (Passage aus einem Interview mit einer Mutter)*

### Hilfeverlauf

Die Befragten wurden gebeten, folgende Frage zu beantworten:

- Bei dieser Frage können Sie eine Zahl dafür vergeben, wie stark Sie an der Erreichung der Ziele in der Hilfevereinbarung beteiligt waren.

*Neun heißt, Sie haben die Ziele allein erreicht. Eins bedeutet, die Ziele wurden nur von den Fachkräften umgesetzt. Welcher Punkt zwischen eins und neun passt zu Ihren Erfahrungen? Wieso haben Sie diesen Punkt vergeben?*

Die Befragten haben es positiv erlebt, wenn die Aktivitäten zur Realisierung der Hilfeziele ausgewogen verteilt gewesen sind. Zudem haben sie zu erkennen gegeben, dass sie über die zugrunde liegende Hilfephilosophie zu Hilfebeginn aufgeklärt wurden. Durch diese Aufklärung war es für die Adressat:innen verständlich, dass ihnen die Fachkräfte „nicht alles abnehmen“, weil diese darauf abzielten, vorrangig Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten.

*„Sieben. Weil wir haben viel zusammen, auch zu dritt gemacht. Das war ausgewogen.“ (Passage aus einem Interview mit einer Mutter)*

Darüber hinaus wurde es von den Befragten mehrheitlich als unterstützend erlebt, wenn sich die fallzuständigen und die falldurchführenden Fachkräfte regelmäßig (nicht nur beim Hilfeplangespräch und bei Hilfeplanzwischengesprächen) über den Hilfeverlauf ausgetauscht haben:

*„(...) da hat sich die laufende Vernetzung einfach ausgezahlt (...) weil ja jeder gewusst hat, wie der andere zu erreichen ist, weil man einfach ständig im Austausch über uns war.“ (Auszug aus dem Interview mit einer Pflegemutter).*

Außerdem erlebten es die Befragten als hilfreich, wenn Unterstützungsleistungen, die sich aus veränderten Alltagssituationen ergeben haben, zügig organisiert wurden, auch wenn sie im ursprünglichen Hilfeplan nicht vorgesehen waren:

*„Wir haben sogar die zusätzliche Kinderbetreuung irgendwann organisiert. Wir haben auch immer situativ geschaut.“ (Passage aus dem Interview mit einer Mutter).*  
Auch Kompetenzzuschreibungen, die bspw. an der

hilfreichen Informationsvermittlung zum Thema „Scheidung“ festgemacht wurden, führten dazu, dass die Zusammenarbeit mit den Fachkräften positiv erlebt wurde.

*„Also die Mitarbeiterinnen waren sehr, sehr engagiert, wenn ich eine Frage gehabt hab zu einem Thema, weil ich ja auch die Scheidung gemacht habe und so. Das ist äh sie haben die Informationen für mich äh zusammengesucht, wo ich hingehen kann und so. Ja, das war einfach top.“ (Passage aus dem Interview mit einem Vater)*

Diese Kompetenzzuschreibung betrifft auch das Monitoring der Hilfevereinbarungen. Wenn falldurchführende Fachkräfte an die Erledigung von Handlungsschritten erinnerten, wurde dies als entlastend und hilfreich wahrgenommen. Im Umkehrschluss wurde die Zusammenarbeit mit falldurchführenden Fachkräften als weniger hilfreich wahrgenommen, wenn Zusagen nicht eingehalten wurden oder Anfragen nach Unterstützungsleistungen unbearbeitet blieben.

### Hilfebeendigung

Die Kontaktbeschränkungen aufgrund der Covid-19 Pandemie wurden von einigen Adressat:innen thematisiert. Beispielsweise dann, wenn eingeschätzt werden sollte, ob es ihnen durch die Hilfe besser ging. Einige Befragte wiesen darauf hin, dass das Hilfeschehen aufgrund der Kontaktbeschränkungen zurückgefahren wurde, wofür sie jedoch Verständnis zeigten. Dieses Verständnis zeigte sich insbesondere dann, wenn sie frühzeitig Informationen über die Anpassung des Hilfeschehens erhielten.

Insgesamt zeigt sich, dass die Qualität der Hilfeerbringung und die Ergebnisse einer Hilfe von vielen Befragten auch auf personenabhängige Aspekte zurückgeführt wurden. Die Zusammenarbeit mit den fallzuständigen und den falldurchführenden Fachkräften, die als wertschätzend, kongruent und empathisch erlebt wurden, führte für nicht wenige Befragte zu positiven Hilfeergebnissen. Die Adressat:innen thematisierten jedoch häufig weiter bestehende Grundprobleme. Dazu eine Passage aus einem Interview mit einer Mutter, die sich aufgrund unfreiwilliger sozialer Isolation an das Jugendamt gewendet hat und ausführte:

*„Ähm, weil es in erster Linie bei mir darum ging, dass ich alleine bin, also komplett alleine bin. (...) Ja, ich sag mal, es sind halt gewisse Sachen schon einfacher geworden, durch die Hilfe. Aber so die Grundprobleme sind halt deswegen nicht weg.“ (Passage aus dem Interview mit einer Mutter).*

### Lob und Verbesserungsvorschläge der Befragten

Jugendliche Befragte begründeten hohe Punktvergaben bei dieser Frage damit, im Rahmen der Hilfe Interessen für schulische und freizeitbezogene Aktivitäten entwickelt zu haben.

„Durch die mache ich jetzt viel mehr. Vorher habe ich nie was gemacht. Aber die haben mir weitergeholfen und jetzt mache ich mehr.“ (Auszug aus dem Interview mit einer Jugendlichen)

Darüber hinaus wurde von jugendlichen und erwachsenen Personen eine hohe Punktvergabe damit begründet, Handlungssicherheit zu haben, weil ihnen die Fachkräfte angeboten hätten, sich bei erneuten Krisen unbürokratisch auf telefonischem Wege melden zu können.

Die Adressat:innen wurden abschließend zur Nutzung fallunspezifischer Ressourcen befragt. Von der Nutzung fallunspezifischer Ressourcen, in Form von Kontakten zu für sie hilfreichen Institutionen, haben wenige Befragte berichtet. Jene Personen, die derlei Kontakte erhielten, nutzten diese zum Zeitpunkt der Befragung aufgrund der Kontaktbeschränkungen, die während der Befragungsphase in Österreich ihren Höhepunkt hatten, nicht mehr.

## VERGLEICH DER ERGEBNISSE AUS DEM ERSTEN UND DEM ZWEITEN DURCHLAUF

Unterschiede in den Ergebnissen zum ersten Durchlauf der Studie (vgl. Sandner-Koller, Weiland Noack 2019) bestehen:

- in einer von den Adressat:innen wahrgenommenen zügigen Bearbeitung von Notsituationen,
- in der Kenntnis von Hilfe relevanten Begriffen wie etwa Hilfeplanung oder Hilfeplan-Ziel, die einigen

Befragten im ersten Durchlauf unbekannt waren, und darin, dass die Adressat:innen mehrheitlich angaben, ihnen seien keine fallunspezifische Ressourcen vermittelt worden.

Parallelen in den Ergebnissen bestehen darin, dass:

- Erst- und Hilfeplangespräche an lebensweltlich vertrauten Orten die Adressat:innen durchgeführt wurden,
- Hilfeeziele im Risikobereich flexibel mit falldurchführenden Fachkräften bei veränderten Lebenssituation modifiziert wurden und
- dem Jugendamt eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit empfohlen worden ist.

## RÜCKSCHLÜSSE

Im Rahmen eines Workshops mit Führungskräften der Grazer Sozialraumteams wurden im Oktober 2020 vom Forschungsteam relevante Studienergebnisse vorgestellt. Anschließend fand eine Kartenabfrage zu folgenden Punkten statt:

- Was sind für mich die wichtigsten Ergebnisse der Befragung?
- Was sind für mich die nächsten notwendigen Schritte, um diese Ergebnisse zukünftig zu berücksichtigen?
- Wann und mit wem treffe ich dafür die nächsten Absprachen?

Dabei kristallisierten sich zwei zentrale Veränderungsbereiche heraus:

<sup>1</sup> Das Jugendamt kam der Informationspflicht gem. Art. 13 und 14 der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) nach und holte die Einwilligung der Adressat:innen nach Art. 4 Nr. 11 DSGVO schriftlich und mündlich ein.

<sup>2</sup> Die Erhebungsphase umfasste April – August 2020.

<sup>3</sup> Die Erklärungen und Beispiele lagen einmal für Erwachsene, einmal für Minderjährige in leichter Sprache vor und waren somit an verschiedene Bedürfnisse angepasst.

<sup>4</sup> Kindern ab 10 Jahren wurden andere Fragen gestellt, die hier aus Kapazitätsgründen nicht aufgeführt sind

**Döring, N.; Bortz, J.** (2016): Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Auflage. Heidelberg: Springer Medizin.

**Graßhoff, G.** (2013): AdressatInnenforschung im Feld der Jugendhilfe. In: Graßhoff, G. (Hrsg.) (2013): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer VS.

**Hinte, W.** (2020): Original oder Karaoke – was kennzeichnet das Fachkonzept Sozialraumorientierung? In: Fürst, R.; Hinte, W. (Hrsg.) (2020): Sozialraumorientierung 4.0. Das Fachkonzept: Prinzipien, Prozesse & Perspektiven. Wien: UTB; Facultas. S. 11–26.

**Mayring, P.** (1996): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 3. Aufl. Weinheim [u.a.]: Beltz.

**Richardt, V.** (2017): Zukunft durch Ziele. Evaluation in sozialräumlichen Erziehungshilfen. In: Noack, M. (Hrsg.) (2017): Empirie der Sozialraumorientierung. Weinheim: Juventa. S. 23–97.

**Sandner-Koller, E.; Weiland, E.; Noack, M.** (2019): „Natürlich war es hilfreich, aber ...“ Evaluation der sozialraumorientierten Hilfestellung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe. In: soziales\_kapital wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit Nr. 21 (2019). Im Internet: <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/619/1112> (letzter Zugriff: 25.09.2019)

**Stadt Graz** (o.J.): Sozialraumorientierung. Unser Konzept für soziale Arbeit. Im Internet: <https://www.graz.at/cms/beitrag/10230048/7751496/Sozialraumorientierung.html> (letzter Zugriff: 02.11.2022).

## Flexibilisierung der Hilfevereinbarungen

Die Ergebnisse der Adressat:innenbefragung gaben Anstoß für einen breiten Diskussionsprozess, in dem sich sowohl Führungskräfte als auch Fachkräfte mit dem Thema Willenserarbeitung im Verhältnis zur Zielerarbeitung auseinandersetzten. Ausgehend von den Befragungsergebnissen, wonach die willensorientierte Zielentwicklung als zu zeitaufwendig erlebt wurde (vgl. Abschnitt 4.1) und Ziele der Hilfevereinbarung von manchen Adressat:innen mit den falldurchführenden Fachkräften modifiziert wurden (vgl. Abschnitt 4.2), haben sich die Fach- und Führungskräfte mit folgenden Fragen auseinandergesetzt:

- Welchen Stellenwert hat die Zielerarbeitung grundsätzlich?
- Wie viel Spielraum kann für die Zielmodifikation zugelassen werden?
- Wann wird eine neue Hilfevereinbarung benötigt?

Einigkeit bestand darüber, zukünftig stärker zu berücksichtigen, dass nicht das „s.m.a.r.t“ formulierte Ziel einen Wert hat, sondern die grundsätzliche Energie der Menschen, die sich in einem Ziel ausdrückt, sich aber auch verändern kann. Die Bedeutung der Willenserkundung wurde in der praktischen Arbeit nachgeschärft. In allen vier Grazer Sozialräumen fanden bzw. finden Klausuren zum Thema Wille und Willenserarbeitung und Ziele statt. Die Formulare zur Dokumentation wurden entsprechend adaptiert, so dass eine Abbildung und Dokumentation des Willens möglich ist.

Folgende Aufmerksamkeitsrichtungen, an denen alle Beteiligten weiter arbeiten wollen, entstanden am Ende Workshops:

- Wie gestalten wir Kontraktgespräche bewusster?
- Wie gelingt es, Ziele besser im O-Ton zu formulieren und festzuhalten (Gespräche vor Ort zu führen, Ziele in für alle verständlicher Sprache festhalten, Ziele nur gemeinsam mit der Familie verschriftlichen)?
- Wie schaffen wir es, den Gestaltungsspielraum der Familie zu erweitern?
- Wie erweitern wir unser Vokabular (Synonyme für Willen – z. B. Antreiber, Motive etc.) und finden zu einer verständlichen und passenden Sprache?

## Fallunspezifische Arbeit

Die Befragten haben selten davon berichtet, fallunspezifische Ressourcen im Rahmen der Hilfe erhalten zu haben (vgl. Abschnitt 4.3). Die Fachkräfte waren sich aber überwiegend sicher, dass fallunspezifische Ressourcen vermittelt werden. Daher wurde der Entschluss gefasst, stärker zu prüfen, ob die vermittelten fallunspezifischen Ressourcen ausreichend anschlussfähig an die Lebenswelt der Menschen sind. Zudem wurde diskutiert, dass es nicht ausreicht, Adressat:innen schlicht Informationen über fallunspezifische Ressourcen zu vermitteln. Möglicherweise verlieren Menschen ihre Hemmungen, fallunspezifische

Ressourcen, wie bspw. die Angebote einer Beratungsstelle zu nutzen, wenn sie beim ersten Besuch dorthin von einer Fachkraft begleitet werden.

## AUSBLICK

Am Ende des zweiten Studiendurchlaufs fand ein Abschlussgespräch zwischen dem Amt für Jugend und Familie, der FH JOANNEUM und dem SO.CON statt. Für den dritten Durchlauf wurden Überlegungen zum Einsatz der Mixed-Methods-Interviewleitfäden diskutiert und die Frage erörtert, wie die Fachkräfte nach der Beendigung des Abschlussgesprächs zur Mitarbeit an der Befragung verstärkt auch jene Personen motivieren könnten, die bisher nur schwer erreicht werden konnten.

### Noack, Michael, Dr. phil

*ist Professor für Methoden der Sozialen Arbeit am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein. Seine Arbeitsschwerpunkte sind sozialräumliche Organisations- und Netzwerkentwicklung sowie Einsamkeitsforschung. Michael.Noack@hs-niederrhein.de*



### Mag.a Gudrun Painsi

*ist Leitung der Kinder- und Jugendhilfeplanung am Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz. Ihre Zuständigkeiten sind die Entwicklung von bedarfsgerechten Angeboten für Kinder, Jugendliche und ihren Familien, sowie die sozialraumweite Sicherung der Qualität der Sozialen Arbeit. www.graz.at/allesfamilie, gudrun.painsi@stadt.graz.at*



### Mag.a Dr.in phil. Sylvia Hojnik, Dozentin (FH)

*forscht und lehrt hauptberuflich am Institut Soziale Arbeit an der FH JOANNEUM Graz in den Modulen Sozialmanagement und Sozialarbeitswissenschaft. Die Arbeitsschwerpunkte sind Organisationen Sozialer Arbeit, Kinder- und Jugendhilfe. sylvia.hojnik@fh-joanneum.at*



### Max Kölbl, MA, Soziologe,

*arbeitete als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Soziale Arbeit an der FH JOANNEUM und ist derzeit als externer Dozent in Lehre und Entwicklung an der Universidad Mayor in Santiago de Chile tätig. Forschungsschwerpunkte sind Arbeits- und Migrationssoziologie, die Forschung zu Digitalisierung in der Sozialwirtschaft und die Untersuchung psychosozialer Folgen der SARS-Covid-19 Krise. max.koeb1@umayor.cl*

