

Sozialarbeit



KundInnenzufriedenheit und Grad der
Erziehungskompetenz in der
Familien Intensiv Begleitung

DSA Paul Gumhalter

Diplomarbeit

eingereicht zur Erlangung des Grades
Magister(FH) für sozialwissenschaftliche Berufe
an der Fachhochschule St. Pölten
im Mai 2009

Erstbegutachter:
FH-Lektor Dr. Werner Freigang

Zweitbegutachter:
FH-Lektor Mag. Meinrad Winge

Abstract

Die vorliegende Forschungsarbeit evaluiert bestimmte Aspekte der Familien Intensiv Begleitung (FIB) im NÖ Hilfswerk. Im theoretischen Teil werden verschiedene fachliche und die rechtlichen Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) erläutert. Schwerpunkte dabei sind die Aufgabenbereiche der SPFH, die Darstellung des Angebots FIB und vor allem die Sichtweisen der AdressatInnen. Diese stehen auch im Mittelpunkt einer quantitativen Befragung von 34 aktuell betreuten Personen, die sich den Dimensionen „KundInnenzufriedenheit“, „Selbstständigkeit bei der Betreuung“ und „Erziehungskompetenz“ widmet. Erstmals seit Bestehen der FIB sollten die KundInnen ihre Zufriedenheit mit bestimmten Eigenschaften ihrer BetreuerInnen darlegen. Sodann sollten sie den Grad der Selbstständigkeit bewerten, den ihnen die BetreuerInnen bei der Bewältigung ihrer Probleme eingeräumt hatten. Schließlich sollten sie ihre Fortschritte bei ihrer eigenen Erziehungskompetenz einschätzen. Die Resultate zeigen generell eine sehr hohe KundInnenzufriedenheit, hohe Selbstständigkeit der KlientInnen in der Betreuung, hohe Verbesserung der Erziehungskompetenz vor allem in den Bereichen „Faires Austragen von Konflikten“, „Grenzen setzen“, „Gute Beziehung zu den Kindern“, „Fähigkeit für die Schule zu motivieren“ und „Respektvoller Umgang“. Sämtliche drei Hypothesen wurden falsifiziert: Keine Zunahme der KundInnenzufriedenheit bei einer Betreuungsdauer von mehr als 12 Monaten gegenüber jener unter 12 Monaten; keine Abnahme der Erziehungskompetenz bei einer Betreuungsdauer von mehr als 12 Monaten gegenüber jener unter 12 Monaten; keine Verringerung der Erziehungskompetenz bei höherer KundInnenzufriedenheit.

Keywords: Sozialpädagogische Familienhilfe, KundInnenzufriedenheit, Selbstständigkeit beim Problemlösen, Erziehungskompetenz.

Abstract

The presented research evaluates certain aspects of the Special Family Care (SFC) offered by the NÖ Hilfswerk. In the theoretical part the author presents different professional and the legal basics of Social Pedagogical Family Support. The emphasis herein lies in the tasks of Social Pedagogical Family Support, a presentation of the service, especially the perspectives of the clients themselves. These clients are included in a series of 34 quantitative interviews researching important aspects like client satisfaction, independence and pedagogic skills. For the first time in the existence of SFC the clients were invited to state their satisfaction with certain qualities of the professionals. They were asked to review the degree of independence the counsellors had left them in the process of resolving their problems. Finally they evaluated the progress of their own pedagogic skills.

The results show that there is a general high level of client satisfaction, a high rate of independence during the support and a high increase of pedagogic skills in the fields „conflict management“, „definition of limits“, „good relationship between parents and children“, „ability to motivate for school issues“ and „respectful relationship“. All of the three hypotheses were falsified: No increase of client satisfaction with more than 12 months of duration of support compared to a duration of less than 12 months, no decrease of pedagogic skills with a duration of support of more than 12 months compared to a duration of less than 12 months, no decrease of pedagogic skills with higher degree of client satisfaction.

Keywords: Social Pedagogic Family Support, client satisfaction, self-responsibility for solutions, pedagogic skills.

Dank

Den FIB-Teams von Baden und Zwettl für das engagierte Durchführen der Umfrage.

Meiner Tochter Nora Gumhalter für die Hilfe beim Eingeben der Fragebögen und beim Korrekturlesen.

Meinen Kolleginnen und meinem Kollegen Mag. Martina Genser-Medlitsch, Mag. Regina Rotheneder-Kosa und Mag. Armin Zikeli für die bereitwillige und großzügige Hilfe während verschiedener Phasen der Entstehung der Diplomarbeit.

Meinem Freund Dr. Gerhard Stumm für das gewohnt gründliche Korrekturlesen.

Meinem Diplomarbeitbetreuer Dr. Werner Freigang für die wertvolle Unterstützung während des gesamten Arbeitsprozesses.

Menschen sind nicht-triviale Maschinen.

Heinz von Foerster

Inhalt

1. Einleitung	8
2. Theoretische Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe	10
2.1. Begriffsklärung	10
2.2. Die historische Entwicklung der Sozialpädagogischen Familienhilfe	11
2.3. Die Aufgabenbereiche der Sozialpädagogischen Familienhilfe	12
2.4. Sozialpädagogische Familienhilfe und ihre AdressatInnen	15
3. Die Familien Intensiv Begleitung im NÖ Hilfswerk	26
3.1. Rechtliche Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe in Niederösterreich	26
3.2. Beschreibung des Angebots	27
3.3. Statistische Daten 2007 im Überblick	31
4. Forschungsziele	34
5. Begründung des empirischen Vorgehens	34
6. Forschungsfragen	35
6.1. Hypothesenbildung	36
6.2. Konkrete Forschungsfragen	37
6.2.1. Fragen nach der KundInnenzufriedenheit	37
6.2.2. Fragen nach der Selbstständigkeit der KundInnen bei der Alltagsbewältigung	37
6.2.3. Fragen nach dem Grad der erreichten Erziehungskompetenz	37
7. Konkretes Vorgehen bei der quantitativen Erhebung	37
7.1. Entstehung des Fragebogens	37
7.2. Allgemeines zur Konstruktion des Fragebogens	38
7.3. Inhaltlicher Aufbau des Fragebogens	39
7.4. Erprobung des Fragebogens – Rückmeldungen, Erkenntnisse	40
7.5. Auswahl der Stichprobe	40
7.6. Vorgehen bei der Datenerhebung	41
7.7. Datenrücklauf	42

8. Darstellung der Ergebnisse	42
8.1. Demographische Daten	42
8.2. Wichtigkeit von Merkmalen der MitarbeiterInnen	46
8.3. KundInnenzufriedenheit	48
8.4. Selbstständigkeit	51
8.5. Erziehungskompetenz	51
9. Interpretation der Ergebnisse	56
10. Zusammenfassung	65
11. Literatur	67
12. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	70
13. Anhang	71
Fragebogen	71
Antworten der KlientInnen: Was ich sonst noch sagen möchte	77
Eidesstattliche Erklärung	79

1. Einleitung

Die Familien Intensiv Begleitung (FIB) wird seit 1999 im NÖ Hilfswerk (NÖHW) von den Zentren für Beratung und Begleitung Baden und Zwettl in den Bezirken Baden, Zwettl, Gmünd, Waidhofen und Bruck/Leitha angeboten und hat seither eine stets wachsende Bedeutung als extramurales psychosoziales Angebot zur Unterstützung der Erziehung im Rahmen der Jugendwohlfahrt.

Innerhalb des Zentrums für Beratung und Begleitung Baden, in dem der Autor seit 2000 u. a. als Diplomierter Sozialarbeiter und Psychotherapeut tätig ist, nimmt die Familien Intensiv Begleitung sowohl ökonomisch wie auch fachlich eine wichtige Stellung ein.

Fachlich gesehen, stellt die FIB parallel zur Psychotherapie und Beratung den zweiten Arbeitsschwerpunkt des Autors dar, nämlich jenen, in dem die Sozialarbeit inhaltlich immer wieder in den Vordergrund tritt. Aktuell beträgt das Stundenausmaß der Tätigkeit des Autors 18 Wochenstunden, womit gleichzeitig vier Familien betreut werden können.

Es liegt somit aus zwei Gründen nahe, gewisse Aspekte der FIB im Rahmen einer Forschungsarbeit, die gleichzeitig die Diplomarbeit im Rahmen des Masterstudiengangs Sozialarbeit bildet, empirisch zu untersuchen: Einerseits liegen Gründe vor, die die Sozialarbeit inhaltlich-fachlich betreffen – ein anderes Tätigkeitsfeld kam für diesen Rahmen und somit für diese Arbeit gar nicht in Frage; andererseits hatte das NÖ Hilfswerk als Dienstgeber des Autors großes Interesse an einer Evaluation der FIB, welche bis dato, abgesehen vom jährlich von der Fachbereichsleiterin für FIB erstellten „Fachlichen Tätigkeitsbericht“ (vgl. NÖHW, 2007) noch nie durchgeführt wurde. Das NÖ Hilfswerk unterstützte den Autor daher fachlich und organisatorisch bei dieser Diplomarbeit.

Familien Intensiv Begleitung ist einer von mehreren in Österreich gebräuchlichen Bezeichnungen für Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH). Diese Diplomarbeit soll im theoretischen Teil verschiedene theoretische Aspekte der SPFH sowie die besonderen Charakteristika des Angebots FIB beleuchten.

Zu Beginn werden die theoretischen Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe beschrieben (Kap. 2), und nach einer Begriffsklärung und der Darlegung der rechtlichen Grundlagen werden die Aufgabenbereiche der SPFH skizziert. Ein aus Sicht des Autors ganz wesentliches Anliegen in diesem Teil der Arbeit ist es, die Sichtweisen der AdressatInnen zu berücksichtigen und über wichtige Aspekte der HelferIn-KlientIn-Beziehung, z. B. die Nähe-Distanz-Problematik zu reflektieren (Kap. 2.4.). Der theoretische Teil schließt mit der Beschreibung der wesentlichsten Charakteristika des Angebots „Familien Intensiv Begleitung“ (Kap. 3).

Die konkreten Teilaspekte einer Evaluation der FIB, die dann in die Forschungsziele und die Forschungsfragen mündeten (Kap. 4 bis 6), begründen sich auf folgende Motive: Die vom NÖ Hilfswerk zweimal im Abstand von drei Jahren durchgeführte Umfrage zum Thema „KundInnenzufriedenheit“ erreichte aus verschiedenen Gründen die KundInnen der FIB nicht, und wenn doch, maßen die dort erhobenen Daten eher allgemein die Zufriedenheit mit der Organisation, nicht aber mit den einzelnen Angeboten und jenen Personen, die diese Angebote zu den KundInnen bringen. Darüber hinaus erfolgte keine spezielle Ausrichtung der Fragestellung bzw. gezielte Auswertung bezogen auf die FIB-KundInnen.

Auf der anderen Seite gibt es schon seit Längerem innerhalb des NÖ Hilfswerk Bestrebungen, die bestehenden Qualitätsstandards der einzelnen Angebote zu überprüfen und zu sichern. Somit lag es nahe, unsere KundInnen der FIB zu befragen, wie sie mit ihren BetreuerInnen zufrieden sind bzw. inwieweit ihrer Einschätzung nach diese BetreuerInnen das den Konzepten aller Angebote der Zentren für Beratung und Begleitung zugrunde liegende Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ in der Praxis anwenden.

Gleichzeitig sollte auch eine Selbsteinschätzung zu Fortschritten in der Erziehungskompetenz erfolgen, da diese den weitaus überwiegenden Anteil der Aufträge ausmacht und nicht zuletzt auch ein wesentliches Merkmal erfolgreicher sozialpädagogischer Beratung darstellt.

Die methodische Umsetzung der Überprüfung der Hypothesen, d.h. das konkrete Vorgehen bei der quantitativen Erhebung wird in Kap. 7 beschrieben. Die Zusammenfassung der Ergebnisse folgt in Kap. 8. Im Kap. 9 werden die Ergebnisse dann hypothesenprüfend interpretiert.

2. Theoretische Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe

In den folgenden beiden Kapiteln wird ein Überblick über die theoretischen Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe und das Angebot der Familien Intensiv Begleitung gegeben. Dazu ist es notwendig, zuerst den Begriff „Sozialpädagogische Familienhilfe“ zu definieren. Sodann wird ein kurzer historischer Überblick über die Entwicklung der SPFH gegeben. In der Folge werden die einzelnen Aufgabenbereiche der SPFH beschrieben. Einen wesentlichen Punkt stellt die Darstellung der Erlebnisweise der AdressatInnen der SPFH dar: hier werden verschiedene Aspekte der Betreuungsarbeit wie die Nähe-Distanz-Problematik oder die Wirkungsweise von Interventionen beleuchtet. Im Kapitel 3 werden das Angebot „Familien Intensiv Begleitung“ im Detail erläutert und die rechtlichen Grundlagen in Niederösterreich ausgeführt. Schließlich wird die FIB durch statistische Daten anschaulich gemacht.

2.1. Begriffsklärung

Familien Intensiv Begleitung ist (in dieser speziellen Schreibweise) der vom NÖ Hilfswerk in den beiden Zentren für Beratung und Begleitung Baden und Zwettl intern und extern gebräuchliche Begriff für Sozialpädagogische

Familienhilfe. Vom Gesetzgeber wird der Begriff „Sozialpädagogische Familienintensivbetreuung“ verwendet (vgl. Kap. 3.1.).

Eine umfassende und präzise Definition der SPFH bietet Jordan (2005:178): „Sozialpädagogische Familienhilfe ist eine pädagogische Dienstleistung, die durch eine gezielte Verbindung von pädagogischen und alltagspraktischen Hilfen die Selbsthilfekompetenzen der Familie zu stärken sucht. Es ist ein Kennzeichen des Handlungsfeldes, dass die pädagogische Hilfe in der Umwelt der Familie stattfindet und dass daher diese Hilfe zu ihrer Wirksamkeit einer besonderen Bereitschaft der Familie zur Mitarbeit und einer besonderen Beziehung zwischen dem jeweiligen Familienhelfer und der Familie bedarf.“

Diese Definition beinhaltet drei Aspekte, die dem Wesen der SPFH, so wie sie im NÖ Hilfswerk im Rahmen von Familien Intensiv Begleitung angeboten wird, ganz besonders entsprechen (vgl. Kap. 3):

- SPFH als *pädagogische Dienstleistung* (hier der/die BeraterIn, dort der/die KundIn, der/die diese Dienstleistung in Anspruch nimmt);
- *Stärkung der Selbsthilfekompetenzen* der Familie (entspricht dem Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ in den Angeboten des NÖHW);
- *Besondere Beziehung zwischen HelferIn und Familie* (Beziehungsaspekt im Vordergrund jeglicher professioneller psychosozialer Arbeit, vgl. Kap.2.4.)

2.2. Die historische Entwicklung der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Als historische Wurzel der SPFH gilt die „Settlement“- Bewegung im England und den Vereinigten Staaten von Amerika im Ausgang des 19. Jahrhunderts: Junge Akademiker gründeten in den Elendsvierteln von Großstädten wie London, Chicago oder New York soziale Hilfsprojekte mit dem Anspruch auf die Verbesserung der sozialen Situation der dort lebenden Menschen sowie mit umfassender Gemeinwesenarbeit, wie Kranken- und Säuglingspflege, Kinder- und Jugendarbeit, Bildungsarbeit etc. (vgl. Stelmecke / Balluseck, 1999:210). Durch ihre Ausrichtung darauf, sich so rasch wie möglich

entbehrlich zu machen, können diese Settlements als Vorform der sozialpädagogischen Familienhilfe bzw. deren Ausrichtung als „Hilfe zur Selbsthilfe“ angesehen werden.

In den deutschsprachigen Ländern setzte die Entwicklung der SPFH – möglicherweise bedingt durch die beiden Weltkriege und die damit einhergehende Zerstörung der sozialen Strukturen - erst viel später, nämlich gegen Ende der 1960er-Jahre, ein: „Entstanden ist diese Hilfe (in Deutschland) im Kontext der Reformdiskussion von Fremdplatzierung von Kindern und der Kritik am etablierten Heimwesen“ (Helming, 1999, zit. in Wiedenhofer, 2007:12).

In Österreich setzte sich die SPFH als ambulante Form der Erziehungshilfe in den 1980er-Jahren durch (ebd.:12). Die gesetzlichen Grundlagen wurden Anfang der 1990er-Jahre geschaffen.

2.3. Die Aufgabenbereiche der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Die Sozialpädagogische Familienhilfe ist eine zumeist auf Freiwilligkeit basierende Maßnahme zur Unterstützung der Erziehung. Sie richtet sich an Familien mit minderjährigen Kindern, die meist schon über einen längeren Zeitraum mit einem, viel öfter aber mit mehreren Problemen psychosozialer Natur zu kämpfen haben. Diese Probleme können sich auch schon über mehrere Generationen „fortgepflanzt“ und vielfältig ausgeformt haben. Die Sozialpädagogische Familienhilfe sieht sich somit meist einer komplexen Dynamik von Aufgabenbereichen und Themen gegenüber, von denen beispielhaft die folgenden angeführt seien (vgl. Günder, 1997:76):

- Erziehungsfragen
- Fragen zur Haushaltsführung inkl. Ernährung
- Finanzielle Notlagen
- Probleme der Alleinerzieherschaft
- Verhaltensauffälligkeiten der Kinder
- Fragen der Familienstruktur, Beziehung zur Herkunftsfamilie

- Austausch mit der Umwelt (Behörden, Institutionen, Nachbarn etc.)
- Arbeitssuche
- Schulische Probleme
- Partnerschaftsfragen
- Suchtprobleme

Es versteht sich von selbst, dass solche Problemstellungen in der täglichen Praxis des Helfens eine Vielzahl von Herausforderungen an die Familienhelferinnen bedeuten (ebd.:79). Dazu gehören die Regulierung von Nähe und Distanz in der situativen Intimität beim Hausbesuch, weiters schwierige Arbeitsbedingungen wie lange Anfahrtswege, schlechte hygienische Verhältnisse vor Ort und mangelnde Kooperativität bei einzelnen Beteiligten etc. Zudem ist das Helfen generell auch von den Strukturen der Organisation bestimmt – der/die Helfer/in wird im Denken und Handeln von ihnen beeinflusst und geprägt. Auch die gesellschaftlichen bzw. sozialpolitischen Bedingungen prägen das Handeln aller Beteiligten – von den Gesetz- und Fördergebern bis hin zu den KlientInnen, die veränderte sozio-ökonomische Bedingungen zu tragen haben (vgl. Kap. 2.4.).

Seit etwa 10 bis 15 Jahren ist nun auch in Österreich eine Ökonomisierung der Sozialarbeit zu beobachten: Ähnlich wie in Deutschland werden Fördergelder nicht mehr pauschal über die einzelnen Angebote verteilt, sondern über Fachleistungsstunden abgerechnet (so verfügt etwa die FIB im Niederösterreichischen Hilfswerk über ein jährliches Kontingent von 6275 Stunden, welche zu einem gewissen Stundensatz monatlich mit der Jugendwohlfahrt verrechnet werden). Dieser Paradigmenwechsel bedeutet jedoch für die einzelnen Fachkräfte grundlegende Veränderungen im Arbeitsalltag: „Sie sollen nicht mehr ‚nur‘ Beziehungsarbeit leisten und pädagogische Prozesse gestalten, sie müssen sich zusätzlich in die Prozesse des Qualitätsmanagements einbringen, präziser dokumentieren, ihre Arbeit erfolgsbringend verkaufen (...). Zugleich wird eine erhöhte Flexibilität gefordert – hinsichtlich der Gestaltung der Arbeitsverhältnisse, des Wechsels von Arbeitsorten, eingeschränkter Unterstützungsmöglichkeiten in

Form von Fortbildungs- und Supervisionsgeldern usw.“ (Fröhlich-Gildhoff, 2006:18).

Es liegt auf der Hand, dass diese Ökonomisierungstendenzen – auch was die Sozialpädagogische Familienhilfe betrifft – nicht nur Auswirkungen auf das Handeln der ProfessionistInnen haben, sondern auch auf die Rolle der AdressatInnen der Hilfe selbst: Sie werden zu partizipativen Mitgestaltern des Hilfeprozesses und – ohne es zu wissen – zu „Ko-Produzenten“ der Erfüllung von in für sie undurchschaubarer Weise vorgegebenen Effizienzkriterien. Der Nachteil dieser Entwicklung liegt möglicherweise darin, dass „durch den erhöhten Kosten- und Rechtfertigungsdruck die ‚schwierigen‘, ‚schlecht erreichbaren‘ KlientInnen stärker ausgegrenzt werden, weil mit ihnen angesichts vorgegebener Rahmenbedingungen nicht (mehr) effektiv gearbeitet werden kann – es ist unwirtschaftlich, sich mit ihnen zu beschäftigen“ (ebd.:19). Mit anderen Worten: Es besteht die Gefahr, dass die SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt schon bei der Auswahl der für die FIB vorgesehenen KlientInnen mehr oder weniger bewusst die Kostenfrage berücksichtigen und eher „erfolgversprechende“ KlientInnen auswählen, eben für „passgenaue Hilfen mit erhöhter Wirksamkeit und verbesserter Wirtschaftlichkeit“ sorgen (ebd.:17).

Auf der anderen Seite kommt eine effiziente, auf den Einzelfall orientierte SPFH jenen Familien, die sie erhalten, durch die damit einhergehende erhöhte fachliche Qualifikation der HelferInnen auch wieder zugute: Je höher das Personal qualifiziert ist, desto fachlich präziser kann es auf die individuellen Bedürfnisse der AdressatInnen eingehen, was wiederum die professionelle Vielfalt des Angebots erhöht, denn: „Die SPFH gibt es nicht, sondern es kommt darauf an, möglichst flexibel und passgenau auf die individuellen Problemlagen (...) zu reagieren“ (ebd.:73).

2.4. Sozialpädagogische Familienhilfe und ihre AdressatInnen

Im Folgenden werden einige wesentliche Aspekte der Arbeit mit der Zielgruppe der SPFH beleuchtet.

„AdressatInnen“ ist nur eine von mehreren in der Literatur gängigen Bezeichnungen. Parallel dazu werden aus verschiedenen Gründen andere Begriffe wie KlientInnen, NutzerInnen, BürgerInnen etc. vorgeschlagen. Der KundInnenbegriff, wie er etwa in der FIB gebräuchlich ist (vgl. Kap. 3.2.), wird kontrovers diskutiert: Die Hauptkritik richtet sich gegen mögliche Assoziationen aus dem Wirtschaftsleben, in dem sich der/die KundIn freiwillig für ein Produkt entscheidet, es bewertet, womöglich umtauscht, wegwirft o. ä. Nicht zuletzt impliziert der Kundenbegriff in der Sozialen Arbeit, dass sich die HelferInnen auch mit „Kundenorientierung“ oder „Kundenzufriedenheit“ befassen müssen, was nicht immer den wirklichen Machtverhältnissen entspricht. Beckmann, Otto et al. (2004:181) verweisen in diesem Zusammenhang darauf, dass es „zum Wesen pädagogischer Prozesse gehört, dass die Definitionshoheit über die zu erbringenden Leistungen auf Seiten der Professionellen verbleibt.“ (Zum Kundenbegriff in der Sozialen Arbeit vgl. auch den verschiedene Aspekte umfassenden Diskurs auf http://www.spektrum.at/publikationen/gfx/kunde_oder_klient.pdf; <http://www.tup-online.com/media/md2598D.pdf>).

Die im vorangegangenen Kapitel beschriebene Ökonomisierung der Profession sowie die sich ständig weiter entwickelnde Professionalität bei den HelferInnen impliziert die Gefahr, dass die Sichtweisen und Einschätzungen der AdressatInnen im Hilfeprozess wenn nicht gar zur Gänze missachtet, so doch zumindest nur am Rande wahrgenommen werden. Von der Auftragsvergabe und dem Beginn der Betreuung an stehen oft von den ExpertInnen wahrgenommene Defizite im Fokus der Aufmerksamkeit: Die Eltern werden als mit der Erziehung überfordert, das oder die Kinder als verhaltensauffällig beschrieben, die Versorgung der Kinder mit dem Notwendigsten als nicht gewährleistet angesehen etc. Diese „Schieflage“ (da der/die ExpertIn – dort der/die „bedürftige“ AdressatIn) führt

zu Beginn des Hilfeprozesses oft zu großer Skepsis bis offener Ablehnung der Helferinnen durch die Familien. Kommt sodann bei der Auftragsvergabe eine ungenaue Definition der Übernahme des Kontrollaspekts dazu, ist ein Scheitern der SPFH oftmals schon vorprogrammiert (vgl. Wolf, 2006a: 6).

Oft haben die betreuten Familien schon Generationen überdauernde Probleme und sind dann auch dementsprechend „geschult“ im Umgang mit Ämtern und Behörden, speziell mit der Jugendwohlfahrt. Die SPFH als direkter Auftragnehmer der Jugendwohlfahrt wird von den Betroffenen oft als Teil derselben erlebt. Wolf (ebd.:6) weist im Zusammenhang mit den Eingriffen der HelferInnen von außen darauf hin, dass „zu Beginn der SPFH sehr häufig Fragen im Mittelpunkt stehen wie: *„Bist du gefährlich für mich, verachtest du mich, willst du dich in unsere Familie einmischen und alles bestimmen, machst du mir ständig Vorwürfe?“* Erst auf der Grundlage einer entsprechenden Vertrauensbeziehung können demnach auch direktive und sogar kontrollierende Interventionen von den KlientInnen als hilfreich erlebt werden (*So äußerte eine alleinerziehende Mutter von drei Kindern mit einem – wie die Jugendamtssozialarbeiterin meinte - „Messie-Syndrom“ vor kurzem im Zuge einer Übernahme in die FIB den ausdrücklichen Wunsch, der Familienintensivbegleiter möge ihr „zeigen, wo’s lang geht“ und „das, was vereinbart ist, auch ab und zu mal kontrollieren“*).

Somit kann weiters davon ausgegangen werden, dass die gelungene Beziehung zwischen HelferIn und AdressatIn die *conditio sine qua non* für eine erfolgreiche Erreichung der definierten Ziele der Zusammenarbeit darstellt. Hofer & Lienhart (2009) betonen die Notwendigkeit eines wertschätzenden Beziehungsangebots seitens der HelferInnen als einen von sechs zentralen Aspekten günstiger Betreuungsverläufe (neben der „handfesten“ sozialen Hilfe, der professionellen Wirksamkeit, des Schritt-für-Schritt-Engagements für die Erreichung der Ziele, direkten Interventionen unter bestimmten Voraussetzungen sowie Ermutigung und Aktivierung). Die Beziehung kann durch die intime Nähe während des Hausbesuchs manchmal an die Grenzen von persönlichem und professionellem Engagement gelangen, zumal der/die HelferIn sich in bestimmten

Situationen fast zwangsläufig als Person mit ihren eigenen, gewachsenen Wertvorstellungen einbringt, u. a. auch mit einer Auffassung von Normalität, die oft meilenweit von der Sozialisation der betreuten Familien entfernt ist. Somit besteht die Gefahr, dass die HelferInnen zu AdvokatInnen der eigenen Veränderungsimpulse werden (vgl. Wolf, 2003:3) und die Familienmitglieder sich allein schon deshalb gegen jegliche Veränderung wehren, um die Homöostase des Familiensystems aufrecht zu erhalten und um der mit dem Veränderungswunsch der HelferInnen latent mitschwingenden Entwertung ihrer bisherigen lebensweltlichen Strategien entgegen zu treten. Sozialpädagogische Interventionen müssen daher immer aus einer Haltung des Respekts vor dem Hintergrund des in den Familien Gewachsenen heraus erfolgen und dem doppelten Auftrag gerecht werden, sowohl die Belastungen der AdressatInnen als auch deren Ressourcen in den Fokus der Aufmerksamkeit zu rücken: „Es kommt darauf an: 1. genau zu beobachten, welche Probleme die Menschen zu bewältigen haben; 2. diese Beobachtungen zu deuten (was verweist auf besonders ungünstige Lebens- und Entwicklungsbedingungen?); 3. zu überlegen, welche Ressourcen für die Bewältigung notwendig sind und hier nicht zur Verfügung stehen; 4. die sozialpädagogische Intervention darauf auszurichten, welche der notwendigen und fehlenden Ressourcen zugänglich gemacht werden können (...)“ (ebd.:8).

Da der Ressourcenbegriff mittlerweile zu einem der wichtigsten des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit gehört, sei an dieser Stelle zur Verdeutlichung folgende Definition angeführt: „Der Begriff ‚Ressource‘ umfasst sowohl internal verankerte Mittel, die als Ergebnisse von Erziehungs- und Sozialisationsprozessen beschreiben werden können, als auch externale Quellen wie materielle Mittel, dichte emotionale Beziehungen und den Zugang zu privaten und professionellen Netzwerken“ (Wolf, 2006c: 8).

Die AdressatInnen der SPFH sind oft die *underdogs* der Gesellschaft. Neben den rein privaten Problemen, mit denen sie zu kämpfen haben (Sorgerechtsstreit, Scheidung, Erziehungsprobleme, Gewalt, Sucht etc.),

werden an ihnen als die einkommensschwächsten Personengruppen oft die Auswirkungen neo-liberalistischer Wirtschaftspolitik am deutlichsten sichtbar: Die Reichen werden immer reicher, die Armen werden immer ärmer. „Tatsächlich drücken sich in ihren Problemen gesellschaftliche Strukturmechanismen aus“ (von Balluseck, 1999:98). Mit anderen Worten: Gesellschaftliche Bedingungen wie Armut oder Armutsgefährdung reichen ins Private hinein, verursachen oder verstärken dort die Probleme der Menschen, was sich rückbezüglich auf die materielle Not auswirken kann.

Der vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz veröffentlichte Sozialbericht 2009 verdeutlicht diese Situation:

„In Österreich sind 250.000 Kinder armutsgefährdet, davon befinden sich etwa 90.000 in einer manifesten Armutslage. Die vorliegenden Daten zeigen, dass solche Lebensbedingungen in engem Zusammenhang mit psychosozialen Benachteiligungen stehen. Menschen in Armutslagen sind wesentlich häufiger unzufrieden mit ihrem Leben, häufiger von sozialer Isolation betroffen und haben seltener ein tragfähiges Unterstützungsnetzwerk“ (BMfSK, 2009:22).

Nichtsdestoweniger geben es Menschen, die unter materieller oder psychosozialer Not leiden, oft mit beeindruckender Deutlichkeit zu verstehen, wenn sie ihre Würde verletzt sehen. KlientInnen der SPFH besitzen oft eine sehr hohe Sensibilität für die „Passung“ der sozialpädagogischen Intervention: *Ist sie unserem Tempo angemessen (oder sollen wir alles auf einmal verändern)? Entspricht sie unseren Möglichkeiten (oder werden wir überfordert)? Bleibt unsere Würde dabei gewahrt (oder verachtet uns der/die HelferIn, weil wir so und nicht anders sind)?* – Dies sind Fragen, die sich KlientInnen von Beginn der Betreuung an stellen können.

Mit anderen Worten: Der/die Beobachter/in wird von den Beobachteten selbst genau beobachtet, womit die Arbeitsbeziehung in der Wechselwirkung aus Beobachtung, Interpretation und verbaler und nonverbaler Interaktion über Beobachtung und Interpretation begründet und geprägt wird. Im

ungünstigen Fall scheitert diese Beziehung schon zu Beginn an den Normalitätsbegriffen der Helfer/Innen: „Wie man es auch anstellt, die Normalität ist kein geeigneter Maßstab“ (Wolf, 2006b: 8). Im günstigen Fall nähert sich der/die Helfer/in mit dem „ethnographischen Blick“, der sich von der eigenen Sozialisationshistorie distanziert hat und sich dem Fremden nicht als etwas Gestörtem, Falschem oder Pathologischem nähert, sondern in einer Haltung von Neugierde, die die fremde „Kultur“ verstehen lernen will (vgl. ebd.: 6).

Der Begriff Kultur versteht sich in diesem Zusammenhang als „die Gesamtheit von Attitüden, Grundsätzen, Annahmen, Werten und Wertvorstellungen, die von einer Gruppe geteilt werden, die das Verhalten der Gruppenmitglieder beeinflussen und mit dessen Hilfe diese das Verhalten anderer interpretieren“ (Spencer-Oatey, 2000, zit. in Wolf, 2006b: 5). Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Kultur über mehrere Generationen gewachsen ist und sich die Familienstrukturen in einem mehr oder weniger ausgeprägten „Familien-Unbewussten“ immer wieder selbst reproduzieren. Geht man weiters davon aus, dass die multifaktoriellen Probleme in den Familien, die schließlich zur Implementierung von SPFH führen, auch als missglückte Lösungsversuche verstanden werden können, so kann eine mögliche Resignation darüber ebenso zur Verfestigung von Problemen über mehrere Generationen hinweg beitragen.

Darüber hinaus stellen oft auch solche multiple verfestigte Problemlagen quasi in die Familienkultur verwobene „kulturbedingte“ Interaktionen dar und bilden als solche eben auch identitätsstiftende Muster, die den bereits erwähnten Gesetzen der Homöostase unterliegen können: „Eine Abweichung vom Gleichgewichtszustand wird wahrgenommen und löst eine regulierende Handlung aus, die den Parameter auf den alten Wert zurückführt“ (von Schlippe, Schweitzer, 2002:61). Was also von den HelferInnen in solchen Situationen gemeinhin als „Widerstand“ interpretiert wird, ist oftmals nichts anderes als der Versuch der Betroffenen, ihre ureigenen Interaktionsmuster vor möglicherweise zu schnellen oder zu sehr einem ihnen fernen Normalitätsbegriff angepassten Interventionen zu

schützen. In einem solchen Fall kann auch „Scheinanpassung zur Sanktionsvermeidung“ (vgl. Wolf, 2006b:13) die Folge sein, und es gilt abzuwägen, welche geeigneten Maßnahmen das Vertrauen der AdressatInnen (wieder) herstellen könnten (zur Gefahr allzu drastischer Eingriffe in die Familien quasi als Fremdbestimmung und „Kolonialisierung“ vgl. ebd.:13).

Sozialpädagogische Interventionen stellen naturgemäß mehr oder weniger massive Einflüsse auf ein bestehendes System dar – oft mit ungewissem Ausgang: „Pädagogische Handlungen wirken anders als die zum Beispiel von Automechanikern. Menschen sind keine trivialen (und auch keine komplizierten) Maschinen, sondern sie verarbeiten das, was ihnen als pädagogische Maßnahme entgegenkommt, auf ihr eigene und eigenartige Weise“ (Wolf, 2006:1). Dabei spielen neben dem Zeitfaktor (die Wirkung einer Intervention ist oft nicht unmittelbar erkennbar, sondern erst dann, wenn es im System „Sinn ergibt“) oft auch andere Faktoren maßgebliche Rollen. Wolf (ebd.:5) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass „der Pädagoge nicht der einzige (ist), der Einfluss nimmt“ und somit die Einschätzung der positiven wie negativen Wirksamkeit sozialpädagogischen Handelns oft sehr subjektiven Kriterien unterliegt: „Wenn es schlecht läuft, suchen wir Gründe außerhalb unseres Einflussbereiches, wenn es gut läuft, bei uns“ (ebd.:5). Kühling (1997) kommt im Rahmen einer qualitativen Untersuchung zur KundInnenenzufriedenheit in der SPFH in diesem Zusammenhang zum Schluss, dass „die bessere Einbindung der Kinder bzw. Jugendlichen in einen Freundeskreis oder einen Verein zu mehr Ausgeglichenheit (...) und damit zu einer Entspannung des gesamten Zusammenlebens der Familie führte“. Ressourcen dieser Art – nämlich außerhalb der Familie liegende – kommen insofern eine hohe Bedeutung zu, als sie eine die Entwicklung des Kindes fördernde Schutzfunktion haben: „Auch wenn die familialen Lebensverhältnisse und die Umgangsformen der Familienmitglieder nicht kurzfristig durch sozialpädagogische Interventionen grundlegend verändert werden, können die Lebens- und Entwicklungsbedingungen der Kinder deutlich und anhaltend verbessert werden, wenn es im Sinne einer Resilienzförderung gelingt, den Zugang zu

Ressourcen außerhalb der Familie zu eröffnen und systematisch zu erweitern. Nicht die Belastungen in der Familie allein beeinträchtigen die Kinder, sondern eine ungünstige Relation zwischen Belastungen und protektiven Ressourcen“ (Frindt, 2009: o.S.).

Die Reaktion eines familiären Systems auf eine Intervention unterliegt in gewissem Ausmaß immer einer gewissen Unvorhersehbarkeit: Die neurobiologischen Erkenntnisse etwa der Autopoiese-Forschung von Maturana und Varela weisen darauf hin, dass lebende Systeme von außen nicht determinierbar sind und immer ihren inneren Gesetzen gemäß wahrnehmen und handeln. Jegliche Intervention kann daher nicht instruieren, sondern lediglich anstoßen oder verstören (vgl. von Schlippe / Schweitzer, 2002:67).

Darüber hinaus setzen Interventionen nicht unbedingt nur auf intrapsychischer Ebene an (was Folge eines eindimensionalen, psychopathologischen Ansatzes wäre). Vielmehr können Wirkungen auch „zentrale, dyadische Beziehungen (z. B. Mutter-Kind), Strukturen kleiner Figurationen (z. B. Familie), Netzwerke, Sozialraum und gesellschaftliche Folgen“ umfassen (Wolf, 2006d:7).

Stehen nun die Beziehungen der Familienmitglieder untereinander im Fokus von Beobachtung und Intervention, so kann nicht nur die Frage wann, sondern auch bei wem denn nun die Intervention ansetzen soll, bedeutsam und für den Erfolg der Maßnahme entscheidend sein: Bei der Auftragsvergabe steht immer das Wohl der Kinder, manchmal auch die konkrete Frage einer möglichen Fremdunterbringung im Vordergrund. Im Zuge des sozialpädagogischen Prozesses wird sich aber auch schnell die Bearbeitung von akuten Problemen der Erwachsenen (etwa psychosozialer oder finanzieller Natur) aufdrängen, da diese das gesamte Familienklima beeinträchtigen können.

Schon beim oder nach dem Erstgespräch kann daher für den/die HelferIn die Überlegung „Wer ist KlientIn?“ nützlich sein. Diese Frage fokussiert auf

den/die AdressatIn der Interventionen, umfasst folgende Unterkategorien von Fragen und kann die nächsten hilfreichen Interventionen vorbereiten: „Wer hat überhaupt ein Problem? (...) Wer möchte, dass sich etwas verändert und wie soll das geschehen? Wer bestimmt, was passieren soll? Wer bewertet eine Veränderung? Wie steht die Familie dazu, Hilfe anzunehmen? Was kann und will ich anbieten? Welche Rollen kann ich erfüllen oder nicht? (...)“ (Glatzl / Klingan et al., 1997:122).

Es liegt auf der Hand, dass im weiteren Betreuungsverlauf jede Intervention ein Mindestmaß an Vertrautheit in der Beziehung erfordert. Vertrauen wiederum kann sich nur im korrekten Ausbalancieren des Nähe-Distanz-Verhältnisses zwischen HelferInnen und AdressatInnen herausbilden. Alleine schon der Hausbesuch stellt – im Gegensatz zu Settings etwa in der Psychotherapie - a priori große Nähe her, die - wollen die HelferInnen nicht die nötige professionelle Distanz verlieren – von ebendiesen höchste Sensibilität für Zeitpunkt, Ausmaß und Intensität der Interventionen verlangt (vgl. Frindt, 2008:4). Gelingt es der Fachkraft, Nähe und Distanz in ein funktionales Gleichgewicht zu bringen und gegenüber den Familienmitgliedern eine Haltung von „Verlässlichkeit, Echtheit, Transparenz und Kongruenz“ einzunehmen (ebd.:5), so stellt alleine schon diese Positionierung eine hilfreiche Intervention dar, die den Betroffenen in ihren eigenen, oftmals von Konflikt und Polarisierung geprägten Beziehungsmustern helfen kann.

Ein anderes Problem der Nähe-Distanz-Regulierung manifestiert sich in der täglichen sozialpädagogischen Praxis mitunter auch in der heiklen Balance zwischen „Verstehen-Wollen“ und „Handeln-Müssen“: Die vorsichtige Annäherung an das Fremde stößt dann an ihre Grenzen, wenn die Helfer/innen mit Formen von Gewalt, Missbrauch, emotionaler und physischer Vernachlässigung etc. konfrontiert sind. Hier muss zwangsläufig das gesellschaftlich Normative zur Anwendung kommen, wenn es um die körperliche und seelische Integrität oder auch „nur“ um die Gefährdung der Entwicklungschancen von Kindern geht. Die HelferInnen befinden sich sozusagen im Spannungsfeld zwischen Nähe-Distanz-reguliertem Helfen

und einem latent mitschwingenden Kontrollauftrag. (*Beim ersten Hausbesuch bei der oben erwähnten Mutter mit „Messie-Syndrom“ beurteilte der Helfer die Berge von schmutziger Wäsche, den Schmutz in der Wohnung und die Vernachlässigung der drei Kinder durch das nächtliche Arbeiten der Mutter als mögliche „Gefährdung des Kindeswohls“ und meldete diese Beurteilung an die Jugendwohlfahrt.*)

Ob der Familienhelfer im genannten Beispiel aufgrund seiner eigenen Sozialisation und seines daraus resultierenden Normalitätsverständnisses einer zu geringen Nähegestaltung unterlag oder schlicht der Meldepflicht bei Gefährdung des Kindeswohls nachkam, ist schwer zu beurteilen. Die Abwägung zwischen Hilfe und Kontrolle ist nicht immer leicht, vor allem wenn es um die Vermeidung von Fremdunterbringung geht: „Diese ‚letzte Maßnahme‘ vor einer Fremdunterbringung kann für die Familie massiven Druck bedeuten. Die gleiche Institution, die möglicherweise die Kinder aus der Familie nimmt, schickt ihnen eine Familienhelferin ins Haus“ (Stelmecke / Balluseck, 1999:210). Daher kann es nützlich sein, wenn schon bei der Auftragsgestaltung einerseits die Rollen (z. B. hier die Hilfe – da die Kontrolle) zwischen SPFH und Jugendwohlfahrt klar festgelegt werden, andererseits die Ziele sowie die Konsequenzen bei Nichterreichung dieser Ziele deutlich gemacht werden. Frindt (2008:13) unterscheidet in diesem Zusammenhang zwischen einer Kontrolle, die von der Jugendwohlfahrt „direkt und unmittelbar“ ausgeübt wird, wogegen die Kontrolle der SPFH „indirekt und mittelbar“ vonstatten geht. Glatzl / Klingan et al. (1997:132) empfehlen eine „strikte Trennung von Unterstützung und sozialer Kontrolle“, die schon bei der Auftragsgestaltung so berücksichtigt werden sollte, dass der Veränderungswunsch der Jugendwohlfahrt jedoch nicht an die SPFH, sondern direkt an die Familie gerichtet wird.

Zur nützlichen Funktion der sozialen Kontrolle durch die SPFH, die den KlientInnen helfen kann, die Kontrolle über ihr eigenes Leben wieder zu gewinnen, nennt Wolf (2006a:7) bestimmte Voraussetzungen, etwa dass diese Kontrolle durch einen bekannten, akzeptierten, als wohlwollend erlebten Menschen ausgeübt wird, oder dass die Kontrolle wohl dosiert sein

sollte und es auch explizit kontrollfreie Bereiche geben müsse. Weiters solle die Kontrolle allmählich auch reduziert werden bzw. sollten die Klientinnen immer am Planungsprozess beteiligt sein. *(Beim zweiten Hausbesuch im „Messie-Haushalt“ fand der Helfer immerhin schon eine saubere Wohnküche vor, in der man gemütlich beisammen sitzen konnte. Mutter und Tochter hatten offensichtlich zusammen aufgeräumt. Der Helfer fand viel Lob für diese Bemühungen, und gemeinsam wurden die nächsten Schritte geplant: Ein Reinigungsdienst sollte die Familie beim nunmehr definierten „Kernproblem“ - der schmutzigen Wäsche - unterstützen, und für die bessere emotionale Versorgung der Kinder wurden Varianten einer dafür geeigneten Arbeitszeit überlegt.)*

Der heiklen Balance zwischen dem Zuviel und dem Zuwenig bei der Ausübung von sozialer Kontrolle seitens der HelferInnen in der SPFH steht auf der anderen Seite die Notwendigkeit gegenüber, dass die HelferInnen bei der Regulierung des Nähe-Distanz-Verhältnisses mit größtmöglicher Sensibilität vorgehen: Gehen die HelferInnen mit zu großer innerer Distanz an die AdressatInnen und ihre Probleme heran (etwa aufgrund eigener Vorstellungen über das, wie Familien zu leben haben), entsteht bei diesen der Eindruck von emotionaler Kälte und Arroganz, welche für den Prozess der Arbeitsbeziehung alles andere als hilfreich ist.

Eine zu geringe Distanzgestaltung hingegen würde sich u. a. in zu hoher emotionaler Beteiligung, Identifikation oder Ausbildung eines „Retterinstinktes“ manifestieren. *(Der Helfer in der „Messie“-Situation hätte sich im schlimmsten Fall auch dazu hinreißen lassen können, die Schmutzwäsche zu sortieren, den Fußboden zu scheuern etc.)* Auch das übermäßige Hilfeleisten, etwa in der Haushaltsorganisation oder bei Behördenwegen, Arztterminen etc. würde auf mangelhafte Nähe-Distanz-Balance hinweisen und dafür sorgen, dass die KlientInnen nicht das nötige Maß an Selbstständigkeit erlernen oder bereits erreichte Selbstständigkeit sogar wieder verlieren (nicht zuletzt soll dieser Aspekt bzw. seine Auswirkungen auf den Grad der Erziehungskompetenz ja in dieser Arbeit mithilfe einer quantitativen Erhebung untersucht werden, vgl. Kap. 6.2.2. und

Kap. 8.4.). Eine solche Verstrickung in das Familiensystem, die letztlich die Abhängigkeit der AdressatInnen von der Hilfe verstärkt oder verlängert, kann auch den Verlust der Position der „Neutralität“ bzw. „Allparteilichkeit“¹ bis hin zur direkten Parteinahme für ein Familienmitglied gegenüber ein anderes oder mehrere andere bedeuten. Stellt sich der/die HelferIn z. B. zu sehr an die Seite des Kindes – etwa aufgrund von zu starker Identifikation mit dessen Bedürfnissen –, ist ein Scheitern der SPFH beinahe vorprogrammiert: „In den seltensten Fällen kann das Kind, aufgrund der Loyalitätsbindung gegenüber seiner Familie, dieses Beziehungsangebot annehmen. Zwischen konkurrierenden Parteien zeigen die Kinder verstärkt Verhaltensauffälligkeiten und Symptome. Eskaliert der Machtkampf, wird häufig eine Lösung forciert, die auf eine Beendigung der Familienhilfe hinausläuft (Conen, 1990, zit. in Stelmecke / Balluseck, 1999:210).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich Beziehung zwischen HelferInnen und AdressatInnen u. a. in den Spannungsfeldern Nähe–Distanz und Hilfe-Kontrolle bewegt. Zusätzlich von Bedeutung ist, wie oben beschrieben, der Zeitfaktor, und dies nicht nur in Bezug auf Interventionen: Die Beziehung beginnt im Falle der FIB mit dem Erstgespräch an der Jugendabteilung und endet mit dem vereinbarten Datum. Dazwischen liegt ein dynamischer Prozess, der von allen Beteiligten (den einzelnen Familienmitgliedern, den BetreuerInnen der SPFH und den SozialarbeiterInnen der Jugendwohlfahrt) durchaus unterschiedlich wahrgenommen und bewertet wird. Frindt (2008:42) zeigt in ihrer Studie u. a. deutlich auf, dass die Wahrnehmungen der KlientInnen über die HelferIn äußerst differenziert sein können und bestimmte Details des Auftretens des/der HelferIn und deren Beziehungsgestaltung von entscheidender Bedeutung für das (Nicht-)Gelingen der SPFH sein können. Im Grunde brauchen die AdressatInnen der SPFH HelferInnen, die ihnen mit der nötigen Haltung von Echtheit, Wertschätzung und Respekt vor ihrem Anders-Sein entgegentreten.

¹ Von Gianfranco Cecchin entwickeltes Konzept aus der Systemischen Familientherapie (Mailänder Schule), das die Notwendigkeit der Äquidistanz des/der TherapeutIn zu allen anwesenden KlientInnen und den dargelegten Problemen wie auch den Lösungen betont.

3. Die Familien Intensiv Begleitung im NÖ Hilfswerk

3.1. Rechtliche Grundlagen der Sozialpädagogischen Familienhilfe in Niederösterreich

Familien Intensiv Begleitung ist eine Form der Unterstützung der Erziehung gem. § 43 Abs. 2Z. 1 NÖ JWG, LGBl 9270. Der Gesetzestext besagt unter anderem:

„Die Unterstützung der Erziehung umfasst alle Maßnahmen, die eine zielführende und verantwortungsbewusste Erziehung des Minderjährigen durch die Erziehungsberechtigten fördern. Sie soll vor allem dazu dienen, die Voraussetzungen für die Erziehung des Minderjährigen in der eigenen Familie zu verbessern. Die Unterstützung der Erziehung umfasst insbesondere Formen der sozialpädagogischen Familienintensivbetreuung zur Vermeidung oder Verkürzung einer sonst erforderlichen vollen Erziehung des Minderjährigen.“

Diese Unterstützung darf nur von Trägern der sogenannten freien Jugendwohlfahrt durchgeführt werden bzw. muss der Tätigkeit des Trägers eine bescheidmäßige Eignungsfeststellung zugrunde liegen. Die Kosten der Maßnahme trägt die Jugendwohlfahrt, wobei der Gesamtumfang der Kosten zu einer Hälfte aus Landesmitteln und zur anderen Hälfte aus Mitteln der Jugendwohlfahrtsumlage der NÖ Gemeinden bestritten wird. Da eine Maßnahme der Unterstützung der Erziehung jedenfalls im Auftrag des öffentlichen Jugendwohlfahrtsträgers erfolgt, ist der Zugang zu FIB nur über die Jugendabteilung an der jeweiligen Bezirkshauptmannschaft möglich (vgl. NÖHW, 2007:3).

3.2. Beschreibung des Angebots

Familien Intensiv Begleitung ist ein Angebot der Zentren für Beratung und Begleitung Baden und Zwettl. Wie in sämtlichen Angeboten beider großer Abteilungen im NÖHW (Hilfe und Pflege Daheim sowie Kinder, Jugend und Familie) wird auch in der FIB der Begriff „KundIn“ verwendet. Hintergrund der Einführung dieser Bezeichnung war der besondere Dienstleistungscharakter, der in der Arbeit der MitarbeiterInnen gesehen wird, und der sich auch im Leitbild des NÖHW widerspiegelt. Unter anderem heißt es hier (vgl. <http://niederoesterreich.hilfswerk.at/b1644>):

„Wir sind der größte und erfolgreichste gemeinnützige soziale Dienstleister in Niederösterreich. Jahrzehnte an Erfahrung im Sozialbereich garantieren Professionalität, hohe Qualität, Zuverlässigkeit und ein langfristig orientiertes Handeln. Das schafft Sicherheit für KundInnen, MitarbeiterInnen und Partner.“

Familien Intensiv Begleitung wird in jenen Familien als Maßnahme durchgeführt, die das Kindeswohl innerhalb des Familienverbands nicht selbst gewährleisten können. Durch eine langfristige und intensive Betreuung von bis zu 12 Monaten (in Ausnahmefällen bis zu 18 Monaten) soll Fremdunterbringung vermieden werden bzw. soll Familien Intensiv Begleitung dabei „unterstützen, die Eltern auf die Entlassung der Kinder aus einem Heim vorzubereiten oder beim fremd untergebrachten Kind den erreichten Betreuungserfolg aus der vollen Erziehung zu sichern“ (NÖHW, 2007:3). (In letzter Zeit kommt es vermehrt auch zu Betreuungsverläufen, bei denen eine fachlich gut eingebettete Begleitung des Kindes *in* die Fremdunterbringung von allen Beteiligten, also der Jugendwohlfahrt, den KundInnen und der FIB, als sinnvoll und hilfreich erlebt wird; vgl. dazu auch Frindt, 2008:11.)

Der große Vorteil dieser ambulanten, aufsuchenden und von vornherein niederschwellig konzipierten Betreuungsform liegt darin, dass nicht nur mit dem sogenannten „Symptomträger“ (z.B. dem „verhaltensauffälligen“ Kind) gearbeitet wird, sondern mit allen relevanten Personen innerhalb und außerhalb der Familie, wodurch bei günstigem Verlauf eine nachhaltige Veränderung der familiären und der Helferstrukturen eines Systems ermöglicht werden kann. Dabei wird nach dem Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ vorgegangen, das heißt, die Familien sollen durch adäquate Unterstützung ermächtigt werden, letztlich ihre Probleme selbst in die Hand zu nehmen und Lösungen dafür zu finden, was einen hohen Grad an Fähigkeit voraussetzt, aktiv an den Lösungen mitzuarbeiten, auch unter Überwindung der Ambivalenzen und unter Abwägung des stets latent mitschwingenden Kontrollauftrags der Jugendwohlfahrt (vgl. Fröhlich-Gildhoff, 2006:31). Weiters von großer Bedeutung für die Umsetzung des „Hilfe-zur-Selbsthilfe“-Prinzips ist die Ressourcenorientierung, d.h. das Augenmerk auf vorhandene Fähigkeiten und Kenntnisse, die zur Erreichung der gewünschten Fortschritte verwendet werden können (ebd.:32).

Übergeordnetes fachlich-inhaltliches Ziel der Arbeit mit den KundInnen ist es, die oft schon über mehrere Generationen problembehaftete Dynamik und Struktur der Familie in eine funktionsfähige Richtung zu bewegen, das Familiensystem so weit zu stabilisieren und die Problemlösefähigkeiten der Familien dahingehend zu schulen, dass die Entwicklungschancen der Kinder erhöht und deren Wohlergehen weitgehend gewährleistet werden können. „Familien, die diese Hilfe in Anspruch nehmen, haben oftmals schwerwiegende Probleme. Diese sind nicht von heute auf morgen aufgetaucht, sondern haben sich meist über die Jahre hinweg stetig verschlimmert, weshalb in den meisten Fällen Familien mit einer langjährigen Erfahrung im sozialen Hilfenetz und insbesondere mit dem Jugendamt an die Familienhilfe überwiesen werden“ (Wiedenhofer, 2007:28).

Wirft man einen genaueren Blick auf die besonderen Charakteristika dieser Dienstleistung, so können u. a. folgende weitere Merkmale und Rahmenbedingungen bestimmt werden (vgl. Wiedenhofer, 2007:27):

- Zielorientierte Auftragsgestaltung durch die Jugendabteilung der Bezirkshauptmannschaft;
- Zeitliche Befristung (im Allgemeinen 12 Monate);
- Ziel- und qualitätsorientiertes Vorgehen seitens des Anbieters (entsprechende Qualifikation des Personals, laufende Supervision und Intervision, Fortbildung sowie Qualitätskontrolle durch die Fachbereichsleitung).

Die Hauptakteure im Arbeitsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe in Niederösterreich sind also das Land Niederösterreich als Gesetz- und Fördergeber sowie Inhaber der Fachaufsicht, die Jugendabteilungen der jeweiligen Bezirkshauptmannschaften als Auftraggeber und das Niederösterreichische Hilfswerk als zur Durchführung beauftragter freier Träger der Jugendwohlfahrt.

Die zuständige Abteilung im Land Niederösterreich überwacht die rechtlichen Rahmenbedingungen (vgl. Kap. 3.1.) und verfügt über die Budgetkompetenz für alle Anbieter im Feld der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Im Zuge regelmäßig stattfindender Fachgespräche werden mit den Anbietern der SPFH Stundenkontingente, Fördergelder und fachliche Standards erörtert und festgelegt.

In der Abb.1 werden die Hauptakteure im Arbeitsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe in Niederösterreich dargestellt:

Jugendabteilung (Auftraggeber)

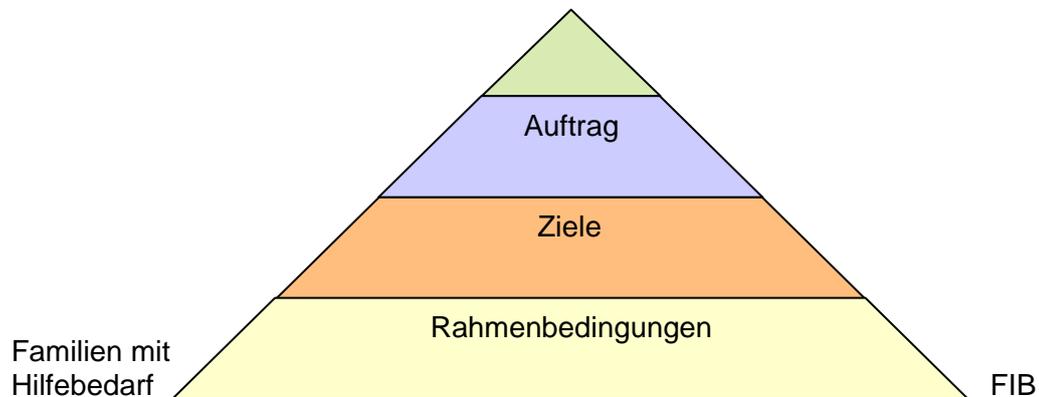


Abb. 1: Hauptakteure im Feld der sozialpädagogischen Familienhilfe in NÖ

Die konkrete fallbezogene Arbeit wird zwischen Jugendabteilung, dem Niederösterreichischen Hilfswerk und den Familien, bei denen die Jugendabteilung Hilfebedarf festgestellt hat, im Rahmen standardisierter Abläufe vorbereitet und durchgeführt. Dazu gehören:

- das Vorgespräch zwischen DSA und FIB-BetreuerIn, bei dem letztere/r Vorinformationen aus der Fallgeschichte übermittelt bekommt.
- das Erstgespräch zwischen DSA, FIB-BetreuerIn und Familie, in dem der Auftrag konkretisiert, die Ziele formuliert und die zeitlichen Rahmenbedingungen (Dauer der FIB, Anzahl der Betreuungsstunden etc.) definiert werden. Parallel dazu wird eine Vereinbarung zwischen Jugendwohlfahrt und der Familie geschlossen, in der wesentliche Punkte wie Ausgangssituation, Ziele, Dauer, Kosten der Maßnahme etc. aufgelistet werden; der/die FIB erhält von dieser Vereinbarung eine Kopie, zusätzlich zu einem Informationsblatt („Information an den Dienstleister“), in welchem unter anderem die Meldungspflicht bei drohenden oder bereits eingetretenen Gefährdungen des Kindeswohls, die Verpflichtung zu regelmäßiger Information an den Jugendwohlfahrtsträger (mit Betonung der Vertraulichkeit der Inhalte der Beratung und Betreuung) oder der Hinweis auf die Notwendigkeit von Verlaufs- und Abschlussgesprächen angeführt sind.
- Verlaufsgespräche im Abstand von ca. drei Monaten und
- ein gemeinsames Abschlussgespräch.

3.3. Statistische Daten 2007 im Überblick

Im Folgenden wird ein kurzer Überblick über einige statistische Daten der Familien Intensiv Begleitung im Niederösterreichischen Hilfswerk, soweit sie für diese Forschungsarbeit von Bedeutung sind, gegeben (vgl. NÖHW, 2007):

Insgesamt wurden im NÖHW im Rahmen der FIB im Jahr 2007 47 Familien betreut, 17 Betreuungen davon kamen im selben Jahr zum Abschluss. Die Familien entschieden sich allesamt freiwillig für die Betreuung. Es gab demnach keine Betreuungsvereinbarung mittels Gerichtsbeschluss. Das Ziel der Betreuung in 43 Fällen war es, Heimunterbringung zu vermeiden. Wie schon im Jahr davor wurden 2007 größtenteils 11-14jährige Kinder betreut. Insgesamt gesehen, gehörten 35 Kinder (von insgesamt 109 betreuten Kindern) dieser Altersgruppe an. 31 Kinder waren im Volksschulalter zwischen 6 und 10 Jahren. Zu den am häufigsten formulierten Betreuungszielen zählte die „allgemeine Stärkung der Erziehungskompetenz“, was mit den von den BetreuerInnen am häufigsten wahrgenommenen Problemlagen - nämlich Verhaltensauffälligkeiten in Familie und/oder Schule bzw. generell mangelnde Erziehungskompetenz der Eltern - einhergeht. Die folgenden beiden Abbildungen (aus technischen Gründen sind die vereinbarten Betreuungsziele in zwei Abbildungen wiedergegeben) verdeutlichen u. a. die Häufigkeit von Betreuungszielen, die über die „allgemeine Stärkung“ hinaus mit dem Thema „Erziehungskompetenz“ in Zusammenhang stehen, wie etwa „Erarbeitung von alternativen Konfliktlösungsstrategien“, „Grenzen setzen lernen“, „Ein- und Durchführung von Alltagsstrukturen“, „Verbessern des schulischen Arbeitsverhaltens“ etc. (s. Abb. 2 und 3).

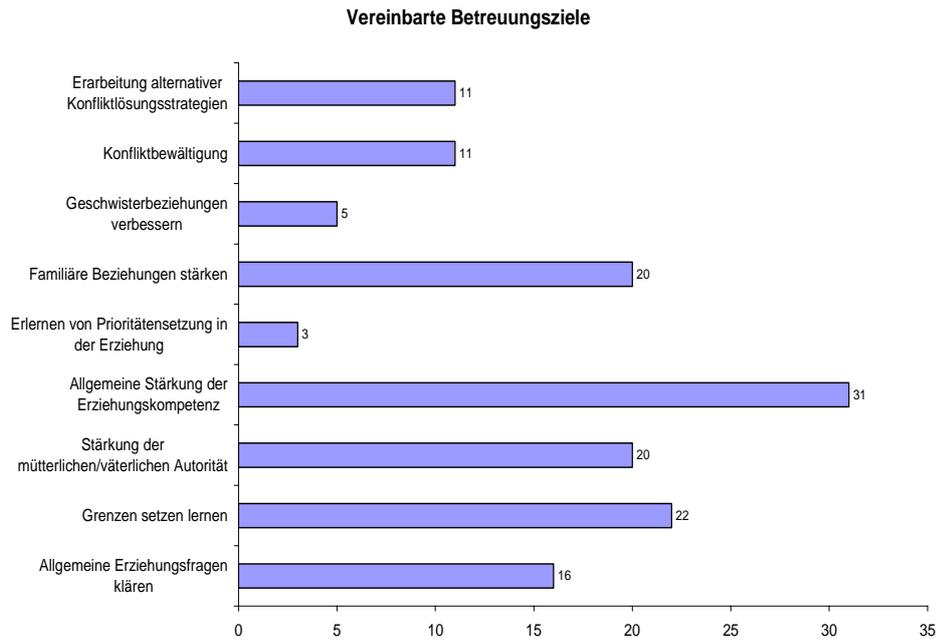


Abb. 2: Vereinbarte Betreuungsziele

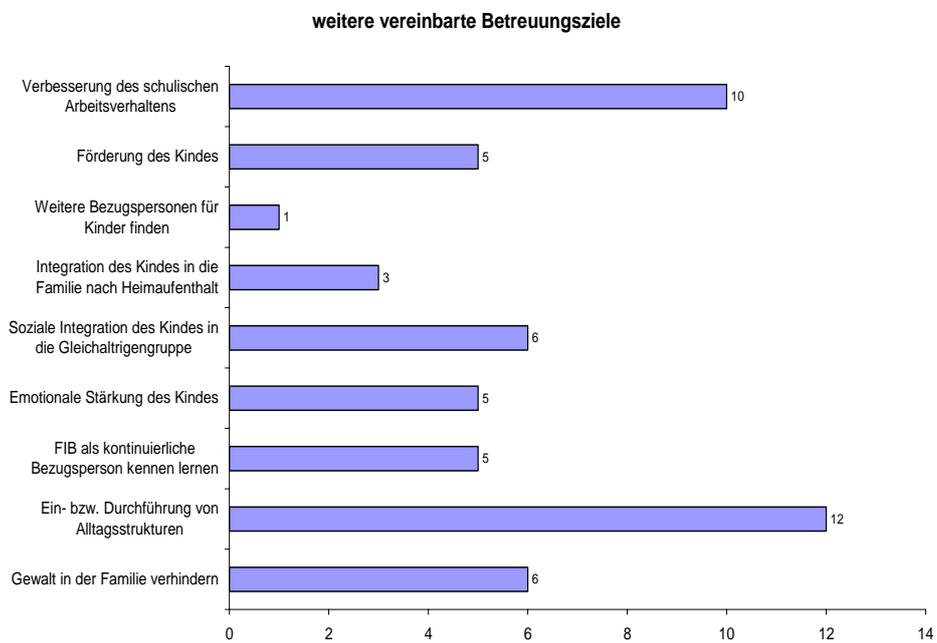


Abb. 3: Weitere vereinbarte Betreuungsziele

Dass mangelnde Erziehungskompetenz in eine Vielfalt von psychosozialen Problemen eingebettet sein kann, verdeutlicht Abb. 4:

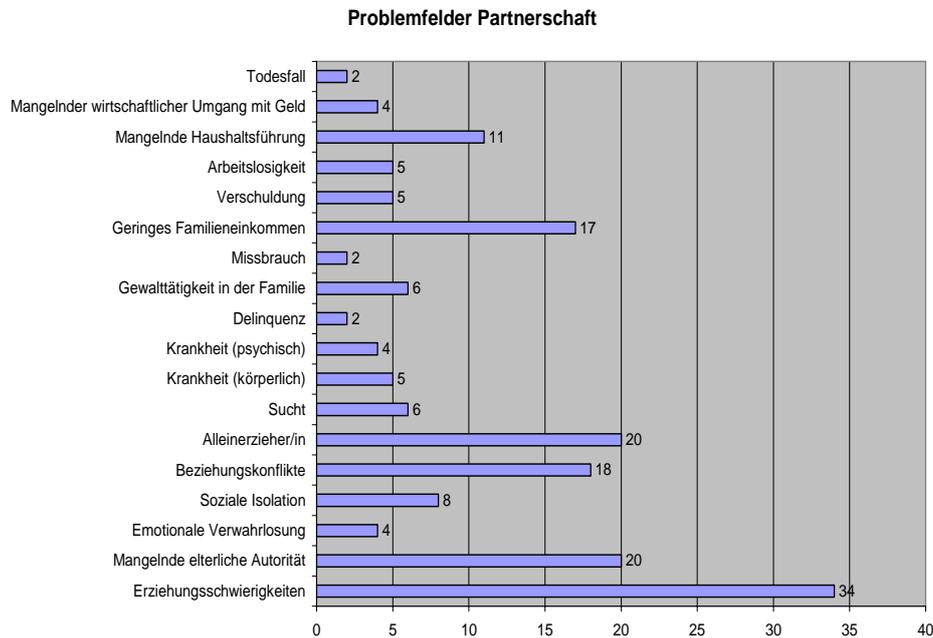


Abb. 4: Problemfelder Partnerschaft

Bei der eigentlichen Zielgruppe der Maßnahme, den Kindern, waren nach Einschätzung der BetreuerInnen folgende Problemlagen feststellbar:

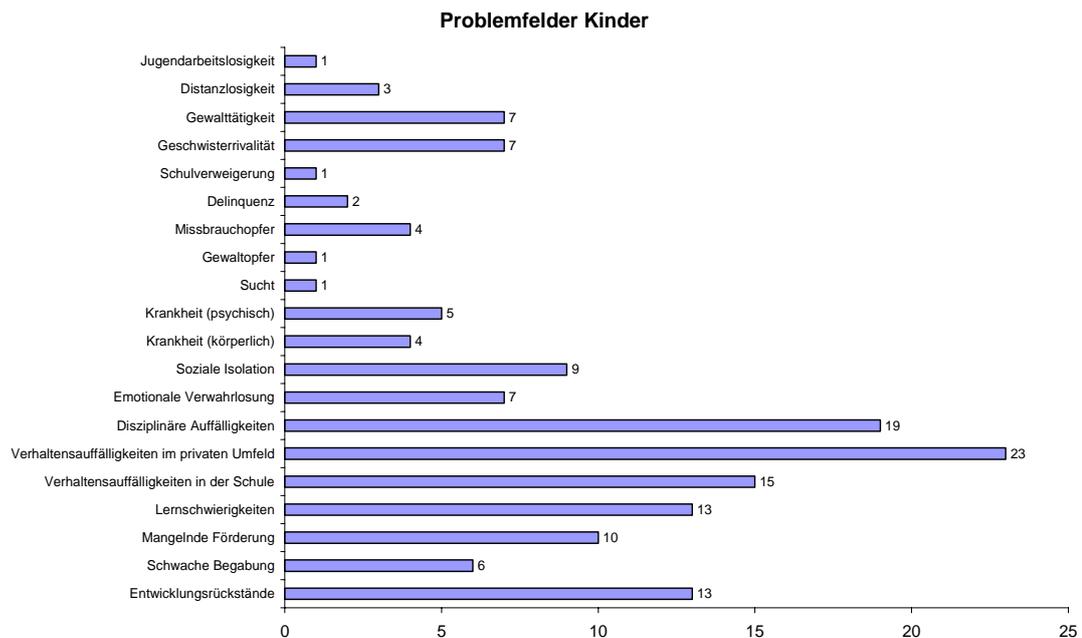


Abb. 5: Problemfelder Kinder

4. Forschungsziele

Erstmals seit Bestehen der FIB im NÖ Hilfswerk sollte durch die vorliegende Forschungsarbeit untersucht werden, wie hoch die KundInnenzufriedenheit mit der FIB ist. Sodann sollte der Zusammenhang zwischen der Dauer der FIB und dem Ausmaß der KundInnenzufriedenheit bzw. der Dauer der FIB und dem Ausmaß der erreichten Erziehungskompetenz erforscht werden. Zuletzt sollte untersucht werden, welcher Zusammenhang zwischen KundInnenzufriedenheit und dem Grad der durch die Betreuung erreichten Erziehungskompetenz besteht.

5. Begründung des empirischen Vorgehens

In der empirischen Sozialforschung wird zwischen zwei grundlegenden Methodologien unterschieden, der *quantitativen* und der *qualitativen*. Folgende Unterscheidungsmerkmale können zwischen den beiden Paradigmen getroffen werden:

Die *quantitative* Vorgehensweise prüft die Gültigkeit von Theorien, da sie zuerst die Hypothesen formuliert, die daraufhin im Forschungsprozess überprüft, d. h. in der Folge falsifiziert oder beibehalten werden (vgl. Wolf / Priebe, 2000:46). Ein weiteres Merkmal von quantitativen Methoden ist die „deduktiv-nomothetische Erklärung. Dies ist die logische Ableitung eines festgestellten Sachverhaltes (Explanandum genannt) aus allgemeinen Gesetzmäßigkeiten und Randbedingungen. (...) Gesucht wird ein Theorem und die daraus abgeleitete Kausalhypothese (...). Die quantitative Sozialforschung sucht also ähnlich der Naturwissenschaft nach nomothetischen Aussagen, also nach Gesetzen, um soziale Phänomene erklären zu können. Deduktion bedeutet, dass Aussagen aus einem formalen Aussagesystem mit Hilfe logischer Schlüsse abgeleitet werden; die Hypothesenprüfung hat falsifikatorisch deduktiv zu erfolgen“ (ebd.:46).

Im Gegensatz dazu finden sich bei den *qualitativen* Methoden kleine Stichproben, die meistens keine Repräsentativität aufweisen sowie keine

messbaren Variablen und keine statistische Auswertung mit sich bringen (vgl. Lamnek, 1993, zit. in Wolf / Priebe, 2000:51). Demzufolge ist die qualitative Forschung theorieentwickelnd oder hypothesengenerierend, d.h. Theorie und Hypothesen werden erst im Laufe des Forschungsprozesses gebildet. Damit ist es möglich, den theoretischen Bezugsrahmen während des Forschungsablaufs stets zu novellieren oder sogar erst zu entwickeln. Das qualitative Paradigma stellt also durch induktives Vorgehen Theorie her: „Die qualitative Sozialforschung sieht (...) die Hypothesenentwicklung im Vordergrund; Hypothesen werden aus dem zu untersuchenden sozialen Feld gewonnen. Hypothesenentdeckung ist damit induktiv: von den Beobachtungen zur Theorie" (ebd.:2).

Beim Diskurs zwischen den quantitativen und den qualitativen Paradigmen ist „die Auseinandersetzung um die ‚richtigen‘ Forschungsmethoden (...) einem Pragmatismus gewichen und das Primat der ‚Gegenstandsbezogenheit‘ ist in den Vordergrund getreten“ (Fröhlich-Gildhoff, 2006:45). Da nun der Gegenstand dieser Forschungsarbeit das Erfassen und Auswerten messbarer Größen zu den Themen KundInnenzufriedenheit, Selbstständigkeit und Erziehungskompetenz ist und nicht die Erfragung von Wahrnehmungen oder Sichtweisen der AdressatInnen von FIB, wurde die quantitative Vorgehensweise gewählt.

6. Forschungsfragen

- Wie hoch ist die KundInnenzufriedenheit mit dem Angebot FIB?
- Wie schätzen die KundInnen den Grad ihrer Selbstständigkeit bei der Alltagsbewältigung während der FIB ein?
- Wie schätzen die KundInnen die Veränderung ihrer Erziehungskompetenz ein?
- Gibt es einen Zusammenhang zwischen Dauer der FIB und Ausmaß der KundInnenzufriedenheit bzw. Dauer der FIB und der erreichten Erziehungskompetenz?
- Gibt es einen Zusammenhang zwischen KundInnenzufriedenheit und der erreichten Erziehungskompetenz?

6.1. Hypothesenbildung

Hypothese 1 entstand aus der Beobachtung in der FIB, dass sich in der Vergangenheit manche KundInnen insofern an die Betreuung und die HelferInnen zu „gewöhnen“ schienen, als die Unterstützung, die ihnen immer wieder geboten wurde, quasi zum Bestandteil des Alltags und die BetreuerInnen beinahe Teil des Familiensystems wurden:

■ *Hypothese 1: Je länger die Dauer der FIB, desto höher die KundInnenzufriedenheit (die Zufriedenheit nimmt zu, je länger die FIB dauert, je mehr an Unterstützung geboten wird).*

In weiterer Folge lag die Vermutung nahe, dass mit längerer Dauer der Betreuung und mit Fortdauer der Unterstützung die Fähigkeit der KundInnen, ihre Kinder zu erziehen, durch die mangelhafte Eigeninitiative abnimmt:

■ *Hypothese 2: Je länger die Dauer der FIB, desto niedriger die Erziehungskompetenz (je länger die FIB dauert, desto mehr wird an Unterstützung geboten und desto weniger lernen die KundInnen, ihre Kinder kompetent zu erziehen).*

Somit entstand in einer dritten Hypothese auch die Annahme, dass eine erhöhte KundInnenzufriedenheit eine verminderte Erziehungskompetenz mit sich bringt:

■ *Hypothese 3: Je höher die KundInnenzufriedenheit, desto niedriger die Erziehungskompetenz (die Zufriedenheit nimmt zu, je mehr die KundInnen versorgt bzw. ihnen aus der Hand genommen wird, und desto weniger lernen die KlientInnen ihre Kinder kompetent zu erziehen).*

6.2. Konkrete Forschungsfragen

6.2.1. Fragen nach der KundInnenzufriedenheit

Bei diesem Fragenkomplex geht es um allgemeine Qualitätskriterien fachlicher Arbeit als Rahmenbedingung für bedarfsgerechtes Handeln im Feld. Wissen/Können, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Flexibilität etc. werden als Grundvoraussetzungen für hilfreiches Intervenieren klassifiziert. Aber auch Kriterien wie „Atmosphäre“ und „Beziehung“ dienen als Grundlagen und Indikatoren für qualitativvolles Handeln.

6.2.2. Fragen nach der Selbstständigkeit der KundInnen bei der Alltagsbewältigung

Bei diesen Fragen soll überprüft werden, inwieweit die HelferInnen den KundInnen adäquates selbständiges Handeln ermöglicht und somit dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe Genüge getan haben.

6.2.3. Fragen nach dem Grad der erreichten Erziehungskompetenz

Die Fragen nach der erreichten Erziehungskompetenz gruppieren sich nach Fragen zur Erziehungskonsequenz, Fragen zur Wertigkeit des Themas Schule, zu Respekt und Wertschätzung in der Beziehung, Konfliktkultur, Strukturen, Regeln und praktischen Alltagskompetenzen.

7. Konkretes Vorgehen bei der quantitativen Erhebung

7.1. Entstehung des Fragebogens

Der Fragebogen zur vorliegenden Untersuchung entstand zuallererst in dem Bestreben, den verschiedenen Dimensionen des Konstrukts „Erziehungskompetenz“ in möglichst vielen Facetten gerecht zu werden. Sodann wurde das Ziel verfolgt, gelungenes Zusammenleben von Eltern und

Kindern im Rahmen der verschiedenen Lebensbereiche von Kindern (Familie, Schule, Freizeit) zu erfassen und messbar zu machen. Des Weiteren wurde in der vorliegenden Forschungsaufgabe die Möglichkeit erkannt, seitens des NÖHW einen Beitrag zur Evaluation der FIB zu leisten und die Zufriedenheit der KundInnen mit den MitarbeiterInnen der FIB zu kategorisieren und zu quantifizieren. Mit zunehmender Entwicklung der Forschungsfragen und mit Fortdauer der Hypothesenbildung entstand schließlich die Dimension „Selbstständigkeit, die die BetreuerInnen den KundInnen beim Lösen ihrer Probleme belassen“, ein bis dato eher unreflektierter Aspekt in der täglichen Praxis. Ein weiteres allgemeines Ziel bestand auch darin, den Fragebogen in einfacher, leicht verständlicher Sprache abzufassen sowie auch bei der Länge eine Überforderung der Zielgruppe zu vermeiden.

7.2. Allgemeines zur Konstruktion des Fragebogens

Die Erfassung von „Kundenzufriedenheit“ als „ausschließliches subjektives Erleben“ kann in mehreren Dimensionen erfolgen (vgl. <http://www.uni-oldenburg.de/zef/k3659/kap-2/loes2-1.999>). Von großer Bedeutung für ein relevantes Untersuchungsergebnis ist jedenfalls der operationalisierte Vergleich zwischen den Ansprüchen, Erwartungen, Zielen und Normen der befragten Personen und den aktuell bewerteten messbaren Variablen wie Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, fachliches Wissen etc. Mit anderen Worten: die gefühlsmäßige Reaktion „KundInnenzufriedenheit“ beruht auf einem „kognitiven Vergleich von Erwartungen und Erfahrungen“, wobei bestätigte Erwartungen sodann unmittelbar als „Zufriedenheit“ erlebt werden (ebd.:o.S).

Die Operationalisierung der Dimensionen des Konstrukts „KundInnenzufriedenheit“ erfolgt mit dem Anspruch, dem operationalisierbaren Vergleich zwischen Erwartung und Bestätigung derselben gerecht zu werden. Somit wird auch nach dem „so sollte es sein“ gefragt, d.h. auch die Wichtigkeit der Indikatoren für die Befragten wird erhoben. Danach wurden Fragen zur subjektiv erlebten Selbstständigkeit gestellt, mit der die KundInnen ihrem Erleben nach an die Pflichten und

Probleme des täglichen Lebens herangehen konnten: Wurde den KundInnen quasi alles „aus der Hand genommen“, blieben die FIB-BetreuerInnen in weiter Distanz oder hielten sich die Helfer im Hintergrund, um zum gegebenen, notwendigen Zeitpunkt unterstützend einzugreifen?

Bei den Fragen zur Erziehungskompetenz stehen Kriterien im Vordergrund, die aufgrund jahrelanger Berufspraxis im Feld als verlässliche Indikatoren für gelungenes Zusammenleben in den von FIB betreuten Familien gelten. Dazu gehören etwa Fragen zu konsequentem Erziehungsverhalten, zur Qualität der Beziehung, zur Konfliktkultur oder zu sinnvollem bzw. gemeinsamem Freizeitverhalten.

7.3. Inhaltlicher Aufbau des Fragebogens

Der Fragebogen beginnt im Teil A mit einer soziodemographischen Datenerhebung der Untersuchungsstichprobe. Dazu gehören Fragen nach Alter, Geschlecht, Kinderanzahl, Alleinerzieherschaft, Berufstätigkeit, höchster erreichter Schulbildung und bisheriger Dauer der FIB.

Im Teil B folgt als erste Dimension die Erhebung zur KundInnenzufriedenheit. In diesem Teil werden einerseits Einschätzungen der Wichtigkeit der Kriterien auf einer fünfteiligen Rating-Skala von „absolut unwichtig“ bis „absolut wichtig“, andererseits die Zufriedenheit auf einer ebenso fünfteiligen Skala von „absolut unzufrieden“ bis „absolut zufrieden“ erfragt. Rating-Skalen sind Beurteilungsskalen, die eine Transformation von qualitativen Sachverhalten in quantitative Messwerte ermöglichen (vgl. Mayer, 2006:82). Bei den erfragten Kriterien der Wichtigkeit und der Zufriedenheit handelt es sich um Wissen und Können (Frage 1), Höflichkeit und Freundlichkeit (2), Pünktlichkeit (3), Verschwiegenheit (4), Atmosphäre zwischen BetreuerInnen und KundInnen (5), Eingehen auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse (6), der Beziehung zwischen BetreuerInnen und KundInnen (7), Hilfsbereitschaft (8), Flexibilität (9), Einhalten von Terminen (10) und Erreichbarkeit (11).

Im Teil C folgen in den Fragen 12 bis 14 die Einschätzungen der KundInnen zur selbstständigen Bewältigung der Probleme im Haushalt (Frage 12), bei

Behördenwegen (13) sowie allgemein, wenn ein konkretes Problem zu lösen war (14). Die Antwortkategorien dabei sind fünfstufig von „trifft gar nicht zu“ bis „trifft voll zu“.

Der Teil D, der 21 Fragen umfasst, erfragt schließlich auf einer fünfstufigen Skala von „viel schlechter“ bis „viel besser“ Indikatoren für erreichte Erziehungskompetenz. Dabei zielen die Fragen 15 und 16 auf den Themenbereich „Grenzen und Konsequenzen“, 17 und 18 auf die Fähigkeit, Kinder für die Schule zu motivieren, 19 bis 22 auf den Bereich „Beziehung“. Weiters werden Fragen zu Konfliktkultur (23), Kooperationsbereitschaft (24), Rollenklarheit (25), Förderung gelungener Geschwisterbeziehung (26), allgemeine Organisation des Haushalts (27 bis 30) und Freizeitverhalten (31 bis 35) gestellt.

Im Teil E wird noch die Möglichkeit zu einer qualitativen Gesamteinschätzung der FIB mittels der Antwortkategorie „Was ich sonst noch sagen möchte“ gegeben – die Antworten finden sich im Anhang.

7.4. Erprobung des Fragebogens – Rückmeldungen, Erkenntnisse

Im Dezember 2008 wurde der Fragebogen bei jenen vier Familien, die vom Autor betreut wurden, hinsichtlich Verständlichkeit und Plausibilität der Antwortkategorien erprobt. Dies ergab einen Rücklauf von vier Fragebögen. Eine Person äußerte große Verständnisprobleme, die Fragen wurden daraufhin mit ihr besprochen und erläutert. Alle anderen Personen füllten den Fragebogen ohne Schwierigkeiten aus. Zwei Personen nutzten den qualitativen Schlussteil des Fragebogens, um ihre Zufriedenheit mit der Betreuung auszudrücken.

7.5. Auswahl der Stichprobe

Für die Umfrage wurden erwachsene KundInnen der Familien Intensiv Begleitung, die seit mindestens drei Monaten in Betreuung waren, ausgewählt. Diese Zahl ergab sich aus der durch jahrelange Erfahrung

gewonnenen Erkenntnis, dass zumindest erste Veränderungen in den von der FIB betreuten Familien – bei einer durchschnittlichen Betreuungsfrequenz von 27,5 Monatsstunden im Jahr 2007 – nach drei Monaten zum Tragen kommen sollten, widrigenfalls die Betreuung eben nicht in die zieldienliche Richtung weist. Umgekehrt formuliert: Manche Familien „brauchen“ aufgrund der teilweise schon seit Generationen fortlebenden Problemdynamik entsprechend Zeit, auf die Interventionen von außen zu reagieren. Zum Zeitpunkt der Erhebung im Februar 2009 ergab sich eine Gesamtstichprobe von 35 betreuten Familien.

7.6. Vorgehen bei der Datenerhebung

Die quantitative Erhebung wurde im Februar 2009 (Baden) bzw. März 2009 (Zwettl) mittels des beschriebenen standardisierten Fragebogens durchgeführt. In Baden wurden 27, in Zwettl 13 Fragebögen in offenen Kuverts von den BetreuerInnen zu den Familien gebracht. In einem Begleitbrief wurde auf die absolute Anonymität der Befragten hingewiesen. Um einen direkten Kontakt zwischen den Befragten und den BetreuerInnen während des Ausfüllens des Fragebogens möglichst zu vermeiden, wurde für Rückfragen die Telefonnummer des Autors angegeben. Einige BetreuerInnen, die Zweifel an der Verständnisfähigkeit mancher der von ihnen betreuten Personen hatten, gingen den Fragebogen mit diesen Personen durch und besprachen offene Fragen dazu. Die ausgefüllten Fragebögen wurden in verschlossenen Kuverts von den BetreuerInnen beim darauffolgenden Hausbesuch mitgenommen und ins jeweilige Zentrum für Beratung und Begleitung gebracht. Bei der Erhebung wurde Wert auf absolute Anonymität gelegt. Lediglich bei einem Teil der vom Autor selbst betreuten Familien und bei jenen, die im qualitativen Teil der Befragung die Namen ihrer BetreuerInnen erwähnten, ging die Anonymität verloren. Die Fragebögen dieser UntersuchungsteilnehmerInnen wurden allerdings, so wie sämtliche anderen Dokumente über AdressatInnen der FIB, streng verwahrt.

7.7. Datenrücklauf

Das Verhältnis zwischen ausgeteilten und ausgefüllten Fragebögen ergab eine Rücklaufquote von 85,1% (Baden) bzw. 84,6% (Zwettl). Insgesamt haben 34 Personen den Fragebogen ausgefüllt. Dieser hohe Datenrücklauf erklärt sich aus dem hohen Engagement, das die Mitglieder beider Teams von Anfang an der Befragung entgegenbrachten. Von KundInnenseite her wurde deutlich, dass die Befragten größtenteils gerne die Gelegenheit zum Feedback wahrnahmen.

8. Darstellung der Ergebnisse

Die Datenauswertung erfolgte mittels des Programms GrafStat. Die Ergebnisse werden in Bezug auf vier Bereiche dargestellt:

- Demographische Daten
- KundInnenzufriedenheit
- Selbstständigkeit
- Erziehungskompetenz

8.1. Demographische Daten

Wie in Kap. 7.3. beschrieben, erhob der Fragebogen in diesem Teil allgemeine Daten zu Alter, Geschlecht, Kinderanzahl, Alleinerzieherschaft, Berufstätigkeit, höchster erreichter Schulbildung und bisheriger Dauer der FIB. Es ergab sich daraus folgendes Gesamtbild der Stichprobe:

Von den 34 befragten Personen waren 18 (52,9%) zwischen 30 und 39 Jahre alt, 11 TeilnehmerInnen (32,4%) waren zwischen 40 und 50 und 5 (14,7%) zwischen 19 und 29 Jahre alt (s. Abb. 6).

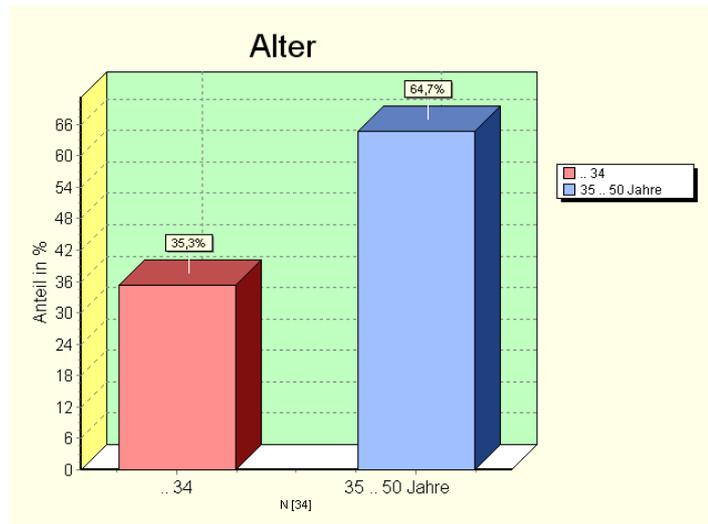


Abb. 6: Alter der befragten Personen

Die Geschlechterverteilung der KundInnen ging mit der jahrelang gemachten Erfahrung konform, dass die überwiegende Anzahl der betreuten Personen in der FIB weiblichen Geschlechts ist: 24 Personen (70,6%) waren weiblich, 10 Personen (29,4%) männlich (s. Abb.7).

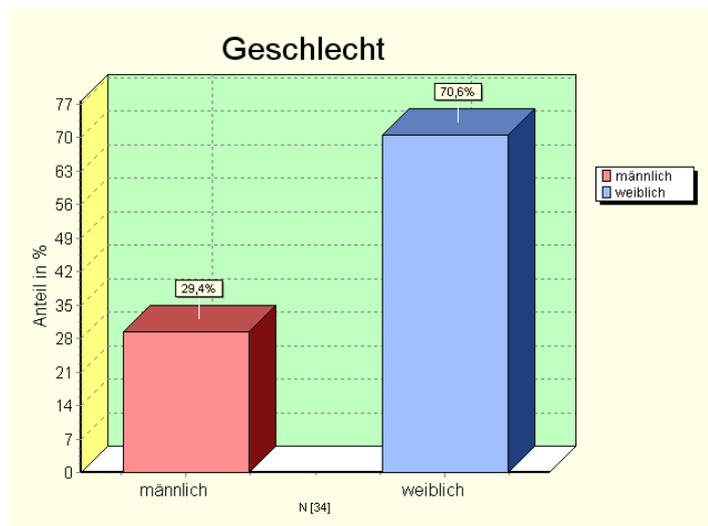


Abb. 7: Geschlecht

Der überwiegende Teil der Familien (38,2%) lebte mit 3 Kindern im gemeinsamen Haushalt, gefolgt von Familien mit 2 Kindern (29,4%). Immerhin 20,6% der Familien hatten 4 oder mehr Kinder, während die Familien mit einem Kind 11,8% der Stichprobe ausmachten (s. Abb. 8).

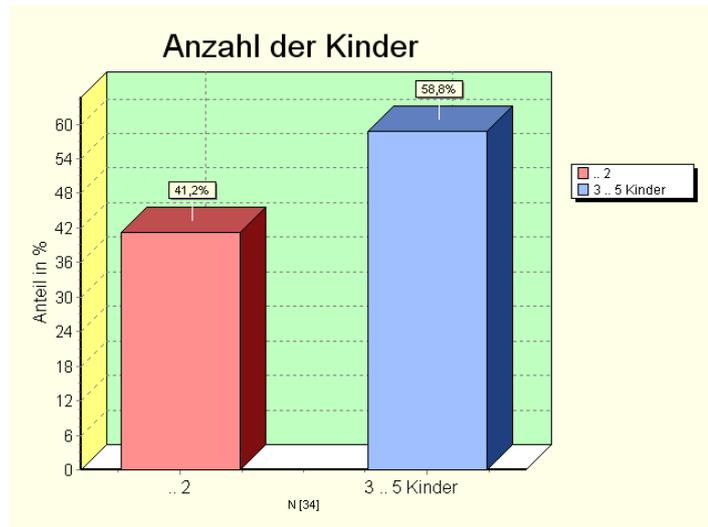


Abb. 8: Anzahl der Kinder

12 Personen (35,3%), allesamt weiblichen Geschlechts, gaben an, Alleinerzieherinnen zu sein (s. Abb. 9).

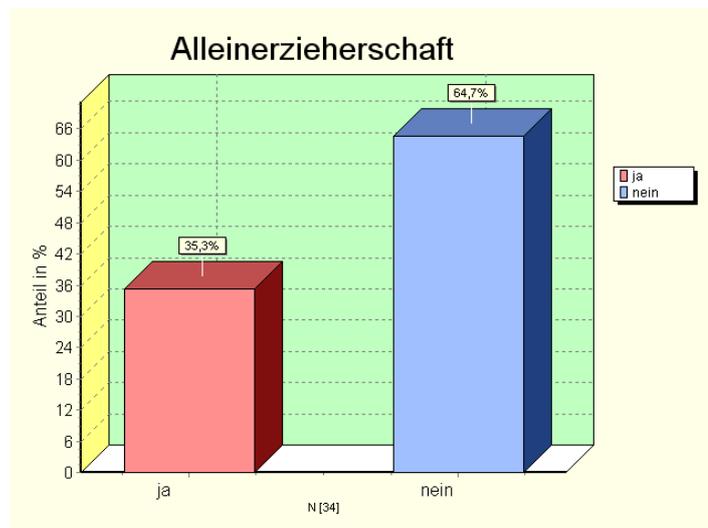


Abb. 9: Alleinerzieherschaft

64,7 % der Befragten (22 Personen, davon 17 Frauen und 5 Männer) waren nicht im Erwerbsleben integriert. Von der Nicht-Integration ins Erwerbsleben waren mehr als dreimal soviel Frauen wie Männer betroffen (s. Abb. 10).

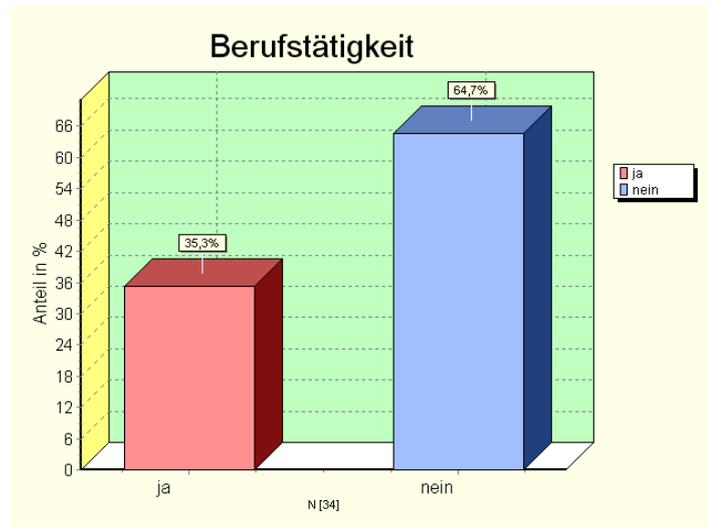


Abb. 10: Berufstätigkeit

Bei der höchsten erreichten Schulbildung hatte der größte Teil der Befragten (13 Personen, 38,2%) eine abgeschlossene Lehre, gefolgt von HauptschulabsolventInnen (9 Personen, 26,5 %), AbsolventInnen von Berufsbildenden Höheren Schulen (7 Personen, 20,6 %) und einer Absolventin einer Allgemeinbildenden Höheren Schule (2,9% der Stichprobe). Vier Personen (11,8%) wiesen keinen Schulabschluss auf (s. Abb.11).

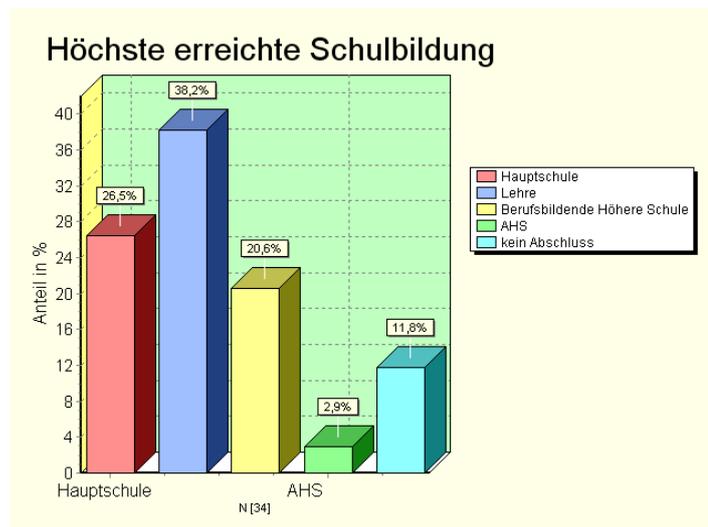


Abb. 11: Höchste erreichte Schulbildung

Bei der Dauer der Betreuungen spiegelte sich die Praxis der Auftragsvergabe wider: 88,2% (30 Personen) waren bis zu 12 Monaten in Betreuung, 11,8% (4 Personen) länger als 12 Monate (s. Abb. 12).

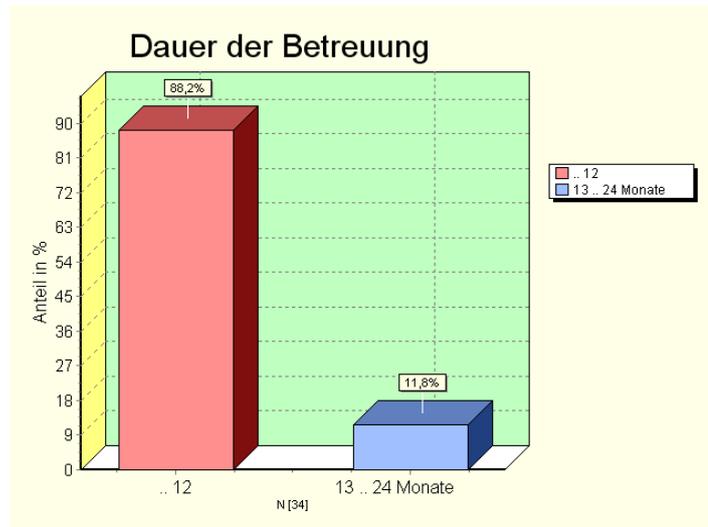


Abb. 12: Dauer der Betreuung

8.2. Wichtigkeit von Merkmalen der MitarbeiterInnen

Die Wichtigkeit hinsichtlich des Merkmals „*Wissen der MitarbeiterInnen*“ bewerteten 28 Personen (82,4%) als absolut wichtig, 6 Personen (17,6%) als wichtig.

Den höchsten Wert an absoluter Wichtigkeit erreichte das Merkmal „*Höflichkeit und Freundlichkeit*“. Dieses bewerteten 32 Personen (94,1%) als absolut wichtig, 1 Person (2,9%) als wichtig, 1 Person (2,9%) als „weder-noch“.

Die *Pünktlichkeit* war für 20 Personen (58,8%) absolut wichtig, für 9 Personen (26,5%) wichtig, 4 Personen (11,8%) gaben „weder-noch“ als Antwort, und einer Person (2,9%) war diese Eigenschaft nicht wichtig.

Die *Verschwiegenheit* der HelferInnen war für 30 Personen (88,2%) absolut wichtig, für 2 Personen (5,9%) wichtig, für 2 Personen (5,9%) unwichtig.

Die *Atmosphäre* zwischen ihnen und den BetreuerInnen schätzten 31 Personen (91,2%) als absolut wichtig ein, 2 Personen (5,9%) als wichtig, 1 Person (2,9%) als weder-noch.

Das *Eingehen auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse* bewerteten 26 Personen (76,5%) als absolut wichtig, 6 Personen (17,7%) als wichtig und 1 Person (2,9%) als unwichtig. Eine Person (2,9%) gab keine Antwort.

Absolut wichtig war die *Beziehung* zu den BetreuerInnen für 26 Befragte (76,5%), für 5 Personen (4,7%) war dieses Merkmal wichtig, 3 Personen (8,8%) äußerten sich neutral.

Das Merkmal „*Hilfsbereitschaft*“ bewerteten 31 Personen (91,2%) als „absolut wichtig“. Für 2 Personen (5,9%) war diese Eigenschaft wichtig, für eine Person (2,9%) nicht wichtig.

Die *Flexibilität* der BetreuerInnen bewerteten 25 Personen (73,5 %) als absolut wichtig. 6 Personen (17,7%) als wichtig, 2 Personen (5,9%) als weder-noch, 1 Person (2,9%) als unwichtig.

Dem *Einhalten von Terminen* maßen 28 Personen (82,3%) absolute Wichtigkeit bei, für 4 Personen (11,8%) war diese Eigenschaft wichtig, 2 Personen (5,9%) äußerten sich neutral.

Die *Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen* war für 25 Personen (73,5%) absolut wichtig, für 6 Personen (17,7%) wichtig, 2 Personen (5,9%) äußerten sich neutral, für 1 Person (2,9%) war diese Eigenschaft unwichtig.

Die folgende Tabelle gibt die Rangordnung der Antworten „absolut wichtig“ wieder:

Merkmal/absolut wichtig	TN (absolut)	%
Höflichkeit	32	94,1
Atmosphäre	31	91,2
Hilfsbereitschaft	31	91,2
Verschwiegenheit	30	88,2
Einhalten von Terminen	28	82,3
Wissen	28	82,3
Eingehen auf individ. Bed.	26	78,8
Beziehung	26	76,5
Flexibilität	25	73,5
Erreichbarkeit	25	73,5
Pünktlichkeit	20	58,8

Tab.1: Rangordnung der Antworten „absolut wichtig“

8.3. KundInnenzufriedenheit

Generell ist die Streuung bei den Angaben zur Zufriedenheit mit den HelferInnen gering.

Beim *Wissen und Können* der MitarbeiterInnen äußerten sich 25 Personen (73,5%) sehr zufrieden, 8 Personen (23,5%) zufrieden.

Mit der *Höflichkeit und Freundlichkeit* der HelferInnen waren 30 Personen (88,2%) sehr zufrieden, 3 Personen (8,8%) zufrieden.

Eine größere Streuung ergab sich bei der *Pünktlichkeit*. Diesem Verhalten messen 13,8% der Befragten keine Bedeutung bei – die Zufriedenheit lag dennoch bei sehr hoch (73,5%) bis hoch (26,5%).

Ähnlich zufrieden äußerten sich die KundInnen in punkto *Verschwiegenheit*, wo die absolute Zufriedenheit bei 28 Personen (82,4%), die Zufriedenheit bei 6 Personen (17,6%) gegeben war.

Absolute Zufriedenheit bei der *Atmosphäre* zwischen BetreuerInnen und KundInnen herrschte bei 29 Personen (85,3%), Zufriedenheit war bei 5 Personen (14,7%) zu finden.

Beim Merkmal „*Eingehen auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse*“ äußerten sich 29 Personen (85,3%) absolut zufrieden, 5 Personen (14,7%) zufrieden.

Mit der *Beziehung* zwischen BetreuerInnen und KundInnen waren 24 Personen (70,6%) absolut zufrieden, 9 Personen (26,5%) zufrieden, 1 Person (2,9%) äußerte sich neutral.

In punkto *Hilfsbereitschaft* äußerten 29 Personen (85,3%) absolute Zufriedenheit, 5 Personen (14,7%) Zufriedenheit.

Die *Flexibilität* der MitarbeiterInnen beurteilten 27 Personen (79,4%) als absolut zufriedenstellend, 5 Personen (14,7%) als zufriedenstellend. 2 Personen (5,9%) äußerten sich neutral.

Absolute Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen herrscht beim *Einhalten von Terminen* bei 29 Personen (85,3%), 5 Personen (14,7%) waren mit dieser Eigenschaft zufrieden.

Bei der *Erreichbarkeit* äußerten sich 27 Personen (79,4%) absolut zufrieden, 6 Personen (17,7%) waren damit zufrieden, 1 Person (2,9%) äußerte sich neutral.

Die folgende Tabelle gibt die Rangordnung der Antworten „absolut zufrieden“ wieder:

Merkmal/absolut zufrieden	TN (absolut)	%
Höflichkeit	30	88,2
Atmosphäre	29	85,3
Eingehen auf individ. Bedürfnisse	29	85,3
Hilfsbereitschaft	29	85,3
Einhalten von Terminen	29	85,3
Verschwiegenheit	28	82,3
Erreichbarkeit	27	79,4
Flexibilität	27	79,4
Pünktlichkeit	25	73,5
Wissen	25	73,5
Beziehung	24	70,6

Tab. 2: Rangordnung der Antworten „absolut zufrieden“

Tab. 3 gibt die Rangordnung der Antworten bei „zufrieden“ wieder:

Merkmal/zufrieden	TN (absolut)	%
Beziehung	9	26,5
Pünktlichkeit	9	26,5
Wissen	8	23,5
Verschwiegenheit	6	17,6
Erreichbarkeit	6	17,6
Atmosphäre	5	14,7
Eingehen auf individ. Bedürfnisse	5	14,7
Hilfsbereitschaft	5	14,7
Flexibilität	5	14,7
Einhalten von Terminen	5	14,7
Höflichkeit	3	8,8

Tab. 3. Rangordnung der Antworten „zufrieden“

8.4. Selbstständigkeit

Allgemein fühlten sich 27 Personen (79,4%) voll in ihrer Selbstständigkeit belassen, 5 Personen (14,7%) schätzten sich als selbständig ein, 2 Personen (5,9 %) äußerten sich neutral (s. Abb. 13).

Im Bereich „*Selbstständigkeit im Haushalt*“ stufen sich 26 Personen (76,5%) als von ihren BetreuerInnen voll in ihrer Selbstständigkeit belassen ein. 8 Personen (23,5 %) schätzten sich als selbständig ein.

Die *Selbstständigkeit bei Behördenwegen* ergab eine voll zutreffende Selbstständigkeit bei 26 Personen (76,5%), bei 6 Personen (17,6%) eine zutreffende Selbstständigkeit. 2 Personen (5,9%) äußerten sich neutral.

8.5. Erziehungskompetenz

Im Zuge der Selbsteinschätzung bewerteten 22 TeilnehmerInnen (64,7%) beim Merkmal „*Grenzen setzen*“ ihre Kompetenzen im Vergleich zur Zeit vor der FIB als „besser“, 7 Personen (20,6%) als „viel besser“ und 5 Personen (14,7%) als „gleich“.

Ihre *Konsequenz* in der Erziehung stufen 21 Personen (61,8%) als „besser“, 7 Personen (20,6%) als „gleich“ und 6 Personen (17,6%) als „viel besser“ ein.

Bei der *Fähigkeit, für die Schule zu motivieren*, gaben 23 Personen (67,7%) „besser“ zur Antwort, 6 Personen (17,6 %) „viel besser“, 4 Personen (11,8%) „gleich“ und 1 Person (2,9%) „schlechter“.

Die Kompetenz „*Vermittlung von Schule als etwas Wichtigem*“ bewerteten 16 Personen (47,1%) bei sich selbst als „besser“, 11 Personen (32,3%) als „viel besser“ und 7 Personen (20,6%) als gleich geblieben.

16 Personen (47,1%) bewerteten die *Beziehung* zu ihren Kindern im Vergleich zur Zeit vor der FIB als „viel besser“, 13 Personen (38,2%) als „besser“, 5 Personen (14,7%) als „gleich“.

„*Meine Kinder haben Respekt vor mir*“ bezeichneten 21 Personen (61,8%) als „besser“, 7 Personen (20,6%) als „viel besser“ und 6 Personen (17,7%) als gleich.

Die Erziehungskompetenz, die Kinder mit *Wertschätzung* zu behandeln, bewerteten 14 Personen (41,2%) mit „besser“, 12 Personen (35,3%) mit „viel besser“ und 8 Personen (23,5%) mit „gleich“.

Einen *liebevollen Umgang* zwischen sich und den Kindern bewerteten 13 Personen (38,2%) als „viel besser“, 11 Personen (32,4%) als „gleich“ und 10 Personen (29,4%) als „besser“, verglichen mit der Zeit vor der FIB.

Die Fähigkeit, *Konflikte fair auszutragen*, bewerteten 23 Personen (67,7%) als „besser“, 8 Personen (23,5%) als „viel besser“ und 3 Personen (8,8%) als gleich.

Das Merkmal „*Meine Kinder folgen meinen Anordnungen*“ wurde von 20 Personen (58,8%) mit „besser“ bewertet, 7 Personen (20,6%) mit „gleich“ 6 Personen (17,7%) mit „viel besser“, 1 Person (2,9%) mit „schlechter“.

Ein *gelungenes Rollenverständnis* stellten 20 Personen (58,8%) mit „besser“ bei sich fest, 8 Personen (23,5%) bewerteten dieses Merkmal mit „viel besser“ und 6 Personen (17,7%) mit „gleich“.

Die *Förderung der Geschwisterbeziehungen* bezeichneten 17 Personen (53,1%) als „besser“, 8 Personen (25%) als „gleich“ und 7 Personen (21,9%) als „viel besser“. 2 Personen gaben bei dieser Dimension keine Antwort.

Körperpflege als Erziehungskompetenz bewerteten 17 Personen (50%) als „gleich“, 9 Personen (26,5%) als „viel besser“ und 8 Personen (23,5%) als „besser“, verglichen mit der Zeit vor der FIB.

Altersgemäßes Zubettgehen wurde von 18 Personen (52,9%) als „gleich“ bewertet, von 10 Personen (29,4%) als „besser“, 5 Personen (14,7%) als „viel besser“ und 1 Person (2,9%) als „schlechter“.

Regelmäßige Mahlzeiten als Merkmal von Erziehungskompetenz bewerteten 22 Personen (64,7%) als „gleich“, 7 Personen (20,6%) als „viel besser“ und 5 Personen (14,7%) als „besser“.

Die *Versorgung mit Lebensmitteln* bewerteten 23 Personen (67,7%) als „gleich“, 6 Personen (17,6%) als „viel besser“ und 5 Personen (14,7%) als „besser“.

Das *gemütliche Beisammensitzen* bezeichneten 19 Personen (55,9%) als „besser“, 10 Personen (29,4%) als gleich und 5 Personen (14,7%) als „viel besser“, verglichen mit der Zeit vor der FIB.

Gemeinsame Unternehmungen mit den Kindern bewerteten 14 Personen (41,2 %) als „gleich“, 12 Personen (35,3%) als „besser“, 8 Personen (23,5 %) als „viel besser“.

Sinnvoller Umgang mit Medien wurde von 17 TeilnehmerInnen (50%) als „gleich“ bezeichnet, von 11 Personen (32,4%) als „besser“ und von 6 Personen (17,6%) als „viel besser“.

Pünktliches Heimkommen der Kinder wurde von 17 Personen (54,8%) als gleich bewertet, von jeweils 7 Personen (22,6%) als „viel besser“ bzw. „besser“ im Vergleich zur Zeit vor der FIB. 3 Personen gaben bei dieser Frage keine Antwort (wohl weil die Kinder noch zu klein und damit zu unselbstständig waren).

Sinnvoller Umgang der Kinder mit Geld wurde von 19 Personen (61,3%) als „gleich“ bewertet, von 8 Personen (25,8%) als „besser“, und von 4 Personen (12,9%) als „viel besser“. 3 Personen gaben keine Antwort, vermutlich ebenso aufgrund des geringen Alters der Kinder.

Die folgende Tabelle stellt die Dimensionen der Erziehungskompetenz und die Antworten bei „viel besser“ und „besser“, geordnet nach den Prozentwerten, dar:

Dimension	Prozentanteile bei „viel besser“ und „besser“
Faires Austragen von Konflikten	91,1
Grenzen setzen	85,3
Gute Beziehung zu den Kindern	85,2
Fähigkeit für die Schule zu motivieren	85,2
Respektvoller Umgang	82,5
Rollenverteilung	82,3
Schule ist etwas Wichtiges	79,3
Konsequenz	79,3
Anordnungen folgen durch die Kinder	76,4
Wertschätzung der Kinder	76,4
Förderung Geschwisterbeziehung	75,0
Gemütliches Beisammensitzen	70,6
Liebevoller Umgang	67,6
Gemeinsame Unternehmungen	58,8
Körperpflege	50,0
Sinnvoller Umgang mit Medien	49,9
Pünktliches Heimkommen	45,2
Altersgemäßes Zubettgehen	44,1
Sinnvoller Umgang mit Geld	38,7
Regelmäßige Mahlzeiten	35,3
Versorgung mit Lebensmitteln	32,3

Tabelle 4: Grad der Verbesserung der Erziehungskompetenz in der Selbsteinschätzung der KundInnen

Tabelle 5 stellt die Dimensionen der Erziehungskompetenz und die Antworten bei „gleich“, geordnet nach den Prozentwerten, dar:

Dimension	Prozentanteile bei „gleich“
Versorgung mit Lebensmitteln	67,6
Regelmäßige Mahlzeiten	64,7
Sinnvoller Umgang mit Geld	61,3
Pünktliches Heimkommen	54,8
Altersgemäßes Zubettgehen	52,9
Körperpflege	50,0
Sinnvoller Umgang mit Medien	50,0
Gemeinsame Unternehmungen	41,1
Liebevoller Umgang	32,3
Gemütliches Beisammensitzen	29,4
Förderung Geschwisterbeziehungen	25,0
Wertschätzung	23,5
Konsequenz	20,6
Schule ist etwas Wichtiges	20,6
Anordnungen folgen	20,6
Respekt	17,6
Rollenverteilung	17,6
Grenzen setzen	14,7
Gute Beziehung	14,7
Fähigkeit für Schule zu motivieren	11,7
Faires Austragen von Konflikten	8,8

Tabelle 5: Anteil der Selbsteinschätzung hinsichtlich unveränderter Dimensionen von Erziehungskompetenz

9. Interpretation der Ergebnisse

Wie in Kap 7.2. erwähnt, ist KundInnenzufriedenheit das Ergebnis von Erwartung und Eintritt des Erwarteten, also des kognitiven Vergleichs von Erwartungen und Erfahrungen, wobei bestätigte Erwartungen sodann unmittelbar als „Zufriedenheit“ erlebt werden. Vergleicht man die Rangordnungen der Antworten „absolut wichtig“ und die Rangordnung der Antworten „absolut zufrieden“ (Tab. 1 und Tab. 2), sind die Merkmale „Höflichkeit“, „Atmosphäre“, „Hilfsbereitschaft“, „Verschwiegenheit“, „Eingehen auf individuelle Bedürfnisse“ und „Einhalten von Terminen“ sowohl bei der Wichtigkeit als auch bei der absoluten Zufriedenheit gleichermaßen in der höchsten Prozentlage (höher als 80%). Bei diesen Merkmalen ist die KundInnenzufriedenheit also besonders ausgeprägt.

Weniger wichtig scheinen den Befragten Merkmale wie Wissen, Beziehung, Flexibilität, Erreichbarkeit und Pünktlichkeit zu sein. Diese Merkmale rangieren auch in der Kategorie „absolute Zufriedenheit“ am unteren Ende der Prozentskala (unter 80%). Die Erwartungshaltung gegenüber diesen Merkmalen war also geringer, und auch die Erfahrungen dazu scheinen weniger als andere gemacht worden zu sein.

Beim Merkmal „Beziehung“ ist allerdings anzumerken, dass die absolute Zufriedenheit mit diesem Merkmal zwar mit 70,6% vergleichsweise am geringsten ist, bei der Rangordnung der Antworten „zufrieden“ allerdings an oberster Stelle rangiert. Somit kann auch bei diesem Merkmal von einer sehr hohen Zufriedenheit gesprochen werden. Zudem haben die TeilnehmerInnen ihre hohe absolute Zufriedenheit schon beim Merkmal „Atmosphäre“ ausgedrückt (85,3%), das auch als Ergebnis einer positiven Beziehungsgestaltung seitens der HelferInnen gesehen werden kann.

Zur Überprüfung der ersten Hypothese, wonach die Dauer der FIB direkt mit der Höhe der KundInnenzufriedenheit korreliert, wurden die 5 Merkmale, die am häufigsten mit „absolut zufrieden“ beantwortet wurden („Höflichkeit“,

„Atmosphäre“, „Hilfsbereitschaft“, „Verschwiegenheit“, „Eingehen auf individuelle Bedürfnisse“ und „Einhalten von Terminen“) mit der Betreuungsdauer „unter 12 Monate“ (als üblicherweise vereinbarte Betreuungsdauer) bzw. „mehr als 12 Monate“ (als in besonderen Fällen vereinbarte Betreuungsdauer) in einer Kreuztabelle verknüpft.

Beim Merkmal „*Höflichkeit*“ äußerten 90,0% der Befragten, die unter 12 Monate in Betreuung waren, absolute Zufriedenheit bzw. 6,7% Zufriedenheit, gegenüber 75,0% bzw. 25,0% bei jenen Befragten, die mehr als 12 Monate in Betreuung waren.

Mit der „*Atmosphäre*“ waren 90,0% der Interviewten bei den unter 12 Monaten Betreuten absolut zufrieden bzw. 10,0% zufrieden, hingegen waren jeweils 50,0% bei den über 12 Monate Betreuten absolut zufrieden oder zufrieden.

In Bezug auf „*Hilfsbereitschaft*“ waren 86,7% der unter 12 Monate Betreuten absolut zufrieden bzw. 13,3% zufrieden gegenüber 75,0% bzw. 25,0% bei den über 12 Monate Betreuten.

Beim Merkmal „*Verschwiegenheit*“ waren 83,3% der unter 12 Monate Betreuten absolut zufrieden bzw. 16,7% zufrieden, gegenüber 75,0% bzw. 25,0% bei den über 12 Monate Betreuten.

Das Merkmal „*Einhalten von Terminen*“ erbrachte 86,7% absolut zufriedene bzw. 13,3% zufriedene TeilnehmerInnen bei den kürzer Betreuten, gegenüber 75,0% bzw. 25,0% bei den länger Betreuten.

Die Ergebnisse zeigen, dass die absolute Zufriedenheit bei den unter 12 Monate Betreuten generell höher liegt.

Somit kann die erste Hypothese, wonach die Dauer der FIB direkt mit der Höhe der KundInnenzufriedenheit korreliert, nicht bestätigt werden.

Zur Überprüfung der zweiten Hypothese, wonach die Erziehungskompetenz der KundInnen abnimmt, je länger die FIB dauert, wurden nur jene Merkmale, bei denen die Antwort „schlechter“ gewählt worden war (Fähigkeit für die Schule zu motivieren, Kinder folgen den Anordnungen und altersgemäßes Zubettgehen) sowie jene fünf Merkmale der Erziehungskompetenz, bei denen mehr als 50% der Befragten die Nennung „gleich“ gewählt hatten, mit der Dauer der FIB gekreuzt.

Als Ergebnis dieser Vorgangsweise kann hervorgehoben werden:

Die eine Person, die beim Merkmal „Fähigkeit für die Schule zu motivieren“ die Antwort „schlechter“ gewählt hatte, war im Zeitraum bis zu 12 Monaten in Betreuung; ebenso verhielt es sich bei den Merkmalen „Die Kinder folgen meinen Anordnungen“ und „altersgemäßes Zubettgehen“.

Somit wurde deutlich, dass die Einschätzung einer Verschlechterung der Erziehungskompetenz in diesen Bereichen jeweils von Personen erfolgte, die bis zu 12 Monate in Betreuung waren. Es wurde also gezeigt, dass eine Verschlechterung nicht mit der Länge der Betreuungsdauer korreliert.

Ähnliche Resultate ergab die Kreuzung der Merkmale „Dauer der Betreuung“ und der meistgenannten Antworten in der Kategorie „gleich“ bei den Erziehungskompetenzen:

Während beim Merkmal „*Versorgung mit Lebensmitteln*“ 70,0% der Befragten, die bis zu 12 Monaten in Betreuung waren, mit „gleich“ antworteten, waren es bei den über 12 Monate Betreuten nur 50,0%. In der Antwortkategorie „viel besser“ waren mit 50,0% an länger Betreuten gegenüber 13,3% bei den kürzer Betreuten sogar wesentlich mehr Befragte vertreten.

Beim Merkmal „*regelmäßige Mahlzeiten*“ wählten 70,0% der unter 12 Monate Betreuten die Antwort gleich, gegenüber 25,0% bei den über 12 Monate

Betreuten. 50,0% der länger Betreuten gaben die Einschätzung „viel besser“ an, gegenüber 16,7% bei den kürzer Betreuten.

Die Kompetenz „*sinnvoller Umgang mit Geld*“ bewerteten 63,0% der bis zu 12 Monate betreuten TeilnehmerInnen mit „gleich“, gegenüber 50,0% bei den länger Betreuten. 25,0% der länger Betreuten schätzten sich hier „viel besser“ ein, gegenüber 11,1% der kürzer Betreuten.

Beim Merkmal „*pünktliches Heimkommen*“ wählten 59,3% der bis zu 12 Monate Betreuten die Antwort „gleich“, gegenüber 25,0% der über 12 Monate Betreuten. 25,0% der länger Betreuten schätzten sich hier „viel besser“ ein, gegenüber 22,2% bei den kürzer Betreuten.

Schließlich gaben 53,3% der Befragten bei den bis 12 Monate Betreuten beim Merkmal „*altersgemäßes Zubettgehen*“ die Antwort „gleich“, gegenüber 50,0 bei den länger Betreuten. 25,0% der länger Betreuten schätzten sich „viel besser“ ein, gegenüber 13,3% der kürzer Betreuten.

Je länger die Betreuung also gedauert hat, desto weniger Befragte haben bei der Erziehungskompetenz die Selbsteinschätzung „schlechter“ oder gleich“ gewählt und desto mehr TeilnehmerInnen haben sich als „viel besser“ eingeschätzt. *Somit kann die zweite Hypothese, wonach eine längere Dauer der FIB eine niedrigere Erziehungskompetenz mit sich bringt, nicht bestätigt werden.*

Zur Überprüfung der dritten Hypothese, wonach eine höhere KundInnenzufriedenheit eine niedrigere Erziehungskompetenz mit sich bringt (die Kunden sind umso zufriedener, je mehr man sie umsorgt, wodurch sie jedoch in Folge desto weniger lernen, ihre Kinder kompetent zu erziehen) wurde das Merkmal „Höflichkeit“, welches den höchsten Wert bei der Antwort „absolut zufrieden“ erreicht hatte, mit jenen Erziehungskompetenzen gekreuzt, bei denen sich jeweils ein/e Befragte/r als „schlechter“ eingeschätzt hatte. Die folgenden Abbildungen verdeutlichen, dass die absolute

Zufriedenheit beim Merkmal „Höflichkeit“ mit einer höheren Kompetenz bei den einzelnen Merkmalen der Erziehungskompetenz verknüpft ist.

Die Abbildung 13 zeigt, dass jene Person, die sich bei der Fähigkeit, die Kinder für die Schule zu motivieren als „schlechter“ eingestuft hatte, mit der Höflichkeit des Helfers oder der Helferin absolut zufrieden war bzw. 70,0 % der absolut Zufriedenen sich als „besser bzw. 16,7% als „viel besser“ in dieser Erziehungskompetenz einstufen:

**Zufriedenheit "Höflichkeit" /
Fähigkeit für Schule zu motivieren**

	absolut unzufrieden				absolut zufrieden		
							Anteil
viel schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	2,9%	
gleich	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	10,0%	11,8%	
besser	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	70,0%	67,7%	
viel besser	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	16,7%	17,7%	
Anteil	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Abb. 13. Zufriedenheit „Höflichkeit“ / Fähigkeit für Schule zu motivieren

Ähnlich verhält es sich beim Merkmal „Die Kinder folgen meinen Anordnungen“: Jene Person, die sich in dieser Erziehungskompetenz als „schlechter“ bewertet hatte, war mit der Höflichkeit der FIB-Betreuerin bzw. des FIB-Betreuers „absolut zufrieden“. Insgesamt 60,0% der Befragten, die mit der Höflichkeit absolut zufrieden waren, schätzten sich in dieser Erziehungskompetenz auch als „besser“ bzw. 16,7% als „viel besser“ ein (s. Abb.14).

Zufriedenheit "Höflichkeit" / "Kinder folgen meinen Anordnungen"

	absolut unzufrieden					absolut zufrieden	
						Anteil	
viel schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	2,9%	
gleich	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	20,0%	20,6%	
besser	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	60,0%	58,8%	
viel besser	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	16,7%	17,7%	
Anteil	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Abb. 14: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Kinder folgen meinen Anordnungen“

Jene Person, die schließlich ihre Kompetenz, die Kinder altersgemäß zu Bett zu bringen mit „schlechter“ bewertete, war gleichzeitig mit der Höflichkeit des Helfers bzw. der Helferin absolut zufrieden. Insgesamt 56,7% der Befragten mit absoluter Zufriedenheit schätzten sich in dieser Kompetenz als „gleich“, 30,0% als „besser“ und 10,0% als „viel besser“ ein (s. Abb. 15).

Zufriedenheit "Höflichkeit" / "Altersgemäßes Zubettgehen"

	absolut unzufrieden					absolut zufrieden	
						Anteil	
viel schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	2,9%	
gleich	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	56,7%	52,9%	
besser	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	30,0%	29,4%	
viel besser	0,0%	100,0%	0,0%	33,3%	10,0%	14,7%	
Anteil	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Abb. 15: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Altersgemäßes Zubettgehen“

Gemäß dieser Vorgangsweise ist ansatzweise zu erkennen, dass hohe Kundenzufriedenheit nicht mit niedriger Erziehungskompetenz einhergeht. Um diese Tendenz zu untermauern, wurde wieder das Merkmal mit der höchsten KundInnenzufriedenheit („Höflichkeit“) mit jenen drei Dimensionen der Erziehungskompetenz gekreuzt, die in der Antwortkategorie „viel besser“ und „besser“ an den drei untersten Plätzen der Prozentanteile rangierten (vgl. Tab. 4), nämlich „Versorgung mit Lebensmitteln“, „regelmäßige Mahlzeiten“ und „sinnvoller Umgang mit Geld“.

(Die Antwortkategorie „gleich“ wurde aus jenem Grund nicht herangezogen, da es sich bei den betreffenden Dimensionen um alltagspraktische Kompetenzen handelte, die nie oder nur sehr selten Teil des FIB-Auftrages und damit kaum Thema der Beratung waren oder bei denen von vornherein für die KlientInnen kein Problem bestand. Somit konnte für den Zweck der Hypothesenprüfung dieser Antwortkategorie nicht unbedingt Aussagekraft beigemessen werden.)

Abbildung 16 zeigt, dass insgesamt 66,7% der Befragten, die mit der Eigenschaft „Höflichkeit“ absolut zufrieden waren, sich gleichzeitig bei der Versorgung mit Lebensmitteln als „gleich“, 16,7% als „besser“ und 16,7% als „viel besser“ einschätzten, wogegen bei der Kreuzung der Kategorien „schlechter“ und „viel schlechter“ bzw. „zufrieden“ und „absolut zufrieden“ keine Nennung aufschien. Nur eine Person hat diese Kompetenz mit „gleich“ bewertet und sich mit der Eigenschaft „Höflichkeit“ unzufrieden gezeigt.

**Zufriedenheit "Höflichkeit" /
"Versorgung mit Lebensmitteln"**

	absolut unzufrieden					absolut zufrieden	
viel schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
gleich	0,0%	100,0%	0,0%	66,7%	66,7%	67,7%	67,7%
besser	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	14,7%	14,7%
viel besser	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	17,7%	17,7%
Anteil	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Abb. 16: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Versorgung mit Lebensmitteln“

Abbildung 17 zeigt ein ähnliches Bild bei der Kreuzung von „Höflichkeit“ und „Regelmäßige Mahlzeiten“. 63,3% der absolut Zufriedenen zeigten sich in dieser Kompetenz „gleich“, 16,7% besser und 20,0% viel besser. Hingegen scheinen bei der Kreuzung zufrieden/absolut zufrieden bzw. schlechter/viel schlechter keine Nennungen auf. Ebenso hat nur eine Person diese Kompetenz mit „gleich“ bewertet und sich mit der Eigenschaft „Höflichkeit“ unzufrieden gezeigt.

**Zufriedenheit "Höflichkeit" /
"Regelmäßige Mahlzeiten"**

	absolut unzufrieden					absolut zufrieden	
viel schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
gleich	0,0%	100,0%	0,0%	66,7%	63,3%	64,7%	64,7%
besser	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	14,7%	14,7%
viel besser	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	20,0%	20,6%	20,6%
Anteil	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Abb. 17: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Regelmäßige Mahlzeiten“

Aus Abb. 18, die die Kreuzung der Zufriedenheit mit „Höflichkeit“ mit „sinnvoller Umgang mit Geld“ darstellt, wird deutlich, dass 59,3% der absolut Zufriedenen sich in dieser Kompetenz als „gleich“, 25,9% als besser und 14,8% als viel besser zeigten. Hingegen scheinen bei der Kreuzung zufrieden/absolut zufrieden bzw. schlechter/viel schlechter keine Nennungen auf. Ebenso hat nur eine Person diese Kompetenz mit „gleich“ bewertet und sich mit der Eigenschaft „Höflichkeit“ unzufrieden gezeigt.

**Zufriedenheit "Höflichkeit" /
"Sinnvoller Umgang mit Geld"**

	absolut unzufrieden			absolut zufrieden		
						Anteil
viel schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
schlechter	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
gleich	0,0%	100,0%	0,0%	66,7%	59,3%	61,3%
besser	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	25,9%	25,8%
viel besser	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,8%	12,9%
Anteil	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Abb.18: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Sinnvoller Umgang mit Geld“

Mithilfe dieser Vorgangsweise bei der Hypothesenprüfung wurde also deutlich, dass zwischen hoher KundInnenzufriedenheit und niedriger Erziehungskompetenz kein Zusammenhang besteht. *Somit kann auch die dritte Hypothese, wonach eine höhere KundInnenzufriedenheit eine niedrigere Erziehungskompetenz mit sich bringt, nicht bestätigt werden.*

10. Zusammenfassung

Im Februar 2009 wurde im Rahmen dieser Diplomarbeit eine quantitative Befragung mittels standardisiertem Fragebogen von 34 aktuell betreuten KlientInnen der Familien Intensiv Begleitung durchgeführt. Hauptaspekte dabei waren die Dimensionen „KundInnenzufriedenheit“, „Selbstständigkeit bei der Betreuung“ und „Erziehungskompetenz“. Erstmals seit Bestehen der FIB konnten die KundInnen den Grad ihrer Zufriedenheit mit bestimmten Merkmalen der BetreuerInnen darlegen. Sodann sollten sie den Grad der Selbstständigkeit bewerten, den ihnen die BetreuerInnen bei der Bewältigung ihrer Probleme belassen hatten. Schließlich sollten sie ihre Fortschritte bei einigen wesentlichen Aspekten ihrer Erziehungskompetenz einschätzen.

Die Auswertung der Untersuchung erbrachte folgende Ergebnisse:

- Höchste KundInnenzufriedenheit in den Kategorien „Höflichkeit“, „Atmosphäre“, „Eingehen auf individuelle Bedürfnisse“, „Hilfsbereitschaft“ und „Einhalten von Terminen“ (mehr als 85% absolute Zufriedenheit)

- Im Bereich allgemeine Selbstständigkeit ergab sich die Antwort „trifft voll zu“ bei 79,4 % der Befragten, jener der Selbstständigkeit im Haushalt bei 76,5% der Befragten. Im Bereich „Selbstständigkeit bei Behördenwegen“ wurde die voll zutreffende Selbstständigkeit von 76,5% der TeilnehmerInnen genannt.

- Hohe Verbesserung der Erziehungskompetenz in jenen Bereichen, die oft auch bei der Auftragsvergabe im Zentrum stehen: „Faires Austragen von Konflikten“, „Grenzen setzen“, „Gute Beziehung zu den Kindern“, „Fähigkeit für die Schule zu motivieren“ und „Respektvoller Umgang“. Niedrigere Verbesserungen (Antwortkategorien „gleich“ oder „schlechter“) bei alltagspraktischen Bereichen wie „Versorgung mit Lebensmitteln“, „Regelmäßige Mahlzeiten“, „sinnvoller Umgang mit Geld“ oder „altersgemäßes Zubettgehen“, die oftmals nicht im Auftrag enthalten und somit kaum Thema in der Betreuung sind.

■ Sämtliche drei Hypothesen, die zu Beginn der Untersuchung aufgestellt worden waren, wurden falsifiziert:

- Keine Zunahme der KundInnenzufriedenheit bei längerer Betreuungsdauer;
- Keine Abnahme der Erziehungskompetenz bei längerer Betreuungsdauer;
- Keine Abnahme der Erziehungskompetenz bei höherer KundInnenzufriedenheit.

11. Literatur

Balluseck, Hilde von (1999): Die KlientInnen. Familien im ASD und ihre Probleme. In: Balluseck, Hilde von (Hrsg.): Familien in Not. Wie kann Sozialarbeit helfen? Freiburg, Lambertus, 96-123

Beckmann, Christof / Otto, Hans-Uwe et al. (Hrsg.) (2004): Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle. Bielefeld, VS

Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz (2009): Sozialbericht 2007-2008. Broschüre, Wien

Conen, Marie-Luise (1990): SPFH zwischen helfen und helfen zu verändern. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit 41, Heft 7, 259-265

Erler, Michael (2003): Systemische Familienarbeit. München und Weinheim, Juventa

Frindt, Anja (2008): Prozesse in der sozialpädagogischen Familienhilfe aus unterschiedlichen Perspektiven. Eine Einzelfallstudie. ZPE-Schriftenreihe Nr. 18, Siegen

Frindt, Anja (2009): Resilienzförderung in der Praxis der SPFH. Unveröffentlichtes Manuskript

Fröhlich-Gildhoff, Klaus (Hrsg.) (2002): Indikation in der Jugendhilfe. München und Weinheim, Juventa

Fröhlich-Gildhoff, Klaus / Engel, Eva-Maria et al. (2006): SPFH im Wandel? Untersuchungsergebnisse zu Konzepten, Praxis und Rahmenbedingungen der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Beiträge zur Kinder- und Jugendforschung, Bd. 2, Freiburg, FEL

Glatzl, Susanne / Klingan, Susanne et al. (1997): Einladung ins Schloss. In: Hargens, Jürgen (Hrsg.): Klar helfen wir Ihnen! Wann sollen wir kommen? Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Dortmund, Borgmann, 113-255

Günder, Richard (1997): Ambulante Erziehungshilfen. Eine Orientierung für Ausbildung und soziale Berufe. Freiburg, Lambertus

Helming, Elisabeth (1999): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. Stuttgart, Kohlhammer

Hofer, Bettina / Lienhart, Christina (2009): „Da nützt der beste Professor und Doktor nichts, wenn man kein Vertrauen hat.“ Unterstützendes und Belastendes in der ambulanten Familienarbeit aus KlientInnenperspektive. Unveröffentlichtes Manuskript

Jordan, Erwin (2005): Kinder- und Jugendhilfe. Einführung in Geschichte und Handlungsfelder, Organisationsformen und gesellschaftliche Problemlagen. Weinheim und München, Juventa

Karsten, Maria-Eleonora / Otto, Hans-Uwe (Hrsg.) (1987): Die sozialpädagogische Ordnung der Familie. Beiträge zum Wandel familialer Lebensweisen und sozialpädagogischer Interventionen. Weinheim und München, Juventa

Kühling, Lutger (1997): Wir waren gern bei Ihnen. Waren wir hilfreich? Zufriedenheitsuntersuchung zur Sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Hargens, Jürgen (Hrsg.): Klar helfen wir Ihnen! Wann sollen wir kommen? Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Dortmund, Borgmann, 43-55

Lamnek, Siegfried (1993): Qualitative Sozialforschung. Weinheim, PVU

Mayer, Horst O. (2006): Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Ausführung. München, Oldenbourg Wissenschaftsverlag

Niederösterreichisches Hilfswerk (2007): Fachlicher Tätigkeitsbericht Familien Intensiv Begleitung 2007. Baden, Broschüre

Spencer-Oatey, Helen (Ed.) (2000): Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures. London - New York, Continuum

Stelmecke, Andrea / Balluseck, Hilde v. (1999): Zwischen Hilfe, Kontrolle und Konkurrenz: Möglichkeiten der sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Balluseck, Hilde v. (Hrsg.): Familien in Not. Wie kann Sozialarbeit helfen? Freiburg im Breisgau, Lambertus, 210-230

Von Schlippe, Arist / Schweitzer, Jochen (2002): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht

Wiedenhofer, Dagmar (2007): Die Sozialpädagogische Familienhilfe in Österreich. Diplomarbeit an der Universität Wien

Wolf, Bernhard / Priebe Michael (2000): Wissenschaftstheoretische Richtungen. Forschung, Statistik & Methoden, Bd. 8. Landau, Verlag Empirische Pädagogik

Wolf, Klaus (2003): Familien als Adressaten sozialpädagogischer Interventionen. http://www.unisiegen.de/fb2/mitarbeiter/wolf/files/download/wissveroeff/familien_als_adressaten.pdf, am 21.3.2009

Wolf, Klaus (2006a): Sozialpädagogische Familienhilfe aus der Sicht der KlientInnen und Klienten – Forschungsergebnisse und offene Fragen. http://www.uni-siegen.de/fb2/mitarbeiter/wolf/files/download/wissveroeff/spfh_aus_klientensicht.pdf, am 21.3.2009

Wolf, Klaus (2006b): Sind sozialpädagogische Interventionen in Familienkulturen möglich und zulässig? http://www.unisiegen.de/fb2/mitarbeiter/wolf/files/download/wissveroeff/familienkulturen_web.pdf, am 21.3.2009

Wolf, Klaus (2006c): Bedeutung pädagogischer Gestaltung gelingenden Aufwachsens. http://www.uni-siegen.de/fb2/mitarbeiter/wolf/files/download/wissveroeff/paedagogische_gestaltung.pdf, am 21.3.2009

Wolf, Klaus (2006d): Wie wirken pädagogische Interventionen? <http://www.uni-siegen.de/fb2/mitarbeiter/wolf/files/download/wissveroeff/wirkungen.pdf>, am 21.3.2009

12. Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1: Hauptakteure im Feld der sozialpädagogischen Familienhilfe in NÖ	30
Abb. 2: Vereinbarte Betreuungsziele	32
Abb. 3: Weitere vereinbarte Betreuungsziele	32
Abb. 4: Problemfelder Partnerschaft	33
Abb. 5: Problemfelder Kinder	33
Abb. 6: Alter der befragten Personen	43
Abb. 7: Geschlecht	43
Abb. 8: Anzahl der Kinder	44
Abb. 9: Alleinerzieherschaft	44
Abb. 10: Berufstätigkeit	45
Abb. 11: Höchste erreichte Schulbildung	45
Abb. 12: Dauer der Betreuung	46
Abb. 13: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / Fähigkeit für Schule zu motivieren	60
Abb. 14: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Kinder folgen Anordnungen“	61
Abb. 15: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Altergemäßes Zubettgehen“	61
Abb. 16: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Versorgung mit Lebensmitteln“	63
Abb. 17: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Regelmäßige Mahlzeiten“	63
Abb. 18: Zufriedenheit „Höflichkeit“ / „Sinnvoller Umgang mit Geld“	64
Tabelle 1: Rangordnung der Antworten „absolut wichtig“	48
Tabelle 2: Rangordnung der Antworten „absolut zufrieden“	50
Tabelle 3: Rangordnung der Antworten „zufrieden“	50
Tabelle 4: Grad der Verbesserung der Erziehungskompetenz in der Selbsteinschätzung der KundInnen	54
Tabelle 5: Anteil der Selbsteinschätzung hinsichtlich unveränderter Dimensionen von Erziehungskompetenz	55

13. Anhang

Anhang 1: Fragebogen

Fragebogen zur KundInnenzufriedenheit mit der Familien Intensiv Begleitung im NÖ Hilfswerk

VIELEN DANK für IHRE Mitarbeit!

Alle Ihre Angaben werden anonym und streng vertraulich behandelt!

A. Statistische Daten

Alter: Jahre

Geschlecht: männlich weiblich

Anzahl der Kinder: Kind(er)

Alleinerzieher/in: ja nein

Berufstätig: ja nein

Höchste erreichte Schulbildung: Hauptschule Lehre AHS
 Berufsb. Höhere Schule kein Abschluss

In Betreuung bei Familien Intensiv Begleitung seit ... Monaten

B. Fragebogen zur Einschätzung Ihrer Zufriedenheit mit der Familien Intensiv Begleitung

Bitte kreuzen Sie bei den Zahlen links an, wie wichtig ihnen diese Eigenschaft ist. Anschließend kreuzen sie bitte bei den Zahlen rechts an, wie zufrieden Sie mit dieser Eigenschaft unserer MitarbeiterInnen sind:

„0“ bedeutet „absolut unwichtig“ bzw. „absolut unzufrieden“

„4“ bedeutet „absolut wichtig“ bzw. „absolut zufrieden“

1. Wissen und Können unserer MitarbeiterInnen

<i>Wichtigkeit</i>					<i>Zufriedenheit</i>				
absolut unwichtig		absolut wichtig			absolut unzufrieden			absolut zufrieden	
0	1	2	3	4	0	1	2	3	4

2. Höflichkeit und Freundlichkeit unserer MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

0 1 2 3 4

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

0 1 2 3 4

absolut
zufrieden

3. Pünktlichkeit unserer MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

0 1 2 3 4

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

0 1 2 3 4

absolut
zufrieden

4. Verschwiegenheit unserer MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

0 1 2 3 4

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

0 1 2 3 4

absolut
zufrieden

5. Atmosphäre zwischen Ihnen und unseren MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

0 1 2 3 4

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

0 1 2 3 4

absolut
zufrieden

6. Eingehen unserer MitarbeiterInnen auf Ihre individuellen Wünsche und Bedürfnisse

absolut
unwichtig

0 1 2 3 4

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

0 1 2 3 4

absolut
zufrieden

7. Beziehung zu unseren MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

0 1 2 3 4

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

0 1 2 3 4

absolut
zufrieden

8. Hilfsbereitschaft unserer MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

absolut
zufrieden

0 1 2 3 4

0 1 2 3 4

9. Flexibilität unserer MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

absolut
zufrieden

0 1 2 3 4

0 1 2 3 4

10. Einhalten von Terminen

absolut
unwichtig

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

absolut
zufrieden

0 1 2 3 4

0 1 2 3 4

11. Erreichbarkeit unserer MitarbeiterInnen

absolut
unwichtig

absolut
wichtig

absolut
unzufrieden

absolut
zufrieden

0 1 2 3 4

0 1 2 3 4

C. Fragen zur Selbstständigkeit

Bitte kreuzen sie nun bei den Zahlen an, wie selbständig Sie unsere MitarbeiterInnen während der Betreuung Ihre täglichen Pflichten erledigen haben lassen.

„0“ bedeutet „trifft gar nicht zu“

„4“ bedeutet „trifft voll zu“

12. Im Haushalt haben sich unsere Mitarbeiter im Hintergrund gehalten und Sie dann unterstützt wenn es notwendig war.

Trifft gar
nicht zu

Trifft voll
zu

0 1 2 3 4

13. Bei Behördenwegen haben sich unsere Mitarbeiter im Hintergrund gehalten und Sie dann unterstützt wenn es notwendig war.

Trifft gar nicht zu					Trifft voll zu
0	1	2	3	4	

14. Allgemein haben sich unsere MitarbeiterInnen, wenn ein konkretes Problem zu lösen war, im Hintergrund gehalten und Sie dann unterstützt wenn es notwendig war.

Trifft gar nicht zu					Trifft voll zu
0	1	2	3	4	

D. Bitte vergleichen Sie nun Ihr Zusammenleben mit Ihren Kindern VOR der Familien Intensiv Begleitung und wie es JETZT ist:

	Viel schlechter	schlechter	gleich	besser	viel besser
15. Ich kann meinen Kindern Grenzen setzen	<input type="checkbox"/>				
16. Ich kann meinen Kindern gegenüber konsequent sein	<input type="checkbox"/>				
17. Ich kann meine Kinder motivieren, die Aufgaben zu machen und zu lernen	<input type="checkbox"/>				
18. Meine Kinder wissen, dass Schule etwas Wichtiges ist	<input type="checkbox"/>				
19. Ich habe eine gute Beziehung zu meinen Kindern	<input type="checkbox"/>				
20. Meine Kinder haben Respekt vor mir	<input type="checkbox"/>				

	Viel schlechter	schlechter	gleich	besser	viel besser
21. Ich behandle meine Kinder mit Wertschätzung	<input type="checkbox"/>				
22. Zwischen uns herrscht meist ein liebevoller Umgang	<input type="checkbox"/>				
23. Wir können Konflikte fair austragen	<input type="checkbox"/>				
24. Meine Kinder folgen meinen Anordnungen	<input type="checkbox"/>				
25. Ich bin die Mutter/der Vater, das Kind ist das Kind	<input type="checkbox"/>				
6. Ich achte darauf, dass die Geschwister gut miteinander auskommen	<input type="checkbox"/>				
27. Ich achte auf regelmäßige Körperpflege bei den Kindern	<input type="checkbox"/>				
28. Meine Kinder gehen altersgemäß zu Bett	<input type="checkbox"/>				
29. Ich achte auf regelmäßige Mahlzeiten	<input type="checkbox"/>				
30. Das, was wir brauchen ist meist im Kühlschrank	<input type="checkbox"/>				
31. Wir sitzen oft gemütlich beisammen	<input type="checkbox"/>				
32. Wir unternehmen öfter etwas zusammen	<input type="checkbox"/>				

	Viel schlechter	schlechter	gleich	besser	viel besser
33. Meine Kinder können sinnvoll mit Fernsehen, Computer, Playstation ... umgehen	<input type="checkbox"/>				
34. Meine Kinder müssen Pünktlich zu Hause sein	<input type="checkbox"/>				
35. Meine Kinder können sinnvoll mit Geld umgehen	<input type="checkbox"/>				

E. Was ich sonst noch sagen möchte:

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT!!!

Anhang 2

Antworten der KlientInnen: Was ich sonst noch sagen möchte

■ *Am Anfang war ich sehr skeptisch. Aber mit dem Laufe der Zeit kann ich sagen DANKE! Bei uns war die Uhr auf 5 min. vor 12. Dank der Hilfe Ihrer Mitarbeiterin haben wir zusammengefunden! Wir sind wieder eine kleine Familie, die liebevoll miteinander umgeht, wenn es auch nur auf Wochenenden begrenzt ist. Dank der Betreuung können wir wieder aufeinander zugehen und uns respektieren. Ich spüre wieder die Liebe von meiner Tochter zu mir. Das ist schön! Und ich verstehe mein Kind besser! Danke! Alleine wären wir nicht soweit gekommen.*

■ *Ich bin froh dass ich sie habe und habe viel gelernt. Das ist schön. Mir geht es wieder gut.*

■ *Danke.*

■ *Ich bin jetzt viel selbstbewusster als vorher. Dafür bin ich dankbar!*

■ *Gibt nix nervt nur manchmal.*

■ *Ich bin mit meiner FIB sehr zufrieden.*

■ *XY war ein netter Familienhilfsbetreuer! Vielen herzlichen Dank! XY ist fachlich sehr kompetent und half uns sehr! Wünschen ihm weiterhin viel Erfolg und viel Positives!*

■ *Vielen Dank für Ihre freundliche, hilfsbereite Begleitung!*

■ *Meine Kinder sind noch sehr klein, 3 und 5. Seit der Trennung vom Vater der Kinder hat sich die gesamte Situation zu Hause verändert. Ich bekomme von den Kindern mehr Respekt. Denke aber dass FIB mir viel geholfen hat wegen der Trennung, meine Erziehungsgrundsätze unterstützt und mich gestärkt hat.*

Trotzdem der Trennungsschmerz bei Kindern und mir noch vorhanden ist, läuft das Leben weiter...

■ *Es ist schwierig, diesen Fragebogen auszufüllen wenn sonst alles passt nur mit P. Schwierigkeiten gibt. Die Grenzen und Taschengeld und Ausgehzeiten ist immer pünktlich und sie sind glücklich.*

■ *Ohne diese Hilfe hätte ich den Kindern konsequent keine Grenzen gesetzt, Einteilung von Haushaltsgeld gelernt, die Familienbegleitung ist das Beste was gibt, dass alleinerziehende Mütter nicht den Mut verlieren, und helfen wo es geht.*

■ *Ich habe mit meiner FIB sehr gute Erfahrung gemacht, ob jetzt zum Reden oder für Infos ist sie immer sehr kompetent und auch herzlich. Weiter so!*

■ *Bin sehr zufrieden.*

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Paul Gumhalter, geboren am 11. Oktober 1956 in Wien, erkläre,

1. dass ich diese Diplomarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Diplomarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Perchtoldsdorf, am 4. Mai 2009

Unterschrift