

Partizipation von Adressat_innen in der Qualitätsentwicklung von Hilfen zur Erziehung

Clients' Participation in Improving the Quality of Child and Youth Care

Zusammenfassung: Der Artikel fokussiert einen spezifischen und bisher noch wenig systematisch entwickelten Bereich der Partizipation von Adressat_innen, indem er Erträge eines dreijährigen Praxisentwicklungsprojekts in der Erziehungshilfe vorstellt, das in Zusammenarbeit zwischen Leitungs- und Fachkräften der Jugendhilfe eines Landkreises und Wissenschaftler_innen konzipiert und durchgeführt wurde. Mit Hilfe sozialwissenschaftlicher Erhebungs- und Auswertungsverfahren wurden Nachbefragungen von ehemaligen Adressat_innen der Erziehungshilfe in diesem Landkreis durchgeführt und daran anschließend Konzepte entwickelt, wie die so ermittelten Sichtweisen und Wahrnehmungen von Hilfen für die Weiterentwicklung der Qualität der einzelnen Einrichtungen aber auch der lokalen Infrastruktur nutzbar gemacht werden können.

Schlagworte: Partizipation, Adressat_in, Erziehungshilfe, Qualitätsentwicklung, Nachbefragung

Abstract: The article focuses on a specific subject which has nonetheless not been extensively systematically developed – the participation of service users – by presenting some findings on a three-year development project in a local youth welfare service. The project was conceived and implemented in cooperation by the people in charge of the local youth welfare service and a group of researchers. Social research methods were used to gather follow-up data from former clients of the local welfare services. The aim was to find potential ways in which these retrospective views and perceptions could be used to develop new concepts for improving the quality of both the youth welfare organisations and the local support system.

Keywords: participation, addressees, youth welfare service, development of quality, follow-up

1. Die Stimme der Adressat_in als Form der Beteiligung – erste Annäherungen

In einem Interview mit einer alleinerziehenden Mutter und ihren zwei neunjährigen Zwillingen, das einige Monate nach Abschluss einer mehrjährigen Familienhilfe durchgeführt wurde, bilanziert Frau S. die von ihr in Anspruch genommene Hilfe folgendermaßen:

M.: „Ähm (.) sie [die Familienhelferin, Anm. d. Verf.] hat versucht [...] mich selbstbewusst zu machen und (...) einfach, dass ich vertraue etwas zu erledigen und keine Angst zu haben, weil nach der Trennung hab ich ehrlich Angst und alles gehabt, ich hab nicht gewusst, was soll ich machen, wo soll ich mal klopfen, wie soll ich das (.) erledigen [...] jetzt hab ich keine Angst mehr, ich gehe (.) wenn du aus der Tür rausschmeißt dann komm ich durch das Fenster, aber ich möchte mein Ziel erreichen ja“ (Z. 705–711).

Das hier zitierte Interview wurde im Rahmen eines *Praxisentwicklungsprojekts* durchgeführt, das darauf zielt, mit Hilfe von qualitativen und quantitativen Forschungsmethoden ‚praxistaugliche‘ Instrumente und Zugänge zu generieren, mit denen die Sichtweisen ehemaliger Adressat_innen der Erziehungshilfe auf die geleisteten Hilfen erfasst werden können.¹ Forschungsinstrumente werden dabei genutzt, um zum einen spezifische Methoden für lokal verortete Prozesse der Selbstevaluation von Hilfen zu entwickeln, die insbesondere auch Aufschlüsse über die Nachhaltigkeit dieser Hilfen ermöglichen. Zum anderen sollen die Zugänge so gestaltet sein, dass die erhobenen Perspektiven der Adressat_innen dazu genutzt werden können, die Strukturen des lokalen Erziehungshilfesystems weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die ‚Stimme der Adressat_innen‘ soll in diesem Sinn als grundlegender Beitrag zu einer systematischen Qualitätsentwicklung des lokalen Erziehungshilfesystems genutzt und eingesetzt

1 Das von Verantwortlichen der Jugendhilfe eines süddeutschen Landkreises und dem Institut für Erziehungswissenschaft der Eberhard-Karls Universität Tübingen gemeinsam geplante und durchgeführte Projekt mit dem Titel „Die Stimme der AdressatInnen und die Nachhaltigkeit von Hilfen. Qualitätsentwicklung in den erzieherischen Hilfen mit Hilfe von Nachbefragungen nach einem Zeitraum zwischen 6 bis 12 Monaten nach Hilfeende“ lief von 2017 bis 2020 und wurde vom Kommunalverband für Jugend und Soziales, Baden-Württemberg finanziert.

werden. Es ist vor allem dieser zweite Aspekt, an dem die nachfolgenden Überlegungen ansetzen.²

Betrachtet man noch einmal die eingangs zitierte Äußerung von Frau S., so lässt sich ihre Bilanzierung zunächst als grundlegende positive Bewertung der Unterstützung durch die Familienhelferin betrachten. Ausgangspunkt für die Suche von Frau S. nach professioneller Unterstützung war u.a. die Entstehung massiver Ängste und Unsicherheiten nach der Trennung von ihrem Mann kurz nach der Geburt der beiden Kinder. Sie beschreibt sich im Interview aus der Retrospektive als nahezu hilflos, sowohl was die generelle Alltagsbewältigung betrifft als auch was konkrete Anforderungen wie ihre zukünftige finanzielle Absicherung betrifft. Die Schilderung des Hilfeverlaufs im Interview zeigt eindrucklich, dass es in der Begleitung durch die Familienhelferin gelungen zu sein scheint, die durch Trennung und Ängste massiv eingeschränkte Handlungsfähigkeit der Adressatin durch eine kontinuierliche, personell auch konstante Unterstützung, sukzessive wieder zu erweitern. Geradezu idealtypisch könnte dies als Erfolg sozialpädagogischer Arbeit im Sinne einer deutlich verbesserten Alltagsbewältigung und Zufriedenheit mit der eigenen Lebenssituation betrachtet werden.

Allerdings ergeben sich aus dieser Art von – positiven oder auch negativen – Rückmeldungen zunächst keine einfach zu erschließenden Anknüpfungspunkte für eine strukturelle Verbesserung von Hilfen.

So wird in dieser auf generalisierte Dimensionen („mehr Selbstbewusstsein“) abstellenden Bilanzierung zum einen nicht ohne Weiteres sichtbar, was letztlich dazu geführt hat, dass diese Hilfe nachträglich so gelungen erscheint. Fraglich ist also, welche Bedingungen in der Hilfeerbringung konkret dazu geführt haben, dass es zu dieser insgesamt positiven Entwicklung kam. Zum anderen droht der spezifische biographische Gehalt dieser Bilanzierung zu verschwinden, wenn die Erkenntnis aus diesem Interview lediglich auf die Ebene der manifesten Inhalte begrenzt wird. So zeigt sich in dieser zunächst sehr rätselhaft anmutenden Formulierung am Ende der zitierten Passage ein biographisches Grundmotiv eines ausgeprägten Strebens nach Autonomie, das viele Stellen des Interviews durchzieht und sich hier auch als eine Form der Widerständigkeit dokumentiert. Mehr Selbstbewusstsein bedeutet für Frau S., dass es ihr zwischenzeitlich

2 Unser Dank gilt Eberhard Bolay für die kritische Durchsicht der Einreichungsfassung des Textes und den beiden anonymen Gutachter_innen für die konstruktiv-kritischen Anmerkungen und weiterführenden Hinweise.

(wieder) gelingt, sich eben nicht einfach abweisen zu lassen, dass sie auch bei anfänglichen Misserfolgen versucht, ihre Ziele ggf. auf anderen, ungewöhnlichen Wegen doch noch zu erreichen. Damit werden gewissermaßen biographische Voraussetzungen für das Gelingen der Hilfe thematisch, die für das Verständnis dessen, was hier als Erfolg betrachtet werden kann, sehr wichtig sind, deren Erschließung aber eine intensivere Auseinandersetzung mit der sprachlichen Form der Äußerungen und ihren zunächst latent bleibenden Sinngehalten verlangt (Ahmed & Franz, 2018).

Um die Sichtweisen von Adressat_innen auf Hilfen für deren Weiterentwicklung und damit für Qualitätsentwicklung nutzbar machen zu können, erfordert es – so eine zentrale Ausgangsthese des Beitrags – also eine spezifische Form der Beteiligung von Adressat_innen, die es erlaubt, ihrer ‚Stimme‘ überhaupt erstmal Gehör zu verschaffen. Es erfordert darüber hinaus eine tiefer gehende Auseinandersetzung mit diesen Stimmen, um deren Gehalt nicht sofort einer professionellen und institutionellen Logik unterzuordnen (Hanses, 2013). Mit der Orientierung an Forschungslogiken soll diese Distanz zu unmittelbaren Praxisanforderungen hergestellt werden (Bliemetsrieder et al., 2018b), gleichzeitig geht es darum, Forschungsinstrumente so anzupassen, dass sie für eine sozialpädagogische Praxis handhabbar bleiben.

Mit diesem Grundgedanken verorten sich die folgenden Überlegungen zunächst im Rahmen der in den letzten zwanzig Jahren zunehmend auch im Bereich der Sozialen Arbeit intensiv geführten Diskussion, wie die Wirkungen und Folgen sozialpädagogischer Maßnahmen angemessen erfasst und praxiswirksam genutzt werden können (zum Überblick: Polutta, 2014). Auch wenn diese Diskussionen inzwischen weit weniger polarisiert geführt werden als zu Beginn der Auseinandersetzung mit dem Thema (siehe z.B. die starke Kritik an evidenzbasierten Zugängen in Dollinger, 2017; Otto et al., 2010), erweist sich der Rekurs auf das Konstrukt Wirkung nach wie vor gerade auch im Bereich der Erziehungshilfen als ausgesprochen herausfordernd. Im Kontext Sozialer Arbeit haben sich hierzu verschiedene Forschungsstränge entwickelt, die knapp als evidenzbasierte Wirkungsfor schung (Macsenaere, 2017), Nutzer_innenforschung (Oelerich & Schaa rschuch, 2013, 2020), Adressat_innenforschung (Bitzan et al., 2006; Graßhoff et al., 2015) und soziale Folgenforschung (Weinbach et al., 2017) unterschieden werden können. Ohne dass die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der hier benannten Richtungen ausführlicher nachgezeichnet werden können, erscheinen uns drei Aspekte aus der vielschichtigen Wirkungsdebatte für die weitere Argumentation und die dezidierte Bezugnahme des

im Folgenden vorgestellten Praxisentwicklungsprojekts auf das Feld der Erziehungshilfen besonders bedeutsam.

So lassen sich Wirkungen erzieherischer Hilfen zum einen, wie auch das eingangs angeführte Beispiel verdeutlicht, in der Regel nicht (allein) auf vorab definierte Symptomreduktionen beziehen, sondern sind sehr viel mehr auf Veränderungen von alltäglichen Bewältigungsformen und veränderten Praktiken der Lebensführung von Kindern und Eltern bzw. Familien ausgerichtet (Dollinger, 2017). Zum zweiten ist die Ausrichtung an Wirkungen Teil einer politisch und ökonomisch motivierten Legitimationsdebatte, die gerade in der (deutschen) Kinder- und Jugendhilfe zu massiven Umsteuerungsversuchen geführt hat. Damit ist die Erfassung von Wirkungen in jeder Form darauf verwiesen, deren möglicherweise nicht-intendierten steuerungsbezogenen Nebenfolgen mit zu bedenken (siehe Kap. 3). Drittens bemessen sich Erfolge erzieherischer Hilfen an vorab gemeinsam mit den (potenziellen) Adressat_innen ausgehandelten Zielsetzungen der jeweiligen Hilfeform. Von daher lassen sich Fragen nach der Passung und Angemessenheit spezifischer Hilfen nur dann ausreichend beantworten, wenn auch das konkrete Zusammenwirken der Beteiligten im Einzelfall, die spezifische Kontextuierung der Hilfeprozesse und die auf Seiten der Adressat_innen erfolgenden biographischen Aneignungsprozesse rekonstruiert werden können (Bauer, 2008; Dollinger, 2017; Graßhoff, 2013).

Durch spezifische beteiligungsorientierte Formen der Stimme der Adressat_innen Gehör zu verschaffen, kann vor diesem Hintergrund, so eine zweite These des Beitrags, nicht allein als ‚Mittel zum Zweck‘ einer praxistauglichen Erkenntnisgewinnung betrachtet werden. Stattdessen geht es in normativer Perspektive auch darum, Wege zu finden, wie eine systematische Beteiligung von Adressat_innen in der Planung und Ausgestaltung des Systems der Erziehungshilfen strukturell verankert werden kann.

Der Artikel thematisiert vor diesem Hintergrund zunächst, wie Partizipation im Konzept der Adressat_innenorientierung verankert und angelegt ist (Kap. 2). Im nächsten Schritt wird die Idee einer adressat_inneninspirierten Qualitätsentwicklung vorgestellt und im Kontext gängiger Formen der Qualitätsentwicklung verortet (Kap. 3). Daran anschließend werden ergänzend zu den bisherigen Ausführungen die zentralen Zielstellungen und die konkrete Ausgestaltung des Praxisentwicklungsprojekts vorgestellt (Kap. 4). Beteiligung von Adressat_innen, wie sie in diesem Beitrag gefasst wird, erzeugt spezifische Ambivalenzen und Spannungsfelder, die sich in diesem Projektzusammenhang in spezifischer Weise zeigen, aber auf generelle Aspekte von Beteiligung und Partizipation von Adressat_innen im System der

Erziehungshilfe verweisen, wie die abschließende Diskussion verdeutlichen soll (Kap. 5)

2. Partizipation im Konzept der Adressat_innenorientierung

Mit der Entwicklung von Methoden der Nachbefragung ehemaliger Adressat_innen von Hilfen zur Erziehung und der Rückkoppelung der daraus gewonnenen Einsichten in den Prozess der Qualitätsentwicklung in der Erziehungshilfe knüpft das hier vorgestellte Praxisentwicklungsprojekt an ein Verständnis von Adressat_innenorientierung an, wie es seit Beginn der 2000er Jahre ausgehend von einem lebensweltorientierten Theoriezugang zu Sozialer Arbeit (Grunwald & Thiersch, 2016) als zunehmend eigenständiges Konzept entwickelt wurde (Bitzan et al., 2006; Bitzan & Bolay, 2013; 2017; Graßhoff, 2013, 2015; Thiersch, 2013; Thiersch & Weinbach, 2017).³ Einige Grundannahmen dieses Konzepts sollen daher in aller Kürze nachgezeichnet werden.

Zunächst einmal lässt sich Adressat_innenorientierung als ein analytischer Zugang zu Prozessen der Inanspruchnahme von Hilfe und der Bewältigung der damit verbundenen Anforderungen verstehen (Bitzan & Bolay, 2017). In diesem Sinn markiert das Konzept das Adressat_in-Werden als einen relationalen Prozess, in dem die Bedingungen einer sozialstaatlich, institutionell und professionell kontextualisierten Hilfe vorstrukturieren, wie eine Person in ihrer Hilfsbedürftigkeit adressiert wird und wie sich diese Person die damit verbundenen Positionierungen zu eigen macht (siehe auch Ahmed & Franz, 2018). Zu Grunde gelegt wird dabei ein mehrdimensionales Bedingungsgefüge aus sozialpolitischer Anerkennung und sozialrechtlicher Verankerung spezifischer Bedürfnisinterpretationen von potenziellen Adressat_innen, aus einer organisatorischen Regulierung von Zuständigkeiten und Angebotsspektren und der interaktiven Ausgestaltung konkreter Hilfen (Bitzan & Bolay, 2017, S. 20). Mit diesem letzten Schritt werden lebensweltliche Problemsichten und der darin verortete Hilfebedarf potenzieller Adressat_innen in ein professionelles Deutungssystem transformiert, ein Aspekt, der auch in interaktions- und strukturtheoretischen Professionstheorien stark betont wird (siehe Gildemeister & Robert, 1997).

3 Im Projektkontext beziehen wir uns dezidiert auf das im Folgenden knapp nachgezeichnete Konzept der Adressat_innenorientierung.

Entsprechend lassen sich Stimmen von Adressat_innen nicht unabhängig von diesem mehrdimensionalen Transformationssystem erheben. Stattdessen erfordert die Dechiffrierung dessen, was Adressat_innen erleben, eine analytische Einbeziehung und Berücksichtigung der Implikationen des jeweiligen organisatorischen und professionellen Kontextes.⁴

Damit zeigt sich bereits auf der Ebene des Konzepts eine grundlegende Widersprüchlichkeit in der Forderung nach einer stärkeren Einbeziehung der Stimmen von Adressat_innen in die Weiterentwicklung von Hilfen, die auch in der konkreten Durchführung des Praxisentwicklungsprojekts deutlich sichtbar wurde.

Wir möchten diese Widersprüchlichkeit entlang von zwei zentralen Aspekten einer Adressat_innenorientierung verdeutlichen:

Mit der Ausrichtung an einem lebensweltorientierten Verständnis wird sozialpädagogische Professionalität erstens dezidiert in Abgrenzung zu Spezialisierung und Expertentum bestimmt (Bitzan et al., 2006a; Olk, 1986). Stattdessen wird betont, dass der Kern sozialpädagogischer Professionalität darin besteht, die lebensweltlichen Rahmungen und Sichtweisen der (potenziellen) Hilfeempfänger_innen in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit zu rücken und zum Ausgangspunkt der Ausgestaltung von Hilfen zu machen. Sozialpädagogisch relevante Problemstellungen sind so, wie auch Hanses (2013, S. 99) betont, an „Strukturen der ‚Alltagszeit‘ und ‚Lebenszeit‘ gebunden“. Entsprechend sind „AdressatInnen Sozialer Arbeit in ihren Sinn- und Handlungsorientierungen, in ihrem Selbst- und Weltbezug durch die lebensweltlichen Rahmen, die lebensgeschichtlichen Erfahrungen und biographischen Selbstthematisierungen geleitet“ (ebd.); all dies bildet den Rahmen für Hilfe, aber begrenzt auch deren Möglichkeiten (Bitzan & Bolay, 2017, S. 77 ff.). Damit wird ein Professionsverständnis entwickelt, das die Ambivalenz sozialstaatlich gerahmter Hilfen aufnimmt, indem es die Notwendigkeit abgesicherter und organisierter Hilfen herausstreicht, gleichzeitig aber die Gefahr hervorhebt, dass diese immer auch dazu tendieren, die Eigensinnigkeit von Lebensäußerungen zu reduzieren und im Sinne einer Anpassung zu kolonialisieren oder zu ersticken (Thiersch & Wein-

4 Spätestens an dieser Stelle ließen sich die Gemeinsamkeiten aber auch die theoretisch begründeten Unterschiede zwischen dem Konzept der Adressat_innenorientierung und einer dienstleistungstheoretisch fundierten Nutzungsforschung herausarbeiten. Auch die Nutzungsforschung fokussiert dieses sozialstaatlich gerahmte Bedingungsgefüge, gleichzeitig wird durch die Ausrichtung an Ko-Produktion die starke Subjektstellung der Nutzer_in betont, so dass auch der Gebrauchswert sozialpädagogischer Hilfen nie restlos in dem aufgehen kann, was organisations- und professionsseitig jeweils als Erfolg angesehen wird (Schaarschuch & Oelerich, 2020).

bach, 2017). Analytisch betrachtet stellt sich vor diesem Hintergrund die Frage nach biographisch konturierten Mustern der Aneignung von Hilfen und Unterstützungsangeboten, die aber im Sinne des Konzepts insbesondere als Passung bzw. Nicht-Passung zu lebensweltlich verankerten Problemwahrnehmungen und Bedürfnissen der Adressat_innen wahrgenommen werden (Bauer & Bolay, 2013; Graßhoff, 2015; Pohl, 2020).

Zweitens wird im Konzept der Adressat_innenorientierung in spezifischer Weise darauf abgehoben, die dem skizzierten Bedingungsgefüge zu Grunde liegenden gesellschaftlichen Normalisierungserwartungen und Machtasymmetrien zu berücksichtigen. Bereits der Konstitution von Adressat_innengruppen gehen gesellschaftliche Kämpfe um Anerkennung bestimmter Bedürfnisse als ‚normal‘ voraus, gleichzeitig geht es auf dieser Ebene häufig darum, dass Personen darum ringen, den Status der Adressat_in auch wieder abzulegen und die entsprechenden „Lebens- und Handlungsweisen als ‚normal‘ anerkannt zu wissen“ (Bitzan & Bolay, 2017, S. 26). Dies unterstreicht die sozialpädagogischer Arbeit inhärente gesellschaftliche Kontrolldimension, vor deren Hintergrund jede sozialpädagogische Hilfe Gefahr läuft, die Macht institutioneller Zugänge und Normalitätsorientierungen (Thiersch, 2013, S. 17–18) zu stark zu betonen und damit auch die Lebenserfahrungen von Adressat_innen gewissermaßen zu enteignen (ebd.).

Die Konturierung eines eigenständigen Begriffs von Adressat_in steht somit einerseits für das Bestreben, eine Abkehr von paternalistischen und bevormundenden Hilfestrukturen zu markieren und impliziert, so der normative Anspruch, eine kritische Perspektive gegenüber institutioneller Macht und der drohenden Gefahr der Selbstrückbezüglichkeit von Hilfeangeboten, die gerade auch als Einspruch gegen die in der Geschichte der Pädagogik immer wieder auch in verhängnisvoller Weise sichtbar gewordene strukturelle Macht (Thiersch, 2013, S. 17–18) zu verstehen ist. Im Bewusstsein der Wirkmächtigkeit von Machtasymmetrien und Normalisierungserwartungen verbindet sich mit Adressat_innenorientierung also der Anspruch an einen „Perspektivenwechsel der Praxis: statt der Fokussierung eines ‚Problems‘ rücken als prinzipiell handlungsfähig verstandene Individuen in den Vordergrund, die gegebenenfalls Unterstützung benötigen“ (Bitzan & Bolay, 2013, S. 37). Partizipation und Mitbestimmung von Adressat_innen, lassen sich damit als Versuch verstehen „der ‚Stimme der Adressat_innen‘ mehr Geltung zu verschaffen und sie gleichberechtigter an Prozessen der Adressatenkonstruktion teilhaben zu lassen“ (Bitzan & Bolay, 2017, S. 126).

Andererseits zeigen Forschungen, wie schwierig die Beteiligung von Adressat_innen bereits bei der unmittelbaren interaktiven Ausgestaltung von

Hilfen ist. Die im deutschen Sozialgesetzbuch VIII dezidiert eingeforderte beteiligungsorientierte Hilfeplanung erweist sich in der konkreten Durchführung als ein von Machtasymmetrien durchzogenes Settings, in dem es häufig schwierig genug ist, der Stimme von Adressat_innen überhaupt Gehör zu verschaffen bzw. sie als gleichberechtigte Stimme zur Geltung kommen zu lassen (z.B. Hitzler, 2011; Messmer & Hitzler, 2007; Pluto, 2007). Insofern kann es auch beim Versuch der Stärkung von Beteiligung von Adressat_innen in konkreten Handlungskontexten der Sozialen Arbeit nicht darum gehen, einem naiven Emanzipationsverständnis zu folgen und wie Bliemetsrieder et al., (2018a, S. 12) dies in Bezug auf das Feld der Sozialpsychiatrie herausarbeiten, „die Spannungsfelder zu verdecken und den Partizipationsbegriff zugunsten einer bestimmten Akteur_innen-Perspektive zu vereindeutigen“. Jeder Versuch der Stärkung der Stimme der Adressat_innen ist eingelagert in die skizzierten Widersprüchlichkeiten, insbesondere wenn es wie im hier vorgestellten Projektzusammenhang darum gehen soll, ‚nicht nur‘ die Beteiligung von Adressat_innen bei der Ausgestaltung der Hilfe zu fördern, sondern Formen zu finden, mit der diese Stimme auch in organisatorische und infrastrukturelle Qualitätsentwicklungsprozesse einfließen kann. Bevor jedoch Details der Projektkonzeption vorgestellt werden, wird zunächst das Verständnis von Qualitätsentwicklung erläutert, das der Projektkonzeption zu Grunde liegt.

3. Qualitätsentwicklung und die Stimme der Adressat_innen

Das Projekt ist, wie bereits angemerkt, angesiedelt im engeren Bereich der sog. Hilfen zur Erziehung, zu denen im deutschen System der Jugendhilfe beispielsweise ambulante Unterstützungsangebote für Familien gehören, aber auch das weite Feld stationärer Formen der außerfamilialen Unterbringung von Kindern und Jugendlichen. Hilfen zur Erziehung sind im Rahmen der Sozialgesetzgebung in Deutschland insbesondere im Sozialgesetzbuch VIII, §§ 27–35 rechtlich begründet und in Bezug auf Ansprüche und zentrale Zielsetzungen geregelt. Individualisierung und Flexibilisierung von Hilfsangeboten und deren Konkretisierung im Sinne des spezifischen Bedarfs von (potenziellen) Adressat_innen bilden ein wesentliches fachliches Merkmal erzieherischer Hilfen. Öffentliche und freie Träger sind gesetzlich dazu verpflichtet, einrichtungsbezogene Verfahren der Qualitätsentwicklung zu implementieren und nachzuweisen (§§ 78 ff). Neben der rechtlichen Verpflichtung zeigen die verschiedenen Diskursstränge (Herrmann & Müller, 2019), dass Qualitätsentwicklung auf unterschiedlichen

Ebenen ansetzen kann: auf einer trägerübergreifenden Steuerung der *Infrastrukturentwicklung*, auf der Ebene der *Organisationsentwicklung* einzelner Einrichtungen und auf der Ebene der *Weiterentwicklung der Professionalität der Fachkräfte*. Das in diesem Beitrag vorgestellte Praxisentwicklungsprojekt bezieht sich auf diese drei Ebenen mit unterschiedlichen Zugängen, im vorliegenden Artikel werden aber vorrangig die beiden ersten Ebenen angesprochen.

Die Forderung nach einer Einführung von Qualitätsentwicklungsmaßnahmen ist im Sinne der ersten Ebene Teil einer seit den 1990er Jahren in Deutschland massiv begonnenen Umsteuerung, mit der die öffentliche Verwaltung, aber auch große Bereiche der sozialen Dienste auf das Modell des New Public Managements ausgerichtet wurden (Herrmann & Bolay, 2015, S. 519). Mit diesen neuen Steuerungsformen hielt eine bis heute anhaltende Ausrichtung auf Ökonomisierungslogiken und Effizienzorientierung und eine zunehmende Etablierung von Managementstrategien Einzug in allen Feldern der Sozialen Arbeit. Auch wenn sich die mit der Einführung von Qualitätsmanagementverfahren verbundene Furcht vor Deprofessionalisierung und Entmündigung sozialpädagogischer Fachlichkeit in dieser Pauschalität empirisch nicht bestätigt hat (Olk & Speck, 2008, S. 13–15), führt diese Entwicklung zu spezifischen Ambivalenzen in der Bestimmung der Rolle sozialpädagogischer Professionalität, die Herrmann und Bolay (2015, S. 520; Auslass. i.O.) folgendermaßen zuspitzen: „Einerseits eröffnet die Debatte einen erweiterten Raum für die professionelle Selbstvergewisserung über Ziele und Methoden beruflichen Handelns sowie die Legitimation der Profession nach außen. Andererseits zielen die öffentlichen Forderungen nach mehr Qualität nicht auf eine bessere fachliche Selbstkontrolle, sondern primär auf externe Kontrolle durch andere Professionen [...] und politische EntscheidungsträgerInnen“. So haben die bisherigen Entwicklungen gezeigt, dass die mit Verfahren der Qualitätsentwicklung verbundenen Reflexions- und Dokumentationsprozesse durchaus auch Chancen für eine Professions- und Organisationsentwicklung eröffnen; insbesondere dann, wenn sie sich primär darauf ausrichten, die „Güte der Arbeit“ (Merchel, 2013, S. 222) zum zentralen Gegenstand zu machen und nicht primär Legitimationsanforderungen zu erfüllen. Entsprechend leiten Herrmann und Müller (2019, S. 6) ihr jüngst erschienenes Lehrbuch zur „Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit“ mit dem Satz ein: „Die Frage nach kompetentem Handeln in der Sozialen Arbeit sowie nach Folgen und Nutzen dieses Handelns für deren Adressat_innen ist so alt wie die Profession selbst“ (Herrmann & Müller, 2019, S. 6). Die Anforderung an Qualitätsentwicklung wird damit eben nicht nur auf organisatorischer und infrastrukturaler

reller Ebene verankert, sondern sie wird als zentrales Instrument der Weiterentwicklung der Kompetenz und professionellen Handlungsfähigkeit sozialpädagogischer Fachkräfte betrachtet, das sich beispielsweise auch in klassischen Verfahren der organisatorisch verankerten professionellen Reflexion wie Fallbesprechungen und Supervision realisiert (Bauer, 1998, 2016).

Die im Zitat von Herrmann und Müller angesprochenen *Fragen nach Folgen und Nutzen* von Hilfen für die Adressat_innen werden inzwischen auf der Ebene der Profession gerade in Bezug auf die Erziehungshilfe zunehmend aufgegriffen dagegen nach wie vor wenig systematisch in den Qualitätsentwicklungsdiskurs und in entsprechende Verfahren auf der organisatorischen und infrastrukturellen Ebene integriert.⁵ Dabei ist die Position, dass die Erfahrungen von (ehemaligen) Adressat_innen sozialpädagogischer Hilfen ein wichtiger Bestandteil auch für deren organisatorische und infrastrukturelle Weiterentwicklung sein können, keineswegs neu. Schon im Zuge des Umbaus von an einzelnen Maßnahmen orientierten Hilfen zur Erziehung zu einer Ausrichtung an der Konzeptualisierung und Umsetzung von sozialräumlichen, flexiblen und integrierten Hilfen (Peters & Koch, 2004; Klatetzki, 1994) wurde die Rolle einer Einbeziehung von Adressat_innen unterstrichen (Hamburger & Müller, 2006, S. 14). Auch fachlich und rechtlich wurde zwischenzeitlich der Anspruch verankert, Jugendhilfeplanungsprozesse unter Partizipation von Adressat_innen zu realisieren (Merchel, 2016, S. 118–120). Allerdings erweist sich die Konkretisierung und Umsetzung dieser Forderungen nach Beteiligung von Adressat_innen gerade in Bezug auf die fallübergreifende, gesamtstädtische oder landkreisweite Entwicklung der Hilfeinfrastruktur, einschließlich der damit verbundenen konzeptionellen Fragen, nach wie vor als überaus anspruchsvoll und wird vermutlich deshalb gerade im Bereich der Jugendhilfe bisher vergleichsweise selten realisiert. Ausnahmen stellen Projekte von Trägern dar, die Nachbefragungen als Teil eines (Selbst-)Evaluationskonzeptes nutzen (z.B. Erzberger, 2014 zur Evaluation der Jugendhilfe im Landkreis Osnabrück; Salzburger et al., 2018 zur SOS-Längsschnittstudie zur Handlungsbefähigung junger Menschen auf dem Weg in die Eigenständigkeit).

Vor diesem Hintergrund ist es das zentrale Anliegen des Praxisentwicklungsprojekts, die Stimmen von Adressat_innen gerade auch für die infrastrukturelle und organisatorische Weiterentwicklung von Hilfen dezi-

5 Eine Ausnahme bilden die in vielen Einrichtungen zwischenzeitlich implementierten Schutzkonzepte, die insbesondere vor dem Hintergrund der Aufarbeitung und Analyse der massiven Gewalterfahrungen von Kindern und Jugendlichen im Kontext der Heimerziehung entwickelt wurden.

diert einzubeziehen. Im Zentrum steht damit die Frage, wie es gelingen kann, das Erleben der Adressat_innen so einzufangen und aufzubereiten, dass diese – im Rahmen der skizzierten Widersprüche – als Expert_innen ihrer hilfestützten Entwicklungsprozesse anerkannt werden und gleichzeitig diese Stimmen in die Logik professioneller und organisierter Hilfesysteme transformiert werden können. Mit dieser Herangehensweise versucht das hier vorgestellte Projekt einer adressat_innenorientierten Qualitätsentwicklung weder einer im engeren Sinn wirkungsorientierten Steuerung der Hilfen zur Erziehung noch einem technokratischen Planungsmodell zu folgen. Stattdessen lässt es sich am ehesten als Versuch konzeptualisieren, die „Reflexivität des Hilfesystems“ in Bezug auf die Passung zu den Bedarfen und Bedürfnissen der Adressat_innen zu erhöhen (Hamburger & Müller, 2006, S. 22).

4. Die Stimme der Adressat_innen – Vorstellung eines lokal verorteten Praxisentwicklungsprojekts

Das Praxisentwicklungsprojekt „Die Stimme der Adressat_innen und die Nachhaltigkeit von Hilfen“ (Laufzeit: 2017–2020), das hier als Grundlage dafür dient, die darin liegenden Partizipationsformen und -möglichkeiten von Adressat_innen in Prozessen der Qualitätsentwicklung zu analysieren, entstand als Modellvorhaben in einem Landkreis in Süddeutschland.⁶ Dieser Landkreis zeichnet sich dadurch aus, dass bereits über einen längeren Zeitraum Strukturen geschaffen wurden, die eine partizipative Qualitätsentwicklung zwischen freien und öffentlichen Trägern ermöglichen. Qualitätsentwicklung richtet sich hier sowohl auf Verbesserungen auf der Ebene einzelner Einrichtungen als auch auf infrastrukturelle Aspekte wie z.B. die Ausweitung bzw. Ausdifferenzierung des Angebots, die Verbesserung der Abläufe und der Zusammenarbeit zwischen lokalen Trägern und Einrichtungen. So gibt es unterschiedliche bereits etablierte Foren für einen kontinuierlichen trägerübergreifenden Austausch, an die das Projekt anschließen kann. Das Projekt dient so vorrangig dazu, den bisher zwischen den Fachkräften etablierten Austausch um eine eigenständige Adressat_innenperspektive zu ergänzen und dies als zentrale Dimension der Qualitätsentwicklung der lokalen Jugendhilfe dauerhaft zu implementieren.

6 Zum Abschluss des Projekts wurde ein umfangreiches Praxishandbuch erstellt. Darin werden die entwickelten Instrumente und Auswertungen ausführlich dargestellt aber auch der Verlauf des Prozesses dokumentiert und illustriert.

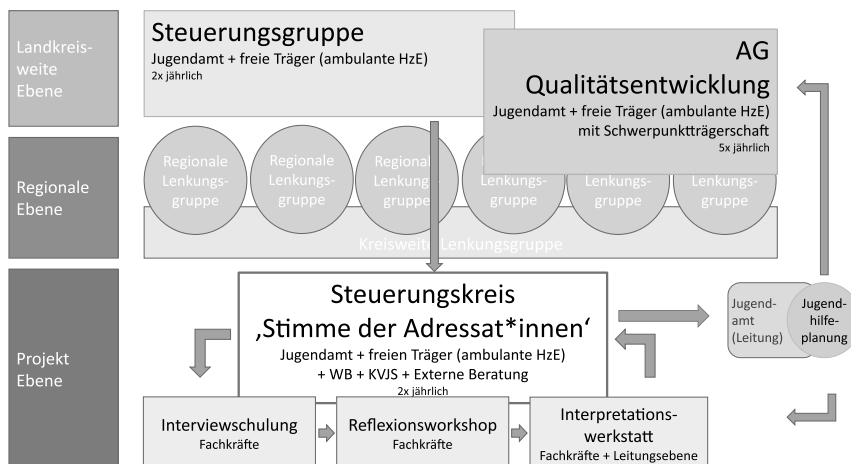


Abb. 1

Abbildung 1 zeigt, dass Vertreter_innen der ebenfalls strukturell etablierten partnerschaftlichen Jugendhilfeplanung zwischen freien und öffentlichen Trägern das Projekt initiierten und gemeinsam mit der wissenschaftlichen Begleitung, dem Geldgeber des Projekts sowie einer fachkundigen externen Beratung weiterentwickelten und dabei die einzelnen Bausteine kontinuierlich reflektierten. Damit können Erkenntnisse des Projekts mit seiner Spezifik des Adressat_innenbezugs an die bestehenden Qualitätsentwicklungsprozesse, die vorrangig auf die Auswertung der Fachkraftperspektive zielen, rückgebunden werden. Im Zentrum des Projekts steht die Entwicklung gleichermaßen fachlich fundierter wie praxistauglicher Erhebungs- und Auswertungsverfahren der ‚Stimmen der Adressat_innen‘. In der Zusammenarbeit von wissenschaftlichen und sozialpädagogischen Fach- und Leitungskräften der freien und öffentlichen Träger wurden qualitative und quantitative Forschungsinstrumente (Erhebungs- und Auswertungsverfahren) so modifiziert, dass sie für den Einsatz vor Ort praktikabel und handhabbar sind. Dabei wurden Verfahren der standardisierten Befragung von jungen Menschen und deren Eltern mit Fragebögen, biographisch narrative Interviews mit jungen Menschen, Familiengespräche mit Eltern, Elternteilen und ihren Kindern, sowie ein Postkartenset zur Spontanbefragung von ehemaligen Adressat_innen z.B. im Zusammenhang mit Besuchen in der Einrichtung oder von der Einrichtung initiierten Nachtreffen und Festen eingesetzt. Mit Hilfe dieser Erhebungsformen werden Adressat_innen, die zuvor eine hilfeplangesteuerte Hilfe zur Erziehung oder Hilfe für junge Volljährige nach § 27, 35a oder 41 SGB VIII in Anspruch genommen haben, in einem mindestens sechsmonatigen Abstand zur Hilfe befragt. Alle

an qualitativen Forschungsmethoden orientierten Befragungsformate werden durch Beobachtungsprotokolle und einen Dokumentationsbogen ergänzt, in dem festgehalten wird, wie der/die Adressat_in die Befragung erlebt hat.

Auch die zwischen Vertreter_innen aus Praxis und Wissenschaft kooperativ entwickelten Auswertungsverfahren sind angelehnt an forschungsmethodische Zugänge, die aber im Sinne einer Fokussierung, z.B. auf vorstrukturierte thematische Analysen so heruntergebrochen wurden, dass sie von sozialpädagogischen Fachkräften auch im Rahmen begrenzter Zeitressourcen angewandt werden können. Auf diese Weise soll im Rahmen des Projekts das Potential unterschiedlicher Befragungsformate geprüft werden. Eine zentrale Zielsetzung ist es hierbei, die Aneignungsweisen von Hilfen durch Adressat_innen differenziert und jenseits einer schnellen Subsumption unter professionelle und organisatorische Logiken in den Blick zu nehmen. Aus diesem Grund werden Adressat_innen erst einige Monate nach dem Ende der Hilfe befragt, so dass sie in der Regel nicht mehr unmittelbar ins Erziehungshilfesystem involviert sind. Dabei sind wir zum einen von der Annahme ausgegangen, dass rückblickend deutlicher zum Vorschein kommt, welche Relevanz die Hilfen für die Gestaltung des Alltags erlangen konnten (oder auch nicht) und wie stabil die dabei initiierten Veränderungen wurden. So zeigt sich beispielsweise in den Interviews, dass den ehemaligen Adressat_innen insbesondere die Aspekte noch in Erinnerung sind, die für das Erleben der Hilfe zentrale (positive oder negative) Bedeutung haben.

Zum anderen sollte die zeitliche Distanz zur Hilfe den Rahmen dafür schaffen, dass ehemalige Adressat_innen unabhängiger vom lokalen Hilfesystem sind und daher offener über ihre Erfahrungen sprechen können. Mögliche Nachteile dieser retrospektiven Vorgehensweise bestehen entsprechend darin, dass die Erinnerung an die konkrete Ausgestaltung der Hilfe zunehmend von biographischen Handlungsmustern der Befragten überlagert wird und sich damit auch keine einfachen Anschlussmöglichkeiten für organisatorische und inhaltliche Verbesserungen erschließen lassen. Da sich das primäre Interesse der Beteiligten aber gerade auf die im Alltag für Fachkräfte oft wenig zugänglichen Frage richtete, wie sich das Leben einer unterstützten Familie oder eines/einer betreuten Jugendlichen weiterentwickelte, erschien es gerechtfertigt, diese und weitere Grenzen von Nachbefragungen in Kauf zu nehmen.

5. Herausforderungen und Spannungsfelder einer adressat_innenorientierten Qualitätsentwicklung

Bereits in der theoretischen Begründung des Konzepts wurde versucht, herauszuarbeiten (Kap. 2), welche Widersprüchlichkeiten die Ausrichtung an Beteiligung und Partizipation von Adressat_innen im Kontext Sozialer Arbeit zeitigt. Im Folgenden fokussieren wir auf die Herausforderungen, die sich zeigen, wenn versucht wird, eine stärkere Ausrichtung an Adressat_innen im Rahmen von Qualitätsentwicklungsprozessen zu realisieren, gerade auch wenn deren Beteiligung auf die Erhebung ihrer methodisch vermittelten ‚Stimmen‘ begrenzt bleibt und die Deutung dieser Stimmen durch das professionelle System erfolgt. In einer systematischen Perspektive lassen sich aus unserer Sicht als wissenschaftliche Begleitung vier Spannungsfelder identifizieren, die hier abschließend dargelegt und zur Diskussion gestellt werden.⁷

Spannung zwischen Qualitätsstandards sozialwissenschaftlicher Forschung und Ressourcen und Möglichkeiten der sozialpädagogischen Praxis

Eine, den Projektverlauf kontinuierlich prägende Herausforderung aller Projektbeteiligten bestand darin, auf der Grundlage bewährter sozialwissenschaftlicher Erhebungs- und Auswertungsinstrumente Formate zu entwickeln, die einerseits aus wissenschaftlich-empirischer Sicht aussagekräftige Daten hervorbringen können, andererseits aber so praxistauglich gestaltet sind, dass sie perspektivisch als Selbstevaluationsinstrumente von Fachkräften vor Ort eingesetzt werden können. Sozialpädagogische Fachkräfte haben letztlich nur knappe zeitliche Ressourcen für die Erhebung und Auswertung der empirischen Daten und sind nicht einschlägig für sozialwissenschaftliche Forschung qualifiziert, weshalb durch Schulungen und angeleitete Auswertungswerkstätten spezifische forschungsmethodische Kompetenzen erst vermittelt und angeeignet werden müssen. Dies zeigt sich bei-

7 Art und Umfang der erfolgten Erhebungen, die Entwicklung der praxisangepassten Erhebungs- und Auswertungsschritte und die Dokumentation der im Projekt entwickelten, kooperativen Interpretations- und Reflexionsformate finden sich in dem zum Projektabschluss erstellten Praxishandbuch. Die nachfolgenden Überlegungen bündeln die Erträge dieses Projekts unter der spezifischen Perspektive der Beteiligung, die Ausführungen lassen sich in diesem Rahmen lediglich illustrieren, nicht im engeren Sinn empirisch belegen.

spielsweise daran, dass die Durchführung eines an forschungsmethodischen Standards orientierten Interviews für sozialpädagogische Fach- und Leitungskräfte eine aktive Distanznahme von bewährten Routinen einer stärker steuernden sozialpädagogischen Gesprächsführung bedarf. Auch die Analyse der so erhobenen Materialien erfordert eine grundlegende Distanz von eingeführten stärker pragmatisch ausgerichteten Formen des Fallverstehens. Gerade wenn Fachkräfte zusammentreffen, die auch in anderen Kontexten eng zusammenarbeiten, stellen sich schnell routinisierte Verfahren des Austauschs und der Verständigung her. Diese verweisen einerseits darauf, dass professionelles Handeln eben nicht nur auf Reflexion, sondern auch auf Pragmatik und Routine angewiesen ist (Cloos, 2009). Andererseits ging es im Projekt dann genau darum, diese Routinen zu irritieren. Vor diesem Hintergrund wurden Konzepte einer Fallwerkstatt eingeführt, in der die erhobenen und aufbereiteten Daten sehr systematisch in einrichtungsübergreifenden heterogen zusammengesetzten Gruppen ausgewertet und diskutiert wurden (vgl. auch Bliemetsrieder et. al, 2018b). Im bisherigen Projektverlauf wurde deutlich, dass sich insbesondere qualitative Erhebungs- und Auswertungsformen gut dazu eignen, Material zu erzeugen, das fallanalytisch zur „Befremdung“ (Riemann, 2005, S. 251) einer routinisierten Praxis beitragen kann, so dass eine „diskursive Erkenntnisbildung“ im „Wechselspiel zwischen der Artikulation von Praxis- und Felderfahrungen einerseits und Verfahren der Abstraktion und Verfremdung [...] andererseits (ebd., S. 252; Auslass. i.O.)“ jenseits eines rein pragmatischen Fallzugangs möglich wird. Die so vorgenommenen Erhebungen und Auswertungen zielen aber in Abgrenzung zu dezidierten Forschungszugängen auf eine Art der Erkenntnis, deren Geltungsbegründung jeweils lokal und feldbezogen ausgelotet werden muss und nicht primär auf wissenschaftliche Generalisierung ausgerichtet ist. So ließ sich beispielsweise aus den Interviews mit ehemaligen Adressat_innen aus der stationären Heimerziehung herausarbeiten, dass die bisherige Annahme von Leitungs- und Fachkräften im ASD, dass ihre Beziehung zu diesen Jugendlichen auf Grund der in der Regel nur halbjährlichen Begegnung nicht so relevant sei, massiv in Frage gestellt werden muss. Dagegen zeigte sich in ausführlichen Erzählungen in den Interviews, wie bedeutsam für manche Jugendliche gerade die verlässliche Beziehung zu ‚ihrer‘ Fachkraft im ASD ist.

Bias der Erhebungen und Grenzen der Reichweite

In den Nachgesprächen mit den Adressat_innen im Anschluss an die Interviews oder nach dem Ausfüllen von Postkarten äußerten mehrere ehemali-

gen Adressat_innen, dass es für sie ein große Bedeutung hatte, auf diese Weise einen Beitrag zur Verbesserung von Hilfen leisten zu können. Damit könnte auch die hohe Bereitschaft erklärt werden, auf sehr persönliche Weise, biographisch tiefgehende und zeitaufwändige Rückmeldungen zu geben, die sowohl gelungene Entwicklungen in den Blick nahmen als auch häufig differenziert formulierte Kritikperspektiven beinhalteten. Der zeitliche Abstand zur Hilfe und die damit garantierte Unabhängigkeit vom Hilfesystem scheint so eine offene und biographisch tiefgreifende Erzählbereitschaft zu fördern, auch wenn diese Annahme noch dezidierter durch Erhebungen bei Adressat_innen in laufenden Hilfen überprüft werden müsste. Dass Personen auf diese Weise als Expert_innen in eigener Sache adressiert werden, ist gerade für die bisher befragten Adressat_innen der Erziehungshilfe ein Novum und mit einem hohen Maß an Anerkennung verbunden. Die dadurch zumindest partiell ermöglichte Reziprozität, sowohl im Blick darauf, etwas ‚zurückgeben‘ zu können als auch in einem hilfeunabhängigen Setting ein Gespräch mit einer sozialpädagogischen Fachkraft zu führen, das durchgängig auf ‚Augenhöhe‘ stattfindet, ist für die ehemaligen Adressat_innen eine – nach deren eigenem Bekunden – ausgesprochen wichtige Erfahrung. In diesem Sinne erleben und beschreiben die Adressat_innen insbesondere die Durchführung der Interviews aber auch das Ausfüllen von Postkarten als eine besondere Form der Beteiligung an der weiteren Gestaltung von Hilfen.

Gleichzeitig wurde in den bisherigen Erhebungen aber auch deutlich, dass mit den getätigten Anfragen eben nur eine bestimmte Gruppierung ehemaliger Adressat_innen erreicht wird, bei denen zumindest partiell ein Bias der Äußerungen im Hinblick auf soziale Erwünschtheit zu erkennen ist (siehe zu ähnlichen Effekten im Zusammenhang mit Loyalitätskonflikten von Adressat_innen: Graßhoff, 2015, S. 102–105.). Das heißt, dass primär Personen erreicht wurden, die die erbrachte Hilfe für sich sehr produktiv nutzen konnten und die zwar durchaus Kritikpunkte formulierten, aber dies generell vor dem Hintergrund einer positiven Grundhaltung zur in Anspruch genommenen Hilfe taten. Personen, für die bereits die Inanspruchnahme der Hilfe eine unüberwindbare Hürde darstellt, werden durch die bisher entwickelten Zugänge nicht erreicht, auch wenn gerade diese Personengruppe wichtige Impulse für eine Weiterentwicklung des Systems geben könnte.

Notwendigkeit der Relationierung von professionellen, organisatorischen und Adressat_innenperspektiven⁸

Eine auch theoretisch herausfordernde Frage ist es, die Relevanz zu bestimmen, die Selbstdeutungen und Sichtweisen von Adressat_innen für die Konzipierung einer professionellen Praxis zukommen kann. Daran knüpft sich gewissermaßen das Problem der Repräsentation, indem zu klären ist, wofür diese Äußerungen stehen und wen die Befragten außer sich selbst repräsentieren. Zunächst ist hier festzuhalten, dass auch ehemalige Adressat_innen als solche angesprochen werden, was bedeutet, dass sie immer schon als (ehemalige) Hilfebedürftige vor dem Hintergrund des skizzierten Bedingungsgefüges adressiert werden (siehe Kap. 2). Es gibt im Rahmen des Projekts keine biographisch unabhängige Stimme von Adressat_innen, sie ist als solche schon immer auf die jeweiligen Relationierungen des Hilfesystems bezogen (Bitzan & Bolay, 2013, S. 40). Im Sinne des Konzepts der Adressat_innenorientierung ist es an dieser Stelle daher notwendig, auf der Differenz zwischen lebensweltlichen Erfahrungen und institutionellen und professionellen Definitions- und Zuschreibungsprozessen zu bestehen (Thiersch, 2013, S. 17–18). Die getätigten Äußerungen dokumentieren Erfahrungen von individuellen Adressat_innen, die sich unter der Perspektive der (Nicht-)Passung von Hilfen vor dem Hintergrund der individuellen Thematisierung, ggf. auch biographisch fundierten Aneignung von Erfahrungen mit professioneller Hilfe analysieren lassen. Sie erlauben aber weder schnelle Rückschlüsse auf konkrete Praktiken und Ansätze der Fachkräfte und deren professionelle Orientierungen noch lassen sie sich ohne Weiteres im Sinne einer Kritikperspektive als „Stimme des Protests und der subversiven Behauptung“ (Thiersch, 2013, S. 22) betrachten, die für sich genommen absolut gesetzt werden kann (Bliemetsrieder et al., 2018a).

Deutlich wird damit, wie schwierig es ist, einerseits auf der Eigenständigkeit dieser *Stimme* von Adressat_innen zu bestehen, andererseits aber im Blick zu behalten, dass diese Stimme immer nur als Stimme von *Adressat_innen* zu erkennen ist. Gerade die durch Gesprächsformate erhobenen

8 Die in diesem Abschnitt formulierten Überlegungen beziehen sich in Teilen auf Argumente, die von Mike Seckinger (Deutsches Jugendinstitut, München) in einem Vortrag mit dem Titel „Wer hat R/recht? Gedanken zum Verhältnis von Adressat_innen, Fachkräften und Institutionen“ im Rahmen des 2019 durchgeführten Sozialpädagogiktags am Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen vorgestellt wurden. Mike Seckinger ist darüber hinaus als Mitglieds des Steuerungskreises für das Projekt ein wichtiger und für viele Anregungen verantwortlicher Gesprächspartner.

Äußerungen müssen daher auch als Teil einer performativen Praxis der (Selbst-)Präsentation von Fachkräften und Adressat_innen betrachtet werden (Dollinger, 2017). Damit positionieren sich Adressat_innen immer auch vor dem Horizont fachlicher Deutungen und Orientierungen, mit denen sie im Prozess der Hilfeebringung konfrontiert waren. Das heißt, sie übernehmen bestimmte fachliche Kategorisierungen oder Zuschreibungen zu Erfolgen/Misserfolgen als Teil ihrer Selbstbeschreibung oder schreiben dies entsprechend Fachkräften zu. Dies alles lässt sich als Begründung dafür nehmen, dass die Äußerungen von Adressat_innen im Hilfesystem in spezifischer Weise dechiffriert und anschließend als solche in den fachlichen Kontext transformiert werden müssen.

Die zentrale Herausforderung besteht hier darin, eine Vermittlung von adressat_innenbezogenen, professionellen und organisatorischen Logiken anzustreben, gleichzeitig aber zu wissen, dass diese nicht bruchlos ineinander überführt werden können. Dabei ist auch die Auseinandersetzung mit den Stimmen der Adressat_innen in die strukturell verankerten Machtdynamiken des Hilfesystems eingelagert. Ihre Stimme ist keine gleichberechtigte, sondern läuft immer wieder Gefahr, marginalisiert zu werden (Hanses, 2013). Dies zeigt sich beispielsweise daran, dass sich in den Diskussionen in Fallwerkstätten und Interpretationsworkshops im Rahmen des Projekts die strukturelle Dominanz professioneller und institutioneller Logiken zunächst fast bruchlos reproduziert. Adressat_innenäußerungen werden auch in diesen Formaten schnell vor dem Hintergrund ‚bewährter‘ Kategorisierungen und Bilder wahrgenommen. Relationierung der Logiken und deren Vermittlung heißt daher, in besonderer Weise darauf zu achten und in solchen Formaten auch darauf zu bestehen, einen anerkennenden Zugang zur Eigensinnigkeit der Äußerungen von Adressat_innen zu ermöglichen und aufrecht zu erhalten.

Die Stimme der Adressat_innen als Form der Beteiligung

Im vorangegangenen Abschnitt wurde deutlich, dass es in den projektbezogenen Auseinandersetzungen in besonderer Weise darum geht, Stimmen von Adressat_innen angemessen aufzunehmen und ihnen gerade auch im Zuge der Vermittlung mit weiteren qualitätsbezogenen Anforderungen ausreichend ‚Gehör‘ zu verschaffen. Folgt man beispielsweise einer Einteilung, wie sie im sog. „Ladder of Participation“ (Arnstein, 1969; Schnurr, 2015, S. 1176) vorgenommen wird, kann von Partizipation erst dann gesprochen werden, wenn die Beteiligten auch mitbestimmen bzw. in einem gewissen Umfang über Entscheidungskompetenz und -macht verfügen. In

diesem Sinne ist die bisherige Beteiligung der Adressat_innen im Projekt in Form der unterschiedlichen Befragungsformate und die damit verbundenen Äußerungsmöglichkeiten eher als eine Vorstufe der Partizipation einzuschätzen, da eine Verfügung über das Gesagte oder gar eine Mitentscheidung in Bezug auf die weitere Qualitätsentwicklung damit nicht verbunden ist. Im bisherigen Projektverlauf hat sich aber gezeigt, wie wichtig es ist, auch dieser Form einer indirekten und vermittelten Beteiligung einen Platz zu geben, um mittelfristig weiterreichenden Formen der Beteiligung Akzeptanz und Anerkennung zu verschaffen.

In diesem Sinn kann das Projekt als Vorbereitung dafür betrachtet werden, Formaten, den Weg zu bereiten, die einen höheren Grad an Partizipation ermöglichen, z.B. durch die systematische Beteiligung von (ehemaligen) Adressat_innen an den entwickelten Interpretations- und Fallwerkstätten. Letztlich wird es perspektivisch aber darum gehen, auch für die Kinder- und Jugendhilfe und hier insbesondere im Bereich der Erziehungshilfe, Formen der Selbstorganisation ehemaliger Adressat_innen über die Erfolgsgeschichte der sog. Care-Leaver-Bewegung hinausgehend zu fördern. Ehemalige Adressat_innen von Hilfen zur Erziehung bilden allerdings eine stark heterogene Gruppierung, bei der die Bedarfslagen ausgesprochen unterschiedlich eingeschätzt und ausgelegt sein können. Die Stimmen der Adressat_innen im Feld der Hilfen zur Erziehung sind und bleiben sicher „vielschichtig und mehrdimensional“ (Hamburger & Müller, 2006, S. 22). Der Umstand, dass Personen Hilfen zur Erziehung in Anspruch genommen haben, konstituiert daher nicht zwangsläufig eine Identifikation mit dem Status eines Betroffenen, wie sich dies entlang anderer Formen von Betroffenheit von Problemen (wie z.B. psychischer Erkrankung, Sucht, Wohnungslosigkeit) entwickelt hat. Sie sind vor diesem Hintergrund nur schwer als ‚Gruppe‘ konstituierbar und vertreten letztlich im politikwissenschaftlichen Sinn eher „schwache Interessen“ (Toens & Benz, 2019, S. 11). Dennoch sollte es das Ziel sein, genau an diesem Punkt anzusetzen, um eine institutionell abgesicherte Einbindung von Adressat_innen voranzutreiben. So könnten und sollten (ehemalige) Adressat_innen im Sinne einer beteiligungsorientierten Jugendhilfeplanung regelhaft in formale Steuerungsgremien wie den lokalen Jugendhilfeausschuss eingebunden werden, aber auch auf anderen Ebenen der Steuerung und Planung ihren festen Ort bekommen. In diesem Sinne betrachten wir den konzeptuellen Zuschnitt des Projekts tatsächlich als Vorstufe und Vorarbeit für die Schaffung von Bereitschaft und Möglichkeiten, Adressat_innen in weitaus stärkerem Maße auch auf Steuerungs- und Planungsebene zu beteiligen. Allerdings ist davon auszugehen, dass die markierten Herausforderungen und Spannungsfelder

auch in anderen Formaten bestehen bleiben bzw. sich ggf. sogar noch zuspitzen.

Literatur

- Ahmed, S. & Franz, J. (2018). Im Blick Sozialer Arbeit. Zur Rekonstruktion des Verhältnisses von Adressat_innen und Adressierung. In: R. Bohnsack, S. Kubisch & C. Streblow-Poser, (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Dokumentarische Methode* (S. 61–78). Opladen: Barbara Budrich.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 4 (35), 216–224.
- Bauer, P. (2016). Institutionelle Dimensionen psychosozialer Beratung. In: P. Bauer & M. Weinhardt (Hrsg.), *Professionalisierung und Kompetenzentwicklungsprozesse in der sozialpädagogischen Beratung* (S. 106–120). Hohengehren: Schneider.
- Bauer, P. (2008). Die Aneignungsperspektive in der Wirkungsforschung zur Schulsozialarbeit. *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 6, 420–442.
- Bauer, P. (1998). Supervision als Instrument der Qualitätssicherung? Zum Nutzen von Supervision in der Psychiatrie. In: E. J. Brunner, P. Bauer & S. Volkmar (Hrsg.), *Soziale Einrichtungen bewerten: Theorie und Praxis der Qualitätssicherung* (S. 107–134). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Bauer, P. & Bolay, E. (2013). Zur institutionellen Konstituierung von Schülerinnen und Schülern als Adressaten der Schulsozialarbeit. In: A. Spies (Hrsg.), *Schulsozialarbeit in der Bildungslandschaft. Möglichkeiten und Grenzen des Reformpotenzials* (S. 47–69). Wiesbaden: Springer.
- Bitzan, M. & Bolay, E. (2017). *Soziale Arbeit – Die Adressatinnen und Adressaten*. Opladen: Barbara Budrich.
- Bitzan, M. & Bolay, E. (2013). Konturen eines kritischen Adressatenbegriffs. In: G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 35–52). Wiesbaden: Springer.
- Bitzan, M., Bolay, E. & Thiersch, H. (2006a). Zur Einführung. In: M. Bitzan, E. Bolay & H. Thiersch (Hrsg.), *Die Stimme der Adressaten. Empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen mit der Jugendhilfe* (S. 7–12). Weinheim, München: Juventa.
- Bitzan, M., Bolay, E. & Thiersch, H. (Hrsg.) (2006). *Die Stimme der Adressaten. Empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen mit der Jugendhilfe*. Weinheim, München: Juventa.
- Bliemetsrieder, S., Maar, K., Schmidt, J. & Tsirikiotis, A. (2018a). Einleitung: Partizipation in sozialpsychiatrischen Handlungsfeldern. In: S. Bliemetsrieder, K. Maar, J. Schmidt & A. Tsirikiotis (Hrsg.), *Partizipation in sozialpsychiatrischen Handlungsfeldern. Reflexionen und Forschungsbericht* (S. 10–24). Esslingen: Eigenverlag. Unter: <https://hses.bsz-bw.de/frontdoor/deliver/index/docId/612/file/Partizipation+fertig.pdf> [12.09.2020].
- Bliemetsrieder, S., Maar, K., Schmidt, J. & Tsirikiotis, A. (2018b). Rekonstruktive Fallwerkstätten als Methode (macht)reflexiver Sozialer Arbeit – am Beispiel Sozialpsychiatrie. In: S. Bliemetsrieder, K. Maar, J. Schmidt & A. Tsirikiotis (Hrsg.), *Partizipation in sozialpsychiatrischen Handlungsfeldern. Reflexionen und Forschungsbericht*

- (S. 128–158). Esslingen: Eigenverlag. Unter: <https://hses.bsz-bw.de/frontdoor/deliver/index/docId/612/file/Partizipation+fertig.pdf> [12.09.2020].
- Cloos, P. (2009). Praktiken der alltäglichen Organisation von Wissen und Erfahrung. In: M. Göhlich, S. M. Weber & S. Wolff (Hrsg.), *Organisation und Erfahrung* (S. 181–193). Wiesbaden: VS.
- Dollinger, B. (2017). Narrative Folgenforschung. Konsequenzen sozialer Hilfen zwischen Evidenzbasierung und Subjektbezug. *Zeitschrift für Sozialpädagogik* 15, 20–39.
- Erzberger, C. (2014). *Evaluation der Sozialpädagogischen Familienhilfe, Erziehungsbeistandschaft, der aufsuchenden Familientherapie, der Sozialtherapie und der Erziehung in einer Tagesgruppe im Landkreis Osnabrück*. Unter: docplayer.org/117059667-Evaluation-der-jugendhilfe-im-landkreis-osnabrueck-ein-projekt-des-fachdienstes-jugend-und-der-traeger-der-jugendhilfe.html [19.02.2020].
- Gildemeister, R. & Robert, G. (1997). „Ich gehe da von einem bestimmten Fall aus ...“. In: G. Jakob & H. J. von Wensierski (Hrsg.), *Rekonstruktive Sozialpädagogik* (S. 23–38). Weinheim: Juventa.
- Graßhoff, G. (2015). *Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer.
- Graßhoff, G. (2013). Adressaten, Nutzer, Agency – Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. In: G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 9–15). Wiesbaden: Springer.
- Graßhoff, G., Paul, L. & Yeshurun, S.-A. (2015). *Jugendliche als Adressatinnen und Adressaten der Jugendhilfe*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Grunwald, K. & Thiersch, Hans (2016). Lebensweltorientierung. In: H. Thiersch & K. Grunwald (Hrsg.), *Praxishandbuch Lebensweltorientierte Soziale Arbeit: Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern*. (3. Aufl., S. 24–64). Weinheim: Beltz Juventa.
- Hamburger, F. & Müller, H. (2006). „Die Stimme der AdressatInnen“ im Kontext der sozialraumorientierten Weiterentwicklung der Hilfen zur Erziehung. In: M. Bitzan, E. Bolay & H. Thiersch (Hrsg.), *Die Stimme der Adressaten* (S. 13–38). Weinheim: Beltz Juventa.
- Hanses, A. (2013). Das Subjekt in der sozialpädagogischen AdressatInnen- und NutzerInnenforschung – zur Ambiguität eines komplexen Sachverhalts. In: G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 99–117). Wiesbaden: Springer.
- Herrmann, F. & Bolay, E. (2015). Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit durch Praxisforschung und reflexives methodisches Handeln. *Neue Praxis* 45, 519–538.
- Herrmann, F. & Müller, B. (2019). *Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Hitzler, S. (2011). *Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata im Hilfeplangespräch*. Wiesbaden: Springer.
- Klatetzki, T. (1994). *Flexible Erziehungshilfen. Ein Organisationskonzept in der Diskussion*. Münster: Votum.
- Macsenae, M. (2017). Was wirkt in den Hilfen zur Erziehung? In: *Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie* 11, 155–162.
- Merchel, J. (2016). *Jugendhilfeplanung. Anforderungen, Profil, Umsetzung*. München: Ernst Reinhardt.
- Merchel, J. (2013). *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Weinheim: Beltz; Juventa.

- Messmer, H. & Hitzler, S. (2007). Die soziale Produktion von Klienten. In: W. Ludwig-Mayrhofer, O. Behrend & A. Sondernmann (Hrsg.), *Fallverstehen und Deutungsmacht* (S. 41–73). Opladen: Barbara Budrich.
- Oelerich, G. & Schaarschuch, A. (2013). Sozialpädagogische Nutzerforschung. In: G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 85–98). Wiesbaden: Springer.
- Oelerich, G. & Schaarschuch, A. (2020). Sozialpädagogische Nutzerforschung: Subjekt, Aneignung, Kritik. In: A. van Rießen & K. Jepkens (Hrsg.), *Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit* (S. 13–25). Wiesbaden: Springer.
- Olk, T. (1986). Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität. Weinheim: Beltz; Juventa.
- Olk, T. & Speck, K. (2008). Qualität und Qualitätsentwicklung in der Sozialpädagogik. In: E. Klieme & R. Tippelt (Hrsg.), *Qualitätssicherung im Bildungswesen* (S. 76–95). Weinheim: Beltz; Juventa.
- Otto, H. U., Polutta, A. & Ziegler, H. (2010). Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit. In: H. U. Otto, A. Polutta & H. Ziegler (Hrsg.), *What works? Welches Wissen braucht die soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Praxis* (S. 7–25). Opladen: Barbara Budrich.
- Peters, F. & Koch, J. (2004). *Integrierte erzieherische Hilfen. Flexibilität, Integration und Sozialraumbezug in der Jugendhilfe*. Weinheim: Beltz; Juventa.
- Pluto, L. (2007). *Partizipation in den Hilfen zur Erziehung. Eine empirische Studie*. München: Deutsches Jugendinstitut.
- Pohl, J. (2020). *Wege der (Ver-)Besserung. Erfahrungen Straffälliger mit Sozialer Arbeit*. Weinheim: Beltz; Juventa.
- Polutta, A. (2014). Wirkungsorientierte Transformation der Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer.
- Riemann, G. (2005). Zur Bedeutung ethnographischer und erzählanalytischer Arbeitsweisen für die (Selbst-)Reflexion professioneller Arbeit. Ein Erfahrungsbericht. In: B. Völter, B. Dausien, H. Lutz & G. Rosenthal (Hrsg.), *Biographieforschung im Diskurs* (S. 248–270). Wiesbaden: Springer.
- Salzburger, V., Strobel-Dümer, C. & Kaufmann, C. (2018). ...und was kommt noch der stationären Unterbringung? Wie Care-Leaver ihre Zukunft einschätzen. *Neue Praxis* 6(48), 503–524.
- Schnurr, S. (2015). Partizipation. In: H. U. Otto & H. Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 1171–1180). München: Ernst Reinhardt.
- Thiersch, H. (2013). AdressatInnen der Sozialen Arbeit. In: G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 17–32). Wiesbaden: Springer.
- Thiersch, H. & Weinbach, H. (2017). AdressatInnen und Folgen sozialer Hilfen. Hans Thiersch im Gespräch mit Hanna Weinbach. In: H. Weinbach, T. Coelen, B. Dollinger, C. Munsch, & A. Rohrmann (Hrsg.), *Folgen sozialer Hilfen. Theoretische und empirische Zugänge* (S. 18–31). Weinheim: Beltz Juventa.
- Toens, K. & Benz, B. (2019). Einleitung. In: K. Toens & B. Benz (Hrsg.), *Schwache Interessen. Politische Beteiligung in der Sozialen Arbeit* (S. 11–24). Weinheim: Beltz Juventa.
- Weinbach, H., Coelen, T., Dollinger, B., Munsch, C. & Rohrmann, A. (Hrsg.) (2017). *Folgen sozialer Hilfen. Theoretische und empirische Zugänge*. Weinheim: Beltz Juventa.