

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

Dritte Adressat*innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe (Teil 2)

MAG. DR. SYLVIA HOJNIK

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Soziale Arbeit der FH JOANNEUM in Graz. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Organisationen Sozialer Arbeit sowie die Kinder- und Jugendhilfe.
<https://www.fh-joanneum.at/hochschule/person/sylvia-hojnik/sylvia.hojnik@fh-joanneum.at>

MAX KÖBL

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. Seine Forschungsschwerpunkte sind Arbeits- und Migrationssoziologie, die Digitalisierung in der Sozialwirtschaft und die Untersuchung psychosozialer Folgen der SARS-Covid-19 Krise.

PROF. DR. MICHAEL NOACK

ist Professor für Methoden der Sozialen Arbeit am Fachbereich Sozialwesen der Hochschule Niederrhein. Seine Arbeitsschwerpunkte sind sozialräumliche Organisations- und Netzwerkentwicklung sowie Einsamkeitsforschung.
<https://www.hs-niederrhein.de/sozialwesen/personen/prof-dr-michael-noack/>
 Michael.Noack@hs-niederrhein.de

MAG. GUDRUN PAINSI

Leiterin der Kinder- und Jugendhilfeplanung im Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz und zuständig für die Entwicklung von bedarfsgerechten Angeboten für Kinder, Jugendliche und ihren Familien, sowie die sozialraumweite Sicherung der Qualität der Sozialen Arbeit.
<https://www.graz.at/allesfamilie/gudrun.painsi@stadt.graz.at>

Der Titel des Beitrags ist ein Zitat einer Mutter, gegeben im Rahmen der dritten Adressat*innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe. Im ersten Teil (siehe Blätter der Wohlfahrtspflege 1/2023, S. 27-30) wurden das Forschungsdesign, die Rahmenbedingungen der Interviewdurchführung, die Stichprobe und die Hilfethemen thematisiert. In diesem Teil werden ausgewählte Befragungsergebnisse vorgestellt. Die Punktevergaben der standardisierten Fragen werden grafisch dargestellt. Anschließend werden sie durch Antworten, die mehrere Personen unabhängig voneinander gegeben haben (nachfolgend: Antwortmuster) und durch Aussagen, die nur von einzelnen oder wenigen Adressat*innen getroffen wurden,¹ erklärt. Durch die Befragungsergebnisse ließ sich rekonstruieren, wie die Befragten den Hilfebeginn, den Hilfeverlauf und die Hilfebeendigung erlebten. Das Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz nutzt die Ergebnisse in Zusammenarbeit mit privaten Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe in Prozessen der Qualitätssicherung.

I. Hilfebeginn

Gaben Adressat*innen an, ihre Hilfe habe sich im Risikobereich² bewegt, dann wurden sie gefragt, inwieweit³ eigene Ideen in die Hilfestaltung eingeflossen sind. Die Punktevergaben, die die Befragten vorgenommen haben,⁴ lassen sich Abbildung eins entnehmen.

Danach wurden sie gebeten, ihre Punktevergabe zu kommentieren und zu erörtern. *Antwortmuster zur Vergabe von sieben, acht oder neun Punkten, die unterschiedliche Personen unabhängig voneinander formuliert haben:*

Mehrere Adressat*innen schilderten unabhängig voneinander, dass ihre Interessen und ihre Ideen zur Interes-

Abbildung 1: Ideen der Adressat*innen für die Hilfestaltung



Quelle: Eigene Darstellung

sensrealisierung den Ausgangspunkt der Hilfestaltung bildeten:

»Ja so neun, weil (...) das hab ich eigentlich eh alles gesagt. Es ist dann nur direkt dort aufgeschrieben worden, dass wir uns an dem festhalten. (TK_SRT-03_02: 1⁵, vgl. auch: TK_SRT-03_03: 1; TK_SRT-02_04: 1; TK_SRT-04_11: 1; TK_SRT-4_12: 1; TK_SRT-03_13: 1; TK_SRT-03_19: 1; TK_SRT-02_26: 1; TK_SRT-03_29: 1)

Kommentare zur Vergabe von sieben, acht oder neun Punkten, die nur von einer oder zwei Person(en) abgegeben wurden.

- Für eine Mutter war es nicht nur hilfreich, dass sie Ideen bzw. Interessen äußern konnte. Sie erlebte darüber hinaus Vorschläge der Fachkräfte des Amtes für Jugend und Familie zur Interessensrealisierung als unterstützend. (vgl. TK_SRT-04_07: 1; vgl. auch: TK_SRT-03_19: 1)

- Die Unterstützung durch die Fachkräfte des Amtes für Jugend und Familie bei der Auseinandersetzung mit ihren Interessen hob eine Mutter mit Migrationserfahrung positiv hervor: »Meine Wünsche und Äußerungen waren die Basis für die Ziele. Und sie haben den Zielen auch Punkte hinzugefügt, dass es besser für mich ist.« (TK_SRT-01_22: 1 [übersetzte Aussage])
- Eine Mutter wurde nicht nur nach ihren Interessen gefragt, sie erlebte auch einen konstruktiven Umgang mit Kritik (vgl. TK_SRT-02_08: 1)

Die Kommentare der Personen, die vier, fünf oder sechs Punkte vergeben haben, unterscheiden sich voneinander:

- Eine Mutter schilderte, dass ihre Themen für die Hilfestaltung nicht aufgegriffen worden seien: »Ich war bei mehreren Treffen vom Träger [Name] und bei dem einen

ging es um Erziehungstipps, was mir nicht wirklich geholfen hat. Deswegen habe ich mich mit dem Jugendamt besprochen und gesagt ich brauche spezielle Sachen für meinen Buben und nicht das Gesamte.« (TK_SRT-02_25: 1)

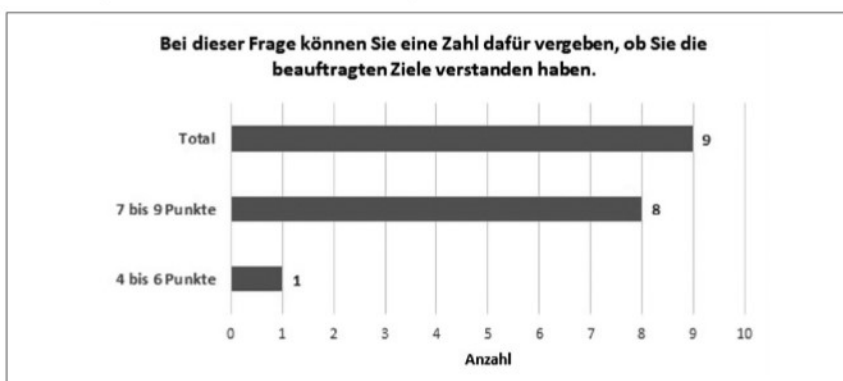
- Zwei Adressat*innen berichteten davon, dass nicht nur ihre Ideen Ausgangspunkt der Hilfestaltung waren, sondern auch jene der Fachkräfte: »Ein Teil ist von mir gekommen, ein Teil vom Amt für Jugend und Familie. Da würde ich fünf nehmen.« (TK_SRT-01_15: 1; vgl. auch: TK_SRT-01_16: 1)

Adressat*innen, die ihre Hilfe dem Gefährdungsbereich zuordneten, wurden gebeten die Verständlichkeit der beauftragten Ziele mit Punkten zu beurteilen⁶. Aus Abbildung zwei geht hervor, welche Punkte die Befragten vergeben haben.

Alle acht Adressat*innen, die sieben, acht oder neun Punkte vergeben haben, wiesen darauf hin, dass ihnen die beauftragten Ziele erklärt wurden. Sie konnten aus den beauftragten Zielen ableiten, was das Amt für Jugend und Familie von ihnen erwartete, um den Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung abzuklären oder eine Kindeswohlgefährdung abzuwenden (vgl. TK_SRT-01_09: 1; vgl. auch: TK_SRT-03_01: 1; TK_SRT-01_05: 1; TK_SRT-01_17: 1; TK_SRT-02_18: 1; TK_SRT-02_23: 1; TK_SRT-02_24: 1; TK_SRT-02_27: 1)

Ein befragter Vater hat sechs Punkte vergeben, weil er die beauftragten Ziele inhaltlich nicht umfassend verstanden hat. Daher sei ihm auch unklar gewesen, was das Amt für Jugend und Familie von ihm zur Abklärung der Kindeswohlgefährdung erwartet hat (vgl. TK_SRT-01_21: 1).

Abbildung 2: Verständlichkeit beauftragter Ziele



Quelle: Eigene Darstellung

II. Hilfeverlauf

Hatten sich die Adressat*innen dem Risikobereich zugeordnet, wurde die Beteiligung bei der Zielumsetzung erfragt. Sie konnten von einem Punkt, wenn die Ziele nur von der Fachkraft erreicht wurden, bis zu neun Punkten, wenn die Ziele alleine erreicht wurden, vergeben. Die Punktevergaben der Befragten sind in Abbildung drei visualisiert.

Als Antwortmuster bei der Vergabe von sieben, acht oder neun Punkten zeigt sich, dass die Fachkräfte der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen Vorschläge unterbreitet haben, die die

Abbildung 3: Zielumsetzung



Quelle: Eigene Darstellung

Adressat*innen dazu in die Lage versetzen, ihre Ziele eigenständig zu realisieren:

»Also ganz ehrlich, ich habe viele meiner Ziele allein erreicht. Ich muss sagen, ich hatte keine Hoffnung bezüglich meiner Tochter gehabt. Ich dachte, dass meine Tochter nicht mitmachen wird. Ich habe als Mutter auch viel versucht, aber meine Angehensweise kann falsch gewesen sein. Sie haben mir die Richtung gezeigt und erklärt, wie ich mit meiner Tochter am besten umgehen sollte. Dadurch hat sich meine Tochter positiv verändert.« (TK_SRT-02_26: 2; vgl. auch: TK_SRT-02_11: 1; TK_SRT-04_07: 1)

Eine weitere Einzelaussage in diesem Punktebereich ist aufschlussreich. Für eine Mutter war es selbstverständlich, dass sie ihre Ziele vorrangig eigenaktiv umsetzt. Es habe keinen Grund für die Fachkräfte gegeben, für sie aktiv zu werden, weil sie sich freiwillig an das Amt für Jugend und Familie gewendet hat (vgl. TK_SRT-03_02: 2).

Als Antwortmuster bei der Vergabe von vier, fünf oder sechs Punkten berichten mehrere Befragte von einer engmaschigen Begleitung. Sie hätten ihre Ziele zwar überwiegend allein realisiert. Es gab jedoch regelmäßige Treffen mit Fachkräften privater Jugendhilfeeinrichtungen, bei denen die Fachkräfte Handlungsschritte für die weitere Zielumsetzung vorgeschlagen haben.

»Also ich bin immer zu den Treffen gegangen und habe das zu Hause umgesetzt. Und beim nächsten Gespräch haben wir das Revue passieren lassen. Und ich habe dann gesagt, was ich habe umsetzen können und was eben nicht.« (TK_SRT-02_25: 2; vgl. auch:

TK_SRT-03_19: 2; TK_SRT-03_03: 2; TK_SRT-02_06: 1; TK_SRT-03_10: 1; TK_SRT-01_15: 1; TK_SRT-03_20: 2; TK_SRT-02_04: 1; TK_SRT-02_08: 2)

Einzelaussagen in diesem Punktebereich.

- Für eine Mutter sei das Amt für Jugend und Familie lediglich finanziell relevant gewesen, weil es die Kosten für den Hortbesuch ihres Sohnes übernommen habe. Mit den Fachkräften des Amtes habe sie vorrangig ihre Probleme erörtert, was ihr jedoch nicht geholfen habe (vgl. TK_SRT-03_13: 2).
- Eine andere Mutter ging darauf ein, dass sie nicht alle ihre Ziele umsetzen konnte, da sich der Kontakt zu einem hilferelevanten Verein trotz der Unterstützung einer Fachkraft von einer privaten Jugendhilfeeinrichtung nicht herstellen ließ:
»(...) weil das eine Ziel ist noch nicht erreicht, das liegt aber nicht an uns sondern an diesem Verein xy, der auf alle Anfragen, die der Herr xy [Fachkraft einer privaten Jugendhilfeeinrichtung] da schon gestellt hat, nicht reagiert.« (TK_SRT-01_14: 2)

Die Kommentare der Personen, die einen Punkt, zwei oder drei Punkte vergeben haben, unterscheiden sich voneinander:

- Für eine Mutter war die Übernahme von Handlungsschritten durch die Fachkraft einer privaten Jugendhilfeeinrichtung hilfreich, weil es ihr allein nicht gelungen sei, diese zu realisieren.
»Ja, weil ich das alleine versucht habe und es nicht funktioniert hat. Doch

mit dem Jugendamt, mit dem Herrn, der immer mit uns zusammengearbeitet hat und weil er älter und natürlich erfahrener war, hat er einen Durchbruch gehabt.« (TK_SRT-04_12: 2)

- Ein Kind berichtete, dass die Fachkräfte sehr aktiv gewesen seien, konnte sich aber nicht genau an die Aktivitäten erinnern (vgl. TK_SRT-01_16: 1).

III. Hilfebeendigung

Alle Adressat*innen wurden gefragt, ob sich ihre Lebenssituation durch die Hilfe verbessert hat. Sie konnten einen Punkt vergeben, wenn es zu keinen Verbesserung gekommen ist und bis zu neun Punkten, wenn sich ihre Lebenssituation nicht weiter hätte verbessern können. Aus Abbildung vier geht hervor, welche Punkte die Befragten vergeben haben.

Wurden sieben, acht oder neun Punkte vergeben, zeigt sich als Antwortmuster, dass mehrere Befragte alltagsrelevante und realisierbare Tipps erhielten, durch die sich ihre Lebenssituation verbessert hat. Diese Ratschläge betrafen:

- Die Interaktion und Kommunikation mit Kindern und Jugendlichen:
»Sie war sehr stur, auch gegenüber mir. Sie hatte sogar versucht mich und meine andere Tochter zu schlagen. Die haben mir dann immer Ratschläge gegeben. Manche Dinge habe ich auch so aus reinem Bauchgefühl schon gemacht. Die waren auch mit mir dann zufrieden. Meine ältere Tochter hört jetzt mittlerweile wieder auf mich.« (TK_SRT-02_26: 4; vgl. auch: TK_SRT-03_01: 2; TK_SRT-04_07: 2; TK_SRT-01_05: 2; TK_SRT-02_18: 2; TK_SRT-03_27: 3; TK_SRT-03_28: 2; TK_SRT-03_03: 4)
- Das Einfinden in die Rolle als Elternteil:
»Ich habe durch das Jugendamt auch viel gelernt. Ich bin sehr jung Mutter geworden. Wenn ich Fragen hatte konnte ich die flexible Hilfe fragen. Weil ich hatte niemand.« (TK_SRT-01_09: 4)
- Die elterliche Erziehungskooperation:
»Der Eltern-Coach war genau der richtige für uns. Und auch für meinen Mann.« (TK_SRT-01_15: 3)
- Das Einleben im Ankunftsland Österreich:
»Das erste und wichtigste für mich war die Krankheit meiner Tochter. (...) Wir wissen jetzt, welche Krank-

Abbildung 4: Hilfeergebnis



Quelle: Eigene Darstellung

heit sie hat. Die Sozialarbeiterin hat uns bei solchen Terminen unterstützt. Ich finde auch gut, dass sie nicht immer die Sachen erledigt hat, sondern mir beigebracht hat, wie ich die Sachen in Zukunft selbstständig machen kann. Das war für mich ganz wichtig, weil ich jetzt viel mehr Wissen habe. Ich kann allein Anträge stellen, selbstständig auch Sachen machen. Sie hatte auch viel Geduld, hat die Sachen Schritt für Schritt erklärt. Natürlich mit Sprachbarriere, das war etwas schwierig.« (TK_SRT-01_22: 4 [übersetzte Aussage])

Die Ratschläge der Fachkräfte wurden von den Adressat*innen als Veränderungsimpulse wahr- und angenommen:

»Die haben so gut diese Arbeit geleistet, das kommt alles alleine von meinem Kind. Wir haben nur den Rat vom Jugendamt befolgt und sonst hat sie alles allein gemacht. Bei uns hat es perfekt geklappt.« (TK_SRT-03_19; vgl. auch: TK_SRT-01_21: 2)

Das Kind dieser Mutter teilt ihre Perspektive:

»Ich habe mich echt voll verändert. Oder generell die Beziehung zu meiner Mutter hat sich auch voll geändert, ich kann ihr jetzt vertrauen und Sachen sagen, die ich damals nicht konnte.« (TK_SRT-03_20: 3; vgl. auch: TK_SRT-02_06: 2; TK_SRT-01_16: 2)

Einzelaussagen in diesem Punktebereich differenzieren die Ergebnisse:

- Ein Vater hat geschildert, dass seine Ex-Frau gelernt hat, seinem Sohn

Grenzen zu setzen und sich ihm gegenüber durchzusetzen (vgl. TK_SRT-03_10: 3).

- Der Alltag eines anderen Vaters hat sich verbessert, weil er und seine Ex-Frau durch die Hilfe Strategien für den Umgang mit den gemeinsamen Kindern nach der Scheidung entwickeln und umsetzen konnten:

»So wissen die Kinder auch aba ich kann nicht den Papa gegen die Mama ausspielen oder umgekehrt funktioniert das net. Weil die miteinander kommunizieren und auch die Grenzen einhalten. Das ist etwas was wir beibehalten werden.« (TK_SRT-04-11: 3; vgl. auch: TK_SRT-04_12: 3)

- Für eine Mutter war es hilfreich, bei der Suche eines passenden Therapieangebotes für ihre Tochter unterstützt worden zu sein (vgl. TK_SRT-01_14: 2).

- Eine Mutter, die an Magersucht erkrankt ist, wies darauf hin, das Hilfeergebnis eigenständig herbeigeführt zu haben. Allein durch die Psychotherapie, die sie selbst organisierte, hat sich ihre Ernährungsproblematik verbessert. Sie habe mehrmals beim Amt für Jugend und Familie nachfragen müssen, bis die stationäre Unterbringung für ihre Tochter während ihrer eigenen stationären Behandlung bewilligt worden sei (vgl. TK_SRT-03_02: 2).

Die Kommentare der Personen, die vier, fünf oder sechs Punkte vergeben haben, unterscheiden sich voneinander:

- Da während der Hilfe viel über ihre Probleme geredet wurde, was ihr nicht geholfen hat, hat eine Mutter

sechs Punkte vergeben (vgl. TK_SRT-03_13: 3).

- Eine andere Mutter vergab sechs Punkte, weil die Tipps der Fachkräfte nur teilweise zu einer Verbesserung der Familiensituation geführt haben (vgl. TK_SRT-01_17: 4).
- Weil es neue Herausforderungen bei ihrem Stiefsohn gibt, hat eine Befragte sechs Punkte vergeben. Sie wünscht sich eine konstante Hilfe, um Hilfeergebnisse zu stabilisieren (vgl. TK_SRT-02_24: 4)
- Aus demselben Grund, dem erneuten Auftreten familiärer Probleme, hat eine andere Mutter sechs Punkte vergeben. Darüber hinaus schilderte sie, dass die veränderte Situation nach der Hilfe nicht allein auf die Zusammenarbeit mit den Fachkräften zurückführbar ist: »Wahrscheinlich weil mein Lebensgefährte selber im Heim war und meinem Sohn erklärt hat, was es bedeutet, in einem Heim aufzuwachsen. Ich glaube schon, dass es zur Besserung beigetragen hat, weil er gesehen hat, das ist nicht so lustig.« (TK_SRT-02_25: 4)

Eine Befragte hat einen Punkt vergeben, weil sich durch die Hilfe nichts an der familiären Situation geändert hat:

»Die Aggressivität von meinem Sohn ist komplett weg, aber das ist auf Grund der medikamentösen Einstellung. Die Situation mit meinem Sohn hat sich eigentlich nicht verbessert. Nein, also ein Punkt.« (TK_SRT-03_23: 2)

IV. Zusammenfassung

Die Ergebnisse der dritten Adressat*innenbefragung zeigen, dass sowohl den befragten Kindern und Jugendlichen als auch den befragten Erwachsenen vor allem ein respektvoller Umgang auf der Grundlage eines vertrauensbasierten Arbeitsbündnisses wichtig ist. Kompetenzen und Fachwissen werden zwar wahrgenommen, entfalten ihre Wirkung aber erst dann, wenn es den Fachkräften gelungen ist, ein solides Arbeitsbündnis zu schmieden.

Aus den Kommentaren der Adressat*innen lässt sich ableiten, wie die Fachkräfte das Aktivierungsprinzip sozialraumorientierter Sozialer Arbeit realisierten. Adressat*innen wurden vor allem dann aktiv, wenn sie von den Fachkräften Tipps und Hinweise erhielten, wie sich die, in der Hilfevereinbarung genannten

Handlungsschritte realisieren lassen. Die Adressat*innen hatten in der Regel eine Woche Zeit, um diese Tipps auszuprobieren und im nächsten Gespräch mit den Fachkräften zu besprechen, welche Tipps hilfreich gewesen sind und welche nicht. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die Tipps der Fachkräfte alltagskompatibel und somit realisierbar für die Befragten gewesen sind.

Ausblick: Rückschlüsse für die Kinder- und Jugendhilfepraxis

Die Adressat*innenbefragung wird am Amt für und Jugend und Familie der Stadt Graz als ein wesentliches Element im Qualitätsmanagement gesehen, das neben den Expert*innenmeinungen der Fachkräfte und akademischen Institutionen die Perspektive der Adressat*innen als gleichberechtigte Sichtweise einholt. Durch die Ergebnisse des dritten Studiendurchlaufs erhielten die Mitarbeiter*innen sowohl der öffentlichen als auch der privaten Kinder- und Jugendhilfe Bestätigung in ihrer Arbeit mit dem Hinweis, dass Sozialraumorientierung positive Impulse im Alltag der Menschen setzt. Gleichzeitig wurde

die Frage gestellt, wie dieser Standard gehalten werden kann. Diesbezüglich wurde festgelegt, dass an den, für das Qualitätsmanagement relevanten Themen weitergearbeitet wird: An einem gemeinsamen Bild der Kinder- und Jugendhilfe Graz, an passgenaueren, fallunspezifischen Aktivitäten, an passgenaueren Hilfen für Familien mit diversen kulturellen Hintergründen und an einem Fokus auf die Arbeit mit Vätern.

Anmerkungen

- (1) Aussagen, die von weniger als drei Personen getroffen wurden, gelten als Antworten, die nur von einer oder wenigen Person(en) abgegeben wurden.
- (2) In Österreich werden Jugendhilfeleistungen in Präventiv- Risiko- und Gefährdungsbereich zugeordnet. Im Gefährdungsbereich liegen Hinweise auf deutlich erkennbare Gefährdung und die Nichtgewährleistung des Kindeswohls vor.
- (3) 1 = Sie wurden überhaupt nicht nach den Ideen gefragt bis 9 = stärker hätten die eigenen Ideen nicht berücksichtigt werden können.

- (4) Für Kinder und Jugendliche wurde ein separater Leitfaden mit altersgerechten Fragen entwickelt, die inhaltlich jedoch den Fragen entsprechen, die auch den Erwachsenen gestellt wurden. Beide Leitfäden finden sich bei Noack (2022).
- (5) Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann nicht angegeben werden, um welche Personen es sich handelt. Daher wird mit Befragungskürzeln gearbeitet, die folgende Bedeutung haben: TK = Transkript / SRT= Sozialraum / Nummer des Sozialraums / laufende Nummer der Befragung.
- (6) Die Punktevergabe ging von 1 = keines der beauftragten Ziele wurden verstanden bis 9 = alle beauftragten Ziele waren klar und verständlich.

Literatur

- Noack, M.** (2022): Abschlussbericht zur 3. Adressat*innenbefragung in der Grazer Kinder- und Jugendhilfe. <https://www.researchgate.net/project/Adressatinnenbefragung-in-der-Grazer-Kinder-und-Jugendhilfe-3-Studiendurchlauf-2022/update/63c5b61997e2867d507a5ef7> (letzter Zugriff: 16.02.2023).