



**„Die haben uns schon ziemlich viele Ideen gegeben,
wie wir Dinge besser machen können.
Aber umgesetzt haben wir es halt immer.“**

**Abschlussbericht zur 3. Adressat:innenbefragung in
der Grazer Kinder- und Jugendhilfe**

**Hochschule Niederrhein
SO.CON Institut**

Prof. Dr. Michael Noack

Richard-Wagner-Straße 101
41065 Mönchengladbach

Für eilige Leser:innen: das Wichtigste vorab

In diesem Bericht werden die Ergebnisse der dritten Adressat:innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe dargestellt. Für einen zügigen Einstieg werden in diesem Abschnitt relevante Befragungsergebnisse zusammengefasst. Interessierte Leser:innen können den Querverweisen („vgl. Kap. ...“) folgen, um die detaillierten Ergebnisdarstellungen, die der Zusammenfassung zugrunde liegen, nachzulesen.

Befragungszeitraum

29 Adressat:innen konnten von 1. Juli 2021 bis 28. Februar 2022 befragt werden. Kinder ab dem zehnten Lebensjahr und ihre Eltern wurden bei der ersten Kontaktaufnahme darum gebeten, einen Termin für ein Interview zu vereinbaren. Sie konnten entscheiden, ob das Interview telefonisch oder in Räumlichkeiten der FH JOANNEUM stattfindet.

Methodik

Es wurde eine standardisierte mit einer offenen Befragung kombiniert. Dieselben Fragen wurden geschlossen und offen gestellt. Die geschlossenen Fragen dienten dazu, ein Stimmungsbild zum Hilfeerleben der Adressat:innen einzuholen. Um herauszufinden, weshalb die Befragten Hilfsaspekte positiv oder negativ wahrgenommen haben, wurde dieselbe Frage noch einmal offen gestellt. Bei der Auswertung der offenen Antworten wurden übergreifende Antwortmuster und Einzelaussagen herausgearbeitet. So lassen sich verallgemeinerbare Tendenzen und Einzelperspektiven unterscheiden.

Befragungsergebnisse

Aus den Antworten geht hervor: Sowohl Kindern und Jugendlichen als auch Erwachsenen ist vor allem eins wichtig: ein respektvoller Umgang auf der Grundlage eines vertrauensbasierten Arbeitsbündnisses. Kompetenzen und Fachwissen werden zwar wahrgenommen, entfalten ihre Wirkung aber erst dann, wenn es den Fachkräften gelungen ist, ein solides Arbeitsbündnis zu schmieden.

Wenn fallzuständige Fachkräfte den Adressat:innen zum **Hilfebeginn** (vgl. Kap. 3.2) vermittelten, dass sie sie wertschätzen und sich versuchen in ihre Situation hinein zu versetzen, ist es Kindern Jugendlichen und Erwachsenen am besten gelungen, sich mit ihren hilfebezogenen Interessen auseinanderzusetzen.

Jugendliche Adressat:innen berichteten, dass ihnen Fachkräfte mit einer solchen Haltung ihre Schüchternheit nehmen konnten, sodass sie ihre Interessen reflektieren und verbalisieren konnten. Bei der Willenserkundung erlebten es vor allem erwachsene Adressat:innen als hilfreich, wenn die Fachkräfte Vorschläge formulierten, wie sie ihre hilfebezogenen Interessen kleinschrittig realisieren können.

Dadurch konnten sie realistisch einschätzen, welche Interessen sich im Hilfeprozess umsetzen lassen und welche nicht. Die Adressat:innen haben es honoriert, wenn diese Handlungsschritte darauf abzielten, dass sie nach der Hilfe wieder auf eigenen Beinen stehen konnten. Ein respektvoller Umgang bei der Interessens- und Willenserkundung bedeutete für die Adressat:innen nicht zuletzt, dass mit ihrer Kritik an vorgeschlagenen Handlungsschritten konstruktiv umgegangen wurde. Vereinzelt kam es dazu, dass nicht alle hilfebezogenen Interessen von den fallzuständigen Fachkräften aufgegriffen wurden (tatsächlich wurde diese Aussage nur von einer Mutter getroffen).

Im Gefährdungsbereich wurde die Ko-Produktion zwischen den Fachkräften und erwachsenen Adressat:innen gefördert, wenn die beauftragten Ziele verständlich formuliert wurden und Fachkräfte bei unklaren Formulierungen den Inhalt erklärten.

Aus den Kommentaren der Adressat:innen zum **Hilfeverlauf** (vgl. Kap. 3.3) lässt sich ableiten, wie fallzuständige und falldurchführende Fachkräfte das Aktivierungsprinzip realisierten. Adressat:innen wurden vor allem dann aktiv, wenn sie von den Fachkräften Tipps, Ratschläge und Hinweise erhielten, wie sich die in der Hilfevereinbarung genannten Handlungsschritte realisieren lassen. Insbesondere die falldurchführenden Fachkräfte haben methodische Vorgehensweisen angewendet, die aus dem Coaching bekannt sind.

Dazu gehören einerseits regelmäßige Treffen, bei denen die Adressat:innen berichten konnten, wie es ihnen geht, welche Handlungsschritte sie umsetzen konnten und welche nicht. Auf Anfrage gaben die falldurchführenden Fachkräfte Tipps, durch welche Vorgehensweisen sich Handlungsschritte in der nächsten Woche umsetzen lassen. Die Adressat:innen hatten in der Regel sieben Tage Zeit, um diese Tipps auszuprobieren und im nächsten Gespräch mit den falldurchführenden Fachkräften zu besprechen, welche Tipps hilfreich gewesen sind und welche nicht. Tatsächlich lässt sich sagen, dass ein übergreifendes Antwortmuster darin besteht, dass es sich um alltagskompatible und somit realisierbare Tipps gehandelt hat. Andererseits - und das gilt sowohl für falldurchführende als auch für fallzuständige Fachkräfte - war ein bewusster Umgang mit Nähe und Distanz ein produktives Schmiermittel für die Ko-Produktion.

Nähe äußerte sich in einem wertschätzenden und manchmal auch emotionalen Umgang mit den Adressat:innen. Diese Nähe war vor allem für kindliche und jugendliche Adressat:innen relevant, für die auch der Spaßfaktor im Hilfeprozess nicht zu kurz kommen durfte.

Durch diese Nähe ist es falldurchführenden Fachkräften u.a. gelungen, dass Jugendliche Adressat:innen die von ihnen geschaffenen Gelegenheitsstrukturen zur Übernahme von Verantwortung im familiären Alltag nutzten.

Distanz bedeutete für die Adressat:innen, dass die Fachkräfte eben doch keine Freund:innen gewesen sind, sondern vor allem ständig über Lösungen nachgedacht haben, wie Adressat:innen möglichst schnell unabhängig von ihnen werden. Vereinzelt thematisierten Adressat:innen, welche ihrer persönlichen Ressourcen von den Fachkräften aufgegriffen und verstärkt wurden, um möglichst zügig die Unabhängigkeit von der Hilfestellung zu ermöglichen.

Außerdem berichteten wenige Adressat:innen auch davon, dass eine gehörige Portion Betreuung durch falldurchführende Fachkräfte für die Realisierung von Handlungsschritten notwendig gewesen ist. Eine weitere Einzelaussage betrifft den Familienstatus von Fachkräften. Eine Mutter ging davon aus, dass Fachkräfte ohne Kinder Familiensituationen schwer einschätzen könnten. Dass die falldurchführenden Fachkräfte nicht nur mit den Eltern, sondern viel intensiver auch mit den Kindern arbeiten sollten, stellt ebenfalls eine Einzelaussage und kein übergreifendes Antwortmuster dar.

Für die coachingorientierte Vorgehensweise der falldurchführenden Fachkräfte war ihre Erreichbarkeit eine notwendige Voraussetzung. Erreichbarkeit bedeutete für die Adressat:innen, dass sie verschiedene Kommunikationskanäle nutzen konnten, um bei spontanem Gesprächsbedarf die falldurchführenden Fachkräfte zu kontaktieren. Auch zügige Rückrufe bedeuteten für die Adressat:innen eine gute Erreichbarkeit. Erreichbarkeit war für die Adressat:innen ferner ferner gegeben, wenn bereits zu Hilfebeginn abgesprochen wurde, dass regelmäßige Treffen, beispielsweise eines pro Woche, an einem bestimmten Wochentag zu einer festgelegten Uhrzeit stattfinden.

Einzelkommentare zur Erreichbarkeit fallzuständiger Fachkräfte beziehen sich auf den Eindruck, dass sich fallzuständige Fachkräfte nach der Übergabe der Hilfe an die falldurchführenden Fachkräfte bis zum Abschlussgespräch zurückgezogen haben.

Bei Hilfestellungen im Gefährdungsbereich verdeutlichte sich die Rolle des Arbeitsbündnisses. Adressat:innen standen insbesondere dann hinter den beauftragten Zielen, wenn es Fachkräften gelungen ist, sie trotz ihres Machtüberschusses mit den Adressat:innen auszuhandeln. Wenn erwachsene Adressat:innen den Fachkräften vertrauten und davon ausgingen, dass diese nur ihr Bestes wollen, haben sie die beauftragten Ziele akzeptiert, auch wenn sie diese inhaltlich nicht verstanden haben.

Das Coachingprinzip, das von den Befragten während des Hilfeverlaufs als hilfreich erlebt wurde, spiegelte sich auch in ihren Aussagen zur **Hilfebeendigung** wieder (vgl. Kap. 3.4). Hinweise und Ratschläge zu Kommunikation mit den Kindern, zum Einfinden in die Rolle als Elternteil, zur elterlichen Erziehungskooperation und zum Einleben im Ankunftsland Österreich waren nicht nur

während des Hilfeverlaufs relevant um Handlungsschritte zu realisieren. Diese Tipps boten vielen Adressat:innen auch eine Orientierung für die Gestaltung des familiären Alltags nach der Hilfebeendigung.

Allerdings gibt es ein übergreifendes Antwortmuster, aus dem hervorgeht, dass durch neue familiäre Herausforderungen einmal erreichte Verbesserungen nicht aufrechterhalten werden konnten.

Daher besteht ein **Verbesserungsvorschlag** (vgl. Kap. 3.5), den verschiedene Adressat:innen unabhängig voneinander formuliert haben, darin, entweder konstante Hilfen zu installieren, die stetig weiterlaufen, sodass bei neuen Herausforderungen zügig Kontakt zu den Fachkräften aufgenommen werden kann. Diesem Antwortmuster steht jedoch ein Antwortmuster gegenüber, das auf noch mehr Aussagen von Adressaten basiert, aus dem hervorgeht, dass insbesondere falldurchführende Fachkräfte angeboten haben, bei erneutem Hilfebedarf kontaktiert werden zu können.

Fallunspezifische Ressourcen und fallübergreifende Kontakte wurden von den Adressat:innen mehrheitlich als Stabilisierungsfaktor für Hilfeergebnisse benannt, wenn diese anschlussfähig an das Hilfethema gewesen sind. Allerdings ist einschränkend hinzuzufügen, dass insbesondere die in Gruppenangeboten geknüpften Kontakte zu Personen in ähnlichen Lebenssituationen keinen Bestand über das Gruppenangebot hinaus hatten.