



# Praxishandbuch

## Die Stimme der Adressat\*innen

Qualitätsentwicklung in den erzieherischen Hilfen  
mit Hilfe von Nachbefragungen



Modellvorhaben zur Weiterentwicklung der Jugendhilfe

Gefördert durch den  
Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg



---

Bauer, P. | Zipperle, M. | Wlassow, N. | Trede, W. | Haas, V.

# Praxishandbuch

## Die Stimme der Adressat\*innen

Qualitätsentwicklung in den erzieherischen Hilfen  
mit Hilfe von Nachbefragungen

---



### Projektbeteiligte:

Kreisjugendamt Böblingen  
Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Böblingen-Tübingen e.V.  
Lernen Fördern Böblingen e.V.  
Lernen Fördern Herrenberg e.V.  
Mutpol – Diakonische Jugendhilfe Tuttlingen e.V.  
Stiftung Jugendhilfe aktiv  
Verein für Jugendhilfe im Landkreis Böblingen e.V.  
Waldhaus Jugendhilfe gGmbH

---



Modellvorhaben zur Weiterentwicklung der Jugendhilfe

Gefördert durch den  
Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>PROJEKTIDEE &amp; AUSGANGSLAGE .....</b>	<b>1</b>
1.1	Grundidee & Ziele .....	2
1.2	Wirkungsorientierung & Qualitätsentwicklung – die Ausgangslage im Landkreis ....	4
1.3	Wissenschaftliche Einordnung der Adressat*innenorientierung des Projekts .....	6
<b>2</b>	<b>PROJEKTSTRUKTUR .....</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>EMPIRISCHE UMSETZUNG DER NACHBEFRAGUNGEN &amp; ERKENNTNISPOTENTIAL .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>Interviews .....</b>	<b>14</b>
3.1.1	Erhebungsmethode .....	14
3.1.2	Erkenntnisinteresse .....	15
3.1.3	Interviews mit jungen Menschen – Erfahrungen bei der Umsetzung.....	16
3.1.4	Familiengespräche – Erfahrungen bei der Umsetzung .....	17
3.1.5	Prozess der Auswertung der Interviews – Vorgehen & Erkenntnisse .....	20
3.1.6	Qualifizierung der Praxis zur Durchführung und Auswertung von Nachbefragungen .....	21
	Interviewschulung.....	21
	Reflexionsworkshop .....	23
	Interpretationswerkstatt.....	26
3.1.7	Skizze zu Interviewergebnissen .....	28
	Kurzportrait.....	28
	Diskussionen & Ergebnisse in der Interpretationswerkstatt .....	30
	Entwicklungsaufgaben .....	31
<b>3.2</b>	<b>Fragebögen .....</b>	<b>33</b>
3.2.1	Erhebungsmethode .....	33
3.2.2	Fragebogenerhebung mit Eltern & jungen Menschen – Erfahrungen bei der Umsetzung.....	33
3.2.3	Auswertung der Fragebögen .....	35
3.2.4	Skizze zu Fragebogenauswertung.....	36
	Elternbefragung – Auswertungsbeispiel anhand ausgewählter Items .....	37
	Befragung junger Menschen – Informationen zur Stichprobe .....	38
<b>3.3</b>	<b>Kartenset .....</b>	<b>40</b>
3.3.1	Auswertung der Kartensets .....	42
3.3.2	Skizze zu Postkartenauswertung.....	42
<b>3.4</b>	<b>Datenschutzkonzept.....</b>	<b>45</b>
<b>4</b>	<b>NACHBEFRAGUNGEN ALS REGELHAFTER BESTANDTEIL DES QE-GESAMTKONZEPTES IM LANDKREIS .....</b>	<b>46</b>
<b>5</b>	<b>FAZIT AUS SICHT DER WISSENSCHAFTLICHEN BEGLEITUNG .....</b>	<b>48</b>
	<b>LITERATUR .....</b>	<b>50</b>
	<b>ARBEITSINSTRUMENTE .....</b>	<b>52</b>

Autor\*innen:

**Prof. Dr. Petra Bauer  
Dr. Mirjana Zipperle  
Nina Wlassow, M.A.**

**Wolfgang Trede  
Viola Haas**

Universität Tübingen  
Institut für Erziehungswissenschaft  
Münzgasse 22  
72070 Tübingen

Amt für Jugend  
Landkreis Böblingen  
Parkstraße 16  
71034 Böblingen

## Abkürzungsverzeichnis

ASD	Allgemeiner Sozialer Dienst
FJV	Familien- und Jugendhilfeverbände
HP4	Abschlusshilfeplangespräch
HZE	Hilfen zur Erziehung
JHP	Jugendhilfeplanung
KVJS	Kommunalverband für Jugend und Soziales
LEQV	Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen
QE	Qualitätsentwicklung
QEB	Qualitätsentwicklungsbegehung
WB / (MA WB)	Wissenschaftliche Begleitung / (Mitarbeiterin der wissenschaftlichen Begleitung)
WOJ 5+	Wirkungsorientierte Jugendhilfe 5+ (Gruppe, die aus 5 ständigen Mitgliedern besteht und mit „+“ je nach Thema auch weitere Leitungskräfte eingeladen sind)

# 1 Projektidee & Ausgangslage

Mit vorliegendem Praxishandbuch wird das Praxisentwicklungsprojekt „Die Stimme der Adressat\*innen – Qualitätsentwicklung durch Nachbefragungen“ im Landkreis Böblingen nach dreijähriger Laufzeit zum Abschluss gebracht. Das von Verantwortlichen der Jugendhilfe des Landkreises und dem Institut für Erziehungswissenschaft der Eberhard Karls Universität Tübingen gemeinsam geplante und durchgeführte Projekt wurde als Modellvorhaben des Kommunalverband für Jugend und Soziales (KVJS) Baden-Württemberg im Zeitraum von 2017 bis 2020 durchgeführt.

Praxispartner\*innen im Landkreis waren das Kreisjugendamt Böblingen (Amtsleitung, Jugendhilfeplanung sowie die Leitungen der vier Außenstellen) sowie nachfolgende freie Träger:

- Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Böblingen-Tübingen e.V.
- Lernen fördern Böblingen e.V.
- Lernen fördern Herrenberg e.V.
- Mutpol – Diakonische Jugendhilfe e.V.
- Stiftung Jugendhilfe aktiv
- Verein für Jugendhilfe im Landkreis Böblingen e.V.
- Waldhaus Jugendhilfe gGmbH

Ziel des Praxishandbuchs ist, auf Ebene der Gestaltung von Adressat\*innen-Nachbefragungen Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem Modellvorhaben für die interessierte Fachöffentlichkeit nutzbar zu machen.

Dazu werden verschiedene Facetten des Projektes beleuchtet: die einzelnen Projektbausteine werden ausführlich beschrieben und das Erkenntnispotential der Bausteine aus verschiedenen Perspektiven der Praxispartner\*innen sowie der wissenschaftlichen Begleitung eingeordnet.

Es werden zunächst die Grundidee und Ziele des Projektes sowie die Ausgangslage im Landkreis genauer dargestellt und um eine wissenschaftliche Einordnung in den Diskurs um Adressat\*innenorientierung ergänzt (Kapitel 1). In welchem strukturellen Rahmen das Projekt im Landkreis eingebettet ist und wie dessen Durchführung konzipiert war, wird in Kapitel 2 beschrieben.

In Kapitel 3 wird dann die empirische Umsetzung der Nachbefragungen sowie das Erkenntnispotential skizziert. Hierzu werden die drei verschiedenen Zugänge der qualitativen Interviews, der quantitativen Fragebogenerhebungen sowie des Postkartensets ausführlich unter den Perspektiven der Erhebung und Auswertung beschrieben. Ein besonderer Fokus kommt in diesem Kapitel den Maßnahmen zur Qualifizierung der Praxis vor Ort für die Durchführung und Auswertung von Nachbefragungen zu. Außerdem werden Skizzen zu den inhaltlichen Auswertungen des Datenmaterials vorgestellt.

Kapitel 4 widmet sich den Überlegungen des Landkreises zur regelhaften Implementierung von Nachbefragungen in das Qualitätsentwicklungskonzept des Landkreises. Kapitel 5 schließt mit einem Fazit der wissenschaftlichen Begleitung.

## 1.1 Grundidee & Ziele

Einen Prozess zur Weiterentwicklung erzieherischer Hilfen aus Adressat\*innensicht anzustoßen und dies als zentrale Dimension der Qualitätsentwicklung dauerhaft zu implementieren, war Grundidee des Projektes ‚Die Stimme der Adressat\*innen‘. Im Fokus standen damit weniger Fragestellungen nach grundlegenden Wirkfaktoren und einer möglichen sozialpolitischen oder -planerischen Instrumentalisierung von Erkenntnissen zur Effektivität und Effizienz von Hilfen. Es ging vielmehr darum, das Potential des subjektiven Erlebens von Hilfeangeboten aus einer rückblickenden Perspektive der Adressat\*innen für deren Weiterentwicklung auszuloten.

Gemeinsam mit sozialpädagogischen Fachkräften der freien und des öffentlichen Trägers wurden qualitative und quantitative Forschungsinstrumente gestaltet, die für die Fachkräfte vor Ort anwender\*innenfreundlich und für kontinuierliche Nachbefragungen über die Projektlaufzeit hinaus nutzbar gemacht werden sollten. Ziel war also *nicht*, eine einmalige externe Evaluation der Hilfemaßnahmen des Landkreises durch die wissenschaftliche Begleitung durchzuführen. Vielmehr ging es in diesem Vorhaben darum, gemeinsam mit den Akteur\*innen im Landkreis ein Konzept sowie Forschungsmethoden zu entwickeln, die Nachbefragungen und die Integration der Erkenntnisse in die Qualitätsentwicklung langfristig als Selbstevaluation durch Fach- und Leitungskräfte des öffentlichen und der freien Träger möglich macht. Herausgefordert wurde dieses Vorhaben mit dem Anspruch, auf Grundlage wissenschaftlicher Standards für die Erhebung und Auswertung von empirischen Daten Verfahren zu erarbeiten, die für eine Selbstevaluation im Landkreis praxistauglich sind.



### Blick in die Praxis

Dabei wurden als Herausforderung folgende Aspekte im Projektprozess offenkundig: die Fachkräfte haben für die Selbstevaluation und die damit notwendige Erhebung und Auswertung von empirischen Daten nur knappe zeitliche Ressourcen; die Fach- und Leitungskräfte im Landkreis sind nicht einschlägig qualifiziert für sozialwissenschaftliche Forschung, weshalb in Form von Schulungen und angeleiteten Auswertungswerkstätten spezifische Kompetenzen der wissenschaftlichen Begleitung vermittelt werden müssen; es bestehen unterschiedliche Logiken der Anforderungen an Fachkräfte: Steuerungs-/Fallverantwortung im Rahmen ihrer originären Aufgaben z. B. im ASD versus eine forschende und nicht steuernde Haltung in Interviewsituationen mit ehemaligen Klient\*innen.

Mit Hilfe der im Projekt entwickelten Erhebungsformen werden Adressat\*innen, die zuvor eine hilfeplangesteuerte Hilfe zur Erziehung oder Hilfe für junge Volljährige nach §27, 35a oder 41 SGB VIII in Anspruch genommen haben, befragt (nicht berücksichtigt werden Adressat\*innen der Erziehungsberatung nach §28 SGB VIII, einer Erziehungsbeistandschaft gemäß §30 SGB VIII und der Pflegekinderhilfe gemäß § 33 SGB VIII). Ihre Stimme als Expert\*innen in eigener Sache ist dabei der Ausgangspunkt der Erkenntnisbildung und einer darauf aufbauenden Weiterentwicklung des Hilfespektrums.

Vor dem Hintergrund des oben beschriebenen Erkenntnisstandes sowie der hier beschriebenen Grundidee des Projektes sind die Ziele des Modellvorhabens auf drei Ebenen zu verorten (Abb. 1):

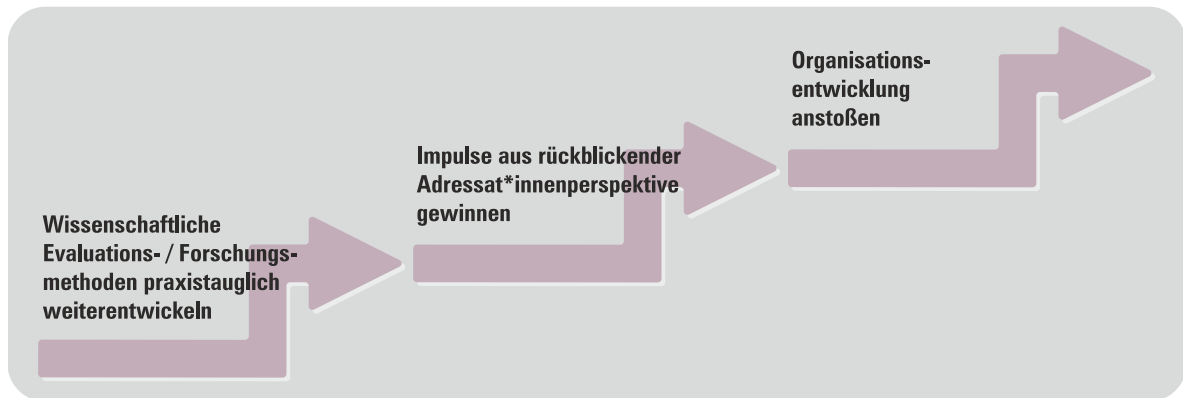


Abb. 1: Projektebenen

**Auf der evaluations-/forschungspraktischen Ebene** bestand das Ziel, geeignete Verfahren zur methodischen Umsetzung der Nachbefragungen zu entwickeln. Das Projekt wurde explizit als Experimentier(zeit)raum konzipiert, in dem unterschiedliche Erhebungs- und Auswertungsmethoden in einem engen Dialog mit Vertreter\*innen der Fachpraxis entwickelt und ausprobiert werden sollten. Dabei lag die Herausforderung darin, Instrumente zu entwickeln, die einerseits empirisch belastbare Daten hervorbringen und die andererseits praxistauglich gestaltet sind. Letzteres war deshalb ein zentraler Anspruch, da sie perspektivisch als Selbstevaluationsinstrumente von den Fachkräften vor Ort eingesetzt werden sollen. Die Durchführung von Nachbefragungen sollte sowohl mit quantitativen als auch mit qualitativen Verfahren erprobt sein, um eine Auswahl der Instrumente mit dem größten Erkenntnispotential für eine regelhafte Umsetzung treffen zu können.

**Im inhaltlichen Fokus** des Projektes stand, Erkenntnisse zu abgeschlossenen Hilfen aus Adressat\*innenperspektive zu gewinnen. Der Blick wurde dabei konsequent auf Adressat\*innen gerichtet, die im Rückblick nach einigen Monaten nach Hilfeende zu ihrem Erleben der Hilfemaßnahme und deren Einfluss auf ihre aktuelle Lebenssituation befragt werden. Beabsichtigt wurde, Hinweise darüber zu gewinnen, welche Faktoren in der Gestaltung der Hilfeprozesse aus Sicht der Adressat\*innen für eine positive Entwicklung maßgebend und für die Nachhaltigkeit der erzieherischen Hilfen förderlich waren. Eine zentrale Zielsetzung war hierbei, mittelfristige Aneignungs- und Wirkungsweisen von Hilfen durch Adressat\*innen in den Blick zu nehmen, die sich zwar auch in der täglichen Praxis zufällig erweisen können, aber in der Regel nicht systematisch erfasst werden. Aus diesem Grund werden Adressat\*innen erst einige Monate nach dem Ende der Hilfe befragt, so dass sie in der Regel nicht mehr unmittelbar im Erziehungshilfesystem involviert sind. Es wird davon ausgegangen, dass aus der zeitlichen Distanz rückblickend deutlicher zum Vorschein kommt, welche Relevanz die Hilfen für die Gestaltung des Alltags und die Bewältigung der Probleme hatten, die ursprünglich die Inanspruchnahme von Hilfen initiierten. Auf diese Weise sollen veränderungsrelevante Bedingungen klarer identifiziert werden. Die bisherigen Befragungen zeigen beispielsweise, dass Adressat\*innen vornehmlich Dinge noch in Erinnerung sind, die für das Erleben der Hilfe zentrale (positive oder negative) Bedeutung haben. Durch eine gleichzeitige Betrachtung des subjektiven Erlebens der damaligen Hilfe und der aktuellen Lebenssituation sollen darüber hinaus langfristig Zustände oder Prozessfaktoren identifiziert werden, die im Zusammenhang mit (als positiv oder negativ erlebten) Veränderungen der aktuellen Lebenssituation gesehen werden können.



Resultierend aus den beiden oben genannten Zielstellungen ging es **auf struktureller Ebene/der Systemebene** darum, Organisationsentwicklung durch Impulse von Adressat\*innen anzustoßen. Die durch wissenschaftliche Erhebung und Auswertung gewonnen Erkenntnisse sollen für die Gestaltung zukünftiger Hilfen im Sinne der Qualitätsentwicklung im Landkreis genutzt werden. Diese Perspektive soll die bisherigen Prozesse im Rahmen der Qualitätsentwicklung im Landkreis ergänzen.

Als der Projektlogik **übergeordneter Zweck der Nachbefragungen** kann auf fachlicher Ebene zudem die Stärkung der Adressat\*innenbeteiligung im Gesamtsystem der Jugendhilfe gesehen werden. Der Anspruch hierfür begründet sich in dem mittlerweile fachlich und rechtlich verankerten Grundsatz, Jugendhilfeplanungsprozesse unter Beteiligung von Adressat\*innen zu gestalten (Merchel 2016, S. 118ff.). Dieser – in der Praxis auf Ebene der Steuerung und Entwicklung der lokalen und einrichtungsbezogenen Angebotsstruktur – jedoch bislang kaum verwirklichte Grundsatz erfährt mit der Herangehensweise von Nachbefragungen eine konkrete Realisierung. Die Stimmen der Adressat\*innen sollen für Praxisentwicklungsprozesse eingefangen und nutzbar gemacht werden. Dabei geht es zum einen darum, die Adressat\*innen als Expert\*innen hilfegestützter Entwicklungsprozesse anzuerkennen. Zum anderen geht es darum, die Stimmen in die Logik des professionellen Jugendhilfesystems zu integrieren. Demgemäß kann eine adressat\*innenorientierte Qualitätsentwicklung als Bestreben verstanden werden, die „Reflexivität des Hilfesystems“ mit Blick auf die Passung zu den Bedarfen der Adressat\*innen zu fördern (Hamburger/Müller 2006, S. 22).



### Rückblick Jugendamtsleitung

„Um zu erfahren, wie unsere Hilfen bei jungen Menschen und den Familien ankommen, wie hilfreich sie erlebt, und wenn ja, was als hilfreich und was als weniger hilfreich oder gar als kontraproduktiv erlebt wurde, dazu muss man die Adressat\*innen befragen. Wir müssen dazu lernen, der Stimme der Betroffenen zuzuhören. Ihr Narrativ gilt und kann extrem lehrreich sein! Schon ein einziges Interview kann viel Stoff für Interpretations- und Fallwerkstätten liefern!“

## 1.2 Wirkungsorientierung & Qualitätsentwicklung – die Ausgangslage im Landkreis

Die Bewerbung beim Kommunalverband für Jugend und Soziales (KVJS) reiht sich in einen langjährigen Diskurs zu wirkungsorientierter Jugendhilfe im Landkreis Böblingen ein. Die Qualitätsentwicklung in Richtung einer stärker an ihren Wirkungen orientierten Jugendhilfe startete im Rahmen des Bundesmodellprogramms „Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung durch wirkungsorientierte Ausgestaltung der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen nach §§ 78a ff SGB VIII“ (kurz: Wirkungsorientierte Jugendhilfe) ab 2006. In diesem Zusammenhang wurden eine Reihe von Instrumenten und Verfahren entwickelt, um Fachkräfte zu befähigen, Kinder und Jugendliche stärker als Rechtssubjekte zu behandeln und weniger im Schatten ihrer Eltern und als Subjekte sozialpädagogischer Bemühungen zu adressieren. Während des Modellprojekts zur wirkungsorientierten Jugendhilfe und fortlaufend seit dieser Zeit wurden im Landkreis Qualitätsentwicklungsinstrumente und -verfahren entwickelt, um die Beteiligung der Adressat\*innen zu sichern, eine erhöhte Transparenz des Hilfeprozesses für junge Menschen und Eltern zu erreichen sowie geleistete Hilfen zu evaluieren (vgl. Albus et al. 2010).



Die grundlegende Handlungsmaxime dieses Ansatzes ist es, die Unterstützungsleistungen für die jungen Menschen und ihre Familien anschlussfähig an deren Lebenswelt zu gestalten, sie als Expert\*innen ihres eigenen Lebensentwurfs zu sehen, ihre bisherigen Erfahrungen zu respektieren und die Hilfeleistungen eng mit ihnen abzustimmen. Die Qualitätsstandards wurden gemeinsam und kooperativ zwischen dem Jugendamt und den freien Trägern entwickelt und in der Leistungs-Entgelt- und Qualitätsvereinbarung (LEQV) niedergeschrieben (Gaugel/Trede 2007).

In diesem Zusammenhang ist zuallererst die **Hilfeplanung** zu nennen, für welche gemeinsame trägerübergreifende Leitlinien und Dokumente entwickelt wurden. Diese sind in den LEQV für den ambulanten Bereich festgeschrieben und werden bei stationären Angeboten der Träger ebenfalls angewendet.

Außerdem wurden **Beratungsgutscheine** entwickelt, die am Hilfeende ausgehändigt werden und es den Adressat\*innen ermöglichen, im ersten halben Jahr nach Beendigung der Hilfe bei ihrem bisherigen Leistungserbringer maximal fünf Beratungsstunden selbstbestimmt in Anspruch zu nehmen.

Aus dem Modellprojekt zur Wirkungsorientierten Jugendhilfe resultiert außerdem die **Gremienstruktur** und enge Kooperation zwischen Jugendamt und freien Trägern. Insgesamt sieben Träger ambulanter Hilfen zur Erziehung nehmen mit dem Jugendamt gemeinsam an der Qualitätsentwicklung teil, vier davon als sogenannte „Schwerpunktträger“ der regionalen Familien- und Jugendhilfeverbände (FJV) in besonders ausgeprägter Weise. Die Bereichsleitungen der vier Schwerpunktträger und mehrere Sachgebietsleitungen des Jugendamtes treffen sich etwa fünf Mal jährlich für einen Qualitätszirkel, der entsprechend des Bundesmodellprogramms und der Anzahl an beteiligten Institutionen „WOJ 5+“ genannt wird. Übergeordnet ist diesem zentralen Gremium der Qualitätsentwicklung eine Steuerungsgruppe mit den obersten Leitungskräften der Träger und des Jugendamtes (die FJV-Steuerungsgruppe), welche die endgültige Entscheidung über Ideen und vordiskutierte Inputs aus der WOJ 5+-Gruppe trifft.

In der WOJ 5+-Gruppe findet seit über einem Jahrzehnt eine fortlaufende Auseinandersetzung mit verschiedenen **Evaluationsinstrumenten**, die bislang im Landkreis entwickelt wurden und eingesetzt werden, sowie den damit erzielten Ergebnissen statt. Auch diese Instrumente haben ihren Ursprung im Bundesmodellprogramm zur Wirkungsorientierten Jugendhilfe. Untersucht und systematisch ausgewertet wird die Einschätzung aller Beteiligten im Abschlusshilfepflichtgespräch, inwieweit es durch die Hilfe zu **positiven Veränderungen** kam. Zusätzlich werden junge Menschen und Eltern gebeten, einen anonymen **Fragebogen** auszufüllen, in dem sie sich zum Abschluss jeder erzieherischen Hilfe zur Arbeit des Jugendamtes, der freien Träger und zur Hilfe insgesamt äußern können (Adressat\*innen-Einschätzungsbogen). Außerdem finden seit 2007 im Landkreis in jedem zweiten Jahr **Qualitätsentwicklungsbegehungen (QEB)** statt, bei welchen unter einer externen Moderation die freien Träger und Außenstellen des Jugendamtes Gelegenheit zum Austausch und zu kritischer Selbstreflexion mit Hilfe der Methode der kollegialen Fremdevaluation haben. Die jeweiligen Leitfragebögen zu unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten wie z. B. Hilfeplanung, Kinderschutz, Partizipation oder Vernetzung werden immer gemeinsam mit Kolleg\*innen aus der Praxis von freien Trägern und Jugendamt entwickelt. Jede Begehung (Dauer ca. 4,5 Stunden) wird dokumentiert, die Ergebnisse summarisch ausgewertet und anschließend Entwicklungsaufgaben abgeleitet, die im kommenden Jahr zu bearbeiten sind. Die Aufgaben und deren Umsetzung werden jeweils in der FJV-Steuerungsgruppe besprochen.

Die Teilnahme an den Evaluationen sowie die Bearbeitung der Entwicklungsaufgaben stehen in Zusammenhang mit einem **Bonus** für Wirkungsorientierte Jugendhilfe in Höhe von zwischenzeitlich jährlich 50.000 Euro, welcher bei Erfüllung mehrere Qualitätskriterien entsprechend der Anzahl an geleisteten Hilfen an die freien Träger und Außenstellen des Jugendamtes ausgezahlt wird.

Durch die mit Hilfe des Einschätzungsbogens standardisierten Rückmeldungen der Hilfeadressat\*innen zum Hilfeende sowie durch die Qualitätsentwicklungsbegehungen können fortlaufend Anstöße für die Qualitätsentwicklung im Bereich der Erziehungshilfe gewonnen werden. Eine Leerstelle war jedoch bisher, dass es keine Erkenntnisse zur Nachhaltigkeit der Hilfen gab. Eine sinnvolle Erweiterung schien daher die Frage, wie die Hilfen aus Sicht der Adressat\*innen nach einem gewissen zeitlichen Abstand zum Ende der Hilfe bewertet werden und ob sich aus der retrospektiven Adressat\*innenperspektive Anstöße zur Qualitätsentwicklung gewinnen lassen.

### 1.3 Wissenschaftliche Einordnung der Adressat\*innenorientierung des Projekts

In den letzten zwanzig Jahren wurde auch im wissenschaftlichen Bereich der Sozialen Arbeit zunehmend diskutiert, wie die Wirkungen und Folgen sozialpädagogischer Maßnahmen angemessen erfasst und praxiswirksam genutzt werden können (zum Überblick: Polutta 2014). Dabei erweist sich der Rekurs auf das Konstrukt ‚Wirkung‘ gerade im Bereich der Erziehungshilfen nach wie vor als ausgesprochen herausfordernd.

Wissenschaftlich betrachtet geht es dabei einerseits um die **Analyse von Wirkfaktoren**, auf denen die eigentliche **Wirksamkeit der Hilfen** beruht (Prozessperspektive). Das Wissen um zentrale Wirkfaktoren ermöglicht – so die Grundannahme – eine bessere Gestaltung von Hilfen (Outcomeperspektive). Andererseits kann der Nachweis, dass erwünschte Wirkungen tatsächlich eintreten, von großer Bedeutung für die Begründung und Legitimation von Maßnahmen und Hilfeformen sein (Outputperspektive). In fachlicher und fachpolitischer Perspektive werden Wirkungen also nicht nur mit Blick auf Verbesserungen von Hilfen untersucht, stattdessen verbindet sich Wirkungsorientierung auch mit Formen der Steuerung und Finanzierungen von Leistungen der Jugendhilfe (Albus/Micheel/Polutta 2018; Otto/Ziegler 2006) und einem bezogen auf Soziale Arbeit häufig verkürzten Verständnis dessen, „what works“ (Otto/Polutta/Ziegler 2010). Beide Perspektiven – die Untersuchung von Wirkfaktoren und die Möglichkeiten einer wirkungsorientierten Steuerung von Hilfen – wurden im Bundesmodellprogramm Wirkungsorientierte Jugendhilfe auf interessante Weise verknüpft und exemplarisch im Rahmen unterschiedlicher Modellvorhaben in der Zusammenarbeit von freien und öffentlichen Trägern erprobt (vgl. Albus et al. 2010; Nüsken 2015, S.11ff.; Richardt 2016, S. 335f.) – so auch mit dem Landkreis Böblingen. Dabei zeigte sich, dass sich diese Zielsetzungen nicht notwendigerweise ausschließen, sondern auch gegenseitig ergänzen können.

Schwierig ist es allerdings, den Begriff der Wirkung im Kontext Sozialer Arbeit angemessen zu fassen (Bauer 2008; Dollinger 2017). Im klinischen Verständnis kann von Wirkung nur dann gesprochen werden, wenn Wirkungen auf der Basis eines theoretisch validen Modells genau bestimmbarer Interventionen zugerechnet werden können und dabei auch der Zusammenhang von Intervention und Wirkungen plausibel beschrieben wird (Albus/Micheel/Polutta 2018, S. 1566ff.).

Im Kontext Sozialer Arbeit ist dieser Zugang zu Wirkungen forschungsmethodisch schwer umsetzbar, aber auch angesichts der fachlichen Begründung und der Vielschichtigkeit Sozialer Arbeit unterkomplex. Vor diesem Hintergrund haben sich verschiedene Forschungsstränge entwickelt, die

bezogen auf das Feld der Sozialen Arbeit einen empirischen Zugang zur Erfassung von ‚Wirkungen‘ im weitesten Sinne ermöglichen.

So gibt es erstens die Richtung einer **evidenzbasierten Wirkungsforschung** (z. B. Macsenaere 2017; 2019), die der klinischen Wirkungsforschung am nächsten steht, aber dennoch nicht ‚Symptomreduktion‘ in den Mittelpunkt der Untersuchung rückt, sondern z. B. Zuwachs an vorab bestimmten relevanten Kompetenzen. Sehr bedeutsam für die sozialpädagogische Diskussion ist zweitens die sog. **Nutzer\*innenforschung**, die auf der Grundlage der soziologischen Dienstleistungstheorie spezifische Nutzungsweisen, aber auch Gründe für die Nicht-Nutzung sozialpädagogischer Angebote untersucht (Oelerich/Schaarschuch 2013; 2020). Erst seit einigen Jahren entwickelt sich drittens eine Forschungsperspektive, die deutlich offener die Folgen sozialer Hilfen in den Blick zu nehmen sucht und damit auch nicht-intendierte Folgen und die Komplexität des Zusammenspiels von intendierten und nicht-intendierten Folgen besser erfassen möchte (z. B. Weinbach et al. 2017; Dollinger/Weinbach 2020).

### Die Perspektive der Adressat\*innenforschung

Eine vierte Forschungsperspektive, um ‚Wirkungen‘ zu erfassen, stellt das Konzept der **Adressat\*innenorientierung** dar, wie es in der Tübinger Sozialpädagogik seit den 2000er Jahren entwickelt (hierzu: Bitzan/Bolay/Thiersch 2006) und seither konzeptuell und empirisch weiterentwickelt wurde (z. B. Graßhoff et al. 2015; Bitzan/Bolay 2017). Mit seinem Zuschnitt verortet sich das Projekt dezidiert in diesem Rahmen. Ob und auf welche Weise jemand zur Adressat\*in von sozialen Hilfen wird, entfaltet sich im Sinne des Konzepts in einem mehrdimensionalen Bedingungsgefüge. Eine Grundbedingung ist hier beispielsweise, dass bestimmte Problemstellungen überhaupt sozialrechtlich und sozialpolitisch als unterstützungsbedürftig anerkannt werden. Dies ist keineswegs ein politischer Selbstläufer, sondern häufig erst die Folge konfliktreicher gesellschaftlicher Auseinandersetzungen. Auf der organisatorischen Ebene geht es dann um Fragen der Zuständigkeit von Organisationen, wie z. B. die über die Klärung von Ansprüchen oder die Erreichbarkeit von Angeboten, die über den Zugang zu Hilfen entscheiden. Dass es auch hier immer wieder zu Konflikten kommt, zeigt sich beispielsweise in der ombudtschaftlichen Beratung in ganz unterschiedlicher Weise. Eine letzte Ebene des Bedingungsgefüges bezieht sich auf die konkreten Interaktionen zwischen Fachkräften und (potentiellen) Adressat\*innen, die davon geprägt ist, dass die lebensweltliche Problemsicht von Adressat\*innen mit den professionellen Deutungen vermittelt werden muss.

Wer auf welche Weise zum/zur Adressat\*in Sozialer Arbeit wird, hängt damit nicht nur von dem je konkreten Hilfe- und Unterstützungsbedarf ab, sondern eben auch von den Bedingungen des Hilfesystems, so z. B. allen voran von der Frage, ob das Hilfesystem der Erziehungshilfe und/oder die jeweilige Einrichtung sich überhaupt für die jeweilige Problematik als zuständig betrachten. Auf dieser Grundlage hat sich eine breitere adressat\*innenbezogene Forschung entwickelt, die die Wahrnehmung auf und die Auswirkungen von Hilfeprozessen auf Betroffene systematisch in den Blick zu nehmen versucht (z. B. Graßhoff et al. 2015). Deren methodologische Perspektive ist es, die subjektive Sicht der Adressat\*innen auf Angebote der Sozialen Arbeit und ihre Aneignungsformen in Erfahrung zu bringen. Diese werden dann auch nicht als Wirkungen im engeren Sinn, sondern vielmehr als ‚Stimme der Adressat\*innen‘ betrachtet. Diese Stimme steht für den individuellen Blick der Adressat\*innen auf die in Anspruch genommene Hilfe vor dem Hintergrund ihrer biographischen und familiären Bewältigungsstrategien. Sie vermitteln Informationen zur Bewertung von Hilfen, die aber nur vor dem Hintergrund der je spezifischen Relevanzsetzungen und Bewältigungsmuster der

Adressat\*innen angemessen verstanden werden können (Bauer/Wlassow/Zipperle, i.E.). In diesem Sinne wird das Konzept der Adressat\*innenorientierung und eine Ausrichtung auf die ‚Stimme der Adressat\*innen‘ im hier vorgestellten Projekt als konzeptueller Ausgangspunkt betrachtet, um daran anknüpfend, Veränderungen vorzunehmen und Angebote weiter zu entwickeln, die ggf. auch besser zu Bewältigungsformen von Adressat\*innen passen als bisherige Maßnahmen (vgl. Bitzan/Bolay/Thiersch 2006, S. 7ff.). Dabei sollen die so ermittelten Erträge der Adressat\*innenperspektive nicht nur der fachlichen Weiterentwicklung dienen, sondern unmittelbar zu Verbesserungen der Angebote auf der Ebene der jeweiligen Einrichtungen, aber auch der Ausgestaltung des Hilfesystems beizutragen. Um Adressat\*innenorientierung in dieser Weise in Prozesse der Qualitätsentwicklung zu integrieren, werden sozialwissenschaftliche Forschungsmethoden genutzt. Allerdings geht es dabei nicht um Forschung im engeren Sinn, da die gewählten Methoden den Ausgangspunkt bilden, aber nicht umfassend nach den Regeln der Forschung angewandt werden sollen. Der Anspruch forschungsorientierte Verfahren praxistauglich zu wenden, führt dazu, dass Gütestandards der Forschung nicht mehr eingehalten werden können. Es geht also bei den Vorgehensweisen im Projekt nicht um Adressat\*innenforschung oder gar Wirkungsforschung (einen Überblick zum aktuellen Stand der Wirkungsforschung in den Hilfen zur Erziehung findet sich in: Nüsken/Böttcher 2018), sondern im Kern um die Implementierung von Adressat\*innenorientierung in die lokale Qualitätsentwicklung.

### Perspektive der Katamnese

Ein weiterer konzeptueller Bezugspunkt, der im Projekt eine besondere Rolle spielt, ist die katamnestiche Ausrichtung der Erhebungen.

Von besonderem Interesse sind hier neben biografieorientierten Studien vor allem auch Studien, die Hilfeempfänger\*innen einige Monate nach Beendigung der Hilfe zu ihren Einschätzungen befragen. In dieser Form der Befragung sind das Erleben von Hilfeprozessen und die dazugehörige Bewertung durch die Adressat\*innen in einem Abstand von mehreren Monaten von zentraler Bedeutung. Bisher wurden Befragungen ehemaliger Adressat\*innen von Erziehungshilfen mit zeitlichem Abstand zur Hilfe eher selten durchgeführt (Nüsken/Böttcher 2018, S. 166ff.). Dennoch sind gerade katamnestiche Zugänge insofern bedeutsam, weil sie die Chance bieten, einerseits Einblicke in die biographisch vermittelten Verarbeitungs- und Aneignungsprozesse von Hilfen zu geben, andererseits aber auch die biographische Weiterentwicklung jenseits der ursprünglich vereinbarten Hilfeziele in den Blick zu nehmen (Koch 2019, S. 4ff.) Die zentrale Perspektive ist damit der weitere Lebensverlauf, der – je nach Ausprägung des zeitlichen Abstands – durch katamnestiche angelegte Erhebungen vielfältig erfasst werden kann (Erzberger et al. 2019).

Allerdings verbinden sich mit ihnen auch Schwierigkeiten. Aus methodischer Sicht stellt sich die Frage, wie sich die Bedeutung, die der Zeit in der Heimerziehung beigemessen wird, mit zunehmendem Abstand verändert. Dies hat viel mit Konstruktionsmechanismen des Erinnerns zu tun (Nüsken/Böttcher 2018, S. 173), aber möglicherweise auch mit der Lebenszufriedenheit der ehemaligen Adressat\*innen zum Zeitpunkt der Befragung.

Eine wichtige Grenze liegt darüber hinaus auch in institutionellen Selektionsmechanismen, die die Erhebung leiten (können). Das heißt, dass zunächst nur Adressat\*innen befragt werden können, die zuvor Zugang zur Hilfeinstitution gefunden haben. Personen, die u. U. Hilfe benötigen, diese aber aus unterschiedlichen Gründen nicht in Anspruch nehmen (können), werden so nicht erreicht. Auch

können Loyalitätskonflikte der Adressat\*innen zur Verzerrung im Hinblick auf die vorgenommenen Bewertungen und zu einem positiven Bias der Einschätzungen führen (vgl. Graßhoff 2015, S. 102 ff.).

Unter Berücksichtigung dieser und weiterer potentieller Grenzen scheint eine katamnestic angelegte adressat\*innenorientierte Forschung im Sinne von Nachbefragungen dennoch eine zentrale Möglichkeit, die Sichtweisen ehemaliger Adressat\*innen auf Hilfen zu erfassen und auf diese Weise den Stimmen dieser Adressat\*innen überhaupt erst einmal Gehör zu verschaffen.

Die zentrale Zielsetzung des Projekts liegt nun darin, die katamnestic Erhebung der Sichtweisen von Adressat\*innen auf Hilfen für deren Weiterentwicklung und damit auch für Qualitätsentwicklung insgesamt nutzbar zu machen. Auch wenn der Anspruch Jugendhilfeplanung auch unter Beteiligung von Adressat\*innen zwischenzeitlich fachlich und rechtlich verankerte wurden (Merchel 2016, S. 118ff.), sind Formen der Beteiligung von (ehemaligen) Adressat\*innen auf der Ebene der Steuerung und Entwicklung der lokalen und einrichtungsbezogenen Angebotsstruktur in diesem Feld bisher kaum strukturell implementiert. So wird zwar schon seit längerer Zeit die Bedeutsamkeit der Adressat\*innenperspektive für die konzeptionelle und infrastrukturelle Weiterentwicklung von Hilfen unterstrichen (vgl. Hamburger/Müller 2006, S. 14; Peters/Koch 2004; Klatzeki 1994), dennoch ist die Schaffung und Implementierung von entsprechenden Beteiligungsformaten ausgesprochen anspruchsvoll und wird daher vermutlich deshalb gerade im Bereich der Jugendhilfe bisher vergleichsweise selten realisiert. Ausnahmen stellen Forschungsprojekte von Trägern dar, die ebenfalls Nachbefragungen als Teil eines (Selbst-)Evaluationskonzeptes nutzen (z. B. Erzberger 2014 zur Evaluation der Jugendhilfe im Landkreis Osnabrück; Salzburger/Strobel-Dümer/Kaufmann 2018 zur SOS-Längsschnittstudie zur Handlungsbefähigung junger Menschen auf dem Weg in die Eigenständigkeit).

## 2 Projektstruktur

Das Projekt ‚Die Stimme der Adressat\*innen‘ ist als Fortsetzung von langjährigen Prozessen der partizipativen Jugendhilfeplanung im Sinne einer wirkungsorientierten und auf Qualitätsverbesserungen zielenden Steuerung im Landkreis Böblingen anzusehen. Deshalb ist es folgerichtig, dass die Projektstruktur an den bestehenden Gremien ansetzte und Vertreter\*innen der öffentlichen und freien Träger das Projekt gestalteten. In einer graphischen Aufbereitung der Projektstruktur (vgl. Abb. 2) wird sichtbar, dass zentrale Gremien zur Steuerung der Hilfen zur Erziehung im Landkreis sowohl auf einer landkreisweiten, als auch auf einer regionenbezogenen Ebene angesiedelt sind und die für die Steuerung der Hilfen zentralen Gremien jeweils von freien und öffentlichen Trägern besetzt sind (siehe Kap. 1.2). Diese jetzt schon seit 15 Jahren etablierten Strukturen wurden in der Projektlaufzeit genutzt, um einen Steuerungskreis zu bilden und die Entwicklungen des Projekts eng mit den bestehenden Gremien und den dort realisierten Qualitätsentwicklungsbestrebungen zu koppeln.

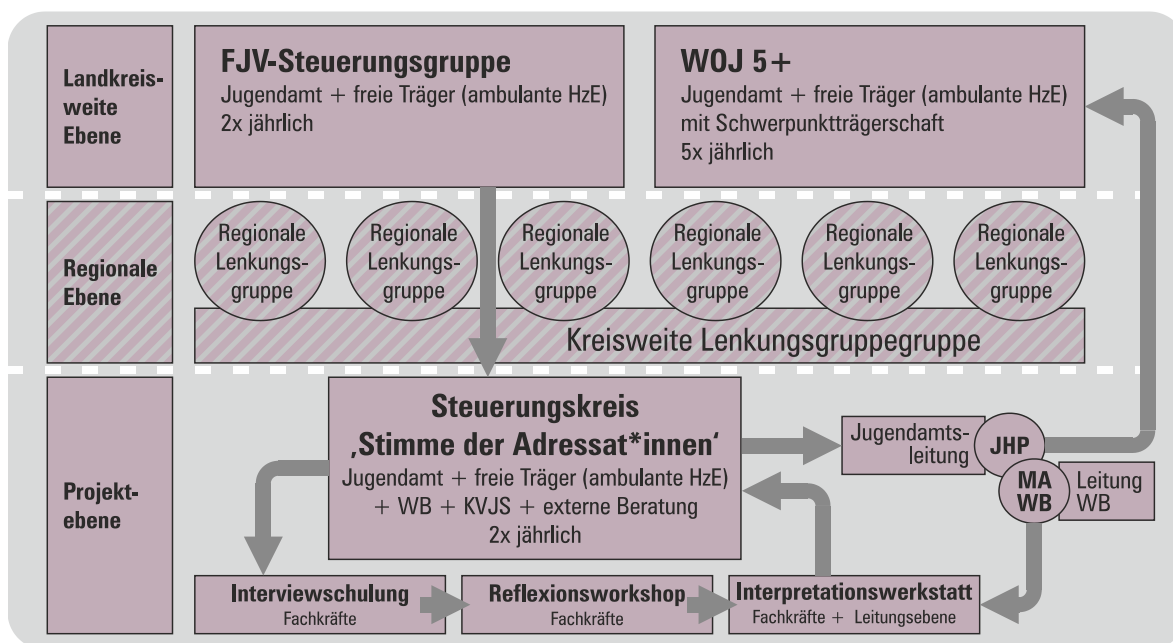


Abb. 2: Projektbeteiligte

Im Steuerungskreis des Modellprojekts ‚Stimme der Adressat\*innen‘ waren neben den Vertreter\*innen der FJV-Steuerungsgruppe die wissenschaftliche Begleitung (WB), ein Vertreter des KVJS als Geldgeber des Modellprojekts, sowie ein externer Berater vom Deutschen Jugendinstitut beteiligt. Der Steuerungskreis hatte die Funktion zentrale Entscheidungen im Projekt zu treffen und das Vorgehen abzustimmen. Neben dem Steuerungskreis war für die operative Koordination des Projekts die enge Zusammenarbeit und Abstimmung zwischen der Jugendhilfeplanungsfachkraft (JHP) und der Mitarbeiterin der wissenschaftlichen Begleitung (MA WB) zentral. Auf dieser Ebene, gestützt von den jeweiligen Leitungen im Hintergrund, wurden die Entwicklungsschritte im Projekt vorbereitet und operativ in enger Rücksprache mit dem Steuerungskreis, aber auch mit der WOJ 5+-Gruppe umgesetzt. Diese enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit war ein zentraler Erfolgsfaktor für das Projekt. Die Ebene der Fachkräfte (ASD-Außenstellen und der freien Träger) wurde bei einer Informationsveranstaltung über das Projekt informiert und die Fachkräfte konnten dort ihre Ideen für die Umsetzung einbringen. An der Mitwirkung interessierte Fachkräfte erhielten eine Interview-

schulung und reflektierten ihre Erfahrungen mit den Erhebungsinstrumenten in einem Reflexionsworkshop, die Ergebnisse der wurden in einer Interpretationswerkstatt gemeinsam diskutiert (siehe Kap. 3.1.6).

Die zeitliche Struktur des Modellvorhabens gliederte sich in **drei aufeinander aufbauenden Phasen** (vgl. Abb. 3). Entsprechend der Zielsetzung, ausgehend von sozialwissenschaftlichen Forschungsmethoden praxistaugliche Elemente zur Selbstevaluation der Adressat\*innensicht zu entwickeln, war es im Prozess immer wieder notwendig, sich zwischen der wissenschaftlichen Begleitung und den projektbeteiligten Fach- und Steuerungskräfte auszutauschen (vgl. Abb. 2).

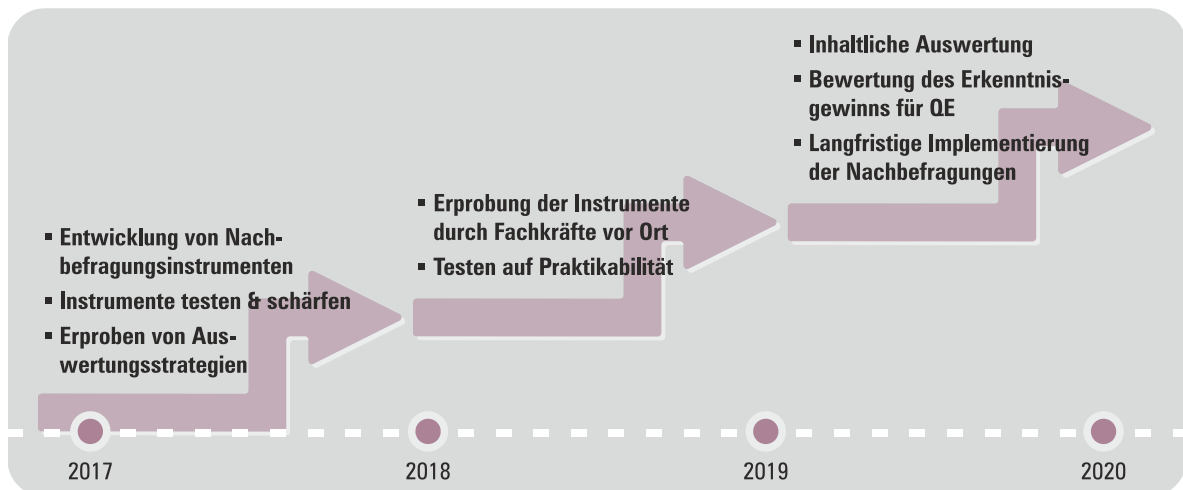


Abb. 3: Zeitliche Projektstruktur

In der ca. einjährigen **Entwicklungsphase** des Modellvorhabens wurden von der wissenschaftlichen Begleitung Instrumente und Verfahren für die Nachbefragungen entwickelt. Dazu wurde das inhaltliche Erkenntnisinteresse der Fachkräfte aus dem Landkreis mit Blick auf zurückliegende Hilfen erhoben, spezifische Instrumente für die unterschiedlichen Hilfemaßnahmen in Rücksprache mit dem Steuerungskreis möglichst praxistauglich entwickelt sowie die Zugänge zu Adressat\*innen eruiert. Mit Pre-Tests wurden die Instrumente von der wissenschaftlichen Begleitung überprüft (Interviews durchgeführt, Fragebögen getestet) und in Abstimmung mit denjenigen Fachkräften vor Ort, die später an der Durchführung der jeweiligen Erhebung beteiligt waren, weiterentwickelt. Die wissenschaftliche Begleitung erprobte zudem anhand des in den Pre-Tests gewonnenen Materials Auswertungsstrategien für die Daten.

In der **Erprobungsphase** wurde mit Blick auf die Durchführung von Interviews eine Schulung für die Fachkräfte durch die wissenschaftliche Begleitung vor Ort konzipiert, in der grundlegende Forschungskompetenzen im Bereich der qualitativen Sozialforschung sowie der Umgang mit dem entsprechenden Instrument vermittelt wurden (vgl. Kap. 3.1.6 Interviewschulung). Daraufhin wurden Nachbefragungen von den Fachkräften eigenständig durchgeführt und das Datenmaterial für die Auswertung aufbereitet (vgl. Kap. 3.1.6 Reflexionsworkshop). Ziel dieser Erprobungsphase war, jene Verfahren zu identifizieren, die für eine Implementierung im Regelbetrieb (auch mit Blick auf die notwendigen zeitlichen Ressourcen) praktikabel sind. In dieser Phase wurde daraufhin auch die Klärung der strukturellen Verortung und Rahmenbedingungen der Nachbefragungen im Landkreis für den Zeitraum nach Projektende angestoßen.



In der **Abschlussphase** wurden Verfahren der Analyse und des Transfers erprobt, d.h. wie eine Analyse des empirisch gewonnenen Datenmaterials durch die Praxispartner\*innen erfolgen sowie die Einspeisung der Erkenntnisse in die Qualitätsentwicklung gelingen kann (vgl. Kap. 3.1.6 Interpretationswerksatt). Außerdem war es notwendig die Verknüpfung mit den bisherigen Qualitätsentwicklungsinstrumenten zu vereinbaren (vgl. Abb. 10 in Kap. 4) und Strukturen für die Verstetigung des Projekts zu entscheiden und zu etablieren.

Eine detailliertere Übersicht über die einzelnen Projektschritte werden in der folgenden tabellarischen Übersicht dargestellt:

### Tabellarische Übersicht zum Projektablauf

Wann?	Was?
<b>Entwicklungsphase</b>	
<b>10/2017 bis 03/2018</b>	Entwicklung von Erhebungsinstrumenten durch wissenschaftliche Begleitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- spezifisch je Hilfeform</li> <li>- quantitative &amp; qualitative Formate</li> <li>- möglichst praxistaugliche Gestaltung der Instrumente in Abstimmung mit Fach- und Leitungskräften vor Ort</li> </ul>
<b>04/2018</b>	Vorstellung des aktuellen Projektstatus' im Jugendhilfe- und Bildungsausschuss des Landkreises
<b>Erprobungsphase</b>	
<b>04/2018 bis 03/2019</b>	Erprobung der Instrumente in der Durchführung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhebung von Interviews, Fragebögen und Postkartensets durch wissenschaftliche Begleitung und im Tandem mit Fachkräften vor Ort</li> <li>- Erprobung möglicher Auswertungsstrategien für die einzelnen Erhebungsinstrumente durch wissenschaftliche Begleitung</li> </ul> Klärungen auf Steuerungsebene der Jugendhilfe im Landkreis bzgl. der längerfristigen Möglichkeiten, Nachbefragungen strukturell zu verorten
<b>01/2019</b>	Erster Durchgang Fragebogenerhebung an Eltern und junge Menschen
<b>03/2019</b>	Infoveranstaltung im Landkreis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentation des Projekts für interessierte HzE-Fachkräfte aus dem Landkreis</li> <li>- Reflexion der bisherigen Erhebungserfahrungen</li> <li>- Ziel: Fachkräfte gewinnen, die die Erhebungen und Auswertungen in den kommenden Monaten selbständig vor Ort durchführen</li> </ul>
<b>05/2019</b>	Interview-Schulung für Fachkräfte durch wissenschaftliche Begleitung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel: Qualifizierung von Fachkräften zur eigenständigen Erhebung</li> </ul>
<b>05/2019 bis 12/2019</b>	Selbständige Erhebung von Nachbefragungen durch Fachkräfte aus dem Landkreis Aufbereitung der Interviews in Kurzportraits durch die interviewführenden Fachkräfte
<b>12/2019</b>	Reflexionsworkshop durchgeführt von wissenschaftlicher Begleitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- mit interviewführenden Fachkräften zum Erfahrungsaustausch</li> <li>- Sammeln von Hinweisen zu notwendiger Nachjustierung der Instrumente, der Organisation usw.</li> </ul>
<b>01/2020</b>	Zweiter Durchgang Fragebogenerhebung an Eltern und junge Menschen

<b>Abschlussphase</b>	
<b>02/2020</b>	Interpretationswerkstatt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zu den von den Fachkräften geführten Interviews</li> <li>- Anleitung durch wissenschaftliche Begleitung</li> <li>- Teilnahme von Fach- und Leitungskräften des öffentlichen und der freien Träger</li> <li>- Ziel: Herausarbeiten von Weiterentwicklungsaufgaben aus Sicht der Adressat*innen</li> </ul>
<b>04/2020 bis 09/2020</b>	Entscheidung der Steuerungsgremien für die Integration von Nachbefragungen in das QE-Gesamtkonzept des Landkreises
<b>abschließend</b>	Abschlussstagung des Projekts zum Erkenntnistransfer für andere Landkreise

Die Projektstruktur verdeutlicht sowohl in zeitlicher als auch personeller Hinsicht, dass ein derartiges Projekt auf viele Ebenen (Leistungs- und Fachkräfteebene, regionale und landkreisweite Gremien) einwirkt und dort Ressourcen erfordert und deshalb nur gelingen kann, wenn die Möglichkeiten bestehen, die entsprechenden Ressourcen bereitzustellen.

## 3 Empirische Umsetzung der Nachbefragungen & Erkenntnispotential

Als Projektziel auf der evaluations-/forschungspraktischen Ebene galt es, geeignete Verfahren zur methodischen Umsetzung der Nachbefragungen zu entwickeln. Nachfolgend wird auf die Konzipierung, das Erkenntnisinteresse sowie die Erfahrungen mit den qualitativen und quantitativen Instrumenten ausführlich eingegangen.

### 3.1 Interviews

#### 3.1.1 Erhebungsmethode

Ein biografisches Interview eignet sich insbesondere, um die individuelle und selbsterzählte Lebensgeschichte eines\*einer Interviewten zu erfassen. Ziel ist, Erzählungen der Interviewten zu generieren, in denen im Unterschied zu Argumentationen oder allgemeine Deutungen die Relevanzsetzungen der Interviewten deutlich werden.

Durch eine offene Erzählaufforderung entsteht eine Stehgreiferzählung persönlicher Erlebnisse, die subjektive Bedeutungsstrukturen durch freies Erzählen von erlebten Ereignissen zu Tage fördert. So werden übergreifende Handlungszusammenhänge sichtbar und ein subjektiver Sinn kann rekonstruiert werden (vgl. Flick/von Kardorff/Steinke 2017).

Für die qualitative Erhebung wurde eine an das biographische Interview ausgerichtete Erhebungsmethode gewählt, die die spezifische Lebensphase der Adressat\*innen während der Jugendhilfemaßnahme in den Blick nimmt. Die Interviewten wurden gebeten zu erzählen, wie sie ihr Leben vor, während und nach einer Maßnahme der Hilfen zur Erziehung erlebt haben.

Für den Einstieg in die Interviews wurde ein offener Erzählimpuls gewählt, der lediglich mit der Frage nach dem „Erleben der Hilfe“ formuliert war. Die Interviewten konnten frei wählen, über welche zeitliche Phase sich die Erzählung strecken sollte. Zusätzlich zu diesem offenen Einstieg wurden in Form eines Leitfadens weitere spezifisch interessierende Aspekte vorbereitet, zu denen die Adressat\*innen narrativ über ihre eigenen Erfahrungen erzählen konnten. Die Leitfragen entsprechen dem Erkenntnisinteresse des Landkreises und wurden so formuliert, dass die Interviewpartner\*innen offen antworten konnten.

Beim Einsatz von Leitfragen ist darauf zu achten, sie flexibel im Interview an den Stellen einzubringen, an denen die Adressat\*innen die entsprechenden Themen von sich auch bereits ansprechen und nicht strikt ‚nach Reihenfolge‘ im Leitfaden vorzugehen.

Darüber hinaus sind im Leitfaden auch Nachfragestrategien angedeutet, die flexibel handhabbar sind und als Orientierungshilfe für die Interviewer\*innen dienen.

Adressat\*innen der qualitativen Erhebungen im Projekt waren sowohl **junge Menschen** als auch **Familien**. Mit Blick auf die jungen Menschen waren insbesondere die gewährten Hilfen nach §34 SGB VIII und alle Hilfemaßnahmen mit Anspruchsgrundlage nach §41 SGB VIII im Projektkontext interessant. Darüber hinaus waren ebenso familienorientierte Hilfen im Projektkontext relevant, so dass sowohl ein Erhebungsinstrument für junge Menschen sowie eines spezifisch für die Befragung

von Familien (überwiegend mit ehemals Sozialpädagogischer Familienhilfe nach §31 SGB VIII) entwickelt wurde. An den Familiengesprächen nahmen mehrere Familienmitglieder gemeinsam teil.

Das Erhebungsinstrument für Familiengespräche wurde in Abwandlung des Familiengeschichtlichen Gesprächs nach Bruno Hildenbrand (2005) entwickelt. Das Familiengeschichtliche Gespräch ist eine Methode der sozialwissenschaftlichen Forschung, die Familienbiographien und Sinnbildungsprozesse in Familien zu erheben versucht. Im familiengeschichtlichen Gespräch „[berichten] die Beteiligten nicht nur über die spezifische Wirklichkeit dieser Familie, sondern sie konstruieren und modifizieren sie im Verlaufe des Gesprächs.“ (Hildenbrand 2005, S. 28).

Fallrekonstruktive Verfahren wie das familiengeschichtliche Gespräch stellen einen wichtigen empirischen Zugang zur Erforschung von Ordnungs- und Strukturierungsprinzipien von Individuen und Gesellschaft dar. Eine besondere Bedeutung kommt ihnen zu, wenn es darum geht, fallspezifisches Handeln unter dem Blickwinkel von Professionalität zu beleuchten.

### 3.1.2 Erkenntnisinteresse

In Vorbereitung zur Entwicklung der Erhebungsinstrumente in Bezug auf Hilfen für Familien (Abb. 4) und für junge Menschen (Abb. 5) (siehe Arbeitsinstrument ab S. 53) wurden mit den Praxispartner\*innen im Landkreis Themen von spezifischem Interesse für die Weiterentwicklung ihrer Praxis gesammelt. Dabei traten vielfältige Themenbereiche zu Tage, die Erkenntnisinteressen auf verschiedenen Ebenen der Hilfen deutlich werden ließen und die für den Nachfrageteil der Interviews in den Leitfäden aufgegriffen wurden:



Abb. 4: Erkenntnisinteresse Nachbefragung junger Menschen

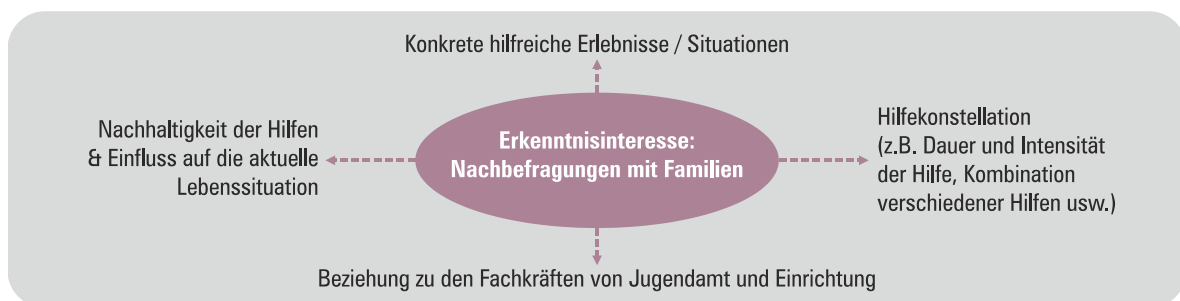


Abb. 5: Erkenntnisinteresse Nachbefragungen mit Familien

### 3.1.3 Interviews mit jungen Menschen – Erfahrungen bei der Umsetzung

Die Umsetzung der Interviews mit jungen Menschen war zunächst noch aufgeteilt in separate Erhebungsinstrumente je Anspruchsgrundlage bzw. Hilfeform. Hierfür wurden zwei unterschiedliche Interviewleitfäden entwickelt, die sich zwar ähnelten, jedoch je nach Anspruchsgrundlage bzw. Hilfeform den Fokus auf verschiedene zeitliche Phasen der Hilfe legten.

Zusätzlich war eine Sequenz in den Interviews vorgesehen, die eine Visualisierung bestimmter Inhalte ermöglichen sollte. Im Interview mit jungen Menschen aus der Heimerziehung sollte eine **Netzwerkkarte** zu relevanten Personen während der Hilfe gezeichnet werden. Im Interview mit jungen Menschen aus einer Hilfe für junge Volljährige sollte eine **zeitliche Bewertungskurve zum Erleben des Hilfeverlaufs** angefertigt werden. Beide Visualisierungen waren gedacht als Verkürzungsstrategie, um sich bei der Auswertung nicht ausschließlich auf Daten in Textform beziehen zu müssen, sondern die relevanten Inhalte auch grafisch erfassen zu können.

Es wurden insgesamt fünf Pre-Test mit jungen Menschen aus der Heimerziehung und aus Hilfen für junge Volljährige durchgeführt.

Forschungspraktisch eignen sich sogenannte Pre-Test dazu, die Entwürfe von Forschungsinstrumenten probeweise im Einsatz zu testen und anhand der dadurch gewonnenen Erfahrungen nochmals Überarbeitungen an den Instrumenten vorzunehmen.

Aus den Pre-Tests gingen folgende Erfahrungen hervor:

Die Versuche der **Visualisierung** zeigten, dass sie sich nur bedingt als Verkürzungsstrategie eignen. Die Netzwerkkarten waren in der Auswertung ohne die entsprechend dazugehörigen Erzählsequenzen nicht nachvollziehbar, für die Kurven-/Zeitstrahlmethode zeigte sich ähnliches. Für Letzteres wurde der Versuch dann noch erweitert, indem die Erfahrungskurve von der wissenschaftlichen Begleitung nachträglich um Inhalte aus dem transkribierten Interview ergänzt wurde. In dieser Form konnte sie dann als hilfreiches Instrument bewertet werden, um den Inhalt übersichtlich zu erfassen, eine Verkürzung des Arbeitsaufwands stellte sie in dieser Form jedoch nicht mehr dar.



#### Erfahrungen beim Einsatz des Instruments

Es kamen teilweise sehr **lange Erzählungen** der jungen Menschen zustande und die interessierenden Themen wurden oftmals bereits von den jungen Menschen selbst thematisiert, sodass sich Nachfragen aus dem Leitfaden gut an bereits Erzähltes anschließen konnten.

Später im Projekt wurden die separaten Erhebungsinstrumente für junge Menschen in ein Leitfaden integriert, um die Komplexität zu reduzieren und die Praxistauglichkeit zu erhöhen, sodass die Praxispartner\*innen lediglich die Handhabung eines Instruments für junge Menschen einüben mussten.

### 3.1.4 Familiengespräche – Erfahrungen bei der Umsetzung

Bei der Erhebungsform des Familiengesprächs lag die ursprüngliche Vorstellung zu Grunde, dass mehrere Familienmitglieder, v. a. unterschiedlicher Generationen und Familienrollen zum gemeinsamen Gespräch zusammenkommen. Bei den Pre-Tests und späteren Erhebungen zeichnete sich jedoch ab, dass sich dieses Familienbild empirisch oftmals nicht abbildet und der Anteil an Alleinerziehenden mit Kindern groß ist. Zudem nahmen an den Familiengesprächen nie alle Familienmitglieder teil, oftmals war es ausschließlich die Mutter mit einem oder mehreren der Kinder.

In der Kinder- und Jugendhilfestatistik spiegelt sich die Familienkonstellation von Alleinerziehenden in Betreuung durch eine SPFH wider: in 51,5% der Sozialpädagogischen Familienhilfen lebt ein Elternteil alleine ohne Partner (in ambulanten Hilfen zusammengenommen: 46%) (vgl. <http://www.hzemonitor.akjstat.tu-dortmund.de/kapitel-3/1-familienstatus>).

Das Instrument des Familiengesprächs wurde mit Hilfe von zwei Pre-Tests gemeinsam von einer Person der wissenschaftlichen Begleitung und einem\*einer Familienhelfer\*in aus dem Landkreis erprobt. Dabei wurde deutlich, dass **die Interviewführung der Fachkräfte** im Wesentlichen gut gelingt. Es zeigte sich jedoch zugleich, dass die Gesprächsgestaltung als wissenschaftlichen Interviewführung insbesondere für Fachkräfte aus der Praxis, die sonst in Rahmen der Fall-/Steuerungsverantwortung mit Familien Gespräche führen eine grundlegende Herausforderung birgt:



#### Erfahrungen in der Praxis

Anspruch im Umgang mit einem Interviewleitfaden ist dessen flexible Handhabung in der Interviewsituation sowie die Formulierung offener Fragen, die Erzählungen der Interviewpartner\*innen anregen sollen. Dabei kann es passieren, dass die Frageformulierung eher suggestiv oder darauf ausgerichtet werden, mit eigenen Paraphrasierungen die konkrete Bedeutung der Aussagen verallgemeinernd zu erfassen, so dass die Adressat\*innen nur noch zustimmen müssen. Damit wird die Möglichkeit eingeschränkt, die subjektiven Deutungen der Adressat\*innen direkt von Ihnen zu erfahren.

Ausgehend von diesen Herausforderungen, die für in Forschungsmethoden nicht einschlägig qualifizierter Personen verstärkt auftreten können, hat die wissenschaftliche Begleitung des Projektes eine Schulung für Fachkräfte zu allgemeinen Leitlinien der sozialwissenschaftlichen Interviewführung entwickelt (siehe Kap. 3.1.6).

Neben dem Gesprächsleitfaden basiert das Familiengespräch auf der Möglichkeit für die Familien eine **Playmobilaufstellung** zu machen. Einerseits dient diese Methode der Visualisierung, andererseits der Beteiligung v. a. von jüngeren Kindern. Die Interviewpartner\*innen sollten eine bestimmte Situation mit dem\*der Familienhelfer\*in mithilfe der Playmobilfiguren darstellen. Diese Methode eignete sich in beiden Pre-Test-Interviews sehr gut, um die jüngeren Kinder spielerisch am Gespräch zu beteiligen, sie hatten neben dem kindgerechten Redeanlass auch viel Freude im Umgang mit den Figuren im Rahmen des Interviews, aber auch im darüber hinaus gehenden Spiel mit den Figuren:



## Erfahrungen in der Praxis

Deutlich wurde in beiden Fällen, dass der Beginn der **Playmobilaufstellung** eine gute Anleitung benötigt, da die Aufgabe ansonsten zu Überforderung in der Interviewsituation führen kann. Beispielsweise kann zur Wahl gestellt werden, ob Eltern und Kinder die Aufstellung gemeinsam oder eher jede\*r Beteiligte seine\*ihre eigene Aufstellung machen möchte.

Außerdem zeigte sich in beiden Aufstellungen, dass keine konkrete Situation mit dem\*der Familienhelfer\*in, sondern eher der allgemein empfundene Platz der Familienhelferin\*des Familienhelfers in der Familie dargestellt wurde.

### Beispiele der Playmobilaufstellungen aus zwei Familiengesprächen



Abb. 6: Familiengespräch 1 / Aufstellung von Zwillingmädchen (9 J.) gemeinsam



Abb. 7: Familiengespräch 2 / Aufstellung eines 7-Jährigen alleine



## Erfahrungen in der Praxis

Die **Interviewführung mit jüngeren Kindern** gelang in beiden Fällen sehr gut, sie beteiligten sich entweder von sich aus oder auf konkrete Ansprache hin am Gespräch. Für kürzere Phasen des Interviews waren sie nicht mit am Tisch und nahmen sich eine kurze Auszeit, indem sie den Raum verließen, nach einiger Zeit aber auch wieder eigenständig zurück ins Gespräch kamen.





## Erfahrungsbericht einer Fachkraft eines freien Trägers

„In einer ersten Phase der Erprobung wurden durch uns zwei Gespräche mit ehemaligen Familien, zu denen tragfähige Beziehungen bestanden, geführt. Dies war gut möglich, da wir wussten, dass die Familien sich auf etwas Neues einlassen können.

Interessant war zu erleben, mit wie viel Engagement sich die Kinder an den Befragungen beteiligt haben. In einer Familie stellten die Kinder mit Playmobilfiguren Situationen, in denen die Familienhilfe bei ihnen zu Hause war. Sie konnten klar benennen, dass die Familienhilfe ihnen die Sorge um die Mutter genommen habe. Die Unterstützung für die Mutter hat dazu geführt, dass sie wieder in die volle Verantwortung als Sorgeberechtigte gehen konnte, was die Kinder als große Entlastung gesehen haben.

Ohne eine Kenntnis der Intention [der Nachbefragungen] wäre es sicher schwierig, Familien, die nicht durch ihnen bekannte Personen um eine Teilnahme gebeten werden, für ein Interview zu gewinnen. Dies wäre wichtig für die künftige Akquise der zu interviewenden Familien und Personen. Hier ist es unerlässlich, im Abschlusshilfeplan den Raum für die Bewerbung und Gewinnung für die Nachbefragung einzuplanen und zu geben. Sonst können nach unserem Eindruck nicht genügend Interviewpartner\*innen gewonnen werden.“

Die Interviews dauerten ca. eine Stunde, längere Interviews scheinen mit jüngeren Kindern weniger realistisch. Die Interviews enthielten zudem eher weniger narrative Anteile, zum einen da die Kinder eher weniger lange Redeanteile am Stück hatten und sie zum anderen aber auch längere Redeanteile der Mütter durch Einmischungen unterbrochen haben.

Folgende Zitate geben Einblick in **Empfindungen zweier Mütter, wie sie die Interviews erlebt haben** und zeigen, welche Möglichkeiten sich darin für die Adressat\*innen bietet:



## Stimme der Adressat\*innen

„Ich fand das Interview gut, einfach nochmal zu sehen ‚was ist eigentlich in den fünf Jahren hier bei euch passiert‘. Und ich fand es wirklich einfach gut, dass nochmal das Interesse kommt und nochmal nachgefragt wird ‚wie war denn einfach die Zeit mit dem Jugendamt für euch‘, weil so diesen kompletten cut und man hört und sieht nachher nichts mehr oder ‚ich bin jetzt froh, dass es endlich nicht mehr bei uns zuhause ist‘, also dieses Gefühl hatte ich ja auch nie. Denn wie gesagt, ich bin ja auch jederzeit dazu bereit, wenn was ist, [...] da gibt’s eine Telefonnummer, da gibt’s eine Tür, da weiß ich, wo ich anklopfen muss. Und das Gespräch mit dem Interview fand ich wie gesagt gut, einfach nochmal zu reflektieren, wie war die Zeit, wie waren diese fünf Jahre.“

Eine weitere Mutter berichtet, dass sie es gut finde, dass sich das Jugendamt dafür interessiert habe, wie die Hilfe war, und sozusagen „Forschung“ bei den „Frauen“ macht, die Familienhilfe erhielten. Sie selbst sei froh, mit der Teilnahme am Interview auch einmal etwas für das Jugendamt tun und das Jugendamt unterstützen zu können. Außerdem wollte sie die Gelegenheit nutzen, öffentlich zu zeigen, dass eine Klientin einer Familienhilfe mit Unterstützung durch die Jugendhilfe in ihrem Leben etwas erreichen kann, dass „man das schaffen kann“.

### 3.1.5 Prozess der Auswertung der Interviews – Vorgehen & Erkenntnisse

Für die Auswertung der qualitativen Erhebungen wurden die Interviews vollständig transkribiert und pseudonymisiert, sodass auch im Landkreis keine Wiedererkennung der Interviewpartner\*innen in einer bestimmten Außenstelle des Jugendamtes und beim ehemals betreuenden freien Träger möglich war.

Die Aufbereitung des Interviewmaterials in Form eines Kurzportraits erfolgte in zwei Schritten:

- 1) Zunächst wurde jeweils die Familiengeschichte der Interviewten verfasst, die sich aus allen biografischen Informationen aus dem gesamten Interview zusammensetzt.
- 2) Im nächsten Schritt erfolgte eine fokussierte Auswahl relevanter Originaltextstellen – zum einen bezüglich der im Leitfaden abgefragten Themen sowie zum anderen bezüglich von den Interviewten eingebrachten zusätzlichen Aspekten.

In der Interpretation dieser Textsequenzen wurden vor dem Hintergrund der Lebensgeschichte der Interviewten zunächst Gelingensfaktoren für eine positive Hilfe herausgearbeitet. Im weiteren Verlauf des Projektes entwickelte sich dann der Analysefokus, den Blick auf die Prozesse zu legen, wie es zu einem bestimmten positiven Zustand gekommen war, statt ausschließlich die Gelingensfaktoren zu identifizieren. Als Beispiel lässt sich folgendes auf die Frage nach den Beteiligungsmöglichkeiten einer Mutter in der Tagesgruppe anführen, die sie generell als sehr gut bewertet und es nichts „zu meckern“ gibt:

„Und wenn die was ändern wollten oder so, dann haben sie mich eigentlich immer mit einbezogen. Also die haben nicht gesagt: ‚Das machen wir jetzt so.‘ Sondern haben quasi mit mir dann ein kurzes Telefonat geführt. Ja. Gerade zum Beispiel [Sohn] hat mit dem Jungen Schabernack gemacht, jetzt darf er beim nächsten Mal nicht mit zum Schwimmen gehen. Also die haben das dann nicht über den Kopf hinweg entschieden, sondern gesagt: ‚Also wir würden gern eine Konsequenz aussprechen, ist das machbar?‘ Weil, hätte mir ja auch vielleicht nicht passen können, weil ich da gearbeitet hätte oder sowas in der Rich-. Also die haben immer alles rückversichert und gefragt.“

An diesem Beispiel wird deutlich, dass sich die von der Mutter als positiv bewerteten Beteiligungsmöglichkeiten (= Gelingensfaktor) u. a. an Alltagsentscheidungen der Tagesgruppe festmachen, die auch Auswirkungen auf den persönlichen Alltag der Mutter haben. Die vermeintlich ausschließlich die Tagesgruppe in ihrer Autorität dem Sohn gegenüber betreffende Konsequenz des Schwimmausschlusses wird nicht als selbstverständlich gesetzt, sondern es wird der Alltag der Mutter berücksichtigt. Sie spielt in diesem Fall zum einen hinsichtlich ihrer eigenen Möglichkeiten als Kooperationspartnerin für das Durchführen eines pädagogischen Elements in der Tagesgruppe eine bedeutende Rolle. Zum anderen erlebt sie Respekt der Fachkräfte gegenüber ihrer eigenen Alltagswelt, die nicht einfach von der Tagesgruppe ‚überplant‘ und damit als nachrangig oder weniger wichtig bewertet wird (= Prozessfaktoren).



## Praxistauglichkeit Auswertung

Für die Fachkräfte entstand in der Auswertung v. a. ein Mehrwert dadurch, dass nicht nur die Gelingensfaktoren identifiziert und damit größtenteils bereits vorhandenes Wissen bestätigt werden konnte. Sie erhielten darüber hinaus mit dem Fokus auf den Prozess die Möglichkeit nah an den einzelnen Fällen inhaltliche Aspekte und Prozesse des Gelingens zu identifizieren.

Für die Interviews mit den jungen Menschen war die Prozessperspektive als Analysefokus einfacher einzunehmen als im Familiengespräch. Dort gestaltet sich eine entsprechende Analyse schwieriger, da die Erzählungen eher kürzer sind und weniger zur Prozessperspektive hergeben. Gleichzeitig eröffnet sich jedoch ein weiterer Analysefokus durch die Beiträge der jüngeren Kinder, v. a. zu den Playmobilaufstellungen: sie nutzen symbolisch/bildlich sehr eindrückliche Metaphern, um Dinge zu beschreiben (z. B. Familienhelfer\*in als Oktopus oder Schutzengel).

Aus diesen ersten Erprobungen einer praxistauglichen Auswertungsstrategie wurde eine Art **Handreichung** zur Aufbereitung des Datenmaterials für die Fachkräfte im Landkreis entwickelt (siehe Arbeitsinstrument ab S. 83).

### 3.1.6 Qualifizierung der Praxis zur Durchführung und Auswertung von Nachbefragungen

Das Herzstück des Projektes bestand von Anfang an darin, wissenschaftlich fundierte Forschungsmethoden für die Erhebung der „Stimmen der Adressat\*innen“ in der Praxis zu nutzen. Die für die Alltagsabläufe erforderliche Praxistauglichkeit zeigte an vielen Stellen, dass die Methoden bewusst adaptiert und v. a. auch den mit der Erhebung und Auswertung beauftragten Fachkräften vor Ort vermittelt werden mussten. Hierzu wurden deshalb...

- ...eine Interviewschulung,
- ...ein Reflexionsworkshop und
- ...eine Interpretationswerkstatt angeboten.

Die damit entstandenen Treffen zwischen Leitungs- und Fachkräften mit der wissenschaftlichen Begleitung boten wichtige Gelegenheiten der wechselseitigen Verständigung und gemeinsamen Weiterentwicklung der Instrumente.

#### Interviewschulung

Zur Qualifizierung der Fachkräfte in der Interviewführung hat die wissenschaftliche Begleitung eine ganztägige Interviewschulung konzipiert und im Landkreis Böblingen durchgeführt. Ziel der Veranstaltung war, zentrale wissenschaftliche Standards der Interviewführung an Fachkräfte vor Ort zu vermitteln, die bislang wenig bis keine einschlägigen Kenntnisse im Bereich der qualitativen Sozialforschung hatten. Eingeladen waren alle Fachkräfte der freien und des öffentlichen Trägers, die interessiert waren, selbst Nachbefragungen in Form von Interviews durchzuführen. Teilgenommen haben 19 Fachkräfte.

Im ersten Teil der Schulung wurden methodische Aspekte der Interviewführung vermittelt. Dazu wurde zunächst ein Austausch geführt zu Unterschieden in der Gesprächsführung der Fachkräfte mit ihren Adressat\*innen während der Hilfe und im Rahmen einer wissenschaftlichen Interviewführung. Ziel war, relevante Aspekte der Interviewführung herauszuarbeiten und deutlich zu machen,

dass es dabei um eine andere Art der Gesprächsführung geht, als die Fachkräfte in der täglichen Fallarbeit mit Steuerungs- und Hilfeverantwortung gewohnt sind.

Anschließend wurden zwei Übungen<sup>1</sup> durchgeführt:

- 1) Simuliert werden sollte in der ersten Übung eine reale Interviewsituation, in der in Zweiergruppen das Interviewen und Erzählen ausprobiert wurde. Die Übung vermittelte Einsichten darüber, was es heißt, eine Erzählung zu produzieren bzw. mit der Erwartung konfrontiert zu sein, eine Erzählung zu produzieren. Sie vermittelte darüber hinaus Einsichten in die Rolle der Interviewenden und in die Bedeutung der Rahmenbedingungen für ein Interview. Die\*der Interviewer\*in sollte einüben, den Erzählimpuls zu formulieren, aktiv zuzuhören, Pausen auszuhalten und keine Nachfragen zu stellen.
- 2) Ziel der zweiten Übung war ausdrücklich nicht das Einüben von Nachfragen, sondern eine Sensibilisierung für die Mechanismen des Fremdverstehens. Die Fachkräfte hörten eine Interviewpassage und sollten im Anschluss daran spontan eine Nachfrage formulieren. Es ging in dieser Übung nicht darum, ob die Nachfrage den Interviewregeln entsprechend korrekt formuliert war oder nicht, sondern um das spontane Reagieren. Das sollte die Mechanismen des Verstehens verdeutlichen und dafür sensibilisieren, in welchem Bezugssystem die Frageurzeln liegen (= in dem der Befragten oder in dem der Interviewenden). Deutlich wurde, dass die Nachfragen jeweils auf eine bestimmte Eigenheit des Textes („Anker“) reagieren, die von den Interviewer\*innen als subjektiv bedeutsam vor dem Hintergrund der eigenen Geschichte gesehen wird, während der Rest der komplexen Botschaft nur diffus wahrgenommen wird. ‚Fremdverstehen‘ akzentuiert also die Fähigkeit, das Gehörte nicht aus dem heraus zu verstehen, was man selbst als Zuhörende als selbstverständlich weiß und kennt.

Im zweiten Teil der Schulung ging es um die gemeinsame Absprache zu praktischen Fragen der Interviewdurchführung und -organisation. Zum einen wurde der Umgang mit dem Interviewleitfaden eingeübt, zum anderen die Informationsvermittlung an die Interviewpartner\*innen und das Einholen der Einverständniserklärungen sowie Rahmenbedingungen in Verbindung mit den Terminvereinbarungen erläutert. Im Anschluss an die Schulung wurde den Teilnehmer\*innen ein für die Schulung erarbeiteter Reader (siehe Arbeitsinstrument ab S. 71) zur Verfügung gestellt, der alle Inhalte und Übungen der Schulung enthält und somit als Erinnerung und Leitfaden für das zukünftig eigenständige Führen von Interview dienen kann.

Die Teilnahme an der Interviewschulung basierte auf Freiwilligkeit der Fachkräfte und deren inhaltlichem/fachlichem Interesse an der Sache. Nach der Schulung bestand für die Fachkräfte also immer noch die Möglichkeit der Abwägung, ob sie sich auf ein solches Vorhaben der Interviewführung einlassen wollten und/oder die entsprechenden organisatorischen Rahmenbedingungen für sie realistisch erschienen.

Daraufhin wurden den Fachkräften Kontaktdaten von Adressat\*innen ausgegeben. Die Zuteilung der Adressat\*innen zu den Fachkräften erfolgte nach einer Trennung von ehemaliger Fallzuständigkeit, sprich die Fachkräfte der freien Träger erhielten Kontaktdaten von Adressat\*innen, für deren damalige Hilfe ein anderer freier Träger zuständig war. Die Fachkräfte des öffentlichen Trägers erhielten je nach Außenstelle Kontaktdaten von Adressat\*innen aus einer anderen als der eigenen

---

<sup>1</sup> Entnommen aus Helfferich, C. (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Wiesbaden: VS Verlag.

Außenstelle der vier Regionen der Jugendamtszuständigkeit. Ziel dieser Verteilung war, zum einen für die Adressat\*innen eine größtmögliche Anonymität und Kontextfreiheit zu ihrer damaligen Hilfe herzustellen, die Offenheit in der Erzählung ermöglichen und so die Mechanismen einer Stehgreiferzählungen bestmöglich zum Tragen kommen sollten (siehe Zugzwänge des Erzählens nach Schütze (1984)). Zum anderen sollte bei den interviewführenden Fachkräften möglichst kein Fallwissen zum damaligen Hilfeverlauf vorhanden sein, um in der Interviewführung beispielsweise nicht in verkürzende oder stark steuernde Fragestrategien zu verfallen.



#### **Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Fachkraft aus dem Sozialen Dienst des öffentlichen Trägers**

„Die Qualifizierung als Interviewerin fand als ganztägige Veranstaltung statt. Der Fokus der Schulung lag darin, sich mit dem forschenden Blick auseinanderzusetzen. Anders als im Berufsalltag werden bei narrativen Interviews offene Fragen gestellt, die das Gespräch anstoßen und den Interviewenden ins freie Erzählen zu bringen sollen. Mit viel eigenem Ausprobieren in Rollenspielen und mit einem vorgelesenen Interviewbeispiel haben wir uns an diesem Tag dieser Art des Gespräches gewidmet und angenähert. Hilfreich für mich war es, bereits im Studium selbst narrative Interviews geführt zu haben, sodass das Thema mir nicht völlig fremd war. Wir konnten an diesem Tag viel mitnehmen und es war spürbar, dass alle Teilnehmer mit gespannter Erwartung dem ersten eigenen geführten Interview entgegenfieberten.“



#### **Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Fachkraft eines freien Trägers**

„Für alle war die Erkenntnis:  
Im Interview werden viele Fragen gestellt!  
Gute Zuhörer sind gefragt!  
Und, ein Interviewer ist kein Berater – was für Sozialpädagogen durchaus eine Herausforderung darstellen kann.  
Nach der Interview Schulung ging es in die Praxis und es stellte sich heraus, dass es nicht so einfach war, die Familien zu einem tatsächlichen Interview zu bewegen. Die Scham und evtl. auch der bereits entstandene Abstand zur Hilfe, die Sommerzeit und die Tatsache, dass eine fremde Person angerufen hat [um ein Interview zu vereinbaren; eine Fachkraft, die während der Hilfe nicht die Fallverantwortung hatte], haben dazu geführt, dass manche Familien keine Bereitschaft mehr für ein Interview gezeigt haben.“

### **Reflexionsworkshop**

In einem Zeitraum von ca. sechs Monaten erprobten die Fachkräfte vor Ort die eigenständige Interviewdurchführung. Um ihre Erfahrungen bei der Organisation der Interviews und der Interviewführung zu bündeln und für die längerfristige Konzeptionierung der Nachbefragungen nutzbar zu machen, wurde anschließend von der wissenschaftlichen Begleitung in Zusammenarbeit mit der Jugendhilfeplanung ein Reflexionsworkshop durchgeführt. Teilgenommen haben sieben Fachkräfte.



### Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Fachkraft eines freien Trägers

„Im Reflexionsworkshop zu den Interviews wurde das Nichtzustandekommen von Interviews analysiert und besprochen. Einigen Teilnehmer\*innen der Schulung ist es gelungen, Interviewpartner\*innen zu finden und die Interviews zu führen. Diese Interviews wurden mit einem Tonträger aufgenommen und danach transkribiert. Die Interviewer\*innen meldeten alle zurück, wie offen und kritisch die Befragten die Hilfen betrachteten, Lob aber auch Kritik ausdrückten und sogar Vorschläge zur Verbesserung formulierten.“

Die **Erfahrungen auf der organisatorischen Ebene** zeigen teilweise Unterschiede in der Praxistauglichkeit des Verfahrens für Fachkräfte des öffentlichen Trägers im Vergleich zu Fachkräften des freien Trägers:



### Praxistauglichkeit

Die ASD-Kolleg\*innen bewerten ihre umfänglicheren Präsenzzeiten in ihren Büros als hilfreich, in denen sie längere Zeit auch ein Festnetztelefon nutzen können und sich somit das Dranbleiben bei der **Kontaktaufnahme zu Adressat\*innen** leichter gestalten (z. B. drei, vier Mal an einem Vormittag bei einer\*einem Adressat\*in anrufen zu können). Kolleg\*innen der freien Träger hingegen beschreiben das Kontaktaufnehmen zu Adressat\*innen eher als organisatorisch schwierig, wenn z. B. ein\*e Familienhelfer\*in den Großteil des Tages unterwegs ist und nur zwischen Terminen mit dem Handy versuchen kann, Adressat\*innen zu erreichen.



### Praxistauglichkeit

Insgesamt gestaltete sich der **Zugang zu den Adressat\*innen** sowohl bei den Fachkräfte des öffentlichen als auch der freien Träger als herausfordernd. Die Adressat\*innen waren entweder nicht mehr unter den hinterlassenen Kontaktdaten erreichbar oder es erforderte ein mehrmaliges Kontaktieren, um sie zu erreichen. In der Regel erhielt jede Fachkraft Kontaktdaten von ca. 4 Familien/jungen Menschen, um eine realistische Chance zu haben, Adressat\*innen zu erreichen. Teilweise waren die Adressat\*innen dann mittlerweile nicht mehr zu einem Interview bereit, teilweise erschienen sie nicht zu den vereinbarten Interviewterminen.

Neben den organisatorischen Hürden wie beispielsweise veralteten Kontaktdaten verweisen diese Erfahrungen aber auch darauf, welch großen Schritt die Bereitschaft zu einem Interview für die Adressat\*innen bedeuten kann und dass die intensive Auseinandersetzung mit der eigenen vergangenen Hilfemaßnahme auch nicht zu jedem Zeitpunkt passend scheint.

Der Nutzen der Interviews wurde im Reflexionsworkshop von den Fachkräften für sich selbst als hoch und die Durchführung der Gespräche methodisch als gelungen und gewinnbringend bewertet:



### Erkenntnispotential Interviews

Auf der individuellen Reflexionsebene erachteten die Fachkräfte die Interviews dahingehend relevant, als dass sie direkte Rückmeldung zu ihrer Arbeit erhielten. Auch wenn die interviewführenden Fachkräfte nicht die fallverantwortlichen Fachkräfte der damaligen Hilfe waren, ist die Erfahrung des Feedbacks durch die Adressat\*innen eine Form des **Reflexionsimpulses**, den die Fachkräfte für wertvoll und auf ihre eigene Fallarbeit übertragbar erachten.

Die Fachkräfte nahmen außerdem wahr, dass die Adressat\*innen durch die Interviews als **„Expert\*innen in eigener Sache“** eine Wertschätzung erfuhren. Sie erlebten sich dadurch nicht mehr nur in ihrer Hilfeempfänger\*innenrolle, wenn sie im Wissen, dass ihre Stimme fachlich und strukturell für die Veränderung anderer Hilfen relevant wird, die Gelegenheit bekommen, das Erleben ihrer Hilfe wiederzugeben.

Außerdem als entlastend und gewinnbringend wurde von den Fachkräften die **methodische Herangehensweise der wissenschaftlichen Forschung** empfunden sowie keine Steuerungs-/Fallverantwortung für die Interviewpartner\*innen zu haben und den Adressat\*innen auf einer anderen Gesprächsebene als in der Fallarbeit begegnen zu können.

Die von den Fachkräften geführten Interviews wurden von einem externen Transkriptionsdienst transkribiert und von der wissenschaftlichen Begleitung auf deren Qualität hin geprüft und pseudonymisiert. Daraufhin wurden die Transkripte wieder den Fachkräften zugeleitet, die das jeweilige Interview geführt hatten. Mitgeschickt wurde die schriftliche Handreichung, wie das Erstellen eines Kurzportraits erarbeitet werden sollte (siehe Arbeitsinstrument ab S. 83). Daraufhin fertigten die Fachkräfte in Eigenarbeit Entwürfe eines Kurzportraits ihrer Interviews an, in dem sie sowohl die Familiengeschichte als auch eine Auswahl relevanter Originaltextstellen zusammenstellten.

Für den Reflexionsworkshop lagen drei solcher Kurzportraits vor. Auch diesbezüglich wurden die Erfahrungen im Reflexionsworkshop zusammengetragen, um die Kurzanleitung auf deren Handhabbarkeit zu prüfen und die Arbeit mit dem Originaltext der Interviews aus Sicht der Fachkräfte zu reflektieren:



### Praxistauglichkeit

Das **Erstellen der Kurzportraits** wurde von den Fachkräften als gut machbar anhand der Anleitung bewertet. Der zeitliche Aufwand zum Lesen des Transkripts, zum Verfassen der Familiengeschichte und zur Auswahl der Textstellen für die thematische Zusammenfassung war gut überschaubar (Aufwand für eine Fachkraft: ca. 3,5 h). Die Kurzanleitung wurde als hilfreiche Orientierung bewertet.



## Interpretationswerkstatt

Mit der Interviewschulung und dem Reflexionsworkshop war im Landkreis überwiegend die Ebene der Fachkräfte angesprochen, um die Kolleg\*innen aus der direkten Fallarbeit für die Durchführung der Nachbefragungen zu qualifizieren und diese auf eine breite Basis im Landkreis zu stellen. Im nächsten Schritt der Datenauswertung war es vor dem Hintergrund des Erkenntnisinteresses des Projektes notwendig, die Ebene der Leitungskräfte hinzu zu ziehen. Ob das qualitative Datenmaterial Erkenntnispotential birgt, um eine Weiterentwicklung der Hilfen im Sinne der Qualitätsentwicklung im Landkreis anzustoßen, ließ sich nur unter Einbeziehung der Leitungskräfte des öffentlichen und der freien Träger beurteilen, die langfristig eine Übersetzung der Erkenntnisse in Weiterentwicklungsideen verantworten müssten. So fand eine von der wissenschaftlichen Begleitung vorbereitete und angeleitete Interpretationswerkstatt zu ausgewählten Passagen der narrativen Interviews mit 19 Fach- und Leitungskräften des öffentlichen und der freien Träger statt. Ziel der halbtägigen Veranstaltung war, das Erkenntnispotential der qualitativen Interviews für die Weiterentwicklung der Hilfen auf struktureller und fachlich professioneller Ebene auszuloten.

In drei Kleingruppen, angeleitet jeweils von je einer Person der wissenschaftlichen Begleitung, wurden drei verschiedene Interviews analysiert, zu denen die interviewführenden Fachkräfte Kurzportraits erstellt hatten. In drei Phasen wurde das Datenmaterial in der Gruppe interpretiert und diskutiert:

- 1) *Assoziationsphase*: In einem ersten Schritt galt es für die Fach- und Leitungskräfte, das Kurzportrait des zu analysierenden Falls zu lesen und in aller Kürze zunächst erste Eindrücke gemeinsam zu sammeln.
- 2) *Rekonstruktionsphase*: In der zweiten Phase wurde die Interpretation anhand folgender Leitfragen systematisiert: Für was steht der Interviewausschnitt im Kurzportrait? Was könnten die darin geschilderten Erfahrungen für die\*den Interviewpartner\*in bedeuten? Was hat den Entwicklungsprozess positiv beeinflusst?
- 3) *Schlussfolgerungen*: In der letzten Phase wurden Schlussfolgerungen gezogen, was aus dem jeweiligen Fall und den entwickelten Lesarten für die Weiterentwicklung der Hilfen gelernt werden kann.

Im Rahmen der gemeinsamen Reflexion des Formats der Interpretationswerkstatt ergaben sich einige zentrale Erkenntnisse im Hinblick des Potentials der Stimme der Adressat\*innen:



## Erkenntnispotential Interviews

Die wissenschaftliche Herangehensweise zur Auseinandersetzung mit der Stimme der Adressat\*innen in Form der Erhebung und Auswertung der Interviews wurde von den Fach- und Leitungskräften als sehr hilfreich bewertet. Es werden die Alltagslogik bzw. die **Muster der Fachkräfte unterbrochen**, indem sie sich kontextfrei und ohne Steuerungsverantwortung mit den Passagen aus dem Kurzportrait in Originalzitate beschäftigen.

Ebenso wurde die **gemischte Zusammensetzung der Kleingruppen** im Rahmen der Interpretationswerkstatt als wertvoll erachtet (Fachkräfte, Leitungskräfte, öffentlicher Träger, freie Träger). Es wurde als gewinnbringend erlebt, eine gemeinsame Diskussion über Fallverstehen und Strukturen des Systems zu führen, ohne Trägerinteressen zu verfolgen. Ebenso wurde die Offenheit wertgeschätzt, sich in die Rolle der anderen Träger/Funktionen im Fall hineinzusetzen.

Darüber hinaus wurde von allen Beteiligten der **Nutzen** einer solchen Auseinandersetzung für die direkte Arbeit der Fachkräfte mit **laufenden Hilfen** und gleichzeitig auch um **Strukturqualität** zu sichern bzw. zu verbessern gesehen.

Strukturelle Aspekte zur **Gestaltung solcher Interpretationswerkstätten** wurden ebenso diskutiert und einige für die Teilnehmer\*innen relevante Aspekte zu Zeitumfang, Gruppengröße, externer Moderation bzw. Strukturierung der Interpretationswerkstätten usw. festgehalten.



## Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Fachkraft aus dem Sozialen Dienst des öffentlichen Trägers

„Die Auswertung der Interviews im Interpretationsworkshop war vor allem in Zusammenarbeit mehrerer Fachkräfte verschiedener Träger aus unterschiedlichen Arbeitsbereichen (freier Träger, öffentlicher Träger, Leitungsebene etc.) sehr gewinnbringend, da aufgrund unterschiedlicher Blickrichtungen und Interpretationen das Spektrum der Erkenntnisse sehr ergiebig war. Es konnten nicht nur für einzelne Fachbereiche wertvolle Erkenntnisse zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und notwendiger sozialarbeiterischer Kompetenzen gewonnen werden, sondern auch für die Kooperation aller Beteiligten in einem Hilfeprozess.

Durch die Interviews wurden sehr viel Ehrlichkeit und Offenheit von Adressat\*innen unserer Arbeit transportiert, was zu einer Rückmeldung mit Auswirkungen auf emotionaler Ebene bei mir geführt hat. Ich empfand ehrliche Dankbarkeit für diese Art der Rückmeldung, die wiederum große Motivation und Begeisterung in mir auslöste, die Anregungen unserer Adressat\*innen aufzunehmen und in positive Entwicklungen umzusetzen. Diese Form der ehrlichen Rückmeldung der wichtigsten Beteiligten unserer Arbeit – unsere Adressat\*innen – ist aus meiner Erfahrung über andere Instrumente nicht so wirksam und ‚echt‘ zu erlangen.

Im Gesamten wurde ich durch den Interpretationsworkshop stark zum Reflektieren meiner täglichen Arbeit und Einstellung sowie zum Hinterfragen unserer Strukturen und Arbeitsabläufe angeregt. In Zusammenarbeit mehrerer Fachkräfte führte dies zu neuen, interessanten Ideen für eine Weiterentwicklung der Sozialen Arbeit in unseren Fachbereichen.

Aufgrund dessen habe ich persönlich diese Form der Partizipation unserer Adressat\*innen über den eigentlichen Hilfeprozess hinaus als die effektivste erlebt, die aus meiner Sicht zu nachhaltigen positiven Veränderungen unserer Arbeit führen kann.“



### Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Fachkraft aus dem Sozialen Dienst des öffentlichen Trägers

„Besonders beeindruckend am Modellprojekt fand ich den Auswertungsworkshop. Die Originalzitate waren anschaulich und haben zum Teil schon für sich genommen sehr zum Nachdenken angeregt. Der dreigliedrige Interpretationsprozess hat sehr geholfen sich die Aussagen genau anzuschauen und mal tiefer als im Alltag auf einen solchen Fall zu schauen. Bei mir haben der Perspektivwechsel und die ehrlichen Worte der Adressatin dazu geführt, dass ich über Herausforderungen nachgedacht habe, die mir vorher gar nicht bewusst waren. Einige der diskutierten Punkte begegnen mir seit dem Workshop im Arbeitsalltag immer wieder.“



### Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Leitungskraft eines freien Trägers

„Nach viel Skepsis gegen das Instrument Interview, aufgrund des hohen Aufwandes der Gewinnung von Interviewpartner\*innen und der Durchführung und Transkription, wurde ich durch den Auswertungsworkshop für dieses Instrument gewonnen. Die Stimme der Adressat\*innen (Originalzitate) bildete die Bestätigung der fachlich-theoretischen Schlussfolgerungen und aktivierte Überlegungen zu einer konzeptionellen Verbesserung und Anpassung an die Klient\*innenbedarfe. Interview und fachlich theoretische Überlegungen verifizierten sich gegenseitig und können so zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Konzeption und Umsetzung der Hilfen zur Erziehung beitragen.“

### 3.1.7 Skizze zu Interviewergebnissen

Wie bereits verdeutlicht, besteht der Auswertungsprozess der Interviews aus mehreren Schritten und Phasen, die im Folgenden in Auszügen nochmals beispielhaft auch hinsichtlich einiger Erkenntnisse dargestellt werden.

#### Kurzportrait

Das Format der Datenaufbereitung in den Kurzportraits besteht aus einer tabellarischen Übersicht über die aus Sicht der verfassenden Fachkraft zentralen Inhalte des Interviews hinsichtlich der Familien- und Hilfesgeschichte sowie ausgewählter Originalzitate, was nachfolgend beispielhaft an einem Interview mit einer Mutter illustriert wird:

<b>Familien- und Hilfesgeschichte</b>	<p>Familie Z. hat zwei Söhne. Das Interview bezieht sich auf den jüngeren Sohn. Beide Söhne waren in der E-Schule mit Sozialer Gruppenarbeit (SGA).</p> <p>Frau Z. hatte bereits bei dem älteren Sohn gute Erfahrungen mit E-Schule und SGA gemacht.</p> <p>Der jüngere Sohn hatte Schwierigkeiten mit Stören im Unterricht, verbal und körperlich aggressivem Verhalten auf der Regelschule. Frau Z. sieht diese Schwierigkeiten in Zusammenhang mit Problemen der Regelschule. Die Rektorin und ihre Stellvertreterin gehörten einer Sekte an. Der jüngere Sohn hatte die Stellvertreterin als Klassenlehrerin. Nach der Aussage von Frau Z.</p>
---------------------------------------	--

	<p>habe ihr jüngerer Sohn sein Verhalten damit erklärt, dass er sich nicht anders zu helfen wisse.</p> <p>Ihr Sohn wechselte auf die eine andere Regelschule. Auch dort wurde der Sohn auffällig und wechselte dann auf die E-Schule mit SGA. Der Schulplatz an der zweiten Regelschule war für die spätere Rückkehr sicher zugesagt.</p> <p>Der Sohn musste an der E-Schule eine Klasse wiederholen und blieb insgesamt 2 ½ Jahre in der Schule mit SGA. Anschließend wechselte er zurück auf die zweite Regelschule.</p>
<p><b>Beziehung zu den Fachkräften des freien Trägers</b></p>	<p>„Und die haben sich wirklich immer um die Kinder gekümmert und immer tolle interessante Sachen mit denen auch gemacht. Also nichts langweilig, ja. Ich kann es gar nicht sagen, aber ich hab nichts Positives, also ich verbinde nur Gutes mit der-. Also die haben auch zum Beispiel samstags Bastelnachmittag gemacht. Also wo die Eltern dann dabei waren. Oder so ein-, wie eine Schnitzeljagd, wo man als Familie Aufgaben gestellt bekommen hat und das dann in der Stadt lösen musste und dann wieder zurückkam. Also mit einer anderen Familie zusammen. Also es waren alles so positive Dinge, also wo auch die Familie durchaus miteinbezogen wurde, da gemeinsam dann irgendwas zu erleben. Oder dass wir mal einen Grillnachmittag hatten. Und die sind ja auch mit denen auf den Bauernhof gefahren, eine Woche lang oder so. Also es sind alles so, eigentlich nur positive Dinge wo für mich auch sehr gut waren (lacht). Dass ich halt ein Kind weniger hatte. Ne aber ich kann nichts Negatives sagen.“ (Z. 208-219)</p>
<p><b>Was konnten Sie und Ihre Familie aus der Hilfe mitnehmen?</b></p>	<p>„Ich meine jeder Mensch ist individuell und jeder hat seine, ich sage jetzt mal Schmerzgrenze. Andere hätten das vielleicht als Banalität runtergedreht und als nicht so schlimm empfunden, aber für mich war es einfach schlimm“ (Z. 269- 272)</p> <p>„Die unterschiedlichen Erziehungsmethoden oder Gedanken haben wir [ihr Mann und sie] immer noch. Und da eskaliert es schon auch manchmal. Also ich habe halt, oder ich versuche für mich das zu filtern. Was ist jetzt wirklich wichtig, auf was lege ich Wert und auf was kann ich vielleicht verzichten, ohne dass man da große Diskussionen eingeht.“ (Z. 280-283)</p> <p>„Ich bin immer noch nicht ruhig beim Erziehen, sag ich jetzt mal. Oder werde schnell laut oder will halt meinen Willen durchsetzen oder so. Aber ich denke es gibt schon so ein paar Punkte, die einen mit der Zeit ... was gut ist, was schlecht ist, was man beachten sollte-“ (Z. 306-309)</p>

<b>Verbesserungsvorschläge / Wünsche</b>	<p>„Trotzdem ein bisschen mehr Präsentsein vom Jugendamt hätte ich mir schon gewünscht. Einfach interessehalber wie es meinem Kind geht. Also, weil wenn jetzt was schiefgelaufen wäre, also ich hätte die zum Beispiel geschlagen oder so, oder die blauen Flecke hätte dann immer nur die [SGA] melden können. Jemand vom Jugendamt hat sich nie ein Bild gemacht. Wo wohnt das Kind, was hat es für ein Zimmer, wie ist es untergebracht, lauter solche Dinge. Aber es war ja nichts bei uns. Aber es hätte ja was sein können. Und das kriegt man nur raus, wenn man guckt.“ (Z. 331-337)</p> <p>„Dass die Kinder mehr begleitet werden, dass man vielleicht die auch fragt, wie sie es denn gern, vielleicht nicht anders hätten, ich meine wir sind nicht beim Wunschkonzert, aber, vielleicht die ein bisschen mehr einbeziehen.“ (Z. 353-355)</p> <p>„Aber das vielleicht auch das Jugendamt das Kind ein bisschen mehr begleitet, auch um zu wissen, um was es hier geht. Also welches Kind es sich hier handelt.“ (Z. 361-363)</p> <p>„Ja, das, gut das Kind saß ja ab und zu in den Besprechungen schon mit dabei, aber das war halt wie gesagt nur einmal in einem halben Jahr, da kann ich mir kein Bild von einem Kind machen. Und bloß weil das irgendwo [Tischvorlage für das Hilfeplangespräch, Anm. d. Verf.] draufgeschrieben ist, ja, finde ich schwierig.“ (Z. 368-370)</p>
--	--

### Diskussionen & Ergebnisse in der Interpretationswerkstatt

Im Rahmen der Interpretationswerkstatt wurde das gesamte Kurzportrait zum Interview mit der Mutter der Familie Z. bearbeitet. Die Diskussion und Ergebnisse aus der Interpretationswerkstatt wurden stichwortartig festgehalten:

Phase im Interpretationsworkshop	Inhaltliche Ergebnisse
<b>Rekonstruktionsphase &amp; Lesarten:</b>  <b>Für was steht der Ausschnitt?</b> <b>Was könnten die darin geschilderten Erfahrungen für die Mutter bedeuten?</b>	<p><i>Kommunikation der SGA mit der Mutter:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Mutter fühlt sich in ihrer Mutterrolle ernst genommen, weil alles rückgesprachen wird (auch Einbezug der Mutter bei Konsequenzen)</li> <li>- trotz Expertentum beziehen die Betreuer*innen die Eltern ein</li> <li>- das viele Kontaktsuchen der Betreuer*innen wird von der Mutter nicht als störend empfunden</li> </ul> <p><i>Potentielle Situation der Familie ohne die Unterstützung durch die SGA:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- für die Mutter war die Phase ohne Unterstützung subjektiv „schlimm“, sie war überlastet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- deutlich wird, dass eine gute Infrastruktur als Stabilisierung von Überforderung sehr hilfreich war (sicherer Lebensort für Kinder, Routine für Kinder)</li> <li>- die Mutter bemerkt eine Veränderung der Kinder während der Hilfe → Verhaltensänderung und neue Erfahrungen der Kinder tragen nicht nur in der SGA, sondern werden auch zuhause erlebbar</li> </ul>
<p><b>Was hat den Entwicklungsprozess positiv (oder negativ) beeinflusst?</b></p> <p><b>Inkl. Schlussfolgerungen bzw. Reflexionsfragen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Bewertung der Mutter z. B. zu den Beteiligungsmöglichkeiten in der SGA und der Beziehung zu den Fachkräften bezieht sich nicht auf Einzelpersonen, sondern immer auf die Betreuer*innen als Team und in ihrer Funktion und der Wahrnehmung ihres Expert*innenstatus</li> <li>- Der Schulplatz ist für den Anschluss an das Hilfeende gesichert → die Perspektive für das Ende der Hilfe erleichtert das Hinarbeiten auf ein Ziel → die Perspektive nach Hilfeende scheint bedeutsam für eine gute Mitarbeit während der Hilfe</li> <li>- Die Mutter hat den Eindruck, dass es für die Aufgaben, die die Betreuer*innen in der Gruppe eigentlich leisten sollen, zu wenig Personal ist → für uns Fachkräfte ist es irritierend, wenn die strukturellen Schwächen eines Angebots von den Adressat*innen wahrgenommen werden → daher stellt sich für uns als Fachkräfte die Frage, was diese Wahrnehmung mit der Mutter und der Inanspruchnahme der Hilfe macht?</li> <li>- Fluktuation (bei ASD): Wie kann mit Familien ein Wechsel besser/transparenter gestaltet werden? Wie können die Fachkräfte (v. a. im ASD) nicht nur als Einzelpersonen, die für eine Familie zuständig sind, sondern als Team wahrgenommen (und Wechsel dadurch ggfs. als leichter erlebt) werden?</li> </ul>

## Entwicklungsaufgaben

Als kondensierte Form der Erkenntnisse werden nachfolgend beispielhaft Entwicklungsaufgaben vorgestellt. Aus zentralen Ergebnissen der drei in der Interpretationswerkstatt bearbeiteten Interviews sind Entwicklungsaufgaben für die Jugendhilfe im Landkreis sowie die Fallarbeit der Fachkräfte herausgearbeitet worden. Daraus entstehen Reflexionsimpulse und Entwicklungsaufgaben, die durch eine schriftliche Dokumentation auch für andere Kolleg\*innen (innerhalb und außerhalb des Trägers/der Außenstelle) nutzbar gemacht werden.

Die Bearbeitung dieser Entwicklungsaufgaben könnte als ein neuer Aspekt in das Gesamtkonzept der Qualitätsentwicklung des Landkreises aufgenommen werden.

	Reflexionsimpulse aus den Interviews	Entwicklungsaufgaben
Individuelles Lernen, Förderung des Fallverstehens	<p>Im Interview wünschte sich eine Mutter mehr Anteilnahme des ASD an der Gesamtsituation der Familie. Die Kinder sollten demnach mit ihren Wünschen und Interessen mehr Berücksichtigung finden und die Kontakte nicht nur problembezogen stattfinden. Durch Einzelzeiten der Fachkraft des Sozialen Dienstes mit den Kindern soll die Fachkraft sich ein besseres Bild machen können und die Kinder kennenlernen, sodass sie sich nicht „blind“ auf die Einschätzung der freien Träger verlassen muss, so die Mutter.</p> <p>Auch in anderen Interviews wurde deutlich, dass die ASD-Fachkräfte entgegen ihrer eigenen Annahmen und trotz des seltenen Kontakts (vorwiegend nur in Hilfeplangesprächen) eine bedeutsame Rolle für die Adressat*innen spielen – im Positiven wie im Negativen.</p>	<p>Reflexion/Selbstvergewisserung der Fachkräfte im Jugendamt: Welche Rolle spielt das Jugendamt bzw. die einzelnen ASD-Zuständigen für ihre Familien und jungen Menschen?</p>
	<p>In einem Interview zeigte sich eine sehr gute Arbeitsbeziehung zwischen der Mutter und den Fachkräften darin, dass nicht nur zu einer Bezugsbetreuerin, sondern zum ganzen Team eine enge Arbeitsbeziehung bestand. Die Mutter nimmt die Fachkräfte als Team wahr, spricht nicht von Einzelpersonen, sondern von Fachkräften in ihrer Funktion und in der Wahrnehmung ihres Expert*innenstatus.</p>	<p>Wie kann die Arbeitsbeziehung zwischen Eltern und <u>allen</u> Fachkräften eines Angebots gut gestaltet werden?</p>
Strukturelles Lernen als System	<p>Aus einem Interview ging hervor, dass sich die Familie mehr Interesse der Sachbearbeiterin des Jugendamtes an dem jungen Menschen gewünscht hätte. Die Familie hätte sich mehr Steuerungsverantwortung vom Jugendamt gewünscht und hatte das Gefühl, die Fachkraft verlässt sich primär auf Einschätzungen des freien Trägers. Es kam der Wunsch nach Kontakten neben den Hilfeplangesprächen und insbesondere Vieraugengesprächen zwischen dem jungen Menschen und der*dem Jugendamtsmitarbeitenden auf, um sich selbst ein Bild machen zu können (z. B. Zutrauen in die Fähigkeiten des jungen Menschen gewinnen, Auseinandersetzung auf Augenhöhe, Interesse am jungen Menschen, ihn verstehen wollen).</p>	<p>Wie kann auf Seiten des ASD Zeit für den jungen Menschen/die Familie jenseits der Hilfeplangespräche aufgebracht werden?</p>
	<p>In einem Interview wurde deutlich, dass die Person der*des Bezugsbetreuer*in eine zentrale Rolle für den Hilfeverlauf spielte und der junge Mensch teilweise sehr negativ empfundene Erfahrungen mit seiner Bezugsbetreuung machte. Er fühlte sich gedemütigt, reduziert, ungerecht behandelt, nahm kein Interesse und Vertrauen von Seiten der Fachkraft wahr und konnte sich dieser Person nicht anvertrauen.</p>	<p>Wie kann damit umgegangen werden, wenn sich junge Menschen mit ihren Bezugsbetreuer*innen nicht wohl fühlen? Wie kann ein solcher Zustand bearbeitet werden?</p>



## Blick in die Praxis

Die Herausforderung im Umgang mit diesen Entwicklungsaufgaben besteht mit Blick in die konkrete Jugendhilfepraxis vor Ort nun darin, die im Rahmen der Interviewinterpretation aufgeworfenen Reflexionsfragen und Entwicklungsaufgaben in die breite Struktur der Praxis als Reflexionsimpulse weiterzutragen – um zum einen auf der Ebene der Fallreflexion/Fallarbeit der Fachkräfte individuelles Lernen zu ermöglichen und zum anderen auf der Ebene der Jugendhilfeplanungsprozesse strukturelles Lernen als System zu erreichen.

## 3.2 Fragebögen

### 3.2.1 Erhebungsmethode

Für die quantitativen Erhebungen im Modellprojekt sind zwei Instrumente entwickelt worden, die sich in Bezug auf die Zielgruppe unterscheiden: ein Fragebogen für Eltern und ein Fragebogen für die Erhebung mit jungen Menschen. Ziel bei beiden ist, möglichst viele der Personen der jeweiligen Zielgruppe zu erreichen und jeweils zu vorab festgelegten Kategorien Bewertungen und Beispiele abzufragen. Damit kann die methodologische Herangehensweise der qualitativen Erhebungen ergänzt werden.

In der quantitativen Forschungslogik wird bei der Entwicklung des Erhebungsinstrumentes festgelegt, welche Aspekte im Hinblick auf die Forschungsfrage relevant sind, und hierzu werden dann konkrete Fragestellungen formuliert. Das Ziel liegt darin, theoretische Annahmen und Erklärungen an konkreten Befragungspersonen zu überprüfen. Durch die Standardisiertheit des Erhebungsinstrumentes soll die Vergleichbarkeit der Daten erhöht sowie eine möglichst große Objektivität des Vorgehens erzeugt werden. Dieses Verfahren folgt also einer deduktiven Logik, sprich es ist vorab ein systematisches Konzept notwendig, was man wozu von wem wissen möchte. Dieses wird dann operationalisiert, sprich übersetzt in Fragen bzw. Items, die in einem Fragebogen mit geschlossenen Antwortmöglichkeiten abgefragt werden (vgl. Burzan 2015).

### 3.2.2 Fragebogenerhebung mit Eltern & jungen Menschen – Erfahrungen bei der Umsetzung

Zur Entwicklung der Fragebögen wurde im ersten Schritt relevante Erkenntnisinteressen in Bezug auf die Befragungsgruppen mit den Praxispartner\*innen vor Ort gesammelt und systematisiert. Diese gleichen mit Blick auf die Gruppe der Eltern im Wesentlichen den relevanten Themen für die Interviewerhebung und wurden daher in einem zweiten Schritt in Fragen operationalisiert und das dazu passende Erhebungsprozedere festgelegt.

Für die Konstruktion des Fragebogens für junge Menschen (siehe Arbeitsinstrument ab S. 64) wurde ein leicht abgewandeltes Vorgehen gewählt. Für die Fragebogenkonstruktion wurde von der wissenschaftlichen Begleitung in den Teams der freien und des öffentlichen Trägers ein Brainstorming zu folgender Frage angeregt: „Was tun Sie als Fachkräfte, damit die Hilfe gut verläuft?“. Über das Fragen nach dem Tun der Fachkräfte sollten ihre impliziten Annahmen über Gelingensbedingungen erfasst werden. Diese wiederum sind in Items für den Fragebogen übersetzt worden.



Die Perspektive der Frageausrichtung unterscheidet sich damit in den beiden Fragebögen. In den Formulierungen der Items im Elternfragebogen ist die Seite der Adressat\*innen im Fokus, sprich es wird mehrheitlich abgefragt, wie die Adressat\*innen ihren Anteil einschätzen – zum Beispiel:

„Ich konnte Vertrauen zu den Fachkräften aufbauen...“

Entsprechend der in den Teams gesammelten Annahmen bezüglich der Gelingensbedingungen im professionellen Handeln wurde der Duktus des Fragebogens für junge Menschen hingegen verändert. Die Formulierungen wurden so gewählt, dass die Adressat\*innen eine Einschätzung bezogen auf das Handeln der Fachkräfte abgeben sollten – zum Beispiel:

„Die Fachkräfte waren zuverlässig.“

„Die Fachkräfte haben sich bemüht, meine Sicht der Dinge zu verstehen.“

Somit wird geprüft, wie das, was die Fachkräfte tun bzw. mit ihrem Handeln beabsichtigen, bei den Adressat\*innen ankommt und wie es von ihnen erlebt wird.

Bei der Konstruktion des Fragebogens für Eltern wurden zudem Fragebögen aus anderen Forschungsprojekten gesichtet und Themenbereiche sowie Frageformulierungen und Antwortskalen vergleichbar angelegt.

Außerdem wurden die zwei unterschiedlichen Fragebögen im Rahmen von Pre-Tests auf ihre Praxistauglichkeit überprüft. Der Elternfragebogen wurde im Rahmen eines Eltern-Cafés einer SGA-Gruppe auf dessen Verständlichkeit und Angemessenheit überprüft. Der entwickelte Fragebogen für junge Menschen wurde mit einer 15-jährigen jungen Frau, die zu dieser Zeit im Rahmen einer Betreuungshilfe begleitet wurde, persönlich auf Verständlichkeit getestet. Zum anderen wurde der Fragebogen von einigen betreuten jungen Menschen aus dem stationären Setting eines Trägers im Landkreis überprüft.

Für eine erste Durchführung der Elternbefragung wurde die Variante der telefonischen Erhebung gewählt, die nach 6 telefonischen Befragungen abgebrochen und damit als weitere Probeerhebung gewertet werden kann. Ziel war, das Verhältnis von Aufwand und Ertrag telefonischer Befragungen zu eruieren, um sich vor dem Hintergrund nüchterner Erfahrungen hinsichtlich des Rücklaufs bei schriftlichen Elternbefragungen gegebenenfalls für diese Befragungsvariante zu entscheiden. In allen sechs Fällen, in denen die Befragten telefonisch erreicht wurden, konnte die Befragung durchgeführt werden, allerdings war der Zeitaufwand für das Erreichen der Eltern und das Abfragen des Fragebogens groß. Die telefonische Erhebung eines Fragebogens dauerte bis zu 30 Minuten, da die Eltern oftmals verleitet waren, dem\*der Interviewer\*in zusätzlich zur standardisierten Antwort eine inhaltliche Erläuterung auszuführen, weshalb sie aufgrund welcher Erfahrungen im Hilfeverlauf wie antworteten.

Eine weitere Abwägung war, ob die Befragung mittels einer Online-Befragung bzw. via QR-Code per Postkarte vorgenommen werden könnte. Hierzu wurde die Projektleiterin eines anderen Forschungsprojektes befragt, das eine Online-Elternbefragung via QR-Code auf einer Postkarte durchführte. In dieser Variante war der Rücklauf der Antwortenden nicht höher als Erfahrungswerte postalischer Befragungen aufweisen, sodass aus organisatorischen Gründen auch die Online-Befragung verworfen wurde. Letztendlich wurde also die klassische Variante als postalische Versendung der Fragebögen mit frankiertem Rückumschlag gewählt.

Im dritten Schritt wurde die Datenerhebung zu zwei Erhebungszeitpunkten (Anfang 2019, Anfang 2020) durchgeführt. Mit dem (hilfeartübergreifenden) Anschreiben aller ehemaligen Hilfeempfänger\*innen (junge Menschen und Eltern), die einer erneuten Kontaktaufnahme am Ende der Hilfe zugestimmt hatten, wurde im Projekt die Befragung dieser Grundgesamtheit ermöglicht. Erfasst wurden dazu spezifische Personen- und Hilfemerkmale im Fragebogenteil der soziodemografischen Angaben, um den Rücklauf im Abgleich mit der Grundgesamtheit der ehemaligen Hilfeempfänger\*innen umfassender charakterisieren zu können.

### 3.2.3 Auswertung der Fragebögen

Beide Fragebögen wurden im Januar 2019 an insgesamt 104 Haushalte versendet, sprich es gingen immer ein Eltern-Fragebogen und ein Fragebogen für junge Menschen gemeinsam an die Adresse, die im Hilfeplanabschlussgespräch mit dem Einverständnis zu einer späteren Kontaktaufnahme hinterlassen wurde. Als Anreiz an der Befragung teilzunehmen gab es die Möglichkeit, an einer Gutscheinerlosung teilzunehmen. Bis zur Rücklauffrist sind 19 Eltern-Fragebögen und 18 Fragebögen von jungen Menschen bei der wissenschaftlichen Begleitung eingegangen.

Ein Rücklauf von ca. 20 % kann für eine postalische Elternbefragung als nicht ungewöhnlich, sondern – wenn auch nicht als zufriedenstellend – als durchschnittlich eingeschätzt werden.

Im Januar 2020 wurde die zweite Fragebogenerhebung derjenigen Adressat\*innen auf den Weg gebracht, deren Hilfen seit der letzten Erhebung im Januar 2019 endeten und deren Einverständniserklärungen für eine Kontaktaufnahme also seit ca. Februar 2019 vorlagen. Vergleichbar wie im Jahr zuvor wurden je 100 Bögen an einen Haushalt versendet. Im Vergleich zum Vorjahr wurde die Fragebogenerhebung ohne Auslosung von Gutscheinen für die ausgefüllte Rücksendung erprobt. So sollte ein Eindruck gewonnen werden, welche Rolle ggfs. Incentives für die quantitative Erhebung spielen könnten.

Die Rücksendung der ausgefüllten Fragebögen erfolgte erneut an die wissenschaftliche Begleitung. Dort gingen bis zur Rücklauffrist 11 Elternfragebögen und 9 Fragebögen von jungen Menschen ein. Dies ergibt einen Rücklauf von ca. 10%. Ob die niedrigere Beteiligungsquote am fehlenden Anreiz einer Gutscheinerlosung lag, ist schwer zu beurteilen. Sie liegt jedoch niedriger als im Vorjahr bei ungefähr gleicher Anzahl versendeter Fragebögen.

Die **Datenaufbereitung** und -auswertung der quantitativen Befragung über beide Erhebungen hinweg wurde von der wissenschaftlichen Begleitung mithilfe der Auswertungssoftware SPSS vorgenommen. Die Ergebnisse der **Auswertung der Fragebogenerhebung** bei jungen Menschen und Eltern wurden in Form von Häufigkeitsverteilungen dargestellt. Ziel war, eine rein deskriptive und möglichst neutrale Beschreibung der Ergebnisse für den Landkreis abzubilden. Die Ergebnisse wurden lediglich an wenigen Stellen von der wissenschaftlichen Begleitung kommentiert, um aufzuzeigen, wie das Bilden von Lesarten für Schlussfolgerungen aus den quantitativen Ergebnissen möglich wäre. Die vorliegende Auswertung berücksichtigt zusammengefasst den Rücklauf der beiden Erhebungen von Anfang 2019 und Anfang 2020, da eine jahresweise Trennung inhaltlich und mit Blick auf das insgesamt geringe N nicht sinnvoll erschien.

So ergeben sich Stichprobengrößen von  $N = 27$  bei der Gruppe junger Menschen und  $N = 30$  bei der Gruppe der Eltern, die beide als klein zu bewerten sind.

Für die Reichweite der statistischen Auswertung bedeutet dies, dass sie ausschließlich Häufigkeitsdarstellungen zulässt und keine weiteren Berechnungen wie z. B. Korrelationen (Zusammenhänge) möglich sind. Die Größe der Korrelation (Zusammenhang) und die Signifikanz (Irrtumswahrscheinlichkeit) würde tendenziell zu hoch sein, d. h. die Daten wären nicht belastbar und würden aufgrund der zu kleinen Stichprobe eine verfälschte Grundlage für auf den Werten basierenden Entscheidungen in der Jugendhilfepraxis bieten.

Neben den Häufigkeitsdarstellungen zu den einzelnen Items sind zusätzlich spezifischere Betrachtungen einzelner Items vorgenommen worden, indem Kreuztabellen ausgewertet wurden. Kreuztabellen enthalten Kombinationen bestimmter Merkmalsausprägungen mit Blick auf das gemeinsame Auftreten von zwei Merkmalen. Sprich es wird beispielsweise ersichtlich, wie sich die Antworten ‚trifft voll zu‘ bis ‚trifft gar nicht zu‘ bezüglich Merkmal 1 (z. B. die erlebte Beteiligung im Hilfeprozess) auf die verschiedenen Hilfearten verteilen, die die Eltern in Anspruch genommen haben (= Merkmal 2). Diese Kombination von Merkmalsausprägungen darf nicht missverstanden werden als statistisch belegter Zusammenhang. Es wird lediglich das Auftreten einer bestimmten Kombination in der vorliegenden Stichprobe nachgewiesen, ohne statistisch ausschließen zu können, dass sich andeutende Zusammenhänge nur zufällig zustande kommen. Ebenso dürfen Kausalitäten in den Zahlenwerten nicht vermutet werden.

### 3.2.4 Skizze zu Fragebogenauswertung

Nachfolgend werden Beschreibungen der Stichproben und Ausschnitte aus den Fragebogenauswertungen der Eltern und jungen Menschen dargestellt, um einen Einblick in die Qualität und Beschaffenheit der quantitativen Ergebnisse zu geben.

Die Auswahl der Beispiele orientiert sich an den aus Sicht der wissenschaftlichen Begleitung erkenntnisreichsten Auswertungen. Vorab wird jeweils die Stichprobe der Erhebungen genauer beschrieben.

#### Elternbefragung – Informationen zur Stichprobe

Von  $N = 30$  Eltern füllten 21 Mütter, 7 Väter und 2 andere Sorgeberechtigte den Fragebogen aus.

In 12 Fällen war der höchste Bildungsabschluss der antwortenden Person ein Hauptschulabschluss, in 8 Fällen ein Realschulabschluss, in 4 Fällen Abitur/Hochschulreife, in 2 Fällen ein Hochschulabschluss und in 3 Fällen ein Akademischer Grad. Eine antwortende Person hatte keinen Abschluss ( $n = 30$ ). Mit einem knappen Drittel der antwortenden Personen mit dem Bildungsabschluss Abitur/Hochschulreife und höher weist die Stichprobe einen hohen Anteil an Eltern aus einer hohen Bildungsschicht auf. Die Verteilung des Rücklaufs über alle drei Abschlussarten des deutschen Schulsystems ist ungefähr gleich hoch.

Bei  $n = 28$  wurden 12 Hilfen vorzeitig beendet, 16 Hilfen wurden wie geplant beendet. Von den vorzeitig beendeten Hilfen ( $n = 11$ ) wurden 9 durch die Familie und 2 durch die Fachkräfte beendet. Damit liegt der Anteil der ungeplant beendeten Hilfen nur unwesentlich niedriger als der der geplant beendeten.

Die Stichprobe verteilt sich auf die verschiedenen Hilfearten wie folgt ( $n = 26$ , Mehrfachnennung möglich): 6 antwortende Personen erinnern sich nicht mehr an die genaue Bezeichnung der Hilfe, in einem Fall wurde eine ISE-Maßnahme (Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung nach §35 SGB VIII) in Anspruch genommen, in je zwei Fällen handelte es sich um eine Heimerziehung (§34 SGB VIII) und eine Betreuung in einer Tagesgruppe (§32 SGB VIII). In 15 Fällen wurde eine SPFH

(Sozialpädagogische Familienhilfe nach §31 SGB VIII) in Anspruch genommen. Erhielten die antwortenden Personen eine SPFH war außerdem in 5 Fällen entweder parallel oder zeitlich versetzt eine weitere Hilfsmaßnahme installiert: 1 x SGA (Soziale Gruppenarbeit nach §29 SGB VIII), 2 x Tagesgruppe, 1 x Heimerziehung, 1 x ISE. Der Anteil der Eltern mit Sozialpädagogischer Familienhilfe ist mit über der Hälfte der antwortenden Personen besonders groß. Auffällig ist zudem, dass 6 Personen die Bezeichnung der Hilfe nicht mehr erinnern.

### Elternbefragung – Auswertungsbeispiel anhand ausgewählter Items

Bei der Frage zur **Zufriedenheit der Eltern mit der Hilfe insgesamt** sollte im Format von Schulnoten (1 – 6) geantwortet werden. Die Verteilung der Antworten zeigt mit den Noten ‚sehr gut‘ und ‚gut‘ eine hohe Zufriedenheit, 6 Eltern bewerten mit ‚befriedigend‘ oder schlechter:

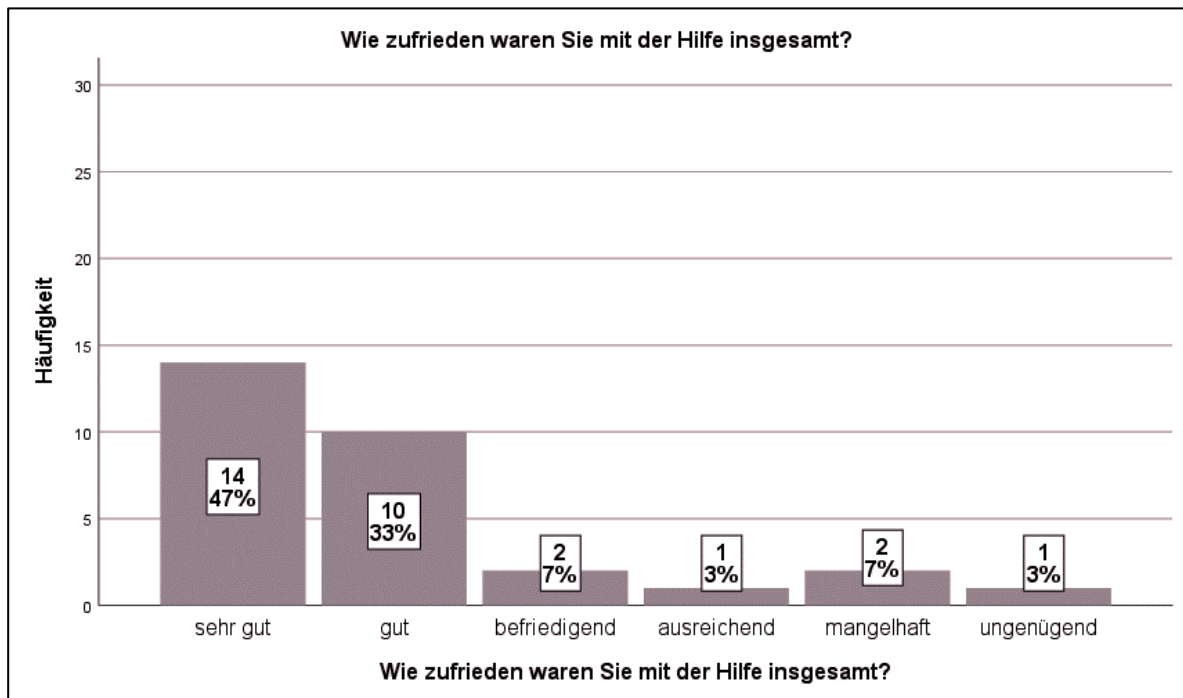


Abb. 8: Frage 4, n = 30

Diejenigen Eltern, die ihre Zufriedenheit mit der Hilfe insgesamt (Frage 4) mit ‚befriedigend‘ bis ‚ungenügend‘ bewerten (n = 6), bewerten die nachfolgenden Einzelaussagen zur Hilfestaltung überwiegend negativ (‚trifft eher nicht zu‘ und ‚trifft gar nicht zu‘): Die Unterstützung der Fachkräfte wurde also überwiegend nicht als hilfreich für die Familie erlebt. Die Vorschläge der Fachkräfte auch zuhause umsetzen zu können sowie sich die Umsetzung langfristig vorstellen zu können, bewerten fünf bzw. sechs von sechs Eltern als ‚eher nicht‘ oder ‚gar nicht zutreffend‘, also ausschließlich negativ.

Als ‚eher zutreffend‘ bewerten zwei Elternteile trotz Gesamtzufriedenheit im negativ-Bereich (‚befriedigend‘ und schlechter) die Aussage, dass es ihrem Kind durch die Hilfe besser geht und sich durch die Hilfe das Verhältnis zu ihrem Kind verändert hat (jeweils n = 2). Dies deutet darauf hin, dass die Eltern trotz subjektiv empfundener Unzufriedenheit dennoch positive Auswirkungen auf ihr Kind und das Eltern-Kind-Verhältnis feststellen können.

Gleichzeitig kann sowohl bei der Globalbewertung der Zufriedenheit als auch bei den jeweils spezifischen Einzelitems festgestellt werden, dass die Bewertungen im negativen wie im positiven

Bereich ähnlich verteilt sind, *egal ob die Hilfe vorzeitig beendet wurde oder nicht*. Sprich auch bei den vorzeitig beendeten Hilfen liegt die Bewertung der Hilfe zum Großteil im positiven Bereich.

Diese Tendenz zeigt sich auch mit Blick auf die Partei, die die Hilfe vorzeitig beendete: in 9 von 11 Fällen beendeten die Eltern (und nicht die Fachkräfte) die Hilfe vorzeitig, davon bewerten wiederum 2/3 der Eltern (n = 6 oder 7) die Einzelfragen sowie die Globaleinschätzung der Zufriedenheit mit der Hilfe im positiven Bereich.

Mit Blick auf die *vorzeitig beendeten Hilfen* zeigt sich, dass die Bewertung der **Zusammenarbeit mit den Fachkräften des Jugendamtes** (n = 12) durchweg positiv ausfällt. Lediglich in zwei Fällen wird bei allen Items ‚trifft eher nicht zu‘ als Antwort gewählt. Im Vergleich zu den *geplant* beendeten Hilfen (n = 16) fällt die positive Bewertung der *vorzeitig* beendeten Hilfen tendenziell höher aus.

Mit Blick auf die *vorzeitig beendeten Hilfen* zeigt sich analog, dass die Bewertung der **Zusammenarbeit mit den Fachkräften der Einrichtung** (n = 9) ebenso durchweg positiv ausfällt. ‚Trifft eher nicht zu‘ wird ausschließlich in zwei Fällen bei der Frage gewählt, ob bei Unzufriedenheit oder Bedenken die Fachkräfte der Einrichtung problemlos angesprochen werden konnten. Im Vergleich zu den *geplant* beendeten Hilfen (n = 15) fällt die positive Bewertung der *vorzeitig* beendeten Hilfen tendenziell höher aus.

Welche Schlussfolgerung könnte aus diesen Erkenntnissen gezogen werden? Eine Lesart könnte sein, dass die Hilfe von den Eltern auch bei vorzeitiger eigener Beendigung sehr positiv bewertet wird und die Beendigung nicht auf Unzufriedenheit o. ä. beispielsweise mit zu hohen Anforderungen durch die Fachkräfte zurückgeführt werden kann. Es könnte vermutet werden, dass die Eltern ‚früher‘ ihre mit der Hilfe verbundenen Ziele/Hoffnungen/Erwartungen erreicht haben, als in einer gemeinsamen Verständigung mit den Fachkräften geplant war. Zu differenzieren wäre dabei der Grad der Zielerreichung, also sind die Eltern schneller mit einem leicht verbesserten Zustand zufrieden und wollen gar nicht auf den gemeinsam vereinbarten Idealzustand hinarbeiten? Dies kann beispielsweise auf die Qualität der Zielformulierung in Hilfeplangesprächen verweisen: Stecken die Eltern sich innerlich eventuell nicht so ‚hohe‘ Ziele, wie in der gemeinsamen Verhandlung mit Fachkräften letztendlich formuliert wird? Definieren sie ihre Unterstützungsbedürftigkeit durch eine Erziehungshilfemaßnahme insgesamt nicht so hoch wie die Fachkräfte und fühlen sich ‚früher‘ wieder in der Lage, ohne Hilfemaßnahme klarzukommen? Welche Bedeutung hat für diese Familien Selbstbestimmung über die eigene Lebensführung mit und ohne Erziehungshilfemaßnahme?

### **Befragung junger Menschen – Informationen zur Stichprobe**

Die Stichprobe von N = 27 setzt sich aus 6 männlichen und 15 weiblichen jungen Menschen zusammen, 6 gaben hinsichtlich des Geschlechts ‚andere‘ an.

Die Altersspanne der Antwortenden liegt zwischen 11 und 30 Jahren (n = 25), wobei in größerer Häufung drei 23-Jährige, fünf 18-Jährige, drei 16-Jährige, zwei 15-Jährige sowie vier 13-Jährige vertreten sind. An diese Altersverteilung schließt sich die Frage an, ob der Weg der schriftlichen Befragung damit für jüngere Kinder eher ungeeignet ist, da sie noch größere Schwierigkeiten beim Lesen haben oder in Anbetracht der Länge des Fragebogens nicht genug Konzentration aufbringen können.

Als aktuellen Wohnort gaben 17 junge Menschen Zuhause bei ihren Eltern/einem Elternteil an, drei leben alleine in einer Wohnung sowie drei zusammen mit anderen in einer WG, zwei bei Verwandten, eine\*r in einer betreuten Wohnform sowie eine\*r bei ihrem\*seiner Partner\*in (n = 27). Der

Großteil der antwortenden jungen Menschen ist also nach dem Hilfeende weiterhin in die familiären Bezüge des Wohnens einbezogen bzw. in anderen Kontexten des Zusammenwohnens verortet und nur die wenigsten leben selbständig in einer Wohnung.

Bei  $n = 27$  gehen 16 junge Menschen noch zur Schule, vier befinden sich in einer Ausbildung, drei nehmen eine Auszeit, eine\*r geht arbeiten und drei melden Sonstiges zurück (alleinerziehende Hausfrau, zwei Studierende). Knapp zwei Drittel der Befragten besuchen also noch die Schule.

Die Stichprobe verteilt sich auf die verschiedenen Hilfearten wie folgt ( $n = 26$ , Mehrfachnennung möglich): ein junger Mensch erhielt Hilfe in Form Sozialer Gruppenarbeit (SGA nach §29 SGB VIII), fünf in Form einer Tagesgruppe (§32 SGB VIII), sieben junge Menschen waren in Heimerziehung (§34 SGB VIII), drei nahmen eine ISE-Maßnahme in Anspruch (Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung nach §35 SGB VIII) und sechs erinnern sich nicht mehr an die genaue Bezeichnung der Hilfe. 13 junge Menschen erhielten eine SPFH (Sozialpädagogische Familienhilfe nach §31 SGB VIII), wobei in acht Fällen zusätzlich (parallel oder zeitversetzt) noch eine andere Hilfe installiert war, wovon es sich in vier Fällen um eine Heimerziehung handelte. Insofern zeigt sich auch in dieser Stichprobe mit der Hälfte der Befragten ein Schwerpunkt der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Mit über einem Drittel von jungen Menschen mit Heimerziehungserfahrung ist auch dieser Anteil vergleichsweise hoch.

Die Spannweite der Dauer der Hilfemaßnahme erstreckt sich von einem bis länger als 10 Jahre ( $n = 23$ ). In zehn Fällen erhielten die jungen Menschen die Hilfe bis zu zwei Jahre, drei junge Menschen erhielten sie ungefähr vier Jahre sowie zwei junge Menschen sieben Jahre. Alle anderen Zeiträume sind in der Stichprobe mit je einem Fall vertreten.

Das Ende der Hilfe liegt in zwei Fällen kürzer als 2 Monate zurück, in sieben zwischen 2 und 6 Monaten, in sechs zwischen 7 und 12 Monaten sowie in elf Fällen länger als 12 Monate ( $n = 26$ ).

Die Frage, ob sie vor dieser Hilfe bereits eine andere Hilfe vom Jugendamt erhielten, beantworteten 19 junge Menschen mit nein, sieben mit ja ( $n = 26$ ).

### **Befragung junger Menschen – Auswertungsbeispiel anhand ausgewählter Items**

Die **Erfahrungen der jungen Menschen in Hilfeplangesprächen** werden außerordentlich positiv bewertet (Frage 7a – 7d;  $n = 25-26$ ). Lediglich die Frage, ob sie mitbestimmen konnten, wer am Hilfeplangespräch teilnimmt, wird mit 24% im negativen und 12% im unklaren Bereich („weiß nicht“) bewertet. Hier könnte sich die Frage anschließen, wie transparent die Möglichkeit für die jungen Menschen ist, in diesem Aspekt der Hilfeplangespräche mitbestimmen zu können. Für die eher negativen Antworten wäre die Lesart möglich, dass ihnen beispielsweise ihr Recht nach §13 SGB X auf Begleitung eines Beistands eher nicht bekannt ist bzw. ihnen nicht bekannt gemacht wird. Weniger wahrscheinlich scheint, dass ihnen aktiv verweigert wird, mitzubestimmen, wer an den Gesprächen teilnimmt. Die ursächliche Erklärung dafür bleibt jedoch offen.

Mit Blick auf die Frage, ob es dem jungen Menschen durch die Hilfe gelingt, **in seinem Leben zurecht zu kommen** (Frage 13), zeigt sich, dass die Bewertung im positiven Bereich einhergeht mit einer positiven Bewertung des Items ‚Ich wurde von meiner Fachkraft aus der Einrichtung auf das Ende der Hilfe vorbereitet‘ ( $n = 25$ ). Ähnliches zeigt sich für das Item ‚Ich wurde von meiner Fachkraft aus dem Jugendamt auf das Ende der Hilfe vorbereitet‘ ( $n = 25$ ). Außerdem zeigt sich, dass die positive Bewertung des Klarkommens im Leben einhergeht mit dem Gefühl, bei der Beendigung der Hilfe

zeitlich nicht unter Druck gesetzt worden zu sein (n = 25). Gleiches gilt für die Zufriedenheit mit der Nachbetreuung nach Ende der Hilfe (n = 23).

Zwischen 8 und 17% der jungen Menschen bewerten die **Zufriedenheit mit ihrer aktuellen Lebenssituation** im negativen Bereich. Dabei ist mit 17% die finanzielle Situation am schlechtesten bewertet, insgesamt jedoch eine hohe Zufriedenheit mit der aktuellen Lebenssituation festzustellen.

Mit Blick auf die Zufriedenheit mit der heutigen Lebenssituation zeigen sich unterschiedliche Bewertungen je nach momentaner schulischer/beruflicher Situation. Diejenigen jungen Menschen, die aktuell noch zu Schule gehen (n = 15), bewerten ihre aktuelle Lebenssituation in allen Kategorien (Wohnsituation, finanzielle Situation, Gesundheitszustand, Freundschaften, schulische Situation/Ausbildung/Arbeitsverhältnis) ausschließlich positiv.

Diejenigen jungen Menschen, die zurzeit eine Ausbildung absolvieren (n = 4), sind alle mit ihrer heutigen Ausbildungssituation zufrieden, allerdings zeigt sich für die anderen vier Kategorien eine so große Streuung zwischen Zufriedenheit und Unzufriedenheit wie in keiner anderen schulischen / beruflichen Situation. Sowohl die Wohnsituation, als auch der Gesundheitszustand und die heutigen Freundschaften werden jeweils zur Hälfte (n = 2) im positiven und im negativen Bereich bewertet, die finanzielle Situation wird von drei Auszubildenden positiv bewertet.

Für die jungen Menschen, die sich eine Auszeit nehmen (n = 3) wird erkennbar, dass sie mit der finanziellen Situation und mit ihrer heutigen schulischen Situation/Ausbildung/Arbeitsverhältnis eher nicht zufrieden sind. Mit Blick auf die Bewertungen der heutigen Lebenssituation im negativen Bereich zeigt sich, dass sie alle von zum Zeitpunkt der Fragebogenerhebung 18-Jährigen oder Älteren angegeben wurden.

Eine Diskussion der Fragebogenauswertung im Steuerungskreis kam aufgrund der coronabedingten Einschränkungen der Kommunikation mit den Praxispartner\*innen vor Ort nicht zustande. Insofern blieb der Schritt, aus den Ergebnissen Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung der Praxis zu ziehen, bis Projektende mit der wissenschaftlichen Begleitung aus.

### 3.3 Kartenset

Auf Grund des vom Landkreis formulierten Bedarfs, eine Erhebungsform zu entwickeln, die bei spontanen Kontakten zu Ehemaligen eingesetzt werden kann (z. B. bei einem Spontanbesuch eines Ehemaligen in der WG oder bei einem Ehemaligenfest), hat die wissenschaftliche Begleitung ein Postkartenset für spontane Rückmeldungen gestaltet. Es sind sechs Fragen entwickelt worden, die jeweils auf die Vorderseite einer ansprechend farbigen Karte in Postkartenformat gedruckt wurden. Auf der Rückseite ist Platz für die offenen Antworten und Angaben zum Alter des\*der Antwortenden, zum Anlass der Kartenbeantwortung (z. B. Ehemaligenfest usw.) und zur Hilfedauer.

Zielgruppe für den Einsatz dieser Postkarten sind in erster Linie junge Menschen aus ehemals stationärer Unterbringung oder Hilfen für junge Volljährige. Inhaltlich werden daher spezifische Fragen fokussiert, die sich aus dem oben beschriebenen Erkenntnisinteresse bei Interviews mit jungen Menschen speisen (Abb. 9):

Spontanbesuch in Einrichtung     
 Ehemaligenfest     
 Einlösung eines Beratungsgutscheins

Wie geht es dir heute?

Welche Unterstützung hast du bekommen, wenn es dir mal nicht gut ging?

Was war für dich das schönste Erlebnis in der Hilfe?

Wie war für dich der Beginn der Hilfe?

Wie war für dich der Abschied aus der Hilfe?

Was ist das Wichtigste, das du aus der Zeit der Hilfe mitgenommen hast?

Hilfeart: \_\_\_\_\_     
 Helfedauer: \_\_\_\_\_     
 Alter: \_\_\_\_\_

Abb. 9: Kartenset

Die Postkartensets wurden an alle freien Träger und die Außenstellen des öffentlichen Trägers verteilt, die den Einsatz individuell und anlassbezogen gestalten konnten. Zu den Postkarten wurde ein Hinweisblatt zur Durchführung für die Fachkräfte ergänzt, das die verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten aufzeigt:

- Zum einen kann ein junger Mensch einzelne, mehrere oder alle Fragekarten beantworten,
- zum anderen kann ein junger Mensch die Antworten für sich alleine auf den Karten notieren oder
- eine Fachkraft befragt den jungen Menschen entlang der Fragen auf den Karten und notiert stellvertretend für sie\*ihn die Antworten.



### Praxistauglichkeit

Aus den Rückmeldungen der Träger zum Einsatz des **Kartensets** geht hervor, dass sie sich als **Gesprächsanlass** sehr gut eignen, um mit den jungen Menschen deren Erleben der Hilfe und ihre jetzige Lebenssituation zu thematisieren. Es zeigt sich, dass die jungen Menschen die Karten (meistens mehrere) gerne ausfüllen und darüber ins Gespräch gehen.

Außerdem eignen sie sich in ihrer Kürze und in der Variante der mündlichen Befragung und dem stellvertretenden schriftlichen Festhalten sehr gut, um auch die **Perspektive von kognitiv schwächeren jungen Menschen** einholen und einbeziehen zu können, die beispielsweise nicht in der Lage wären, einen Fragebogen auszufüllen oder ein längeres Interview zu geben.

Die Postkarten wurden seit Verteilen der Kartensets von den Fachkräften hauptsächlich der freien Träger eingesetzt, für die Fachkräfte des öffentlichen Trägers boten sich kaum geeignete Gelegenheiten (kaum Kontakt zu oder Treffen ehemaliger Adressat\*innen) für den Einsatz. Allerdings wurde nicht erfasst, wie systematisch die Kartensets zur Anwendung gebracht wurden. Daher ist es nicht möglich, den Rücklauf ins Verhältnis zum angefragten Ausfüllen und zur Anzahl der Ehemaligenkontakte insgesamt zu setzen.



Der Rücklauf beträgt 13 von bislang 20 an die Träger verteilten Kartensets, wobei von vier freien Trägern je 2 oder 3 Kartensets zurückkamen. Anlässe des Einsatzes waren ein Ehemaligenfest in einer Wohngruppe, mehrmals das Einlösen eines Beratungsgutscheins sowie Spontanbesuche in der ehemaligen Gruppe (WG oder Tagesgruppe). Die Altersspanne bei den beantworteten Kartensets lag zwischen 18 und 22 Jahren und als überwiegend letzte Hilfe wurde eine Hilfe für junge Volljährige nach §41 SGB VIII angegeben.

### 3.3.1 Auswertung der Kartensets

Um das Erkenntnispotential der Postkarten mit den Fachkräften vor Ort auszuloten, wurde für eine WOJ 5+-Sitzung eine inhaltliche Auswertung vorgenommen und das Erkenntnispotential mit dieser Gruppe von Leitungskräften ausgelotet. Die Auswertung erfolgte gegliedert nach den einzelnen Fragen der Postkarten, sie erfolgte also themenspezifisch und nicht fallbezogen. Dies war bedingt dadurch, dass keine Kontextinformationen zu den Einzelfällen vorliegen, d. h. es ist kein kasuistisches Fallverstehen wie bei den Interviews möglich.

Entlang der Fragen wurde jede Antwort im Originalwortlaut in einer Auswertungstabelle erfasst, wörtlich ernst genommen und möglichst vorsichtig bzw. nah an der Originalaussage abstrahiert.

Im Rahmen der Diskussion der WOJ 5+-Gruppe zum Erkenntnispotential des Kartensets spielten folgende Aspekte für die Leitungskräfte vor Ort eine Rolle:



#### Erkenntnispotential Postkartenset

Die WOJ 5+-Gruppe ist inhaltlich in einer kurzen Brainstormingrunde auf viele ähnliche Lesarten gekommen, wie die wissenschaftliche Begleitung in ihrer vorbereiteten Auswertung, die erst später der Gruppe vorgelegt wurde. Es scheint also möglich, innerhalb kurzer Zeit und im Rahmen eines Kleingruppen-Brainstormings einige Aspekte herauszuarbeiten, die Potential zur inhaltlichen Auseinandersetzung haben.

Die Antworten erschienen der WOJ 5+-Gruppe im Großen und Ganzen zu knapp und zu kontextlos, als dass die Gruppe sie zum Anlass nehmen würde, die Interpretation der Aussagen für größere Strukturveränderungen zu nutzen (die Interpretationen seien zu spekulativ).

Als nutzbar wird die Auswertung hingegen gesehen, um in Teams/mit Kolleg\*innen im direkten Austausch einzelne Themen zu diskutieren und zu reflektieren und sich somit weniger strukturell, als eher mit Perspektive des Fallverstehens/der konkreten Fallarbeit über fachliche Aspekte auszutauschen. Dafür würden die Antworten Anregungs- und Irritationspotential bieten, so die WOJ 5+-Gruppe.

### 3.3.2 Skizze zu Postkartenauswertung

Die Datenaufbereitung aus der Postkartenerhebung wird nachfolgend ausschnitthaft dargestellt. Erkennbar wird, dass bei dem bisherigen Rücklauf die Verteilung der Angaben zur Hilfeform, dem Alter und der Dauer der Hilfe so heterogen sind, dass (noch) nicht danach differenziert werden und Gruppen gebildet werden können.

<b>Fall</b>	<b>13</b> Junge Frau beim Einlösen eines Beratungsgutscheins, Gespräch in Café	<b>11</b> UMA beim Einlösen eines Beratungsgutscheins	<b>4</b> Spontanbesuch in SGA
<b>Fallmerkmale</b>	SGB VIII §§ 35a/41 Alter: 21	SGB VIII §§ 41/34 Hilfedauer: 9 Monate Alter: 18	SGB VIII §27 i.V.m. §32 Hilfedauer: 1 ½ Jahre Alter: 19
<b>Wie war für dich der Beginn der Hilfe?</b>	Ich habe mich gefreut, Einzug in die eigene Wohnung, ein „Start ins Leben“, war gleichzeitig auch beängstigend, weil es ein komplett neuer Lebensabschnitt war.	das war gut	Schön, weil wir viel unternommen haben.
<b>Was war für dich das schönste Erlebnis in der Hilfe?</b>	Der Prozess der Hilfe. Wie ich gemerkt habe, dass ich als Person wachse.		Mir hat das Kochen und Backen sehr viel Spaß gemacht.
<b>Welche Unterstützung hast du bekommen, wenn es dir einmal nicht gut ging?</b>	Hilfreiche Nachrichten und spontane Termine.	sie hat mit mir geredet	Die Betreuerin hat mit mir geredet. Das hat mir geholfen.
<b>Wie geht es dir heute?</b>	Vermutlich besser als jemals zuvor. Schade, dass die Hilfe endet, aber der Punkt an dem ich jetzt stehen ist gut.	Mir geht's schlecht	Gut, ich arbeite in der GWW im Lager und verdiene jetzt Geld. Jetzt nur noch wenig Streit mit Mama.
<b>Was ist das Wichtigste, das du aus der Zeit in der Hilfe mitgenommen hast?</b>	Gute Gespräche. Die Erkenntnis, dass ich das Potenzial und alle Ressourcen habe, um die alltäglichen Probleme selbst zu bewältigen.	Ich habe jemanden gefunden der mich gut versteht	
<b>Wie war für dich der Abschied aus der Hilfe?</b>	Der Abschied war/wird sehr traurig. Es war ein Jahr voller guter Gespräche. Meine Betreuerin war für mich wie eine Boje im Wasser.	Das war traurig	Schon ein bisschen stark traurig.

Die Auswertung der Postkarten erfolgte mit der WOJ 5+-Gruppe im Bilden von Lesarten und Schlussfolgerungen als Impulsentwicklung für weitere Reflexionsprozesse. Nachfolgend sind einige Ausschnitte beispielhaft dargestellt.

Frage auf Postkarte	Lesarten	Schlussfolgerungen / Impulse für weitere Reflexionsprozesse
<b>Wie war für dich der Beginn der Hilfe?</b>	Es gibt Jugendliche, für die der Beginn der Hilfe schwer war, für andere leichter. Schwer war es v.a. bei Ausgrenzungsmerkmalen (einziges Mädchen, konnte die Sprache nicht). Leichter war es aufgrund von vielen Unternehmungen in der Gemeinschaft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfebeginn = Situation der sensiblen Unterstützungsbedürftigkeit</li> <li>- Systematisch die Frage stellen: was macht es leichter?</li> </ul>
<b>Was war für dich das schönste Erlebnis in der Hilfe?</b>	Als schönste Erlebnisse beschreiben die jungen Menschen unbeschwerte Momente (v.a. Freizeit) in Gemeinschaft. Sie berichten von Erfolgserlebnissen (z. B. „Sprache lernen“). Wichtig sind ebenso „Momente der Erkenntnisse“ („wie ich gemerkt habe, dass ich als Person wachse“).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie können ‚Momente der Erkenntnis über sich selbst als junger Mensch‘ bewusst durch Fachkräfte angeregt werden?</li> </ul>
<b>Wie war für dich der Abschied aus der Hilfe?</b>	<p>Der Abschied wird überwiegend als trauriges Ereignis erlebt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traurig aufgrund von Nicht-Verstanden-Werden meist verbunden mit Abbruch („habe mich wohlgefühlt, konnte die Hilfe aber nicht annehmen“; „hätte nur ein Krisengespräch gebraucht“)</li> <li>- traurig, da die Adressat*innen zukünftig ohne die positiv erfahrene Unterstützung klarkommen müssen („Betreuerin = Boje im Wasser“)</li> </ul> <p>Der Abschied wurde als schnell und abrupt erlebt. Freudig wurde er nur erlebt, wenn sich positiv besetzte Folge anschloss („eigene Wohnung“).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abschied = in Vorbereitung des Abschieds auf positiv besetzte Folge hinarbeiten</li> <li>- ist es sinnvoll bzw. wie kann ggfs. positiv erfahrene Unterstützung noch weiter gesichert werden? (z. B. Andocken an anderes Unterstützungssystem, Beratungsgutscheine)</li> </ul>

Die Auswertung der Kartensets wurde in der Abschlussphase des Projektes nicht erschöpfend umgesetzt, da sich der Steuerungskreis bereits vorzeitig entschieden hatte, dieses Erhebungsinstrument zukünftig nicht systematisch im Rahmen der Nachbefragungen einzusetzen. Daher wurde abschließend mit der WOJ 5+-Gruppe lediglich ausschnittshaft oben dargestellte Auswertung vorgenommen, ohne weitergehende Schlussfolgerungen auf den Ebenen des Fallverstehens und der Strukturentwicklung zu ziehen und damit in die konkrete Umsetzung zu gehen.

### 3.4 Datenschutzkonzept

Das mit den Nachbefragungen erhobene empirische Datenmaterial, insbesondere das qualitative Datenmaterial, enthält sensible personenbezogene Daten, die es entsprechend der Datenschutzrichtlinien zu schützen gilt. Hierfür wurde von der wissenschaftlichen Begleitung ein Entwurf für ein Datenschutzkonzept angefertigt, das mit rechtlicher Prüfung und Veränderungen entsprechend der Gegebenheiten vor Ort vom Landkreis übernommen wurde.

Das Datenschutzkonzept beinhaltet Verfahrensregelungen und Hinweise zur Freiwilligkeit der Teilnahme an den Erhebungen und zum Umgang mit Daten aus Erhebungen hinsichtlich:

- Anonymisierung und Datenspeicherung
- Datenhaltung
- Datenlöschung
- Zweckbindung
- Auswertung
- durchführende Personen

Im Anhang des Datenschutzkonzeptes sind Dokumente gebündelt, die im Kontakt mit den Familien und jungen Menschen im Rahmen der Nachbefragungen eingesetzt werden:

- Infoblatt über Nachbefragungen für Familie bzw. jungen Mensch zum Erläutern und Verteilen im Abschlusshilfeplangespräch
- Einverständniserklärung zur Speicherung der Kontaktdaten
- Einverständniserklärung für das dann zustande gekommene Interview.

## 4 Nachbefragungen als regelhafter Bestandteil des QE-Gesamtkonzeptes im Landkreis

Im Bereich der Qualitätsentwicklung liegt der Jugendhilfe im Landkreis Böblingen, wie Kapitel 1.2 bereits zeigte, ein langjährig gewachsenes Konzept zugrunde, demzufolge kooperative Qualitätsentwicklung auf Basis von Rückmeldungen der Adressat\*innen am Ende jeder Hilfe und auf Grundlage von Qualitäts-Audits („Qualitätsentwicklungsbegehungen“) erfolgt. In der FJV-Steuerungsgruppe gaben die Leitungspersonen der freien Jugendhilfeträger und des Jugendamtes kurz vor Ende des dreijährigen Modellprojektes ihr Votum ab, dass die leitfadengestützten Interviews, nicht aber die Fragebögen und Postkartensets aus dem KVJS-Modellprojekt in den Regelbetrieb übernommen werden sollen. Das vorhandene Set an Instrumenten zur (Selbst-)Evaluation wird somit zukünftig durch das neu entwickelte Instrument der Nachbefragung von Adressat\*innen durch **qualitative Interviews** ergänzt (Abb. 10).

Geplant ist das fortlaufende Führen von Interviews durch die geschulten Fachkräfte sowie das jährliche Abhalten von ein bis zwei Interpretationswerkstätten unter der Moderation der wissenschaftlichen Begleitung der Universität Tübingen. An den Interpretationswerkstätten sollen Leitungskräfte und Basismitarbeitende von Jugendamt und freien Trägern gemeinsam teilnehmen und die Kleingruppen von den heterogenen Erfahrungsräumen profitieren.

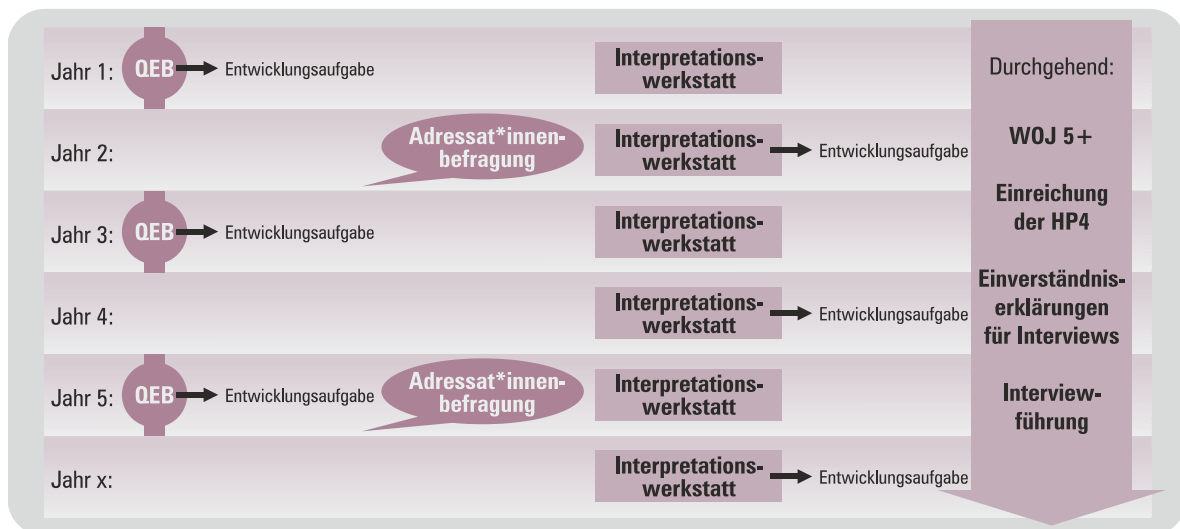


Abb. 10: Qualitätsentwicklungskonzept inkl. Nachbefragungen

Die Teilnahme von Mitarbeitenden aller freier Träger und der Außenstellen des Jugendamtes an den Interpretationswerkstätten soll Voraussetzung für den Erhalt der Bonuszahlung sein. Abwechselnd mit den Entwicklungsaufgaben aus den Qualitätsentwicklungsbegehungen sollen dann in jedem zweiten Jahr Aufgaben aus den Interviewauswertungsworkshops in den beteiligten Institutionen bearbeitet werden (Abb. 11).

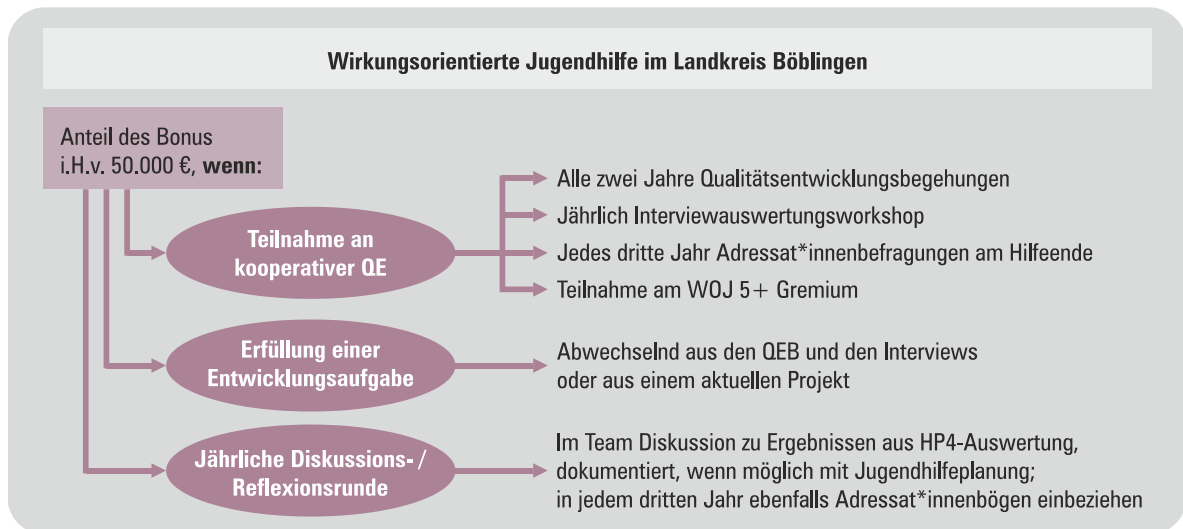


Abb. 11: Wirkungsorientierte Jugendhilfe

Die zu Interviewer\*innen ausgebildeten Fachkräfte von Jugendamt und freien Trägern sollen vorerst als Team so bestehen bleiben, die Ausbildung weiterer Fachkräfte für diese Aufgabe ist zunächst (noch) nicht notwendig. Die Interviews werden fortlaufend entsprechend der individuellen Zeitressourcen geführt und der Zeitaufwand von etwa zehn Stunden innerhalb der Arbeitszeit geleistet. Den freien Trägern werden hierzu pauschal zehn Stunden pro Interview (für die Verabredung des Termins, Durchführung des Interviews und Erstellung eines Kurzportraits) bezahlt.

Die Koordinierung des Instruments wird wie die anderen Elemente der Qualitätsentwicklung auch bei der Jugendhilfeplanung angesiedelt sein. Entscheidungen hierzu sollen in der WOJ 5+-Gruppe vordiskutiert oder aufbereitet werden, bevor sie in der FJV-Steuerungsgruppe zur Abstimmung gestellt werden. In der FJV-Steuerungsgruppe und insbesondere dem WOJ 5+-Untergremium wird auch ein Monitoring der jeweiligen Entwicklungsaufgaben hinsichtlich deren Potenzialen für die Qualitätsentwicklung der Hilfen zur Erziehung stattfinden.

Zum Ende der Projektlaufzeit steht noch ein Treffen des projektbezogenen Steuerungskreises aus, welcher Raum für Evaluation und die detailliertere Planung bieten wird. Anschließend soll das überarbeitete QE-Gesamtkonzept im Jugendhilfeausschuss vorgestellt werden.

## 5 Fazit aus Sicht der wissenschaftlichen Begleitung

Mit Hilfe des Projektes „Die Stimme der Adressat\*innen“ wurde verschiedene Formen entwickelt, Adressat\*innen der Erziehungshilfe nicht nur während der laufenden Hilfe systematisch zu beteiligen, sondern deren Wahrnehmungen von und Sichtweisen auf die Hilfe auch für die Weiterentwicklung der Hilfeebringung und der Angebotsgestaltung zu nutzen. Auf diese Weise gelingt es zumindest mittelbar, ehemalige Adressat\*innen der Erziehungshilfe an der Qualitätsentwicklung des Hilfesystems zu beteiligen. Vor diesem Hintergrund sollen abschließend zentrale Chancen und Grenzen, aber auch Perspektiven des Projektes knapp bilanziert werden.

### Chancen

Grundsätzlich haben sich die im Projekt entwickelten Formen als gute Möglichkeit erwiesen, die Adressat\*innenperspektive in Ergänzung zu dem bisher bereits im Rahmen der systembezogenen Qualitätsentwicklung im Landkreis Böblingen zu erfassen. Nicht alle entwickelten Erhebungsformate haben sich hier gleichermaßen bewährt, die der qualitativen Sozialforschung entlehnten Formate haben sich hinsichtlich der Zielsetzungen des Projektes, einen tieferen Einblick in das Erleben der Hilfe zu bekommen, als ertragreicher erwiesen als standardisierte Formen.

Auch der für die Nachbefragung gewählte Rahmen – die zeitliche Distanz zur Hilfe, Befragung durch eine Fachkraft, die nicht in die Hilfeebringung involviert war – hat sich sowohl aus Sicht der Fachkräfte als auch der ehemaligen Adressat\*innen als ausgesprochen produktiv erwiesen. Vor diesem Hintergrund erscheint der organisatorische Zusatzaufwand, der für die Erhebung und Aufbereitung dieser Sichtweisen auf die Hilfen erbracht werden muss, gerechtfertigt.

Auch wenn die Beteiligung von Adressat\*innen an Prozessen der Qualitätsentwicklung bereits seit längerem gefordert (Hamburger & Müller 2006, S. 14) und der Anspruch auf Partizipation von Adressat\*innen an der Jugendhilfeplanung auch rechtlich inzwischen verankert wurde (Merchel 2016, S. 118ff.), steht die Umsetzung dieser Forderungen nach wie vor am Anfang. Das Projekt ermöglicht vor diesem Hintergrund eine bisher noch kaum realisierte zumindest mittelbare Einbindung der Stimme ehemaliger Adressat\*innen in Qualitätsentwicklungsprozesse sowohl auf der Ebene einzelner Einrichtungen als auch trägerübergreifend. Neue Formen, wie die im Projekt erprobten Fall- und Interpretationswerkstätten, bieten zusätzlich zu Methoden der Fallreflexion während oder am Ende der Hilfe in Form von Supervision und Teambesprechungen, die Möglichkeit, konkretisiert und lokal verortet Anregungen für die Weiterentwicklung der Hilfen abzuleiten und auszuarbeiten. Für die beteiligten Fachkräfte liegt darin das Potential, ohne Fallverantwortung und Handlungsdruck die dort stattfindenden Reflexionsprozesse als Lernimpulse zu nutzen. Für die beteiligten Adressat\*innen ist diese Form der Einbeziehung eine dezidierte Wertschätzung, indem sie als Expert\*innen in eigener Sache dazu beitragen können, dass Hilfen (noch) besser den Bedürfnissen und Problemlagen der Adressat\*innen gerecht werden können.

### Grenzen

Grenzen, die im Blick behalten werden müssen, liegen in dem nicht geringen zeitlichen und personellen Zusatzaufwand, der vor allem in den qualitativ orientierten Formaten der Datenerhebung und -auswertung geleistet werden muss. Zentral, aber aus organisatorischen Gründen auch herausfordernd ist es, für eine gewisse Kontinuität der an der Erhebung und Auswertung beteiligten

Fachkräfte zu sorgen, um den Schulungsaufwand in angemessenem Umfang zu halten. Dies ist nicht zuletzt eine Frage der zur Verfügung gestellten Ressourcen und organisatorischen Unterstützung dieser Zusatzaufgaben. Die im Projektzeitraum gemeinsam von der verantwortlichen Person in der Jugendhilfeplanung und der Mitarbeiterin der wissenschaftlichen Begleitung verantworteten Steuerung des Projektes braucht auch zukünftig einen festen Platz im Arbeitsauftrag der Jugendhilfeplanungsfachkraft in Kombination mit den Vertreter\*innen des WOJ 5+-Gremiums. Insofern ist eine zentrale Frage, inwieweit es gelingt, die als nützlich bewerteten Instrumente und die in den einzelnen Foren erarbeiteten Erträge in die bereits vorhandenen Strukturen der Qualitätsentwicklung im Landkreis zu implementieren und damit die Adressat\*innenperspektive auch auf der Steuerungsebene gleichbedeutend neben anderen Qualitätselementen (z. B. die kooperativ durchgeführten Qualitätsentwicklungsbegehungen) zu stellen.

### Perspektiven

Auch wenn die im Rahmen des Projektes erhobenen Stimmen zu vielschichtigen und weiterführenden Erträgen führten, ist es – perspektivisch betrachtet – eine wichtige Frage, wie die Vielstimmigkeit dieser Stimmen von Adressat\*innen noch erweitert werden kann. Hier ist es von besonderem Interesse, insbesondere auch weitere Adressat\*innengruppen zu erreichen, z. B. diejenigen, die eine Hilfe abgebrochen haben oder auch (potentielle) Adressat\*innen, die eigentlich Unterstützung benötigen würden, dies aus unterschiedlichen Gründen aber nicht in Anspruch nehmen.

Mittelfristig, dies zeigen Entwicklungen in anderen Bereichen des Hilfesystems, muss die Beteiligung von Adressat\*innen über diese mittelbare Form der Einbeziehung hinausgehen und Möglichkeiten der direkten Beteiligung von Adressat\*innen nicht nur in den unmittelbaren Hilfeprozessen, sondern auch auf der strukturellen Ebene der Planung und Steuerung vorsehen. Eine Grundschwierigkeit liegt darin, dass es sich hier nicht um eine Gruppierung handelt, die sich auf gemeinsame Problembetroffenheit als Basis für die Selbstorganisation berufen kann (wie z. B. Verbände von Psychiatrieerfahrenen oder – ehemals – wohnungslosen Menschen). Wichtige Schritte sind daher im Feld der Erziehungshilfe die – sozialrechtlich fundierte – strukturelle Verankerung von Ombudschaft oder die Einbeziehung der Selbstorganisation der sog. Care Leaver in die Weiterentwicklung entsprechender nachgehender Hilfeangebote für ehemalige Adressat\*innen der stationären Heimerziehung.



## Literatur

- Albus, Stefanie/Micheel, Heinz-Günter/Polutta, Andreas (2018): Evaluation und Wirkungsorientierung. In: Böllert, Karin (Hrsg.): Kompendium Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer, S. 1563-1579.
- Albus, Stefanie/Greschke, Heike/Klingler, Birte/Messmer, Heinz/Micheel, Heinz-Günter/Otto, Hans-Uwe/Polutta, Andreas (2010): Wirkungsorientierte Jugendhilfe. Abschlussbericht der Evaluation des Bundesmodellprogramms „Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung durch wirkungsorientierte Ausgestaltung der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen nach §§ 78 a ff SGB VIII. In: ISA Planung und Entwicklung GmbH (Hrsg.): Schriftenreihe Wirkungsorientierte Jugendhilfe Band 10. Münster: Waxmann.
- Bauer, Petra/Wlassow, Nina/Zipperle, Mirjana (i. E.): Partizipation von Adressat\*innen in der Qualitätsentwicklung von Hilfen zur Erziehung. In: Bütow, Birgit/Reicher, Hannelore/Sting, Stephan (Hrsg.): Österreichisches Jahrbuch für Soziale Arbeit. Partizipation und Soziale Arbeit. Weinheim: Beltz Juventa.
- Bauer, Petra (2008): Die Aneignungsperspektive in der Wirkungsforschung zur Schulsozialarbeit. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik 6 (4), S. 420-442.
- Bitzan, Maria/Bolay, Eberhard (2017): Soziale Arbeit – Die Adressatinnen und Adressaten. Opladen: Barbara Budrich.
- Bitzan, Maria/Bolay, Eberhard/Thiersch, Hans (2006): Zur Einführung. In: Bitzan, Maria/Bolay, Eberhard/Thiersch, Hans (Hrsg.): Die Stimme der Adressaten. Empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen mit der Jugendhilfe. Weinheim und München: Beltz Juventa, S. 7-12.
- Burzan, Nicole (Hrsg.) (2015): Quantitative Methoden kompakt. 1. Aufl. Stuttgart: UTB.
- Dollinger, Bernd (2017): Narrative Folgenforschung. Konsequenzen sozialer Hilfen zwischen Evidenzbasierung und Subjektbezug. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik (15), S. 20-39.
- Dollinger, Bernd/Weinbach, Hanna (2020): Folgen sozialer Hilfen. In: Soziale Passagen (12), S. 179-184.
- Erzberger, Christian (2014): Evaluation der Sozialpädagogischen Familienhilfe, Erziehungsbeistandschaft, der aufsuchenden Familientherapie, der Sozialtherapie und der Erziehung in einer Tagesgruppe im Landkreis Osnabrück. Unter: [docplayer.org/117059667-Evaluation-der-jugendhilfe-im-landkreis-osnabrueck-ein-projekt-des-fachdienstes-jugend-und-der-traeger-der-jugendhilfe.html](https://docplayer.org/117059667-Evaluation-der-jugendhilfe-im-landkreis-osnabrueck-ein-projekt-des-fachdienstes-jugend-und-der-traeger-der-jugendhilfe.html) (19.02.2020).
- Erzberger, Christian/Herz, Andreas/Koch, Josef/Lips, Anna/Santen van, Eric/Seckinger, Mike (2019): Sozialstatistische Grundlage sozialer Teilhabe von Care Leaver\*innen in Deutschland. Hildesheim: Universitätsverlag. Unter: [https://forschungsnetzwerk-erziehungshilfen.de/wp-content/uploads/2019/12/Herz\\_Datenreport.pdf](https://forschungsnetzwerk-erziehungshilfen.de/wp-content/uploads/2019/12/Herz_Datenreport.pdf) (22.09.2020)
- Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.) (2017): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 12. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt
- Gaugel, Werner/ Trede, Wolfgang (2007): Wirkungsorientierung in der Praxis. In: Forum Erziehungshilfen (5), S. 305-310.
- Graßhoff, Gunther (2015): Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Wiesbaden: Springer VS.
- Hamburger, Franz/Müller, Heinz (2006): „Die Stimme der AdressatInnen“ im Kontext der sozialraumorientierten Weiterentwicklung der Hilfen zur Erziehung. In: Bitzan, Maria/Bolay, Eberhard/Thiersch, Hans (Hrsg.): Die Stimme der Adressaten. Empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen mit der Jugendhilfe. Weinheim und München: Beltz Juventa, S.13-38.
- Helfferrich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hildenbrand, Bruno (2005): Fallrekonstruktive Familienforschung. Anleitungen für die Praxis. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Klatetzki, Thomas (1994). Flexible Erziehungshilfen. Ein Organisationskonzept in der Diskussion. Münster: Votum.
- Koch, Josef (IGFH) (2019): Care Leaving Statistics (csl): „Nachhaltige stationäre Erziehungshilfen. Projektkonzeption. Unter: [https://igfh.de/sites/default/files/Zwischenbericht\\_Care\\_Leaver%20stastics-End.pdf](https://igfh.de/sites/default/files/Zwischenbericht_Care_Leaver%20stastics-End.pdf) (20.09.2020)
- Macsenaere, Michael (2019): Wirkungsforschung in den Hilfen zur Erziehung. In: Begemann, Maik-Cars-ten/Bleck, Christian/Liebig, Reinhard (Hrsg.): Wirkungsforschung zur Kinder- und Jugendhilfe. Grundlegende Perspektiven und arbeitsfeldspezifische Entwicklungen. Weinheim und Basel: Beltz, S. 188-208.
- Macsenaere, Michael (2017): Was wirkt in den Hilfen zur Erziehung? In: Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie (11), S. 155–162.
- Merchel, Joachim (2016): Jugendhilfeplanung. Anforderungen, Profil, Umsetzung. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Nüsken, Dirk (2015): Fachvortrag. Wie breit ist das Feld? Stand der Wirkungsforschung in den Hilfen zur Erziehung. Ein kleiner Überblick, was alles Evaluation und Wirkungsforschung ist! In: Deutsches Institut für Urbanistik (Hrsg.): Wissen was wirkt! Dokumentation der Fachtagung am 11./12.06.2015 Berlin, S. 11-28
- Nüsken, Dirk/Böttcher, Wolfgang (2018): Was leisten Erziehungshilfe? Eine einführende Übersicht zu Studien und Evaluationen der HzE. 1. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2020): Sozialpädagogische Nutzerforschung: Subjekt, Aneignung, Kritik. In: van Rießen, Anne/Jepkens, Katja (Hrsg.): Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Wiesbaden: Springer, S. 13-25.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2013): Sozialpädagogische Nutzerforschung. In: Großhoff, Gunther (Hrsg.): Adressaten, Nutzer, Agency. Wiesbaden: Springer, S. 85-98.
- Otto, Hans-Uwe/Ziegler, Holger (2006): Managerielle Wirkungsorientierung und der demokratische Nutzwert professioneller Sozialer Arbeit. In: Badawia, Tarek/Luckas, Helga/Müller, Heinz (Hrsg.): Das Soziale gestalten. Über Mögliches und Unmögliches der Sozialpädagogik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 95-111.
- Otto, Hans-Uwe/Polutta, Andreas/Ziegler, Holger (2010). Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit. In: Otto, Hans-Uwe/Polutta, Andreas/Ziegler, Holger (Hrsg.): What works? Welches Wissen braucht die soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Praxis. Opladen: Barbara Budrich, S. 7-25.
- Peters, Friedhelm/Koch, Josef (2004): Integrierte erzieherische Hilfen. Flexibilität, Integration und Sozialraumbezug in der Jugendhilfe. Weinheim: Beltz; Juventa.
- Polutta, Andreas (2014). Wirkungsorientierte Transformation der Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer.
- Richardt, Vincent (2016): Und täglich wirkt die Jugendhilfe. In: Neue Praxis 46 (4), S. 335-349.
- Salzburger, Veronika/Strobel-Dümer, Claudia/Kaufmann, Caroline (2018): ...und was kommt nach der stationären Unterbringung? Wie Care-Leaver ihre Zukunft einschätzen. In: Neue Praxis 48 (6), S. 503-524.
- Schütze, Fritz (1984): Kognitive Figuren des autobiographischen Stegreiferzählens. In: Kohli, Martin /Robert, Günther (Hrsg.): Biographie und Soziale Wirklichkeit: neue Beiträge und Forschungsperspektiven. Stuttgart: Metzler, S. 78-117.
- Weinbach, Hanna/Coelen, Thomas/Dollinger, Bernd/Munsch, Chantal/Rohrmann, Albrecht (Hrsg.) (2017): Folgen sozialer Hilfen. Theoretische und empirische Zugänge. Weinheim: Beltz; Juventa.

## Arbeitsinstrumente

Auf den nachfolgenden Seiten sind ausgewählte Arbeitsinstrumente, die im Projekt verwendet wurden, zusammengestellt:

- Leitfaden Interview junger Mensch
- Leitfaden Familiengespräch
- Elternfragebogen
- Fragebogen Junge Menschen
- Reader Interviewschulung
- Anleitung Kurzportrait

Leitfaden Interview junger Mensch	
Leitfragen (unbedingt zu stellen)	Konkretisierende Nachfragen
Wir haben Sie um ein Interview gebeten, da wir eine Befragung durchführen, wie Hilfen vom Jugendamt und den Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis Böblingen verbessert werden können.  D. h. uns interessiert, <b>wie Sie die damalige Hilfe</b> – in Form der Heimunterbringung/der Hilfe für junge Volljährige – <b>erlebt haben und welche Rolle Sie für Ihre jetzige Lebenssituation spielt. Daher möchte ich Sie bitten, mir davon zu erzählen - beginnen Sie, wo Sie wollen, bis zu Ihrer heutigen Lebenssituation.</b>  Sie können sich dafür so viel Zeit lassen, wie Sie möchten. Ich unterbreche Sie nicht, mache mir Notizen und komme später noch auf ein paar konkretere Fragen zu sprechen.	<u>Immanente Nachfragen:</u> Sie haben vorher XY angesprochen. Können Sie mir das noch etwas genauer erzählen? Wie ging es nach XY weiter? Wie ist es zu XY gekommen? Können Sie noch ein bisschen über XY erzählen? Können Sie die Situation nochmal genauer erzählen, wie sich das entwickelt hat? Wie ist XY denn genau abgelaufen? Mich würde XY noch genauer interessieren, können Sie das nochmal ausführlich beschreiben? Nach XY, dem konnte ich nicht ganz folgen. Können Sie von diesem Punkt an noch einmal erzählen?
Falls in Eingangserzählung noch nicht vorgekommen: <b>Wie hat es sich in Ihrer Familie entwickelt</b> , dass Sie Hilfe in Anspruch genommen haben?	Wie kam es zur Hilfe? Was haben Sie vor der Hilfe schon alles probiert?
Falls in Eingangserzählung noch nicht vorgekommen: Wie haben Sie das <b>Ende der Hilfe erlebt</b> ?	Wie sah der <b>Übergang</b> aus der Hilfe in Ihr jetziges Leben konkret aus?
Wie haben Sie während der Hilfe die <b>Beziehung zur Fachkraft der Einrichtung</b> [Betreuer*in in der Wohngruppe oder dem BJW] erlebt? Wie haben Sie die <b>Beziehung zur Mitarbeiter*in des Jugendamts</b> während der Hilfe erlebt?	Wie wichtig war diese Beziehung für Sie?

Wie haben Sie Ihre <b>Beteiligungsmöglichkeiten</b> während der Hilfe erlebt?	Wie gut konnten Sie die Hilfe mitgestalten? Wie stark konnten Sie die Ziele der Hilfe mitbestimmen? Konnten Sie immer sagen, was nicht gut lief? Wenn ja, an wen gerichtet?
Welche <b>Aktivitäten/Begegnungen/Erlebnisse</b> mit der Fachkraft der Einrichtung [Betreuer*in in der Wohngruppe oder im BJW] waren für Sie <b>besonders hilfreich</b> ?	[z. B. Gespräche mit der Fachkraft, HPG,...] Was genau war daran für Sie so hilfreich? Gab es auch Situationen mit den Fachkräften, die für Sie schwierig waren?
Welche <b>Aktivitäten/Begegnungen/Erlebnisse</b> mit der Mitarbeiter*in des Jugendamtes waren für Sie <b>besonders hilfreich</b> ?	[Perspektiven aller Gesprächsteilnehmer*innen einholen] Würden Sie aus der heutigen Sicht die Hilfe nochmal in Anspruch nehmen? Warum? Was glauben Sie wäre jetzt in Ihrem Leben anders, wenn Sie nicht die Hilfe in Anspruch genommen hätten?
Mit Blick auf die Veränderung der Situation von vor der Hilfe bis heute: Was war das Wichtigste, das Sie aus der Hilfe mitgenommen haben? <b>Was hat einen bleibenden Eindruck hinterlassen?</b>	[Beim Einzeichnen nachfragen, was dazu geführt hat, dass daraus ein Höhepunkt oder ein Tiefpunkt wurde] Wollen Sie noch etwas erzählen zu Höhepunkten/Tiefpunkten, die bisher nicht im Interview vorkamen?
Ich würde ich Sie bitten, auf das Blatt Papier eine <b>Kurve</b> zu zeichnen, <b>wie Sie die Zeit in der Hilfe und danach bis heute erlebt haben</b> . Was waren Höhepunkte und was waren Tiefpunkte?	
Haben Sie eine Idee, was man für andere besser machen könnte? Was sollte auf jeden Fall beibehalten werden?	

Leitfaden Familiengespräch	
Leitfragen (unbedingt zu stellen)	Konkretisierende Nachfragen
<p>Wir haben Sie um ein Interview gebeten, da wir eine Befragung durchführen, wie Hilfen vom Jugendamt und den Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis Böblingen verbessert werden können.</p> <p>D. h. uns interessiert, <b>wie Sie die damalige Hilfe</b> – in Form der sozialpädagogischen Familienhilfe – <b>erlebt haben und welche Rolle Sie für Ihre jetzige Lebenssituation spielt. Daher möchte ich Sie bitten, mir davon zu erzählen – Sie können beginnen, wo Sie wollen, bis zu Ihrer heutigen Lebenssituation.</b></p> <p>Sie können sich dafür so viel Zeit lassen, wie Sie möchten. Ich unterbreche Sie nicht, mache mir Notizen und komme später noch auf ein paar konkretere Fragen zu sprechen.</p>	<p><u>Immanente Nachfragen:</u> Sie haben vorher XY angesprochen. Können Sie mir das noch etwas genauer erzählen? Wie ging es nach XY weiter? Wie ist es zu XY gekommen? Können Sie noch ein bisschen über XY erzählen? Können Sie die Situation nochmal genauer erzählen, wie sich das entwickelt hat? Wie ist XY denn genau abgelaufen? Mich würde XY noch genauer interessieren, können Sie das nochmal ausführlich beschreiben? Nach XY, dem konnte ich nicht ganz folgen. Können Sie von diesem Punkt an noch einmal erzählen?</p>
<p>Falls in Eingangserzählung noch nicht vorgekommen: <b>Wie hat es sich in Ihrer Familie entwickelt</b>, dass Sie Hilfe in Anspruch genommen haben?</p>	<p><u>Einleitung der Hilfe:</u> Wie kam es zur Hilfe? Was haben Sie vor der Hilfe schon alles probiert?</p>
<p>Falls in Eingangserzählung noch nicht vorgekommen: Wie haben Sie das <b>Ende der Hilfe erlebt</b>?</p>	<p>Wie sah der <b>Übergang</b> aus der Hilfe in Ihr jetziges Leben konkret aus?</p>
<p>Wie haben Sie während der Hilfe die <b>Beziehung zur Familienhelfer*in</b> erlebt? Wie haben Sie die <b>Beziehung zur Mitarbeiter*in des Jugendamts</b> während der Hilfe erlebt?</p>	<p><u>Beziehung zu den Fachkräften:</u> Wie wichtig war diese Beziehung für Sie?</p>

Wie haben Sie Ihre <b>Beteiligungsmöglichkeiten</b> während der Hilfe erlebt?	<u>Beteiligungsmöglichkeiten:</u> Wie gut konnten Sie die Hilfe mitgestalten? Wie stark konnten Sie die Ziele der Hilfe mitbestimmen? Konnten Sie immer sagen, was nicht gut lief? Wenn ja, an wen gerichtet? <b>Ggfs. an Kinder gerichtet:</b> Konntest du auch mitbestimmen? Wie wurde gehört, was du willst?
<p>Welche <b>Aktivitäten/Begegnungen/Erlebnisse</b> mit der Familienhelfer*in waren für Sie <b>besonders hilfreich</b>?</p> <p>Welche <b>Aktivitäten/Begegnungen/Erlebnisse</b> mit der Mitarbeiter*in des Jugendamtes waren für Sie <b>besonders hilfreich</b>?</p> <p>Es ist ja schon eine bedeutende Veränderung, dass eine Fremde Person zu Ihnen in die Familie kommt. Daher würde uns jetzt interessieren, <b>was eigentlich der Platz der Familienhelfer*in/des Familienhelfers in Ihrer Familie war</b>. Wir haben einige <b>Playmobilfiguren</b> mitgebracht und wir würden Sie bitten, <b>eine typische Situation mit Ihrer Familienhelfer*in</b> aufzustellen.</p> <p>Verwenden Sie welche Figuren Sie wollen; wer ist da, wer fehlt. Gibt es auch eine <b>typische Situation mit der Mitarbeiter*in des Jugendamtes</b>, an die Sie sich erinnern?</p>	<p>[z. B. Gespräche mit der Fachkraft, HPG,...] Was genau war daran für Sie so hilfreich? Gab es auch Situationen mit den Fachkräften, die für Sie schwierig waren?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zu welchem Zeitpunkt der Hilfe fand diese aufgestellte Situation so statt? (eventuell drei Situationen: Anfang, Mitte, Ende aufstellen lassen)</li> <li>• Wo stand sie?</li> <li>• Wer war beteiligt?</li> <li>• Wo waren die anderen Familienmitglieder?</li> <li>• Was hat die Familienhelfer*in gemacht?</li> </ul> <p>[Je nach Aufstellung/Situation weitere Fragen ad hoc entwickeln, falls nötig um die Aufstellung/Situation gut beschreiben zu bekommen] Wo war der Platz der Mitarbeiter*in des Jugendamtes?</p>
<p>Mit Blick auf die Veränderung der Situation von vor der Hilfe bis heute: Was war das Wichtigste, das Sie aus der Hilfe mitgenommen haben? <b>Was hat einen bleibenden Eindruck hinterlassen?</b></p>	<p>[Perspektiven aller Gesprächsteilnehmer*innen einholen] Würden Sie aus der heutigen Sicht die Hilfe nochmal in Anspruch nehmen? Warum? Was glauben Sie wäre jetzt in Ihrem Leben anders, wenn Sie nicht die Hilfe in Anspruch genommen hätten?</p>
<p>Haben Sie eine Idee, was man für andere Familien besser machen könnte? Was sollte auf jeden Fall beibehalten werden?</p>	

## Elternfragebogen

### Liebe Eltern,

möchten Sie einen Beitrag leisten, um die Jugendhilfe zu verbessern?  
Dann machen Sie mit!

Das Jugendamt und die Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis Böblingen möchten von Eltern, die früher Hilfe von ihnen erhalten haben, lernen.

In diesem Fragebogen geht es darum, wie Sie die damalige Unterstützung von ihnen erlebt haben und wie es Ihnen heute geht. Es interessiert Ihre persönliche Meinung – es gibt kein Richtig oder Falsch! Ihre Antworten werden vom Jugendamt und den Einrichtungen genutzt, um ihre Hilfemaßnahmen zu verbessern.

Wir bitten Sie, den Fragebogen auszufüllen und möglichst jede Frage zu beantworten.

In der Regel können Sie pro Frage ein Kreuz machen. Es gibt keine Ankreuzmöglichkeit in der Mitte, d. h. entscheiden Sie sich bitte für eine Tendenz/Richtung.

**Ganz wichtig:** Ihre Teilnahme an der Befragung ist natürlich **freiwillig**. Außerdem ist die Befragung **anonym**, das heißt hinterher kann niemand erkennen, wer den Fragebogen ausgefüllt hat. Deshalb müssen Sie auch nicht Ihren Namen auf den Fragebogen schreiben.

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

## Zur Zufriedenheit mit der Hilfe

1. Haben Sie, bevor die Hilfe losging, daran geglaubt, dass diese Hilfe die richtige für Sie ist?

Ja  Nein

a) War die Hilfe rückblickend die richtige für Sie?

Ja  Nein

2. Inwiefern treffen folgende Aussagen zur Hilfegestaltung insgesamt zu?

Machen Sie pro Zeile bitte ein Kreuz.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu
a) Die Unterstützung der Fachkräfte war für unsere Familie hilfreich.				
b) Seit wir die Hilfe in Anspruch genommen haben, geht es unserem Kind besser.				
c) Ich konnte die Vorschläge der Fachkräfte auch Zuhause umsetzen.				
d) Ich kann mir vorstellen, die Anregungen der Fachkräfte langfristig umzusetzen.				
e) Durch die Hilfe hat sich an dem Verhältnis zwischen mir und meinem Kind etwas verändert.				

3. Würden Sie diese Form der Hilfe anderen Eltern in ähnlichen Situationen empfehlen?

Ja  Eher ja  Eher nein  Nein

4. Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfe insgesamt? Bitte geben Sie eine Schulnote.

Sehr gut  Gut  Befriedigend  Ausreichend  Mangelhaft  Ungenügend

5. Was hätte aus Ihrer Sicht besser laufen können?

---



---



---



---



---

### Zur Beteiligung am Hilfeprozess

6. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Ihre Erfahrungen in den Hilfeplangesprächen zu?

Machen Sie pro Zeile bitte ein Kreuz.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu
a) Ich hatte Interesse daran, meine Meinung in den Gesprächen zu äußern.				
b) Ich konnte mitbestimmen, wer an den Gesprächen teilnimmt.				
c) Die Fachkräfte des Jugendamts haben darauf geachtet, dass ich in den Gesprächen genügend Zeit bekomme, meine Meinung zu äußern.				
d) Meine Wünsche und Anliegen wurden von den Fachkräften des Jugendamts in den Gesprächen extra aufgeschrieben.				
e) Die Fachkräfte des Jugendamts sind während der Gespräche respektvoll mit mir umgegangen.				
f) Die Fachkräfte des Jugendamts haben mich über alle möglichen Hilfeformen informiert.				
g) Ich konnte mitbestimmen, welche Einrichtung sich um mein Kind kümmern sollte.				
h) Die Fachkräfte und ich haben kleine Ziele vereinbart, die ich gut umsetzen konnte.				

7. Wie schätzen Sie rückblickend die Möglichkeiten ein, dass Sie in der gesamten Hilfe mitbestimmen konnten?

Bitte geben Sie eine Schulnote.

Sehr gut    Gut    Befriedigend    Ausreichend        Mangelhaft    Ungenügend

8. Was hätte mit Blick auf Ihre Beteiligung besser laufen können?

---



---



---



---



---



---

### Zur Zusammenarbeit mit dem Jugendamt

9. Inwiefern treffen folgende Aussagen zu? Machen Sie pro Zeile bitte ein Kreuz.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu
a) Ich konnte Vertrauen zu den Fachkräften des Jugendamts aufbauen.				
b) Ich konnte mit den Fachkräften des Jugendamts offen über die Probleme in unserer Familie sprechen.				
c) Ich habe mich in Gesprächen von den Fachkräften des Jugendamts verstanden gefühlt.				
d) Die Fachkräfte des Jugendamts haben genügend Zeit für mich aufgebracht, wenn ich mit ihnen sprechen wollte.				
e) Bei Unzufriedenheit oder Bedenken konnte ich die Fachkräfte des Jugendamts problemlos ansprechen.				
f) Die Fachkräfte des Jugendamts haben alle wichtigen Informationen bezüglich der Hilfe an mich weitergegeben.				
g) Die Fachkräfte des Jugendamts haben Absprachen mit mir eingehalten.				
h) Die Fachkräfte des Jugendamts haben sich um das Problem gekümmert, das mir wichtig war.				

### Zur Zusammenarbeit mit der Einrichtung

10. Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Sie zu? Machen Sie pro Zeile bitte ein Kreuz.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu
a) Ich konnte Vertrauen zu den Fachkräften der Einrichtung aufbauen.				
b) Ich konnte mit den Fachkräften der Einrichtung offen über die Probleme in unserer Familie sprechen.				
c) Ich habe mich in Gesprächen von den Fachkräften der Einrichtung verstanden gefühlt.				
d) Die Fachkräfte der Einrichtung haben genügend Zeit für mich aufgebracht, wenn ich mit ihnen sprechen wollte.				

e)	Bei Unzufriedenheit oder Bedenken konnte ich die Fachkräfte der Einrichtung problemlos ansprechen.			
f)	Die Fachkräfte der Einrichtung haben alle wichtigen Informationen bezüglich der Hilfe an mich weitergegeben.			
g)	Die Fachkräfte der Einrichtung haben Absprachen mit mir eingehalten.			
h)	Die Fachkräfte der Einrichtung haben sich um das Problem gekümmert, das mir wichtig war.			

11. Was hätte in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und/oder mit der Einrichtung besser laufen können?

---



---



---



---



---



---

**Angaben zu Ihrer Familie**

12. Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

- Mutter
- Vater
- Mutter und Vater gemeinsam
- Andere Sorgeberechtigte

13. Was ist Ihr höchster Bildungsabschluss?

- Kein Abschluss
- Förderschulabschluss
- Hauptschulabschluss, Volksschulabschluss (DDR: 8. Klasse Polytechnische Oberschule)
- Realschulabschluss, Mittlere Reife (DDR: 10. Klasse Polytechnische Oberschule)
- Abitur, Hochschulreife
- Hochschulabschluss
- Akademischer Grad
- Anderer Abschluss: \_\_\_\_\_

14. Welche Hilfe(n) haben Sie in Anspruch genommen?

- § 29 Soziale Gruppenarbeit
- § 31 Sozialpädagogische Familienhilfe
- § 32 Erziehung in einer Tagesgruppe
- § 34 Heimerziehung
- § 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung
- Ich weiß nicht mehr, wie die genaue Bezeichnung der Hilfe lautete

15. Wurde die Hilfe vorzeitig beendet?

- Ja       Nein

a) Wenn ja: Durch wen wurde die Hilfe beendet?

- Durch mich/uns selbst       Durch die Fachkräfte

16. Haben wir im Fragebogen etwas Wichtiges vergessen? Hier können Sie Dinge ansprechen, die Ihnen noch wichtig sind:

---



---



---



---

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**



## ■ Anschreiben Fragebogen Junge Menschen



Wirtschafts- und  
Sozialwissenschaftliche  
Fakultät

Institut für Erziehungswissenschaft  
Abteilung Sozialpädagogik  
Lehrstuhl Prof. Dr. Petra Bauer  
Dr. Mirjana Zipperte  
Nina Wiassow, M.A.

## Fragebogen Junge Menschen

### Liebe Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene,

möchtet ihr einen Beitrag leisten, um die Jugendhilfe zu verbessern?  
Dann macht mit!

Das Jugendamt und die Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis Böblingen möchten von jungen Menschen, die früher Hilfe von ihnen erhalten haben, lernen.

In diesem Fragebogen geht es darum, wie du die damalige Unterstützung von ihnen erlebt hast und wie es dir heute geht. Es interessiert deine persönliche Meinung – es gibt kein Richtig oder Falsch!

Deine Antworten werden vom Jugendamt und den Einrichtungen genutzt, um ihre Hilfenmaßnahmen zu verbessern.

Wir bitten dich, den Fragebogen auszufüllen und möglichst jede Frage zu beantworten. Falls du eine Frage nicht verstehst, bitte eine erwachsene Person um Hilfe.

In der Regel kannst du pro Frage ein Kreuz machen. Es gibt keine Ankreuzmöglichkeit in der Mitte, d. h. entscheide dich bitte für eine Tendenz/Richtung.  
Wenn Du eine Frage nicht beantworten kannst, kreuze , weiß nicht' an.

Ganz wichtig: Deine Teilnahme an der Befragung ist natürlich **freiwillig**. Außerdem ist die Befragung **anonym**, das heißt hinterher kann niemand erkennen, wer den Fragebogen ausgefüllt hat. Deshalb musst du auch nicht deinen Namen auf den Fragebogen schreiben.

### Vielen Dank für deine Mitarbeit!

Bitte schicke den Fragebogen OHNE deinen Namen in dem beigelegten Umschlag zurück an uns.

## ■ Fragebogen Junge Menschen

### Zum Beginn der Hilfe

1) Hast du zum Start der Hilfe daran geglaubt, dass diese Hilfe die richtige für dich ist?

Ja  Nein

2) War die Hilfe rückblickend die richtige?

Ja  Nein

### Zeit in der Hilfe

3) Wer hat dir in der Zeit der Hilfe am meisten geholfen, deinen Weg zu gehen?

Bitte kreuze an – auch mehrere Antworten sind möglich:

Fachkraft aus der Einrichtung, die mich betreut hat

Fachkraft aus dem Jugendamt, die für mich zuständig war

Mutter

Vater

Geschwister

Großeltern

Freunde

Lehrer/Lehrerinnen

andere Personen, und zwar: \_\_\_\_\_



4) Zur Zusammenarbeit mit den Fachkräften aus dem Jugendamt:

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht
Die Fachkräfte des Jugendamtes waren zuverlässig.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes waren vertrauensvoll.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes waren mir gegenüber respektvoll.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes waren mir gegenüber unverschämt.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes waren ermutigend.					
Ich habe die Fachkräfte des Jugendamtes als ehrlich erlebt.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes waren für mich jederzeit ansprechbar.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes haben sich bemüht, meine Sicht der Dinge zu verstehen.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes haben meine Lösungsideen ernst genommen.					
Die Fachkräfte des Jugendamtes haben versucht mir zu erklären, warum sie bestimmte Dinge tun.					
In der Hilfe wurden die Ziele verfolgt, die mir wichtig waren.					
In der Hilfe wurden die Ziele verfolgt, die den Fachkräften des Jugendamtes wichtig waren.					



5) Zur Zusammenarbeit mit den Fachkräften aus der Einrichtung:

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht
Die Fachkräfte der Einrichtung haben gemerkt, wenn es mir nicht gut ging.					
Die Fachkräfte der Einrichtung waren zuverlässig.					
Die Fachkräfte der Einrichtung waren vertrauensvoll.					
Die Fachkräfte der Einrichtung waren mir gegenüber respektvoll.					
Die Fachkräfte der Einrichtung waren mir gegenüber unverschämt.					
Die Fachkräfte der Einrichtung waren ermutigend.					
Ich habe die Fachkräfte der Einrichtung als ehrlich erlebt.					
Die Fachkräfte der Einrichtung waren für mich jederzeit ansprechbar.					
Die Fachkräfte der Einrichtung haben sich bemüht, meine Sicht der Dinge zu verstehen.					
Die Fachkräfte der Einrichtung haben meine Lösungsideen ernst genommen.					
Die Fachkräfte der Einrichtung haben versucht mir zu erklären, warum sie bestimmte Dinge tun.					
Die Zusammenarbeit mit den Fachkräften der Einrichtung hat mir Spaß gemacht.					
In der Hilfe wurden die Ziele verfolgt, die mir wichtig waren.					
In der Hilfe wurden die Ziele verfolgt, die den Fachkräften der Einrichtung wichtig waren.					

6) Die Fachkräfte haben mich insgesamt in der Hilfe beteiligt.

Trifft voll zu    Trifft eher zu    Trifft eher nicht zu    Trifft nicht zu    Weiß nicht

7) Wenn du mindestens ein Hilfeplangespräch erlebt hast, dann beantworte bitte folgende Fragen. Wenn du nur ein Hilfeplangespräch erlebt hast, mache bitte bei Frage 8 weiter.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht
Ich konnte mitbestimmen, wer am Hilfeplangespräch teilnimmt.					
Die Fachkräfte haben darauf geachtet, dass ich in den Hilfeplangesprächen genügend Zeit bekomme, meine Meinung zu äußern.					
Meine Wünsche und Anliegen wurden von den Fachkräften extra aufgeschrieben.					
Die Fachkräfte sind während der Gespräche respektvoll mit mir umgegangen.					



### Übergang am Ende der Hilfe

8) Wie hast du die Unterstützung der Fachkräfte am Ende deiner Hilfe erlebt?

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht
Ich wurde von meiner Fachkraft aus der Einrichtung auf das Ende der Hilfe vorbereitet.					
Ich wurde von meiner zuständigen Fachkraft aus dem Jugendamt auf das Ende der Hilfe vorbereitet.					
Es war wichtig, dass es ein Abschlussgespräch mit den Fachkräften des Jugendamtes und der Einrichtung gab.					
Ich habe mich bei der Beendigung der Hilfe von den Fachkräften zeitlich unter Druck gesetzt gefühlt.					
Mit der Nachbetreuung nach dem Ende der Hilfe war ich zufrieden.					

### Zeit nach der Hilfe

9) Konntest du etwas aus der Zeit in der Hilfe für dein heutiges Leben mitnehmen?

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht
Ich setze seit dem Ende der Hilfe Tipps/Anregungen der Fachkräfte weiterhin um.					
Ich kann mir vorstellen, die Tipps/Anregungen der Fachkräfte langfristig umzusetzen.					

10) Bitte bewerte deine heutige Lebenssituation – wie zufrieden bist du mit folgenden Aspekten?

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Weiß nicht
Mit meiner heutigen Wohnsituation bin ich zufrieden.					
Mit meiner heutigen finanziellen Situation bin ich zufrieden.					
Mit meinem heutigen Gesundheitszustand bin ich zufrieden.					
Mit meinen heutigen Freundschaften bin ich zufrieden.					
Mit meiner heutigen schulischen Situation/Ausbildung/Arbeitsverhältnis bin ich zufrieden.					



### Bilanz der Hilfe

11) Würdest du die Hilfe anderen jungen Menschen in einer ähnlichen Situation, in der du warst, empfehlen?

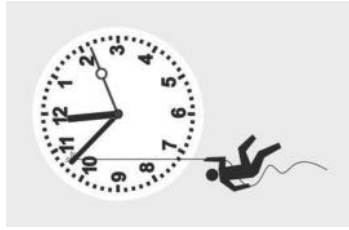
O Ja      O Eher ja      O Eher nein      O Nein      O Weiß nicht

12) Durch die Hilfe habe ich heute ein besseres Verhältnis zu meinen Eltern.

O Trifft voll zu      O Trifft eher zu      O Trifft eher nicht zu      O Trifft nicht zu      O Weiß nicht

13) Durch die Hilfe gelingt es mir, in meinem Leben zurechtzukommen.

Trifft voll zu  Trifft eher zu  Trifft eher nicht zu  Trifft nicht zu  Weiß nicht



14) Wenn du die Zeit zurückdrehen könntest: was hätten die Fachkräfte anders machen müssen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

19) Welche Hilfe hast du erhalten?

- § 29 Soziale Gruppenarbeit
- § 31 Familienhilfe
- § 32 Tagesgruppe
- § 34 Heimerziehung
- § 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung
- Ich weiß nicht mehr, was die genaue Bezeichnung der Hilfe war

20) Wie lange hast du diese Hilfe erhalten? Ungefähr: \_\_\_\_\_

21) Wie lange liegt das Ende der Hilfe zurück?

- kürzer als 2 Monate
- 2 - 6 Monate
- 7 - 12 Monate
- länger als 12 Monate

22) Hast du vor dieser Hilfe bereits eine andere Hilfe vom Jugendamt erhalten?

- ja
- nein

Wenn ja, welche: \_\_\_\_\_

### Angaben zu deiner Person

15) Wann bist du geboren?

Monat: \_\_\_\_\_ Jahr: \_\_\_\_\_

16) Bist du...

- Männlich
- Weiblich
- andere

17) Wo wohnst du im Moment?

- Zuhause bei meinen Eltern/einem Elternteil
- Alleine in einer Wohnung
- Zusammen mit anderen in einer WG
- Bei Verwandten
- In einer betreuten Wohnform
- Bei meiner Pflegefamilie
- Bei meinem Partner/bei meiner Partnerin

18) Was trifft auf dich zu?

- Ich gehe noch zur Schule
- Ich bin in einer Ausbildung
- Ich mache ein Praktikum oder FSJ oder einen anderen Freiwilligendienst
- Ich nehme eine Auszeit
- Ich gehe arbeiten
- Ich bin in Elternzeit
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

### Das war's – vielen Dank für deine Mitarbeit!

# Interviewschulung

Landkreis Böblingen, 06. Mai 2019

Die Stimme der Adressat\*innen  
und die Nachhaltigkeit von Hilfen

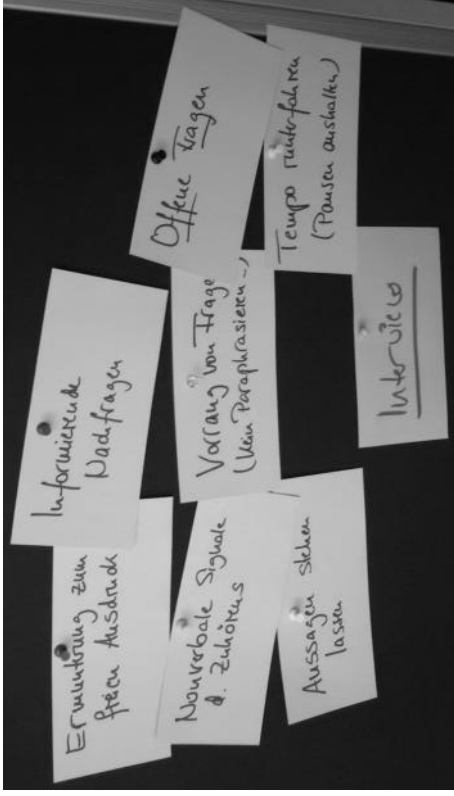
Qualitätsentwicklung in den erzieherischen Hilfen  
mit Hilfe von Nachbefragungen



Modellvorhaben zur Weiterentwicklung der Jugendhilfe

## Gesprächsführung in der Hilfe – Interview im Vergleich





## Übung 1: „Die Interviewsituation aus unterschiedlichen Perspektiven“

### Ziel:

- Reflexion der Situation der Erzählperson
- Nachvollziehen der Eingangssituation
- Sensibilisierung für die Komplexität der Erzeugung einer spezifischen Version einer Erzählung

Die Übung vermittelt Einsichten darüber, was es heißt, eine Erzählung zu produzieren bzw. mit der Erwartung konfrontiert zu sein, eine Erzählung zu produzieren. Sie vermittelt darüber hinaus Einsichten in die Rolle der Interviewenden und in die Bedeutung der Rahmenbedingungen.

### Anleitung:

Teilen Sie sich in Zweiergruppen auf. Sie simulieren eine reale Interviewsituation. Legen Sie fest, wer zuerst die Rolle des Interviewers\* der Interviewerin hat und wer interviewt wird. Nach fünf Minuten wird gewechselt. Wer möchte, kann die Audioaufnahme mit dem Verwenden eines Handys als Aufnahmegerät simulieren.

### → Erzählende:

Jede Fachkraft denkt an einen interessanten Fall aus ihrer Praxis und versetzt sich in die Situation eines Familienmitglieds. Gut ist es, wenn genügend Hintergrundwissen zu diesem Fall und zur Perspektive des gewählten Familienmitglieds besteht. Aus dessen Perspektive wird auf den Erzählimpuls reagiert.

### → Interviewende:

Einstieg und Erzählimpuls formulieren, dann ‚aktives Zuhören‘, Pausen aushalten, keine Nachfragen.

### → Einstieg und Erzählimpuls:

Wir haben Sie um ein Interview gebeten, da wir eine Befragung durchführen, wie Hilfen vom Jugendamt und den Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis Böblingen verbessert werden können.

D. h. uns interessiert, wie Sie die damalige Hilfe – in Form der sozialpädagogischen Familienhilfe – erlebt haben. Daher möchte ich Sie bitten, mir davon zu erzählen – Sie können beginnen, wo Sie wollen, bis zu Ihrer heutigen Lebenssituation.

Sie können sich dafür so viel Zeit lassen, wie Sie möchten. Ich unterbreche Sie nicht, mache mir Notizen und komme später noch auf ein paar konkretere Fragen zu sprechen.

### Reflexion:

- Wie ging es Ihnen in der Rolle des bzw. der Interviewenden?
- Wie ging es Ihnen als Erzählende?
- Was ging in Ihnen als Erzählende vor in der kurzen Zeitspanne zwischen dem Hören der Frage und dem Beginn der Erzählung?
- Hätten Sie die Geschichte in einem anderen Zusammenhang anders erzählt? Welche Faktoren gehen in die Erzeugung dieser spezifischen Version ein?

### Fazit:

- Es gibt unterschiedliche Erzählstrategien und persönliche Stile der Erzählung.
- Bei der Erzählung handelt es sich um eine Version der eigenen Geschichte, die in einem anderen Kontext auch anders ausfallen könnte.
- Es handelt sich um eine Kommunikations- und Interaktionssituation, auch wenn die interviewende Person keine einzige Frage gestellt hat.
- Das Forschungsinteresse kann nur einer Situation, nicht einer allgemeinen ‚Wahrheit‘ gelten.
- Konsequenzen für die Interviewerhaltung: Offenheit, Zurückhaltung bzw. Reflexion der eigenen Anteile, methodische Sorgfalt bei der Gestaltung der Interviewsituation.

Quelle: Helfferich, C. (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 60-63.

## Übung 2: „Fremdverstehen und Nachfragen“

### Ziel:

Ziel ist ausdrücklich nicht das Einüben von Nachfragen, sondern eine Sensibilisierung für die Mechanismen des Fremdverstehens.

### Anleitung:

Gleich hören Sie eine Interviewpassage. Es geht darum, im Anschluss daran spontan eine Nachfrage zu formulieren, also aufzuschreiben, was Ihnen spontan einfällt. Es geht nicht darum, ob die Nachfrage den Interviewregeln entsprechend korrekt ist oder nicht, sondern um das spontane Reagieren. Das soll uns die Mechanismen des Verstehens verdeutlichen. Schreiben Sie gleich, nachdem Sie die Passage gehört haben, die Nachfrage, die Ihnen einfällt auf.

→ Textsequenz vorlesen aus dem Interview mit Leyla – ihre Erzählung über die Phase, als ihre Bezugsbetreuerin die Arbeit in der WG beendet:

B: Also, zu dem mal, man/also ich war ja/sie war ja eigentlich eine Frau, die von den Betreuern eigentlich am meisten etwas gemacht hat. Die hatten immer um zehn Uhr Feierabend. Die Frau ist immer erst um ein Uhr nach Hause gegangen, weil sie sich einfach noch in irgendein Zimmer gesetzt hat und gesagt, ok, ich nehme mir jetzt die Zeit und rede mit dem einfach noch. Und ähm das hat keiner von den anderen Betreuern gemacht so. Und ähm dann war es irgendwann im, ich weiß nicht genau wann, und dann hieß es irgendwann mal, das habe ich gehört, aber nur gehört, und ähm das wurde uns nicht gesagt. Weil die ganz genau wussten, dass das für jeden, der ihr Bezugsbetreuer ist, dass es richtig problematisch wird. () Und als ich das dann gehört habe, habe ich dann erstmal (/)/ich bin/ich habe das niemandem gesagt, ich bin erstmal in einen Laden gegangen und habe erstmal richtig viel Alkohol trinken/also geholt und getrunken. Ich wusste nicht warum, warum ich das jetzt mache, aber ich musste es einfach machen. Und dann bin ich nach Hause gekommen, war richtig betrunken und dann ähm haben meine Betreuer das gesehen und sie hat das gesehen und () ich konnte auch überhaupt gar nicht reden, weil ich überhaupt/ ich war SO im Schock einfach, dass das/dass dieser Mensch, der (), keine Ahnung, der mir das/ich habe mich gefühlt, wie als wäre ich frisch da eingezogen. Wie als wäre ich nichts mehr, als wäre ich überhaupt gar nichts mehr wert. Als wäre ich Luft, als würde ich mich genau so fühlen, wie als hätte man/wie mein Vater mit mir umgegangen ist. Und ähm () keine Ahnung, dann bin ich für die Nacht erstmal abgehauen, weil ich einfach/ich habe es nicht ausgehalten. Ich war irgendwo draußen, es war richtig kalt und mir war es aber egal. Und meine Freunde haben mich angerufen. wo bist du, wo bist du. Ich so, ich kann jetzt nicht, und so. Dann war auch Akku leer und am nächsten Tag/. Die haben auch Polizei gerufen (unv.). Ich war eigentlich gar nicht weit entfernt und die haben Polizei gerufen, die hat mich nicht mal gefunden. Und das war so krass und ich habe mich einfach so an der [Schule A] um so ein Eck versteckt, einfach dagesehen mit Alkohol und die haben mich auch gar nicht gefunden. Ich wollte auch nicht gefunden werden, weil ich glaube, in dem Moment wollte ich einfach gar nichts. Ich wollte einfach in Ruhe gelassen werden. Und dann bin ich am nächsten Tag da hin () und dann, keine Ahnung, sie wusste glaube ich Bescheid. Also sie hat gewusst, warum es war, und dass ich es gehört hatte und so. Und dann haben wir geredet und ich wollte über-/ich WAR sauer, ich wollte nicht mit ihr reden. Weil ähm die geredet hatten darüber, dass sie es uns ERST sagen, bevor sie () bevor sie geht. Also so paar Tage bevor sie geht, dass sie es uns sagt. WARUM, WARUM, warum ist man so? Und ich habe es mir einfach nicht erklären können, warum man halt so ist. Und () ja ähm, wir hatten dann noch Abschiedsfeier und sie hat dann auch echt (/)/sie war dann auch sehr oft noch da, aber es hat

sich einfach, ich/. Dieses Gefühl von innerer Leere, () das was sie hinterlassen hat, das ist einfach immer noch da. So ich weiß nicht warum, aber ich glaube ich habe mich zu stark an diese Frau werden können, () dass ähm (), keine Ahnung, dass dieses Loch einfach gar nicht mehr gefüllt (/) ich/wenn ich sie gesehen habe so, ich bin/ich weine nur noch. Ich kann nicht/ich kann mich nicht mehr ansehen. Und dann war sie auch da, weil ich sie/wir hatten/. Sie hat es mir an dem Tag, wo ich eingezogen bin, habe ich gesagt, ich mache meine Realschule und du kommst auf jeden Fall zu meinem Abschluss. Und das hatte sie in den Jahren nie vergessen. Und dann ist sie gekommen und ich habe EINFACH nur geweint, weil ich EINFACH ich (/)weil es einfach nicht mehr da ist. Und das war einfach so/ist einfach immer noch traurig (/), genau. (/) #00:49:49-4#

### Reflexion:

Reflexion der Fragewurzeln im (persönlichen und untereinander unterschiedlichen) Bezugssystem der Befragten oder der Interviewenden → Die Zettel mit den Nachfragen werden eingesammelt.

Welche Kategorien sind darin angesprochen? – z. B.:

- Zeitbezug (Nachfragen zu ‚damals‘ oder zu heute bzw. ‚in den letzten Jahren‘)
- Situationsbezug (genannte Details aus der Situation aufgreifend oder weiterführend, indem Gefühle, Wünsche, Ängste nachgefragt werden)
- Nachfragen können eigene Aspekte neu einführen
- Nachfragen können als Einstellungs- und Bewertungsfragen oder fiktionale Fragen formuliert sein (Was wäre gewesen, wenn...)
- Nachfragen könne Unklarheiten oder Widersprüche aufgreifen

→ Die Nachfragen können daraufhin untersucht werden, welche im Bezugssystem der Befragten bleiben und welche eher aus dem Bezugssystem der Interviewenden gespeist werden.

### Fazit:

- Eine Passage kann sehr unterschiedliche Nachfragen auslösen.
- Die Nachfragen reagieren jeweils auf eine bestimmte Eigenheit des Textes („Anker“), die als subjektiv bedeutsam vor dem Hintergrund der eigenen Geschichte gesehen wird, während der Rest der komplexen Botschaft nur diffus wahrgenommen wird.
- Nachfragen beruhen in der Regel auf Reaktionen, die der gesprochene Text bei dem oder der Interviewenden auslöst.
- Unbehagen mit Textpassagen kann dazu führen, dass unbewusst in diesen Passagen keine Anker gesetzt und Nachfragen vermieden werden.
- Es ist möglich, ein Unbehagen, Irritation oder Widersprüche bewusst zu registrieren und sich dennoch gegen eine Erklärung oder Aufklärung zu entscheiden.
- ‚Fremdverstehen‘ akzentuiert die Fähigkeit, das Gehörte nicht aus dem heraus zu verstehen, was man selbst als Zuhörende als selbstverständlich weiß und kennt.

Quelle: Hefferich, C. (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 84 - 90.

## Organisation der Interviews

Telefonische Klärungen mit den Interviewpartner\*innen vorab:

- Erklären, was Inhalt des Interviews ist: Fragen nach dem damaligen Erleben der Hilfe; die Interviewpartner\*innen sollen erzählen, was sie damals als hilfreich/nicht hilfreich erlebt haben, was ihnen wichtig war, wie es ihnen heute geht und wie sie das in Zusammenhang mit der damaligen Hilfe bringen → d. h. es geht um ihre individuellen Geschichten, es ist keine Kontrollsituation mit Richtig-oder-Falsch-Antworten oder einer (Über)prüfung dessen, was damals als Hilfeziel galt
- Interviewpartner\*in soll sich mind. 1,5 h Zeit einplanen
- Ort des Interviews legt Interviewpartner\*in fest
- Ggfs. Hinweis, dass zwei Fachkräfte zum Interview kommen
- Hinweis, dass die Interviewer\*innen den Hilfeverlauf nicht kennen und im Vorfeld nicht mit der damals fallverantwortlichen Fachkraft sprechen
- Hinweis auf Audioaufnahme & Anonymisierung, Schweigepflicht und Datenschutzbestimmungen
- nochmalige Erinnerung an den Termin am Tag vorher vereinbaren?
- evtl. Einverständniserklärung vorher zuschicken?
- Kontaktdaten des\*der Interviewer\*in an Adressat\*in geben, damit diese\*r im Zweifelsfall auch selbst Kontakt aufnehmen kann

Durchführung des Interviews:

- Projekt erklären + Beitrag der Interviewpartner\*innen ins Projekt einordnen
- Hinweis auf freiwillige Teilnahme, Anonymisierung & Audioaufnahme, Foto von Playmobilaufstellung → Einverständniserklärung mit dem\*der Interviewpartner\*in durchgehen und unterschreiben, 1 Exemplar für Forscher\*in, 1 Exemplar für Interviewpartner\*in
- Am Ende des Interviews noch kurz das Erleben des\*der Interviewpartner\*in einholen und Reflexionsbogen ausfüllen
- Im Anschluss an das Interview kurze Reflexion des\*der Interviewer\*in (des Tandems) und Postskript ausfüllen

Nach dem Interview:

- Audioaufnahme nicht selbst auf eigenem PC speichern!
- Audiogerät mit Aufnahme an Herrn Gaugel weitergeben → Herr Gaugel speichert die Audioaufnahme und gibt sie an den Transkriptionsservice weiter

## Vorlage Kurvendarstellung für Interviewende\*n

<b>Frage</b>	Abschließend würde ich Sie bitten, auf das Blatt Papier eine Kurve zu zeichnen, wie Sie die <b>Zeit in der Hilfe</b> erlebt haben. Was waren Höhepunkte und was waren Tiefpunkte?
<b>Ereignisse</b>	
<b>Höhepunkte</b>	
<b>Kurve</b>	
<b>Empfindungen</b>	
<b>Nachfrage nach Zeichen der Kurve</b>	Wollen Sie noch etwas erzählen zu Höhepunkten/Tiefpunkten, die bisher nicht im Interview vorkamen?



## Reflexionsprotokoll

Das Reflexionsprotokoll soll nach dem geführten Interview von der\*dem Interviewer\*in ausgefüllt werden. Für die Eintragung in die Spalte „Interviewer\*“ soll die interviewte Person im Anschluss an das Interview kurz befragt werden.

Die Reflexionsprotokolle werden von der Uni Tübingen gesammelt. Sie können postalisch oder per Mail (am PC ausgefüllt oder als Scan) zurückgeschickt werden.

Ziel des Reflexionsprotokolls in der Erprobungsphase ist es, aus den Rahmenbedingungen der Interviews für die langfristige Planung und Durchführung der Nachbefragungen zu lernen.

	Interviewer* r		Interviewer*in	
	Form (Tel./Mail)	Zeitlich (Muss der Interviewer*in zeitlich nah nach der Kontaktaufnahme stattfinden?)	Form (Tel./Mail)	Zeitlich
Wie wurde die <b>Kon-taktaufnahme</b> er-lebt? Was war schwierig? Was lief problemlos?	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +
Wie hilfreich ist eine z.B. <b>telefonische Er-innerung</b> vor dem Termin?	- - -	- - -	- - -	- - -
Wie war das <b>Set-ting/die Rahmenbe-dingungen</b> des Ge-sprächs gestaltet (z.B. Ort, gemüthlicher Platz zum Sitzen)?				
Wie wurden die <b>Rah-menbedingungen</b> <b>des Gesprächs erlebt</b> (Wohlfühlen bzgl. Ort, Setting)?				
Was war die <b>Motiva-tion zur Teilnahme</b> ?				

## Postskript

Postskript des Interviews: .....

Persönlicher Eindruck und Beschreibung:

Ort des Interviews	
Datum	
Uhrzeit & Dauer	
Interviewer*in(nen)	
Beschreibung des*der Inter-viewpartner*in	
Interviewsituation (Anwesende, Raum, Besonderheiten usw.)	
Kommentar zur Interviewat-mosphäre Evtl.: was ist im Vorfeld und im Nachklapp des Interviews festzuhalten?	

## Einverständniserklärung

Universität Tübingen

### Bei Fragen können Sie sich gerne

wenden an:

**Nina Wlassow, M.A.**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
Institut für Erziehungswissenschaft  
Münzgasse 22  
72070 Tübingen  
07071 29-76967  
nina.wlassow@ife.uni-tuebingen.de

### Einverständniserklärung

Ich bin über das Vorgehen bei dem Interview informiert worden. Ich bin damit einverstanden, dass das Material in anonymisierter Form für die Untersuchung und die Weiterentwicklung der Jugendhilfepraxis genutzt und kleine Ausschnitte veröffentlicht werden können.

Bei einem Interview mit Minderjährigen:

Unter diesen Bedingungen gebe ich als Erziehungsberechtigte/Erziehungsberechtigter mein Einverständnis, dass mein Kind an der Untersuchung teilnimmt

Ort \_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_

### Information zur Untersuchung:

#### *Die Stimme der Adressat\_innen und die Nachhaltigkeit von Hilfen*

#### *Qualitätsentwicklung in den erzieherischen Hilfen mit Hilfe von Nachbefragungen*

Das Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen führt in Kooperation mit dem Jugendamt und Jugendhilfeeinrichtungen des Landkreises Böblingen eine Untersuchung durch, wie Hilfemaßnahmen vom Jugendamt und Jugendhilfeeinrichtung verbessert werden können. Das heißt: uns interessiert, wie Sie die damalige Hilfe erlebt haben und welche Rolle sie für Ihre jetzige Lebenssituation spielt.

Dazu möchten wir gerne mit Ihnen ein Gespräch führen und Ihre Sicht nach einigen Monaten nach Ende der Hilfe erfahren.

Wir sichern Ihnen zu, sorgfältig mit dem Erzählten umzugehen und Ihren Namen zu anonymisieren.

So gehen wir vor:

- Wir machen eine Audioaufnahme von dem Gespräch, die anschließend abgetippt wird. Nach Abschluss des Projektes werden sämtliche Audio-Aufnahmen gelöscht.
- Wir erfassen die Aussagen in einem handschriftlichen Protokoll und über weitere Darstellungen (\_\_\_\_\_).

Da es sich bei diesem Projekt um ein Kooperationsprojekt handelt, werden die Daten mit den Projektpartnern (Jugendamt und Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis Böblingen) geteilt, damit Erkenntnisse für die Verbesserung der Jugendhilfe genutzt werden können. Außerdem können kleine Ausschnitte aus den Daten in vollständig anonymisierter Form in schriftlichen Projektveröffentlichungen zitiert werden.

Die Teilnahme an der Untersuchung ist freiwillig und kann zu jeder Zeit unterbrochen oder abgebrochen werden. Auch die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit zurückgezogen werden. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Unterschrift: \_\_\_\_\_ Ort/Datum \_\_\_\_\_

Erklärung des Forschers\*der Forscherin:

Ich versichere, dass alle Informationen, die ich im Rahmen des Gesprächs erhalte, der Schweigepflicht und den Datenschutzbestimmungen unterliegen.

Unterschrift: \_\_\_\_\_ Ort/Datum \_\_\_\_\_

## Die Stimme der Adressat\*innen und die Nachhaltigkeit von Hilfen

### Qualitätsentwicklung in den erzieherischen Hilfen mit Hilfe von Nachbefragungen

# Handreichung zur Aufbereitung der Interviews

## Überblick über die Auswertungsschritte

Die Erstellung des Kurzportraits eines Interviews ist der zentrale Schritt, um das vorliegende Interviewmaterial zu verdichten, d. h. die wesentlichen Informationen aus dem Interview auszuwählen und in einer kondensierten Form darzustellen. Es wird also eine Auswahl der inhaltlich relevanten Stellen getroffen, die im nächsten Schritt (Interpretationswerkstatt) intensiv interpretiert werden. Somit kommt dem Kurzportrait eine zentrale Bedeutung zu, da es die Grundlage bildet für die inhaltliche Auswertung und die Schlüsse, die aus den Erkenntnissen für die Qualitätsentwicklung gezogen werden.

Um einordnen zu können, welchen Schritt die Erstellung eines Kurzportraits im Rahmen der Gesamtauswertung bildet, wird im Folgenden ein Überblick über alle Auswertungsschritte gegeben:

	Intention	Umsetzungshinweise	Wer?
<b>Transkription</b>	Die Erzählung der Interviews wird im Originalwortlaut für Interpretation und Weiterentwicklungsideen als relevant erachtet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interview wird transkribiert</li> <li>- Interview wird anonymisiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Externer Dienst</li> <li>- IFE</li> </ul>
<b>Kurzportrait</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zusammenfassung der Familien- und Hilfeschichte</li> <li>b. Auswahl zentraler Textstellen entlang thematischer Kategorien, die sich aus den Fragen im Leitfaden ergeben, die aber auch aus den Erzählungen heraus entwickelt werden können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- die interviewführende Person erstellt das Kurzportrait</li> <li>- eine weitere Person liest ebenso das Transkript und prüft das Kurzportrait, ergänzt/verändert ggfs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interviewführende Fachkraft</li> </ul>
<b>Interpretationswerkstatt</b>	<p>Was sind die zentralen Erkenntnisse für das Gelingen der Hilfe?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alle Auswertungsmileader sichten das Kurzportrait und markieren die relevanten Stellen</li> <li>b. Was wird darin sichtbar? → gemeinsam diskutieren und interpretieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei der Interpretation zur Identifizierung der Gelingensfaktoren soll die Prozess-Brille aufgesetzt werden – sprich: es müssen die Prozess-Aspekte identifiziert werden, wie es zu einem bestimmten Zustand kommen konnte und es soll nicht einfach nur der Zustand festgestellt werden</li> <li>- es besteht eine gemeinschaftliche Verantwortung für die Interpretation, d.h. es ist nicht die Aufgabe/Verantwortung einer Person (die z.B. das Kurzportrait erstellt), die Gelingensfaktoren zu identifizieren, sondern es wird im kollegialen Austausch gesammelt, welche Aspekte von mehreren Personen identifiziert werden können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- heterogen zusammengesetzt aus Fachkräften und Leitungspersonen der freien und öffentlichen Träger (konkrete Personen sind noch genauer zu klären)</li> </ul>

