

# **Evaluationsschlussbericht**

## **des Projektes „trotz allem vernetzt“**

**1.10.2010-30.6.2013**

Zu Händen Institut für Sozialdienste Vorarlberg: IfS-Familienarbeit und  
IfS-Schuldenberatung

Dr. Annegret Wigger, Dr. Steve Stiehler, Bettina Brüsweiler  
IFSA Institut für Soziale Arbeit  
Rosenbergstrasse 59  
Postfach  
9001 St. Gallen

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Auswertungsprozess</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Gesamtauswertung quantitative Daten</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2 Prozessanalyse aus der Perspektive unterschiedlicher Funktionsrollen</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 Entwicklung und Diskussion von Hypothesen</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Erarbeitung der Gesamtergebnisse mit Fokus auf den Beratungsauftrag</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5 Rückmeldung der Ergebnisse im Gesamtteam</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Die Logik der Netzkarte als Beratungs- und Evaluationsinstrument</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Netzwerkanalyse mittels Netzkarten</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Netzkarten als Beratungs- und Evaluationsinstrument</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Ergebnisse IfS – Schuldenberatung</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 Projektdesign Schuldenberatung</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 Projektumsetzung</b> .....	<b>12</b>
3.2.1 Beratungssetting.....	12
3.2.2 Teilnehmendenprofil und Vernetzungssituation.....	13
3.2.3 Beratungsziele und geplante Massnahmen.....	17
3.2.4 Geplante Angebotsnutzung .....	19
3.2.5 Auswertung des Modul Netz.pass.....	20
3.2.6 Resümee Schuldenberatung .....	22
<b>4. Ergebnisse IfS – Familienarbeit</b> .....	<b>25</b>
<b>4.1 Projektdesign Familienarbeit</b> .....	<b>25</b>
<b>4.2 Projektumsetzung</b> .....	<b>26</b>
4.2.1 Beratungssetting.....	26
4.2.2 Teilnehmendenprofil und Vernetzungssituation.....	27
4.2.3 Geplante Angebotsnutzung .....	33
4.2.4 Wirkung der Projektteilnahme.....	39
4.2.5 Resümee Familienarbeit.....	46
<b>5. Nutzung der <i>tav</i> Modulangebote</b> .....	<b>48</b>
<b>6. Prozessanalyse des <i>tav</i> Projektverlaufs aus Leitungsperspektive</b> .....	<b>51</b>
<b>7. Weiterführende Überlegungen aus Evaluationsicht</b> .....	<b>54</b>
<b>Anhang</b> .....	<b>58</b>

## Vorwort

Es bedeutete für uns als Evaluationsteam eine einzigartige Chance an den Innovationsaktivitäten des Instituts für Sozialdienste Vorarlberg (IfS) im Bereich der Sozialen Gesundheit in einer beobachtenden Rolle teilnehmen zu können. Die Offenheit auf allen Ebenen ermöglichte es uns, in einem konstruktiven Austausch trotz unserer auch kontrollierenden Rolle gute Einblicke in die Alltagsarbeit der IfS-Familienarbeit sowie der IfS-Schuldenberatung zu bekommen. Für diese Offenheit möchten wir uns bei allen Beteiligten bedanken, speziell bei der Steuergruppe für die offenen Diskussionen und die Suche nach gangbaren Wegen im Evaluationsverlauf sowie bei allen Mitarbeitenden, die gerade im Kontext der Datenerhebung eine wichtige Aufgabe im Projekt übernommen haben.

Nach drei Jahren geht ein fachlich anspruchsvolles und bereicherndes Projekt zu Ende. Auch wenn der Evaluationsbericht nur spezifische Facetten der Projektwirklichkeit einfangen kann, hoffen wir doch, dass der Bericht selbst genügend Anregungen enthält um weiterhin an den Netzwerken der Klienten, Klientinnen zu arbeiten. Wir wünschen beiden Fachteams und ihrer Leitung, dass sie genügend Energien für weitere Innovationen haben.

St. Gallen, Juli 2013

Für das Evaluationsteam

Prof. Dr. phil. Annegret Wigger

Prof. Dr. phil. Steve Stiehler

MA Soziale Arbeit Bettina Brüscheiler

## Einleitung

Zielsetzung des Projektes, trotz allem vernetzt, (*tav*), war es mit den Klientinnen, Klienten der beiden Beratungsstellen der IfS-Familienarbeit und IfS-Schuldenberatung auf freiwilliger Basis an ihren familiären und ausserfamiliären Netzwerken zu arbeiten. Fachlicher Hintergrund des Projektes ist das Faktum, dass persönliche Netzwerke sowohl Ressource als auch Belastung im Kontext sozialer Gesundheit darstellen. Diese Thematik hat eine besondere Bedeutung für Menschen, die sozioökonomisch benachteiligt sind. Mit anderen Worten soll der Zusammenhang zwischen Sozialer Armut und Sozialer Gesundheit – so die Projektidee – zielgruppenspezifisch bearbeitet werden.

Die Projektstruktur sah vor, dass die Netzwerke des Klientels mit einem vom Evaluationsteam spezifisch für dieses Projekt entwickelten Analyseinstrument analysiert, auf dieser Basis eine

konkrete Zielsetzungen mit den Klienten, Klientinnen vereinbart und passende Unterstützungsmassnahmen eingeleitet werden sollten. Eine wichtige Unterstützungsform stellten die im Rahmen des Projektes geplanten Modulangebote für die unterschiedlichen Zielgruppen dar: die Netzkarte (Erhebungs-, Analyseinstrument), das Gemeinde.netz, Jugend.netz, Kinder.netz, Familien.netz, Inter.netz sowie der Netz.pass.

Aus Evaluationsicht stellte sich von Beginn an die Frage, welche Spielräume die durch den jeweiligen Kernauftrag bedingten Beratungssettings der Familienarbeit bzw. der Schuldenberatung eröffnen, um gemeinsam mit Klienten, Klientinnen an ihren Beziehungsgefügen zu arbeiten, und diesen falls nötig qualitativ gehaltvollere Vernetzung zu ermöglichen.

Wie das Projekt aus der Evaluationsperspektive verlaufen ist und welche Schlussfolgerungen sich gerade auch für die Beratung der Zukunft mit Blick auf Soziale Gesundheit ableiten lassen, ist Gegenstand des folgenden Berichtes.

In Kapitel 1 wird das Evaluationsdesign und das methodische Vorgehen vorgestellt. Im Anschluss daran wird im Kapitel 2 das Projektziel, die Arbeit an den Netzwerken, fachlich kontextualisiert und die Konzeption der entwickelten Netzkarten, die sowohl der Beratung als auch der Evaluation dienen, vorgestellt.

Die Wirkungen des Projektes, die sich aus den erhobenen Daten ableiten lassen, werden für die IfS-Schuldenberatung in Kapitel 3 und für die IfS-Familienarbeit in Kapitel 4 vorgestellt. In den Kapiteln 5 und 6 werden die wichtigsten Schlussfolgerungen entlang der Modul- und Projektprozesslogik dargelegt. Schliesslich werden im Schlusskapitel 7 entlang der fachlichen Ansprüche weiterführende Überlegungen aus der Sicht des Evaluationsteams ausgeführt.

## 1. Auswertungsprozess

Das Evaluationsdesign des Projektes „trotz allem vernetzt“ (*tav*) wurde in Zusammenarbeit mit der Projektsteuergruppe auf Basis eines formativen Evaluationsprozesses entwickelt. Der in diesem Schlussbericht dargelegte Auswertungsfokus liegt dabei auf die im Beratungsprozess relevanten Faktoren zur Verbesserung und Erweiterung der Vernetzungsqualität der Klientinnen und Klienten der IfS-Schuldenberatung und IfS-Familienarbeit. Im Austausch mit der Projektsteuergruppe konnte das Evaluationsteam Zwischenergebnisse laufend ins Projekt zurückmelden, so dass die Steuergruppe prozessorientierte Anpassungen im Projektverlauf vornehmen konnte. Ausgehend von den Zwischenergebnissen und dem Wissensstand des Evaluationsteams aufgrund der prozessorientierten Evaluation, wurde für die Schlussanalyse folgendes Auswertungsvorgehen gewählt:

- Gesamtauswertung quantitative Daten
- Prozessanalyse aus der Perspektive unterschiedlicher Funktionsrollen (qualitative Daten)
- Entwicklung und Diskussion von Hypothesen in Zusammenarbeit mit der Projektsteuergruppe
- Erarbeitung von Schlussfolgerungen für die Beratungsprozesse der beteiligten Stellen auf Basis der qualitativen und quantitativen Daten
- Rückmeldung der Ergebnisse ins Gesamtteam

Im Folgenden werden die methodischen Schritte beschrieben.

### **1.1 Gesamtauswertung quantitative Daten<sup>1</sup>**

Basis für die Gesamtauswertung der quantitativen Daten bilden die Einstiegskarten „Zufriedenheit“, welche im Kontext der Beratung mit den Klientinnen und Klienten ausgefüllt wurden. Die in der Diagnosephase des Beratungsprozesses erstellten Einstiegskarten ermöglichten es mit der Klientin, dem Klienten die individuelle Vernetzungssituation in visualisierter Form zu thematisieren. Im Anschluss des Beratungsgesprächs wurden die Daten von den Beratenden in einen standardisierten Fragebogen (Fragebogen I) übertragen. Für die Beratenden der IfS-Familienarbeit bedeutete diese Einstiegskarte die Erfassung eines ersten Zeitpunktes der Zufriedenheit ihrer Klientinnen und Klienten mit deren Beziehungsgefügen. Unter der Voraussetzung dass die Klientin, der Klient an der weiteren Bearbeitung des Vernetzungsthemas interessiert war, wurde am Ende des Beratungsprozesses zum Thema Vernetzung, erneut eine Netzkarte ausgefüllt und auf den standardisierten Fragebogen (Fragebogen II) übertragen. Somit ergaben sich bei der IfS-Familienarbeit bei über der Hälfte der Fälle zwei Erhebungszeitpunkte – und damit Vergleichsdaten - für die Auswertung. Aufgrund der generell kürzeren Beratungsverläufe wurde bei der IfS-Schuldenberatung auf eine Zweiterfassung verzichtet und nur der Fragebogen I ausgefüllt. Die Fremdbild-, Vertiefungs- und Ausdifferenzierungskarten konnten von den Beratenden fakultativ für eine vertiefte Analyse genutzt werden, waren jedoch bei beiden Stellen nicht Gegenstand der Auswertung.

Die Fragebögen I und II wurden von den Stellen laufend gesammelt und in regelmässigen Abständen an das Evaluationsteam gesandt. Nach der Datenkontrolle durch das Evaluationsteam wurden diese im Softwareprogramm SPSS erfasst und wo nötig recodiert. So war es im Projektverlauf möglich, immer wieder Zwischenergebnisse auszuwerten und in den Projektverlauf zurückzuspeisen, und aufgrund erster Erfahrungswerte beispielsweise die Einstiegskarten und Fragebögen leicht anzupassen. Bis zum Projektende (31. Dezember 2013) wurden von der IfS-Familienarbeit 344 gültige Fragebögen I und 190 gültige Fragebögen II

---

<sup>1</sup> An dieser Stelle möchten wir uns bedanken bei unserer Kollegin Dr. phil. Doris Baumgartner, die die ersten Berechnungen durchgeführt hat.

ausgefüllt und an dem Evaluationsteam übergeben. Bei der IfS-Schuldenberatung waren dies 200 Fragebögen I.

Diese bilden die Grundlage für die Auswertung der quantitativen Daten. In einem ersten Schritt wurden die Daten deskriptiv ausgewertet und dargestellt und darauf aufbauend die Zusatzberechnungen für die vertiefte Analyse erstellt.

## **1.2 Prozessanalyse aus der Perspektive unterschiedlicher Funktionsrollen**

Als Basis für die Prozessanalyse des Projektes *tav* dienten qualitative Daten aus zu unterschiedlichen Zeitpunkten und in unterschiedlichen Settings geführten Gruppendiskussionen und Interviews mit Mitarbeitenden der beiden IfS-Beratungsstellen. Eine erste Gruppendiskussion wurde am 14. November 2011 mit Vertreterinnen und Vertreter der verschiedenen Module und den involvierten Beratungsstellen geführt.

Inhaltliche Zielsetzung dieser Gruppendiskussion war es, Daten zu generieren, die Hinweise auf den tatsächlichen Prozessverlauf (Diagnose, Zielfindung, Zuweisung, Durchführung, Rückmeldung) geben, um diese Praxis mit dem Projektdesign vergleichen zu können und gegebenenfalls daraus Vorschläge für Veränderungen im Prozess zu entwickeln.

Damit sollten zu relevanten Themenbereichen die verschiedenen Perspektiven (Beratung, Modul-Durchführung, Modul-Koordination) und damit verbundenen individuellen Beschreibungen/Einschätzungen/Bewertungen gerade auch in ihrer Differenz (sei es zwischen Personen und/oder Funktionsperspektiven) zu Wort kommen. Das Gruppengespräch wurde vom Evaluationsteam moderiert, auf Audiodatei aufgenommen, transkribiert und anschliessend inhaltsanalytisch ausgewertet. Das Auswertungsinteresse dieser Gruppendiskussion lag dabei beim Diagnose- und Zielfindungsprozess mittels der Netzkarten, der Umsetzung und Chancen resp. Herausforderungen der Modulangebote sowie der Funktion der Beratung im Hinblick auf die Vernetzungsthematik.

Im März 2013 - nach Abschluss der eigentlichen Projektlaufzeit, fanden vier weitere Gruppeninterviews mit den Mitarbeitenden der IfS-Stellen statt. Aus den ersten Gruppengesprächen war sichtbar geworden, dass die jeweilige Funktion im Projekt eine ganz spezifische Perspektive auf den Prozess bedeutet. Auch bleibt das Rollenverständnis der Mitarbeitenden durch Mehrfachrollen teilweise unklar und diffus. Die leitfadengestützten Interviews wurden aufgrund dieser Erkenntnisse getrennt nach folgenden Funktionen der Befragten durchgeführt: Beratung, Modulverantwortung/-koordination und Leitung. Dabei wurde pro Funktion ein spezifischer Interviewleitfaden entwickelt.

Auf der Beratungsebene wurden pro Stelle (Schuldenberatung und Familienarbeit) je ein Interview mit zwei Beratenden durchgeführt. Auf den beiden anderen Ebenen fand stellenübergreifend je ein Interview mit 2-3 Personen aus diesem Funktionsbereich statt. Die Interviews wurden wiederum auf Audiodatei aufgenommen, transkribiert und anschliessend inhaltsanalytisch ausgewertet. Der Auswertungsfokus der Interviews richtete sich auf die

Prozessebene des Projektes und den damit verbundenen Chancen und Herausforderungen zur Bearbeitung der Vernetzungsthematik aus den jeweiligen Perspektiven.

### **1.3 Entwicklung und Diskussion von Hypothesen**

Aufgrund der bis zu diesem Zeitpunkt erhobenen und ausgewerteten Daten (qualitativ und quantitativ) formulierte das Evaluationsteam erste Ergebnisse und stellte zu deren Einordnung erste Hypothesen auf. Diese wurden mit der Projektsteuergruppe diskutiert. Das ermöglichte eine angemessene Kontextualisierung der Daten, da das Wissen der Fachpersonen genutzt werden konnte.

### **1.4 Erarbeitung der Gesamtergebnisse mit Fokus auf den Beratungsauftrag**

Die Diskussionsergebnisse wurden in die Schlussergebnisse aufgenommen. Auf dieser Basis und den Ergebnissen aus der Prozessanalyse entwickelte das Evaluationsteam die Schlussfolgerungen zum Projekt *tav*.

### **1.5 Rückmeldung der Ergebnisse im Gesamtteam**

Die Gesamtergebnisse wurden allen Mitarbeitenden an einer gemeinsamen Veranstaltung vom 25. Juni 2013 mündlich vorgestellt. Anschliessend wurde die Schlussredaktion des Berichtes zuhanden der Projektleitung vorgenommen.

## **2. Die Logik der Netzkarte als Beratungs- und Evaluationsinstrument**

### **2.1 Netzwerkanalyse mittels Netzkarten**

Das Konzept Netzwerk steht sinnbildlich für ein unregelmässig geknüpftes Fischernetz, in dem „zwischen einer bestimmten Anzahl von Personen, Gruppen oder Organisationen (den Knotenpunkten) eine bestimmte Anzahl Verbindungen und Verknüpfungen (dem Garn) existiert (Barnes, 1954)<sup>2</sup>“ (Nestmann & Wehner 2008, S. 11)<sup>3</sup>. Sie können je nach Augenmerk des Betrachters als persönliche Netzwerke auf eine bestimmte Person und deren Beziehung zu anderen oder als soziale Netzwerke auf ein ganzes System sozialer Beziehungen bezogen sein (vgl. ebd.).

Als soziales Netzwerk gilt das „Gesamt an sozialen Beziehungen zwischen einer definierten Menge von Personen, Rollen oder Organisationen“ (Röhrle, 1994, S. 1)<sup>4</sup>. Das Konzept soziales

---

<sup>2</sup> Barnes, J. A. (1954). Class and Committees in a Norwegian Island Parish. *Human Relations* 7,38–58.

<sup>3</sup> Nestmann, Frank & Wehner, Karin (2008): Soziale Netzwerke von Kindern und Jugendlichen In: Frank Nestmann, Julia Günther, Steve Stiehler, Karin Wehner & Jillian Werner (Hrsg.): *Kindernetzwerke. Soziale Beziehungen und soziale Unterstützung in Familie, Pflegefamilie und Heim*. Tübingen: dgvt Verlag, S. 11-40

<sup>4</sup> Röhrle, Bernd (1994). *Soziale Netzwerke und Soziale Unterstützung*. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Netzwerk verbindet sozialökologische Umweltdimensionen, wie das Vorhandensein sozialer Bindungen und Beziehungen, mit Personenmerkmalen der Beteiligten wie zum Beispiel die individuelle Fähigkeit und Bereitschaft Beziehungen einzugehen und zu pflegen.

Ein wichtiges Mittel für die Netzwerkanalysen bilden Netzkarten, die mit Blick auf jeweils spezifische Fragestellungen die Möglichkeit bieten, die Charakteristika der Netzwerke zu visualisieren. Diese Arbeitsform erlaubt es, konkrete Interaktionspraxen und Handlungsvollzüge von Subjekten in sozialen Netzwerken zu rekonstruieren und gleichzeitig individuelle Wichtigkeiten, Deutungsmuster und handlungsleitende Orientierungen auf der Ebene von Akteurinnen, Akteure zu erfassen (vgl. Hollstein/Straus 2006)<sup>5</sup>. Mittels der Netzkarte können somit insbesondere Struktur- und Qualitätsdimensionen des Beziehungsgefüges erschlossen werden.

## 2.2 Netzkarten als Beratungs- und Evaluationsinstrument

Für das Projekt *tav* wurde ein spezielles Netzkartenanalyseset als Beratungs- und Evaluationserhebungsinstrument entwickelt. Einerseits können die Netzkarten als Instrument für die Netzwerkdiagnose und zur Zieldefinition im Beratungsprozess und zugleich als Erhebungsinstrument zur Überprüfung der Zielerreichung eingesetzt werden. Insgesamt liegen dem Einsatz der Netzkarten folgende Prinzipien zugrunde: Fokussierung der Problemsichtweise; Sichtbarmachung von Wahrnehmungs- und Wissensdifferenzen zwischen Klientel und Beratenden sowie ein Diagnoseverfahren, das vom Allgemeinen zum Besonderen, das heisst zur Problemvertiefung führt. Entsprechend setzt sich das Netzwerktool aus vier aufeinander bezogene Netzkarten zusammen.

Für diesen komplexen Einsatz wurde eine Visualisierungsform entwickelt, die sich am Zielscheibenmodell des Netzwerk-Questionnaire von Kahn und Antonucci (1980)<sup>6</sup> orientiert. Gemäss der vorgesehenen egozentrierten Abstufung hatten die Befragten die Möglichkeit zwischen „keine Beziehungen vorhanden“, „gar nicht zufrieden“, „wenig zufrieden“ und „sehr zufrieden“ auszuwählen und diese Gesamteinschätzung mit der Angabe von positiven und negativen Ausnahmen von Einzelbeziehungen zu differenzieren. Auf der anderen Seite wurde über die Zielscheibenabbildung ein, in der Actor Mapping (Windhager, Zenk & Risku 2008)<sup>7</sup> geläufiges, Sektorenetz gelegt. Auf dieser Grundlage wurde eine Einstiegskarte „Zufriedenheit“, eine Fremdbildkarte „Ressourcen und Belastungen“, eine Vertiefungskarte „Qualität der Beziehungen“ sowie eine Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“ mit einer ausführlichen Einsatzbeschreibung entwickelt. (siehe Anhang Netzkarten)

---

<sup>5</sup> Hollstein, Betina & Straus, Florian (2006) (Hrsg.): Qualitative Netzwerkanalyse. Konzepte, Methoden, Anwendungen. Wiesbaden: VS Verlag

<sup>6</sup> Kahn, Robert L. & Toni C. Antonucci (1980): Convoys Over the Life Course: Attachment, Roles and Social Support. In: Paul B. Baltes & Brim G. Orville (Hrsg.): Life-span Development and Behavior. New York: Academic Press, S. 383–405

<sup>7</sup> Windhager, Florian, Zenk, Lukas & Hanna Risku (2008): Situated Organizational Mapping. In: Stegbauer, Christine (Hrsg.): Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie, Wiesbaden: VS Verlag, S. 239-249

Bei der **Einstiegskarte „Zufriedenheit“** wurde über den Namensgenerator „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Beziehungen im Sektor ...?“ eine Qualität des aktuellen persönlichen Netzwerkes der Befragten mittels evaluativen Parameter der Zufriedenheit (vgl. u.a. Winter-von Lersner 2006)<sup>8</sup> und differenziert nach Sektoren von formellen und informellen Beziehungsformen erhoben. Mit der Fokussierung auf informelle soziale Beziehungen wird die Annahme von Hollstein (2003)<sup>9</sup> geteilt „Informelle soziale Beziehungen wie Familien-, Freundschaft-, und Nachbarschaftsbeziehungen sind von zentraler Bedeutung für die soziale Integration und können viele wichtige kognitive, emotionale und praktische Leistungen erfüllen: Sie orientieren und motivieren, vermitteln Zugehörigkeit, bieten Entspannung und Geselligkeit“ (ebd. 153).

Mit der Einstiegskarte „Zufriedenheit“ wird die subjektiv wahrgenommene Zufriedenheit mit dem aktuellen Beziehungsgefüge seitens des Klientels erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Selbstbild, mit dem die Zufriedenheit mit dem aktuellen Beziehungsgefüge optisch sichtbar wird. Subjektiv meint hier, dass es sich um eine aktuelle Einschätzung der befragten Person handelt. Es geht dabei nicht darum, die Einschätzung zu hinterfragen. Die Zufriedenheit wird abgefragt hinsichtlich der Gesamtheit der angesprochenen Beziehungsformen.

Orientiert an der Einstiegskarte „Zufriedenheit“ wird mit der **Fremdbildkarte „Ressourcen und Belastungen“** die fachliche Einschätzung bekannter Ressourcen und Belastungen durch Beratende hinsichtlich unterschiedlicher Beziehungsgefüge der/des aktuell zu beratenden Klientin/Klienten erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Fremdbild, mit dem die Balance von Ressourcen und Belastungen optisch sichtbar wird.

Fachliche Einschätzung meint hierbei, dass es sich um eine aktuelle Einschätzung von bekannten Beziehungsformen der Klientin/des Klienten durch die beratende Person handelt. Das Beziehungsgefüge umfasst die Gesamtheit von Beziehungen im jeweiligen Sektor. Entsprechend wird die Balance hinsichtlich der Gesamtheit der angesprochenen Beziehungen abgefragt.

Bei der Entwicklung der Vertiefungskarten wurden zwei unterschiedliche theoretische Konzepte aufgegriffen. So fanden bei der Konzipierung der **Vertiefungskarte „Qualität des Beziehungsgefüges“** mit Wechselseitigkeit, Verfügbarkeit, Bedeutsamkeit sowie Funktionsvielfalt wesentliche Merkmale sozialer Netzwerke als Einflussfaktoren für soziale Unterstützung, Regulation und Belastungen (vgl. Nestmann 2008) Berücksichtigung. So gilt die Reziprozität (Wechselseitigkeit) von Beziehungen nach Diewald (1991)<sup>10</sup> als primäre Voraussetzung für das Funktionieren von Unterstützungsleistungen überhaupt (vgl. ebd. 103)

---

<sup>8</sup> Winter-von Lersner, Christa (2006): Soziale Beziehungen im Alter. Hallesche Beiträge zu den Gesundheits- und Pflegewissenschaften.

<sup>9</sup> Hollstein, Betina (2003): Netzwerkveränderungen verstehen. Zur Integration von struktur- und akteurstheoretischen Perspektiven. In: Berliner Journal für Soziologie, Heft 2, S. 153-174

<sup>10</sup> Diewald, Martin (1991): Soziale Beziehungen: Verlust oder Liberalisierung? Soziale Unterstützung in informellen Netzwerken. Berlin: ed. Sigma

und Röhrle (1994 vgl. Fussnote 4) schreibt der Reziprozität in der Vermittlung sozialer Anerkennung sowie der Vermittlung von Selbstwertgefühl eine hohe Bedeutsamkeit zu (vgl. ebd. S. 83), womit zentrale Voraussetzungen für eine Netzwerkstabilisierung bzw. eine Netzwerkerweiterung benannt sind.

Mit der Vertiefungskarte „Qualität“ wird die subjektiv wahrgenommene Qualität für das gesamte Beziehungsgefüge oder eines Sektors seitens des Klientels erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Selbstbild, mit dem die Qualität eines Beziehungsgefüges/Sektors bzw. einer Ausnahmeperson optisch sichtbar wird. Die Qualität wird für die Gesamtheit eines Sektors abgefragt. Bezüglich der Qualität werden vier Gütekriterien erfasst:

- Funktionsvielfalt → Zusammensetzung und Ausmass der instrumentellen Unterstützung, informativen Unterstützung, emotionalen Unterstützung
- Wechselseitigkeit → Symmetrie im Austausch der Beziehungen im Sinne von „einbringen und erhalten“
- Verfügbarkeit → Erreichbarkeit geographisch und zeitlich sowie thematische Ansprechbarkeit und Interesse
- Bedeutsamkeit → Ausmass wechselseitiger emotionaler Nähe der Beziehungsform aus Sicht Klientin/Klient

Bei der Entwicklung der **Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“** wurde auf Ursachen sozialer Isolation mit der gängigen Unterscheidung von Persönlichkeitsmerkmalen/Dispositionen wie soziale Kompetenzen, Glaubenssätze, interpersonelle Orientierungen sowie situativen/strukturellen Faktoren wie Zeit, Geld, Energie Bezug genommen. So wurde eine Vertiefungskarte entwickelt, die sowohl personengebundene als auch äussere Gelegenheitsstrukturen erfasst.

Mit der Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“ werden subjektiv wahrgenommene Gelegenheitsstrukturen für das gesamte Beziehungsgefüge oder eines Sektors seitens des Klientels erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Selbstbild, mit dem die Gelegenheitsstruktur eines Beziehungsgefüges, eines Sektors bzw. für eine Ausnahmeperson eines Sektors optisch sichtbar wird.

Gelegenheitsstrukturen beinhalten bestehende Möglichkeiten, um mit anderen Personen Beziehungen einzugehen oder zu pflegen. Mittels der Ausdifferenzierungskarte werden sowohl die personenbezogenen als auch die äusseren Gelegenheitsstrukturen für einen Sektor oder eine Ausnahmeperson abgefragt.

Bei den äusseren Gelegenheitsstrukturen wird unterschieden nach:

- Information
- zeitliche Ressourcen
- ökonomische Ressourcen

- Erreichbarkeit

Bei den personenbezogenen Gelegenheitsstrukturen wird unterschieden nach:

- Unterstützungspersonen
- Selbsteinschätzung eigener Fähigkeiten
- Erwartungshaltung gegenüber potentiellen Anderen
- Energieressourcen

Das hier vorgestellte Netzkartenset versteht sich als ein methodisches Mittel im Prozessverlauf der Beratung gemeinsam mit Klientinnen, Klienten Netzwerkthemen sichtbar zu machen und falls sich Bearbeitungsbedarf zeigt, die Ansatzpunkte für die Arbeit an Veränderungen der Netzwerkstruktur miteinander auszuhandeln. Die professionelle Nutzung dieses Instrumentes gelingt dann, wenn die Fachkräfte sich das Netzwerkkonzept angeeignet haben, so dass sie das Instrument fallspezifisch einsetzen können.

Als gleichzeitig genutztes Evaluationsinstrument wurde für den Einstieg sowie Abschluss des Beratungsprozesses die Arbeit mit der Einstiegskarte Zufriedenheit vorgegeben.

### 3. Ergebnisse IfS – Schuldenberatung

Der Auftrag der Schuldenberatung besteht darin, Menschen die sich an sie wenden „eine geordnete finanzielle Zukunft zu ermöglichen.“ (vgl. [www.ifs.at](http://www.ifs.at)) So wurde diese Dienstleistung 2012 von 2756 Klientinnen, Klienten in Anspruch genommen, davon 61,5% Männer und 38,5 % Frauen. Betrachtet man die Altersgruppen so fällt auf, dass mehr als die Hälfte (54.4 %) des Klientels zwischen 26 und 45 Jahre alt ist, also in den Lebensabschnitten der beruflichen Verselbständigung und der Familiengründung steht. Da mehr als 50% der Klientinnen, Klienten Kinder haben sind diese von der Schuldenproblematik ebenfalls betroffen. 41% der von Schulden Betroffenen gehen einer Berufstätigkeit nach, und knapp 30% sind zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos. In ihrem Jahresbericht 2012 stellt das IfS fest, dass Ursachen der Verschuldung in 937 Fällen in einer Einkommensverschlechterung und/oder Arbeitslosigkeit liegen. Ursachen, die im weitesten Sinn etwas mit Netzwerken zu tun haben können, sind Scheidung/Trennung mit 244 Nennungen, Bürgschaften mit 201 Nennungen und Unterhaltsverpflichtungen mit 119 Nennungen.

In der Regel melden sich die Menschen aufgrund ihrer finanziellen Notlage bei der IfS-Schuldenberatung Vorarlberg. Aus Sicht der Beratenden besteht ihr Kernauftrag darin, innerhalb von drei bis fünf Beratungssequenzen gemeinsam mit den Klientinnen, Klienten Strategien zu entwickeln, wie sie ihre finanzielle Situation soweit klären können, dass die Schulden nicht alle anderen Lebensbereiche belasten. Dazu kann auch die Einleitung eines Privatkonkurses gehören.

Probleme mit Finanzen werden im Rahmen der Stellenphilosophie nicht einfach nur als Ausdruck mangelnder individueller Kompetenzen eingeordnet. Vielmehr steht die Finanzproblematik für oft problematische Lebensbedingungen wie z.B. sehr geringer Lohn und damit zusammenhängenden individuellen Bewältigungsstrategien. Daher ist es ein Anliegen der Stelle einen ganzheitlichen Zugang zur Bearbeitung der Schuldenproblematik zu gewährleisten. Aufgrund der knappen Ressourcen und der Finanzlogik der Stelle ist dies aus Sicht der Beratenden im Alltag aufgrund der beschränkten Beratungsressourcen oft nur schwer einlösbar.

In dem Spannungsfeld von Beratungsalltag und fachlichem Beratungsanspruch galt das Projekt „Trotz allem vernetzt“ als eine gute Möglichkeit, Ressourcen für den ganzheitlichen Beratungsansatz zu mobilisieren und den Beratungsfokus zu erweitern. Auch wenn den Beratenden abstrakt klar ist, dass von der Schuldenproblematik immer auch Beziehungsnetze, seien es familiär-verwandtschaftliche oder Freizeitbeziehungen, betroffen sind und die vorhandenen Beziehungsnetze sowohl Auslöser von Schulden als auch eine Ressource zur Schuldenbearbeitung darstellen, kann im Beratungsalltag dieser Zusammenhang kaum bearbeitet werden.

### **3.1 Projektdesign Schuldenberatung**

Mit der Teilnahme am Projekt *tav* hat sich das Team verpflichtet, ihre Klientinnen, Klienten anzufragen, ob Sie Interesse daran haben, sich auf der Basis der Freiwilligkeit am Projekt zu beteiligen, das heisst gemeinsam mit dem Berater, der Beraterin eine Netzwerkanalyse vorzunehmen, um dann im Rahmen dieser Analyse zu schauen, ob hier ein Unterstützungsbedarf vorliegt, der vermittelt über die projektspezifischen Modulangebote realisiert werden kann. Ausserdem wurde beschlossen, dass aufgrund des relativ kurzen Beratungszeitraums mit dem Klientel der Schuldenberatung keine Zweitbefragung durchgeführt werden sollte, da Veränderungen der Netzwerkqualität gemessen am Zufriedenheitsindikator in so kurzen Zeiträumen kaum stattfinden können.

### **3.2 Projektumsetzung**

#### **3.2.1 Beratungssetting**

In der Evaluation des Prozessverlaufes zeigt sich, dass der Start ins Projekt für das Team der Schuldenberatung eine hohe Hürde darstellte. Eine Mitarbeiterin formuliert das so: „Die Schwierigkeit bestand vor allem darin, das ‚Feuer‘ fürs Projekt auch an die Kollegen weiterzugeben. Anfangs war es sehr schwierig, weil es einfach als zeitintensive Zusatzaufgabe gesehen wurde. Als dann allerdings die ersten Klienten, Klientinnen mit Massnahmen sozusagen vernetzt werden konnten, hat die Mehrheit der Kollegen die Möglichkeit der Netzkarte genutzt.“ In dieser Aussage wird deutlich, dass ein ganzheitlicher Beratungszugang – je nach eigenem Beratungsselbstverständnis und im Rahmen der formalen Aufgabenstruktur – nur mit einem hohen Aufwand in den Beratungsalltag einzubauen ist.

Unterstützend zur Motivation der Teilnahme war die Möglichkeit, den Klientinnen, Klienten im Einzelfall auch Geldmittel für Netzwerkaktivitäten zur Verfügung zu stellen. Die Zusammensetzung der Teilnehmenden ergab sich einerseits aus den formalen Vorgaben, also der angestrebten Anzahl durch die Projektleitung, die mit 200 Teilnehmenden auch erreicht wurde, und andererseits hing die Auswahl faktisch davon ab, welche Klientinnen, Klienten durch die einzelnen Berater, Beraterinnen konkret angesprochen wurden. So wurden z.B. Personen, denen man ein geringes Sprachvermögen zutraute, tendenziell weniger angesprochen als Klientinnen, Klienten die sich in deutscher Sprache gut verständigen können.

Der Zeitpunkt der Ansprache war in der Regel am Ende der ersten Beratungssequenz, wobei das Ausfüllen der Netzkarte oft erst in der zweiten oder dritten Beratungssequenz stattfand. Letztlich entschieden die Beratenden in Anbetracht der Problemeinschätzung ob und zu welchem Zeitpunkt sie ihre Klientinnen, Klienten auf die Teilnahme am Projekt ansprachen.

Obwohl das zur Verfügung gestellte Instrument der Netzwerkanalyse ein differenziertes diagnostisches Potential beinhaltet, konnte festgestellt werden, dass in der Regel nur die Einstiegskarten „Zufriedenheit“ mit den verschiedenen Beziehungssektoren gemeinsam erarbeitet wurde. Dass das Instrument im Rahmen der Schuldenberatung nicht voll ausgeschöpft wurde, hat verschiedene Gründe. Im Vordergrund steht bei den Beratenden die Vorstellung, dass die eigentliche Arbeit an den Beziehungsstrukturen nicht ihrem Kernauftrag entspricht und dass daher auch eine weitergehende Diagnostik nicht sinnvoll erscheint. Einige Beratende nahmen für sich zur Erstellung der Einstiegskarten „Zufriedenheit“ die Unterstützung der internen Projektverantwortlichen in Anspruch.

Einen sowohl für die Schuldenberatung als auch für die Familienarbeit besonderen Effekt hatte ein aus Geldern des Pfarrhilfsfonds geöffneter Vernetzungsfond von 30 000 Euro. Aus diesem Topf konnten von den Beratenden für einzelne Vernetzungsaktivitäten einzelner Klientinnen, Klienten - seien das Freizeitaktivitäten, Reisen zu Verwandten oder Anschaffung einer Sportausrüstung oder eines Musikinstruments für Kinder – Mittel zwischen 20 und 500 Euro beantragt werden (vgl. Kap. 3.2.5 Auswertung Geldfond). Diese Mittel wurden extensiv genutzt, oft als Zuschuss für Aktivitäten, die die Klientinnen, Klienten nicht allein finanzieren konnten. Vorgabe war, dass eine kurze schriftliche Begründung mit Bezug zur Zielsetzung eingereicht wurde. Der Fonds wurde während des ganzen Projektes zentral von einer Mitarbeiterin der Schuldenberatung verwaltet.

### **3.2.2 Teilnehmendenprofil und Vernetzungssituation**

Am Projekt haben in der Schuldenberatung insgesamt 200 Klientinnen und Klienten teilgenommen, 109 Frauen und 91 Männer. Vergleicht man das Geschlechterverhältnis im Projekt mit der Klientinnen-/Klientenstatistik 2012 (vgl. Jahresbericht IfS-Schuldenberatung 2012), so fällt auf, dass im Verhältnis zur allgemeinen Geschlechterverteilung des Klientels - nämlich 61,5% Männer und 38,5% Frauen - sich mehr Frauen (54,5%) als Männer am Projekt

beteiligt haben. Ob dieser Unterschied dem Zufall geschuldet oder auf ein höheres Interesse von Frauen an Netzwerkthemen zurückzuführen ist, muss an dieser Stelle offen bleiben.

Von den befragten Klienten, Klientinnen sind 32% verheiratet, 35% geschieden und 33% sind ledig. Rund 25% leben allein im Haushalt.

Im Zentrum des Projektes stand die Frage, wie das Beziehungsgefüge in den verschiedenen gesellschaftlichen Sektoren mit Blick auf Ressourcen und Belastungen vom Klientel selbst aber auch von den Beratenden wahrgenommen wird und welche Möglichkeiten es gibt, an Belastungen zu arbeiten bzw. vorhandene Ressourcen für die Bewältigung der Schulden zu nutzen.

Im Folgenden wird gestützt auf die quantitative Auswertung der Einstiegskarte „Zufriedenheit“ das Vernetzungsprofil dargestellt (Tabelle 1). In diesem ersten beraterischen Zugang zur Erschliessung der Netzwerkqualität hatten die Klientinnen, Klienten die Möglichkeit auf die Frage „*Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den einzelnen Sektoren des Beziehungsgefüges ...*“ zwischen „keine Beziehungen vorhanden“, „gar nicht zufrieden“, „wenig zufrieden“ und „sehr zufrieden“ zu antworten und ihre Gesamteinschätzung mit der Angabe von Personen mit positiven, negativen Ausnahmen von Einzelbeziehungen zu differenzieren (vgl. Kap. 2.2).

N= 200	Zufriedenheit mit ... Beziehungen				Anzahl Total ohne Ausnahmen <sup>11</sup>
	keine Beziehungen vorhanden	gar nicht zufrieden	wenig zufrieden	sehr zufrieden	
Familien- beziehungen	40 24%	2 1%	21 13%	102 62%	165 100% 11/6
Verwandtschafts- beziehungen	7 6%	9 8%	36 31%	64 55%	116 100% 32/23
Nachbarschafts- beziehungen	30 19%	3 2%	36 23%	86 56%	155 100% 8/13
Freundschafts- beziehungen	12 8%	3 2%	35 22%	108 68%	158 100% 12/4
Virtuelle Beziehungen	105 60%	1 1%	23 13%	46 26%	175 100% 1/3
Freizeit- beziehungen	56 32%	12 7%	35 20%	73 41%	176 100% 7/4
Freizeit- aktivitäten	15 8%	8 5%	50 29%	99 58%	172 100% 2/10
Arbeits- beziehungen	56 33%	11 7%	20 12%	80 48%	167 100% 3/9
Professionelle Beziehungen	7 4%	0 0%	7 4%	147 92%	161 100% 8/15

Tabelle 1: Schuldenberatung - Zufriedenheit im Beziehungsgefüge pro Beziehungssektor

Betrachtet man die Verteilung der familiären Zufriedenheit, so fällt auf, dass einerseits 24% nicht über Familiennetze verfügen und andererseits diejenigen, die über Familiennetze verfügen in hoher Anzahl, nämlich 102 von 125 (81,6%,) sehr zufrieden mit diesen sind.

<sup>11</sup> Die Anzahl Personen **positive Ausnahmen** bezogen auf die Gesamteinschätzung „gar nicht zufrieden“. Die Anzahl Personen **negative Ausnahmen** bezogen auf die Gesamteinschätzung „sehr zufrieden“.

Geht man davon aus, dass von einer Schuldenproblematik in gewisser Weise die ganze Familie betroffen ist, und ein enger finanzieller Spielraum ein ernsthaftes Konfliktpotential darstellt, so erstaunt der hohe Zufriedenheitswert. Insofern sind beide Werte - nicht vorhandene und wenig zufriedenstellende Familienbeziehungen einerseits und die hohe Zufriedenheit andererseits - im Einzelfall mit Blick auf ihren Belastungs- oder/und Ressourcengehalt im Rahmen der Beratung genauer auszuleuchten.

Bei den Zufriedenheitswerten der Verwandtschaftsbeziehungen fällt die hohe Anzahl an positiven/negativen Ausnahmenennungen auf. So haben nur 116 von 200 Teilnehmenden eine eindeutige Gesamteinschätzung. Die häufigen Angaben von Ausnahmen verweisen darauf, dass Verwandtschaftsnetze vielgestaltig sind und vor dem Hintergrund positiver sowie negativer Gesamteinschätzungen häufig - also in nicht ganz 50% der Fälle - Personen mit positiven bzw. negativen Einzelbeziehungen vorhanden sind. Demgegenüber fällt auf, dass in den anderen Sektoren deutlich weniger Ausnahmen angegeben bzw. keine Angaben gemacht werden.

Versucht man sich ein Gesamtbild von der Vernetzungssituation insgesamt zu machen, so könnte man sagen, dass die befragten Schuldnerinnen, Schuldner in verschiedenen Sektoren ein Mangel an Beziehungen haben. Der höchste Wert mit 60% liegt im Sektor der virtuellen Beziehungen und dieser korrespondiert gleichzeitig mit dem geringsten Zufriedenheitswert von 26%. Auch das Nichtvorhandensein von Arbeitsbeziehungen mit einem Wert von 33% und Freizeitbeziehungen mit einem Wert von 32% fällt auf. Und auch hier weisen die niedrigeren Zufriedenheitsraten mit 48% bzw. 41% daraufhin, dass diese Sektoren im Beziehungsgefüge in gewisser Weise Problemzonen darstellen, sei es weil sie gar nicht vorhanden sind, sei es weil diese mit einem niedrigeren Zufriedenheitswert verbunden sind. Auf einen gewissen Isolationsgrad der Befragten deutet auch die Differenz zwischen Freizeitaktivitäten und Freizeitbeziehungen hin. So geben nur 15 Personen an keine Freizeitaktivitäten zu haben, während immerhin 56 Personen angeben keine Freizeitbeziehungen zu haben. Offensichtlich gibt es eine gewisse Anzahl von Personen, die zwar Freizeitaktivitäten nachgehen aber dort keine Beziehungen leben.

Demgegenüber weist der Sektor der Freundschaftsbeziehungen mit 68% einen hohen Zufriedenheitswert auf. Das könnte darauf hindeuten, dass die trotz Schulden bestehenden Freundschaften durch die Schuldenproblematik weniger belastet werden als z.B. Familienbeziehungen und diese Beziehungen möglicherweise als Ressource auch bei der Schuldenbewältigung erfahren werden.

Der hohe Zufriedenheitswert von 93% mit den professionellen Kontakten kann sowohl als sozial erwünschte Antwort gedeutet werden als auch als Hinweis auf eine verlässliche Beziehung. Welche Deutung berechtigt ist, lässt sich aus den Daten so nicht erschliessen.

Auch wenn verlässliche Vergleichswerte zur Zufriedenheit mit dem individuellen Beziehungsgefüge von Personen ohne Schulden nicht zur Verfügung stehen, können die

Selbstdeklarationen der Klientinnen, Klienten doch als Anlass genommen werden, um im Rahmen einer Beratung gemeinsam mit Klientin, Klient das jeweilige Belastungs- und Ressourcenpotential zu erschliessen. So wird in Einzelfällen sichtbar, dass sich die Rubrik *keine Beziehungen vorhanden* über mehrere Sektoren kumuliert und auf eine faktisch hohe Isolation verweist. Insofern bilden die zusammengezogenen Daten einerseits für die Einzelberatung nur eine grobe Referenz für die Einzelfallanalyse und andererseits verweisen die Daten darauf, dass die Beziehungen auf die man existenziell angewiesen ist wie z.B. Familienbeziehungen aber auch professionelle Beziehungen mit hohen Zufriedenheitswerten belegt sind. Hohe Zufriedenheitswerte könnten damit sowohl die faktische Zufriedenheit und/oder die Bedeutsamkeit dieser Beziehungssektoren widerspiegeln. Die Angabe von Zufriedenheit bzw. Nicht-Zufriedenheit basiert jeweils auf einem dahinterliegenden individuellen Massstab von Normalität, der zwar gesellschaftlich durchwirkt aber letztlich von den individuellen Erfahrungen abhängig ist. Daher ist die Frage nach der Zufriedenheit nur ein Anhaltspunkt dafür, ob aus Sicht der Klientinnen, Klienten etwas zum Gegenstand der Beratung werden soll. Denn man kann unterstellen, dass die Aussage „ich bin sehr zufrieden mit meinen Beziehungen“ immer auch die Botschaft enthält, dass man diese nicht unbedingt zum Thema machen möchte. In der beraterischen Situation bestand die Möglichkeit durch den Einsatz der Fremdbildkarte in einen Aushandlungsprozess einzusteigen.<sup>12</sup> Welche Beratungsziele sich aus der Netzwerkanalyse ergeben haben bzw. welche Unterstützungsmassnahmen aus diesem diagnostischen Einstieg abgeleitet wurden, wird im Folgenden dargestellt.

### 3.2.3 Beratungsziele und geplante Massnahmen

Auf der Grundlage der Netzwerkanalyse wurde mit 120 von 200 Klientinnen/Klienten eine Zielvereinbarung getroffen. Die nachfolgende Tabelle 2 bildet die Hauptgründe für einen Verzicht auf eine Zielvereinbarung ab.

---

<sup>12</sup> Da aus arbeitstechnischen Gründen für die Evaluation nur die Daten der Einstiegskarte „Zufriedenheit“ erfasst wurden, können zum Einsatz der Fremdbildkarte keine Aussagen gemacht werden

<b>Keine Zielvereinbarung - Erwachsene</b>	<b>N=79</b>
Kein Bedarf für Zielvereinbarung weil Ressourcen vorhanden	34 Nennungen
Kein Bedarf für Zielvereinbarung weil Veränderungen bereits eingeleitet wurden	24 Nennungen
Kein Bedarf für Zielvereinbarung weil alles so bleiben soll wie es ist	14 Nennungen
Ablehnung einer Zielvereinbarung, weil keine Energie vorhanden ist	5 Nennungen
Ablehnung einer Zielvereinbarung, weil keine Perspektive vorhanden ist	2 Nennungen

Tabelle 2: Schuldenberatung - Gründe für eine Nicht-Vereinbarung von Zielen<sup>13</sup>

Begründet wird seitens der Beratenden der Verzicht einerseits mit einer nicht notwendigen Unterstützung im Beziehungsgefüge, sei es weil schon die wichtigsten Massnahmen eingeleitet worden sind, sei es weil genügend eigene Ressourcen auf Seiten der Klientin/des Klienten vorhanden sind. Andererseits wird als Grund in gewisser Weise eine mangelnde Veränderungsbereitschaft, eine fehlende Perspektive oder auch mangelnde Energie für eine Arbeit an den Netzwerken angegeben.

Aus den konkret formulierten Unterstützungszielen konnte folgende Zuordnungslogik entwickelt werden. So kann man unterscheiden zwischen Zielen, die unmittelbar auf die Gestaltung und Erweiterung von Beziehungen zielen sowie Ziele die man eigentlich nicht als Ziel sondern als allgemeine oder spezifische Massnahme bezeichnen kann. Innerhalb dieser Massnahmen lässt sich die finanzielle Unterstützung deutlich von all den Massnahmen unterscheiden, die spezifisch auf die Situation der Klientin, des Klienten zugeschnitten sind und hier unter der Rubrik *allgemeine Massnahmen* aufgeführt werden.

Die nachfolgende Tabelle 3 zeigt die Zielbereiche in denen mit den Klientinnen, Klienten Unterstützungen vereinbart wurden. Diese beinhalten einerseits Beschreibungen zu allgemeinen und finanziellen Massnahmen und andererseits konkret formulierte Ziele zur Gestaltung bzw. Erweiterung des Beziehungsgefüges.

<sup>13</sup> Die Frage nach den Gründen war offen formuliert und wurde vom Evaluationsteam in der hier vorliegenden Form auf Basis eines induktiven Vorgehens recodiert.

Zielbereiche Erwachsene	N=120
Allgemeine Massnahmen <sup>14</sup>	87 Nennungen
Finanzielle Massnahmen	70 Nennungen
Gestaltung von Beziehungen	28 Nennungen
Erweiterung von Beziehungen	7 Nennungen

Tabelle 3: Schuldenberatung – Zielbereiche

Da im Einzelfall die Angabe zu dieser Frage, sowohl Zielformulierungen als auch Angaben zu Massnahmen enthalten, ist die Zahl der ausgezählten Nennungen deutlich höher als die Fallzahl von 120. Trotzdem zeigt die Zahl der Nennungen eine deutliche Diskrepanz zwischen der Anzahl Nennungen zu Massnahmen und der deutlich geringen Anzahl Nennungen zu Zielen. So wurden trotz Mehrfachnennungen im Einzelfall nur 35 Nennungen zu Zielen in der Gestaltung bzw. Erweiterung von Beziehungen in einzelnen Sektoren gemacht. Dies könnte darauf hindeuten, dass im Rahmen der Schuldenberatung kaum Zeit vorhanden war, sich intensiver mit der Zielerarbeitung auseinander zu setzen oder auch nur schon den tatsächlichen Prozess schriftlich angemessen zu dokumentieren. Eine andere Deutung für die mangelnden oder eben nicht dokumentierten Zielvereinbarungen könnte sein, dass der Fokus der Schuldenberatung tatsächlich eher auf konkrete Massnahmen zur Unterstützung der Klientinnen, Klienten lag. Dies würde dem Kernauftrag der Schuldenberatung insofern entsprechen, da folgende Abschlussziele im Jahresbericht 2012 unterschieden werden: „Kurzberatung, rechtliche, soziale, finanzielle Abklärung 50,8%, Privatkonkurs 41,53%, Leben mit Schulden, 4,81%, Aussergerichtlicher Ausgleich 2,85%“ (Jahresbericht 2012). Im Kontext des Vernetzungsprojektes gibt es mit den stellenspezifischen Abschlusszielen wenn überhaupt nur Schnittstellen zur sozialen Abklärung und zum Ziel ‚Leben mit Schulden‘, die jedoch in der Gewichtung relativ gering sind.

### 3.2.4 Geplante Angebotsnutzung

Aussagekräftiger mit Blick auf die initiierten Unterstützungen sind daher die Angaben zur geplanten Angebotsnutzung in Tabelle 4. Hier zeigt sich, dass der Sektor Freizeitaktivitäten am häufigsten gefördert werden soll, oft mittels finanzieller Massnahmen. Auffallend hoch ist mit 26 Nennungen, die fehlende Zuordnung von geplanten Massnahmen zu einzelnen Sektoren. Allerdings korrespondiert diese Unspezifität mit der hohen Anzahl Nennungen von geplanten allgemeinen Massnahmen, die ohne dokumentierte Zielsetzung erfolgte.

<sup>14</sup> Unter die Rubrik *Allgemeine Massnahmen* fallen Unterstützungen, die nicht finanzieller Art waren und keinen direkten Bezug zur Arbeit an den Beziehungen in den einzelnen Sektoren hatten (z.B. Stabilisierung der unsicheren Wohnsituation, gesundheitliche Stabilisierung, aktive Jobsuche...)

<b>Schwerpunktsektoren</b>	
Freizeitaktivitäten	53
Freizeitbeziehungen	29
In keinem Sektor	26
Familienbeziehungen	14
Freundschaftsbeziehungen	7

*Tabelle 4: Schuldenberatung - Top 5 der Schwerpunktsektoren*

Vor diesem Hintergrund ist es dann auch nicht erstaunlich, dass von den speziell für das Projekt entwickelten Modulangeboten der Netz.pass, indem Aktivitäten Vermittlung (11), Information (8) und finanzielle Unterstützung (69) geplant wurde, in erster Linie als Unterstützungsform genutzt wurde. Ausserdem wurde in 7 Fällen die Nutzung des Inter.netz geplant.

Die Angaben zur Arbeit an der Qualität des Beziehungsgefüges bzw. an den personengebundenen Gelegenheitsstrukturen vervollständigen das Bild zu den faktischen Beratungsmöglichkeiten im gegebenen Setting. So wurde nur in drei Fällen explizit an Qualitätsdimensionen und in 5 Fällen an personengebundenen Gelegenheitsstrukturen gearbeitet. Demgegenüber zeigt die Tabelle 5, dass der Blick der Schuldenberatung sich wenn dann etwas ausgeprägter auf die äusseren Gelegenheitsstrukturen richtet. Im Vordergrund steht dabei die Arbeit an den ökonomischen Gelegenheitsstrukturen.

<b>Äussere Gelegenheitsstrukturen</b>	
an keiner	34
ökonomische Ressourcen	10
Unspezifisch	6
Information	5
zeitliche Ressourcen	4
geografische Erreichbarkeit	4

*Tabelle 5: Schuldenberatung - Top 5 Äussere Gelegenheitsstrukturen*

### **3.2.5 Auswertung des Modul Netz.pass**

Bis zum 21.1.2013 der Projektdurchführung wurden im Rahmen des Netz.pass insgesamt 30.547,14 € verwendet. 57 Klientinnen, Klienten der Schuldenberatung wurden mit einem durchschnittlichen Geldbetrag von knapp € 216.- und 109 Familien der IfS-Familienarbeit mit einem durchschnittlichen Geldbetrag von € 168.- unterstützt. Aufgrund der Auflistungen der Beträge und der Begründungen in Form von zwei bis drei Sätzen, lassen sich erste Schlüsse ziehen, für welche Zwecke bzw. in welcher Weise diese Geldbeträge für die Unterstützung der

Vernetzung eingesetzt wurde. Auch wenn die einzelnen Massnahmen faktisch ausgeprägt individuell waren, lassen sich für die Gruppe der Kinder bzw. der Familien und die Gruppe der Erwachsenen doch Trends ableiten, welche Bedeutung Geld für die gesellschaftliche Teilhabe aber auch für die Realisierung von Familien- und Freundschaftskontakten faktisch haben.

Betrachtet man die jeweiligen Begründungen, so kann man feststellen, dass den Kindern in der Regel Gruppenaktivitäten ermöglicht wurden, sei das über die Mitfinanzierung der Ausrüstung und/oder Mitgliedschaften, die Teilnahme an Vereinssport oder durch die Mitfinanzierung von Sonderschulwochen, angebotene Ferienlager oder spezifische Tages- oder Blockkurse. Vereinzelt wurden mit den Mitteln individuelle Förderung finanziert wie Lernhilfen, Nachhilfe zum Klassenerhalt oder andere Förderkurse etc. Immerhin wurden in sieben Fällen ganz individuelle Freizeitbedürfnisse von Kindern unterstützt. Auffallend ist auch die Zahl von Saisonkarten für das Schwimmen für Familien also Kinder und Erwachsene.

Liest man die Kurzbegründungen so fällt auf, dass mit der direkten Förderung der Kinder, fast immer auch eine Entlastung des familiären Alltags und der Eltern-Kind-Beziehungen beabsichtigt ist. Offensichtlich hat es für armutsbetroffene Eltern eine sehr hohe Bedeutung, ihren Kindern etwas ermöglichen zu können, sie also vor den Auswirkungen der Armut zu schützen.

Auffallend ist zudem, dass im Einzelfall oft schon sehr niedrige Beträge die Teilhabe an sogenannten selbstverständlichen Angeboten ermöglichte. Bei 27 Kindern sind es Beträge unter 50 Euro (pro Jahr oder pro Saison), 29 Kinder/Jugendliche benötigten zwischen 50 und 100 Euro um an für sie wichtigen Aktivitäten teilnehmen zu können. Besonders auffallend ist, dass die Teilnahme an Aktivitäten wie Schulwochen, ebenfalls von den finanziellen Möglichkeiten der Familien abhängig ist, obwohl das Recht auf Bildung allen Kindern unabhängig von den familiären finanziellen Ressourcen zustehen müsste. 43 Kinder benötigten für die Teilnahme an schulischen Aktivitäten zwischen 100 und 200 Euro. Ein Nebeneffekt der finanziellen Unterstützung von Freizeitaktivitäten der Kinder liegt darin, dass im Familiensystem die kindlichen Freizeitbedürfnisse nicht gegen anderen familiäre Bedürfnisse abgewogen werden müssen; so dass dies zu einer Entschärfung von latenten oder expliziten Konflikten um individuelle Anerkennung führen kann.

Bei der finanziellen Unterstützung von Erwachsenen fällt auf, dass hier die individuell zugeschnittene Unterstützung noch sehr viel breiter ist, auch weil hier wesentlich das Klientel der Schuldenberatungsstelle erscheint, wo es nicht immer nur um Familien sondern auch um Einzelpersonen gehen kann. Trotzdem scheint die Förderung des Familienzusammenhalts oder auch die Entlastung von Familien, wenn man die Kurzbegründungen liest, im Vordergrund zu stehen.

Grob lässt sich sagen, dass insgesamt 29 Unterstützungen direkt auf die Familie zielen, sei es über die Mitfinanzierung gemeinsamer Ferien oder Eltern-Kind-Kurse, sei es über Reisegeldzuschüsse um familiäre Kontakte zu ermöglichen oder sei es einzelnen Familien mal wieder eine spezielle Freizeitaktivität zu ermöglichen. Vereinsmitgliedschaften waren bei den Erwachsenen kaum ein Thema, sondern eher die Teilnahme an Freizeitaktivitäten, vom Kino- oder Konzertbesuch, über das Fitnessabo, oder die Unterstützung von Hobbys wie das Angeln. Die meisten Begründungen verknüpfen diese Unterstützung mit dem Ziel einer sinnvollen Freizeitbeschäftigung nachzugehen oder/und die Wiederbelegung alter oder der Aufbau neuer sozialer Kontakte. Daneben fällt auf, dass die finanzielle Unterstützung von Deutschkursen, die Gebühren für Aufenthaltsverlängerungen, die Kosten eines Stapelfahrerkurses ganz unmittelbar die gesellschaftliche Teilhabe bzw. gesellschaftliche Integration (Arbeitsintegration) unterstützen also Mittel sind, um Wege aus der Armut zu finden.

Schliesslich fällt die Anzahl finanzieller Unterstützung für die Sicherstellung der heute erwarteten Mobilität auf, sei dass die Übernahme von Fahrtkosten oder Reparaturkosten für das Fahrrad. Diese Unterstützung ermöglicht den Klientinnen, Klienten, dass sie im Einzelfall Familien-, Arbeits- oder Freizeitkontakte einfacher realisieren können. Bei den Erwachsenen liegt im Schnitt die Anschubsumme etwas höher als bei den Kindern, allerdings profitieren meist mehrere Personen von diesen Geldmitteln.

### **3.2.6 Resümee Schuldenberatung**

Auch wenn die quantitativen Daten nur sehr vorsichtig für Schlussfolgerungen genutzt werden können, da weder Vergleichsdaten vorliegen noch eine Zweitbefragung durchgeführt wurde, ergeben sie zusammen mit der Prozessevaluation folgendes Bild.

Obwohl die Zufriedenheitswerte mit den individuellen Netzwerken der Klientinnen, Klienten sehr wohl auf die Bedeutung der Netzwerke für die Bewältigung der Schuldenituation verweisen, konnte im Rahmen der Schuldenberatung nur sehr eingeschränkt an dieser Thematik gearbeitet werden. Dies ist ablesbar an den fast vollständig fehlenden Zielformulierungen in diesem Bereich, an der grossen Anzahl unspezifischer Massnahmen sowie an der einseitigen Nutzung der Modulpalette, nämlich des Moduls Netz.pass.

Um für die Klientinnen, Klienten das durch das Projekt zur Verfügung gestellte Modulangebot insgesamt zu erschliessen, hätten sich die Beratenden auf eine weitergehende Auseinandersetzung mit den Netzwerken der Klientinnen, Klienten einlassen müssen, da – so die Anlage der Netzwerkanalyse – die Zufriedenheitswerte, die erste Selbst- und Fremdeinschätzung durch die Beratenden, als methodischer Einstieg in eine weiterführende Beratung konzipiert war. Dies war in der Wahrnehmung der Beratenden aus zeitlichen aber auch aus inhaltlichen Gründen kaum möglich, zumal aus ihrer Sicht das Instrument in der Anwendung zu komplex war, besonders die Vertiefungskarten.

Letztlich, so die Wahrnehmung der Beratenden, war die Vernetzungsthematik auf der Ebene der Teamsitzungen zwar immer wieder Thema, aber in den Fallsupervisionen tauchten Fragen, zum Beispiel wie kann man mit dem Instrument sinnvoll arbeiten, oder welche Optionen hat ein Beratender, wenn im Einzelfall das Thema Einsamkeit und Isolation dringlich ist, an keiner Stelle auf. Dies bestätigt sie darin, dass andere Problemstellungen im Schuldenberatungsprozess – nämlich im engen Sinn die Finanzierungsthemen - im Vordergrund stehen. Letztlich lag es dann am Selbstverständnis der einzelnen Beratenden, ob und wie sie mit den Vorgaben des Projektes im Einzelfall umgegangen sind. Mit anderen Worten, während einige das Ausfüllen der Karte als einen eher bürokratischen Akt erledigt haben, um den Vorgaben zu genügen, haben andere diesen Einstieg für die Ausweitung ihres Beratungsauftrages nutzen können. Diese individuellen Spielräume im Umgang mit dem Auftrag verweist auf ein mögliches Spannungsfeld zwischen dem individuell Machbaren im Rahmen struktureller Vorgaben und dem normativ-fachlichen Anspruch eines ganzheitlichen Ansatzes, der von den meisten im Schuldenberatungsteam geteilt wird.

Die Diskrepanz zwischen fachlichem Anspruch und dem jeweils Machbaren wurde nach Aussagen der Beratenden zu wenig explizit thematisiert, so dass dieser Widerspruch auf der Ebene des Teams nicht wirklich bearbeitet werden konnte. Daher entwickelten die einzelnen Beratenden für sich Strategien im Umgang mit dieser Diskrepanz wie z.B. die Delegation an eine engagierte Kollegin, die das Ausfüllen der Karten stellvertretend übernommen hat oder bei der Durchführung unterstützend dabei war. Dass dieser durch das Projekt unterstützte Beratungsansatz Sinn machen könnte, wurde vom Beratungsteam durchaus wahrgenommen. Insofern hat eine deutliche Sensibilisierung stattgefunden, auch wenn Strategien fehlen, wie man diesen Ansatz faktisch unter den gegebenen Bedingungen umfassend umsetzen kann.

Eine positive Gegenerfahrung – für Klientinnen, Klienten wie Beratende – war das Angebot des Netz.pass, das die Möglichkeit eröffnete, für konkrete Vernetzungsaktivitäten kleine Geldbeträge zu sprechen (vgl. Kap. 3.2.5). Der Einsatz dieser Mittel hatte aus Sicht der Beratenden drei deutlich erlebbare Effekte: die Entlastung des Beratungsverhältnisses, die Verhinderung weiterer Schulden und positive Erfolgserlebnisse bei der Klientin bzw. beim Klienten. Der Netz.pass bot die Möglichkeit dem Klientel eine direkt erfahrbare Hilfe unbürokratisch anzubieten, die es offensichtlich auch den Beratenden erleichterte mit dem Klientel konstruktiv an den belastenden Themen zu arbeiten. Dieses Angebot lässt sich fast als eine paradoxe Intervention bewerten, wenn in einem Beratungssetting, in dem normalerweise jeder vorhandene Geldbetrag mit Blick auf den Abbau von Schulden analysiert wird, kleine Geldbeträge für individuelle Bedürfnisse niederschwellig ausgezahlt werden können. Hier konnten wechselseitig Erfahrungen gemacht werden, dass die geäusserte Bedürftigkeit mit Blick auf die Wahrnehmung von Teilhabe an Gesellschaft akzeptiert wurde, ohne erst im Detail prüfen zu müssen, wie berechtigt diese Forderung ist.

Aus der Perspektive der Beratenden ist das *tav* Projekt im Rückblick einer von vielen Versuchen von „oben“, das Dilemma zwischen fachlichem Anspruch und strukturellen

Rahmenbedingungen so zu bearbeiten, dass man wieder stärker dem fachlichen ganzheitlichen Beratungsansatz gerecht wird. Allerdings bedeutet das im Beratungsalltag auch aufgrund der geforderten Projektdokumentation ein Mehr an Arbeit. Auch wenn fachlich die Vernetzungsthematik als durchaus wichtig betrachtet wird, bleibt doch bei den Beratenden ein Vorbehalt, da auf der Handlungsebene zu wenig Wissen und Kompetenzen vorhanden sind, um konkret zu sehen in welcher Weise die Nutzung und oder Arbeit an den individuellen Netzwerken zu einer konstruktiven Bearbeitung der Schuldenematik führen kann.

Aus Sicht der Stellenleitung gehört eine permanente Auseinandersetzung mit der hier aufgezeigten Diskrepanz zwischen fachlichem Anspruch und Machbarkeit aufgrund struktureller Rahmenbedingungen zum Auftrag selbst. Daher betrachtet die Leitung es als ihre Aufgabe durch die Zusammenarbeit mit anderen Stellen aufgrund einer Projektbasis – hier der IfS-Familienarbeit – diese Auseinandersetzung zu führen und immer wieder nach neuen Wegen zu suchen, dem fachlichen Anspruch gerecht zu werden. Obwohl – auch aus Leitungssicht – die Möglichkeiten des Vernetzungsprojektes im Kontext der Schuldenberatung nur begrenzt ausgeschöpft werden konnte, ist die Thematik selbst deutlich in den Vordergrund der Stelle gerückt. Damit ist die Sensibilisierung für die Auswirkungen der Armutproblematik deutlich gestiegen, nicht zuletzt auch darüber, welche Wirkungen im Einzelfall relativ geringe Geldmittel – im Rahmen des Netz.passes – erzeugen können.

## 4. Ergebnisse IfS – Familienarbeit

Auf der Homepage der IfS-Familienarbeit wird der stellenspezifische Auftrag folgendermassen formuliert: „Die IfS-Familienarbeit unterstützt jene Familien, die es alleine nicht mehr schaffen, das gemeinsame Leben zu meistern. Wir bieten ein spezialisiertes Hilfsangebot für Kinder und Familien, sind Ansprechpartner in allen Lebenslagen und helfen in Krisensituationen. Wir handeln, wenn das Wohl der Kinder gefährdet ist. Unsere SozialarbeiterInnen und PsychologInnen suchen die Familien zu Hause auf und unterstützen die Eltern in ihrer Erziehungsarbeit. Unsere Hilfe kann über das jeweilige Jugendamt der Bezirkshauptmannschaft angefordert werden. Die Kosten werden vom Land Vorarlberg getragen.“ (vgl. <http://www.ifs.at/familienarbeit.html/> 15.6.2013)

An zwei Standorten, in Feldkirch und in Bludenz, werden im Durchschnitt 200 Familien in ihrem Erziehungsauftrag unterstützt, sei das durch die aufsuchende Beratung, sei das durch weitere Gruppenangebote für Kinder und Familien. Im Jahre 2012 wurden 453 Kinder und 235 Familien unterstützt. 99 Familien hatten zu dem Betreuungszeitpunkt ein Kind, 85 Familien 2 Kinder, 25 Familien 3 Kinder, 18 Familien 4 Kinder, 5 Familien 5 Kinder und 2 Familien 2 Kinder. In 184 Familien also in 78% der Fälle sind Frauen, also die Mütter, die für die Erziehung verantwortlichen Ansprechpartnerinnen.

Die Altersverteilung der zugewiesenen Kinder ist insgesamt sehr ausgewogen. Auch wenn im Jahre 2012 die Siebenjährigen mit 10% am stärksten und die 17 bzw. 18 Jährigen mit 3% bzw. 2% am wenigsten vertreten sind. Versucht man die Altersgruppen zu bündeln, so sind 26% aller betreuten Kinder noch im Vorschulalter, 43% sind im Alter zwischen sechs und elf Jahren und 31% sind zwischen zwölf und achtzehn Jahren alt. Von diesen Kindern waren 2012 57% Jungen und 43% Mädchen.

Durchschnittlich dauert ein Unterstützungsprozess 16 Monate und häufig sind es schwerwiegende Krisen, die zu Beginn der Zuweisung gemeinsam mit den Familien bearbeitet werden müssen.

### 4.1 Projektdesign Familienarbeit

Vor diesem knapp skizzierten Hintergrund geschieht die Umsetzung des Projektes *tav* in der IfS-Familienarbeit vor einem vollständig anderen Hintergrund als in der IfS-Schuldenberatung. Einerseits stehen in der Regel immer mehrere Personen und immer Kinder und Erwachsene im Fokus der Unterstützung und andererseits sind zumindest die Familienbeziehungen als ein Sektor des Vernetzungsprofils im Fokus des institutionellen Auftrages. Kommt hinzu, dass vor einem sozialpädagogischen Hintergrund die Arbeit mit den vielfältigen Beziehungsgefügen immer schon Bestandteil erzieherischer Prozesse darstellten, die Grundidee des Projektes - die Unterstützung der Netzwerke - sehr viel näher am Arbeitsauftrag und an den Alltagserfahrungen der Beratenden liegt. Allerdings ist durch die Zuweisung der Blick auf die deklarierte Problemstellung faktisch eine starke Handlungsorientierung, die je nach

beraterischem Selbstverständnis dazu führen kann, dass die Netzwerke der Familien oft nur problemorientiert in den Blick kommen.

Vor diesem Hintergrund wurde für die direkte Familienarbeit folgendes Vorgehen geplant. Die Beratenden bieten den Familien, den Erwachsenen bzw. Kinder zu einem aus ihrer Sicht sinnvollen Zeitpunkt die Möglichkeit der Teilnahme am Projekt *tav* an. Die Mitwirkung erfolgt grundsätzlich freiwillig. Eine Teilnahme bedeutet, dass sich die Klientinnen, Klienten auf eine Netzwerkanalyse einlassen und bereit sind, im Rahmen der beraterischen Aushandlung, sich an einer Zielvereinbarung und gegebenenfalls weiterführenden Massnahme zu beteiligen und nach Abschluss dieser Massnahme ein zweites Mal die Zufriedenheitskarte auszufüllen.

Für die Nutzung der Projektmodule standen den Beratenden verschiedene Unterstützungen zur Verfügung, einerseits das extra dafür eingerichtete Intranet mit wichtigen projektspezifischen Informationen, die Konzeption und Planung der verschiedenen Module mit den jeweiligen Kooperationspartnern durch die Modulverantwortlichen und die Informationsaufbereitung und individuelle Unterstützung für die Beratenden die ebenfalls in den Beratungsteams durch die Modulverantwortlichen abgedeckt wurde. Ausserdem wurden im Rahmen regulärer Team- und Fallbesprechungen Räume für die Reflexion des Projektverlaufs vorgesehen.

## **4.2 Projektumsetzung**

### **4.2.1 Beratungssetting**

Aufgrund der Vorgaben der Projektleitung einer bestimmte Anzahl von Familien die Teilnahme am *tav*-Projekt zu ermöglichen, haben die Beraterinnen und Berater in Abhängigkeit ihrer Einschätzung der aktuellen Problemsituation einer Familie und in der Regel innerhalb der ersten drei Monate, das Projekt ihren Klientinnen, Klienten vorgestellt und sie motiviert sich am Projekt zu beteiligen. Falls Klientinnen, Klienten zugestimmt haben, wurde die Einstiegskarte „Zufriedenheit“ bearbeitet und viele der Beratenden nutzten die Möglichkeit die Selbsteinschätzungen mit ihrer Fremdeinschätzung – vermittelt über die Fremdbildkarte – ins Gespräch zu kommen. Es waren dann vor allem die Diskrepanzen in der Selbst- und Fremdeinschätzungen, die den Beratenden überraschende Hinweise zu Ressourcen und Belastungen des Netzwerkes lieferten und dadurch Anschlusspunkte für den weiteren Beratungsverlauf ermöglichten. Einige der Beratenden nutzten für die weitere Abklärung die Vertiefungskarten, um dann gemeinsam mit den Klientinnen, Klienten zu prüfen in welcher Weise an den Themen weitergearbeitet werden soll. Als Orientierungsfolie diente den Beratenden die Palette der Vernetzungsmodule, allerdings stellte es sich immer mal wieder als Schwierigkeit dar, die besonderen individuellen Themen inhaltlich mit den allgemeinen Modulen zu verknüpfen oder es ergaben sich auch organisatorische Schwierigkeiten, z.B. weil zu einem gewissen Zeitpunkt ein Modul nicht angeboten wurde. Durch den Austausch mit anderen Beratenden aber auch durch die Präsenz der Modulverantwortlichen, fühlten sich manche auch verpflichtet – sozusagen aus der

Projektlogik heraus – ihre Klientinnen, Klienten für die einzelnen Modulangebote zu begeistern. Hatten sich Klientinnen, Klienten für ein Angebot entschieden war es je nach Modul und Klientin/Klient ein nicht zu unterschätzender persönlicher Aufwand, den Zugang auch tatsächlich sicherzustellen. So war es für einzelne Klientinnen, Klienten wichtig, dass man sie beim ersten Besuch begleitete oder dass man z.B. für Kinder, die an einem Fussballclub teilnehmen wollten, vorgängig ein Gespräch mit dem verantwortlichen Trainer führte. Diese Übergabeaktivitäten waren besonders für die externen Angebote wichtig, während dieser Aufwand bei Modulen wie z.B. dem Kinder.netz, in denen Mitarbeitende der IfS-Familienarbeit auch an der Durchführung beteiligt waren, deutlich geringer war.

#### **4.2.2 Teilnehmendenprofil und Vernetzungssituation**

Im Rahmen der definierten Projektlaufzeit haben bei der Familienarbeit insgesamt 347 Klientinnen und Klienten am Projekt teilgenommen. Davon konnten 344 Fragebögen in der Auswertung berücksichtigt werden (3 ungültige). Somit konnten von durchschnittlich 200 Familien (vgl. durchschnittliche Fallzahlen [www.ifs](http://www.ifs)), die pro Jahr beraten werden, 347 Erwachsene bzw. Kindern in das Projekt involviert werden. Geht man von einer durchschnittlichen Haushaltsgrösse von 5 Personen aus, so waren im Verlauf der zwei Jahre grob gerechnet 230 Familien am Projekt beteiligt.

Die Geschlechterverteilung liegt bei 183 (86%) Frauen bzw. 67 Mädchen (51%) und 29 Männer (14%) bzw. 60 Jungen (46%) (Bei den Kindern fehlen in 5 Fällen die Angaben zum Geschlecht).

Versucht man sich ein Bild zu machen vom Vernetzungsprofil der beteiligten Klientinnen, Klienten in der Familienarbeit, so ist es sinnvoll zwischen Erwachsenen und Kindern zu unterscheiden, auch wenn diese im Rahmen des Beratungsauftrages gemeinsam als Familie begleitet werden. Mit anderen Worten erst aus dieser doppelten Vernetzungsperspektive kann man sich ein Bild davon machen, wie diese Familien eingebettet sind. Allerdings ist dies nur im Einzelfall durch die Beratenden und nicht auf der Ebene des Zusammenszugs der Daten möglich. Zum anderen wird durch die Aufteilung „Vernetzungsprofil Erwachsene“, „Vernetzungsprofil Kinder“ sichtbar, dass die Vernetzungsstruktur der Eltern, hier in der Regel der Mütter, nicht einfach auf die Vernetzungssituation der Kinder zu übertragen ist sowie auch die Zufriedenheitswerte bezogen auf dasselbe Beziehungsgefüge zwischen Erwachsenen und Kindern stark differieren können.

Mit Blick auf die Erwachsenen stellt sich die Frage wie diese gerade auch im Hinblick auf ihre Elternrolle vernetzt sind, auf welches Beziehungsgefüge in der Bedeutung der Ressource sie zurückgreifen können bzw. durch welches Beziehungsgefüge sie Belastungen erleben.

Dabei ist wie bereits weiter oben betont wurde, die Frage nach der Zufriedenheit ein Mittel zum Einstieg in die Beratungstätigkeit, das heisst, man kann aus der Selbsteinschätzung von Zufriedenheit nicht automatisch schliessen, dass es sich hier um eine Ressource bzw. Belastung handelt.

Die nachfolgende Tabelle 6 gibt einen Überblick über die Selbsteinschätzungen der Erwachsenen mit den einzelnen Sektoren und über Nennungen von Ausnahmen, an soweit sie numerisch von Bedeutung sind.

N= 212	Zufriedenheit mit ....Beziehungen				Anzahl Total mit Ausnahmen <sup>15</sup>
	keine Beziehungen vorhanden	gar nicht zufrieden	wenig zufrieden	sehr zufrieden	
Familienbeziehungen	1 0%	2 1%	57 27%	152 72%	212 100% 28/1
Verwandtschaftsbeziehungen	9 4%	34 16%	62 29%	107 51%	212 100% 31/16
Nachbarsbeziehungen	31 15%	23 11%	55 26%	100 48%	209 100% 20/4
Freundschaftsbeziehungen	19 9%	7 3%	52 25%	134 63%	212 100% 10/0
Virtuelle Beziehungen	128 60%	4 2%	20 9%	59 28%	211 100% 0/1
Freizeitbeziehungen	64 31%	8 4%	60 29%	76 36%	208 100% 0/0
Freizeitaktivitäten	49 23%	20 10%	83 40%	57 27%	209 100% k.A.
Arbeitsbeziehungen	84 40%	9 4%	29 14%	90 42%	212 100% 13/2
Professionelle Beziehungen	0 0%	0 0%	26 12%	185 88%	211 100% 17/0

Tabelle 6 : Familienarbeit - Zufriedenheit Erwachsene mit den einzelnen Netzwerksektoren

Betrachtet man zunächst die Sektoren mit den höchsten Zufriedenheitswerten, dann fällt auf, dass mit deutlichem Abstand die professionellen Beziehungen (88%) genannt werden, gefolgt

<sup>15</sup> Die Anzahl Personen **positive Ausnahmen** bezogen auf die Gesamteinschätzung „gar nicht zufrieden“. Die Anzahl Personen **negative Ausnahmen** bezogen auf die Gesamteinschätzung „sehr zufrieden“.

von der Zufriedenheit mit den eigenen Familienbeziehungen mit 72%. Allerdings relativieren sich die hohen Zufriedenheitswerte, wenn man die Angaben der Ausnahmebeziehungen mit einbezieht. Immerhin geben 18% an innerhalb eines gesamt sehr zufriedenstellenden Gefüges eine nicht zufriedenstellende Beziehung zu haben. Man kann davon ausgehen, dass Klientinnen, Klienten nur dann eine positive, negative Ausnahmebeziehung angeben, wenn diese für sie wirklich bedeutsam ist.

Ohne beurteilen zu können, inwieweit die hohen Zufriedenheitswerte Strategien im Umgang mit der nicht freiwillig initiierten Beratung sind, oder inwieweit diese Einschätzung dem realen Erleben zugeschrieben werden kann, verweisen diese Werte auf die hohe Bedeutsamkeit die der Familienarbeit zukommt. Anders ausgedrückt, die hohe positive Konnotation der Beratungsintervention wie der eigenen Familienbeziehung vor dem Hintergrund einer staatlich veranlassten Beratung eröffnet ein gewisses Spannungsfeld. Der hohe Zufriedenheitswert kann auf verschiedene Weise gelesen werden. So kann man vermuten, dass die positive Konnotation selbst eine Form der Bewältigung schwieriger Beziehungen darstellt oder dass keine höheren Erwartungen an die familiären Beziehungen gestellt werden, oder dass die Frage verstanden wurde als Selbstbewertung, nämlich „wie zufriedenstellend gestalte ich die familiären Beziehung“, oder als Botschaft an die Beratenden, dass eigentlich in ihrer Familie alles in Ordnung ist, oder als Aussage, dass die Beziehungen selbst in Ordnung sind, auch wenn es viele andere familiäre Probleme gibt.

Vermutlich lassen sich für jede der aufgeführten Interpretationsoptionen konkrete Fallbeispiele finden. Allerdings lassen die Daten keine Aussagen über die Verteilung zu. Immerhin geben 27% an weniger zufrieden mit ihren Familienbeziehungen zu sein. In diesen Fällen kann man davon ausgehen, dass die Arbeit an den Beziehungen selbst einfacher von den Beratenden zum Gegenstand gemacht werden kann, als bei den Familien in denen die Selbstdeklaration „hohe Zufriedenheit“ vorherrscht. Betrachtet man als Gegenpol nicht vorhandenen Beziehungen so kann man an der Tabelle ablesen, dass im Sektor virtuellen Beziehungen 60%, im Sektor Arbeitsbeziehungen 40% und im Sektor Freizeitbeziehungen 31% konstatieren keine Beziehungen zu haben. Von denjenigen Erwachsenen, die eine externe Arbeitsbeziehung haben, sind mehr als zwei Drittel (70,3%) sehr zufrieden mit dieser.

Auch hier sind die Zahlen nicht ganz so einfach zu deuten. Allerdings lässt sich für all diejenigen, bei denen sich dieser „Ausfall“ über die drei Sektoren kumuliert davon sprechen, dass das Familienbeziehungsgefüge diese fehlenden Beziehungsalternativen zu kompensieren hat und die Bedeutsamkeit der Familienbeziehungen - unabhängig ob diese positiv oder negativ erlebt werden - zunimmt. Dass 40% keine Arbeitsbeziehungen haben weist einerseits daraufhin, dass Personen entweder überhaupt nicht in den Arbeitsprozess eingebunden sind oder im Rahmen der bezahlten Arbeit keine Beziehungen aufbauen können.

Ausserhalb des Familiensektors scheinen daher Freundschaftsbeziehungen eine wichtige Ressource darzustellen, da immerhin 89% angeben über solche zu verfügen und 63% sehr

zufrieden damit sind. Schaut man nach den Beziehungssektoren mit denen die Befragten wenig oder gar nicht zufrieden sind, so fallen hier einerseits die Verwandtschaftsbeziehungen mit 16% gar nicht und 29% wenig zufrieden und andererseits die Nachbarschaftsbeziehungen mit 11% gar nicht und 29% wenig zufrieden auf. Dies könnte darauf hindeuten, dass die Befragten in der Bewältigung ihres familiären Alltagslebens auf eine stärkere Weise auf Verwandtschaft und Nachbarschaft verwiesen sind, so dass es in diesen Beziehungsgefüge leichter zu Konflikten kommen kann. Kommt hinzu, dass die Freizeitaktivitäten im Vergleich zu den anderen Sektoren ebenfalls mit 10% gar nicht zufrieden und 40% wenig zufrieden einen relativ hohen Unzufriedenheitswert aufweisen. Dies verweist einerseits darauf, dass die Befragten für sich keine befriedigende Freizeitgestaltung erleben, sei es weil sie dazu z.B. als Alleinerziehende bzw. als Alleinerziehende und Erwerbstätige gar keine Zeit haben, sei es weil ihnen die nötigen Ressourcen zur Realisierung der von ihnen gewünschten Freizeitaktivitäten fehlen oder sei es weil sie keine Vorstellungen davon haben wie sie die freie Zeit gestalten können. Andererseits kann man vermuten, dass sich in diesen Angaben auch die gesellschaftliche Bedeutsamkeit der Freizeit widerspiegelt, also dass sich die individuellen Erwartungen an Freizeit deutlich verändert haben. Wie bei der Schuldenberatung fällt auch hier die Diskrepanz zwischen fehlenden Freizeitbeziehungen und Freizeitaktivitäten auf. So kann man vermuten, dass nicht jede Freizeitaktivität quasi automatisch zu Freizeitbeziehungen führt, sei es weil es eine Einzelaktivität ist, sei es weil die Teilnahme an gemeinschaftlichen Aktivitäten Personen nicht automatisch befähigen innerhalb dieses Gefüges Beziehungen aufzunehmen.

Das Vernetzungsprofil der Kinder, dargestellt in der Tabelle 7, weist gegenüber der Gruppe Eltern deutliche Unterschiede auf.

N= 132	Zufriedenheit mit ....Beziehungen				Anzahl Total mit Ausnahmen <sup>16</sup>
	keine Beziehungen vorhanden	gar nicht zufrieden	wenig zufrieden	sehr zufrieden	
Familienbeziehungen	1 1%	0 0%	33 25%	98 74%	132 100% 22/0
Verwandtschaftsbeziehungen	4 3%	3 2%	34 26%	90 69%	131 100% 24/0
Nachbarsbeziehungen	16 12%	9 7%	32 25%	73 56%	130 100% 23/1
Freundschaftsbeziehungen	0 0%	2 1%	18 14%	111 85%	131 100% 23/0
Virtuelle Beziehungen	65 49%	1 1%	16 12%	50 38%	132 100% 3/1
Freizeitbeziehungen	9 7%	3 2%	33 25%	86 66%	131 100% 4/0
Freizeitaktivitäten	7 6%	4 3%	44 34%	73 57%	128 100% k.A.
Schulbeziehungen	4 3%	7 5%	43 33%	76 59%	130 100% 25/2
Professionelle Beziehungen	4 3%	1 1%	10 8%	115 88%	130 100% 9/0

Tabelle 7: Familienarbeit - Zufriedenheit Kinder/Jugendliche mit den einzelnen Netzwerksektoren

So kann man insgesamt sagen, dass die Gruppe der befragten Kinder in allen Sektoren höhere Zufriedenheitswerte aufweisen und dass in allen Sektoren eine deutlich geringe Anzahl von Kindern als Eltern bekundet über keine Beziehungen zu verfügen. In diesem Sinn gibt es in dieser Altersgruppe keine einfache Fortschreibung der Zufriedenheits- bzw.

<sup>16</sup> Die Anzahl Personen **positive Ausnahmen** bezogen auf die Gesamteinschätzung „gar nicht zufrieden“. Die Anzahl Personen **negative Ausnahmen** bezogen auf die Gesamteinschätzung „sehr zufrieden“.

Unzufriedenheitswerte der Eltern und Kinder können sich offensichtlich nicht nur im Schulbereich sondern auch in der Nachbarschaft oder in der Verwandtschaft eigenständige Beziehungen erschliessen. Betrachtet man die Zufriedenheitswerte über alle Sektoren hinweg, so fällt auf, durchaus ähnlich wie bei den Eltern, dass die professionellen Beziehungen mit 88%, die Freundschaftsbeziehungen mit 85% und die Familienbeziehungen mit 74% die höchsten Zufriedenheitswerte aufweisen. Allerdings liegt bei den Kindern der Zufriedenheitswert mit den Freundschaftsbeziehungen noch vor den Familienbeziehungen. Hier bekunden immerhin 25% der Kinder weniger zufrieden zu sein. Ausserdem wird der hohe Zufriedenheitswert im Familiensektor durch die Anzahl Ausnahmen mit fast 25% zusätzlich relativiert.

Gegenüber dieser positiven Einschätzung fällt der Zufriedenheitswert mit den Schulbeziehungen deutlich ab, der im Vergleich nur bei 59% liegt. In der Schule verbringen die Kinder einen grossen Teil ihrer täglichen Lebenszeit, so dass dieser Wert wirklich ernst zu nehmen ist, zumal sich die Kinder und Jugendlichen diesem Kontext durch die Schulpflicht nicht ohne Sanktionen entziehen können. Die Gründe für die mangelnde Zufriedenheit lassen sich aus den Daten selbst nicht erschliessen. Zu vermuten ist, dass sowohl schulkulturelle Faktoren, eigene Leistungsschwierigkeiten aber auch ein erschwerter Zugang zu Schülerinnen-, Schülergruppierungen (im Sinn des dazu gehören) eine wichtige Rolle spielen können. Die möglicherweise darin zum Ausdruck kommende Schwierigkeit, sich selbst in einer nicht selbst gewählten Gruppe zu positionieren, wie z.B. in einer Schulklasse, einer Pausenplatzgruppe oder einer Gruppe von Kindern mit gemeinsamem Schulweg, könnte sich ebenfalls in den niedrigeren Zufriedenheitswerten mit der Nachbarschaft widerspiegeln. Immerhin geben auch hier mehr als ein Viertel an gar nicht oder wenig zufrieden zu sein mit dem Nachbarschaftsgefüge, mit dem sie auf irgendeine Art und Weise ähnlich wie mit Schulbeziehungen täglich konfrontiert werden.

Auch die Verwandtschaft gehört zu den nicht selbst gewählten Gruppen. Hier zeigt sich jedoch gegenüber den Eltern mit 69% gegenüber 51% ein deutlich höherer Zufriedenheitswert, auch wenn die Anzahl negativer Ausnahmen nicht unerheblich ist. Nimmt man hier noch die angegebenen positiven Ausnahmebeziehungen der insgesamt wenig zufriedenstellenden Verwandtschaftsbeziehungen hinzu, dann kann man feststellen, dass Kinder häufig mindestens eine zufriedenstellende Beziehung im Verwandtschaftssystem haben, die es als Ressource zu beachten gälte. In der Bewertung - vergleichbar der Eltern - fallen die Sektoren virtuelle Beziehungen und Freizeitaktivitäten durch die jeweilige Bewertung auf. Bei den Freizeitaktivitäten geben 7% an über keine zu verfügen und immerhin geben knapp 30% von denen, die über Freizeitaktivitäten verfügen, an mit diesen wenig oder gar nicht zufrieden zu sein. Auffallend ist dass die Kinder und Jugendlichen bei den Freizeitbeziehungen praktisch keine Ausnahmebeziehungen angeben. Dies könnte darauf hindeuten, dass es in diesem Sektor tendenziell eher um Einschätzungen von Gruppenzugehörigkeiten geht, die entweder

als zufriedenstellend oder eben nicht zufriedenstellend erlebt und nicht nach Einzelbeziehungen ausdifferenziert werden.

Noch schwieriger einzuordnen sind die Aussagen im Bereich der virtuellen Beziehungen. Ob der Anteil mit gut 50%, die angeben über virtuelle Beziehungen zu verfügen, als hoch oder niedrig einzustufen, ist hängt einerseits von der Altersgruppe der beteiligten Kinder und Jugendlichen ab und andererseits bräuchte man Vergleichszahlen um diese Zahl einschätzen zu können. Kommt hinzu, dass für Kinder bis zum Alter von 10 Jahren der Zugang zu sozialen Netzwerken rechtlich verboten ist. Dass diese Daten schwer deutbar sind, verweist auf einen Themenbereich, der in der konkreten Beratungsarbeit wahrscheinlich einen bisher eher niedrigen Stellenwert hat und auch für Erwachsene nicht so leicht zugänglich ist. Die Zugangsschwelle zu den virtuellen Netzen als Beratungsgegenstand kann darin liegen, dass sowohl Kinder als auch Erwachsene eine hohe Nutzung und Präsenz im Netz eher nicht öffentlich machen möchten oder dass sie tatsächlich aufgrund mangelnder Ressourcen (Internetzugang, Gebühren etc.) gar keinen Zugang dazu zu haben. Diese Einschätzung deckt sich mit den Erfahrungen des Inter.netz, das von Klientinnen, Klienten kaum genutzt wurde.

Insgesamt eröffnen die angegebenen Zufriedenheitswerte der beteiligten Kinder und Jugendlichen einen grossen Interpretationsspielraum. So kann die positive Konnotation ihres sektoriellen Beziehungsgefüges sowohl mit der von den Kindern und Jugendlichen antizipierten Erwartungshaltung der Beratenden, also die die Befragung vorgenommen haben, zu tun haben, sozusagen als Mittel der positiven Selbstdarstellung oder aber es kann – gerade was die Aussagen über die eigene Familie anbelangt – auch darum gehen, die Loyalität zur eigenen Familie aufrechtzuerhalten. Schliesslich könnte es auch sein, dass die Kinder ihre Beziehungswelt so erleben, wie sie es hier schildern. Indirekt lässt sich die positive Konnotation auch als Resilienzstrategie beschreiben. Unabhängig wie im Einzelfall die Interpretation ausfällt, kann man davon ausgehen, dass Sektoren mit hohen Zufriedenheitswerten auf die subjektiv hohe Bedeutung dieses Beziehungsgefüges von Kindern und Jugendliche verweisen.

#### **4.2.3 Geplante Angebotsnutzung**

Die Beratenden der IfS-Familienarbeit haben mit 165 von 212 Erwachsenen (77,8%) mit denen sie die Netzwerke analysiert haben, eine Zielvereinbarung abgeschlossen und mit 101 von 132 (76,5%) Kindern (Tabelle 8).

Die Gründe, dass es in knapp 23% aller Fälle zu keiner Zielvereinbarung kam, sind vielfältig. Die zwei häufigsten genannten Begründungen für einen Verzicht auf eine Zielvereinbarung seitens der Beratenden war, dass aufgrund bereits eingeleiteter Massnahmen sich eine spezifische Arbeit an den Netzwerken erübrige, bzw. dass den Klientinnen, Klienten die Energien fehlen, um an ihren Netzwerkthemen zu arbeiten. Bei den Kindern wird seitens der Beratenden darauf verwiesen, dass die Kinder im Moment nichts ändern möchten an ihrer

Situation bzw. dass die Analyse der Netzwerke zu keiner klaren Problem- bzw. Zielstellung führte.

<b>Zielvereinbarung</b>		Erwachsene (bis und mit Jg. 1993)	Kinder und Jugendliche (ab Jg. 1994)	<b>N= 344</b> Gesamt
Nein	Anzahl	47	31	78
	%	22,2%	23,5%	22,7%
Ja	Anzahl	165	101	266
	%	77,8%	76,5%	77,3%
Gesamt	Anzahl	212	132	344
	%	100,0%	100,0%	100,0%

*Tabelle 8: Familienarbeit – Zielvereinbarung Erwachsene und Kinder/Jugendliche*

Die nachfolgenden Kreuztabellen 9 und 10 zeigen in gewisser Weise einen ersten Trend in welcher Weise die Beratenden mit dem Klientel, den Erwachsenen bzw. Kindern an Netzwerkthemen arbeiten wollen.

So fällt bei den Erwachsenen auf, dass schwerpunktmässig in den Sektoren Freizeitbereich (92 Nennungen Freizeitaktivitäten und Freizeitbeziehungen), Familie/Verwandtschaft (88 Nennungen) und dann mit grossem Abstand im Sektor Freundschaften (27 Nennungen) investiert werden sollte. Die Frage in welcher Art und Weise dies getan werden sollte, lässt sich aus den recodierten Zielbereichen erschliessen, die in der Tabelle in den vertikalen Spalten ablesbar ist. So fällt auf, dass mit 119 Nennungen am häufigsten für die Unterstützung auf allgemeine Massnahmen<sup>17</sup> zurückgegriffen werden soll. An zweiter Stelle steht die Arbeit an der Gestaltung konkreter Beziehungen mit 91 Nennungen. Die Erweiterung von Beziehungen wird mit 42 Nennungen ebenfalls noch in Betracht gezogen, während die finanzielle Unterstützung als Zielbereich nur drei Mal angegeben wird. Das bedeutet, dass Geldmittel wenn eher als Mittel zur Zielerreichung und selten als Ziel angegeben werden.

<sup>17</sup> Aufgrund der Recodierung der offen formulierten Zielvereinbarungen durch die Beratenden konnten vier Zielbereiche unterschieden werden. Gewisse Formulierungen lassen deutlich erkennen, dass die Beratenden mit den Klientinnen, Klienten an der Gestaltung einzelner Beziehungen bzw. der Erweiterung von Beziehungen zu arbeiten beabsichtigen. Andere Zielformulierungen waren stark durch den Fokus auf allgemeine Massnahmen geprägt, das heisst, hier wurde in der Zielformulierung eine Massnahme geplant, die gegenüber einzelner Aspekte des Beziehungsgefüges wie z.B. personengebundene oder äussere Gelegenheitsstrukturen oder Qualitätsdimensionen sowie zum Teil auch gegenüber Netzwerksektoren unspezifisch bleibt. (z.B. Stabilisierung der unsicheren Wohnsituation, Verbesserung des Schulerfolges, aktive Jobsuche usw.)

Erwachsene  Vereinbarte Unterstützungsziele	Vereinbarer Sektor				Gesamt
	Gestaltung von Beziehungen	Erweiterung von Beziehungen	Allgemeine Mass- nahmen	Finanzielle Mass- nahmen	
Freizeitaktivitäten und – Freizeitbeziehungen	12	20	59	1	92
Familie und Verwandtschaft	54	1	31	2	88
Freundschaft	9	17	1	0	27
Andere	16	4	28	0	48
Gesamt	91	42	119	3	255

Tabelle 9 : Familienarbeit – Vereinbarte Unterstützungsziele und Sektoren Erwachsene (Kreuztabelle)

Die deutliche Ausrichtung der geplanten Unterstützung auf den Sektor Familie/Verwandtschaft ist aus der Auftragslogik der IfS-Familienarbeit sehr plausibel, allerdings nicht unbedingt, wenn man als Beratungseinstieg von den Zufriedenheitswerten ausgeht, die bei den Erwachsenen wie Kindern relativ hoch liegt. Die Diskrepanz zwischen Zufriedenheitswerten und Ansatzpunkte der Unterstützung deutet darauf hin, dass die Zufriedenheitseinschätzung nicht mit der ausgehandelten Problemdeklaration im Beratungsprozess gleichgesetzt wird, da zum Beispiel durch die Diskrepanz zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung durch die Beratenden der Zufriedenheitswert selbst thematisiert werden kann, oder dass zum Beispiel an der negative Ausnahmebeziehung gearbeitet wird. Es könnte aber auch sein, dass es sich um einen ressourcenorientierten Zugang handelt. Demgegenüber entspricht die häufige Nennung des Freizeitsektors durchaus den niedrigeren Zufriedenheitswerten in diesem Sektor.

Bei den Kindern zeigt sich eine etwas andere Beratungsperspektive (vgl. Tabelle 10).

Kinder/Jugendliche  Vereinbarte Unterstützungsziele	Vereinbarer Sektor				Gesamt
	Gestaltung von Beziehungen	Erweiterung von Beziehungen	Allgemeine Mass- nahmen	Finanzielle Mass- nahmen	
Freizeitaktivitäten und - Freizeitbeziehungen	8	10	45	12	75
Familie und Verwandtschaft	29	4	7	0	40
Schule	7	1	6	0	14
Andere	6	6	22	1	35
Gesamt	50	21	80	13	164

*Tabelle 10 : Familienarbeit – Vereinbarte Unterstützungsziele und Sektoren Kinder/Jugendliche  
(Kreuztabelle)*

Hier zielen die geplanten Unterstützungsziele am häufigsten auf den Freizeitsektor (75 Nennungen), vom Familien/Verwandtschaftssektor (40 Nennungen) gefolgt und mit relativ grossem Abstand dem Schulsektor (14 Nennungen). Dabei steht aufgrund der recodierten Zielformulierung mit 80 Nennungen der Zielbereich der allgemeinen Massnahmen im Vordergrund, von der Gestaltung der Beziehungen mit 50 Nennungen gefolgt. Interessant ist hier, dass im Unterschied zu den Erwachsenen finanzielle Massnahmen 13-mal als Zielbereich angegeben wird.

Wie diese Zielbereiche in jeweiligen Sektoren konkret erreicht werden sollen, wurde von den Beratenden wie folgt beantwortet (Tabelle 11). So wollten die Beratenden 40 Erwachsenen den Zugang zum Modul Gemeinde.netz ermöglichen, gefolgt von 32 Erwachsenen, die an dem Modul Familien.netz teilnehmen sollten. Relativ hoch liegt auch der Anteil der Erwachsenen, die von einer direkten finanziellen Unterstützung sowie vom Netz.pass profitieren sollten. Ein zentrales Mittel zur Zielerreichung wird im laufenden Beratungsprozess selbst bei 146 Erwachsenen gesehen. Da Mehrfachnennungen – also die Nutzung mehrerer Angebote für einen Erwachsenen möglich waren - muss man davon ausgehen, dass für viele Beratende die Verbindung zwischen Beratung und Vermittlung einzelner Module als wichtig erachtet wurde. Allerdings wurden mit 12% der Erwachsenen **keine Unterstützungsmassnahmen** geplant. Diese Zahl ist deutlich niedriger als die Anzahl Erwachsener nämlich 22,2% (47 Personen) mit denen keine Zielvereinbarung getroffen wurde. Diese Diskrepanz könnte daraufhin deuten, dass die Teilnahme an Modulen in gewisser Weise als Selbstzweck betrachtet wurde oder dass man den Vorgaben des Projektes als Beratungsperson Genüge tun wollte.

<b>Geplante Unterstützungsmassnahmen</b>	<b>Gesamt</b>	<b>Erwachsene N=212</b>	<b>Kinder und Jugendliche N= 132</b>
Laufende Beratung	237	146 69%	91 69%
Finanzielle Unterstützung	59	<b>37</b> 18%	<b>22</b> 17%
Modul Gemeinde.netz	96	<b>40</b> 26%	<b>56</b> 30%
Modul Jugend.netz	20	2 1%	18 14%
Modul Familien.netz	35	32 15%	3 2%
Modul Kinder.netz	14	7 3%	7 5%
Modul Inter.netz	17	16 8%	1 1%
Modul Netz.pass	19	14 7%	5 4%
Kein Angebot	37	26 12%	11 8%

*Tabelle 11 : Familienarbeit – Geplante Teilnahme an Unterstützungsmassnahmen  
(Mehrfachnennungen möglich)*

Bei den Kindern zeichnet sich ein ähnliches Bild ab, abgesehen von den kinder- bzw. jugendspezifischen Modulen. Nur 8% aller Kinder wird kein Angebot offeriert, allerdings fällt die Diskrepanz zwischen den Fällen, in denen die Beratenden keine Zielvereinbarung treffen bzw. im Fragebogen dokumentiert haben mit 23,5% (31 Kinder) und der Zahl für die kein Angebot geplant wird noch grösser aus.

Schliesslich ist es von Interesse, ob die Beratenden sich mit den **Qualitätsdimensionen** bzw. **Gelegenheitsstrukturen** des Beziehungsgefüges ihres Klientels intensiver auseinandergesetzt haben. Indirekt lässt sich diese Frage aus den Angaben erschliessen, die die Beratenden zur Frage gemacht haben, an welchen Schwerpunktdimensionen bzw. äusseren bzw. personengebundenen Gelegenheitsstrukturen sie planen zu arbeiten. Betrachtet man die Angaben (Tabelle 12), dann fällt auf, dass in allen drei Fragen eine hohe Anzahl Nennungen auf die Kategorie *unspezifisch* fällt. Man muss davon ausgehen, dass die Beratenden diese Rubrik nutzen, wenn sie zum Ausdruck bringen wollen, dass ihre Arbeit sich nicht nur auf eine Dimension bezieht oder nicht eindeutig einer Dimension zuordnen lässt. Bei den Angaben zur Schwerpunktdimension, also der Frage nach den Gestaltungsdimensionen an denen man

arbeiten möchte, fällt der hohe Wert der Bedeutsamkeit sowie der Wechselseitigkeit auf. Das könnte darauf hinweisen, dass oft Klientinnen, Klienten nicht genau einschätzen können, wie wichtig sie selbst für andere oder umgekehrt wie wichtig andere für sie selbst sind. Die hohe Nennung *Wechselseitigkeit* verweist darauf, dass Beziehungen gefährdet sein können, wenn die Beziehungsgestaltung einseitig, sei es aus Seiten des Klientels oder des Gegenübers liegt.

<b>geplante Schwerpunkte Qualitätsdimensionen</b>	
unspezifisch	123
Bedeutsamkeit	83
Wechselseitigkeit	78
Verfügbarkeit	59
Funktionsvielfalt	42

*Tabelle 12: Familienarbeit – geplante Arbeitsschwerpunkte in den Qualitätsdimensionen*

Bei den **äusseren Gelegenheitsstrukturen** fällt auf, dass mangelnde Informationen zur Gestaltung des Beziehungsgefüges eine hohe Wichtigkeit haben, neben den ökonomischen und zeitlichen Ressourcen. Immerhin wurde bei knapp der Hälfte der 85 Personen mit knappen ökonomischen Ressourcen eine Vermittlung in den Netz.pass (35) geplant (vgl. Tabelle 13)

<b>geplante Schwerpunkte Äussere Gelegenheitsstrukturen</b>	
Information	112
unspezifisch	104
zeitliche Ressourcen	77
geografische Erreichbarkeit	47
ökonomische Ressourcen	85

*Tabelle 13 : Familienarbeit – geplante Arbeitsschwerpunkte an Äusseren Gelegenheitsstrukturen*

Bei den personengebundenen Gelegenheitsstrukturen steht die Erweiterung des individuellen Fähigkeitspotentials mit 104 Nennungen im Vordergrund. Hier stellt sich die Frage, inwieweit man hier einen Zusammenhang zwischen der Arbeit an Informationen, an den Schwerpunktdimensionen von Beziehungen mit dem Fähigkeitspotential in Verbindung bringen kann. Auf einer anderen Ebene liegt die Arbeit am individuellen Energiepotential, die mit 76 Nennungen ebenfalls hoch ausfällt (vgl. Tabelle 14).

<b>geplante Schwerpunkte Personengebundene Gelegenheitsstrukturen</b>	
individuelles Fähigkeitenpotential	104
unspezifisch	92
individuelles Energiepotential	76
Unterstützungspersonenpotential	71
individuelles Erwartungspotential	67

*Tabelle 14 : Familienarbeit – geplante Arbeitsschwerpunkte an Personengebundenen Gelegenheitsstrukturen*

Insgesamt fällt von Aussen betrachtet auf, dass die Beratenden in ihrer geplanten Arbeit auf vielen verschiedenen Dimensionen ansetzen möchten. Dies kann darauf hindeuten, dass dadurch dem komplexen Zusammenhang zwischen den verschiedenen Dimensionen Rechnung getragen wird, z.B. fehlende Zeitressourcen, mangelnde ökonomische Ressourcen verstärken sich wechselseitig und können so das Energiepotential weiter schwächen. Andererseits könnte sich darin auch eine Kompetenzfrage abzeichnen, nämlich dass die Beratenden sich aufgrund ihres Arbeitsauftrages, ihrer Arbeitsstruktur und ihrer fachlichen Kompetenzen gar nicht in der Lage sehen, sehr spezifisch an einzelnen Aspekten der Gelegenheitsstrukturen bzw. der Schwerpunktdimensionen zu arbeiten. Anders ausgedrückt: die durch das Instrument vorgegebene ausdifferenzierte Diagnostik und damit verknüpfte Arbeitsplanung entspricht zu wenig der bisherigen Alltagspraxis oder auch die Möglichkeiten die das zur Verfügung gestellte Instrument bietet, konnten von den Beratenden zu wenig angeeignet werden.

#### **4.2.4 Wirkung der Projektteilnahme**

Die Wirkung lässt sich aus verschiedenen Datenquellen ablesen; zum einen wurden die Klientinnen, Klienten nach Abschluss der Angebote nochmals nach ihrer Zufriedenheit gefragt. Auch wenn im Einzelfall nicht bestimmt werden kann, ob eine veränderte Zufriedenheit unmittelbar mit der Beratungsleistung verknüpft werden kann, können Veränderungen doch indirekt mit dem Projekt in Verbindung gebracht werden. Auf einer nächsten Ebene wurden sowohl die Beratenden und Klientin, Klient nach der Zielerreichung gefragt. Diese Selbst- und Fremdeinschätzung ist enger an die konkrete Beratungsarbeit gekoppelt. Schliesslich wurden Beratende und Klientin, Klient nach den Gründen für die Erreichung bzw. Nichterreichung der vereinbarten Ziele gefragt. In diesen Antworten – so könnte man sagen – spiegeln sich Erfahrungen, welche Faktoren im Rahmen des Projektes oder eben überhaupt in der Beratung Veränderungsprozesse in Gang setzen.

Bevor auf diese verschiedenen Daten eingegangen wird, muss zunächst darauf hingewiesen werden, dass sich nur noch 55% der am Projekt Beteiligten bzw. 71% der Personen mit denen

eine Zielvereinbarung getroffen wurde, an der Abschlussbefragung beteiligten (vgl. Tabelle 15).

	<b>Erstbefragung</b>	<b>Zielvereinbarung</b>	<b>Zweitbefragung</b>
Kinder	132	101	69
Erwachsene	212	165	121
Total Personen	344	266	190

*Tabelle 15: Familienarbeit – Vergleich Teilnehmende Erstbefragung und Zweitbefragung*

Je nachdem welchen Referenzwert man nimmt, kann die Teilnahme als mittelmässig oder relativ hoch gewertet werden. Geht man davon aus, dass eigentlich nur bei denjenigen bei denen auf Basis der Netzwerkanalyse ein Ziel vereinbart und damit Angebote eingeleitet wurden relevant ist, dann haben immerhin 71% den vereinbarten Abschluss durchgeführt.

Welche Faktoren für die Nichtteilnahme eine Rolle spielten, kann aus den quantitativen Daten nicht erschlossen werden. Aber man kann davon ausgehen, dass die Beratenden sowohl für die Teilnahme am Projekt als auch für die Teilnahme an der Abschlussbefragung eine wichtige Rolle gespielt haben.

Ausserdem ist von Interesse an welchen Angeboten, die Erwachsenen bzw. Kinder teilgenommen haben.

Im Wissen das Zufriedenheitswerte immer auch mit situativer Befindlichkeit zu tun haben und dass die Zufriedenheit in einem Beziehungssektor Auswirkungen auf andere Sektoren haben kann, sollen in erster Linie die Zufriedenheitswerte in denjenigen Sektoren betrachtet werden, in denen am häufigsten beraterisch oder vermittelt über die Module gearbeitet worden ist. Dies sind die Sektoren Familienbeziehungen, Verwandtschaftsbeziehungen, Freizeitbeziehungen und Freizeitaktivitäten.

Betrachtet man die Sektoren in denen mit den Erwachsenen gearbeitet wurde, so fällt auf, dass auch faktisch (nicht nur in der Planung) insbesondere im Sektor Familienbeziehungen (67) sowie im Sektor Freizeit (Aktivität 57, Beziehungen 43) gearbeitet wurde. Die nachfolgende Tabelle 16 zeigt die Verteilung über alle Sektoren (vgl. Tabelle 16).

<b>Schwerpunktsektor tatsächliche Arbeit</b>	Erwachsene	Rangfolge
	N absolut	
Familienbeziehungen	67	1
Freizeitaktivitäten	57	2
Freizeitbeziehungen	43	3
Verwandtschaftsbeziehungen	31	4
Freundschaftsbeziehungen	30	5
Prof. Unterstützung	28	6
Arbeits- und Schulbeziehungen	24	7
in allen	20	8
Nachbarschaftsbeziehungen	17	9
virtuelle Beziehung	6	10

Tabelle 16: Zweitbefragung Erwachsene – Arbeit in den Sektoren

Diese Verteilung des Engagements findet sich auch in der Veränderung der Zufriedenheitswerte wieder, wie die nachfolgende Tabelle 17 zeigt.

Sektoren	<b>Gleiche Zufriedenheit</b>	<b>Verschlechterte Zufriedenheit</b>	<b>Verbesserte Zufriedenheit</b>	Total Gültige Angaben
Familien- beziehungen	88	8	25	121
Verwandtschafts- beziehungen	69	19	33	121
Freizeitbeziehungen	65	16	38	119
Freizeitaktivitäten	61	11	47	119
Total	283	54	143	

Tabelle 17: Zweitbefragung Erwachsene – Veränderung der Zufriedenheitswerte

Zunächst einmal fällt auf, dass am meisten positive Veränderungen in der Zufriedenheit bei den Freizeitaktivitäten und Freizeitbeziehungen erreicht wurden. Demgegenüber fallen die positiven Veränderungen bei der Zufriedenheit mit den Familienbeziehungen geringer aus. Allerdings stellt sich hier eine andere Ausgangssituation dar, da die Zufriedenheitswerte mit den Familienbeziehungen bereits bei der Erstbefragung deutlich höher waren als die Zufriedenheit mit dem Freizeitbereich, den Aktivitäten und Beziehungen in diesem Feld. Wichtig ist hier der Hinweis, dass diese Zufriedenheitswerte nicht einfach gleichgesetzt werden können mit der Güte des Beziehungsgefüges. So könnte die Arbeit am Beziehungsgefüge im ersten Schritt eben auch dazu führen, dass Klientinnen, Klienten sich eine realistischere Einschätzung der Beziehungsqualität erarbeiten, eine Voraussetzung um

dann gezielt an einzelnen Dimensionen arbeiten zu können. Diese Veränderung der Selbsteinschätzung kann dann sehr wohl zu einer Verschlechterung der Zufriedenheit führen.

Bei der **Gruppe der Kinder und Jugendliche** zeigt sich ein vergleichbares Bild. Hier wurde ebenfalls am häufigsten in den Sektoren Freizeit (Aktivität, Beziehungen) und Familienbeziehungen gearbeitet (vgl. Tabelle 18)

Schwerpunktsektor tatsächliche Arbeit	Erwachsene	Rangfolge
	N absolut	
Freizeitaktivitäten	39	1
Familienbeziehungen	35	2
Freizeitbeziehungen	31	3
Freundschaftsbeziehungen	18	4
Arbeits- und Schulbeziehungen	17	5
Verwandtschaftsbeziehungen	10	6
Prof. Unterstützung	8	7
in allen	8	7
Nachbarschaftsbeziehungen	7	9
virtuelle Beziehung	1	10

Tabelle 18 : Zweitbefragung Kinder/Jugendliche – Arbeit in den Sektoren

Dieses Engagement spiegelt sich auch in der Veränderung der Zufriedenheitswerte, die in der nächsten Tabelle (19) gezeigt wird.

Sektoren	Gleiche Zufriedenheit	Verschlechterte Zufriedenheit	Verbesserte Zufriedenheit	Total Gültige Angaben
Familienbeziehungen	49	4	16	69
Verwandtschaftsbeziehungen	47	7	15	69
Freizeitbeziehungen	36	10	23	69
Freizeitaktivitäten	43	4	20	67
Schulbeziehungen	39	11	18	68
Total	214	36	92	

Tabelle 19 : Zweitbefragung Kinder/Jugendliche – Veränderung der Zufriedenheitswerte

Die meisten positiven Veränderungen haben in dieser Gruppe ebenfalls im Freizeitbereich stattgefunden, ein Tatbestand der mit der hohen Interventionsdichte in diesem Bereich korrespondiert. So zeigen die Daten, dass von den 15 Kindern mit negativen Erfahrungen im

Bereich der Freizeitbeziehungen und Freizeitaktivitäten immerhin 13 bzw. 12 von ihnen etwas zufriedener mit den Freizeitbeziehungen bzw. Aktivitäten sind. Interessant ist hier, dass sich bei 18 von 68 Kindern, bei denen zu Schulbeziehungen Angaben gemacht wurden, diese positiv verändert haben.

Insgesamt können bei den Kindern über die fünf Sektoren in 128 Fällen Veränderungen festgestellt werden und rund 72% (92) der Veränderungen waren positiv. Für die Erwachsenen kann eine vergleichbar positive Bilanz gezogen werden. Daraus kann man schliessen, dass Veränderungen der Zufriedenheitswerte eng an den Beratungsprozess gekoppelt sind und daher den Beratungsprozess in seinem dynamischen Verlauf widerspiegeln.

Ein anderer Beleg der Wirkung ist im Rahmen professionell gestalteter Beratung die **Zielerreichung**. Diese wurde im Rahmen einer Selbsteinschätzung durch die Klientin, den Klienten und in Form einer Fremdeinschätzung bei den Beratenden erfragt.

Dabei zeigt sich, dass beide Gruppe eine auffallend hohe Übereinstimmung in der Einschätzung der Zielerreichung aufweisen (vgl. Tabelle 20) Knapp 15% des Klientels stellt fest, dass sie das Ziel kaum oder gar nicht erreicht haben und immerhin knapp 43% konstatieren, dass sie das Ziel vollständig bzw. erreicht haben. Aus der Perspektive der Beratenden haben gut 21% das Ziel gar nicht oder kaum erreicht und bei knapp 34% stellen sie eine Zielerreichung bzw. vollständige Zielerreichung fest. Letztlich hängt die Einschätzung der Zielerreichung davon ab, was konkret an Veränderungen mit dem gesetzten Ziel verbunden ist. Ob die Beratenden oder das Klientel sozusagen einen realistischeren Blick auf die Zielerreichung haben, lässt sich aus den Daten selbst nicht erschliessen.

<b>Zielerreichung Erwachsene</b>	<b>Selbsteinschätzung Klientel</b>	<b>Fremdeinschätzung Beratende</b>	Differenz
vollständig erreicht	8	7	-1
erreicht	44	34	-10
teils, teils	47	51	+4
kaum erreicht	15	19	+4
gar nicht erreicht	3	7	+4
keine Angabe	4	3	-1
Total	121	121	

*Tabelle 20: Zweitbefragung Erwachsene – Zielerreichung Selbst- und Fremdeinschätzung*

Letztlich ist es für die Weiterentwicklung des Vernetzungsprojektes im Rahmen der Beratung von Interesse zu wissen, was - also welche Ereignisse und/oder Interventionen die Zielerreichung ermöglicht haben. Auch hier wurden Selbst- und Fremdeinschätzung in offener Form abgefragt. Die Einzelaussagen wurden anschliessend kodiert. In der folgenden Tabelle

21 werden die **wichtigsten Gründe für die Zielerreichung** aus den beiden Perspektiven vorgestellt.

<b>Eigene Gründe Erwachsene</b>	<b>Anzahl Nennungen</b>		<b>Anzahl Nennungen</b>	<b>Gründe Beratende</b>
Reflexionsprozess andere Sichtweisen	23		19	Eigene Arbeit von Klient, Klientin
Informationsgewinn	12		12	Reflexionsprozess andere Sichtweisen
Arbeit an Beziehungen	10		8	Arbeit an Beziehungen
Allgemeine subjektive Verbesserung	10		8	Nutzung Modulangebot
Nutzung Modulangebot	9		8	Begleitung/ Brückenfunktion für Zugang

*Tabelle 21: Zweitbefragung Erwachsene – Hauptgründe für Zielerreichung Selbst- und Fremdeinschätzung*

Auch hier zeigt sich zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung ein ähnliches Bild. Allerdings gibt es einen markanten Unterschied. Die Beratenden nennen an erster Stelle die Eigenarbeit des Klientels für die Zielerreichung, während das Klientel sich selbst nur sehr indirekt diese Leistung zuschreibt. Die Formulierung *allgemeine subjektive Verbesserung* deutet darauf hin, dass es in ihrem Erfahrungshorizont einfach mal besser und schlechter geht, ohne so genau zu wissen woran das liegt. Aus Beratungsperspektive könnte es nützlich sein, auch dieses Thema in den Reflexionsprozess stärker miteinzubeziehen, nämlich die Frage, welche der Angebote, Interventionen, Eigenleistungen führt zu Veränderungen in der Alltagsbewältigung. Hier wird deutlich, dass die Beratenden die konkreten Aktionen stärker im Blick haben als das Klientel.

Auch bei der Gruppe der Kinder und Jugendlichen zeigt die Tabelle (22), dass Selbst- und Fremdeinschätzung nah beieinander liegen. Der Anteil der Zielerreichung bzw. vollständigen Zielerreichung liegt bei den Beratenden bei gut 27.6 % (Kinder noch offen, wegen fehlender Werte)

<b>Zielerreichung Erwachsene</b>	<b>Selbsteinschätzung Klientel</b>	<b>Fremdeinschätzung Beratende</b>	Differenz
vollständig erreicht	22	17	-5
erreicht	20	23	+3
teils, teils	20	25	+5
kaum erreicht	3	2	-1
gar nicht erreicht	3	2	-1
keine Angabe	1	0	-1
Total	69	69	

*Tabelle 22: Zweitbefragung Kinder/Jugendliche – Zielerreichung Selbst- und Fremdeinschätzung*

Auch hier geben Kinder wie Beratende Gründe an, die aus ihrer jeweiligen Perspektive zur Zielerreichung führen. Dies zeigt folgende Tabelle (23) in der die Gründe mit den meisten Nennungen aufgeführt sind.

<b>Eigene Gründe Kinder/Jugendliche</b>	<b>Anzahl Nennungen</b>		<b>Anzahl Nennungen</b>	<b>Gründe Beratende</b>
Nutzung Modulangebote	15		11	Arbeit an Beziehungen
Reflexionsprozess andere Sichtweisen	6		7	Nutzung Modulangebote
Allgemeine subjektive Verbesserung	5		7	Einbezug professioneller Anderer
Begleitung Brückenfunktion für Zugang	5		6	Finanzielle Unterstützung
Zufällige Veränderungen	5		5	Reflexionsprozess andere Sichtweisen

*Tabelle 23 : Zweitbefragung Kinder/Jugendliche – Hauptgründe für Zielerreichung Selbst- und Fremdeinschätzung*

Im Unterschied zu den Erwachsenen fällt hier in erster Linie die Bedeutung der Modulangebote auf, die offensichtlich für die Zielerreichung gerade aus Sicht der Kinder bzw. Jugendlichen als bedeutsam erlebt wurden. Auch wenn das Zahlenmaterial an vielen Stellen einen grossen Interpretationsspielraum lässt, so lassen sich in Verbindung mit der Prozessevaluation doch wichtige Schlussfolgerungen für die IfS-Familienarbeit ziehen.

#### 4.2.5 Resümee Familienarbeit

Für den Kontext der Familienberatung stellt die Vernetzungsthematik ein vertrautes Thema dar, auch wenn der Fokus aufgrund des deklarierten Auftrages einerseits auf die Gestaltung der Familienbeziehungen gerichtet ist, um die Entwicklungschancen der dort lebenden Kinder zu verbessern, und andererseits auf die Vernetzung mit anderen involvierten Stellen liegt.

Vor diesem Hintergrund wurde die Projektidee als Chance wahrgenommen, mehr Ressourcen für diesen Schwerpunkt zur Verfügung zu haben.

Die Netzkarten wurden insgesamt als Handwerkszeug betrachtet, das es ermöglicht auf fachlicher Basis an den Themen der Vernetzung zu arbeiten.

Das Arbeitsmittel der Visualisierung und auch der Selbst- und Fremdeinschätzung hat aus Sicht der Beratenden einen zum Teil spielerischen Zugang ermöglicht. Klientinnen, Klienten konnten selber steuern, ob sie einfach nur eine Einschätzung abgeben wollten, oder ob sie diese dazu nutzen etwas für sie Wichtiges aus diesem Sektor zu erzählen. Allerdings wurde dadurch manchmal die zeitliche Planung des Beratungssettings strapaziert.

Die Einstiegskarte „Zufriedenheit“ mit Selbst- und Fremdeinschätzung wurde insgesamt als sehr hilfreich erlebt, sowohl als Einstieg für geschäftsmüde Klientinnen, Klienten, als aber auch zur Vertiefung von Themen, zu einem Zeitpunkt, an dem die Beratungsbeziehung etabliert und die wichtigsten Themen schon angesprochen waren. Gerade die Möglichkeit, nicht aus dem Gespräch heraus die Fragen kreieren zu müssen, sondern in gewisser Weise als ein standardisiertes Instrument, dessen Fragen eigentlich eher distanziert formuliert sind, führte zu sehr intimen Informationen und für die Beratenden auf verschiedenen Ebenen zu überraschenden Erkenntnissen, sei es dass Klientinnen, Klienten in den privaten Netzwerken mehr Ressourcen als angenommen haben, sei es dass diese schonungslos offen ihre Situation, ihre Einsamkeit bilanzierten, sei es dass deutlich wurde, dass ihre Massstäbe von befriedigenden Beziehungen völlig andere sind als die des Beraters. Gerade der Blick auch auf Freizeit und Freizeitbeziehungen war hier ein wichtiger Zugang, der in der bisherigen Arbeit nicht so im Vordergrund stand.

Die Vertiefungskarten waren inhaltlich sinnvoll und ergiebig, aber so anspruchsvoll, dass man sich diese erst wirklich zu eigen machen musste, damit das Instrument bei den Familien überhaupt einsetzbar war. Es musste „zum eigenen Ding werden“, wenn man als Beraterin, Berater die Übersetzungsarbeit leisten wollte. Demgegenüber war der Zweitfragebogen irgendwie etwas unklarer bzw. für Klientinnen und Klienten wie wahrscheinlich Beraterinnen und Berater nicht so ganz klar, welche Funktion dieser im Beratungsprozess hat (tendenziell wahrscheinlich für beide Seiten eine Kontrolle).

Wichtig war den Beratenden, dass die Arbeit an einzelnen Themen wirklich als freiwillige Angebote gesetzt werden konnten und verstärkt über die Möglichkeit finanzieller Unterstützung auch dazu führte, dass sie ihr zugeschriebenes Kontrollimage verändern

konnten. Auch der Fokus auf diese Themen hat scheinbar in den Köpfen von Beratenden und der Klientinnen, Klienten etwas verändert, dass aus der Perspektive der Beratenden nicht sofort sondern erst langsam als Veränderung wahrgenommen werden kann. Die Delegation an andere Angebote also die Zugänge zu den verschiedenen Modulen zu ermöglichen bedurfte aus Sicht der Beratenden eines zusätzlichen Engagements, weil damit neue Themen im Beratungsprozess auftauchen konnten und die Verantwortung für den Beratungsprozess bei ihnen bleibt. Ausserdem benötigte es oft mehrere Anläufe bis ein Zugang wirklich durch die Klientinnen, Klienten genutzt werden konnte. Dass es bei einzelnen Familien trotz allen Bemühens Barrieren gab, sich auf die neuen Angebote einzulassen, gehört auch zum Erfahrungsspektrum in diesem Projekt. Wahrscheinlich hat es mit Einstellungen zu tun, die nicht wirklich zu ergründen waren – und die Wahrnehmung, dass das gerade bei den Familien war, die aus Sicht der Beratenden von dem Angebot hätten profitieren können.

Aus Sicht der Beratenden – wahrscheinlich in Abhängigkeit auch von persönlich-fachlichen Einstellungen – gab es einige Favoriten bei den Angeboten: das Gemeindeforum, die finanzielle Unterstützung, family support, Jugendhaus, regionales Familien.netz. Obwohl in den Beratungen die organisierten Angebote gar nicht immer genutzt werden konnten, wurde durch das Projekt die Idee Aktivitäten für und mit Klientinnen und Klienten zu organisieren lanciert. So wurden ausgehend von den ermittelten Bedürfnissen kollektive Angebote initiiert wie z.B. einen Schwimmkurs für Kinder. In der Wahrnehmung der Beratenden sind die Ergänzung der eigentlichen Beratungsarbeit mit gruppenspezifischen „Bildungs- bzw. Gesellungsangeboten“ sehr hilfreich. Eine Frage, die aus ihrer Sicht immer wieder gestellt wurde, war die nach dem Vernetzungsfokus: soll man „Gleiche und Gleiche“ im Sinn der Selbsthilfe vernetzen und das Risiko eingehen, „dass es knallt in der Gruppe“ oder versucht man dem eigenen Klientel Tore zu anderen Milieus zu erschliessen. Beide Ausrichtungen sind anspruchsvoll und es muss die Frage gestellt werden, was man genau für die beiden Zielsetzungen zusätzlich leisten muss, dass diese gelingen können. Die Vernetzung von Kindern über das Mittel neuer Vereinsaktivitäten war aus der Sicht der Beratenden leichter zu erreichen als bei Erwachsenen. Ausserdem hat sich diese Vernetzung nicht nur positiv auf die Kinder, sondern auf die ganze Familie ausgewirkt.

Ein ganz anderer Effekt zeigt sich gegenüber den Auftraggebenden selbst. Ausgehend von der externen Problemdefinition wurde in den verlangten Rechenschaftsberichten gegenüber den Auftraggebenden die Arbeit am Vernetzungsgefüge selbst zum Thema. Dadurch veränderte sich zum Teil auch die Ausgangsproblemdefinition – anders gesagt der Fall wurde dadurch nochmal anders kontextualisiert und die enge Problemsicht auf die Familie konnte auch gegenüber dem Auftraggebenden erweitert werden.

Insgesamt fällt auf, dass die Beratenden Inhalt und Ausrichtung des Projektes als fachliche Erweiterung wahrgenommen und ihnen selbst einen guten Motivationsschub gegeben hat, das immer schon wichtige Thema in den Kernfokus ihrer Arbeit aufzunehmen. Allerdings

bleibt am Ende des Projektes die Frage offen, wie das ohne die Projektfinanzierung möglich sein wird.

## 5. Nutzung der *tav* Modulangebote

Die Wirkungen des Projektes lassen sich nicht nur aus der individuellen Klientinnen-, Klientenperspektive sowie der Beratungsperspektive beschreiben, sondern auch über die Nutzung der Module. Aufgrund der Statistik, die von den Modulverantwortlichen geführt wurde, wurden die Module im Projektverlauf bis Dezember 2012 folgendermassen benutzt (vgl. nachfolgende Tabelle 24)

Genutzte Module	IFS-Familienarbeit	IFS-Schuldenberatung	Gesamtzahl Klientel
Kinder.netz	40	0	40
Jugend.netz	47	0	47
Gemeinde.netz	83	0	83
Familien.netz	131	0	131
Inter.netz	43	0	43
Netz.pass	109	57	166
Total	453	57	510

Tabelle 24: Übersicht Modulnutzung im *tav* Projektverlauf (Stand Dezember 2012)<sup>18</sup>

Aus den bilanzierenden Gesprächen mit den Modulverantwortlichen können die hier vorliegenden Zahlen noch weiter kontextualisiert werden.

Die Zielsetzung der einzelnen Module wurde von den Modulverantwortlichen folgendermassen formuliert:

- Jugend.netz: ich werde gesehen, gehört und bekomme Raum;
- Gemeinde.netz: Mit Freude und Lust in der Freizeit über Vereinsmitgliedschaft ... aber vielleicht wird da heute auch viel mehr Leistung verlangt;
- Familien.netz: Niederschwellige Kontakte zwischen Müttern mit kleinen Kindern und niederschwelliger Beratungszugang;
- Inter.netz: Chancen und Gefahren des Internet und sozialer Netzwerke.<sup>19</sup>

Die Bilanzierung der einzelnen Module fällt unterschiedlich aus. Fachlich-inhaltlich ist das Jugend.netz und das Familien.netz als ein erfolgreiches Angebot aufgenommen und weiterentwickelt worden. Im Familien.netz wird deutlich, dass die Bildung der Eltern in einer

<sup>18</sup> Eine ausführliche Dokumentation zur Zielgruppenerreichung vgl. H. Löffler (2013) 3. Controlling Bericht S. 3 f.

<sup>19</sup> Die Modulverantwortliche Kinder.netz konnte am Abschlussgespräch nicht teilnehmen; zum Netz.pass vergleiche das eigenständige Kapitel.

an Geselligkeit und Kontakt ausgerichteten Form ganz andere Entwicklungsperspektiven ermöglicht als eine Beratung, mit dem Auftrag z.B. die Versorgungskompetenz (Essen kochen) etc. zu verbessern.

Beim Jugend.netz konnte ein kontinuierlicher Lernprozess festgestellt werden. Am Anfang ging es darum, die Systempartnerinnen und -partner zu befähigen, „ihre“ Jugendlichen mit spezifischen Angeboten anzusprechen und als IfS-Familienarbeit Strategien zu entwickeln, wie die Jugendlichen, an die Angebote des Jugendhauses heranzuführen sind. So zeigte sich, dass spezielle Gruppenangebote im Jugendhaus also die konkrete Erfahrung vor Ort mit den dort vorhandenen Personen, es den einzelnen Jugendlichen erleichterte anschliessend auch individuell einen Zugang zu finden.

Beim Gemeinde.netz war das Verhältnis zwischen dem Zugang zu Vereinen und Einzelaktivitäten nicht ganz so wie es sich der Modulverantwortliche vorgestellt hat. Für ihn bleibt die Frage im Raum, ob die aus seiner Sicht nicht so optimale Ausschöpfung des Angebotes durch die Beratenden, das Ziel selbst also Beziehungsgefüge über die Teilhabe an Vereins- und Freizeitaktivitäten zu fördern, durch die Beratenden ein Stück weit in Frage gestellt wird. Andererseits war für die Nutzung des Gemeinde.netz-Angebotes der Geldfond ausgesprochen hilfreich. Die Beratenden hatten auf diese Weise gegenüber den Klientinnen, Klienten die Möglichkeit tatsächlich etwas Konkretes anzubieten. Grenzen zeigten sich beim Modul Gemeinde.netz in der Alleinverantwortlichkeit der zwei Standorte Bludenz und Feldkirch. Dies schränkte die Möglichkeiten ein, an beiden Beratungsstandorten das Modul formell an Teamsitzungen oder eben auch in informellen Gesprächen präsent zu halten.

Demgegenüber blieb das Inter.netz trotz der Wichtigkeit des Themas letztlich ein Papiertiger. Es wurde reduziert auf Einzelberatungen, weil der Systempartner auf einer Gruppengrösse von 10 Teilnehmenden bestand, die so nicht realisierbar war. Diese organisatorische Hürde weist darauf hin, dass aus der individuellen Beratungslogik heraus, die Angebote konkret und das heisst auch zeitnah verfügbar sein müssen, da bei zu langen Wartezeiten die subjektive Zugangsschwelle wieder höher wird und die Teilnahmemotivation nachlässt.

Eine mögliche Erklärung für die mangelnde Aufnahme dieses Angebotes könnte sein, dass der Zugang zu zwei verschiedenen Gruppen von Eltern schwierig war. Die eine Gruppe, die tatsächlich kaum Erfahrung mit dem virtuellen Netz hat und dies daher als unwichtig erachtet oder sich möglicherweise schämt dies kund zu tun, und eine andere Gruppe, die sich selber grenzenlos im Netz bewegt, und dies gegenüber der Beratung verdeckt halten möchte.

Das Jugend.netz und das Familien.netz wurden aus der Sicht der Verantwortlichen in der zweiten Projektphase fast schon „zum Selbstläufer“. Nicht zuletzt auch deshalb weil man für diese Module die Klientinnen, Klienten kaum motivieren musste. Für drei von vier Modulverantwortliche war es - zum Zeitpunkt des Interviews - schwierig einzuschätzen, ob und wie ihr Angebot letztendlich angekommen ist. So fehlten ihnen zum Beispiel Zahlen zu

der Nutzung durch Kinder bzw. Erwachsene und auch die Einschätzungen durch Beratende oder das Klientel (vgl. dazu Zielerreichung und Gründe Kapitel 4.2.4).

Die Differenz zwischen den Angaben zur geplanten Nutzung der Module (vgl. Kapitel 3.2.4 und 4.2.3) und der tatsächlichen Nutzung der Module (vgl. Tabelle 24) verweist auf die längere Anlaufzeit, die die Modulverantwortlichen wie die Beratenden benötigten, um die Module zu konkretisieren bzw. um sich mit dem Modulangebot wirklich vertraut zu machen und dieses sinnvoll in die eigene Beratungsstrategie zu integrieren. Das bedeutet faktisch, dass die Beratenden eine wichtige Gatekeeper-Funktion mit Blick auf die Modulangebote ausübten. Nur wenn die Beratenden von der Sinnhaftigkeit eines Modulangebotes und dem Nutzen für ihr Klientel überzeugt waren, motivierten die Beratenden ihr Klientel für eine Teilnahme.

Aus Sicht der Modulverantwortlichen bedurfte die Erzeugung und Aufrechterhaltung des beraterischen Engagements für das Modulangebot eine kontinuierliche Überzeugungsarbeit. Das heisst, sie betrachteten es als ihre Aufgabe, ihr Modul ins Gespräch zu bringen, die Chancen aufzuzeigen und den Zugang (z.B. Vermittlung, Anmeldung etc.) so zu gestalten, dass sich die Vermittlungsarbeit für die einzelnen Beraterinnen, Berater in Grenzen hielt.

Die Strategien bestanden - nach Aussagen der Modulkoordinatorinnen und -koordinatoren - darin, immer wieder die eigene Begeisterung für ihr Modul sichtbar zu machen, konkrete Informationen und Tipps für den Zugang zu geben, über erste positive Erfahrungen zu berichten und insgesamt eine Balance zu finden die Kolleginnen, Kollegen zu animieren, ohne diese „zu nerven“. Letztlich ging es darum, den Kolleginnen, Kollegen diese Idee schmackhaft zu machen und in gewisser Weise Übersetzungsarbeit zu leisten, also eine Brückenbaufunktion zu übernehmen zwischen Einzelberatung und Modulangeboten. Alle Modulverantwortlichen sahen ihre Aufgabe darin, die Kolleginnen und Kollegen vom Nutzen des Angebotes zu überzeugen und die Module so zu organisieren, dass diese zeitnah und niederschwellig beansprucht werden konnten. Da die Modulverantwortlichen selbst auch Beratungsfunktionen in der Organisation inne haben, konnten sie sich gut in die Arbeitsweise der Beratenden einfühlen und sie wussten daher, dass die Beratenden nur dann delegieren, wenn sie die Angebote als für ihre Klientinnen, Klienten hilfreich einschätzen und die Delegation in einzelne Module nicht mit einem zu hohen Arbeitsaufwand verbunden waren.

Ein heikler Punkt bestand aus Sicht der Modulverantwortlichen darin, dass durch die Delegation von Klientinnen, Klienten in einzelne Module unter Umständen die Prozesskontrolle der Beratenden verloren gehen kann, oder dass durch Teilnahme an Modulen bei einzelnen Klientinnen, Klienten Themen aufbrechen, die dann in der Beratung zusätzlich aufgefangen werden müssen.

Eine andere Aufgabe der Modulverantwortlichen bestand darin, die Systempartnerinnen/-partner der an den Modulen beteiligten Organisationen entsprechend zu coachen, z.B. zu Gruppenmethoden im Familien.netz. Eine wichtige Arbeitsstrategie der Modulverantwortlichen bestand darin, sich selbst genügend Wissen anzueignen und

Vernetzungen zu den Systempartnerinnen/-partner, wie z.B. Gemeinden, Vereine, andere Organisationen oder auch Fachkräfte aufzubauen.

Um ihre vielschichtigen Funktionen erfüllen zu können, benötigt es aus Sicht der Modulverantwortlichen einerseits Wissen und Kompetenzen im Sinn von Entscheidungsbefugnissen und andererseits wurde ihre Aufgabe durch die schon vorhandenen persönlichen Netzwerke deutlich erleichtert. Je nach Modul waren unterschiedliche Doppelfunktionen hilfreich, wie z.B. die Modulverantwortliche Jugend.netz, die gleichzeitig ehrenamtlich als Ombudsfrau im Jugendhaus arbeitet, oder die Teamchefin, die als Vorgesetzte die Nutzung der Netzkarte einfacher bei den Kolleginnen, Kollegen thematisieren konnte, oder die Modulverantwortliche, die als Fachperson der Elternbildung auch von den Systempartnerinnen und -partnern anerkannt ist. Letztlich bedurfte es des konstanten kollegialen, personennahen Austausches für die Ausschöpfung des Modulangebotes, sowie der nötigen Ressourcen und der Rückendeckung durch die Leitung. Aus dieser Perspektive war das hohe persönliche Engagement der Modulverantwortlichen ein zentraler Erfolgsfaktor für die gelungene Vernetzung zwischen Beratung und Modulangeboten einerseits, aber auch für optimale Vernetzungsmöglichkeiten des Klientels innerhalb dieser Module andererseits.

## **6. Prozessanalyse des *tav* Projektverlaufs aus Leitungsperspektive**

Der Entstehungskontext des *tav*-Projektes hat einerseits damit zu tun, dass die vorhandenen Mittel und Personal-Ressourcen für die Aufträge der IfS-Familienarbeit bzw. der IfS-Schuldenberatung nicht ausreichen, um die von der Leitung vertretenen inhaltlich-fachlichen Ansprüche in ihrer Organisation umzusetzen. Die durch einen erfolgreichen Projektantrag erworbenen Mittel, ermöglichten es der Leitung ihren Anspruch zumindest für einen gewissen Zeitraum angemessener umzusetzen. Andererseits verhilft die Projektstruktur mit ihrer spezifischen Dynamik zu einer stärkeren Legitimation nach Innen und Aussen, Veränderungsprozesse zu initiieren und auch durchzusetzen. Mit dem gesellschaftlichen Thema der Sozialen Gesundheit sozioökonomisch benachteiligter Schichten und dem von den beteiligten Organisationen gewählten individualisierten Zugang konnte mit dem *tav*-Projekt, bereits zum zweiten Mal, ein zweijähriges Projekt in diesem Bereich lanciert werden.

Aus Sicht der Leitung eröffnete das *tav*-Projekt die Chance, den Zusammenhang zwischen Sozialer Armut und Sozialer Gesundheit also den Zusammenhang zwischen Armut als elementare Schranke gesellschaftlicher Teilhabe und den damit verknüpften individuellen Möglichkeiten, den eigenen Alltag befriedigend gestalten und sich an politischen Prozessen beteiligen zu können zu fokussieren. Das Thema, Armut und Gesundheit ist zwar in beiden Organisationen präsent, aber im Organisationsalltag konnte man diesem Zusammenhang bisher zu wenig Aufmerksamkeit in der Ausrichtung der praktischen Arbeit schenken. Insofern war speziell für die IfS-Familienarbeit die inhaltliche Ausrichtung des Projektes sehr

anschlussfähig an die bereits geleistete Arbeit. Und auch in der Schuldenberatung hat die Leitung den Versuch unternommen, durch das Projekt die Mitarbeitenden zu bewegen, in der praktischen Beratung die eingeschränkte Perspektive auf die Bearbeitung der materiellen Armut auszuweiten. Das Projekt *tav* hatte aus Sicht der Leitung damit neben einer adäquateren Beratungsstrategie zum Nutzen des Klientels auch die Funktion einen organisierten Lernprozess in den Organisationen zum Thema Unterstützung von Netzwerken zu initiieren. Im Unterschied zum Projekt "trotz allem gesund" wurde an einem ganzheitlichen von der WHO postulierten Gesundheitsverständnis angeknüpft und Beziehungsgefüge in ihren Potentialen und Risiken als Basis Sozialer Gesundheit bearbeitet.

Die Leitungen beider Beratungsstellen waren sich bewusst, dass die Lancierung eines neuen Projektes für die Mitarbeitenden zu Beginn erst einmal eine Zumutung darstellt. Daher entwickelten sie zur Durch- und Umsetzung dieses Projektes – auch aufgrund der Erfahrungen aus dem ersten Projekt – verschiedene Strategien. Die IfS-Familienarbeit setzte in der ersten Projektphase auf den frühzeitigen Einbezug der Mitarbeitenden bei der konkreten Ausgestaltung des Projektes. Ausserdem wurde Wert darauf gelegt, den Beratenden einen individuellen Handlungsspielraum im Umgang mit der Umsetzung zu ermöglichen. Schliesslich wurde durch den Einbezug der Modulverantwortlichen in die Steuergruppe die Umsetzungsverantwortung auf mehr Teammitglieder verteilt. Dieser frühe und breite Einbezug förderte die Motivation der Mitarbeitenden, sich mit dem fachlichen Thema auseinander zu setzen und auch Mehrarbeit in Kauf zu nehmen. Die zur Sicherung des Projektrahmens aber auch zur Legitimation gegenüber der Geldgebenden eingeführten Dokumentations- und Evaluationsinstrumente wurden von der Basis unterschiedlich wahrgenommen. So führte die Vorgabe der auszuführenden Netzkarten bei einzelnen Mitarbeitenden zu Irritationen.

Aufgrund deutlich anderer Rahmenbedingungen in der IfS-Schuldenberatung wurden die Interventions- und Evaluationsinstrumente angepasst, aber auch hier legte die Leitung Wert darauf, dass die Vorgaben in Bezug auf die Netzkarten einen wichtigen Orientierungsrahmen für die Mitarbeitenden darstellten. Der Einbezug einer Teamkollegin in eine verantwortlichen-koordinierende aber auch coachende Rolle, die ebenfalls Einsitz in der Steuergruppe hatte, erhöhte die Legitimationsbasis und erleichterte es Alltagskonflikte in der Umsetzung des Projektes konstruktiv anzugehen.

Im Projektprozess sah die Leitung ihre Aufgabe darin, das fachliche Thema, also den Zusammenhang zwischen Armut und Sozialer Gesundheit und die Bedeutung der Ressource der sozialen Vernetzung für die Lebensbewältigung ihres Klientels sowohl im Team und in der Organisation als auch in der Öffentlichkeit aktiv zu vertreten. Gegenüber ihren Mitarbeitenden sahen sie sich neben der Rahmensetzung eher als Supporterinnen und Supporter. Im Originalton "letztlich müssen es (die Projektidee) die Mitarbeitenden in die Hand nehmen, die Leitung kann initiieren, das Thema hoch halten und dann dort wo nötig Unterstützung leisten".

Die Leitung IfS-Schuldenberatung betrachtet die Teilnahme an innovativen Projekten im Bereich der Sozialen Gesundheit als Chance, das oft eingeschränkte Auftragsverständnis mindestens kurzfristig aufzubrechen. Ausserdem ist der Austausch mit einer anderen Organisation und damit auch mit anderen fachlichen Sichtweisen ein wichtiger Lernimpuls für die eigene Organisation.

Auch der Leitung kam im Umsetzungsprozess der zur Verfügung gestellte Geldfonds zu Gute. Dieser erleichterte es den Mitarbeitenden Klientinnen, Klienten für das Projekt zu gewinnen, da sie ihnen im Einzelfall konkret erfahrbare Hilfe anbieten konnten. Ausserdem führte die Nutzung dieses Fonds dazu, dass die Beratenden im Alltag ganz konkret realisierten, wie häufig die fehlenden finanziellen Mittel und nicht unbedingt die individuellen Probleme zum gesellschaftlichen Ausschluss führen.

Merkmale des *tav*-Projektes sind laut Leitung – im Unterschied zu allgemeinen Kampagnen – der individuelle Zugang zu der konkreten Zielgruppe. Diesem Anspruch muss letztlich jedes Projekt genügen, das heisst im Idealfall hat das Projekt (für die Legitimation nach Innen und Aussen) einen klaren Rahmen aber genügend Gestaltungsspielraum, um es entlang der Erfahrungen und darin sichtbar werdenden Bedürfnissen des Klientels anzupassen.

Die Wirkungen des Projektes lassen sich aus Sicht der Leitung auf der Ebene Leitung, der Mitarbeitenden und des Klientels und der institutionellen Vernetzung verorten. So sind sie überzeugt, dass die Mitarbeitenden, die sich auf die Arbeit mit Netzkarten einlassen konnten, andere Einblicke in die Lebenswelten ihres Klientels bekommen haben. Auch die Erfahrung, dass aus den Differenzen zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung, sich die Beraterischen Sichtweisen auf das Klientel veränderten. Die speziell für das Projekt entwickelte Netzkarte als Diagnose- und Arbeitsinstrument in Kooperation mit dem Klientel enthält aus Sicht der Leitung grosses Potential, auch wenn die Beratenden sich das Instrument in unterschiedlicher Reichweite aneignen konnten.

Eine wichtige Erkenntnis für beide Organisationen ist die Tatsache, dass oft wenig aber niederschwellig, also ohne grossen administrativen Aufwand verfügbares Geld, ausreicht um gezielt individuelle Entwicklungsprozesse bzw. Vernetzungsprozesse anzustossen

Die Nachhaltigkeit des Projektes wird übereinstimmend mit den Beratenden und Modulverantwortlichen an folgenden Faktoren festgemacht:

- eine veränderte Grundhaltung zum Thema Soziale Armut, bzw. zur Bedeutung der Sozialen Gesundheit (Veränderung der Fachkultur)
- Motivationsschub bei den Mitarbeitenden fachliche Diskurse weiterzuführen
- das für das Projekt eingeführte Intranet als wichtige Zusammenarbeitsplattform
- die Weiterführung mehrerer Module
- die neuen Kooperationsbeziehungen zu neuen Systempartnerinnen und -partnern
- die Möglichkeit das Instrument Netzkarte vermehrt in Beratungen anzuwenden und die Beratungskompetenz weiter zu vertiefen

- die Netzkarte als Chance in einer anderen Weise in einen kooperativen Austausch mit dem Klientel zu kommen (Erweiterung des Beratungsrepertoires)

Als Erfolgsfaktoren für ein gelingendes Projekt werden abschliessend folgende Punkte benannt:

- Projektinitiantinnen und -initianten, die stellenrelevante und gesellschaftlich wichtige Themen aufgreifen
- Engagierte Mitarbeitende mit Herzblut für die Projektidee zum Nutzen ihres Klientels
- Fachpersonen mit eigener fachlicher Vernetzung

Diese gebündelten Aussagen verweisen darauf, dass innerhalb der Projektlaufzeit, die Projektidee in den Organisationen wirklich Fuss gefasst hat und damit trotz der jetzt wieder fehlenden Ressourcen eine gute Basis gelegt ist, dass die Arbeit am Thema Soziale Gesundheit weitergeht.

## 7. Weiterführende Überlegungen aus Evaluationsicht

Für die Realisierung von Projektzielen im Rahmen professioneller Organisationen wie der IfS-Familienarbeit und der IfS-Schuldenberatung ist die Aneignung der Kernidee durch Fachkräfte eine zentrale Bedingung, da nur diese im direkten Kontakt mit ihren Klientinnen, Klienten aus der konzeptionellen Idee eine neue Wirklichkeit entstehen lassen können. Aus den Gruppendiskussionen und Abschlussinterviews wird deutlich, dass diejenigen Teammitglieder für sich den grössten Benefit aus dem Projekt ziehen konnten, die im Rahmen der Steuergruppe an der Ausgestaltung der Projektidee von Beginn an beteiligt waren. Während die Gruppe der Beratenden, die ausserhalb ihrer Beratung in keiner anderen Funktion im Projekt tätig waren, grössere Hürden zu überwinden hatten, um sich die Projektidee und die dafür zur Verfügung gestellten Instrumente wie die Netzkarte so zu eigen zu machen, dass sie diese souverän in ihren eigenen Beratungsstil integrieren konnten. Gelingt das nicht bzw. zu wenig, so führte dies eher zu einer bürokratischen Erfüllung bzw. zur Abarbeitung der vorgegebenen Anzahl von Netzkarten.

Auch wenn in den Projektlaufzeiten kaum Einführungsphasen vorgesehen sind, so muss hier doch festgestellt werden, dass die Qualität der Projektdurchführung steigt, wenn den Mitarbeitenden genügend Raum bleibt, sich die Projektidee sowie die damit verbundenen Instrumente aneignen können.

Eng damit verknüpft ist die Frage, wie viel an Zusatzarbeit in Form von Dokumentationen den Mitarbeitenden im Wissen um die schon aus dem Alltagsgeschäft erwachsenden Belastungen zugemutet werden können. Entscheidend für einen konstruktiven Umgang mit den formal geforderten Dokumentationen, sei es der Beleg für die Verwendung der Zeit, seien es Dokumentationen für die Evaluation, ist die Begründungsbereitschaft der Leitung gegenüber

dem Team und die miteinander auszuhandelnde Frage, welche der Dokumentationen z.B. von den Geldgebern oder dem Evaluationsteam eingefordert wird und warum und welche Anforderungen aus der eigenen Organisation stammen. Fehlt den Fachkräften jegliches Verständnis dafür, wozu die Daten, die sie dokumentieren müssen genutzt werden, untergräbt dies die Motivation. Ausserdem kann man in solchen Situationen davon ausgehen, dass die Datenqualität abnimmt.

Schliesslich lässt sich aus der Analyse des Prozessverlaufs schliessen, dass das Thema Nachhaltigkeit schon in der Projektierungsphase ein Thema sein müsste. So bedauern viele engagierte Steuergruppenmitglieder, dass man jetzt - wo es richtig gut läuft - nicht einfach weitermachen kann. Die Projektlogik - begrenzte Geldsumme für eine Idee auf Zeit - kann dazu führen, dass es zu grossen Ermüdungserscheinungen kommt in der Organisation. Einerseits weil die Projektplanung und Durchführung fast immer mit einer höheren Belastung der Organisation verbunden ist, so dass Mitarbeitende die Sehnsucht haben zu einem sogenannt normalen weniger belasteten Arbeitsalltag zurückkehren zu können. Andererseits werden Enttäuschungen produziert, wenn Arbeitsweisen, die als gewinnbringend wahrgenommen wurden, nach Projektende nicht mehr weitergeführt werden können. Die Frage lässt sich allgemein formulieren: was können Organisationen leisten, wenn Innovation nicht mehr im Rahmen der alltäglich zur Verfügung stehenden Ressourcen sondern nur noch über eine relativ kurzatmige Projektlogik finanzierbar ist.

Auf der fachlichen Ebene zeigt dieses Projekt, dass die Einbettung der Arbeit an Netzwerken im Rahmen individueller Beratungsangebote den grossen Vorteil hat, ausgehend von individuellen Bedürfnissen spezifische Unterstützung anbieten zu können. Die Chance des zielgruppenspezifisch-individualisierten Ansatzes konnte im *tav*-Projekt ausgeschöpft werden. Allerdings hängt Erfolg bzw. Misserfolg im hohen Mass von der einzelnen Beratungsbeziehung ab, da die Herstellung einer befriedigenden Kooperation mit den verschiedenen Klientinnen, Klienten auf Seiten der Organisation wesentlich von den einzelnen Beraterinnen, Berater abhängig ist. Die zentrale Gatekeeper-Funktion der einzelnen Fachpersonen kann daher auch zu Willkür oder Beliebigkeit führen, nämlich dann wenn einzelne Beratende sich nicht mit der Projektidee identifizieren. Um diese Gefahr, die im Einzelfall immer besteht, zu minimieren, ist es wichtig eine Beratungskultur in der Organisation zu etablieren, die die Gatekeeper-Funktion immer wieder zum Gegenstand kritischer Reflexion macht. Anders gesagt, entscheidend für den Erfolg dieses zielgruppenspezifischen Ansatzes ist eine kooperative Beratungskultur, in der eine gemeinsame Ideenträgerschaft vorhanden ist und sich Klientinnen, Klienten durch die Beratenden und die Beratenden sich durch die Leitung unterstützt wissen.

Der Projektverlauf, das Zusammenspiel von Beratung, Vermittlung in weitere Modulangebote hat einige fachliche Positionen innerhalb des Teams in Bewegung gebracht. So wurde seitens einzelner Modulverantwortlicher sowie Beratender mit Erstaunen festgestellt, dass individuelle Problemlagen, die im Beratungsalltag oft als individuelle Probleme beraterisch

bearbeitet werden, aufgrund des veränderten Zugangs - viel deutlicher als vorher - als mangelnde Information und Bildung sowie als mangelnde materielle Ressourcen erkannt wurden. Der Ansatz von mehr Information und Bildung – gerade auch in dafür geeigneten Gruppensettings – verändert den beraterischen Blickwinkel. Die Ergänzung durch spezifische Gruppenangebote – verstanden im weitesten Sinn als informelle Bildungsgelegenheiten – ermöglichen wechselseitig im Verhältnis von Beratenden und Klientel andere positivere Zuschreibungen, die zu konkreten Entlastungen der Beratungsbeziehung führen und neue Entwicklungschancen eröffnen können. Anders gesagt, die individuelle Betreuung/Beratung ist ein Stück weit - aufgrund ihrer Alltagslogik - gefährdet gesellschaftliche Problemlagen zu individualisieren. Die in diesem Projekt entwickelten Möglichkeiten, individuelle Probleme konkret zu bearbeiten und diese gleichzeitig, man könnte sagen mit der dem Klientel gesellschaftlich zustehenden Bildung und eben auch mit notwendigen finanziellen Ressourcen, zu flankieren, stellt eine Innovation im Kontext klassischer Konzepte der Sozialberatung dar. Es war interessant zu sehen, wie Beratende – animiert durch das bestehende Modulangebot – gemeinsam mit ihren Klientinnen, Klienten eigene kleine Projekte auf die Beine stellten, also aus der Beratung heraus Aktionen ermöglichten, die neue Entwicklungsperspektiven aus Seiten der Klientin, des Klienten in Gang setzten. So positiv die Erfahrung gewichtet wurde, so deutlich scheint auch, dass dieser Ansatz nur auf der Basis eines erweiterten Beratungsverständnisses möglich ist. Der Stellenwert der Gruppenbildung, sei es mit Menschen aus ähnlichem oder unterschiedlichem Milieu, war für einige Beratende ein fachliches Highlight im Projekt. Allerdings bedeutet ein erweitertes Beratungsverständnis im Arbeitsprozess, sich als Beratende selbst mit anderen Beratenden zu vernetzen, um situativ für spezifische Themen Gruppen initiieren zu können. Denn gerade die Hürden der Modulnutzung bestanden ja darin, dass eine zeitnahe Teilnahme und die Ausrichtung an den individuellen Interessen der Klientinnen, Klienten im Rahmen eines vorgegebenen Modulangebotes manchmal schwierig war. Allerdings soll an dieser Stelle nicht verschwiegen werden, dass je nach sozialpolitischer Ausrichtung, staatliche Investitionen in Bildung bzw. in die Bearbeitung sozialer Probleme strikt getrennt sind, so dass die Mittelbeschaffung für einen erweiterten Beratungsansatz je nach Sozialstaatsstruktur ausgesprochen aufwändig ist. (vgl. Walther 2011)<sup>20</sup>

Schliesslich zeigt der Projektverlauf auch, dass gerade für die Gruppe der Kinder, die Bedeutung der Aktion, also das Ausprobieren und Erleben neuer Handlungsmuster in neuen Milieus eine wichtige Quelle für Entwicklungs- bzw. Lernprozesse darstellt. Die Möglichkeit Kindern und Erwachsenen Milieus zu bieten, in denen sie ihr Erfahrungsrepertoire erweitern oder auch Gegenerfahrungen machen können, kann nicht hoch genug gewichtet werden. Allerdings ist das Kreieren von "neuen Erlebnisräumen" bzw. das Zugänglichmachen bestehender gesellschaftlicher Räume eine anspruchsvolle Aufgabe, aus der jeweiligen

---

<sup>20</sup> Walther, Andreas (2011): Regimes der Unterstützung im Lebenslauf. Ein Beitrag zum internationalen Vergleich in der Sozialpädagogik. Obladen: Barbara Budrich.

Stellenlogik heraus. Auch hier ist im Projekt gezeigt worden, dass dies eine andere Form von Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Systempartnerinnen und -partnern benötigt, in der zwar Zuständigkeiten und unterschiedliche Aufträge respektiert werden und gleichzeitig aber mit Blick auf die Anliegen der Klientinnen, Klienten Grenzen aufgeweicht und neue Zusammenarbeitsperspektiven entwickelt werden. Wichtig wäre auch hier die Frage, inwieweit die Finanzierungsabläufe solche Grenzüberschreitungen unterstützen oder durch ein rigides Regime eher erschweren.

Einen starken motivierenden Impuls hat bei allen Beteiligten der Geldfonds ausgelöst. Die Möglichkeit im Rahmen der Arbeit niederschwellig kleine Geldbeträge einsetzen zu können, hat eine erstaunliche Dynamik sowohl bei den Beratenden als auch bei den Klientinnen und Klienten frei gesetzt. Auf den ersten Blick könnte man unterstellen, dass mit dieser Möglichkeit dem Projektziel genüge getan werden konnte, ohne sich allzu sehr mit dem Beziehungsgefüge des Klientels auseinanderzusetzen. Denn trotz des offensichtlichen Nutzens des Spendenfonds für aktive Vernetzungsarbeit entsteht eine gewisse Ambivalenz im Hinblick auf die Nutzung der für das Projekt entwickelten Module. Denn die Nutzung eines Moduls, das Modul Gemeinde.netz ausgenommen, bedeutet in der Regel für die Beratenden neben der Information zusätzlich auch Gatekeeper-Funktionen zu übernehmen, ohne im Voraus den Erfolg fürs Klientel sowie die ggf. dadurch aufkommenden neuen Beratungsthemen und – bedarfe abschätzen zu können. Demgegenüber kann es einfacher erscheinen, „nur“ das unbürokratische Fondsangebot mit der wechselseitigen Wahrnehmung einer konkreten Soforthilfe zu nutzen, ohne damit das „gewohnte“ Beratungsformat zu verlassen. Vermutlich greift jedoch diese Erklärung zu kurz. Das Geld bzw. die vielen kleinen Geldbeträge stehen für eine Verschiebung der Gewichte zwischen individueller und gesellschaftlicher Verursachung von Schulden, Erziehungs- oder anderer familiärer Probleme. Das Bewusstsein führt auf Seiten der Beratenden dazu, die ihnen bekannte Thematik der sozialen Armut in der Bedeutung für den Einzelfall zu vergegenwärtigen, während das Klientel eine - in der sonst eher dominanten Kontrolllogik – überraschende Anerkennung ihrer gesellschaftlich bedingten Problematik erfahren, die es ihnen wiederum erleichtert in die Kooperation einzusteigen.

Inwiefern durch diesen Fond die direkte Arbeit am Beziehungsgefüge unterlaufen wird, weil vordergründig mindestens in den Massnahmen Vernetzungsaktivitäten sichtbar werden, muss offen bleiben.

Abschliessend kann festgehalten werden, dass das Projekt *tav* eine wichtige Erfahrungsbasis für beide Beratungsangebote darstellt, sich mit der Thematik der Sozialen Armut nicht nur über den Beratungsansatz sondern auch über den Ausbau begleitender Bildungs- und Freizeitangebote auseinander zu setzen. Die Gestaltungsspielräume für die Erweiterung des Beratungsansatzes sind aufgrund des formalen Auftrages in der IfS-Familienarbeit sicher grösser als in der IfS-Schuldenberatung. Wünschenswert wäre es, wenn auch weitere Beratungsangebote von den Kompetenzen und dem erarbeiteten Wissen profitieren könnten.

# Anhang zum Evaluationsschlussbericht des Projektes „trotz allem vernetzt“

1.10.2010-30.6.2013

## Anhang

Im nachfolgenden Anhang werden die Erhebungsinstrumente sowie das dem Beratungsteam zur Verfügung gestellte Grundmanual zum Einsatz der Erhebungsinstrumente abgebildet.

- Grundmanual zum Einsatz der Netzkarten
- Einstiegskarte „Zufriedenheit“
- Fremdbildkarte „Ressourcen und Belastungen“
- Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“
- Vertiefungskarte „Qualität“

# Grundmanual zum Einsatz der Netzkarte(n) für IfS-Familien- und Schuldenberatung

## Ziele des Projektes „trotz allem vernetzt“

Das Projekt verfolgt zwei miteinander verschränkte Zielsetzungen:

- Die Erweiterung und/oder Vertiefung persönlicher Netzwerke der benannten Zielgruppen (sozioökonomisch benachteiligte Erwachsene und Kinder) durch ihre Einbindung in relevante soziale Netzwerke vor Ort durch adressatenspezifische Modulangebote
- Die Sensibilisierung der und Weitergabe von Kompetenzen an die Systempartner, -partnerinnen mit Blick auf Integration der benannten Zielgruppen in relevante soziale Netzwerke.

Diese Zielsetzung, die Integration in bereits bestehende soziale Netzwerke bzw. institutionelle Angebote und damit die Ermöglichung zur Erweiterung individueller Netzwerke, wird in den Modulen: Kinder.netz, Jugend.netz, Familien.netz und Gemeinde.netz in einer sehr adressatenfocussierten Form angestrebt. Demgegenüber sind die beiden Module Inter.netz und Netz.pass Angebote, die als relativ offene Gelegenheitsstrukturen bezeichnet werden können, und die einerseits auf die Teilhabe an Gesellschaft zielen und andererseits im Rahmen des virtuellen Raumes sowohl Teilhabechancen erhöhen können als auch Gelegenheitsstrukturen für Netzwerkanschlüsse oder Netzwerkerweiterungen bieten.

Das vorliegende Manual dient den Beratern, Beraterinnen zur Umsetzung der Projektziele im Beratungsprozess.

## 1. Beschreibung der Einzelphasen im Beratungsprozess

### 1.1 Einstieg in das Projekt wird durch die Organisation definiert

Die aufgeführten Punkte werden durch die beteiligten Organisationen geklärt und schriftlich festgehalten:

- Auswahlkriterien des Klientels sind institutionsspezifisch definiert
- Zeitpunkt für Ansprache von Klienten, Klientinnen ist in beiden Institutionen festgelegt
- Die Art und Weise der Klärung der Teilnahme ist festgelegt
- Die Klienten, Klientinnen werden über das Projektangebot informiert und können sich entscheiden, ob sie teilnehmen möchten oder nicht

### 1.2 Diagnosephase

- Einsatz von Netzkarten
- Ausfüllen der jeweiligen Karte im Beratungsprozess entlang des Fragerasters mit Alltagsformulierungen
- Übertragung der Einstiegskarte „Zufriedenheit“ auf Erhebungsfragebogen Teil A und B
- Gemeinsame Deutung des Ergebnisses und mögliche Fortsetzung mittels Vertiefungs- und Ausdifferenzierungskarte
- Bewertung des Ergebnisses mit Blick auf eine mögliche Zielvereinbarung und damit verbundenen Unterstützung der Klienten, Klientinnen
- Dokumentation des vereinbarten Zieles auf Erhebungsfragebogen I, Teil C
- Abgabe des Erhebungsfragebogens I an intern benannte Person in der eigenen Organisation

### 1.3 Interventionsphase

Die Art der Intervention richtet sich nach der gemeinsam entwickelten Zielvereinbarung mit Blick auf das Beziehungsgefüge. Falls keine Zielvereinbarung zustande kam, gibt es keine Interventionsphase.

### 1.4 Evaluation der Zielerreichung (gilt nur für Familienberatung)

- Der Zeitpunkt t2 der zweiten Erhebung mit dem Ausfüllen der Einstiegskarte „Zufriedenheit“ und Erhebungsfragebogen II wird durch die IfS-Familienberatung geregelt.
- Die Einstiegskarte „Zufriedenheit“ wird nach einem definierten Zeitraum ein zweites Mal ausgefüllt und auf Erhebungsfragebogen II Teil B eingetragen
- Mögliche Veränderungen werden mit dem Klienten/der Klientin reflektiert, die Zielerreichung durch Berater, Beraterin eingeschätzt und im Erhebungsbogen II im Teil C eingetragen.
- Abgabe des Erhebungsfragebogens II an intern benannte Person in der Organisation.

## 2. Konzeptioneller Hintergrund der Netzkarten im Beratungsprozess

Das soziale Netzwerkkonzept bildet den theoretischen Hintergrund für Netzwerkanalysen und damit dem Einsatz von Netzkarten.

Das Konzept Netzwerk steht sinnbildlich für ein unregelmäßig geknüpftes Fischernetz, in dem „zwischen einer bestimmten Anzahl von Personen, Gruppen oder Organisationen (den Knotenpunkten) eine bestimmte Anzahl Verbindungen und Verknüpfungen (dem Garn) existiert (Barnes, 1954)<sup>1</sup>“ (Nestmann & Wehner 2008, S. 11)<sup>2</sup>. Sie können je nach Augenmerk des Betrachters als persönliche Netzwerke auf eine bestimmte Person und deren Beziehung zu anderen oder als soziale Netzwerke auf ein ganzes System sozialer Beziehungen bezogen sein (vgl. ebd.).

Als soziales Netzwerk gilt das „Gesamt an sozialen Beziehungen zwischen einer definierten Menge von Personen, Rollen oder Organisationen“ (Röhrle, 1994, S. 1)<sup>3</sup>. Im Begriff soziales Netzwerk sind entsprechend sozialökologische Umweltdimensionen (wie das Vorhandensein sozialer Bindungen und Beziehungen) verbunden mit Personenmerkmalen der Beteiligten (wie individuelle Fähigkeit und Bereitschaft Beziehungen einzugehen und zu pflegen).

Den Kern der Netzwerkanalysen bildet der Einsatz von Netzkarten, als eine Form der visualisierten Abbildung. Die Arbeit mittels Abbildung einer Netzkarte erlaubt es konkrete Praxis der Interaktionen und Handlungsvollzüge in sozialen Netzwerken von Subjekten zu rekonstruieren und gleichzeitig individuelle Wichtigkeiten, Deutungsmuster und handlungsleitende Orientierungen auf der Ebene von Akteuren, Akteurinnen zu erfassen (vgl. Hollstein/Straus 2006)<sup>4</sup>. Mittels der Netzkarte können somit insbesondere Struktur- und Qualitätsdimensionen des Beziehungsgefüges erschlossen werden.

## 3. Aufbau der vier Netzkarten

Die eingesetzten Netzkarten setzen sich aus jeweils vier abgestuften Dimensionen und zwischen 8-10 thematischen Sektoren zusammen. Die Verbindung von thematischem Sektor und Dimension wird hier als Fragedimension bezeichnet.

- Jede Dimension steht für jeweils eine Qualitätsstufe. Die Dimensionen können sich von Karte zu Karte unterscheiden, sind jedoch in ihrer Ausrichtung ähnlich.
- Die thematischen Sektoren können zum Teil noch übergeordnete Themenbezeichnungen besitzen.

---

<sup>1</sup> Barnes, J. A. (1954). Class and Comitees in a Norwegian Island Parish. Human Relations 7,38–58.

<sup>2</sup> Nestmann, Frank & Wehner, Karin (2008): Soziale Netzwerke von Kindern und Jugendlichen In: Frank Nestmann, Julia Günther, Steve Stiehler, Karin Wehner & Jillian Werner (Hrsg.): Kindernetzwerke. Soziale Beziehungen und soziale Unterstützung in Familie, Pflegefamilie und Heim. Tübingen: dgvt Verlag, S. 11–40

<sup>3</sup> Röhrle, Bernd (1994). Soziale Netzwerke und Soziale Unterstützung. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

<sup>4</sup> Hollstein, Betina & Straus, Florian (2006) (Hrsg.): Qualitative Netzwerkanalyse. Konzepte, Methoden, Anwendungen. Wiesbaden: VS Verlag

- Für jede Fragedimension sind zwei Varianten vorhanden. Eine analytisch abstrakte Frage (a) und eine alltagssprachliche Übersetzung der abstrakten Frage (b). Die Frage (a) dient zur theoretischen Vergewisserung was mit der Frage analytisch gemeint ist. Die Frage (b) dient der Verständlichkeit in der Kommunikation mit der Klientel.

### **3.1 Einsatzmöglichkeiten der Netzkarten**

Im vorliegenden Fall ist das Arbeitsinstrument der Netzkarte Mittel zur Zieldefinition und zugleich evaluatives Erhebungsinstrument zur Überprüfung der Zielerreichung. Insgesamt liegen dem Einsatz der Netzkarten folgende Prinzipien zugrunde: Fokussierung der Problemsichtweise; Sichtbarmachung von Differenzen in der Wahrnehmung und Nicht-Wissens sowie ein Vorgehen vom Allgemeinen zum Detail. Entsprechend setzt sich das Netzwerktool aus vier aufeinander bezogenen Netzkarten zusammen. Das Konzept der Netzwerkanalyse dient als Mittel zur Zieldefinition und zur Überprüfung der Zielerreichung.

#### **3.1.1 Fremdbildkarte „Ressourcen und Belastungen“**

Mit der **Fremdbildkarte „Ressourcen und Belastungen“** wird die fachliche Einschätzung bekannter Ressourcen und Belastungen durch Beratende hinsichtlich unterschiedlicher Beziehungsgefüge des/der aktuell zu beratenden Klienten/Klientin erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Fremdbild, mit dem die Balance von Ressourcen und Belastungen optisch sichtbar wird.

Fachliche Einschätzung meint hierbei, dass es sich um eine aktuelle Einschätzung von bekannten Beziehungsformen der Klientin/des Klienten durch die beratende Person handelt.

Das Beziehungsgefüge umfasst die Gesamtheit von Beziehungen im jeweiligen Sektor. Entsprechend wird die Balance hinsichtlich der Gesamtheit der angesprochenen Beziehungen abgefragt. → Beispiel: Wie schätzen Sie im Bezug auf den Sektor Nachbarschaftsbeziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin die Balance zwischen Ressourcen und Belastungen ein – fragt nach der Gesamteinschätzung hinsichtlich aller bestehenden Nachbarschaftsbeziehungen und nicht nach Beziehungen zu einzelnen Personen in der Nachbarschaft. Wenn es bedeutsame Personen gibt, die deutlich konträr zur Gesamteinschätzung stehen, können diese als personelle Ausnahmen kenntlich gemacht werden. Dazu liegt ein Stempel vor.

#### **Ablauf:**

Die Fremdbildkarte wird durch die Beraterin/den Berater vor der ersten Beratungssequenz ausgefüllt.

Es dient zur eigenen Vorbereitung der mit Klient-, Klientin vereinbarten Netzwerkanalyse. Wenn man für sich alle Fragen beantwortet hat, werden alle eingetragenen Punkte mit einer Linie verbunden. Dies führt zu einer grafischen Abbildung (Figur) der Fremdeinschätzung „Ressourcen und Belastungen“.

#### **Nächste Schritte:**

Im Beratungsgespräch wird mit Klienten/Klientin die Einstiegskarte „Zufriedenheit“ erarbeitet.

### 3.1.2 Einstiegskarte „Zufriedenheit“

Mit der **Einstiegskarte „Zufriedenheit“** wird die subjektiv wahrgenommene Zufriedenheit mit dem aktuellen Beziehungsgefüge seitens des Klientel erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Selbstbild, mit dem die Zufriedenheit mit dem aktuellen Beziehungsgefüge optisch sichtbar wird.

Subjektiv meint, dass es sich um eine aktuelle Einschätzung der befragten Person handelt. Es geht dabei nicht darum, die Einschätzung zu hinterfragen. → Beispiel: Wenn eine befragte Person jemanden als „Freund“ bezeichnet, welcher aus objektiver Sicht nicht die Kriterien einer Freundschaft erfüllt, dann handelt es sich für die befragte Person trotzdem um eine Freundschaftsbeziehung.

Die Zufriedenheit wird abgefragt hinsichtlich der Gesamtheit der angesprochenen Beziehungsform.

→ Beispiel: Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Nachbarschaftsbeziehungen – fragt nach der Gesamteinschätzung hinsichtlich aller bestehenden Nachbarschaftsbeziehungen und nicht nach Beziehungen zu einzelnen Personen in der Nachbarschaft.

Mit dem Begriff Klientel ist in der Regel eine einzelne Person gemeint, die Familienberatung bzw. Schuldenberatung in Anspruch nimmt. → Beispiel: Frau Schulze ist die Person, welche unmittelbar die Familienberatung wahrnimmt, d.h. sie steht im Zentrum der Netzwerkanalyse. Wenn mehrere Personen gleichzeitig die Beratung wahrnehmen, gilt es zu entscheiden, ob a) jede Person einzeln abgefragt wird oder b) alle Personen gemeinsam ihre Zufriedenheit zu den unterschiedlichen Beziehungsformen aus Sicht der Familie einschätzen. → b sollte die Ausnahme darstellen.

#### Ablauf:

Die Fragen zur Analyse der subjektiven Zufriedenheit werden alltagssprachlich verständlich in der vom Einzelmanual vorgegebenen Reihenfolge gestellt und auf der Karte eingetragen.

Es werden alle eingetragenen Punkte mit einer Linie verbunden. Sie erhalten eine grafische Abbildung (Figur) der Selbsteinschätzung „Zufriedenheit“.

#### Mögliche nächste Schritte:

- a) Vergleich von Selbsteinschätzung zur Zufriedenheit mit Fremdeinschätzungen möglicher Belastungen und Ressourcen.
- b) Thematisieren Sie im Sinne einer beraterischen Abklärung deutliche Abweichungen zwischen den beiden Figuren und/oder leeren Sektoren.
- c) Zur Weiterführung der Netzwerkanalyse kann es folgende Anlässe und Anschlussmöglichkeiten geben:

Seitens des Klientel

- **Unzufriedenheit** in einzelnen oder mehreren Beziehungsformen  
→ Einsatz der **Vertiefungskarte „Qualität“**
- **Nicht vorhandene** einzelne oder mehrere Beziehungsformen (keine Einträge)  
→ Einsatz der **Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“**

Seitens des Beraters/der Beraterin

- **Belastungen** in einzelnen oder mehreren Beziehungsformen  
→ Einsatz der **Vertiefungskarte „Qualität“**
- **Nichtwissen** über einzelne oder mehrere Beziehungsformen (keine Kenntnis)  
→ Einsatz der **Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“**

Seitens des Klientel und Berater/Beraterin

- deutliche **Differenzen** der Einschätzung in einzelnen oder mehreren Beziehungsformen hinsichtlich der Dimensionen

### 3.1.3 Vertiefungskarte „Qualität“

Mit der **Vertiefungskarte „Qualität“** wird die subjektiv wahrgenommene Qualität für das gesamte Beziehungsgefüge oder eines Sektors seitens des Klientel erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Selbstbild, mit dem die Qualität eines Beziehungsgefüges/Sektors bzw. einer Ausnahmeperson optisch sichtbar wird.

Die Qualität wird für die Gesamtheit eines Sektors abgefragt. → Beispiel: Wie schätzen Sie die Gegenseitigkeit in Ihren Nachbarschaftsbeziehungen ein – fragt nach der Gesamteinschätzung hinsichtlich aller bestehenden Nachbarschaftsbeziehungen und nicht nach Beziehungen zu einzelnen Personen in der Nachbarschaft. Bezüglich der Qualität werden vier Gütekriterien erfasst:

- Funktionsvielfalt → Ausmass der instrumentellen Unterstützung, informativen Unterstützung, emotionalen Unterstützung
- Wechselseitigkeit → Symmetrie im Austausch der Beziehungen im Sinne von „einbringen und erhalten“
- Verfügbarkeit → Erreichbarkeit geographisch und zeitlich sowie thematische Ansprechbarkeit und Interesse
- Bedeutsamkeit → Ausmass emotionaler Nähe aus Sicht Klient/Klientin auf Beziehungsform und die Einschätzung aus Sicht der Beziehungsform für den Klienten/die Klientin

#### Ablauf

Entscheidungsgrundlage für die Wahl eines zu vertiefenden Themas und den Einsatz der Vertiefungskarte basiert auf einer gemeinsamen Entscheidung von Klient/Klientin und Berater/Beraterin. Ein zu vertiefendes Thema kann ein Sektor in der Gesamtsicht oder einzelne Personen im gewählten Sektor sein.

Die Frageperspektiven der Vertiefungskarte werden je nach individuellem Beratungsbedarf ausgewählt und bearbeitet.

Es werden die eingetragenen Punkte mit einer Linie verbunden. Sie erhalten eine grafische Abbildung (Figur) der Selbsteinschätzung „Qualität“.

#### Mögliche nächste Schritte

- a) Thematisierung der erarbeiteten Figur mit Klient, Klientin
- b) Als Option: Es besteht die Möglichkeit, diese Karte nochmals für Ausnahmepersonen im Sektor auszufüllen und die beiden Bilder übereinander zu legen. Dies bietet die Möglichkeit für eine ressourcenorientierte Weiterbearbeitung des Themas.
- c) Formulieren Sie mit dem Klienten/der Klientin eine konkrete Zielvereinbarung und wählen sie mögliche Unterstützungsangebote aus bzw. prüfen sie ob eines der angebotenen Module für die Zielerreichung hilfreich wäre.
- d) Dokumentation der Zielvereinbarung in Erhebungsbogen I soweit eine erreicht wurde.

### 3.1.4 Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“

Mit der Ausdifferenzierungskarte „Gelegenheitsstrukturen“ werden subjektiv wahrgenommene Gelegenheitsstrukturen für das gesamte Beziehungsgefüge oder eines Sektors seitens des Klientel erfasst. Es entsteht somit ein visuelles Selbstbild, mit dem die Gelegenheitsstruktur eines Beziehungsgefüges, eines Sektors bzw. für eine Ausnahmeperson eines Sektors optisch sichtbar wird.

Gelegenheitsstruktur umfasst bestehende Möglichkeiten um mit anderen Personen Beziehungen einzugehen. Mittels der Ausdifferenzierungskarte werden sowohl die personenbezogenen als auch die äusseren Gelegenheitsstrukturen für einen Sektor oder eine Ausnahmeperson abgefragt.

Bei den äusseren Gelegenheitsstrukturen wird unterschieden nach:

- Information
- zeitliche Ressourcen
- ökonomische Ressourcen
- Erreichbarkeit

Bei den personenbezogenen Gelegenheitsstrukturen wird unterschieden nach:

- Unterstützungsperson
- Selbsteinschätzung eigener Fähigkeiten
- Erwartungshaltung gegenüber potentiellen Anderen
- Energieressourcen

#### Ablauf

Entscheidungsgrundlage für die Wahl der Analyse der Gelegenheitsstrukturen basiert auf einer gemeinsamen Entscheidung von Klient/Klientin und Berater/Beraterin.

Die Frageperspektiven der Ausdifferenzierungskarte werden je nach individuellem Beratungsbedarf ausgewählt und bearbeitet, z.B. können nur die äusseren Gelegenheitsstrukturen von Interesse sein.

Die eingetragenen Punkte werden mit einer Linie verbunden. Sie erhalten eine grafische Abbildung (Figur) der Selbsteinschätzung vorhandener Gelegenheitsstrukturen.

#### Nächste Schritte

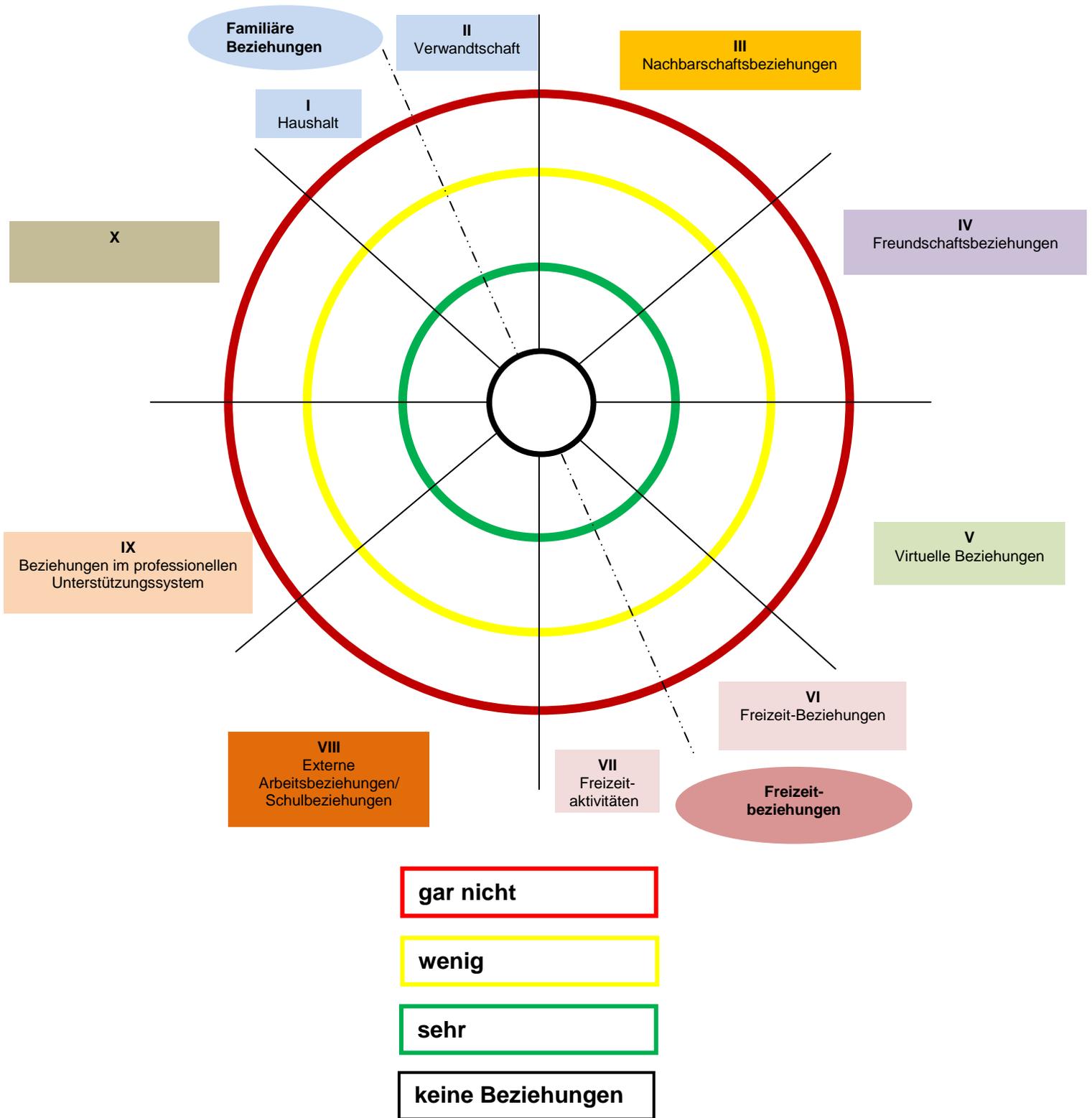
- a) Thematisierung der sich ergebenden Figur, insbesondere hinsichtlich nicht vorhandener Gelegenheitsstrukturen
- b) Formulieren Sie mit dem Klienten/der Klientin eine konkrete Zielvereinbarung und wählen sie mögliche Unterstützungsangebote aus bzw. prüfen sie ob eines der angebotenen Module für die Zielerreichung hilfreich wäre.
- e) Dokumentation der Zielvereinbarung in Erhebungsbogen I soweit eine erreicht wurde.

### 3.2 Einzelmanuale der Netzkarten

Für jede der oben vorgestellten Netzkarten existiert ein kurzes Einzelmanual. Übergreifend gilt es folgende Punkte zu beachten:

- alle Netzkarten, ausser der Fremdbildkarte, werden im Beratungsprozess erarbeitet
- jede Netzkarte, die genutzt wird, wird als A3 Farbkopie eingesetzt
- die Einschätzungen der Klienten, Klientinnen werden mit Bleistift eingetragen und zu einer Figur verbunden
- die Ausnahmepersonen werden als „Strichfrau“, „Strichmann“ auf der jeweiligen Kreislinie eingezeichnet
- die Einschätzungen, die als Punkte auf der Netzkarte sichtbar sind, werden für die Zufriedenheitskarte auf den Erhebungsbogen I (Teil B) und bei der zweiten Analyse (gilt nicht für Schuldenberatung) zum Zeitpunkt t2 auf den Erhebungsbogen II übertragen
- alle erarbeiteten Netzkarten werden im Beratungsdossier abgelegt.

**1. Einstiegskarte „Zufriedenheit“:** *Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren ...beziehungen?/Wie zufrieden bist du insgesamt mit deinen ...beziehungen?*



## 2. Fragedimension: Zufriedenheit Klientin/Klient:

gar nicht

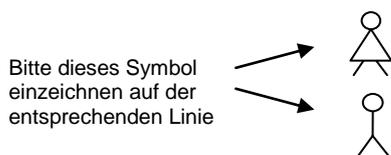
wenig

sehr

keine Beziehungen

- **gar nicht zufrieden** = deutlicher Punkt auf der roten Kreislinie im Sektor (wie Haushalt usw.)
- **wenig zufrieden** = deutlicher Punkt auf der gelben Kreislinie im Sektor (wie Haushalt usw.)
- **sehr zufrieden** = deutlicher Punkt auf der grünen Kreislinie im Sektor (wie Haushalt usw.)
- wenn **keine Beziehungen** = deutlicher Punkt auf der schwarzen Kreislinie im Sektor (wie Haushalt usw.). → Wenn der Klient/die Klientin nach einiger Bedenkzeit keine Einschätzung der Zufriedenheit zum obengenannten Beziehungsgefüge abgegeben hat, gilt es nachzufragen, ob die Person überhaupt Beziehungen in diesem Lebensbereich hat.

Wenn der Klient/ die Klientin eine Einschätzung zu diesem Beziehungsgefüge nicht tätigen kann, weil die Gesamteinschätzung konträr zu einzelnen Personen ist, besteht die Möglichkeit die „**Ausnahme**“ durch die **Einzeichnung eines Symbols zu dokumentieren**. Das bietet die Möglichkeit einzelne Ausnahmen sichtbar zu machen und sich dennoch für eine Gesamteinschätzung zu diesem Beziehungsgefüge zu entscheiden.



### 2a. Weitere Schritte

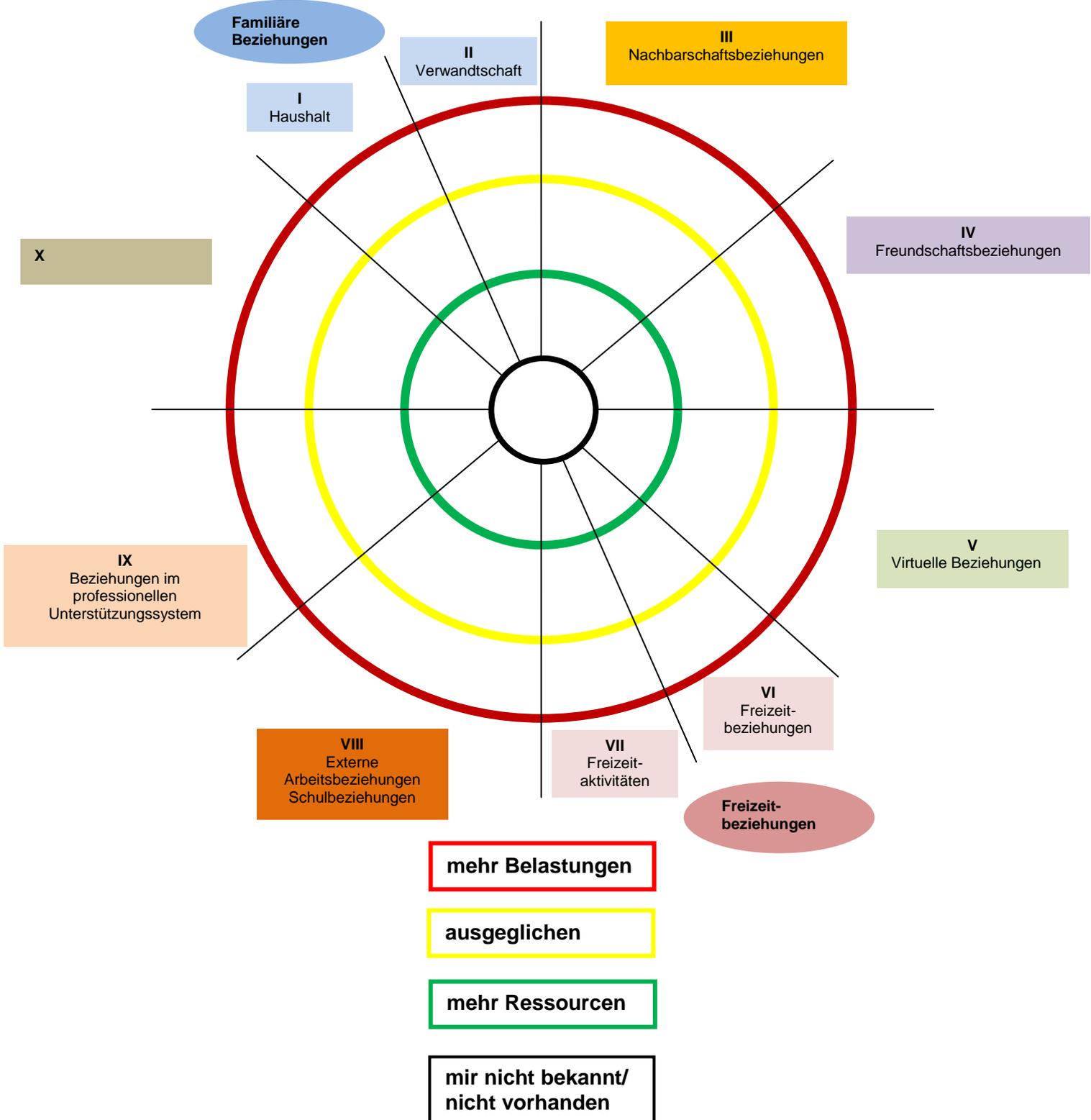
- Verbinden Sie nun alle eingetragenen Punkte mit einer Linie. Sie erhalten eine Figur der Einschätzung.
- Wenn Sie es für sinnvoll erachten, erläutern Sie der Klientin/dem Klienten, dass Sie vorgängig ebenfalls eine Fremdeinschätzung zu den Ressourcen und Belastungen des Beziehungsgefüges ausgefüllt haben. Sie fänden es noch spannend wenn man die Selbst- und Fremdeinschätzung mal austauschen würde, um Themen herauszufinden, welche man miteinander genauer bearbeiten könnte. Thematisieren Sie im Sinne einer beraterischen Zielfindung deutliche Abweichungen zwischen den beiden Figuren und/oder leere Sektoren.

### 3. Abfrage

Abgefragt wird die Zufriedenheit für das jeweilige Beziehungsgefüge in den vier Dimensionen (gar nicht zufrieden, wenig zufrieden, sehr zufrieden, keine Beziehungen). Jedes Beziehungsgefüge stellt einen Sektor des Kreises dar. Die Eintragungen tätigt die Beraterin/der Berater in unten angegebener Reihenfolge und Form:

- I. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren familiären Beziehungen im eigenen Haushalt?
- II. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Verwandtschaftsbeziehungen?
- III. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Nachbarschaftsbeziehungen?
- IV. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Freundschaftsbeziehungen?
- V. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren virtuellen Beziehungen?
- VI. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Freizeitbeziehungen?
- VII. Wenn Sie jetzt mal kurz weggehen von der Einschätzung der Beziehungen, wie zufrieden sind Sie eigentlich insgesamt mit Ihren Freizeitaktivitäten?
- VIII. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren externen Arbeitsbeziehungen und/oder Schulbeziehungen?
- IX. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Beziehungen im professionellen Unterstützungssystem? Gemeint sind hier Beziehungen zu Beraterinnen/Berater, Sachbearbeiterinnen/Sachbearbeiter auf Ämtern, zu Ärzten/Ärztinnen, zu Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter, eventuell Lehrkräfte etc.
- X. Wenn Sie nochmals überlegen, gibt es ein Beziehungsgefüge das vorher nicht abgefragt wurde.  
Wenn **ja**: welche ist es und wie zufrieden sind Sie insgesamt damit?  
Eintragung des Beziehungsgefüges ins leere Feld und laut Fragedimension  
Wenn **nein**: wird ein Punkt auf der schwarzen Linie gesetzt.

**1. Fremdbildkarte „Ressourcen und Belastungen“:** Schätzen Sie das Beziehungsgefüge Ihres Klienten/Ihrer Klientin, d. h. die einzelnen Sektoren im Hinblick auf Ressourcen und Belastungen ein.



## 2. Fragedimension: Einschätzung Ressourcen/Belastungen Beraterin/Berater:

mehr Belastungen

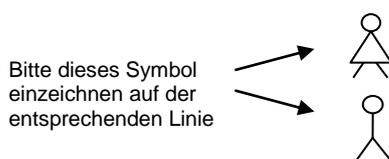
ausgeglichen

mehr Ressourcen

mir nicht bekannt/  
nicht vorhanden

- **mehr Belastungen** = deutlicher Punkt auf der roten Kreislinie im Sektor Haushalt usw.
- **ausgeglichen** = deutlicher Punkt auf der gelben Kreislinie im Sektor Haushalt usw.
- **mehr Ressourcen** = deutlicher Punkt auf der grünen Kreislinie im Sektor Haushalt usw.
- Wenn der Berater/die Beraterin **keine Kenntnis** hat oder sicher ist, dass keine Beziehungen in diesem Sektor vorhanden sind = deutlicher Punkt auf der schwarzen Kreislinie im Sektor Haushalt usw.

Wenn der Berater/die Beraterin eine Einschätzung zu diesem Beziehungsgefüge nicht tätigen kann, weil die Gesamteinschätzung konträr zu einzelnen Personen ist, besteht die Möglichkeit die „**Ausnahme**“ **durch die Einzeichnung eines Symbols zu dokumentieren**. Das bietet die Möglichkeit einzelne Ausnahmen sichtbar zu machen und sich dennoch für eine Gesamteinschätzung zu diesem Beziehungsgefüge zu entscheiden.



### 2a. Nächste Schritte

- Verbinden Sie nun alle eingetragenen Punkte mit einer Linie. Sie erhalten eine Figur der Einschätzung.
- Erarbeiten Sie im Beratungsgespräch mit Ihrem Klienten/Ihrer Klientin die Einstiegskarte „Zufriedenheit“ (siehe Anleitung Einstiegskarte „Zufriedenheit“)

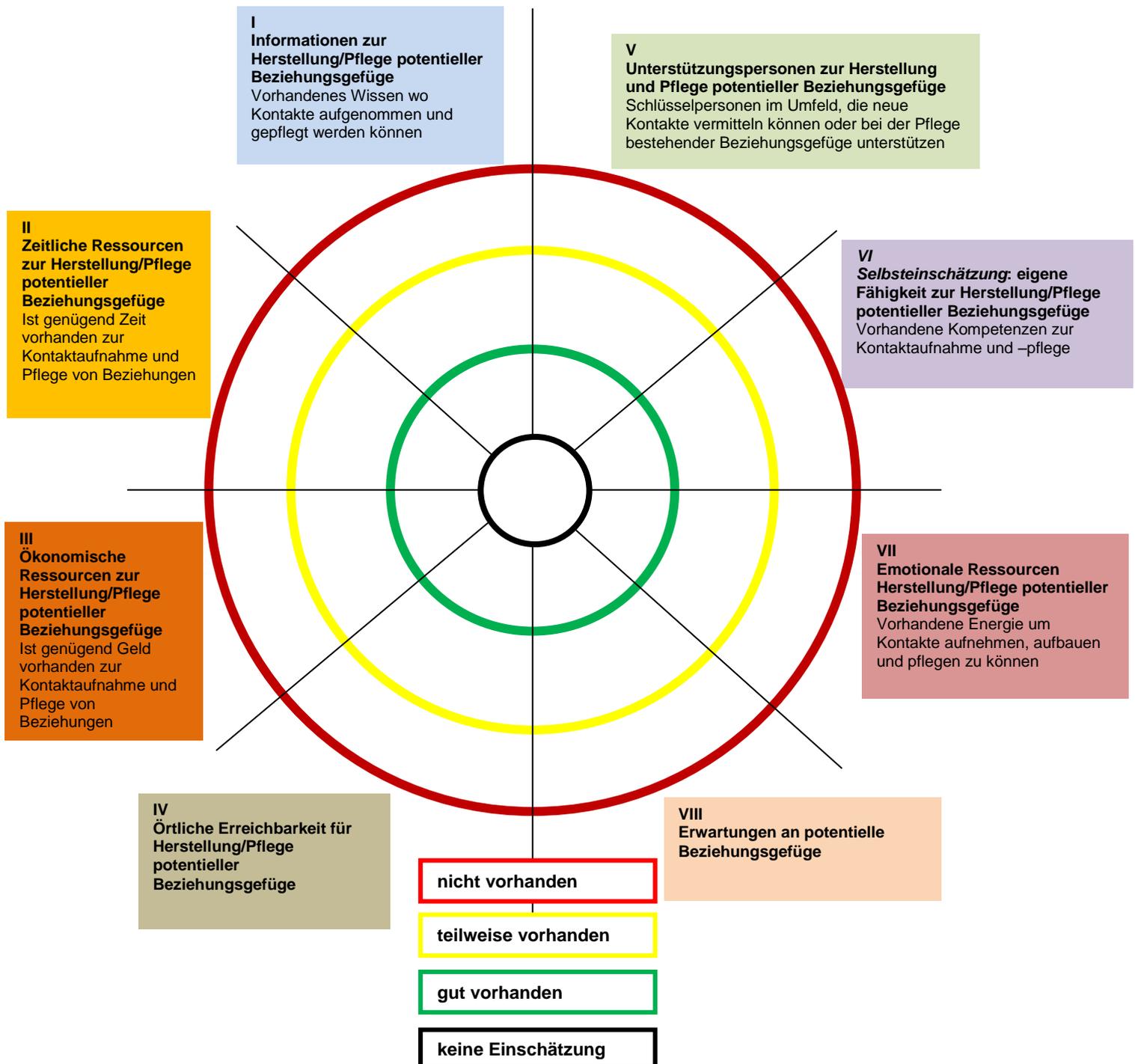
### 3. Abfrage

- I. Wie schätzen Sie in Bezug auf den eigenen Haushalts Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- II. Wie schätzen Sie in Bezug auf die Verwandtschaftsbeziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- III. Wie schätzen Sie in Bezug auf die Nachbarschaftsbeziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- IV. Wie schätzen Sie in Bezug die Freundschaftsbeziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- V. Wie schätzen Sie in Bezug auf die virtuellen Beziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- VI. Wie schätzen Sie in Bezug auf die Freizeitbeziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- VII. Wie schätzen Sie in Bezug die Freizeitaktivitäten Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- VIII. Wie schätzen Sie in Bezug auf die externen Arbeits- und oder Schulbeziehungen Ihres Klienten/Ihrer Klientin insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein?
- IX. Wie schätzen Sie in Bezug auf die Beziehungen im professionellen Unterstützungssystem Ihres Klienten/Ihrer insgesamt die Ressourcen und Belastungen ein? Gemeint sind hier Beziehungen zu Beraterinnen/Berater, Sachbearbeiterinnen/Sachbearbeiter auf Ämtern, zu Ärzten/Ärztinnen, zu Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter etc.
- X. Wenn Sie nochmals überlegen, gibt es Beziehungsgefüge, welche Ihr Klient/Ihre Klientin pflegt, die auf dieser Karte nicht benannt sind.  
Wenn **ja**: welche sind es, und wie schätzen Sie in Bezug auf diese insgesamt die Ressourcen und Belastungen für Ihren Klienten/Ihre Klientin ein?  
Eintragung des Beziehungsgefüges ins leere Feld und laut Fragedimension  
Wenn **nein**: wird ein Punkt auf der schwarzen Linie gesetzt.

**1. Ausdifferenzierungskarte: „Gelegenheitsstrukturen“:** *Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre ... zur Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen ein?/Wenn du an deine ...beziehungen denkst, wie schätzt du deine ... zur Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen ein?*

**äussere Gelegenheitsstrukturen:**  
 Gemeint sind externe Rahmenbedingungen

**personenbezogene Gelegenheitsstrukturen:**  
 Gemeint sind an das Individuum gebunden Voraussetzungen



## 2. Fragedimension: Gelegenheitsstrukturen

nicht vorhanden

teilweise vorhanden

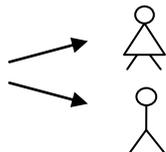
gut vorhanden

keine Einschätzung

- **nicht vorhanden** = deutlicher Punkt auf der roten Kreislinie im Sektor Informationen
- **teilweise vorhanden** = deutlicher Punkt auf der gelben Kreislinie im Sektor Informationen
- **gut vorhanden** = deutlicher Punkt auf der grünen Kreislinie im Sektor Informationen
- Wenn der Klient/die Klientin nach einiger Bedenkzeit **keine Einschätzung** abgibt = deutlicher Punkt auf der schwarzen Kreislinie im Sektor Informationen

Wenn der Klient/die Klientin eine Einschätzung zum Vorhandensein im fokussierten Lebensbereich nicht tätigen kann, weil die Gesamteinschätzung konträr zu einzelnen Personen ist, besteht die Möglichkeit die „**Ausnahme**“ **durch die Einzeichnung eines Symbols zu dokumentieren**. Das bietet die Möglichkeit einzelne Ausnahmen sichtbar zu machen und sich dennoch für eine Gesamteinschätzung des Beziehungsgefüges zu entscheiden.

Bitte dieses Symbol einzeichnen auf der entsprechenden Linie



### 2a. Weitere Schritte

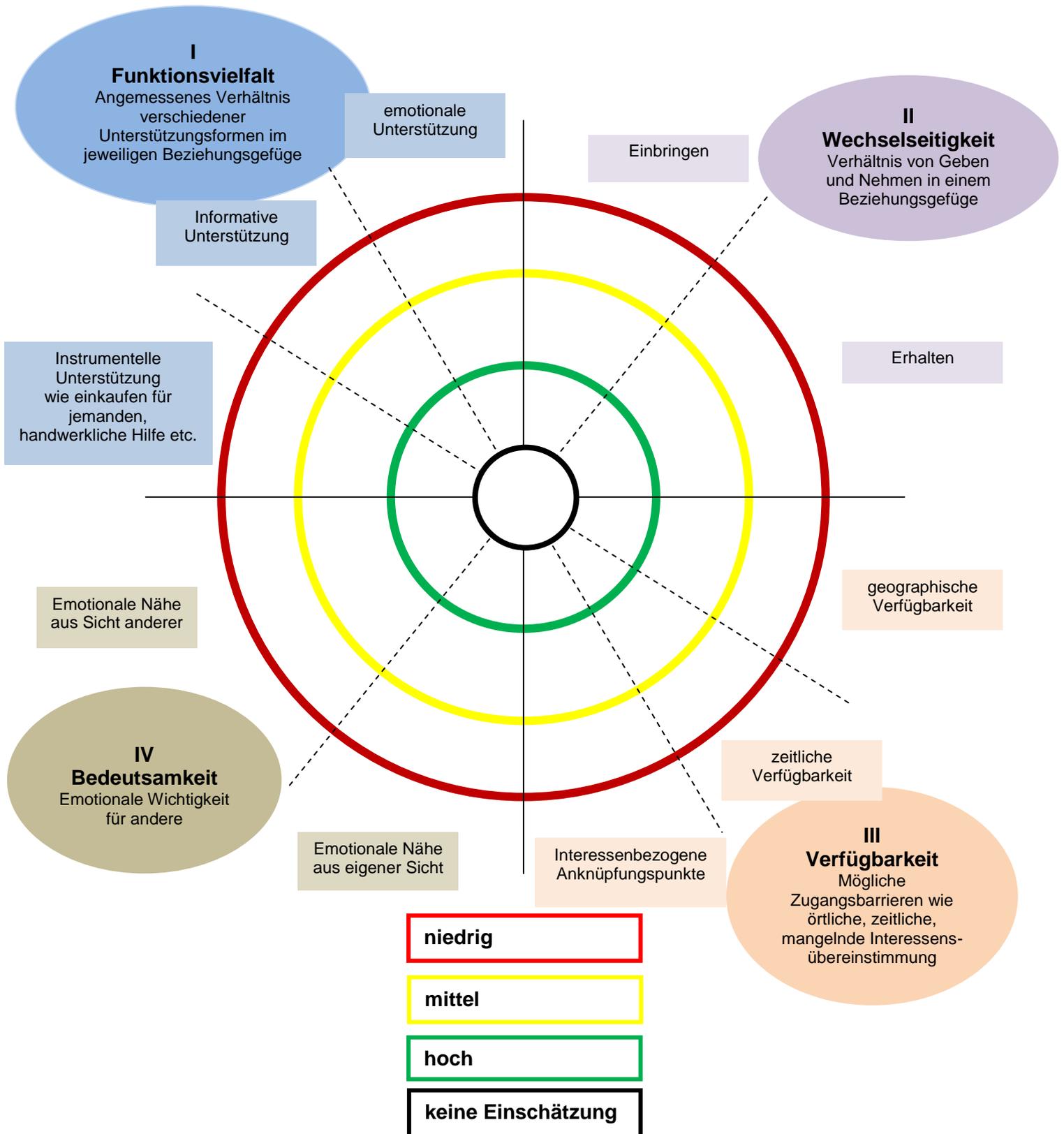
- Verbinden Sie nun alle eingetragenen Punkte mit einer Linie. Sie erhalten eine Figur der Einschätzung.
- Besprechen Sie mit dem Klienten/der Klientin die sich ergebende Figur, insbesondere hinsichtlich nicht vorhandener Gelegenheitsstrukturen und/oder fehlender Einschätzung.

### 3. Frageperspektive

Aufgrund der Arbeit mit der Einstiegs- und Fremdbildkarte wird ein jeweiliges Thema, z.B. ein Sektor (...) ausgewählt der mit diesen Fragen weiter bearbeitet werden kann.

- I. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre Informationen zur Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen ein?
- II. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre zeitlichen Ressourcen zur Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen ein?
- III. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre ökonomischen Ressourcen zur Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen ein?
- IV. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre Möglichkeiten ein, entsprechende Personen zu erreichen um entsprechende Beziehungen herzustellen oder zu pflegen?
- V. Wenn Sie an ...beziehungen denken, gibt es Personen, die Sie in der Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen unterstützen?
- VI. Wenn Sie an ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre eigene Kontaktfähigkeit ein?
- VII. Wenn Sie an ...beziehungen denken, wie schätzen Sie Ihre eigene Energie zur Herstellung und Pflege entsprechender Beziehungen ein?
- VIII. Wenn Sie an ...beziehungen denken, inwieweit bestehen von Ihrer Seite Erwartungen an mögliche neue Beziehungen?

**1. Vertiefungskarte: Qualität eines Beziehungsgefüges**  
 Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie die ...  
 ein? / Wenn du an deine ...beziehungen denkst, wie schätzt du die ...  
 ein?



## 2. Fragedimension: Qualität

niedrig

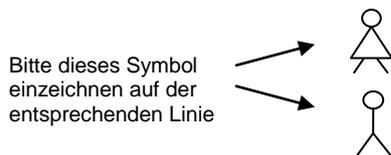
mittel

hoch

keine Einschätzung

- **niedrig** = deutlicher Punkt auf der roten Kreislinie im Sektor (wie Funktionsvielfalt usw.)
- **mittel** = deutlicher Punkt auf der gelben Kreislinie im Sektor (wie Funktionsvielfalt usw.)
- **hoch** = deutlicher Punkt auf der grünen Kreislinie im Sektor (wie Funktionsvielfalt usw.)
- Wenn der Klient/die Klientin nach einiger Bedenkzeit **keine Einschätzung** abgibt = deutlicher Punkt auf der schwarzen Kreislinie im Sektor (wie Funktionsvielfalt usw.)

Wenn der Klient/die Klientin eine Einschätzung zur Güte im ausgewählten Beziehungsgefüge nicht tätigen kann, weil die Gesamteinschätzung konträr zu einzelnen Personen ist, besteht die Möglichkeit die „**Ausnahme**“ **durch die Einzeichnung eines Symbols zu dokumentieren**. Das bietet die Möglichkeit einzelne Ausnahmen sichtbar zu machen und sich dennoch für eine Gesamteinschätzung des Beziehungsgefüges zu entscheiden.



### 2a. Weitere Schritte

- a) Verbinden Sie nun alle eingetragenen Punkte mit einer Linie. Sie erhalten eine Figur der Einschätzung.
- b) Besprechen Sie mit dem Klienten/der Klientin die sich ergebende Figur, insbesondere hinsichtlich **niedriger Qualität** und **keiner Einschätzung**

### 3. Frageperspektive

Aufgrund der Arbeit mit der Einstiegs- und Fremdbildkarte wird ein jeweiliges Thema, z.B. ein Sektor (...) ausgewählt der mit diesen Fragen weiter bearbeitet werden kann.

- I. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie das Spektrum von Unterstützung ein, haben Sie genügend emotionale, informative und instrumentelle Unterstützung?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie das Ausmass der instrumentellen Unterstützung ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie das Ausmass der informativen Unterstützung ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie das Ausmass der emotionalen Unterstützung ein?

- II. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen sie das Verhältnis von Geben und Nehmen ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie viel bringen sie ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie viel erhalten Sie von diesen?

- III. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie das Spektrum von Verfügbarkeit, Erreichbarkeit ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie sind diese rein örtlich erreichbar?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie sind diese zeitlich verfügbar?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie viel gemeinsame Interessen sind als Anknüpfungspunkte vorhanden?

- IV. Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie eigentlich die emotionale Wichtigkeit wechselseitig ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie eigentlich die emotionale Wichtigkeit der anderen für sie ein?

Wenn Sie an Ihre ...beziehungen denken, wie schätzen Sie eigentlich die emotionale Wichtigkeit von Ihnen für die anderen ein?