

# **Projekt ‚Spezialisierung in der Beratung junger Erwachsener‘ des Sozialdienstes der Stadt Bern**

## **Evaluationsbericht**

Prof. Dr. Ursula Hochuli Freund  
Prof. Walter Stotz, lic. phil.

Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Integration und Partizipation  
Riggenbachstrasse 16  
4600 Olten

Olten, 27.10.2006

## Inhaltsverzeichnis

- 1. Ausgangslage und Vorgehen**
  - 1.1. Projekt ‚Spezialisierung in der Beratung junger Erwachsener‘**
    - 1.1.1. Ausgangslage
    - 1.1.2. Projektbeschreibung
    - 1.1.3. Evaluationsbedarf
  - 1.2. Evaluationskonzept**
    - 1.2.1. Vorüberlegungen
    - 1.2.2. Fragestellung
    - 1.2.3. Themenfelder und Zielsetzung
    - 1.2.4. Vorgehen
  
- 2. Analyse der KlientInnen-Daten**
  - 2.1. Vorgehen**
    - 2.1.1. Zielsetzung und Sample
    - 2.1.2. Datenerhebung und -aufbereitung
  - 2.2. Ergebnisse**
    - 2.2.1. Gesamtzahl und Beratungstypus
    - 2.2.2. Herkunft
    - 2.2.3. Ausbildung
    - 2.2.4. Erwerbssituation
    - 2.2.5. Sozialhilfebezug
  
- 3. Interviews mit KlientInnen**
  - 3.1. Vorgehen**
    - 3.1.1. Zielsetzung und Sampling
    - 3.1.2. Erhebungsverfahren: Problemzentriertes Interview
    - 3.1.3. Durchführung und Materialaufbereitung
    - 3.1.4. Auswertungsverfahren: Qualitative Inhaltsanalyse
  - 3.2. Quantitative Analyse der qualitativ gewonnenen Kategorien**
    - 3.2.1. Daten zu den interviewten KlientInnen
    - 3.2.2. Geschichte mit dem Sozialdienst
    - 3.2.3. Beurteilung der eigenen Lebenssituation und der Zukunftsperspektiven
  - 3.3. Qualitative Analyse: Die verschiedenen Beratungsgeschichten**
    - 3.3.1. Positive Geschichte einer Spezialberatung
    - 3.3.2. Positive Geschichte einer Normalberatung
    - 3.3.3. Negative Geschichte einer Spezialberatung
    - 3.3.4. Negative Geschichte einer Normalberatung
    - 3.3.5. Zusammengefasste Ergebnisse der Geschichten
  
- 4. Interviews mit den SpezialistInnen des Projekts**
  - 4.1. Vorgehen**
    - 4.1.1. Zielsetzung und Sample
    - 4.1.2. Erhebungsverfahren: Problemzentriertes Interview
    - 4.1.3. Durchführung und Aufbereitung des Materials
    - 4.1.4. Auswertungsverfahren: Qualitative Interviews
  - 4.2. Ergebnisse**
    - 4.2.1. Einstellung gegenüber Klientel und Projekt
    - 4.2.2. Beurteilung der strukturellen Rahmenbedingungen
    - 4.2.3. Methodik
    - 4.2.4. Wirkungen

## **5. Schriftliche Befragung der SozialarbeiterInnen**

### **5.1. Vorgehen**

- 5.1.1. Zielsetzung
- 5.1.2. Erhebungsverfahren: Offener Fragebogen
- 5.1.3. Sample und Durchführung
- 5.1.4. Auswertungsverfahren

### **5.2. Ergebnisse**

- 5.2.1. Arbeit mit jungen Erwachsenen in Intake und Normalberatung
- 5.2.2. Einstellung zum Projekt ‚Spezialisierung‘
- 5.2.3. Weiterführung des Projekts und weiterer Bedarf

## **6. Analyse von Prozessdokumentationen**

### **6.1. Vorgehen**

- 6.1.1. Zielsetzung und Sampling
- 6.1.2. Analyse Kriterien

### **6.2. Ergebnisse**

- 6.2.1. Strukturelle Rahmenbedingungen
- 6.2.2. Ergebnisse Bereich Methodik

## **7. Erkenntnisse und Folgerungen**

### **7.1. Wichtigste Ergebnisse aus den Evaluations-Teilprojekten**

- 7.1.1. Wichtigste Ergebnisse der quantitativen Datenanalyse
- 7.1.2. Wichtigste Ergebnisse aus den Interviews mit KlientInnen
- 7.1.3. Wichtigste Ergebnisse aus den Interviews mit den SpezialistInnen
- 7.1.4. Wichtigste Ergebnisse der SozialarbeiterInnen-Befragung
- 7.1.5. Wichtigste Ergebnisse aus der Analyse der Prozessdokumentationen

### **7.2. Kommentar und Folgerungen**

### **7.3. Empfehlungen**

**Abbildungen**

**Literatur**

# 1. Ausgangslage und Vorgehen

## 1.1. Projekt ‚Spezialisierung in der Beratung junger Erwachsener‘

### 1.1.1. Ausgangslage

Die Zahl junger Erwachsener in der Schweiz, die Sozialhilfe beziehen, ist am Ende des letzten Jahrhunderts insbesondere in den Städten gestiegen. Diese Gruppe der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug stellt ein neues soziales Problem dar, das nicht zuletzt deshalb als schwerwiegend gilt, weil eine Perpetuierung der Sozialhilfeabhängigkeit droht, wenn der Einstieg ins Erwerbsleben im jungen Erwachsenenalter gar nie gelingt.

Die Situation dieser jungen Erwachsenen zeichnet sich u.a. dadurch aus, dass viele von ihnen verschuldet sind und erhebliche schulische Defizite aufweisen. Dies führt bei vielen zu einer Perspektivlosigkeit, zu einem sich Arrangieren mit der Tatsache der Sozialhilfe, zu Resignation und Lethargie, aus der diese Menschen nur mit grossem Aufwand herausgeführt werden können.

Im Sozialdienst der Stadt Bern wurde deshalb zu Beginn des Jahres 2005 ein neues Projekt für diese Zielgruppe lanciert. Im Projekt ‚Methodik‘ sollen mit erhöhtem Mitteleinsatz junge Erwachsene im Alter von 18 bis 24 Jahren, die vom Sozialdienst der Stadt Bern finanziell unterstützt werden, in ihrer beruflichen Integration unterstützt werden. Das neue Angebot besteht darin, dass diese jungen Erwachsenen eine methodisch abgestützte, mit allen Beteiligten koordinierte, intensive Beratung und Begleitung erfahren, die es ihnen ermöglichen soll, sich schnell und nachhaltig beruflich zu integrieren. (Vgl. Projektbeschreibung des Teilprojekts 01 „Methodik“ für Junge Erwachsene Sozialdienst der Stadt Bern 2005)

### 1.1.2. Projektbeschreibung

#### **Ziele des Projekts**

Der Projektbeschreibung des Teilprojekts 01 ‚Methodik‘ für Junge Erwachsene Sozialdienst der Stadt Bern von Anfang 2005 benennt folgende Ziele, die das Projekt verfolgt:

- Schnelle und nachhaltige Integration von jungen Erwachsenen
- Entwicklung einer ressourcenorientierten Methodik, welche die Aspekte der interinstitutionellen Zusammenarbeit stark mitberücksichtigt.

Diese Zielsetzungen sollen mit erhöhtem Mitteleinsatz, d.h. mit 290 zusätzlichen Stellenprozenten erreicht werden (davon 40% im Intake und 250% in der Beratung). 200 Stellenprozente kamen neu dazu, 90 Stellenprozente wurden aus dem bisherigen Beratungspool rekrutiert.

#### **Erwarteter Nutzen**

Der erwartete Nutzen ist in Form von sog. Projekthypothesen formuliert worden. Diese können wie folgt zusammengefasst werden:

*Mit mehr Beratungsintensität und der Methodik des Case Management (CM) gelingt es, nicht erschlossene Ressourcen nutzbar zu machen. Das führt dazu, dass die Klientinnen und Klienten schneller und nachhaltiger beruflich integriert und somit schneller von der Sozialhilfe abgelöst werden können.* (Vgl. Interner Zwischenbericht per 30.06.2005, S.2)

Im Weiteren wird auch ein gewisser Nutzen für die Organisation gesehen, der in vier Bereichen festzustellen sei:

- Aus der Notwendigkeit, Produkte aufeinander abzustimmen, resultieren effizientere Zuweisungen, konkrete Rückmeldungen, Fachberatungen etc. durch Drittorganisationen
- Durch die Vorreiterrolle hinsichtlich einer neuer Methodik, die gute Koordination und Zusammenarbeit mit Drittorganisationen erfährt der Sozialdienst Bern einen Imagegewinn

- Auf den konkreten Erfahrungen des Projekts aufbauend, kann der Sozialdienst das Produkt klientenzentrierte Kurzzeitberatung einführen
- Durch die Fachkompetenz der Spezialistinnen und Spezialisten können die Beratungsteams in der Fallarbeit unterstützt werden im Sinne einer kollegialen Beratung. (Vgl. ebd., S. 12f).

### **Methodische Standards und Zielgruppe**

Das Projekt arbeitet nach dem handlungsleitenden Konzept ‚Case Management‘. Die SpezialistInnen der Projektgruppe sollen im zweiten Quartal 2005 intern entsprechend geschult werden. Die von einer Spurgruppe des Projekts ‚Methodik‘ erarbeiteten ersten methodischen Standards sollen sukzessive auf ihre Praktikabilität hin überprüft und aufgrund der Erfahrungen der SpezialistInnen ergänzt und weiterentwickelt werden. Wöchentlich finden Intervisionssitzungen statt. Die Projektgruppe soll kontinuierlich zu den Handlungsfeldern ‚berufliche Integration, soziale Beziehungen, Wohnen, Nacherziehung, Gesundheit‘ arbeiten (vgl. Projektbeschreibung 2005, S.3f, Zwischenevaluation per 30.6.2005, S. 4 und 7).

Das Projekt bezieht sich auf eine spezifische Zielgruppe innerhalb der jungen erwachsenen Sozialhilfebezügerinnen und Sozialhilfebezüger. Aufgrund schlechter Praktikabilität von Fallzuweisungskriterien wurde alsbald mit Ausschlusskriterien gearbeitet. Gemäss Zwischenbericht wird dabei - neben einer Übertragung nach fachlichen Kriterien und einer regelmässigen Überprüfung - folgendes Ziel verfolgt: „Die Jungen Erwachsenen, die bei den Spezialisten sind, weisen einen minimalen Motivationsgrad auf und sind strukturell in der Lage, einen wesentlichen Beitrag an ihre Re- oder Integration beizutragen.“(ebd., S. 3)

Gemäss diesen Ausschlusskriterien können Personen nicht in das Projekt überwiesen werden, die eines der nachfolgenden Merkmale erfüllen:

- Laufende Anmeldung bei der IV - Präzisierung des Kriteriums ab Mitte 2005: Laufende Anmeldung für eine IV-Rente (vgl. ebd., S.14)
- Suchtmittelkonsum, der ein berufliche Integration verunmöglicht - Kriterium wird ab Mitte 2005 vorerst zurückgestellt (Beurteilung übersteige Fachkompetenzen des Projektteams, vgl. ebd., S.6)
- Schwangerschaft
- Keine Kooperationsbereitschaft während längstens 2 Monate
- Alter: jünger als 18 und älter als 24 Jahre – Ergänzung Mitte 2005: Unterschreitung ist möglich, wenn sie methodisch sinnvoll ist (vgl. ebd.)
- Verweildauer: Generelle Überprüfung nach 6 Monaten Spezialberatung, nach 12 Monaten in der Regel Übertrag ins Beratungsteam mit bereinigtem Beratungssetting (vgl. Projektbeschreibung S. 3 und Zwischenbericht per 30.06.2005 S. 6f).

Für das Intake steht eine spezielle Fachberatung zur Verfügung, das die Einhaltung von Standards kontrolliert (Subsidiaritäts-Klärung, differenzierte Situationsanalyse, Übergabe innerhalb eines Monats, u.a.m.). Weiter soll ein statistisches Erfassungsinstrument (Client Information System CIS) zur Dokumentierung der Wirkung getroffener Massnahmen geplant und eingesetzt werden. Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes sollen regelmässig über das Projekt informiert werden. (vgl. Zwischenbericht per 30.6.2005:13f).

### **1.1.3. Evaluationsbedarf**

Start des Projekts ‚Methodik - Spezialisierung in der Beratung junger Erwachsener mit Sozialhilfebezug‘ war Januar 2005. Auf Ende Juni 2005 wurde eine interne Zwischenevaluation vorgenommen, die in schriftlicher Form vorliegt. Im Dezember 2005 wurde entschieden, die Laufzeit des Projektes bis Ende 2006 zu verlängern und es auf diesen Zeitpunkt hin extern evaluieren zu lassen.

In einem ersten Gespräch mit dem Auftraggeber (am 05.12.2005) wurde ein umfassender Evaluationsbedarf formuliert: Das Projekt sollte auf der Struktur-, Prozess- und Ergebnisebene hinsichtlich Wirksamkeit und Nutzen evaluiert werden. Dabei wurden u.a. folgende Punkte genannt: Auf der Strukturebene sollte insbesondere die Projektanlage (Einbettung, Ressourcen, Akzeptanz in der Organisation) auf ihre Zweckmässigkeit überprüft, und es sollten Erkenntnisse für die weitere Arbeit mit jungen Erwachsenen ab 2007 generiert werden. Bezüglich Prozesse sollte die Entwicklung der Zuweisungs- bzw. Ausschlusskriterien analysiert und geprüft werden, welche Faktoren die

Zielerreichung begünstigen bzw. behindern. Überprüft werden sollte auch die Eignung der gewählten Methode des Case Management beziehungsweise deren tatsächliche Anwendung im Projekt. Es sollte evaluiert werden, wer die Klientinnen und Klienten im Projekt sind und wer nicht übergeben wird. Auf der Ebene der Ergebnisse schliesslich sollte das Erreichen der übergeordneten Zielsetzungen - schnelle und nachhaltige Integration - überprüft werden.

## 1.2. Evaluationskonzept

### 1.2.1. Vorüberlegungen

#### **Zur Ausgangslage**

Anlass für das Projekt war die Unzufriedenheit mit der durch die bisherige Beratung erzielten Wirkung: Stabilisierung der Anzahl sozialhilfeabhängiger junger Erwachsenen auf relativem hohem Niveau, Resignation und Lethargie auf Seiten der Klientinnen und Klienten (vgl. Projektbeschreibung 2005, S.1). Konsequenz war die Verbesserung des Beratungsangebots - mehr Zeit, methodischeres Vorgehen - in einem Projekt ‚Methodik‘.

Diese Unzufriedenheit mit dem bisherigen Beratungsangebot wurde nicht aufgrund einer ‚Evaluation von unten‘ (KlientInnen), sondern aufgrund einer ‚Evaluation von oben‘ (Leitung Sozialdienst) und einer ‚Evaluation von innen‘ (SozialarbeiterInnen in den Beratungsteams) festgestellt (vgl. Müller 1993). Dass Klientinnen und Klienten selber sich nicht beschwert und nach einem veränderten Beratungsangebot verlangt haben, ist eine wichtige Ausgangsbedingung. Es ist derzeit unklar, ob eine andere, intensivere Beratung den Bedürfnissen der - bzw. aller - Klientinnen und Klienten entspricht. Dies ist eine wichtige Frage für die Evaluation. Dass der Anstoss von oben und innen kam, ist eine wichtige Rahmenbedingung des Projekts, die entsprechend zu berücksichtigen ist.

#### **Zur Projekthypothese**

Das Projekt ‚Spezialberatung für junge Erwachsene basiert auf folgender Hypothese:

*Durch eine Verbesserung des Beratungsangebots auf Seiten der Professionellen (durch mehr Beratungszeit und methodischem, ressourcenorientiertem Vorgehen) wird eine bessere Wirkung bei den Klientinnen und Klienten erzielt (schnelle, nachhaltige berufliche Integration).*

Impliziert ist, dass dadurch die Zielsetzung ‚Ablösung von der Sozialhilfe‘ erreicht wird.

Vor der Reflexion der Projekthypothesen sollen zunächst einige grundlegende Überlegungen aufgrund des Professionsverständnisses in der Sozialen Arbeit angestellt werden:

Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit zeichnet sich aus durch eine geplante und reflektierte Gestaltung von Unterstützungsprozessen. Grundlage dafür sind Aushandlungsprozesse mit Klientinnen und Klienten, in denen deren Hilfebedarf geklärt sowie Ziele verhandelt und vereinbart werden. Professionelle versuchen durch methodisches, zielgerichtetes, reflektiertes Handeln eine angestrebte Entwicklung bei Klientinnen und Klienten zu unterstützen und etwas beizutragen dazu, dass eine bestimmte Wirkung eintritt. ‚Hergestellt‘ werden jedoch kann diese Wirkung nicht. Die Profession der Sozialen Arbeit verfügt über keine Technologien, es gibt kein Instrumentarium von Handlungsregeln, mit Hilfe derer Klientinnen und Klienten zu einem bestimmten Zielzustand gebracht werden könnten. Dennoch sind die Strukturierung des eigenen Handelns mit Hilfe von Methoden sowie die ständige Reflexion *die* Mittel, welche die Profession zur Verfügung hat, um Bildungsprozesse bei Klientinnen und Klienten zu unterstützen. Je professioneller in diesem Sinne das Handeln ist, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Bildungsprozess tatsächlich ermöglicht wird und somit eine angestrebte Wirkung bei Klientinnen und Klienten ‚erzielt‘ werden kann.

Insofern basiert die Projekthypothese einerseits auf dem aktuellen Professionsverständnis - Ansatzpunkt ist die Verbesserung des eigenen Handelns -, andererseits auf einer Vereinfachung, wenn implizit von einem linear-kausalen Zusammenhang zwischen Beratung und beruflicher Integration und finanzieller Unabhängigkeit ausgegangen wird. Denn neben der Qualität der Beratung -

zeitintensiv, methodisch, ressourcenorientiert - sind weitere Faktoren von Bedeutung, die das ‚Ergebnis‘, die Wirkung bei Klientinnen und Klienten mit beeinflussen.

Wenn die Wirkung des neuen Produkts ‚Spezialberatung‘ evaluiert werden soll, müssen deshalb zunächst weitere mögliche Einflussfaktoren identifiziert werden, um den Wirkungszusammenhang ‚Beratungsangebot – berufliche Integration/Sozialhilfe-Ablösung von jungen Erwachsenen‘ in einen Gesamtzusammenhang stellen und interpretieren zu können.

Mit Hilfe einer spezifischen Reflexionsmethode - was könnte für, was gegen die Projekthypothese sprechen – wurde deshalb versucht, weitere Einflussfaktoren zu identifizieren. In der Evaluationsofferte (vom 23.02.2006, S. 5ff) sind diese ausführlich genannt, systematisiert nach den drei Ebenen ‚Professionelle‘, ‚Interaktion‘ und ‚Klientinnen/Klienten‘.

Wichtig erschien auch, das Spezifische des Projekts genau zu erfassen: Was ist das ‚Neue‘ des Angebots? Welches sind die Unterschiede zwischen der einfachen und der intensiven Beratung? Konzeptionell und realiter?

### **Zur Zielsetzung des Projekts ‚Spezialisierung‘**

Zielsetzung des Projekts ‚Spezialisierung in der Beratung‘ ist, eine „schnelle und nachhaltige Integration“ der Klientinnen und Klienten zu erreichen (Projektbeschreibung 2005, S.1). Diese Formulierung beinhaltet zwei Aspekte:

- schnelle Wirkung, d.h. kurze Beratungsdauer
- nachhaltige Wirkung, d.h. anhaltende berufliche Integration.

Was unter ‚*schnell*‘ verstanden wird, kann aus der Definition der Ausschlusskriterien abgeleitet werden: „Übertrag ins Beratungsteam nach 12 Monaten mit bereinigtem Beratungssetting“ (Zwischenbericht vom 30.06.05 S. 14, u.a.). ‚Schnell‘ bedeutet demnach wahrscheinlich ‚innerhalb von/nach 12 Monaten intensiver Beratung‘.

Kriterien für ‚*nachhaltige Wirkung*‘ sind aus den Unterlagen zunächst nicht ersichtlich. Es kann angenommen werden, dass damit eine dauerhafte Ablösung von der Sozialhilfe gemeint ist. Aufgabe der externen Evaluation muss u.a. sein, die im Projekt (allenfalls implizit) verwendeten Kriterien bzw. Indikatoren für eine ‚nachhaltige Wirkung‘ zu eruieren, und eventuell auch, die Tauglichkeit der Definition von ‚schnell‘ (= 12 Monate Spezialberatung‘) zu beurteilen.

## **1.2.2. Fragestellung**

Das Evaluationskonzept basiert auf folgender Fragestellung:

*Inwiefern lässt sich die Projekthypothese - dass durch eine Verbesserung des Beratungsangebots auf Seiten der Professionellen (durch mehr Beratungszeit und methodischem, ressourcenorientiertem Vorgehen) eine bessere Wirkung bei den Klientinnen und Klienten erzielt wird (schnelle, nachhaltige berufliche Integration und dadurch implizit Ablösung von der Sozialhilfe) - nach 1 ½ Jahren Projekterfahrung belegen bzw. wie muss sie allenfalls modifiziert werden?*

Und ergänzend dazu:

*Lassen sich massgebliche Einflussfaktoren im Hinblick auf die übergeordnete Zielsetzung – schnelle und nachhaltige berufliche Integration und dadurch Ablösung von der Sozialhilfe – identifizieren?*

Der Aspekt der ‚*nachhaltigen*‘ beruflichen Integration allerdings lässt sich bis im Herbst 2006 nicht evaluieren. Die Nachhaltigkeit muss in einer Längsschnittstudie untersucht werden, die sich über einen Zeitraum von mehreren Jahren erstreckt.

## **1.2.3. Themenfelder und Zielsetzung**

Die Fragestellung soll auf zwei Ebenen untersucht werden: auf der Ebene der Professionellen und auf der Ebene der Klientinnen und Klienten; eine dritte Ebene der Interaktion wird implizit mitgedacht.

Auf der Ebene der Professionellen sollen folgende Themenkreise untersucht werden:

- Themenkreis Einstellung: Einstellung gegenüber Klientel/Bild von Klientel, Einstellung gegenüber dem Projekt, Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen, Wirksamkeitserwartung
- Themenkreis strukturelle Rahmenbedingungen: Projektanlage, strukturelle Einbettung des Projekts im Sozialdienst, Akzeptanz innerhalb des Sozialdienstes, Rahmenbedingungen der intensiven Beratung (Zeitvorgaben), Zielsetzung: Kriterien für die Zielerreichung ‚berufliche Integration‘, implizite Zielsetzung des Sozialdienstes allgemein
- Themenkreis Methodik: Vorgaben bezüglich Methodik: Case Management (u.a. Ressourcenorientierung - persönliche, soziale) sowie methodische Standards in den Handlungsfeldern; Unterschiede in den Vorgaben zwischen einfacher und intensiver Beratung, Umsetzung der Methodik

Auf der Ebene der Klientinnen und Klienten geht es um ebenfalls drei Themenkreise:

- Themenkreis AdressatInnen: Soziodemographische Merkmale, Ausschluss- bzw. Zuweisungskriterien, Triage
- Themenkreis Einstellung: Einstellung zu und Erwartungen bezüglich Beratung; Bedürfnisse, Ziele bezüglich beruflicher Integration und Sozialhilfe-Ablösung, Geschichte mit Sozialdienst (zu Beginn der Beratung), Einstellungen am Ende der Beratung
- Themenkreis Wirkung: Persönliche und soziale Ressourcen-Mobilisierung, beruflicher Integrationsstand und Sozialhilfe-Ablösung, persönliche Zielerreichung (gemäss Zusammenarbeitsvertrag)

In einer Besprechung zwischen Auftraggeber und Evaluationsteam (am 30.1.2006) wurde die thematische Eingrenzung diskutiert, und es wurde folgende Schwerpunktsetzung hinsichtlich der Themenfelder herausgearbeitet:

- Auf der Ebene der Professionellen der Sozialarbeit (Spezialistinnen und Spezialisten, Beraterinnen und Berater) sollen deren Einstellungen zum Projekt vertiefend erforscht werden. Daneben sind die strukturellen Rahmenbedingungen sowie das methodische Vorgehen zu untersuchen, dies aber in weniger differenzierter Weise, da insbesondere das methodische Vorgehen im Laufe des Projekts dauernd entwickelt bzw. angepasst wurde, was eine genauere Untersuchung erschwert.
- Auf der Ebene der Klientinnen und Klienten sollen beide Gruppen (Klientinnen und Klienten mit Spezialberatung, Klientinnen und Klienten aus der normalen Beratung) befragt werden, um deren Einstellungen zum Projekt sowie zur Sozialberatung allgemein zu eruieren.
- In einem dritten Teil sind die Wirkungen des Projekts zu untersuchen, um daraus Folgerungen für die zukünftige Gestaltung der Sozialberatung mit der erwähnten Klientel abzuleiten.

Grundsätzlich soll es um einen Vergleich gehen: Das neue Angebot der intensiven und methodischen Beratung junger Erwachsener mit Sozialhilfebezug durch Spezialistinnen und Spezialisten soll verglichen werden mit dem bisherigen ‚normalen‘ Beratungsangebot für diese Zielgruppe im Sozialdienst Bern - und zwar im Hinblick auf die Zielsetzung ‚schnelle und nachhaltige berufliche Integration‘ und ‚Ablösung von der Sozialhilfe‘.

Die Evaluation soll ergebnisoffen sein und Grundlagen liefern für den Entscheid über die Weiterführung der Spezialberatung.

#### 1.2.4. Vorgehen

Zur Erfassung der unterschiedlichen Themen ist ein Methodenmix sinnvoll und unabdingbar. Vorge schlagen und vereinbart wurde ein Vorgehen, das folgende fünf verschiedene Evaluationsteilprojekte enthält:

- Problemzentrierte Interviews mit Klientinnen und Klienten (Spezialberatung und normale Beratung)
- Experteninterviews mit den Spezialistinnen und Spezialisten des Projekts
- Schriftliche Befragung der Beraterinnen und Berater mittels standardisiertem Fragebogen (normale Beratung im Sozialdienst)

- Analyse der KlientInnen-Daten (Spezial- und Normalberatung) – externe Auftragsvergabe durch den Sozialdienst
- Analyse von Prozessdokumentationen (Spezial- und Normalberatung)

Ausführungen zum methodischen Vorgehen finden sich jeweils in den Kapiteln zu den einzelnen Teilprojekten.

Am 1. Mai 2006 wurde eine auf diesem Evaluationskonzept basierende Vereinbarung unterzeichnet. Darin wurde als Abgabetermin für den Evaluationsbericht der 30.9.2006 festgelegt. Im Sommer wurde dieser Termin in einer mündlichen Vereinbarung auf den 30.10.2006 verschoben.

Im Folgenden werden der Reihe nach die einzelnen Evaluationsteilprojekte dargestellt: Zunächst wird jeweils das methodische Vorgehen beschrieben, anschliessend werden die Ergebnisse dargestellt. Im Schlusskapitel findet sich eine kommentierte Zusammenfassung aller Ergebnisse, und es werden Folgerungen für die Weiterarbeit im Sozialdienst Bern im Hinblick auf die Klientel der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug formuliert.

## **2. Analyse der KlientInnen-Daten**

### **2.1. Vorgehen**

#### **2.1.1. Zielsetzung und Sample**

Wer genau sind die Adressaten und Adressatinnen des Sozialdienstes der Stadt Bern in der Altersgruppe der jungen Erwachsenen? Eine quantitative Analyse der personenbezogenen Daten aller jungen Erwachsener mit Sozialhilfebezug soll ermöglichen, diese KlientInnengruppe in Bezug auf soziodemographische Merkmale genauer zu beschreiben.

Wenn das Wirkungsziel der Beratung junger Erwachsener allgemein und der Spezialberatung im besonderen die berufliche Integration ist, so ist es wichtig, die Ausgangsbedingungen dieser KlientInnen zu erfassen, insbesondere hinsichtlich schulischem und beruflichem Ausbildungsstand.

Darüber hinaus soll herausgearbeitet werden, ob es hinsichtlich soziodemographischer Merkmale Unterschiede gibt zwischen der Klientel der Spezialberatung und derjenigen der normalen Beratung.

Das Sample umfasst alle jungen Erwachsenen im Alter zwischen 18 und 25 Jahren, die am Stichtag 31.07.2006 beim Sozialdienst der Stadt Bern Sozialhilfe beziehen und im CIS (Client Information System) erfasst sind. Der Stichtag gilt auch für die Definition der oberen Altersgrenze (25. Geburtstag).

#### **2.1.2. Datenerhebung und -aufbereitung**

Gemäss Offerte sollte die Datenanalyse extern vorgenommen und für die Evaluation zur Verfügung gestellt werden. Der Sozialdienst der Stadt Bern beauftragte die Firma Born Informatik AG mit der Analyse.

Die EvaluatorInnen erstellten eine Liste wünschenswerter Analyse Kriterien. In einer gemeinsamen Sitzung von Auftraggeber, Informatikfirma und Evaluationsteam wurden diese Kriterien im Hinblick auf die vorhandenen Variablen im Datenerfassungssystem des Sozialdienstes CIS diskutiert und angepasst. Dabei wurde entschieden, die KlientInnen-Daten nach folgenden Variablen zu analysieren:

- Beratungstypus
- Geschlecht
- Alter
- Nationalität / Herkunft
- höchster Ausbildungsabschluss
- letzte abgebrochene Ausbildung
- aktuelle Erwerbssituation
- Grund für Teilzeittätigkeit
- Dauer des Sozialhilfebezugs
- Eltern sind oder waren SozialhilfebezügerInnen bei der Stadt Bern

Daten zur Gesundheitssituation konnten aufgrund der CIS-Daten keine erhoben werden. Die Hypothese, die Variable ‚Teilzeitarbeit‘ könne hier als ein Indikator dienen - weil im CIS-Deckblatt ein Grund angegeben werden muss, wenn nur eine Teilzeiterwerbstätigkeit möglich ist (z.B. ‚Krankheit‘) - musste aufgegeben werden: Eine entsprechende Angabe fand sich so selten, dass die Daten in diesem Punkt zu wenig aussagekräftig sind.

Leider war es nicht möglich, Daten zur Übertragung und Rück-Übertragung von Fällen in die und aus der Spezialisierung zu erfassen. Ebenso wenig war es möglich, Daten zu früher besuchten Integrationsprogrammen zu erhalten.

Die Aufbereitung aller Daten erfolgte zunächst durchgehend nach den drei Variablen

- Beratungstypus (Normalberatung / Spezialberatung)
- Geschlecht (weiblich / männlich)
- Alter (18-21jährig / 22-25jährig)

Die Variable ‚Alter‘ erwies sich jedoch nur hinsichtlich der Variable ‚Geschlecht‘ als relevant. Ansonsten zeigten sich keine signifikanten Differenzen hinsichtlich der beiden Altersgruppen. Deshalb wurde die Variable in der Darstellung der Ergebnisse nur einmal verwendet.

## 2.2. Ergebnisse

### 2.2.1. Gesamtzahl und Beratungstypus

Am Stichtag (31.7.2006) bezogen insgesamt 423 Erwachsene zwischen 18 und 25 Jahren beim Sozialdienst der Stadt Sozialhilfe. Davon waren 21% (N=87) in der Spezialberatung. (Anmerkung: Die Prozentangaben werden jeweils gerundet auf 0,5%)

Um einen Vergleich mit dem Vorjahr zu ermöglichen, soll kurz auf eine andere Stichprobe mit kumulierten Werten hingewiesen werden. Am 31.07.2005 waren insgesamt 418 junge Erwachsene registriert, die ab Jahresbeginn (1.1.2005) Sozialhilfe bezogen hatten; davon waren 89 in der Spezialberatung. Per 31.07.2006 waren demgegenüber seit Jahresbeginn 493 junge Erwachsene registriert, davon 110 in der Spezialberatung (22,5%).

Insgesamt ist die Zahl der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug innert Jahresfrist demnach weiter gestiegen. Der Anteil der jungen Erwachsenen in der Spezialberatung lag Mitte 2006 bei gut einem Fünftel (sowohl in der Stichprobe mit den kumulierten Werten wie in derjenigen mit den laufenden Fällen am Stichtag).

Die nachfolgende Analyse basiert auf der Stichprobe der laufenden Fälle am Stichtag.

Abbildung 1: Personengruppen

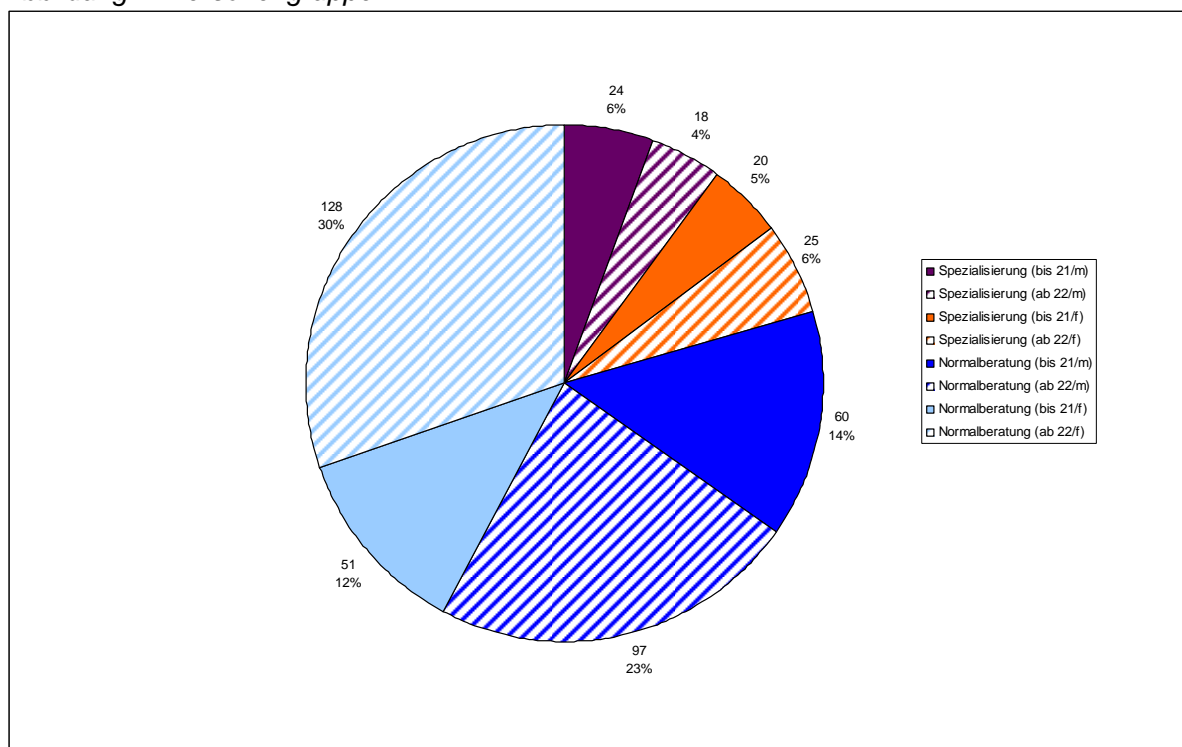


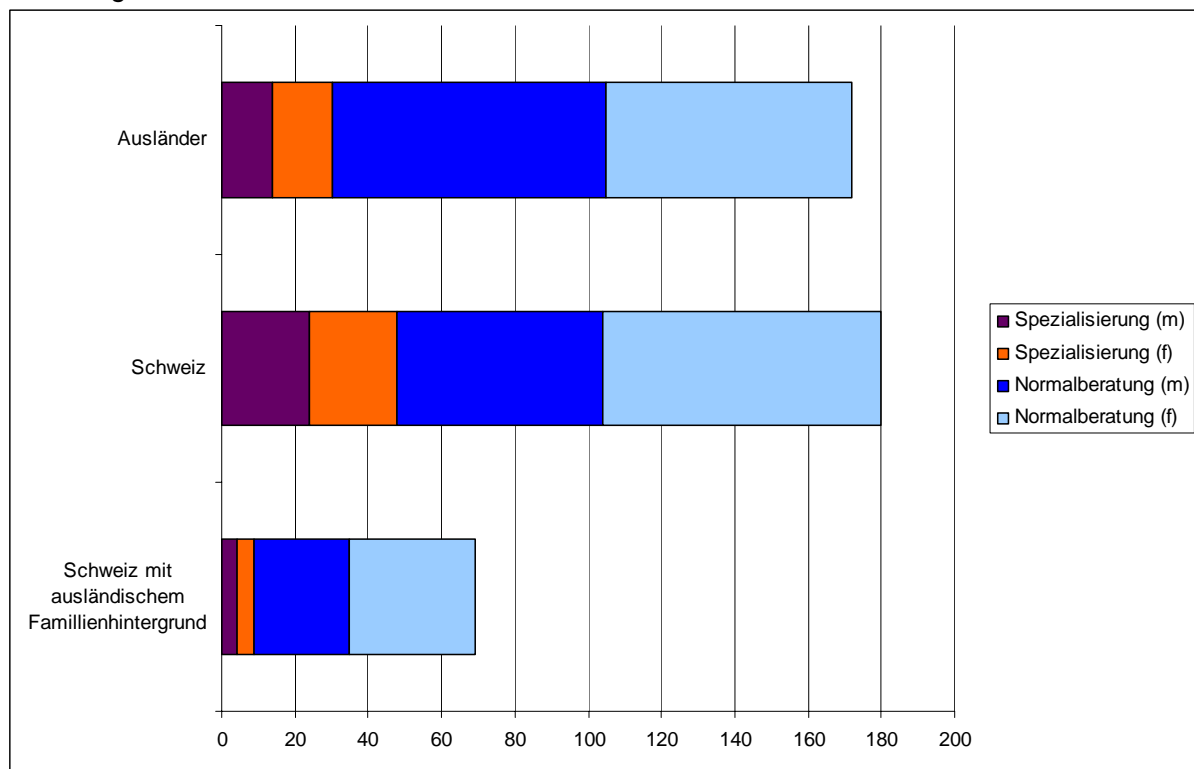
Abbildung 1 zeigt, dass es in der Gruppe ‚Spezialberatung‘ keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich Geschlecht und Alter gibt: Es sind ungefähr gleich viele Frauen (N=45, 11%) wie Männer (N=42, 10%) in der Spezialberatung. Auch die Gruppe der 18-21Jährigen und die Gruppe der 22-25Jährigen sind in etwa gleich häufig vertreten.

In der Normalberatung hingegen ist einerseits der Anteil der Frauen und andererseits derjenige der 22-25Jährigen deutlich höher: Hier werden 179 Frauen und 157 Männer beraten (das sind 42% resp. 37% der Gesamtgruppe). Von den insgesamt 336 jungen Erwachsenen in der Normalberatung gehören 225 zur Altergruppe der 22-25jährigen und 111 sind 18-21jährig.

Berücksichtigt man alle drei Kriterien (Beratungstypus, Geschlecht, Alter), so zeigt die Abbildung deutlich, dass die grösste Gruppe diejenige der 22-25jährigen jungen Frauen mit Normalberatung ist.

## 2.2.2. Herkunft

Abbildung 2: Herkunft



59% der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug sind schweizerischer Nationalität; davon haben 16,5% einen ausländischen Familienhintergrund. 41% der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug sind AusländerInnen, und insgesamt mehr als die Hälfte hat einen Migrationshintergrund (57,5%).

Gemäss Medienmitteilung der Statistikdienste der Stadt Bern (vom 28.03.2006) lag der Ausländeranteil in der Stadt Bern im Jahre 2005 bei 21,3%. Die Gruppe der jungen ausländischen SozialhilfebezügerInnen ist demnach überproportional gross - fast doppelt so gross wie es aufgrund des Bevölkerungsanteils zu erwarten wäre. ‚Ausländische Herkunft‘ scheint demnach im jungen Erwachsenenalter ein grosser Risikofaktor für Sozialhilfebezug zu sein.

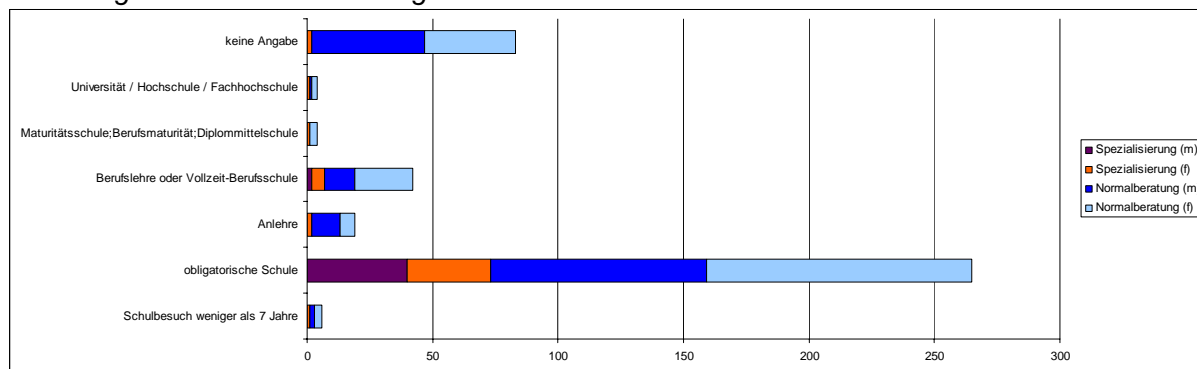
Die Detailanalyse zeigt, dass der Anteil der KlientInnen mit Spezialberatung bei den SchweizerInnen deutlich höher ist und die AusländerInnen untervertreten sind.

So setzt sich die Klientel in der Normalberatung zusammen aus 39,5% Schweizerinnen, 18% SchweizerInnen mit ausländischem Familienhintergrund (zusammen also 47,5%) und 42,5% AusländerInnen. In der Spezialberatung hingegen waren es 55% SchweizerInnen, 10,5% SchweizerInnen mit ausländischem Familienhintergrund (zusammen also 65,5%) und 34,5% AusländerInnen.

Gemäss interner Zwischenevaluation waren im Juni 2005 53% der jungen Erwachsenen in der Spezialberatung SchweizerInnen und 47% AusländerInnen (die dritte Kategorie ‚SchweizerIn mit ausländischem Familienhintergrund‘ wurde damals nicht verwendet). War der Anteil der SchweizerInnen in der Spezialberatung schon damals relativ gross - verglichen mit demjenigen in der Gesamtgruppe der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug -, so ist der Anteil der SchweizerInnen innert Jahresfrist hier weiter gestiegen. Anders formuliert: AusländerInnen kommen verhältnismässig seltener in die Spezialberatung, und dies Mitte 2006 noch stärker als im ersten Projekthalbjahr.

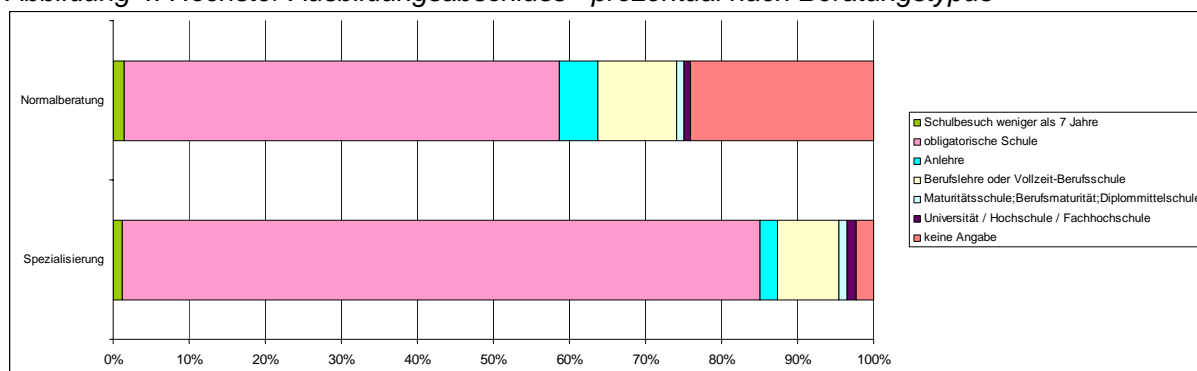
### 2.2.3. Ausbildung

Abbildung 3: Höchster Ausbildungsabschluss



Für die Mehrzahl - fast zwei Drittel der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug (63%, N=265) - ist die obligatorische Schule der höchste Ausbildungsabschluss. Gut ein Siebtel - 15% - haben einen Ausbildungsabschluss auf Sekundarstufe II: Fast 10% (N=42) haben eine abgeschlossene Berufslehre oder Vollzeit-Berufsschule absolviert, 4,5% eine Anlehre (N=19 und einzelne (N=4) eine Maturitätsschule (bzw. Berufsmaturität oder Diplommittelschule). Es sind ebenfalls nur einzelne, die einen Abschluss auf Tertiärstufe haben (N=4), und einige wenige haben die obligatorische Schulzeit nicht beendet (genauer siehe 5). Allerdings liegen bei fast 20% keine Angaben vor (N=83). Anzunehmen ist, dass diese am ehesten der Gruppe mit obligatorischem oder gar keinem Schulabschluss zugerechnet werden können und nur selten eine weiterführende Schule absolviert haben. Diese Zahlen bestätigen einmal mehr die Tatsache, dass eine geringe Bildungsqualifikation - keine berufliche oder weiterführende schulische Ausbildung - der grösste Risikofaktor für Sozialhilfebezug ist.

Abbildung 4: Höchster Ausbildungsabschluss - prozentual nach Beratungstypus



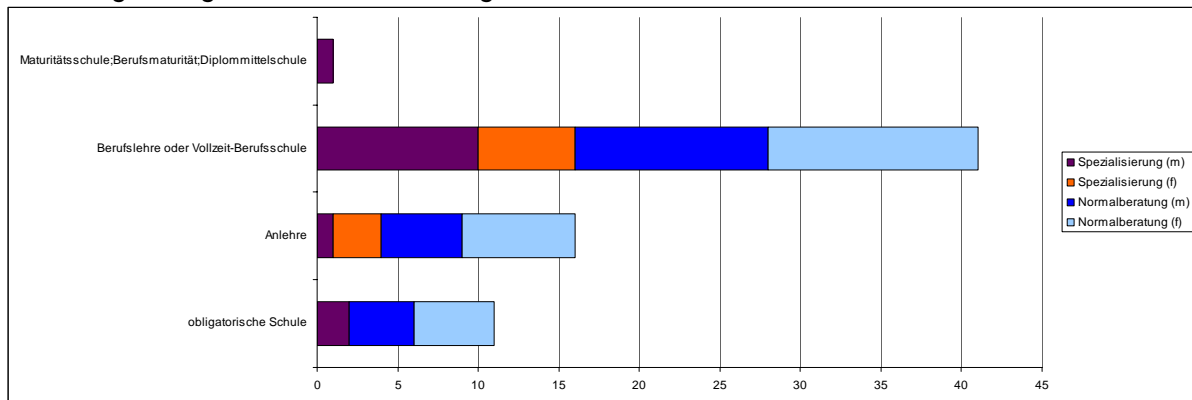
Die Analyse hinsichtlich Beratungstypus zeigt hier einen deutlichen Unterschied. Wie Abbildung 3 illustriert, sind verhältnismässig viele jener jungen Erwachsenen, die lediglich die obligatorische Schule absolviert haben, in der Spezialberatung. In der Gruppe der jungen Erwachsenen mit Spezialberatung ist für 84% die obligatorische Schule höchster Ausbildungsabschluss (darunter leicht mehr Männer als Frauen - 40 vs. 33), in der Gruppe ‚Normalberatung‘ gilt dies für 63%.

Einen Abschluss auf Sekundarstufe II haben 11,5% aus der Gruppe ‚Spezialberatung‘ und 16,5% aus der Gruppe der Normalberatung.

Es sind also verstärkt jene junge Erwachsene, die noch keinen weiterführenden Bildungsabschluss aufweisen, welche an die Spezialberatung überwiesen werden. Deren Spezialisierung für Fragen von Ausbildung und beruflicher Integration erreicht demnach tatsächlich die anvisierte Zielgruppe.

Wie aber sieht der bisherige Bildungsweg der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug hinsichtlich Ausbildungsabbrüche aus?

Abbildung 5: Abgebrochene Ausbildung



Bei gut 16% der Gesamtgruppe (N=69) liegen Angaben über eine abgebrochene Ausbildung vor. In der Gruppe der Spezialberatung finden sich solche Angaben bei 26% (N=23), in der Gruppe der Normalberatung bei 14% (N=46).

Vier Fünftel dieser insgesamt 69 jungen Erwachsenen haben eine berufliche Ausbildung abgebrochen - davon sind 21 in der Spezialberatung und 37 in der Normalberatung. Es gibt aber auch 11 junge Erwachsene, welche die obligatorische Schulzeit nicht beendet haben - davon sind 9 in der Normalberatung und 2 in der Spezialberatung.

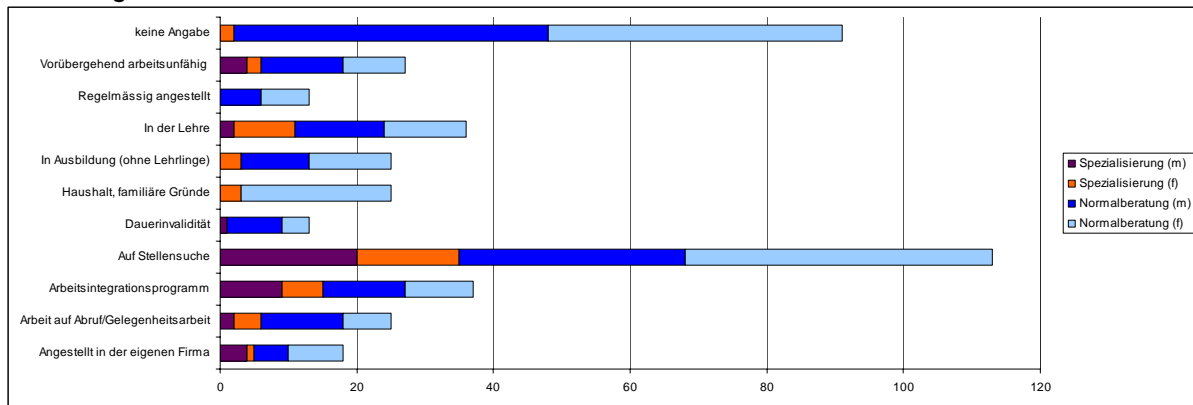
Die Spezialberatung ist somit verhältnismässig häufiger mit jungen Erwachsenen mit abgebrochenem Bildungsweg befasst - auch wenn sich insgesamt die Mehrzahl dieser jungen Erwachsenen in der Normalberatung befindet.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass das Spezialwissen der Spezialistinnen hinsichtlich Ausbildung tatsächlich gefragt ist: Es werden überproportional viel junge Erwachsene mit obligatorischer Schulausbildung als höchstem Abschluss und überproportional viele mit einer abgebrochenen beruflichen Ausbildung in die Spezialisierung überwiesen. Andererseits müssen auch die SozialarbeiterInnen in der normalen Beratung über Fachwissen zu Ausbildung verfügen, denn die Mehrzahl ihrer KlientInnen in der Altersgruppe der jungen Erwachsenen verfügt ebenfalls über keinen Ausbildungsabschluss auf Sekundarstufe II, und einige haben eine weiterführende Ausbildung abgebrochen.

#### 2.2.4. Erwerbssituation

Die Erwerbssituation der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug ist vielfältig und lässt sich am ehesten als Puzzle beschreiben. Die nachfolgende Abbildung 6 zeigt, dass es hier keine dominante Gruppe gibt.

Abbildung 6: Erwerbssituation



Bei gut einem Viertel (27%) der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug lautet die Angabe zur Erwerbssituation ‚auf Stellensuche‘. Bei einem Fünftel der Falldossiers (21,5%) fehlt hier eine Angabe. Gut ein Siebtel der jungen Erwachsenen (14,5%) sind in Ausbildung: Viele davon (N=36) absolvieren eine Berufslehre, andere (N=25) eine schulische Ausbildung. An einem Arbeitsintegrationsprogramm nehmen 8,5% (N=37) teil. Ausserdem gibt es drei Gruppen, die jeweils 6% umfassen: Junge Erwachsene, die vorübergehend arbeitsunfähig sind (N=27), solche, die Gelegenheitsarbeit wahrnehmen oder auf Abruf arbeiten (N=25), und schliesslich jene, die aus familiären Gründen nicht in einer Erwerbssituation sind (N=25 - allesamt junge Frauen). Einige wenige sind selbständig erwerbend (N=18). Eine Festanstellung haben nur gerade 3% (N=13).

Ein Vergleich hinsichtlich Beratungstypus zeigt hier zunächst einen deutlichen Unterschied in der Dokumentation: Die erwähnten vielen Falldossiers ohne Angabe zur Erwerbssituation gehören fast alle zur Normalberatung (N=89, in der Spezialberatung: N=2).

In der erwähnten kleinen Gruppe mit Festanstellung sind alle in der Normalberatung. Das gleiche gilt für die - ebenfalls 13 Personen umfassende - kleine Gruppe jener Menschen, die als ‚dauerinvalid‘ gelten (N=13); hier greift offensichtlich das Ausschlusskriterium der Spezialberatung. Ein weiteres Ausschlusskriterium - ‚keine Schwangerschaft‘ - wirkt sich ebenfalls aus, wenn auch weniger eindeutig: Die jungen Frauen, die aus familiären Gründen nicht einer Erwerbsarbeit nachgehen, sind verhältnismässig häufiger in der Normalberatung (Normalberatung: N=22, ~ 6,5%, Spezialberatung: N=3, ~ 3,5%).

Andererseits ist der Anteil derjenigen, die an einem Arbeitsintegrationsprogramm teilnehmen, in der Spezialberatung etwas höher: Hier liegt er bei 17% (N=15), in der Normalberatung bei 6,5% (N=22). Offenbar wirkt sich hier ein Qualitätsstandard in der Spezialberatung junger Erwachsener aus (allerdings weniger deutlich, als zu erwarten wäre): Die Zuweisung in ein Integrationsprojekt ist einer der Standards in der ersten Beratungsphase.

Die weiteren Unterschiede sind gering: In der Normalberatung sind etwas mehr junge Erwachsene auf Stellensuche (53% gegenüber 40% in der Spezialberatung), und auch die Gruppe derjenigen, die sich in Ausbildung befinden, ist ein klein wenig grösser (14% vs. 11,5% in der Spezialberatung).

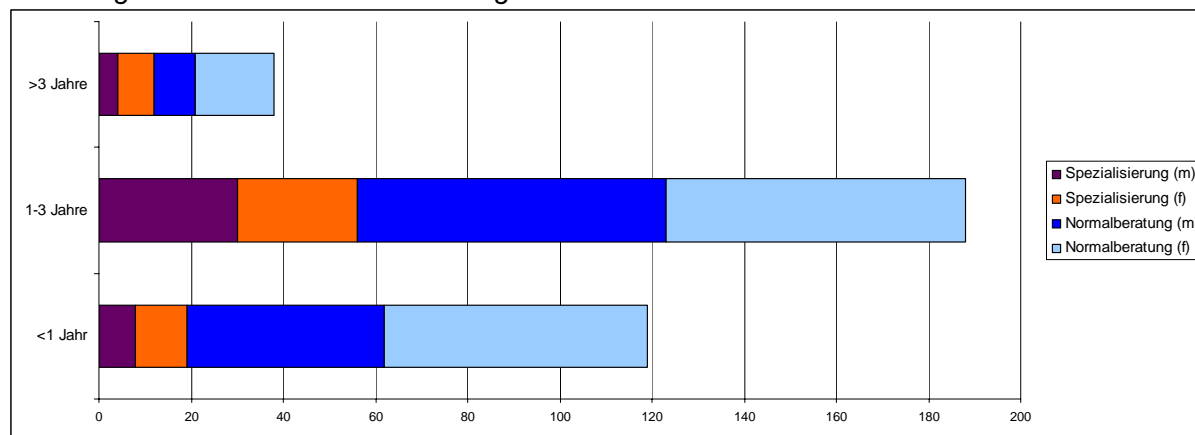
Andererseits ist die Gruppe der jungen Erwachsenen, die ‚vorübergehend arbeitsunfähig‘ sind, in der Spezialberatung eine Spur grösser als in der Normalberatung (Spezialberatung; N=6, ~ 7,5%, Normalberatung N=21, ~ 6%). Bei den kleinen Zahlen und den fehlenden Angaben bei einem Viertel der Dossiers in der Normalberatung muss dies als zufällige Differenz gewertet werden; bemerkenswert daran jedoch ist, dass es in der Spezialberatung KlientInnen gibt, die vorübergehend arbeitsunfähig sind.

## 2.2.5. Sozialhilfebezug

Auch hier sind die Daten nicht vollständig: Bei knapp einem Fünftel fehlen entsprechende Angaben (N=38, alle aus der Normalberatung)

Die nachfolgende Abbildung 7 basiert auf den Fällen mit Angaben zur Dauer des Sozialhilfebezugs (neue Grundgesamtheit hier N=345).

Abbildung 7: Dauer des Sozialhilfebezugs



Über die Hälfte (55,5%) der jungen Erwachsenen bezieht seit 1 bis 3 Jahren Sozialhilfe, gut ein Drittel (34,5%) seit einigen Monaten (< als 1 Jahr). In einem Zehntel der Fälle (11%) dauerte der Sozialhilfebezug am Stichtag (31.07.2006) mehr als 3 Jahre.

Es gibt leichte Unterschiede zwischen der Klientel der Spezialisierung: Die Gruppe der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug unter einem Jahr ist in der Normalberatung etwas grösser (39%, gegenüber 22% in der Spezialisierung). Umgekehrt sind die beiden andern Gruppen in der Spezialberatung etwas grösser: 64% der jungen Erwachsenen in der Spezialisierung beziehen seit 1-3 Jahren Sozialhilfe (Normalberatung: 51%) und 15% seit mehr als 3 Jahren (Normalberatung: 10%).

Auch wenn diese Zahlen aufgrund der Tatsache, dass in der Normalberatung ein Viertel der Fälle nicht entsprechend dokumentiert ist, einen Unsicherheitsfaktor beinhalten, so verweisen sie doch auf eine Tendenz: Die jungen Erwachsenen in der Spezialisierung beziehen im Durchschnitt schon etwas länger Sozialhilfe als diejenigen in der Normalberatung. Die Dauer des Sozialhilfebezugs kann als Indikator für Schwierigkeiten bei der beruflichen Integration gelten. Demnach sind es tendenziell die jungen Erwachsenen mit Schwierigkeiten bei der beruflichen Integration, die in die Spezialisierung überwiesen werden.

In der internen Zwischenevaluation (zum 30.06.2005) wurde festgehalten, dass fast die Hälfte der jungen Erwachsenen in der Spezialberatung aus einem Elternhaus stammt, das Ersatzeinkommen generiert. Wie sieht das in der aktuellen Stichprobe aus?

In 26% der Falldokumentationen ist vermerkt, dass die Eltern (bzw. ein Elternteil) beim Sozialdienst der Stadt Bern Sozialhilfe beziehen oder früher bezogen haben: Bei 34,5% der Fälle in der Spezialberatung (N=30) und bei 24,5% der Fälle in der Normalberatung (N=80). Aufgrund der stellenweise unvollständigen Dokumentation in der Normalberatung können die dortigen Zahlen nicht als zuverlässig gelten. Zu berücksichtigen ist darüber hinaus, dass sich die Angaben nur auf einen Sozialhilfebezug in der Stadt Bern beziehen (und nicht auf einen Sozialhilfebezug in andern Schweizer Gemeinden). Das Ergebnis jedoch, dass bei den durchwegs vollständig dokumentierten Fällen der Spezialberatung ein Drittel der jungen Erwachsenen Eltern hat, die ebenfalls Sozialhilfe bei der Stadt Bern beziehen, kann als zuverlässig gelten und zeigt, dass viele dieser jungen Erwachsenen bereits in ihrer Kindheit oder Jugend familiäre Erfahrungen mit Ersatzeinkommen gemacht haben.

### 3. Interviews mit KlientInnen

#### 3.1. Vorgehen

##### 3.1.1. Zielsetzung und Sampling

Mit Hilfe von Interviews mit jungen Erwachsenen, die von der Stadt Bern Sozialhilfe beziehen, sollten Erkenntnisse auf der Ebene der KlientInnen zu den Themenkreisen ‚Einstellung‘ und ‚Wirkung‘, aber auch Erkenntnisse zum Themenkreis ‚Methodik‘ auf der Ebene der Professionellen generiert werden.

Vorgesehen war ein aus zwei Gruppen bestehendes Sample:

- Die Primärgruppe sollte ca. 20 Klientinnen und Klienten (d.h. ca. 10%) umfassen, welche 12 Monate in der Spezialberatung waren (Falleröffnung im Jahre 2005). Beim Sampling sollten zwei Hauptkriterien beachtet werden: Beginn der Falleröffnung (im Jahre 2005) sowie gleichmässige Berücksichtigung der Spezialistinnen. Weitere Kriterien sind Geschlecht und Migrationshintergrund (die Stichprobe soll diesbezüglich der Zusammensetzung der Gesamtgruppe entsprechen) sowie Alter (gemischt).  
*Anmerkung:* Auf eine Unterteilung zwischen ‚Zuweisung direkt über das Intake‘ und ‚Zuweisung aus der Normalberatung‘ wurde aufgrund der kleinen Stichprobe verzichtet; die Stichprobe setzt sich aufgrund des oben dargestellten Kriteriums ‚Beginn Falleröffnung‘ aus Klientinnen und Klienten zusammen, die über das Intake in die Spezialberatung zugewiesen werden (was gemäss Aussage der Auftraggeber dem Normalfall entspricht).
- Eine Vergleichsgruppe von ca. 20 jungen Erwachsenen, welche im Sozialdienst Bern eine normale Beratung erhalten (Falleröffnung 2005). Die Ausschlusskriterien für die Projektzuweisung (kein Antrag auf IV-Berentung, keine Schwangerschaft) werden hier ebenfalls angewandt, sodass das einzige Unterscheidungskriterium das Urteil des Sozialdienstes bezüglich Kooperationswilligkeit war.

Ab dem 1.05.2006 wurden alle KlientInnen, die zur Beratung in den Sozialdienst kamen und den Sample-Kriterien entsprechen, von ihren SozialarbeiterInnen über die unabhängige, externe Evaluation informiert und angefragt, ob sie zu einem Interview bereit sind (Stichprobenauswahl durch Gatekeeper - vgl. Reinders 2005:139 – und fortlaufendes Sampling). Die SozialarbeiterInnen wurden mit einem Rundschreiben entsprechend informiert und erhielten ein Informationsblatt, das sie an interessierte KlientInnen weitergaben. Als Entgelt für ein Interview wurde den KlientInnen Fr. 30.- in Aussicht gestellt. Namen und Telefonnummern interviewbereiter KlientInnen sollten im Sozialdienst intern gesammelt und per Post an die HSA weitergeleitet werden. Die Terminvereinbarung erfolgte telefonisch über die HSA.

Die Umsetzung dieses geplanten Vorgehens erwies sich als nicht ganz einfach. Bis zur Realisierung der/eines Interviews waren drei Hürden zu überwinden:

- Zunächst wurden nur vereinzelte Namen interviewbereiter KlientInnen übermittelt, insbesondere wurden nur wenige KlientInnen aus der Normabberatung gemeldet. Mehrfaches Nachfragen und eine Wiederholung des Aufrufs durch den Auftraggeber führten schliesslich dazu, dass genügend Namen übermittelt wurden. Dabei wurde das Kriterium ‚Falleröffnung im Jahre 2005‘ ausgeweitet (Falleröffnung 2004 bis anfangs 2006)
- Es war ein hoher Aufwand erforderlich, um die als interviewbereit gemeldeten KlientInnen telefonisch erreichen und einen Termin vereinbaren zu können.
- Etwa ein Drittel der vereinbarten Interviewtermine wurde nicht eingehalten. Eine Erinnerung an den Termin über eine SMS am Vorabend half, die Ausfallquote zu senken, und manchmal gelang es auch, eine nicht erschienene Interviewpartnerin telefonisch zu erreichen und einen späteren Termin zu vereinbaren.

So konnten die Interviews nicht wie zunächst geplant an zwei Terminen im Juni 06 durchgeführt werden, sondern es waren schlussendlich drei Interview-Tage sowie mehrere Einzeltermine nötig,

bis genügend Interviews realisiert waren. Das erste Probeinterview wurde am 13.6., das letzte Interview am 4.8.2006 durchgeführt.

Insgesamt wurden 18 Interviews mit KlientInnen aus der Spezialisierung (5 Frauen, 13 Männer) und 19 Interviews mit KlientInnen aus der normalen Sozialberatung (15 Frauen, 4 Männer) geführt. Trotz verstärkter Anstrengung gelang es nicht, bei der letzten Interviewserie das ungleiche Geschlechterverhältnis auszugleichen.

Dass die Vergleichsgruppe ganz wenig grösser ist als die Primärgruppe, ist auf einen Zuordnungsfehler von 4 Interviews zurückzuführen: Eine der Spezialistinnen hatte das Projekt Ende 2005 verlassen, um innerhalb des Sozialdienstes eine Leitungsfunktion zu übernehmen; die von ihr gemeldeten 4 InterviewpartnerInnen wurden zunächst der Primärgruppe zugeordnet und erst nach einer Nachfrage und Klärung - dass sie diese KlientInnen erst als Sozialarbeiterin in der Normalberatung übernommen habe - der Vergleichsgruppe (Normalberatung) zugeordnet. Die Mail-Intervention von zwei Spezialistinnen - die ehemalige Kollegin verfüge über so viel methodisches Spezialwissen, dass die von ihr geführten Fälle nicht als typisch für die Normalberatung gelten könnten - machten deutlich, dass diese 4 Interviews als Spezialgruppe innerhalb der Vergleichsgruppe behandelt werden sollten. Was zunächst wie ein Fehler aussah, erwies sich als eine durch Zufall entstandene zweite Vergleichsgruppe und als Vorteil. So setzt sich die Stichprobe folgendermassen zusammen:

- Primärgruppe: 18 Interviews mit KlientInnen aus der Spezialisierung
- Vergleichsgruppe a: 15 Interviews mit KlientInnen aus der normalen Sozialberatung
- Vergleichsgruppe b: 4 Interviews mit KlientInnen, die unter den Rahmenbedingungen der Normalberatung von einer Sozialarbeiterin mit methodischem Spezialwissen beraten werden

Bei der Primärgruppe konnte dank einer gezielten Steuerung der Auswahl am Ende annähernd gleich viele KlientInnen der drei SpezialistInnen interviewt werden (N= 7, 6, 5).

### **3.1.2. Erhebungsverfahren: Problemzentriertes Interview**

Die Interviews wurden mit der Methode des problemzentrierten Interviews durchgeführt (vgl. u.a. Witzel 2000, Reinders 2005:116ff, Mayring 2002:67ff). Es handelt sich dabei um eine offene, leitfadengestützte und damit halbstrukturierte, teilstandardisierte Form der Einzelbefragung. Durch den Leitfaden wird die Themenzentrierung gewährleistet, die Gesprächsführung mit offener Fragetechnik soll möglichst offene Antworten ermöglichen, Erzählungen generieren und subjektive Bedeutungen und Beurteilungen eruieren.

Aufgrund von Evaluationsauftrag und Fragestellung (Offerte) wurde ein Leitfaden entwickelt, der folgende vier Themenbereiche abdeckt:

- Geschichte mit dem Sozialdienst
- Beurteilung der Beratungssituation (Schwerpunkt)
- Beurteilung der eigenen Lebenssituation
- Beurteilung der eigenen Zukunftsperspektiven

Zu allen vier Themenbereichen wurden mögliche Fragen entwickelt (die flexibel eingesetzt werden konnten/ sollten). Den Abschluss bildete eine offene Abschlussfrage, welche den InterviewpartnerInnen die Möglichkeit gibt, weitere eigene Themen und Anliegen einzubringen.

Weiter wurde ein Kurzfragebogen erstellt, mit dem die personenbezogenen Daten - Alter, beruflicher Ausbildungsstand u.ä. - ermittelt werden konnten (und der im Anschluss an das Interview gemeinsam ausgefüllt werden sollte).

### **3.1.3. Durchführung und Materialaufbereitung**

Gemäss Absprache mit dem Auftraggeber wurden die Interviews von Studierenden der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz im Modul ‚Armut und Erwerbslosigkeit‘ im Sommersemester 2006 durchgeführt. Die Hochschule unterstützte das Evaluationsprojekt und ermöglichte durch den Einsatz von Studierenden eine repräsentative Stichprobe; gleichzeitig konnte

durch den Einbezug von Studierenden in ein Evaluationsprojekt der Ausbildungsauftrag wahrgenommen werden.

Im Rahmen eines Vertiefungskurses im erwähnten Modul beteiligten sich 10 Studierende am Evaluationsprojekt. Sie wurden in die Erstellung des Leitfadens und die Gestaltung der Interview-Rahmenbedingungen und der Eingangssequenz einbezogen und in der Interviewführung geschult. Der Leitfaden wurde durch ein vom Evaluationsteam geführtes Probeinterview getestet; Modifikationen waren nicht nötig.

Für die Durchführung der Interviews wurde ein neutraler - vom Sozialdienst unabhängiger - Ort in der natürlichen Umgebung der jungen Erwachsenen ausgewählt: ein Jugendtreff im Stadtzentrum und ein Kirchgemeindehaus in Bern-Bümpliz. In der Regel waren an einem Interviewtag mehrere Studierende sowie eine/r der beiden Dozierenden aus dem Evaluationsteam anwesend. Es wurden mehrere Interviews zeitlich parallel, aber in je separaten Räumen durchgeführt.

Die Interviews dauerten in der Regel 20 bis 30 Minuten und wurden auf Tonband aufgezeichnet. Im Anschluss an jedes Interview füllten die Studierenden einen strukturierten Reflexionsbogen aus. Dieser Bogen diente insbesondere der Selbstreflexion der Studierenden, er wurde aber auch im Sinne von sog. Feldnotizen in die Auswertung mit einbezogen.

Die Interviews wurden wörtlich transkribiert, wobei das gesprochene Wort in normales Schriftdeutsch übertragen wurde. Diese etwas weniger aufwändige Transkriptionstechnik genügt den Erfordernissen einer Auswertung mit inhaltlich-thematischem Schwerpunkt (vgl. Mayring 2002: 91). Die fünf letzten Interviews wurden lediglich im thematischen Hauptteil wörtlich transkribiert, die Aussagen im Bezug auf drei weitere Themenbereiche wurden entsprechend des mittlerweile erstellten Kategorienrasters für die quantitative Auswertung (s.u.) beim Abhören direkt eingeordnet.

Bei der Transkription wurden die Texte anonymisiert (wobei Merkmale wie Primär- oder Vergleichsgruppe und Geschlecht notiert wurden).

#### **3.1.4. Auswertungsverfahren: Qualitative Inhaltsanalyse**

Die Auswertung wurde vom den beiden EvaluatorenInnen vorgenommen, die Studierenden wurden hier nicht mehr einbezogen.

Für die Auswertung wurde eine qualitative Inhaltsanalyse vorgenommen. Gestützt auf die Grounded Theory wurden die Auswertungskategorien prozesshaft erarbeitet: einerseits auf der Basis der für den Interviewleitfaden definierten Themenbereiche, andererseits und vor allem aufgrund des Materials. Das angewendete inhaltsanalytische Verfahren ist eine Mischform eines hermeneutisch-interpretierenden und eines empirisch-erklärenden Vorgehens (vgl. Schmidt 1997).

Das Interviewmaterial wurde zunächst mit einer theoretischen Offenheit analysiert, die Auswertungskategorien diskursiv entworfen, am weiteren Material überprüft und modifiziert.

Auf der Basis eines dichten Interviews mit reichhaltigem Material wurde zunächst eine erste ‚Positive Geschichte einer Intensivberatung‘ skizziert, indem eine zusammenfassende Interpretation (nach Mayring 2002:114ff und 2003:53ff) erstellt und ein erster Raster von Auswertungskategorien entworfen und mit beispielhaften Aussagen (Ankerbeispielen) gefüllt wurde. Aufgrund eines Interviews aus der Intensivberatung wurde eine ‚Negative Geschichte‘ entlang der Kategorien entworfen (und wiederum mit Ankerbeispielen gefüllt), der Kategorienraster wurde modifiziert und die Dimensionen ausdifferenziert. Weil sich diese Geschichten vor allem entlang der subjektiven Beschreibung und Beurteilung der Beratungssituation konstruieren liessen und kein Zusammenhang zu den übrigen Themenbereichen erkennbar war, wurde entschieden, für die übrigen Themenbereiche eine quantitative Auswertung vorzunehmen. Auf dieser Grundlage wurde nunmehr das gesamte Interviewmaterial kodiert. Dabei entstanden zunächst zwei weitere Geschichten (‚fast-positiv‘ und ‚fast-negativ‘), die teilweise zur Ausdifferenzierung weiterer Dimensionen dienten, anschliessend jedoch wieder mit den beiden Hauptgeschichten zusammengeführt wurden. Beispielhafte Aussagen wurden dabei als weitere Ankerbeispiele aufgenommen, sodass die Geschichten immer dichter wurden.

Bei der qualitativen Analyse der Interviews der Haupt-Vergleichsgruppe (a) wurden vor allem die Kontraste herausgearbeitet.

Bei den beiden Themenbereichen ‚Geschichte mit dem Sozialdienst‘ und ‚Beurteilung der eigenen Lebenssituation und der eigenen Zukunftsperspektive‘ war kein Zusammenhang erkennbar mit der Beurteilung der Beratung.

Die Aussagen wurden deshalb nach folgenden Kategorien quantitativ ausgewertet:

**Kategorien der quantifizierenden Auswertung:**

- Geschichte mit dem Sozialdienst
  - Eltern/Familienangehörige schon beim Sozialdienst (3 Dimensionen)
  - Peers beim Sozialdienst (3 Dimensionen)
  - Erzählungen / Beurteilungen des Sozialdienstes durch andere (3 Dimensionen)
  - Eigene anfängliche Beurteilung der Sozialhilfebedürftigkeit (3 Dimensionen)
- Beurteilung der eigenen Lebenssituation und der Zukunftsperspektiven
  - Gründe für den Gang zum Sozialdienst: Schildert schwierige Lebenssituation - multiple Probleme & Stress (3 Dimensionen)
  - Schildert sich als kooperativ gegenüber Sozialdienst: (3 Dimensionen)
  - Schildert sich selber heute als jemand, der/die Leben selber gestalten und etwas erreichen will (4 Dimensionen)
  - Beurteilung der Chancen beruflicher Integration & Ablösung vom Sozialdienst (6 Dimensionen)
  - Erwartungen an den Sozialdienst in Zukunft (3 Dimensionen)

**Kategorien der qualitativen Auswertung:**

Diese bezog sich hauptsächlich auf den Themenbereich ‚Beurteilung der Beratungssituation‘, aber auch - bei der Beurteilung der eigenen Lebenssituation - auf Aspekte der Wirkung

- Erwartungen an die Sozialberatung / an den Sozialdienst
- Charakterisierungen und Beurteilungen der Beratung
- Hilfe (umfassend oder spezifisch)
  - Berufliche Hilfe
  - Persönliche Hilfe
- Kooperation
- Gesprächsatmosphäre
- Fachliche Kompetenz
  - Individuelle Ausrichtung der Beratung
  - Interesse und Verstehen des Klienten, der Klientin (Gibt positive Rückmeldungen)
  - Beurteilung der Person
  - Qualität der Beratungsgespräche
  - Fachliches Wissen
- Gesamtbeurteilung der Beratung
- Wirkungen
  - Direkte Wirkung
  - Wirkung hinsichtlich eigene Lebenssituation
  - Wirkung hinsichtlich Einschätzung der eigenen Lebenssituation (Selbsteinschätzung und Einschätzung der beruflichen Möglichkeiten)
  - Wirkung / Situation hinsichtlich Arbeit
- Unterschied zur Normalberatung

### 3.2. Quantitative Analyse der qualitativ gewonnen Kategorien

#### 3.2.1. Daten zu den interviewten KlientInnen

Die Analyse der über den Kurzfragebogen erfassten persönlichen Daten zu den interviewten KlientInnen zeigt, dass die zwei Gruppen ‚KlientInnen der Spezialberatung‘ und der ‚KlientInnen der Normalberatung‘ ungefähr gleich gross sind. Das Geschlechterverhältnis ist zwar insgesamt ausgeglichen, in den beiden Gruppen jedoch ungleich gross (siehe Abbildung 8).

Zwei Drittel der interviewten jungen Frauen obliegt die Fürsorge für eines oder mehrere Kinder; wie viele davon alleinerziehend sind, wurde nicht erfasst. Damit kann eine Lücke in der Datenerhebung zur Gesamtgruppe ergänzt und zumindest als Tendenz festgehalten werden, dass sehr viele junge Frauen mit Sozialhilfebezug kleine Kinder haben und für diese sorgen müssen. Für junge erwachsene Frauen ist Schwangerschaft ein Risikofaktor hinsichtlich Sozialhilfebezug.

Abbildung 8: Daten zu den interviewten KlientInnen

	Spezialberatung			Normalberatung			Gesamt
	weiblich	männlich	total	weiblich	männlich	total	
<b>ALTER</b>							
18-21 jährig	4	7	11	6	1	7	18
22-25 jährig	1	6	7	9	3	12	19
<b>NATIONALITÄT &amp; HERKUNFT</b>							
SchweizerIn	4	8	12	6		6	18
SchweizerIn mit ausl. Hintergrund	1	1	2	4	2	6	8
Ausländerin		4	4	5	2	7	11
<b>KINDER</b>							
Ja	2		2	12		12	14
nein	3	13	16	3	4	7	23
<b>BERUFLICHER AUSBILDUNGSSTAND (Lehre / weiterführende Schule)</b>							
noch nie	2	5	7	6	2	8	15
abgebrochen	2	7	9	4	1	5	14
abgeschlossen	1	1	2	5		5	7
<b>ERWERBSTÄTIGKEIT</b>							
noch nie	1	1	2		2	2	4
bis zu 12 Monate (insgesamt)	1	4	5	5	1	6	11
1-3 Jahre	2	5	7	8	1	9	16
mehr als 3 Jahre	1	3	4	2		2	6
<b>SOZIALHILFEBEZUG</b>							
seit weniger als 1 Jahr	2	3	5	2	1	3	8
seit 1-3 Jahren	2	8	10	11	2	13	23
seit mehr als 3 Jahren	1	2	3	2	1	3	6

Die übrigen Angaben entsprechen den Ergebnissen der Datenanalyse der Gesamtgruppe (siehe Kapitel 2.2.). Abgesehen vom Geschlechterverhältnis in den einzelnen Beratungstypen kann das Sample als repräsentativ gelten. Aussagen zu geschlechtsspezifischen Aspekten der Beurteilung von Beratungssituationen können auf dieser Basis nicht gemacht werden.

### 3.2.2. Geschichte mit dem Sozialdienst

*Vorbemerkung:*

In den beiden folgenden Unterkapiteln werden die Ergebnisse der quantitativen Auswertung der Aussagen zu zwei Themenbereichen dargestellt. In den tabellarischen Darstellungen werden die Ergebnisse für die spezialisierte Beratung (Primärgruppe) und die Normalberatung (Vergleichsgruppe) getrennt aufgeführt. In einer Detailanalyse wurden mögliche Zusammenhänge mit der positiven und negativen Beurteilung der Beratungssituation - also mit den in den nachfolgenden Kapiteln aufgeführten positiven und negativen Geschichten - überprüft. Darauf eingegangen wird im Folgenden nur da, wo solche Zusammenhänge relevant oder auffallend sind.

Auch eine Analyse im Hinblick auf Geschlechterunterschiede wurde vorgenommen, ergab jedoch keine relevanten Unterschiede.

*Abbildung 9: Eltern / Familienangehörige schon beim Sozialdienst*

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Ja	8	2	10
Nein	0	2	2
Keine Aussage dazu	10	15	25

*Abbildung 10: Peers beim Sozialdienst*

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Ja (u.a.: SD durch Peers gekannt)	5	3	8
Nein	0	3	3
Keine Aussage dazu	13	13	26

Ein gutes Viertel der Interviewten - anteilmässig deutlich mehr solche aus der Spezialberatung - erzählt, dass sie den Sozialdienst schon von Eltern oder andern Familienangehörigen gekannt hätten. Aus knapp einem Viertel der Interviews ist ersichtlich, dass die Interviewten Kolleginnen haben, die ebenfalls beim Sozialdienst sind; drei betonen explizit, sie hätten gar keine Bekannten aus diesem Umfeld. Bei der Mehrzahl der Interviews jedoch finden sich keine Aussagen diesbezüglich - weder zu Familienangehörigen noch zu Peers. Die Ergebnisse bestätigen die - u.a. in der internen Zwischenevaluation vom Sommer 2005 geäusserte - Annahme, dass ein Teil der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug Familienangehörige oder Peers aus dem Umfeld des Sozialamtes hat. Zuverlässige Zahlen können aus dem Interviewmaterial jedoch nicht gewonnen werden.

*Abbildung 11: Erzählungen / Beurteilungen des Sozialdienstes durch andere*

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Eher negativ	4	3	7
Eher positiv	0	1	1
Keine Aussage (oder keine Einordnung möglich)	14	15	29

Einige der Interviewten erwähnen, dass sie - vor dem eigenen ersten Gang zum Sozialdienst - eher Negatives gehört hatten über das Sozialamt (sei es von Eltern oder Peers); nur gerade 1 Person berichtet, etwas Positives über das Sozialamt gehört zu haben.

Verallgemeinert kann gesagt werden, dass zumindest manche junge Erwachsene den Sozialdienst schon aus Erzählungen anderer gekannt hatten, bevor sie zum ersten Mal selber hingegangen sind. In keinem Fall hatten diese negativen Berichte jedoch einen negativen Einfluss auf den Beratungsprozess: Alle, die vor dem eigenen ersten Gang zum Sozialdienst schon von den Erfahrungen anderer gehört hatten, erzählen selber eine positive Geschichte.

Abbildung 12: Eigene Beurteilung der Sozialhilfebedürftigkeit (anfangs)

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Unproblematisch („Sozialdienst ist eine gute Sache“)	5	4	9
Schwierig & belastend (z.B.: schlimm, entwürdigend, sehr komisch, beschämend)	5	3	8
Ambivalent („wollte eigentlich nicht, war aber froh“)	6	11	17
keine Aussage (oder keine Einordnung möglich)	2	1	3

Fast die Hälfte der Interviewten erzählte, dass sie den Umstand, Sozialhilfe zu beantragen, anfangs sehr ambivalent – unangenehm-schwierig und entlastend gleichzeitig - beurteilt hätten (der Anteil derjenigen aus der Normalberatung ist hier etwas grösser). Für knapp ein Viertel war dies äusserst schwierig und beschämend. Ein weiteres Viertel jedoch – darunter einige Migrantinnen – erinnerte sich, das sei unproblematisch gewesen, sie seien einfach froh gewesen, dass es diese Einrichtung gibt in der Schweiz.

Von jenen 9 jungen Erwachsenen, die von einer negativen eigenen Geschichte mit dem Sozialdienst berichten, beurteilte nur 1 die Tatsache der eigenen Sozialhilfeabhängigkeit als unproblematisch.

### 3.2.3. Beurteilung der eigenen Lebenssituation und der Zukunftsperspektiven

Abbildung 13: Gründe für den Gang zum Sozialamt: Schildert schwierige Lebenssituation

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Ja	17	16	33
Nein	0	1	1
Keine Aussagen (oder keine Einordnung möglich)	1	2	3

Die interviewten jungen Erwachsenen schilderten auf die Frage, wie es dazu gekommen sei, dass sie Sozialhilfe beantragten, eine schwierige Lebenssituation mit vielfältigen Problemen - komplizierte Familienverhältnisse, schwierige Ablösungsprozesse von den Eltern, oft eine unklare Wohnsituation, psychische Probleme und/oder Suchtproblematik, abgebrochene Ausbildung, Erwerbslosigkeit, Schwangerschaft (14 der 20 interviewten jungen Frauen haben kleine Kinder). Nur eine einzige junge Frau erzählte, sie habe ausschliesslich Geld gewollt, als sie zum Sozialamt ging (zwar berichtete sie von einer ungewöhnlichen Lebenssituation - schwanger, erwerbslos, lebte in einem Wohnwagen - bewertete das für sich jedoch nicht als problematisch. Das Bild eines ‚faulen jungen Schmarotzers‘ jedenfalls lässt sich durch keine einzige der Erzählungen bestätigen: Es sind multiple Probleme und Stresssituationen, welche die jungen Erwachsenen zum Gang zum Sozialamt veranlasst haben.

Abbildung 14: Schildert sich als kooperativ gegenüber Sozialdienst

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Ja	14	15	29
Nein	0	0	0
Teilweise / ambivalent	2	1	3
Keine Aussagen (oder keine Einordnung möglich)	2	3	5

Abbildung 15: Schildert sich selber heute als jemand, der/die selbstaktiv ist und etwas will

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Ja	15	15	30
Nein	0	0	0
Teilweise / ambivalent	3	3	6
Keine Aussagen (oder keine Einordnung möglich)	0	1	1

Die beiden Abbildungen (14 und 15) zeigen, dass sich die jungen Erwachsenen fast immer als kooperativ gegenüber dem Sozialdienst schildern, und als junge Menschen, die ihre Lebenssituation aktiv gestalten und verändern möchten.

Es sind nur einzelne, bei denen das Kooperationsverhalten widersprüchlich-ambivalent geschildert wird oder nicht beurteilt werden kann aufgrund des Interviewmaterials. Und hier sind es insbesondere jene, die eine negative Geschichte mit dem Sozialdienst erzählen, die sich nicht durchgehend als kooperativ schildern.

Eine gute Beratung bedingt und erzeugt Kooperation auf Seiten der KlientInnen - und in wenig befriedigenden Beratungsprozessen verhalten sich KlientInnen auch selber weniger kooperativ - und das wenig kooperative Verhalten ist dem Beratungsprozess wiederum nicht zuträglich.

Bei einem Sechstel der Interviews ist auch ein Gestaltungswille im Hinblick auf das eigene Leben nur teilweise erkennbar - die Hälfte davon sind solche mit einer negativen Beratungsgeschichte (was überproportional ist). Auch hier spielt manchmal vielleicht die erwähnte Interdependenz von BeraterInnen- und KlientInnen-Verhalten.

Abbildung 16: Beurteilt Chancen beruflicher Integration & Ablösung vom Sozialdienst

	Spezialberatung	Normalberatung	Insgesamt
Weitgehend vollzogene Integration, Ablösung steht bevor	0	1	1
(eher) positiv	13	8	21
Ambivalent („50 : 50“)	3	3	6
(eher) negativ	1	5	6
sehr pessimistisch	0	2	2
Keine Aussagen (oder keine Einordnung möglich)	1	0	1

Mehr als die Hälfte der Interviewten beurteilt die Chancen einer baldigen beruflichen Integration und einer damit verbundenen Ablösung vom Sozialdienst als (eher) positiv. Hier zeigt sich der erste grosse Unterschied zwischen Normal- und Spezialberatung: Bei der Gruppe der Spezialberatung sind es sogar drei Viertel, welche die berufliche Integration optimistisch beurteilen - bei der Normalberatung nur zwei Fünftel.

### **3.3. Qualitative Analyse: Die verschiedenen Beratungsgeschichten**

Im Folgenden sollen die vier verschiedenen Typen von Geschichten - entlang der immer gleichen Kategorien - erzählt werden.

#### **3.3.1. Positive Geschichte einer Spezialberatung**

Insgesamt 13 der 18 Interviews aus der Spezialisierung können dieser Geschichte zugeordnet werden; 6 davon sind sehr positiv, 3 sind positiv und 4 sind überwiegend positiv. Darüber hinaus können auch alle 4 Interviews von KlientInnen, die von einer ehemals in der Spezialisierung tätigen Beraterin begleitet werden - also alle Interviews der Vergleichsgruppe b - diesem Geschichtstypus zugeordnet werden.

##### ***Anfängliche Erwartung: Geld und auch Unterstützung***

Alle schildern, dass sie bei ihrem ersten Gang zum Sozialamt finanzielle Unterstützung erwartet hatten. Viele erzählen, dass sie jedoch bereits am Anfang nicht nur finanzielle Hilfe, sondern auch Unterstützung „bei Lehrstellensuche, Ausbildung, Arbeit“ gesucht hätten, beziehungsweise „einfach, dort wo ich etwas brauche, also dort wo ich Probleme habe, dass ich dort etwas Unterstützung bekomme“. Ein Interviewpartner umschreibt seine ursprüngliche Erwartung so: „Geld - und dann natürlich so ein wenig Orientierung auch, wie ich meine Situation verbessern kann“.

Die Erwartungen veränderten sich bei allen Interviewten im Verlaufe der Beratung in Richtung einer umfassenden Hilfe: Neben Sozialhilfe-Leistungen erwarten sie mittlerweile alle Hilfen im Bereich beruflicher Integration sowie überwiegend auch Unterstützung in ihrer allgemeinen Lebenssituation.

##### ***Umfassende Hilfe(leistungen)***

Die Leistungen, die sie erhalten haben, schildern die Interviewten folgendermassen: Die SozialarbeiterInnen in der Intensivbearbeitung helfen „auch persönlich und mehr als erwartet“, oder: „ Sie helfen einem wirklich, wenn man Hilfe braucht. Wenn es wirklich Probleme gibt, dann sind sie auch wirklich für einen da“, oder: Die Sozialarbeiterin habe „geholfen, wo sie irgendwie konnte“, bei Problemen mit der Ex-Freundin und dem Sorgerecht zum Beispiel: „Sie hat mit mir darüber geredet, was ich machen könnte, was ich machen möchte, und so, auch beruflich geschaut, wegen einer Lehrstelle und oder einfach sonst irgend etwas arbeiten, in welche Richtung dass ich möchte - einfach alles mögliche“. Als weitere Gesprächsthemen erwähnt werden öfters auch Wohnungssuche, aber auch Schuldenanierung und vereinzelt Suchtprobleme. Geschildert wird auch konkrete Hilfe bei der Wohnungssuche z.B.: Sie hat sich in Verbindung gesetzt zum Beispiel mit Immobilienfirmen. Ja, und dass Sie mir ein wenig Referenz, gute Referenz, gegeben hat.“

Im Vordergrund stehen aus Sicht der Interviewten die Unterstützungsleistungen im Hinblick auf berufliche Integration: „Sie geben mir Möglichkeiten - NIP, Berufsberatung, RAV, Therapie, To Do - ich bin überall hineingekommen durch sie“. Oder: „Ich will einen Beruf finden der mir gefällt - beim dem hilft mir meine Sozialarbeiterin ziemlich gut. Also wir haben wirklich über alles geredet, über Lehrstellen, ob ich eine machen möchte und wo ich eine machen könnte, Listen, BIZ, alles möglich haben wir besprochen. Ich bin nachher schliesslich darauf gekommen, dass eine Lehrstelle nichts für mich ist, aber dass ich natürlich arbeiten will und sie hat mir nachher auch etwa 2000 Möglichkeiten erklärt, und was für Ämter mir sonst noch weiterhelfen könnten“. Ein anderer Interviewpartner umschreibt die Hilfeleistungen folgendermassen: „Es geht um Lehrstellen und im privaten Bereich

wegen der Therapie oder Familie - hier wird beiden (Bereichen) geschaut. Zum Beispiel hat sie mir immer neue Adressen mitgegeben, immer neue Orte angegeben, wo ich vorbei gehen könnte“.

Für viele Interviewte ist der Bereich persönlicher Hilfe wichtig: „Ich habe ihr wirklich alles erzählen können, was mit mir los ist, wie es mir wirklich geht, wie ich mich fühle. (...) Denn ich habe wirklich sehr Streit gehabt mit meinem Vater und jetzt eben habe ich das dann mit ihr anschauen können“ (und sie habe dann auch konkrete Unterstützung zum Ausziehen bekommen). Ein anderer Klient erzählt, er leide unter Depressionen, und der Sozialarbeiter frage jeweils, wie es ihm gehe: „Zum Beispiel fragt er mich auch nach meinem psychischen Wohlbefinden“ (*Auf die Frage, ob er das positiv erlebe:*) „Ja, wenn er nicht zu tief geht ist es eigentlich gut.“

Die Zusatzbemerkung verweist auf die Tatsache, dass die Thematisierung persönlicher Probleme ein sensibler Bereich ist. Tatsächlich scheint der *Bereich der persönlichen Hilfe, der psychischen Unterstützung ein Knackpunkt einer als gut erlebten Hilfe zu sein*. Dass Fragen zum persönlichen Wohlbefinden gestellt werden, wird als wichtig und hilfreich erlebt – gleichzeitig sollen aber auch Grenzen gewahrt bleiben. So erzählt ein junger Mann: „Denn wenn ich ein Problem habe, gehe ich auch zu ihr. Dann spreche ich sie auch darauf an. (...) Wir reden eigentlich über sachliche, ganz sachliche Sachen, die wichtig sind, in dem Moment. (*Frage: Über sachliche Sachen reden Sie, nicht so sehr über persönliche?*) Ja, persönliche Sachen - ich habe eigentlich noch Privatleben, natürlich, da habe ich das Gefühl, Frau X. müsse sich da nicht gross einmischen, bei so kleinen Sachen“ – und das mache sie auch nicht.

Andererseits ist es genau dieser Bereich persönlicher Hilfe, der manche KlientInnen nicht vollkommen zufrieden sein lässt mit der Intensivberatung. Die nachfolgenden Beispiele stammen alle aus den vier Interviews, die der ursprünglich konstruierten weiteren Geschichte - die wir die ‚fast positive Geschichte‘ genannt haben - zugeordnet worden sind:

„Es gibt ein paar Themen, über die ich nie rede, aber er fragt auch nicht (...) Ich würde schon wenn ich gefragt werde, aber ich bin ja auch noch ein Privatmensch irgendwo“, sagte eine Interviewpartnerin, und ein anderer: „Ja, es ist bei mir persönlich eben so, dass ich ziemlich viele Probleme habe (...) und ich kann jetzt eigentlich nie über diese reden aber ich denke das ist ja auch nicht Sache der Sozialarbeiterin und so, obwohl eben wahrscheinlich dann die Situation besser verständlich wäre ja“. Er wünscht sich, dass „meine Problemen, diese mehr anschneiden (...) da irgendwie schauen, ob man das Thema vertiefen könnte, aber das ist eben nicht so dem Sozialamt ihre Sache, dünkt es mich (*Frage: Sondern?*) Ja, von irgend einem Therapeuten oder so vielleicht, einem der nach kommt“. Auffallend ist, dass in beiden Fällen das Gesamturteil lautet, „die Gespräch bringen nicht viel“ - obwohl beide auch sagen, dass sie mit ihrer Sozialarbeiterin / ihrem Sozialarbeiter zufrieden sind.

### **Echte Kooperation**

Die positive Geschichte erzählt von echter, gelungener Kooperation zwischen Sozialarbeitenden und KlientIn:

„Wir besprechen wie eigentlich, was ich in der Zukunft machen möchte, also was meine Ziele sind, wo ich jetzt stehe und wo ich hin will so zu sagen, praktisch. Und äh mit was ich für Probleme habe und eben wenn ich sage, wo meine Probleme liegen, dann kann sie mir helfen. Das ist natürlich gegenseitig, also wenn ich mich dort einfach hinsetzen und nichts erzählen würde, dann hätte sie auch keine Möglichkeit mir zu helfen“.

Betont wird dabei einerseits die eigene Bereitschaft zur Zusammenarbeit und zu Eigenaktivität - „Es liegt auch immer daran, was ich mache oder, wie schnell ich etwas machen, wie schnell ich mein nächstes Ziel erreiche“ – andererseits deren positiven Einfluss auf den Beratungsprozess: „Ich habe gemerkt, wenn man nachfragt und ihnen entgegenkommt, dann bekommt man Hilfe zurück. Wenn das nicht kommt, dann geben sie so viel, wie sie es für richtig halten. Sie helfen und machen das, was sie machen müssen aber sie geben nicht mehr als sie geben müssen. Sie erwarten vom Klienten, dass er sich selbst um eine Lehrstelle bemüht, und sobald er sich bemüht, kommen sie einem entgegen und das Verhältnis wird auch ganz anders. Dann spricht man plötzlich miteinander und es gibt kein gegenseitiges ‚Amüffele‘. (...) Da kam auch viel von ihm aus, doch er merkte auch, dass ich mich interessiere und mich bemühe.“

Entscheidend scheint für die KlientInnen eine Haltung der Sozialarbeitenden, die Wahlfreiheit ermöglicht: „Er gibt mir auch Ratschläge, oder, aber ich muss es nicht unbedingt so machen wie er es jetzt sagt.“

Das Besondere der Spezialberatung lässt sich verdeutlichen anhand eines Kontrastes. Einer der Klienten, der heute sehr zufrieden ist mit der Spezialberatung, erzählte von früheren negativen Erfahrungen in einem andern Sozialdienst: „Da wurden einem drei, vier Aufträge aufgetischt, wo man innert kürzester Zeit etwas machen musste“; und sich selber schildert er als wenig kooperativ damals: „Man macht es dann nicht mehr, weil man es machen will oder so, sondern nur noch um jemanden zufrieden zu stellen. Und je nach dem versucht man es halt eventuell zu türken, indem dass man halt irgendwie etwas vorlügt oder schnell irgendetwas macht (..) damit man nicht mehr gestresst wird.“

In der gelungenen Spezialberatung hingegen arbeiten beide, Spezialistin und Klient, zusammen auf ein gemeinsam vereinbartes Ziel hin.

### **Gute Gesprächsatmosphäre**

Viele KlientInnen schildern eine gute Gesprächsatmosphäre in der Beratung: „Mit der kann ich gut reden“, wurde beispielsweise gesagt, und: „Es ist so, wie ein Gespräch sein sollte“.

Das muss nicht bedeuten, dass die Gespräche immer konfliktfrei verliefen: „Klar gab es auch Meinungsverschiedenheiten, das musste es auch geben. Ich entschuldigte mich jeweils, doch sie entgegnete mir, dass dies mein Recht sei und ich mich dafür nicht entschuldigen müsse. Ich erwartete, dass sie alles für mich machen und war damit völlig neben den Schuhen. (...) Es gibt natürlich auch Momente, wo es auch ein wenig kriselt, aber das ist normal und sie kommen mir immer recht entgegen.“ Ein Klient betont seine Gleichwertigkeit im Beratungsgespräch: „Also meiner Ansicht nach sind es zwei erwachsene Leute, die über gewisse Themen reden, über gewisse Probleme, die sich da stellen. Es geht eigentlich gut, die Kommunikation stimmt.“

### **Fachliche Kompetenz**

Die InterviewpartnerInnen mit einer positiven Beratungsgeschichte attestieren der Beratungsperson fachliche Kompetenzen. Diese Fachkompetenz lässt sich über verschiedene Dimensionen erfassen:

Die Beratung wird als individuell auf die eigenen Bedürfnisse ausgerichtet erlebt:

„Sie hat mit mir darüber geredet, was ich machen könnte, was ich machen möchte“, wurde gesagt, oder: „Sie sind auf meine Bedürfnisse eingegangen“, oder: „Sie haben mir zugehört. Also, und sie haben wirklich auch gezahlt“ (für die ausgewählte Fachschule). Oder: „Einfach so das Persönliche, ich finde das noch gut, wenn die Sozialarbeiter auf einen eingehen und nicht gleich, man kommt hin - wenn ich jetzt ganz neu zum Soz hinkommen würde und dann haben sie meine Unterlagen gesehen und - ja, der hat nur so wenig gearbeitet in den letzten Jahren und ist noch so jung, der ist doch einfach faul und nachher stempelt man einen gerade ab, und nachher würde man gerade als erstes zusammengeschissen, wenn man hinkommt. Das wäre jetzt sehr unpersönlich absolut und das ist mir eben beim RAV passiert.“ Im negativen Kontrast wird die erlebte Qualität der Spezialberatung deutlich.

Ein weiterer Aspekt der Fachkompetenz ist das Interesse für Klienten und das Verstehen der Klientin und ihrer Problematik: „Sie versteht mich immer, sie sucht immer den Hintergrund der Ursache“, war eine Aussage, „es interessiert sie“, eine andere. „Man kann sprechen mit dieser Person. Bei dieser Person finde ich, dass man dort auf ein offenes Ohr stösst“.

Positiv erlebt und gewürdigt wird die Tatsache, dass die SpezialistInnen auch positive Rückmeldungen geben. „Sie hat gesagt, mein Vater könne stolz auf mich sein“, sagte eine Interviewpartnerin; „Und sie sagt mir auch eben, ich sei zuverlässig, ich sei offen“, ein anderer.

Die Person der Beratenden wird beispielsweise so geschildert: „Eine gute Sozialarbeiterin (...) die ist ruhig, mit der kann ich gut reden“ / „sie ist sehr hilfreich und gut“ / „die Sozialarbeiterin, die ist perfekt, die unterstützt mich wirklich top“ / „er ist wirklich ein guter Typ“ / „ein Super-Sozialarbeiter“ / „Sie macht ihren Job gut, zwar nicht perfekt ... aber ich sehe im Moment keine Fehler“.

Den SpezialistInnen wird auch Fachwissen attestiert: „Und er weiss natürlich gut Bescheid“. Auch die Umschreibung der Hilfeleistungen bezüglich beruflicher Integration (s.o.) machen deutlich, dass die SpezialistInnen über sehr viel Wissen über Ausbildungsmöglichkeiten und Angebote beruflicher Integration verfügen und gut vernetzt sind.

### **Positive Gesamtbeurteilung**

Das Gesamturteil reicht von recht zufrieden bis zu sehr zufrieden: „Vielleicht kann man ein paar einzelne Sachen verbessern aber im Grossen und Ganzen muss ich sagen ist das Sozialamt Bern recht gut, einfach ein wenig streng“, oder: „Eigentlich ist alles gut, ich bin zufrieden“ – bis hin zu: „Ich finde es wirklich sehr gut - und mit der Zeit habe ich es immer besser gefunden“, oder: „Ich bin sehr überzeugt. Es ist eine gute Leistung. (...) Ich hätte mir nicht denken können, dass sie einem so gut helfen.“

### **Positive (greifbare) Wirkungen**

Manche KlientInnen erleben eine direkte Wirkung der Gespräche: „Die Gespräche bringen mir viel Motivation und das Selbstbewusstsein wird gestärkt (...) ich werde viel motiviert von ihr (...) sie sagt, es ist wichtig, dass du suchst, einfach nicht aufgeben“. Ein Klient zieht das Fazit aus Gesprächen: „Es löst Probleme, ja, es löst effektiv Probleme“, ein anderer formuliert vorsichtiger: „Es hilft ein wenig“. Einzelne sagen hingegen, „die Gespräche bringen nicht viel“ – beschreiben aber gleichzeitig für sie wichtige Veränderungen der eigenen Lebenssituation: „Ich nehme keine Drogen mehr, habe die Folgeerscheinungen bekämpft (...), die Wohnsituation ist verändert, und jetzt dann ist die Schule dran“, erzählt eine junge Frau, und ein Interviewpartner sagte: „Vom Psychischen her hat sich viel verbessert (...) Ich habe viel weniger Sorgen und so, und von dem her ist es natürlich schon viel besser. (...) also für mich persönlich, ich bin wieder viel lebensfroher geworden mit der Zeit. Seit ich eben diese Ängste von den Betreibungen und all dem nicht mehr habe, haben muss, ist es eben schon ein wenig besser geworden“. Ein anderer urteilt: „Mein Alltag sieht anders aus (...) Ich habe beinahe keinen Stress mehr zuhause (...) Es hat sich grundlegend geändert, also meine ganze Einstellung zur Arbeit und natürlich, wie ich arbeiten kann“.

Diese letzte Aussage verweist auf Veränderungen in Einstellung und Selbsteinschätzung. Ein weiteres Beispiel hierfür: „Im Endeffekt bekam ich den Überblick, ging auch wirklich dahinter, arbeitete an meiner Existenz und da gingen wir gemeinsam über die Bücher, und so wurde es immer besser. (...) Am Anfang erwartete ich, dass sie alles für mich machen und war damit völlig neben den Schuhen. (...) Ich habe auch ein Integrationsprogramm besucht und genutzt. Dies half mir wieder in den Alltag zu kommen und ich machte einen Schritt nach dem anderen. (...) Alles ist einigermassen ins Rollen gekommen, sei dies einfach der Job, sei es Schuldensanierung, sei es wieder eine Lehre suchen. (...) Und ein grosser Teil ist sicher auch, dass der Sozialdienst einiges dazu beigetragen hat.“ Einzelne beschreiben eine realistischere Einschätzung der beruflichen Möglichkeiten: „nun habe ich die nächst leichteren Berufe angeschaut (...) ja, ich bin offener geworden bezüglich Berufen“.

„Ich habe gelernt, dass man sich mehr anstrengen muss im Leben, dass es immer ein wenig Hoffnung gibt“, sagte ein junger Mann. Oft steht eine solche Veränderung der Lebenseinstellung in Zusammenhang mit einer veränderten Situation hinsichtlich Arbeit: „Ich glaube, wenn man wirklich will, dann kann man es auch (...) Ich habe wirklich sehr lange gekämpft, über die zwei Jahre, ich bin zwei Jahre arbeitslos gewesen, habe nichts gefunden, aber nie aufgegeben, und jetzt habe ich eben eine Lehrstelle gefunden“.

Auffallend ist, dass von den 6 InterviewpartnerInnen, die ausserordentlich zufrieden sind mit der Spezialberatung, 3 mittlerweile eine Lehrstelle gefunden haben; bei den übrigen 3 ist die Situation nach wie vor kaum verändert. Von denjenigen, die ziemlich zufrieden sind, hat hingegen nur einer eine Praktikumsstelle mit guter Aussicht auf eine Lehrstelle, andere sind optimistisch, bald etwas zu finden. „Bei mir würde sich etwas ändern, wenn ich wieder arbeiten und einfach, was Arbeit anbelangt, selbständig sein könnte“, so einer der weitgehend zufriedenen. Offenbar besteht ein (wenn auch loser) Zusammenhang zwischen einer Wirkung hinsichtlich beruflicher Integration und Zufriedenheit mit der Beratung.

### **3.3.2. Positive Geschichte einer Normalberatung**

Insgesamt 12 der 15 Interviews der Normalberatung können dieser Geschichte zugeordnet werden; 4 davon sind sehr positiv, 5 sind positiv, 3 sind überwiegend positiv.

**Anfängliche Erwartung: Finanzielle Unterstützung**

Alle KlientInnen erwarteten vom Sozialdienst anfänglich eine finanzielle Unterstützung. Eine Klientin äussert dies so: „Für mich ist ein Sozialdienst eigentlich eine finanzielle Unterstützung“. Gelegentlich wird zusätzliche Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, „Regeln der Steuern, Krankenkasse und sonstigen Rechnungen“ erwartet, „damit man mir erklärt, um was es eigentlich geht“.

Im Laufe der Beratung, in der die KlientInnen neben der finanziellen Unterstützung weitere Hilfe individuell erfahren, veränderten sich die Erwartungen, „dass ich auch ein wenig mehr von mir selbst erwarte und deshalb die Erwartungen an meine Sozialarbeiterin auch höher sind“. Die KlientInnen erwarten persönliche Hilfe in verschiedenen Lebensbereichen, nicht zuletzt auch hinsichtlich Arbeit(sintegration), oder auch „wo man sich sonst noch hinwenden kann und wie man sonstige Probleme angehen könnte, wo man Hilfe kriegt“.

**Umfassende Hilfe(leistungen)**

In den Interviews wird eine breite Palette von Hilfeleistungen aufgezählt, die allesamt als gut und in etlichen Fällen als über den eigenen Erwartungen liegend eingestuft werden. Dies äussert sich beispielsweise so:

„Die Sozialarbeiterin, die ich jetzt habe, die unterstützt mich, sei es eben psychisch oder in Lebensfragen oder sonst berufliche Fragen oder so, sie unterstützt mich sehr gut“ oder „ sie ist sehr nett, sie probierte ob ich etwas bekomme in Altersheim oder einfach Büroarbeit und sie hat immer das Telefon gemacht und Brief geschrieben für mich und ich finde, das ist eine gute Sache für mich und meine Zukunft“. Die Sozialarbeiterin habe auch bei familiären Problemen in Zusammenhang mit Gewalt geholfen oder während der Schwangerschaft „mit allem Möglichen, was ich für das Bébé brauche“. Auch wird berichtet, dass sich die Sozialarbeiterin um „persönliche Sachen wie Familie, Kind kümmerge“, sie frage nach der Person, zeige Interesse an ihr, gebe ihr das Gefühl, jemand zu sein.

Im Vordergrund der Unterstützung steht für die Interviewten die finanzielle Unterstützung und sie zeigen sich erleichtert, dass sie diese Hilfe in Anspruch nehmen können, auch wenn sie diese zum grossen Teil mit gemischten Gefühlen empfangen, weil sie es vorziehen würden, selber für den eigenen Lebensunterhalt aufkommen zu können.

An zweiter Stelle steht bei den meisten die persönliche Hilfe. Sie schildern die Gespräche so, dass sie mit ihren Anliegen ernst genommen werden und sie die Möglichkeit haben, in vielerlei Lebens- und Alltagsfragen zu ihrer Sozialarbeiterin zu gehen. Aus den Interviews ist herauszulesen, dass es oft darum geht, dass sie auf ein offenes Ohr stossen oder dass ihnen eine geeignete Adresse vermittelt wird. In einzelnen Fällen scheint aber die Hilfe tiefer zu greifen, indem zusammen mit der Klientin eine neue Wohnung gesucht wird. Eine Klientin drückt dies so aus: „Sie hilft mir, sie spricht mit mir. Sie schaut wirklich gut zu mir. Also, wenn es mir jetzt schlecht gehen würde und ich niemandem zum reden hätte, ich könnte zu ihr gehen und sie würde mir helfen“ oder „es waren nicht einfach so Gespräche, es waren echte Gespräche. Das hat mir etwas gebracht. Es hat einfach geholfen. Ich war dann nicht mehr in diesem Tief. Er hat einfach gut zugehört“.

Unangenehme Themen gibt es mit Ausnahme von zwei Fällen keine. In einem Fall konnte die Klientin ansprechen, dass es ihr zuviel wurde nicht nur in der Therapie sondern auch auf dem Sozialdienst über Persönliches sprechen zu müssen und mit der Sozialarbeiterin eine Vereinbarung treffen, dass die Klientin anmeldet, wenn sie über ein persönliches Problem oder Thema ansprechen möchte. Eine andere Klientin meint: „Das Einzige, was von ihnen aus ist, ist dass sie wissen wollen von der Familie, wie sie sonst arbeiten und Geld haben. Und das finde ich etwas, was sie eigentlich nichts angeht. Sonst scheint es eher so zu sein, dass die KlientInnen von sich aus Themen ansprechen, die sie beschäftigen und nicht die SozialarbeiterInnen.“

Fast im selben Atemzug nennen viele Interviewten die Unterstützungsleistungen bezüglich Arbeit oder beruflicher Integration als wichtigen Punkt. Sie sind froh, dass ihnen Adressen vermittelt werden, dass sie Hinweise für Bewerbungsateliers erhalten, Anmeldungen für einen Kurs gemacht werden oder sie Beratung bekommen, wohin sie sich mit ihren Fragen wenden können. In einem Interview ist nachzulesen: „Ich wusste lange nicht, was ich arbeiten kann oder was ich arbeiten darf und

ich erfuh nach einem Gespräch mit dem SD, welche Richtung ich machen könnte. Es ist gut gegangen, also ich kann jetzt arbeiten“ oder „Nun hat meine Sozialarbeiterin eine Vorlehre für junge Erwachsene vorgeschlagen. Das habe ich im nächsten Jahr vor, das ist eine gute Idee“.

Bei einem als überwiegend positiven eingestuften Interview heisst es: „In der Jobsuche bekomme ich keine Unterstützung, aber dafür gibt es eigentlich das RAV. Ich glaube, es gibt etwas, aber das ist für Jugendliche“. In einem andern ebenfalls als überwiegend positiv eingeschätzten Interview liest man: „Für sie ist wichtig, man muss eine Arbeit haben, dabei ist es egal, was du gerne oder nicht gerne arbeitest. Das interessiert die Sozialarbeiterin nicht, du musst einfach eine Arbeit haben“.

### **Echte Kooperation**

Die Kooperation wird vielfach als gut beschrieben. Eine Interviewte äussert dies so: „Meine Sozialarbeiterin hilft mir wirklich, aber eben, ich habe auch etwas dafür machen müssen“. In einem Interview beschreibt eine Klientin die Zusammenarbeit folgendermassen: „Ich bin jetzt nicht so reif gewesen, was Versicherungssachen anbelangen (...) das hatte ich nicht im Griff. Und nachher habe ich ihr das gesagt. Und sie hat gesagt, sie übernimmt das und im Herbst schauen wir das zusammen an. Und nachher, dass ich es dann, von da an selber machen kann“, oder: „Es (Bevorschussung) wird mir ohne Probleme bewilligt, aber dies ist eben auch wenn man von Anfang an ehrlich sagt, was man hat und was man will, dann kommen sie einem entgegen. Wenn sie aber merken, dass man sie ‚verarscht‘, dann werden solche Sachen natürlich nicht bewilligt.“

In einem Interview hebt der Klient auch die eigene Wahlmöglichkeit hervor: „Der Sozialarbeiter hat einfach zugehört und dann hat er Vorschläge gemacht. Ich kann dann wählen, ob ich das möchte oder nicht (...) Das ist wirklich gut, das hilft weiter; (...) es gibt Vertrauen und ich habe auch Vertrauen.“

Eine spezielle Form der Kooperation beschreibt ein Klient folgendermassen: „Es werden auch Anforderungen an mich gestellt. So gewöhne ich mir nicht an, dass sie alles übernehmen, dass ich auch selber Dinge an die Hand nehme“. In diesem Zusammenhang ist festzustellen, dass einige KlientInnen von sich aus für spezielle Anliegen andere Stellen aufsuchen und/oder den Eindruck haben, dass sie dies tun sollten. Es scheint für die KlientInnen in der Normalberatung klar zu sein, dass die Sozialarbeiterin hier nicht zuständig ist.

### **Gute Gesprächsatmosphäre**

Insgesamt werden die Gespräche als ‚recht gut‘ oder ‚gut und hilfreich‘ beschrieben. Das tönt dann etwa so: „Für mich sind die Gespräche sehr gut, wir verstehen uns sehr gut“, oder: „Es ist viel besser, als ich gedacht habe“, und: „Ich habe einfach auch nicht das Gefühl, dass ich nur eine Nummer bin“. Ein Klient äussert, dass beide gegenseitig Respekt hätten und dass er dadurch die Gespräche als gut erlebt, auch wenn er sich jedes Mal als Bettler vorkomme und sich schäme.

### **Fachliche Kompetenz**

Viele KlientInnen sagen aus, dass ihnen auf einer persönlichen Ebene geholfen wird, und sie die Beratung als auf ihre Anliegen ausgerichtet erleben. Es finden sich Aussagen wie: „Aus ihrer Erfahrung kann sie abschätzen, wie das eine oder andere Problem am besten gelöst werden kann“, oder: „Ich lerne verschiedene Dinge über die Schweizer Kultur, das Leben in der Schweiz, wie man muss machen, was man muss machen.“

Im Bereich der Sachhilfe wird auch vermerkt, dass sich die SozialarbeiterInnen vernetzen. „Sie holt sich auch Informationen von ausserhalb, wenn sie es selber nicht weiss, dann wird nachgefragt und es heisst nicht: ‚ich habe keine Ahnung‘“.

Ein Aspekt findet sich immer wieder, oftmals zwischen den Zeilen: die individuelle Ausrichtung der Beratung. In einigen Interviews ist zu lesen, dass „die Beratung besser ist, als ich gedacht habe. Sie geht auf die Themen ein, die ich bringe. Eigentlich das Thema, was man abmacht, aber eigentlich auch alles drumherum“, oder: „Auch wenn ich sonst noch eine Frage habe, die aktuell ist, geht sie auf diese ein“.

Ein weiterer Aspekt der Fachkompetenz zeigt sich im Interesse an der Klientin und am Verstehen des Klienten. Die Klientinnen sind zum Teil erstaunt, dass die Sozialarbeiterinnen ein persönliches

Interesse an ihrem Wohlbefinden haben. So ist zu lesen: „Sie interessiert es auch, warum ich da bin,“ oder: „Die Sozialarbeiterin hat, sag ich jetzt mal, Ähnliches durchgemacht wie ich. Von ihr fühle ich mich verstanden“, oder auch: „Ich hatte von Anfang das Gefühl, dass sie Verständnis hat für meine Situation“.

In verschiedenen Interviews trifft man auch auf Bewertungen der Person wie z.B. „Sie ist cool“, oder „sie ist sehr nett“, auch „sie ist eine sehr gute Sozialarbeiterin“.

### **Positive Gesamtbeurteilung**

Das Urteil reicht von zufrieden bis sehr zufrieden. Immer wieder finden sich Bemerkungen, dass die Klientinnen froh sind um die Sozialhilfe, aber auch dankbar für das Verständnis der SozialarbeiterInnen.

Eine Äusserung steht stellvertretend für etliche andere: „Die Unterstützung stimmt so, wie sie jetzt ist. Man muss aber selbst etwas dafür machen, das ist ganz klar, ja“. Auch in einem als überwiegend gut eingestuften Interview ist zu lesen, dass die Klientin insgesamt mit dem Sozialamt zufrieden ist und die Leistungen als gut einstuft.

### **Positive Wirkungen**

Aus einigen Äusserungen wird klar, dass die Gespräche den Klientinnen in verschiedener Hinsicht helfen. Ein Teil der KlientInnen fühlt sich motiviert, die anstehenden Probleme anzugehen. Die Gespräche haben sie bestärkt, an dem weiter zu arbeiten, was sie abgemacht haben. Hinsichtlich Verbesserung der eigenen Lebenssituation wird immer wieder betont, dass die Sozialhilfe als solche eine grundlegende Verbesserung herbeigeführt hat. Es finden sich Aussagen wie „Mein Leben ist besser als vorher“ oder „Ich lebe zum ersten Mal allein in einer Wohnung“; auch findet Hinweise auf ein gesteigertes Selbstvertrauen „Ich kann etliche Dinge nun selber erledigen“, auch „Die guten Gespräche haben mich wieder auf die Beine gebracht. Ich weiss nicht, was sonst noch alles geschehen wäre. Das Tief, das Geld, immer zu Hause“. Eine Klientin verfügt dank der Sozialhilfe über mehr Zeit mit ihrem Kind: „Jetzt kann ich etwas weniger arbeiten und habe dafür mehr Zeit für mein Kind. Das entlastet sehr. Da hat sie mich gut unterstützt“.

Verbunden mit der Einschätzung einer verbesserten Lebenssituation finden sich Äusserungen, dass es einfach nun darum gehe, wieder eine Arbeit zu haben. Es finden sich nur wenige Hinweise, dass die Gespräche aus Sicht der Klientinnen eine Wirkung erzielt haben. In der Optik der Hälfte der Interviewten wird dies nicht primär als Aufgabe des Sozialdienstes angesehen und etliche scheinen eher relativ passiv zu erwarten, dass sich irgendwo ein Türchen zum Arbeitsmarkt eröffnen könnte und sagen, dass sie eben einfach eine Arbeit finden möchten.

Bei einem einzelnen Klient findet sich die Aussage: „Es ist wirklich super, nach fünf Jahren Arbeitslosigkeit wieder arbeiten zu können. Das hat mir psychisch sehr geholfen. Es geht mir einiges besser als vielleicht noch vor einem Jahr“, oder „Ich arbeite Teilzeit und werde noch eine Ausbildung (Vorlehre, Lehre) machen. Das motiviert.“

In zwei Fällen wird eine Wirkung der Beratung auf die eigene Person beschrieben. So heisst es: „Ich bin erwachsener geworden, dass ich dort gewesen bin“, und: „Ich bin nicht mehr im Tief. Mir geht es besser. Ich bin weiter gekommen“.

Auffallend ist, dass von den vier InterviewpartnerInnen, die sehr zufrieden sind mit dem Sozialdienst, zwei Personen eine Arbeitsstelle (wovon eine Teilzeit) und eine Person noch keine Arbeit gefunden haben und die vierte Person ihr Studium wieder aufgenommen hat. Von den fünf InterviewpartnerInnen, die mit dem Sozialdienst zufrieden sind, führen zwei Personen eine Teilzeitarbeit aus, eine Person ist in einem Beschäftigungsprogramm integriert, und zwei Personen haben keine Arbeit, wovon ein Person schwanger ist und im Moment keine Arbeit sucht. Von den drei InterviewpartnerInnen mit überwiegend positiver Sozialdienstgeschichte arbeitet eine Person in Teilzeit, bezieht aber noch Sozialhilfe, eine Person stand bei der Befragung kurz vor dem Einstieg in ein Beschäftigungsprogramm und eine Person hatte keine Arbeitsstelle.

Es kann hier nur bedingt ein Zusammenhang zwischen einer Wirkung hinsichtlich beruflicher Integration und Zufriedenheit mit der Beratung hergestellt werden. Vielmehr scheint die positive Einschätzung der Beratung auf eine allgemeine Verbesserung der momentanen Lebenssituation zu beziehen, auf ein gesteigertes Selbstvertrauen, daran, dass sich wieder eine Perspektive eröffnet.

### 3.3.3. Negative Geschichte einer Spezialberatung

4 Interviews sind in der nachfolgenden ‚negativen Geschichte‘ repräsentiert. Ein 5. Interview, in dem von Enttäuschungen berichtet wird und eine überwiegend negative Einschätzung zum Ausdruck kommt, wurde ebenfalls dieser ‚Negativ-Geschichte‘ zugeordnet.

Die Interviewten werden von unterschiedlichen SpezialistInnen beraten.

#### **Anfängliche Erwartung: vor allem Geld**

Eine Interviewpartnerin erzählt, sie habe bereits zu Beratungsbeginn „schon mein Bild gehabt, was ich erreichen wollte“, sie hätte die Beratung gar nie gebraucht. Zwei andere meinten, am Anfang sei es „halt doch das Finanzielle gewesen und nicht irgendetwas anderes“. Mittlerweile hat sich das zumindest in einem Fall verändert - er erwarte, „dass man einem persönlich vielleicht ein bisschen mehr hilft“, sagte ein junger Mann.

#### **Keine wirkliche Hilfe**

Die fünf jungen Erwachsenen mit einer Negativ-Geschichte in der Intensivberatung beschreiben keinen umfassenden Ansatz von Unterstützung, erzählen jedoch von Unzufriedenheiten, die beide Bereiche - berufliche und persönliche Hilfe - betreffen.

Sie haben im Bereich der beruflichen Integration aus ihrer Sicht zu wenig oder unpassende Unterstützung bekommen. Drei berichten, sie seien weitgehend gegen ihren Willen in ein Beschäftigungsprogramm geschickt worden und sähen keinen Sinn darin: „Bei der Jobsuche hat mich der Sozialdienst gar nicht unterstützen können. Die Sozialarbeiterin schickt mich an Orte, wo sie den Jungen helfen eine Lehrstelle zu finden, eine Arbeit zu suchen oder sich zu beschäftigen. (...) Sie schicken mich dann dorthin, wo ich nachher finde, es hat einfach keinen Sinn, sie haben mir dort nicht gross helfen können“. Beklagt wird auch die Auswahl an Angeboten: „Sie haben einfach zu wenig Auswahl. Sie kommt immer mit Sachen, die sind nichts für mich. Sie haben einfach das Kompetenzzentrum – mit handwerklichen Sachen und mit Computern - und dann ist es fertig.“

Der weitgehend unzufriedene Klient - der auch dieser Geschichte zugeordnet wurde - hätte mehr direkte Hilfe und mehr Engagement erwartet: Referenzen, die wegen seiner vielen Lücken im Lebenslauf wichtig wären, oder ein direkter Anruf nach einer Bewerbung: „Dass sie vielleicht einen Chef anrufen und sagen, (...) der ist ein Guter, und so. Und dann würden sie nachher vielleicht auch sagen, komm, den nehmen wir.“ Auch mehr gemeinsame Aktivität hätte er erwartet: dass sie gemeinsam eine Bewerbung oder einen Antrag schreiben. Später im Interview allerdings erzählt er, er habe wichtige Hinweise bekommen (auf Vorgehen bei Bewerbungsschreiben und bei Absagen“.

Die InterviewpartnerInnen berichten von unerwünschter Hilfe im persönlichen Bereich, die sie als Einmischung erleben: „Wir haben einfach zusammen so ein bisschen Konflikte. Also meine privaten Sachen, das geht sie eigentlich nichts an und sie fragt mich immer in so Details rein und mischt sich in meine privaten Angelegenheiten“ (und wolle ihr beispielsweise den Kontakt zur Mutter verbieten), erzählt eine junge Frau, und ein Mann: „Die Sozialarbeiterin redet viel, fast zu viel rein. Ich bespreche mit ihr wirklich eigentlich alles, aber es gibt schon noch manche Sachen, wo ich nicht einmal drauf käme, sie zu fragen. Sie redet viel mit obwohl sie das nicht müsste.“

#### **Keine Kooperation**

„Sie will mich ins Motivationssemester stecken“, sagte eine junge Frau - und beschreibt damit ein als hierarchisch erlebtes Verhältnis, in dem die Sozialarbeiterin Anordnungen über ihren Kopf hinweg treffen will. Und weiter erzählte sie: „Ich weiss halt auch nicht, an was es liegt, an uns beiden, weil sie hat andere Vorstellungen, ich habe meine Vorstellungen, und ich will mich nicht überreden lassen, ich will das machen, was ich gerne will, ich getraue es mich jeweils fast nicht zu sagen, weil sie nachher eben gleich voll der anderen Meinung ist, denkt grad negativ und sagt, das ist überhaupt nicht gut, macht das andere. Sie nimmt mich... ja vielleicht so 50% wahr und sonst will sie das, was sie denkt, will sie, dass ich das mache. Wegen dem kommen wir auch nicht zu einem Ziel, zu einer Lösung zusammen.“ Ähnlich formuliert es eine junge Frau: „Man merkt einfach, es harzt, es ist einfach - menschlich kommen wir nicht wirklich zusammen zurecht, weil ich habe so andere Interessen und vielleicht auch (...) dass es irgendwie gar nicht zusammen passt. Und darum kann sie sich gar

nicht wirklich engagieren richtig für mich, weil sie interessiert es ja nicht, sie muss einfach“. Jemand beklagt „immer diese Einwände, sie sagt: ja aber geht das denn wirklich“ auf Vorstellungen, die er äussere. Und ein anderer junger Mann formuliert seine „Erwartung, dass es ein wenig mehr geht so wie ich mir das vorstelle, dass man dort hilft oder dort schaut wo ich es nötig habe und nicht einfach dort, wo nichts ist. (...) Dass man auf die Anliegen von einem mehr schaut und nicht so wie sie sagen, ja das sollte man so. Dass man etwas mehr auf die eigene Person eingeht.“

All diese Aussagen machen deutlich, dass es hier nicht gelungen war, ein Arbeitsbündnis zu schliessen, in dem zusammen auf ein gemeinsam formuliertes Ziel hin gearbeitet wird, sondern dass darum gerungen wird, wer das Sagen in dieser Arbeitsbeziehung hat.

### **Schlechte Gesprächsatmosphäre**

„So kühl irgendwie, also normal, so oberflächlich, es ist einfach ein Kommen, hallo, ein Grüsschen, zusammen reden ist falsch, es ist Pflicht“, schildert eine Interviewpartnerin die Gesprächsatmosphäre, und sagt: „Irgendwie mag ich nicht jemandem etwas erzählen, der mit übergekreuzten Armen da hockt, wenn ich reinkomme (...). Man merkt einfach, es harzt, es ist einfach menschlich kommen wir nicht zusammen wirklich zurecht.“ Eine andere junge Frau erklärte: „Ich kann nicht normal kommunizieren mit ihr. (...) Seit ich bei ihr bin, wir haben es noch nie wirklich gut gehabt“, und ein junger Mann: „Sie will schon alles sehr genau wissen und so. Ich finde aber, wenn es ja geht, sollte man da nicht noch lange darauf herum reiten oder herum hacken und dieses und jenes „durechtsche“ (...) Und sie reitet immer auf Sachen herum (...) Ja es ‚schießt mi‘ ehrlich gesagt richtig an.“

Manche formulieren einen Änderungsbedarf: „ein wenig ein offeneres Verhältnis würde ich mit wünschen, eine offenere, persönlichere Gesprächsatmosphäre“, sagt jemand, und „Es ist ein wenig sachlich, das Ganze, (...) ich würde mir wünschen, dass das anders wäre.“

### **Fachliche Kompetenz**

Viele der bereits zitierten Äusserungen verweisen auf eine gegenteilige Einschätzung der Fachkompetenz-Dimensionen, die bei der ‚positiven Geschichte‘ herausgearbeitet worden sind. „Sie will mich ins Motivationssemester schicken. Das ist okay für junge Leute in meinem Alter, die noch nie gearbeitet haben, die haben nie etwas gemacht, aber so bin ich nicht.“ Die Beratung wird als zu wenig individuell ausgerichtet erlebt.

„Sie nimmt... ja vielleicht so 50% wahr (...) Sie versteht mich nicht, ich habe das Gefühl, sie versteht mich nicht“ / „weil sie interessiert es ja nicht, sie muss einfach“ / „Ich habe zum Teil schon mit Vorurteilen zu kämpfen, so, ‚Ihr wollt gar nicht arbeiten gehen und darum tut Ihr irgendetwas erzählen‘ (...) Sie glaubt mir nicht und so“ / Wunsch: „Einfach, dass man etwas mehr auf die Leute eingeht (...) dass man auch zuhört und auf dies auch eingeht, nicht nur wir müssen das so machen“:

All diese Aussagen verweisen darauf, dass sich die KlientInnen der Negativ-Geschichte zu wenig wahrgenommen und zu wenig verstanden fühlen, dass die sie ihre Interessen zu wenig berücksichtigt sehen. In diesem Zusammenhang bemängelt ein Klient, dass sich die Spezialistin zu wenig für ihn einsetzt. „Eine gute würde das machen, denke ich mal, oder eine, die wirklich sieht, ich will jetzt dem wirklich helfen, oder, ich meine es sind sicher 50 Leute wie ich, oder. Und klar kann sie nicht jedem so richtig helfen, dann ist man vielleicht 24 Stunden am Arbeiten, ich weiß auch nicht. Aber einfach ein bisschen, ein bisschen mehr hätte ich schon erwartet.“

Mangelndes Fachliches Wissen wird nur einmal erwähnt: „Sie kennen die Bestimmungen nicht bezüglich Sozialhilfeunterstützung. Ich habe gearbeitet und plötzlich merkt sie, ou, ja aber eigentlich – Paragraph irgendetwas sagt, dass ich nur ein halbes Jahr arbeiten darf“. Der ‚eher unzufriedene‘ Klient erwähnt und anerkennt vielmehr explizit das fachliche Wissen: „Sie weiss auch viel, und das, da habe ich kein Problem“.

Die Beurteilung der Person der Sozialarbeiterin / des Sozialarbeiters ist nicht immer negativ: „Es ist eigentlich eine Nette, nur hat sie andere Vorstellungen“, sagte jemand. Andere Aussagen jedoch lauten: „Sie ist nicht gerade so der Hammer“, oder: „Ich habe den Soz.Berater nicht so gerne; es ist einfach Antipathie“.

### **Negative Gesamtbeurteilung**

„Ich gehe für nichts, es ist einfach sinnlos, dort hin zu gehen (...) Die Leute sind schon ein bisschen spezialisiert, die haben schon wirklich viel Ahnung, aber dort es ist einfach ein Ort, wo ich denke, das ist nichts für mich“, so lautet eine Negativbilanz, und eine andere: „Ja ich würde es von mir aus nicht brauchen, also diese Gespräche, es ist schon mehr oder weniger für nichts finde ich. Ja das könnte ich mir auch sparen einfach eine Stunde reden gehen.“ Diese beiden Unzufriedenen möchten, dass die Intensivberatung beenden – die beiden andern in dieser Geschichte Repräsentierten formulieren ihre Gesamtbilanz zurückhaltender - „Es hat wenig gebracht. Ist eher ein Ablauf. (...) Ich komme gar nicht draus, was das Ziel ist von dem“ – und wünschten sich die Beratung anders, persönlicher. Und der ebenfalls dieser Negativ-Geschichte zugeordnete ‚eher Unzufriedene‘ zieht eine zwiespältige Gesamtbeurteilung: „Also, ich bin, also ich muss sagen, es hat mir, sage ich mal, schon gut getan“ - nur habe sich seine Situation überhaupt nicht erändert; und: „Ich bin wirklich dankbar, dass sie mich unterstützten können, wirklich dankbar, ich verlange einfach, was mit der Beratung ist, einfach ein bisschen, bisschen mehr Mühe könnten sie sich schon geben“.

### **Keine Wirkung**

Die Unzufriedenheit mit der Intensivberatung korreliert mit der Tatsache, dass für die InterviewpartnerInnen keine direkte Wirkung erkennbar ist. Das kommt in Formulierungen zum Ausdruck wie: „Es hat mir gar nichts gebracht“, oder: „Schlussendlich bringt es mir gar nichts“. Der weitgehend Unzufriedene hat für sich erkannt: „Du musst du einfach schon selber dich in den Arsch klemmen und selber schauen, die helfen da nicht wirklich.“

Allerdings berichten einige doch von positiven Veränderungen ihrer Lebenssituation: „Ja, die Situation hat sich schon etwas verändert, finanziell – aber ich habe das früher wohl mehr geschätzt“, sagt eine junge Frau, und eine andere: „Wir haben betreffend Wohnen zusammen eine Lösung gesucht, und wo ich jetzt wohne ist alles ruhig. Durch den Wohnungswechsel geht es mir jetzt besser, es geht mir wirklich gut, aber nicht wegen ihr, also nicht durch sie, sie hat nichts dort gross, ich habe selber Wohnungen gesucht“.

Eine andere sagte: „Ich nehme es ernster als am Anfang. Da habe ich gedacht, ist doch egal. Kommt eh nicht drauf an, und das ist jetzt ziemlich anders. (...) Es würde mir besser gehen, wenn ich einen Job oder etwas hätte, nur für mich, für mein Selbstwertgefühl“.

Von den 5 Unzufriedenen haben zwei eine Lehrstelle, eine macht ein Praktikum, eine ist ein einem Integrationsprogramm, und bei einer Person ist die Situation unklar.

Die Wirkungen scheinen entscheidend zu sein für die Unzufriedenheit mit der Intensivberatung: Entweder ist die berufliche Situation unverändert und kein Schritt in Richtung berufliche Integration gelungen, oder Veränderungen der Situation werden nicht in einen Zusammenhang mit den Beratungsgesprächen gebracht. Schliesslich wird - in einem Fall - die Beratung als nunmehr überflüssig erachtet werden, gerade weil das Ziel (‚Lehrvertrag‘) erreicht ist.

### **3.3.4 Negative Geschichte einer Normalberatung**

3 Interviews sind der nachfolgenden ‚Negativgeschichte‘ zugeordnet. Ein 4. Interview, das zum grössten Teil von negativen Erfahrungen im Zusammenhang mit dem Sozialdienst berichtet, wurde ebenfalls hier eingeordnet. Zugleich wird dieses Interview, d.h. sein letzter Teil, der sich auf die Beratung durch die ehemalige Spezialistin bezieht (Vergleichsgruppe b), der ‚Positiven Geschichte einer Intensivberatung‘ zugeordnet.

#### **Unterschiedliche anfängliche Erwartungen**

Die Erwartungen bei diesen Interviewpartnerinnen variieren. Ein Interviewpartner wollte eigentlich nur, dass der Sozialdienst vorübergehend die Krankenkassenprämien bezahlt, er wollte „sozusagen nur das Obligatorische vom Sozialdienst bezahlen lassen, aber man muss das ‚ganze Programm‘ nehmen. Und das habe ich jetzt, das ganze Programm“. Eine zweite Interviewpartnerin sagte aus, keine Erwartungen gehabt zu haben, sprach dann aber doch die Sozialhilfe an, allerdings in sehr kritischer Perspektive: „Dann habe ich mich dort angemeldet und, ja, damit ich einfach ein bisschen

Geld bekomme und dort haben sie mich natürlich aufs Existenzminimum fallen gelassen, logisch“. Eine dritte Interviewpartnerin erwartete Hilfe bei allen möglichen Problemen, aber auch in finanzieller Hinsicht. Eine vierte Interviewpartnerin wollte nur Geld und bekam anfänglich gar keines, weil sie zu reich gewesen sei.

### ***Kaum wirkliche Hilfe***

Die Erwartungen dieser vier Klientinnen haben sich im Grunde genommen nicht richtig erfüllt. Im Nachfragen ergeben sich dann etliche Nuancen, die hier kurz aufgeführt werden sollen. Im ersten Fall zeigte sich, dass der Klient eigentlich keine Sozialhilfe beanspruchen möchte, weil er kein Schmarotzer sein will. Hilfe erfährt er beim Ausfüllen von Dokumenten und beim Regeln von Arztrechnungen, aber er empfindet die Kontakte mit dem Sozialdienst immer auch als schwierig, weil er sich mit dauerndem Misstrauen konfrontiert sieht. „Mir ist es halt so vorgekommen, sie sind eh extrem drauf, dass es nicht missbraucht werden kann. (...) Ich brauche einfach keinen Druck von aussen oder Drohungen, darauf reagiere ich sehr empfindlich. Allgemein nervt es mich, für Fehler von anderen Leuten gerade stehen zu müssen“.

Die zweite Interviewpartnerin kritisiert die ungerechte Verteilung der Sozialhilfe. „Man bekommt einfach nicht viel, ausser man ist einfach, blöd gesagt, Ausländer mit drei Kindern, die können sich einen Mercedes leisten und weiss nicht was für Fernseher.(...) Also wir drei haben auskommen müssen mit dem, ja. Sie haben schon helfen können, das ist klar. Das sage ich nicht. Das sage ich nicht“. Dahinter stehen ein grosses Fragezeichen und eine Enttäuschung, weil auch die angebotenen Kurse in den Augen der Interviewpartnerin nichts bringen.

Die dritte Klientin des Sozialdienstes findet, dass sich ihre Erwartungen nicht so wirklich erfüllt hätten. Sie findet, dass sie eigentlich alles selber machen musste. „Das Einzige, was sie machen, ist die Kostengutsprache. Und das ist sehr mühsam von A bis Z“. Sie räumt dann etwas später ein, dass die Sozialarbeiterin ab und zu einen Brief für sie geschrieben habe, ihr auch mal ein paar Adressen gegeben habe, wo sie sich melden konnte zwecks Bewerbungsdossiers schreiben etc. Sie hätte sich auch ganz konkrete Hilfe erwartet. So habe sie z.B. bei der Wohnungssuche keine Unterstützung erhalten.

Die vierte Interviewpartnerin taxiert ihre ersten Kontakte mit dem Sozialdienst als sehr entwürdigend.“ ...und das ist die erste Runde gewesen mit dem Sozialamt, (...) ich bin wirklich dort rausgekommen und habe nur noch geheult .. das darf gar nicht wahr sein, alles was ich ausprobiert habe, hat nicht gegolten z.B. haben sie mir die Miete vom Wohnwagen nicht bezahlt, weil das nicht die Gemeinde Bern gewesen ist (...) Wenn ich dann mitten in Bern eine Wohnung gefunden hätte, hätten sie es ja dann bezahlt und hätten das Fünffache bezahlt (...) es ist überhaupt nicht unterstützend gewesen...“.

### ***Keine Kooperation***

Die vier Interviewpartnerinnen haben nicht den Eindruck, dass es zu einer gelingenden Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst gekommen ist. Die Gründe dafür scheinen auch oder vorab auf einer persönlichen Ebene zu liegen. Für den ersten Interviewpartner liegt es am Vertrauensverlust, den er im Zusammenhang mit einem Wohnungswechsel erlebt hat. Nach einer entsprechenden Zusicherung zügelte er unter Aufbietung seiner letzten Kräfte in eine neue Wohnung, worauf ihm die zuständige Sozialarbeiterin mitteilte, dass die Finanzierung doch nicht möglich sei. „Ich habe einfach kein Vertrauen mehr. Mein Vertrauen wurde missbraucht, ich fühle mich verarscht sozusagen“.

Die zweite Klientin findet die Kontakte auf dem Sozialdienst sinnlos. Sie erfährt es als Schikane, „einfach nur um den Bericht zu geben, ob man jetzt mal endlich etwas hat. Ich finde es sinnlos, Zeit zu investieren, um dorthin zu gehen und dann wieder nach Hause für etwas, das man auch am Telefon hätte sagen können“.

Die dritte Interviewpartnerin hat nicht das Gefühl, dass sich die zuständige Sozialarbeiterin „grossartig für mich interessiert“. Immer wieder kommt sie auf die mangelnde Unterstützung bei der Wohnungssuche zu sprechen; hier scheinen sich SozialarbeiterIn und Klientin überhaupt nicht gefunden zu haben.

Die vierte Klientin beklagt sich verschiedene Male über den Formalismus, über die Bürokratie auf dem Sozialdienst: „Ich habe so gekämpft, ich bin so kreativ gewesen, um Lösungen zu finden, Wege zu finden, um irgendwie mit meinem Kinde allein durchzukommen, und alles, was ich probiert habe ist einfach nicht gewürdigt worden, weil es halt nicht so einem konventionellen Weg entsprochen hat – also dann haben sie das Gefühl gehabt, man habe einfach nicht auf das gehört, was sie vorgeschlagen haben.“ Darüber hinaus fühlt sie sich dem Sozialarbeiter ausgeliefert: „Die mischen sich in das privateste, intimste Zeug ein, nehmen sich einfach das Recht, einem quasi noch Ratschläge zu geben in Lebensbereiche, die sie nichts angehen“.

Diese Aussagen weisen darauf hin, dass es aus verschiedenen Gründen nicht zu einer wirklichen Zusammenarbeit gekommen ist.

### **Schlechte Gesprächsatmosphäre**

Das von den KlientInnen formulierte Misstrauen zeigt sich auch in der Art und Weise, wie sie die Beratungsgespräche beschreiben und beurteilen.

Beim ersten Klienten zieht sich die Enttäuschung über das missbrauchte Vertrauen durch das ganze Interview. Er lässt dann aber auch durchblicken, dass er nicht mehr böse auf die Sozialarbeiterin sei und die Gesprächsatmosphäre wieder gut sei. Er bemängelt heute einzig, dass die Zeit für die Beratung zuweilen etwas knapp bemessen ist.

Die zweite Interviewpartnerin empfindet die Gespräche als wenig befriedigend. „Ja es ist einfach nur darum gegangen, ‚suchen Sie‘, ‚geht es Ihnen gut‘, ‚melden Sie sich, wenn Sie etwas haben‘, Punkt. Mehr nicht, mehr bekommt man nicht“. Sie vergleicht die Situation mit einem Arztbesuch und findet, dort sei es noch persönlicher. Zugleich sagt sie aber auch, dass alles, was über das Sachliche hinausgeht, die Sozialarbeiterin auch nichts angehe.

Die dritte Klientin findet die Gespräche kaum hilfreich und sie bezieht sich wieder auf die mangelnde Unterstützung bei ihrer Wohnungssuche. Es würde zwar schon jeweils kurz angesprochen, was anliege, aber eben, die Unterstützung, gerade dann, wenn man sie wirklich brauche, fehle halt eben.

Die vierte Interviewpartnerin fühlt sich in vielen Gesprächen gekränkt. „Also von Mal zu Mal sind Bemerkungen gefallen, die wirklich unter jedem Hund gewesen sind, wo ich in meinen Augen finde, das gehört auf eine Sachebene und nicht auf so eine Ebene (...) er hat es nicht so ausgedrückt, aber so ist es rübergekommen, ich bin ja selber schuld, wenn ich das Kind nicht abtreibe, dass ich nachher allein mit dem Kind dastehe“.

Auch wenn in einem Fall die Einschätzung relativiert wird, fühlen sich die andern KlientInnen nicht ernst genommen in diesen Gesprächen, erfahren die Beratung als Kontrolle, Kränkung, wenig hilfreich oder aufbauend.

### **Fachliche Kompetenz**

Die Aussagen über die Gesprächsatmosphäre widerspiegeln im Grossen Ganzen die Einschätzung über das fachliche Können der Sozialarbeiterinnen. Mit Ausnahme des ersten Klienten erleben die Interviewpartnerinnen kein individuelles Eingehen auf ihre Anliegen. Auch wenn die zweite Klientin einräumt, dass die Sozialarbeiterin korrekt gewesen sei und sogar hilfsbereit, haben die drei KlientInnen nicht den Eindruck, dass die SozialarbeiterInnen ihnen wirklich helfen können. Mangelndes fachliches Wissen wird nirgends explizit erwähnt, es ist eher eine allgemeine Einschätzung, die davon zeugt, dass die KlientInnen vom Sozialdienst enttäuscht sind und sich innerlich abgewandt haben.

Der erste Klient hingegen hat zusammen mit der Sozialarbeiterin die IV-Anmeldung gemacht als ein gemeinsam gesetztes Ziel.

Die Person der Sozialarbeiterin wird explizit nicht beurteilt, indirekt findet sich bei drei InterviewpartnerInnen wenig persönliche Anerkennung.

### **Negative Gesamtbewertung**

Vom ersten Klienten wird einerseits auf diesen Vertrauensbruch hingewiesen, der das Bild vom Sozialdienst sehr negativ färbt. Im Gesamturteil finden sich dann aber auch Äusserungen wie „also, ich bin viel weniger gestresst und aggressiv, es hat mich auch entlastet“. Schwer wiegt auch der verspürte gesellschaftliche Druck: „Ich gehe zum Beispiel fast nicht mehr aus. Ich getraue mich einfach fast nicht mehr irgendwohin zu gehen, einfach Freizeit machen“. Auch wenn das Zugeständnis, bald ein IV-Rentner zu sein für einen jungen Mann als sehr schwierig zu bezeichnen ist, ringt der Klient dieser Entscheidung etwas Gutes ab. In einem zweiten Fall wird der Kontakt mit dem Sozialdienst als sinnlos bezeichnet, es bringe einfach nichts. In einem dritten Fall wird ausgesagt, dass es durch den Sozialdienst keine wirkliche Hilfe gebe und dass es demnach nichts bringe, an den Sozialdienst irgendwelche Erwartungen zu haben, auch wenn es finanziell etwas Erleichterung schaffe. Im vierten Fall wird eingeräumt, dass die Klientin (endlich) Geld bekommt und dafür auch dankbar ist, „denn anders hätte ich es wirklich nicht geschafft. (...) Aber bei diesen Sozialarbeitern habe ich mehr das Gefühl gehabt, die machen das Möglichste, um mich darin zu behalten, nicht einmal Druck war es; Manipulation und Ausnutzen, und Hauptsache ihre Richtlinien, aber auf einen Einzelfall eingehen“, das hat diese Klientin nicht erfahren - bis zu ihrem Wechsel, von dem im Kap. 3.3.3. die Rede ist.

Insgesamt fällt der Gesamteindruck in 2 Fällen sehr negativ und bei 1 Fall negativ aus; im 4. Fall wird das schlechte Bild etwas relativiert.

### **Keine (wenig) Wirkung**

Entsprechend den Gesamtbewertungen erkennen zwei Klientinnen keine Wirkung. Zwar hat die eine Person eine Arbeit gefunden; dies geschah aber ausschliesslich dank der Unterstützung der Schwiegermutter; die andere Person schätzt ihre Chancen als sehr gering ein, wieder zu einer Arbeit zu gelangen. In einem dritten Fall hat die Finanzhilfe wenigstens für eine gewisse Entlastung gesorgt. Eine eigentliche Wirkung hinsichtlich Arbeitsintegration hat sich erst nach dem Wechsel der Sozialarbeiterin eingestellt. In einem vierten Fall ist eine IV-Abklärung mit offenem Ausgang eingeleitet, hier beschränkt sich die Wirkung auf eine Entspannung im Alltag und im Abbau von persönlichem Stress.

Die Wirkungen scheinen die Beurteilung der Normalberatung direkt zu beeinflussen.

## **3.3.5 Zusammengefasste Ergebnisse der Geschichten**

### **Ergebnisse der positiven Geschichten**

#### *Erwartungen an den Sozialdienst*

Die anfänglichen Erwartungen nach Sozialhilfe und etwas zusätzlicher Unterstützung in lebenspraktischen Bereichen werden grösstenteils erfüllt. Im Laufe der Beratungen erwarten alle KlientInnen auch Hilfen im Bereich beruflicher Integration sowie in der Bewältigung der eigenen Lebenssituation. Im Bereich der Normalberatung erwarten die Klientinnen ausschliesslich finanzielle Hilfe und im Laufe der Beratung teilweise etwas zusätzliche Unterstützung im Alltag.

Der Unterschied zwischen Spezialberatung und Normalberatung liegt darin, dass die Erwartungen an die SpezialistInnen generell etwas höher sind.

#### *Umfassende Hilfeleistungen*

Die Interviewten der Spezialberatung streichen die erhaltenen Unterstützungsleistungen im Hinblick auf berufliche Integration als besonders positiv hervor. Für viele ist aber auch der Bereich der persönlichen Hilfe und der psychischen Unterstützung wichtig.

In der Normalberatung steht die finanzielle Unterstützung als Erleichterung im Vordergrund. Für einen grösseren Teil der interviewten Personen kommt an zweiter Stelle die persönliche Hilfe, die sie zunächst eher unerwartet trifft, die sie aber unterdessen sehr zu schätzen gelernt haben. Fast denselben Stellenwert nehmen die Unterstützungsleistungen im Bereich Arbeit und beruflicher Integration ein.

Interessant ist der Aspekt, dass bei der Spezialberatung im Gegensatz zur Normalberatung die finanzielle Hilfe nicht mehr erwähnt wird. Offensichtlich wird hier die nichtmaterielle Hilfe sehr hoch

eingeschätzt, wobei beide Bereiche – Arbeitsintegration und Alltagsbewältigung – als wichtig angesehen werden.

### *Echte Kooperation*

Die positive Geschichte der Spezialberatung ist gekennzeichnet durch eine zustande gekommene echte Kooperation zwischen KlientIn und SpezialistIn. Dabei wird einerseits die eigene Bereitschaft zur Zusammenarbeit und zu Eigenaktivität betont, andererseits die Haltung der Spezialistinnen angesprochen, die entsprechende Wahlfreiheiten ermöglicht.

In der Normalberatung wird die Kooperation vielfach auch als gut beschrieben. Neben den Wahlmöglichkeiten wird auch betont, dass die Kooperation auch von Klientinnen einiges abverlangt.

Im Vergleich zwischen den beiden Einschätzungen zeigen sich nur minimale Unterschiede; offenbar kann in beiden Beratungssettings echte Kooperation entstehen.

### *Gute Gesprächsatmosphäre*

Die Klientinnen empfinden die Gesprächsatmosphäre in der Spezialberatung als gut, den gegenseitigen Umgang als respektvoll. Diese Atmosphäre ermöglicht das Äussern von Meinungsverschiedenheiten, das Austragen von Auseinandersetzungen oder sogar Konflikten. Diese Aussagen lassen darauf schliessen, dass sich zwischen den Kooperationspartnerinnen eine Vertrauensbasis gebildet hat.

In der Normalberatung wird die Gesprächsatmosphäre von den Interviewten auch als gut eingestuft, die Klientinnen erfahren Respekt.

Hier zeigen sich punktuelle Unterschiede zwischen Spezial- und Normalberatung. Es scheint, dass durch die verstärkte Beziehungsgestaltung in der Spezialberatung in der positiven Geschichte eine solidere Vertrauensbasis gebildet wurde, die auch das Austragen einer Meinungsverschiedenheit unbeschadet erträgt.

### *Fachliche Kompetenz*

Die interviewten KlientInnen der Spezialberatung erfahren die Beratung als individuell auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet. Sie schätzen es sehr, dass die SpezialistInnen Interesse an ihnen zeigen und sie in ihrer Situation und Problematik verstehen wollen. Sie bemerken positiv, dass die Spezialistinnen aufmerksam sind, was ihre Fortschritte betrifft und ihnen entsprechende Rückmeldungen geben. Die KlientInnen schätzen die Person der Beratenden als gut ein, als fachlich kompetent. Sie attestieren den Spezialistinnen viel Wissen über Ausbildungsmöglichkeiten und Angebote beruflicher Integration und erleben sie als gut vernetzt mit den verschiedenen Hilfssystemen.

Auch die Normalberatung erachten die Interviewten als individuell ausgerichtet. Sie fühlen sich auf einer persönlichen Ebene abgeholt, erfahren, dass ihre Anliegen ernst genommen werden. Auch sie äussern - zum Teil positiv erstaunt -, dass die Beratenden Interesse an ihnen haben und sie zu verstehen versuchen. Auch der Aspekt der guten Vernetzung wird positiv erwähnt. Den Beratenden wird attestiert, dass sie gute Arbeit leisten.

Zur Fachkompetenz der Beraterinnen finden sich in beiden Beratungstypen ähnliche Aussagen. In der Spezialberatung sind sie umfassender, facettenreicher und auch etwas genauer und differenzierter.

### *Positive Gesamtbeurteilung*

In der Spezialberatung wie auch in der Normalberatung reicht das Gesamturteil von ‚recht zufrieden‘ bis ‚sehr zufrieden‘. Alle KlientInnen erachten die Leistungen des Sozialdienstes als gut bis sehr gut.

### *Positive Wirkungen*

Nach Ansicht der Interviewten der Spezialberatung wirken die Gespräche in positiver Weise direkt auf ihr Selbstbewusstsein und ihre Motivation, sich aktiv um berufliche Integrationsschritte zu bemühen. Aus Sicht der KlientInnen werden durch die Beratung Veränderungen der eigenen Lebenssituation, der Einstellung zu dieser Situation und auch Veränderungen in der Selbsteinschätzung möglich. Dies führt u.a. dazu, dass die Interviewten ihre beruflichen Möglichkeiten realistischer einschätzen. Einige weisen in diesem Zusammenhang mit Genugtuung darauf hin, dass sich ihre Situation hinsichtlich Arbeit verändert habe.

Die Äusserungen lassen insgesamt den Schluss zu, dass ein gewisser Zusammenhang zwischen Zufriedenheit mit der Beratung und einer Wirkung hinsichtlich beruflicher Integration herstellen lässt.

Aus den Aussagen der interviewten KlientInnen der Normalberatung ist zu schliessen, dass bei den meisten die Gespräche zusammen mit der Sozialhilfe eine Verbesserung ihrer allgemeinen Lebenssituation herbeigeführt haben. Zu weiteren positiven Wirkungen finden sich eher vereinzelte Aussagen, die die eigene Person betreffen oder die Arbeitsintegration.

Insgesamt ist die Wirkung aus Sicht der KlientInnen eher in einer verbesserten Lebenssituation verbunden mit einem grösseren Selbstvertrauen zu sehen. Nur vereinzelt kann ein Zusammenhang hergestellt werden zwischen Zufriedenheit mit der Beratung und beruflicher Integration.

Die zufriedenen KlientInnen beider Beratungstypen schätzen die Wirkung der Gespräche auf ihre Lebenssituation als gewinnbringend ein. Im Bereich der Spezialberatung scheint sich die Wirkung in grösserem Ausmass auch auf die berufliche Integration zu erstrecken als in der Normalberatung (was interessanterweise die Erwartungshaltung der Klientinnen widerspiegelt).

#### *Relativierung zu den verschiedenen Einschätzungen*

Es finden sich bei beiden KlientInnengruppen an verschiedenen Stellen relativierende Aussagen zu den obigen Einschätzungen, auf die in den beiden Geschichten nicht explizit eingegangen wurde. Interessant ist die Tatsache, dass immer dort die positiven Einschätzungen eine Relativierung erfahren, wo nach Ansicht der Interviewten zu wenig individuell auf ihre Anliegen eingegangen wurde oder die Unterstützung durch die Beratenden zu wenig aktiv erfolgt sei. Es wird auch bemängelt, dass die Beziehung zwischen KlientIn und Beratungsperson zu hierarchisch sei, so dass der SAR vorgebe und die Klientinnen wenig Wahlmöglichkeiten und wenig eigenen Handlungsspielraum zur Verfügung hätten. Im Weiteren wird vermerkt, dass es zwar Geld gebe, dieses aber zu knapp bemessen sei. Schliesslich finden sich auch Bemerkungen, die auf die mangelnde Individualität von Integrationsprogrammen hinweisen. Trotz diesen Relativierungen schätzen die interviewten KlientInnen insgesamt die Spezial- wie auch die Normalberatung als gut ein.

#### **Ergebnisse der negativen Geschichten**

##### *Erwartungen an den Sozialdienst*

In der Spezialberatung wird fast ausschliesslich finanzielle Hilfe erwartet, in der Normalberatung ist die Erwartungshaltung nur um wenige Nuancen anders.

Im Vordergrund steht bei beiden interviewten KlientInnengruppen die finanzielle Unterstützung durch den Sozialdienst.

##### *Keine wirkliche Hilfe*

Die Klientinnen aus der Spezialberatung beschreiben, keine umfassende Unterstützung erhalten zu haben. Insbesondere im Bereich der beruflichen Integration schätzen sie die Hilfe als ungenügend oder unpassend ein. Einige erwähnen, dass sie gegen ihren Willen in ein Beschäftigungsprogramm geschickt worden seien; beklagt wird auch die geringe Auswahl an Angeboten. Diese InterviewpartnerInnen erachten die Hilfe im persönlichen Bereich als unerwünschte Einmischung in die Privatsphäre.

Die interviewten KlientInnen der Normalberatung erachten ihre Erwartungen als nicht richtig erfüllt. In allen Aussagen drückt sich vor allem Enttäuschung über die Beratungsperson aus, und dies aus jeweils unterschiedlichen Gründen.

Während in der Spezialberatung eher ein Zuviel an Beratung erfolgt, die unpassend scheint, erfahren die KlientInnen in der Normalberatung ein Zuwenig an individuell ausgerichteter Hilfe.

##### *Keine Kooperation*

Aus den Erzählungen der interviewten unzufriedenen KlientInnen aus der Spezialberatung geht hervor, dass es in keinem Fall gelungen war, ein Arbeitsbündnis zu schliessen. Es wird meistens darum gerungen, wer das Sagen in dieser Arbeitsbeziehung hat. Die Interviewten schildern ein hierarchisches Verhältnis, in dem die Spezialistin Anordnungen über ihren Kopf hinweg treffen wolle.

Bei den Interviewten aus der Normalberatung scheint die mangelnde Zusammenarbeit vorab auf einer persönlichen Ebene begründet. Die Gründe dafür sind sehr unterschiedlich, aber es scheint kein grundlegendes Gefühl des Verstandenwerdens auf Seiten der KlientInnen entstanden zu sein.

Zwischen den beiden Gruppen finden sich in der Begründung des Mislingens einer Arbeitsbeziehung punktuelle Unterschiede. Ist es bei der Spezialisierung eher das hierarchische Verhältnis, ist

es in der Normalberatung eher auf das Gefühl mangelhafter persönlicher Unterstützung zurückzuführen.

#### *Schlechte Gesprächsatmosphäre*

Die Gesprächsatmosphäre wird von den KlientInnen beider Beratungstypen als unpersönlich, kühl, wenig offen, von Misstrauen geprägt geschildert. Es finden sich Hinweise, dass die Beratung als Kontrolle, Kränkung und wenig aufbauend erlebt wird.

#### *Fachliche Kompetenz*

In der Spezialberatung wird die Hilfe als zu wenig individuell ausgerichtet erlebt. Die KlientInnen fühlen sich zu wenig wahrgenommen und zu wenig verstanden, sie sehen ihre Interessen zu wenig berücksichtigt. Die Aussagen von den Interviewten der Normalberatung sind analog. Auch sie erleben kein individuelles Eingehen auf ihre Anliegen und haben nicht den Eindruck, dass die BeraterInnen ihnen wirklich helfen können. In beiden Fällen wird die fehlende individuelle Ausrichtung der Beratung bemängelt und auch das Ausbleiben einer wirklichen Hilfe, die die Klientinnen weiterbringen würde. Interessanterweise finden sich von einer Ausnahme abgesehen keine negativen Beurteilungen über das fachliche Wissen der BeraterInnen.

#### *Negative Gesamtbeurteilung*

Die KlientInnen der Spezialberatung sehen wenig bis keinen Sinn in den Beratungsgesprächen. Während zwei KlientInnen eigentlich mit diesem Setting innerlich abgeschlossen zu haben scheinen, wünschen sich die 3 andern KlientInnen eine andere, persönlichere und individuell ausgerichtete Beratung.

In 3 von 4 Fällen der Normalberatung sieht die Gesamtbilanz negativ bis sehr negativ aus, im 4. Fall findet sich eine relativierte Sicht. Auch hier schätzen 2 (ursprünglich 3) KlientInnen die Beratung als sinnlose Zeitverschwendung ein; ein Klient kann der IV-Beratung etwas Gutes abgewinnen und die erwähnte vierte Klientin erfährt durch die ganz andere Erfahrung mit der letzten Sozialarbeiterin eine neue Sichtweise.

Wiederum gleichen sich die beiden Bilder der Spezial- und Normalberatung. Die Hälfte der interviewten Klientinnen kann der Beratung nichts Gutes abgewinnen und hat sich innerlich davon abgewandt - mindestens für den Augenblick -, die andere Hälfte wünschte sich eine persönlichere, vertrauens-erweckende und verständnisvolle Beratung.

#### *Keine Wirkung*

Die Aussagen der interviewten KlientInnen zeigen, dass die Beratung aus ihrer Sicht ohne Wirkung geblieben ist. Wenn sich trotzdem etwas an ihrer Lebenssituation zum Positiven verändert hat, dann führen sie es kaum auf die Beratung zurück. Hier scheint ein gewisser Zusammenhang feststellbar: Die Aussagen zu fehlenden Wirkungen scheinen mit der negativen Einschätzung der Spezialberatung zu korrelieren: Entweder ist die berufliche Situation unverändert oder Veränderungen der beruflichen Situation werden nicht in einen Zusammenhang mit den Beratungsgesprächen gebracht.

Die Äusserungen der KlientInnen aus der Normalberatung sind fast synonym. Einzig der Klient mit eingeleiteter IV-Abklärung spricht von einer Entspannung im Alltag.

In der Spezial- wie auch Normalberatung scheinen die ausbleibenden Wirkungen entscheidend zu sein für die Unzufriedenheit mit der Unterstützung durch die SpezialistInnen bzw. Sozialarbeitenden.

#### *Relativierung zu den verschiedenen Einschätzungen*

Immer wieder finden sich auch positivere Einschätzungen in diesen Negativgeschichten, die im obigen Teil nicht explizit dargestellt worden sind. Es wird verschiedentlich eingeräumt, dass durchaus auch einmal Hilfe beim Verfassen einer Bewerbung zuteil wurde. Auch wenn bislang eine Wirkung ausblieb, wird dies als gute Lernerfahrung beschrieben. In wenigen Fällen wird hinzugefügt, dass es in Gesprächen möglich gewesen sei, von persönlichen Sachen zu erzählen, dass es gut gewesen sei, mit der Beraterin zu sprechen und die Gesprächsatmosphäre ganz offen gewesen sei. Auch wird erwähnt, dass die finanzielle Unterstützung die persönliche Situation erleichtert habe und sich die Lage für die Klientin entspannt habe.

Auch wenn sich zum Teil etliche positive Aussagen in den Interviews finden lassen, überwiegen die negativen Aussagen in diesen Interviews sehr deutlich.

## **4. Interviews mit den SpezialistInnen im Projekt**

### **4.1. Vorgehen**

#### **4.1.1. Zielsetzung und Sample**

Mit Hilfe von Interviews mit den vier SpezialistInnen sollten Erkenntnisse auf der Ebene der direkt involvierten Professionellen zu den Themenkreisen ‚Einstellung‘, ‚Wirkungen‘, strukturelle Rahmenbedingungen‘ und ‚Methodik generiert werden.

Es wurden alle drei aktuell in der Beratung tätigen SpezialistInnen befragt sowie die Spezialistin, die ausschliesslich im ersten Jahr (01.01. bis 31.12.2005) in der Spezialberatung tätig gewesen war.

#### **4.1.2. Erhebungsverfahren: Problemzentriertes Interview**

Analog den Interviews mit den KlientInnen wurde mit der Methode des problemzentrierten Interviews gearbeitet (vgl. u.a. Witzel 2000, Mayring 2002:67ff). Es handelt sich dabei um eine mehrheitlich leitfadengestützte aber offene Form der Einzelbefragung, die als teilstandardisiert bezeichnet werden kann.

Der Leitfaden gibt die Themenfokussierung vor, die Gesprächstechnik mit offenen Fragen soll zu den ausgewählten Themen möglichst offene, erzählende Antworten ermöglichen.

Gestützt auf den Evaluationsauftrag und die Ausführungen in der Offerte wurden im Leitfaden folgende vier Themenkreise umrissen:

- Einstellung gegenüber Klientel, dem Projekt
- Beurteilung der strukturellen Rahmenbedingungen
- Beurteilung der methodischen Vorgaben und deren Umsetzung
- Einschätzungen betreffend Wirksamkeit

Zu allen vier Themenbereichen wurden Ausgangs- und Teilfragen entwickelt, die je nach Interviewverlauf verfeinert, ausdifferenziert wurden. Zum Abschluss wurde eine Ergänzungsfrage gestellt, welche den SpezialistInnen die Möglichkeit bot, bestimmte Aspekte besonders zu betonen oder nicht befragte ihnen aber zentral scheinende Aspekte noch einzubringen.

#### **4.1.3. Durchführung und Aufbereitung des Materials**

Die beiden EvaluatorInnen haben je zwei SpezialistInnen befragt. Die Interviews fanden in den Büros der SpezialistInnen statt. Sie dauerten gut eine Stunde und wurden auf Tonband aufgezeichnet.

Die Interviews wurden wörtlich transkribiert, wobei das gesprochene Wort in Schriftdeutsch übertragen wurde. Diese etwas weniger aufwändige Transkriptionstechnik genügt den Erfordernissen einer Auswertung mit inhaltlich-thematischem Schwerpunkt (vgl. Mayring 2002: 91). Alle Aussagen wurden anonymisiert. Sprachlich wird immer von den SpezialistInnen oder einer SpezialistIn gesprochen, unabhängig davon, welche der vier Personen gemeint ist.

#### **4.1.4. Auswertungsverfahren: Qualitative Interviews**

Die Auswertung wurde von den zwei EvaluatorInnen vorgenommen. Für die Auswertung wurde eine qualitative Inhaltsanalyse gewählt. Die Auswertungskategorien wurden auf Grund der definierten Themenbereiche erarbeitet, in kleinem Ausmass auf der Grundlage des vorliegenden Materials. Das angewendete inhaltsanalytische Verfahren ist teils ein hermeneutisch-interpretierendes - vor

allem in den beiden Themenbereichen Einstellungen und Einschätzungen bezüglich Wirksamkeit -, teils ein empirisch-erklärendes, dies in den Themenbereichen ‚strukturelle Rahmenbedingungen‘ und ‚Methodik‘.

Das Interviewmaterial wurde zunächst den einzelnen (Teil-)Themenbereichen zugeordnet und zusammengeführt. Daraus wurden, immer im Zusammenhang mit den Interviewfragen, entsprechende Auswertungskategorien gebildet.

### **Kategorien der Auswertung**

#### *Themenkreis Einstellung*

- Einstellung gegenüber Klientel
  - Charakterisierung der Klientel
  - Häufigste Bewältigungsstrategien
  - Ansatzpunkte zur Zielerreichung
  - Stellenwert der Beziehung
  - Hindernisse hinsichtlich Zielerreichung
  
- Einstellung gegenüber dem Projekt
  - Erwartungen an das Projekt
  - Hilfreiche Qualitätsstandards
  - Unterstützende Faktoren
  - Einschätzung der Rahmenbedingungen
  - Einschränkungen und Grenzen des Projekts
  - Zeitvorgaben
  - Einfluss der Ausschlusskriterien

#### *Themenkreis strukturelle Rahmenbedingungen*

- Projektanlage: Wahrnehmung des Erfolgsdrucks auf die einzelne Beratung und Akzeptanz innerhalb des Sozialdienstes
- Zielsetzung: Kriterien für die Zielerreichung ‚berufliche Integration‘
- Implizite Zielsetzung des Sozialdienstes allgemein (Ablösung von der Sozialhilfe)

#### *Themenkreis Methodik*

- Bedeutung der verschiedenen Settings
- Einschätzung des Standards ‚Zuweisung in Integrationsprojekte‘
- Einschätzung der Ausschlusskriterien

#### *Themenkreis Wirksamkeit*

- Einschätzung des Projekts hinsichtlich Wirksamkeit

## **4.2. Ergebnisse**

### **4.2.1. Einstellung gegenüber Klientel und Projekt**

#### ***Charakterisierung der Klientel: Unterschiedliche junge Menschen mit Schwierigkeiten***

Die SpezialistInnen sind sich einig, dass die KlientInnen der Spezialberatung nicht die Rosinen der KlientInnen des Sozialdienstes darstellen. Sie werden charakterisiert als sehr verschiedene junge Leute, die alle einen Rucksack mit sich tragen, der unterschiedlich beladen ist. Es finden sich darunter Personen mit psychischen Problemen, Problemen im Umgang mit Suchtmitteln, zum Teil beides miteinander verbunden. Viele KlientInnen sind geprägt durch eine negative Schulkarriere. Dann finden sich Leute mit Migrationshintergrund mit sehr wenig Wissen im Bereich der Arbeitsintegration oder schlechten Sprachkenntnissen. Allen scheint gemeinsam, dass sie von zu Hause wenig Unterstützung erfahren (haben), zum Teil aus zerrütteten Familienverhältnissen stammen und im sozialen Bereich häufig Defizite aufweisen. Ein rechter Teil hat selbst Institutionserfahrung (Heime), etliche stammen quasi aus dem Sozialhilfe- und Sozialversicherungssystem, weil die Eltern bereits Bezüger

sind. Die Spezialistinnen sind sich nicht einig, was die Motivation anbelangt. Einesteils werden sie als trotz allem motiviert beschrieben, etwas zu verändern. Auf der andern Seite werden sie von einer SpezialistIn auch mal charakterisiert, dass sie kaum Motivation haben, etwas an ihrer Situation zu ändern. Allerdings wird dann auch eingeräumt, dass dies durchaus psychische Gründe haben könnte.

Die Klientinnen werden auch beschrieben, dass sie wenig Erfahrung sammeln konnten in selbständiger Alltagsbewältigung insbesondere in administrativen Dingen, Viele scheinen nie gelernt zu haben, Selbstverantwortung zu übernehmen (z.B. keine Krankenkasse bezahlen, Miete berappen etc.), was sie nun stark herausfordert.

Gemeinsam scheint ihnen zu sein, dass sie den Traum haben, wirklich einmal eine Ausbildung absolviert, ein Auto, Möbel, eine gute Wohnung etc. zu haben.

### ***Bewältigungsstrategien der Klientel***

Die SpezialistInnen schätzen viele KlientInnen so ein, dass sie verschiedenste wenig taugliche Bewältigungsstrategien entwickelt haben wie z.B. sich nicht einlassen, suchen von äusseren Gründen, ausweichen, verdrängen, abtauchen, Kopf in den Sand stecken. Dann wird auch kiffen genannt, sich ablenken, kompensieren in einem anderen Bereich, der Realität ein Stück weit aus dem Wege gehen. Dies äussert sich in der Beratung u.a. dadurch, dass sie immer wieder mal zu den vereinbarten Gesprächsterminen nicht erscheinen.

Insgesamt wird die Klientel beschrieben als zwar meist motiviert, interessant, vielfältig, mit relativ ‚normalen‘ Wunschvorstellungen über ihr Leben, aber in erheblichen Problemlagen mit wenig ausgebildeten Schlüsselkompetenzen zur Bestreitung des Alltags und auch mit einem kleinen schulischen Rucksack und wenig sozialem Rückhalt. Ihr Bewältigungsrepertoire beschränkt sich zumeist auf Ausweich- und Schutzstrategien.

### ***Ansatzpunkte für einen gelingenden Beratungsprozess***

Für zwei SpezialistInnen steht der Vertrauensaufbau im Zentrum. Eine SpezialistIn erwähnt im Interview, dass die Klientinnen im Zusammenhang mit der Auswertung von Zusammenarbeitsverträgen sich so äussern: „Ich kann für alles hier her kommen und für jede Frage und die hören mir zu und das sind die einzigen, die bis jetzt an mich geglaubt haben und dass das, was vereinbart wurde, möglichst eingehalten wurde“.

Im Weiteren setzen die SpezialistInnen bei der Motivation der KlientInnen an, orientieren sich an dem, was die Klientinnen brauchen, an ihren Zielen, an ihrem vorgestellten Lebensweg. Dazu eine Spezialistin: „Ich hole sie oft dort ab, dass sie am Anfang gesagt haben, sie möchten eine Ausbildung haben, dass sie eine Familie möchten“.

Ansatzpunkte für eine Veränderung werden für die SpezialistInnen in kleinen Dingen erkennbar, z.B. dass sie Vereinbarungen einhalten wie Termine, kleine Aufträge. Das ermögliche, dass KlientInnen wieder an sich glauben, dass sie denken, es packen zu können, dass sie soweit Zutrauen zu sich selbst entwickeln, dass sie etwas nochmals versuchen wollen. Die SpezialistInnen betonen, dass es elementar wichtig ist, genau dort positive Rückmeldungen zu geben, wo die KlientInnen erste Schritte gemacht haben, weil diese dadurch bestärkt werden können darin, weitere Schritte zu machen. Als wichtigen Ansatzpunkt für eine gelingende Unterstützung der Klientel sehen die SpezialistInnen die Beziehungsgestaltung.

### ***Bedeutung der Beziehung***

Alle SpezialistInnen messen diesem Aspekt einen hohen Stellenwert bei. Eine Spezialistin äussert dies so: „Dass die Beziehungsarbeit wirklich extrem wichtig ist, habe ich schon gewusst, aber wie wichtig die Beziehungsarbeit ist, wie eng die Beziehung plötzlich, also wie ich plötzlich zur einzigen Ansprechperson werde – wie das die Leute zurückmelden, Ihr seid die Person, bei der ich mich melde – das hat mich schon erstaunt, wie wichtig ich ihnen hier geworden bin“.

Der Beziehungsaufbau wird zumeist als ein sich gegenseitiges Annähern beschrieben, während dem die Klientinnen die Möglichkeit bekommen sollen austesten zu können, wie viel es erträgt. Sie

wollen es manchmal genau wissen, ob sie nach einem Absturz nochmals eine Chance erhalten oder wenn sie unentschuldig einem Termin ferngeblieben sind. Manchmal scheint es bei einigen KlientInnen zunächst einen gewissen Druck zu brauchen, bis sie realisieren, worum es eigentlich geht. Und dann testen diese jungen Erwachsenen die Grenzen aus. Eine Spezialistin beschreibt dies so: „Sie schauen gut, ob man selber macht, was man sagt. Also wenn ich dies von ihnen erwarte, schauen sie dann auch, was ich mache und das finde ich auch gut. Und dann schaue ich, jetzt kann ich langsam was von ihnen verlangen oder darf ich etwas sagen und die Beziehung ist da und trägt das auch. Dann kann ich auch mal etwas Kritisches anbringen. Aber natürlich mit viel Fingerspitzengefühl. Wenn es dann zuviel ist, kann ich gleich davon ausgehen, dass sie das nächste Mal nicht zum Termin erscheinen. Das ist total spannend. Und einer ‚mag halt meh vertlide‘, der andere weniger.“

Allgemein wird festgestellt, dass es manchmal recht lange dauert, bis es gelingt, Vertrauen aufzubauen zu können, weil das Misstrauen der KlientInnen, wohl durch einschlägige Erfahrungen geprägt, relativ gross und anhaltend sei.

Zwei SpezialistInnen führen aus, dass bei einigen KlientInnen eine Art Nacherziehung angesagt ist und dass sie durchaus auch mal mit der Auszahlung der Sozialhilfe zuwarten. Das scheint bei einem Teil der Klientinnen in Bezug auf eine förderliche Zusammenarbeit zu wirken.

In der Beziehungsarbeit wird von den SpezialistInnen unterschiedlich Wert auf Rollenklärung gelegt, vor allem im Zusammenhang mit spürbarer Sympathie und Antipathie. Für zwei Beraterinnen ist es sehr wichtig, dass sie als Vertreterinnen des Sozialdienstes gelten und die Beziehung eine klare Arbeitsbeziehung bleibt. Die beiden andern Spezialistinnen betonen vor allem den Vertrauensaufbau als Hauptgrundlage für eine Arbeitsbeziehung und messen der Rollenklärung im ersten Moment kein grosses Augenmerk zu.

### ***Hindernisse bei Klientel bezüglich Zielerreichung***

Grösste Hindernisse sehen die SpezialistInnen in schwierigen und schlimmen, traumatischen biografischen Erfahrungen, die zur Desillusionierung führen, zu Ohnmacht, Perspektivenlosigkeit, zu Gefühlen des Ausgeliefertseins. Dadurch, dass die KlientInnen so jung sind, weisen sie zudem wenig bis keine positiven Erfahrungen auf, selber eine schwierige Situation gemeistert zu haben. Somit können sie an keinen eigenen Erfolgsmoment anknüpfen.

Als Hemmnis für eine gelingende Zielerreichung wird bei manchen KlientInnen die bereits erwähnte negative Schulkarriere gesehen. Viele zeichnen sich aus durch längere schulische Absenzen, weisen keine entsprechenden Abschlusszeugnisse auf und erfahren, dass genau darauf die Lehrmeister am meisten reagieren.

Als erschwerend wird die Situation von jungen Menschen beschrieben, wenn sie eine längere Zeit des Durchhängens aufweisen, der charakterisiert ist durch Cannabis-Konsum, verschobenen Tages- und Nachtrhythmus etc. Dazu kommen die Warteräume für mögliche Integrationsprojekte, d.h. wenn sie warten müssen, um an einem Projekt teilnehmen zu können. Das dauert für sie subjektiv zu lange und „dann geht das so schnell, dass sie wieder abtauchen“.

Es wird auch als sehr schwierig erachtet, wenn die KlientInnen trotz intellektuellen und auch sprachlichen Fähigkeiten sich scheinbar auf keinen Prozess einlassen, wie eine Spezialistin es ausdrückt, „wenn sie einfach nicht wollen. Dies nervt mich manchmal. Wobei auch dort, irgendwo ist eine Blockade und ich komm nicht dahinter, dies nervt mich“.

Als Kehrseite des grossen Zutrauens, das die meisten KlientInnen im Laufe der Beratung entwickeln, geschieht es mitunter, dass zum Teil dann so viele Themen zum Vorschein kommen, dass es schwierig wird diese zu erarbeiten. Wörtlich heisst es: „Es kommt eine unglaubliche Komplexität auf einmal zum Vorschein, wo man dann zwar die Situation bestens erfassen kann und versteht, aber es macht's nicht immer unbedingt einfacher. Auf einmal kommt die ganze Verschuldungssituation, dann kommt vielleicht noch die häusliche Situation zum Vorschein. Des Weiteren kommt die verkorkste Schulsituation mit den Lehrabbrüchen, schlechten Erfahrungen, Schulsystem und, und, und...“

Hinderlich kann auch sein, wenn sich nach einem Jahr im Projekt scheinbar nichts bewegt. KlientInnen brechen dann das Projekt ab, halten Termine nicht ein. Hier scheint sich die Möglichkeit, diese KlientInnen ins NIP anzumelden, als hilfreich zu erweisen.

### **Erwartungen an das Projekt**

Zuallererst wird von den Spezialistinnen genannt, dass sie mehr Zeit für die individuelle Beratung zur Verfügung haben, und dass dies eine intensivere Zusammenarbeit mit dem Klientel ermöglicht.

Weiter werden als Erwartungen geäußert:

- eine hohe Mitgestaltung der Arbeit im Projekt und die Weiterentwicklung unter Einbezug der Erfahrungen aller Beteiligten
- das Kennen lernen von Netzwerken, von Anbietern von Integrationsprojekten,
- die Möglichkeit systemisch zu arbeiten, Netzwerkarbeit zu leisten,
- die Erweiterung des Wissens im Bereich junge Erwachsene
- zu gucken, ob man dem einen oder andern Jugendlichen nicht doch schneller und zügiger mit relativ wenig Anschlag helfen kann, dass er seinen Platz findet.

Die Einschätzung betreffend erfüllten Erwartungen klaffen unter den SpezialistInnen auseinander. Neben der Äusserung, die Erwartungen haben sich nicht erfüllt, finden sich Aussagen, dass sich die Erwartungen in einem grossen Teil erfüllt haben. Analysiert man die inhaltlichen Aussagen zu diesem Punkt, zeigt sich, dass sich bei allen SpezialistInnen Erwartungen bis zu einem bestimmten Grad erfüllt haben.

Insgesamt ist man der Ansicht, dass eine engere Begleitung möglich ist, auch gerade von Netzwerken: Dadurch wird die Kooperation mit Drittanbietern viel besser und die SpezialistInnen haben mehr Zeit für einen Haltungsabgleich, „damit wir uns auch irgendwie besser abstimmen und unser Ziel ausrichten können“, wie es einE SpezialistIn ausdrückt. So kann erreicht werden, dass die beteiligten Institutionen in etwas das gleiche Verständnis entwickeln für das, was von den KlientInnen erwartet wird.

### **Hilfreiche Elemente der Spezialberatung im Hinblick auf die Zielsetzung**

Immer wieder wird betont, wie entscheidend es ist, mehr oder genügend Zeit zu haben. Das ermöglicht eine intensivere Prozessbegleitung. Es entsteht eine grössere Flexibilität, die den SpezialistInnen ermöglicht, „mehr auf den schnellen Wechsel bei den jungen Leuten, die manchmal sehr quirlig sind“, einzugehen. Die Themen der KlientInnen kommen viel schneller an die Oberfläche, wie es in einem Interview heisst, und werden damit bearbeitbar.

Zudem wird es sehr geschätzt, dass den Spezialistinnen viele Handlungsfreiheiten offen stehen, dass sie viel Platz haben, was ein kreatives Arbeiten ermöglicht, Kontakte mit andern involvierten Stellen zu schaffen und zu pflegen.

Die Kontinuität als besonderes Merkmal führt dazu, dass für viele KlientInnen der Prozess verbindlicher wird. Die SpezialistInnen haben Zeit, nachzuhaken, wenn ein Termin nicht eingehalten wurde, die KlientInnen zur Rede stellen, die vereinbarte Zusammenarbeit einzufordern.

Hilfreich wird von zwei SpezialistInnen die Möglichkeit eingeschätzt, ein Ecogramm und Zusammenarbeitsvertrag zu machen, dann jedes Mal eine Ressourcenanalyse zu erstellen und daneben laufend Zielvereinbarungen mit den KlientInnen zu treffen.

Einmal wird genannt, dass die Rahmenbedingungen eine Vorgabe geben und damit verbunden einen notwendigen Druck erzeugen, wieder hin zu schauen.

Eine Spezialistin erwähnt in diesem Zusammenhang die Verantwortung für das „Case-Management und dafür zu sorgen, dass es wenn nötig zu einer HelferInnenkonferenz kommt. Das führt dann auch dazu, dass die KlientInnen die verschiedenen Beteiligten nicht gegeneinander ausspielen können aber auch merken, dass es auf sie ankommt.

Eine Spezialistin fasst verschiedene hilfreiche Elemente so zusammen: „Ich habe den Eindruck, das ist wirklich eine Mischung aus vielen Komponenten. Einerseits das Gespräch hier, andererseits eine grosse unterschiedliche Angebotspalette an Zubringern oder Zuarbeitern dieser Institutionen, die in verschiedensten Bereichen tätig sind und dies alles sehr individuell“.

Gesamthaft gesehen werden der Faktor Zeit, individuelle Handlungsfreiheiten und methodische Hilfen wie Case Management, Ressourcenanalyse, Zusammenarbeitsverträge wie auch der Bezug des HelferInnensystems als die grundlegendsten hilfreichen Elemente der Spezialberatung bezeichnet.

### **Hilfreiche Faktoren für Beratungsprozess und Zielerreichung**

Neben dem bereits mehrfach erwähnten Faktor ‚Zeit haben‘ wird als einer der wichtigsten Faktoren das Ernstnehmen genannt: Zuzuhören, Vertrauen zu haben, die Bereitschaft, sich mit Interesse auf das Gegenüber einzulassen. Der Ansatz der Beratung wird dann folgend beschrieben: „Ich habe gefragt, was wollen sie eigentlich. Wo soll ihr Lebensweg hingehen. Wir haben angeschaut, wo sie stehen, was sie jetzt brauchen. Welche Ziele haben sie? Wir haben dann Ziele gesetzt und geguckt, was brauchen sie dazu, was können sie dazu leisten, was kann ich leisten und was braucht es sonst noch. Und auch Unterstützung von aussen, aber sehr ressourcenorientiert und lösungsorientiert auch dann zu gucken, was braucht es auch, damit es geht, was brauchen die andern v.a. die Eltern. Dann auch die Abgrenzung vom Therapeutischen“.

Ein ganz wichtiger Faktor ist für die SpezialistInnen das Entwicklungstempo. Es sei fundamental wichtig, sich nicht vom äusseren Druck einengen oder zu überdimensionierten Schritten verleiten zu lassen. So wird gesprochen von der „Arbeit in ganz kleinen, dafür abgesicherten Schritten, die ‚verhebed‘. Wenn die Klienten fallen, dann fallen sie nicht weit hinunter“. Gleichzeitig wird auch hingewiesen, dass es manchmal nicht schaden könne, im Hinblick auf Verbindlichkeit etwas Druck zu machen, im Sinne des Ernstnehmens und Beharren auf vereinbarten Schritten.

In allen Interviews finden sich Hinweise auf die Wichtigkeit von Hilfen im lebenspraktischen Bereich. Es sei wichtig, KlientInnen manchmal auch „zu einem Treffen oder einer Institution zu begleiten Und damit auch, meine ich, die Hemmschwelle auf was Neues zuzugehen, einfach ein Stück weit zu minimieren“, wie in einem Interview zu lesen ist.

Als hilfreich wird auch erachtet, für die KlientInnen ganz individuell Angebote zu suchen oder zu schaffen, die einen nächsten Schritt erlauben wie z.B. ‚schulische Förderung‘ mit einem kleinen Anbieter, der einen massgeschneiderten Unterricht gestaltet.

Aus den Interviews indirekt erkennbar, einmal explizit ausgesprochen, wird die wichtige Funktion einer ständigen Reflexion des gesamten Prozesses, insbesondere der Beziehungsgestaltung im Hinblick auf das, was sich als hilfreich erweist.

In einem andern Interview spricht einE SpezialistIn bei den hilfreichen Faktoren von einem Mix aus Verschiedenem. Was der eine Klient als sehr förderlich erlebe, könne für einen andern hemmend sein. Es gehe darum, sehr individuell zu erarbeiten - manchmal auch in Auseinandersetzung mit Klientinnen - was jemand brauche, um für sich einen neue Perspektive zu gewinnen.

Ingesamt werden in den Interviews sehr viele Faktoren genannt, welche die Zielerreichung unterstützen. Sehr wichtig scheint der gegenseitige Vertrauensaufbau, das echte Interesse der Spezialistin am Gegenüber, das Bemühen und Vermögen, KlientInnen zur aktiven Mitarbeit zu gewinnen, genügend Zeit - und schliesslich eine individuell unterschiedliche Mischung von zusätzlichen Unterstützungsfaktoren, die gemeinsam mit der Klientin zu entwickeln sind.

### **Einschränkungen und Grenzen des Projekts**

In diesem Punkt divergieren die Aussagen der SpezialistInnen. Neben der Äusserung, dass es keine Einschränkungen gebe, wird von anderer Seite bemängelt, dass in der Spezialberatung nur gerade mal 20% von allen jungen Erwachsenen erreicht werden können und diese nach einem Jahr wieder entlassen werden müssen, auch wenn sie trotz zurückgelegtem Weg noch nicht dort sind, wo sie

sein sollten. Dies wird zwar aus ökonomischen Gründen als nachvollziehbar bezeichnet, aber insgesamt als schwierig empfunden.

Eine weitere Einschränkung betrifft die Einengung auf einen einzigen Anbieter von Integrationsprogrammen in der Stadt. Damit verschwinde eine immens wichtige und notwendige Vielfalt, auch wenn dieser Anbieter sagt, wir bieten ja alles an. Dies ist nach Meinung einer Spezialistin nicht machbar, weil der Anbieter ein Gesicht, eine Haltung hat mit demselben Überbau, der die notwendige Vielfalt nicht erlaube.

Abgesehen von zwei Aspekten werden dem Projekt keine Einschränkungen zugeschrieben. Der eine Aspekt wird in der Gesamtwürdigung nochmals aufgegriffen, der zweite Aspekt ist nach Ansicht der Evaluatorinnen ausserhalb des Projekts anzusiedeln, weshalb er in dieser Auswertung nicht berücksichtigt wird.

### **Beurteilung der Zeitvorgabe (Abschluss der Spezialberatung nach 12 Monaten)**

Hier gehen die Meinungen der SpezialistInnen auseinander. Eine Spezialistin findet die Dauer von 12 Monaten in den meisten Fällen als angemessen, weil die Integration in dieser Zeitspanne geschehen sei.

Zwei Spezialistinnen gehen davon aus, dass die Prozesse bis zu 1 ½ Jahre dauern. Sie begründen dies damit, dass sich z.B. das Vormotivationssemester bis zu einem Jahr erstrecken kann. Rechnet man die Anfangsphase dazu, bis sie einsteigen, werden die anderthalb Jahre realistisch. Die beiden SpezialistInnen verweisen aber auch auf die Möglichkeit, die Prozesse um ein halbes Jahr verlängern zu können. Die vierte Spezialistin geht davon aus, dass 2 Jahre eine realistische Zahl sind. Dabei wird betont, dass eine gewisse Nachbetreuung mit einem sanften Ausstieg als sinnvoll erscheint.

Aus den Argumentationen für eine Verlängerung der Prozessdauer ist herauszulesen, dass die zeitlichen Vorgaben für Schnupperwochen, Finden einer Lehrstelle etc. relativ fix sind und dass auch Wartelisten für Integrationsprojekte bestehen und dass dadurch eine Beratungssequenz durchaus verlängert werden muss. Im Weiteren wird darauf hingewiesen, dass bei einem Teil der Jugendlichen zunächst viel aufgearbeitet und aufgeholt werden muss, bis eine berufliche Integration möglich ist und dass die dafür vorgesehenen 12 Monate bei weitem nicht ausreichen.

Tendenziell werden die 12 Monate Laufzeit für das Projekt als zu knapp beurteilt. Wenngleich eine Spezialistin diese Dauer als ausreichend einstuft, spricht sich die Mehrheit der SpezialistInnen für eine längere Dauer aus und sieht 18 Monate als durchaus realistisch an.

## **4.2.2. Beurteilung der strukturellen Rahmenbedingungen**

### **Projektanlage**

Zwei Spezialistinnen beschreiben einen anfänglich hohen Erfolgsdruck, auch Stress, monatlich bestätigen zu müssen, was man abschliessen konnte. Am Anfang sei auch eine kritische Haltung der Teammitglieder spürbar gewesen, bis das Projekt anerkannt worden sei. Einen Hinweis auf die zunehmende Akzeptanz zeige sich darin, dass die Kolleginnen begonnen hätten, bei den SpezialistInnen etwas zu holen, z.B. Unterlagen oder Unterstützung bei Gesprächen.

In einem Fall scheint nach wie vor ein Legitimationsdruck zu bestehen, indem beispielsweise nachgefragt wird, „Wieso habt ihr nicht jemanden abgelöst, wie lange arbeitet ihr noch mit diesem Klienten?“ Mehrheitlich ist dabei die Haltung anzutreffen, man sollte bei den Jugendlichen ansetzen, die einen sehr schwierigen biografischen Hintergrund haben und deren momentane Situation wenig Perspektiven aufzeigt, damit „da wenigstens was geht“.

Eine Spezialistin fragt sich selbstkritisch, ob die Übertragung bei einigen KlientInnen in die Normalberatung nicht zu früh erfolgt ist, dass die KlientInnen noch nicht dort stehen, wie es sich die

Spezialistin denkt und dass dies an ihr liegen könnte oder sie fragt sich besorgt, wie viele Abschlüsse sie hat.

Die Akzeptanz innerhalb des Sozialdienstes wird von drei SpezialistInnen unterdessen als gut beschrieben. Dies führen sie nicht zuletzt auf das Schaffen von Transparenz zurück, auf regelmässige Informationen in den Teamsitzungen wie auch durch das bereits erwähnte zur Verfügung Stellen von Know-how.

Insgesamt ist festzuhalten, dass der Erfolgsdruck anfänglich als grösser einzustufen ist als momentan, wo das Projekt innerhalb des Sozialdienstes mehr Akzeptanz erreicht hat. Durch das Schaffen von Transparenz konnten die SpezialistInnen innerhalb ihrer Teams für eine gewisse Transparenz sorgen. Es scheint, dass einige ihrer Angebote unterdessen genutzt werden, was als Hinweis für gestiegene Akzeptanz bewertet werden kann. Gleichwohl scheinen nicht alle Sozialarbeiterinnen dem Projekt gegenüber wohl gestimmt zu sein.

### **Zielsetzung: Kriterien für die Zielerreichung ‚berufliche Integration‘**

Die Aussagen in den Interviews zur Frage nach entsprechenden Kriterien fallen etwas unterschiedlich aus. Im einen Fall heisst es, „wenn ringsum alles eingefädelt ist, finanziell, sozial, vernetzt“. Bei einer SpezialistIn ist es nicht zwingend der Ausbildungsplatz sondern dass sie überhaupt zu arbeiten beginnen. Sie vertraut darauf, dass die KlientInnen „einfach mal sehen müssen, wie es ist und nachher finden sie das mit der Ausbildung gar nicht mehr so schlecht“.

In einer weiteren Einschätzung wird auf die Eigenständigkeit der KlientInnen gesetzt. „Bei einigen habe ich wirklich den Eindruck, doch die kann ich jetzt in die Eigenständigkeit entlassen. Die haben kapiert wie es läuft, mit der Krankenkasse und so“. Dort wo die Spezialistin noch einen Bedarf an Unterstützung ausmacht, versucht sie die KlientInnen zu vernetzen, z.B. mit dem Verein Schuldensanierung zwecks Budgetberatung.

Bei einer SpezialistIn wäre der Abschluss einer Lehre ein entscheidendes Kriterium. Sie räumt dann aber ein, dass sie bei denjenigen ihrer KlientInnen, die jetzt eine Lehrstelle antreten, dank der Ressourcen von Zuhause und KollegInnen keine Zweifel hegt, dass sie es schaffen.

In einem andern Fall scheint es allein mit Abschluss des Lehrvertrags noch nicht getan. Auch Arbeitgeber scheinen interessiert zu sein, wenn mindestens in der ersten Zeit noch ein weiterer Ansprechpartner da ist. Auf der andern Seite wird eingeräumt, dass Jugendliche, die sich in einem Beschäftigungsprogramm befinden, durchaus auch vor diesen 12 Monaten übertragen werden können.

Es finden sich dazu auch ‚Negativaussagen‘. Eine SpezialistIn berichtet von zwei KlientInnen, „welche immer mal wieder Temporärjobs annehmen und ich weiss genau, die kommen zurück und werden die Krankenkasse wieder nicht bezahlt haben. Dies ist eine Art Spirale“.

Eine andere SpezialistIn äussert dies so: „Mangelnde Kooperation, ein Jahr um. Auch wenn man feststellt, es bringt effektiv nichts z.B. eine unklare gesundheitliche oder psychische Situation, wo man einfach merkt, es läuft zwar, aber irgendwie kommen wir sicherlich in diesem Jahr oder dieser Zeit nicht ans Ziel“.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass als Kriterien für die Zielerreichung ‚berufliche Integration‘ für die SpezialistInnen folgende Aspekte gelten:

- eine erkennbare höhere Eigenaktivität,
- ein sichtlicher Wille der KlientInnen, verbunden mit
- der Möglichkeit, eine Lehre, ein Beschäftigungsprogramm beginnen oder eine Arbeit antreten zu können
- eine gewisse soziale Vernetzung und implizit
- Zutrauen, *dass man es schafft*

### ***Implizite Zielsetzung des Sozialdienstes allgemein (Ablösung von der Sozialhilfe)***

Die Spezialistinnen gehen unterschiedlich mit dem Druck der obigen impliziten Zielsetzung um. Zwei finden, dass es manchmal schwierig ist, wenn man merkt, dass nicht schneller vorwärts zu gehen ist als die KlientInnen mitkommen. Für sie ist klar, dass die KlientInnen nicht grundlos auf dem Sozialdienst sind und dass dies nicht kurzfristig gelöst werden kann. Für eine weitere Spezialistin ist die Zielvorgabe ‚Ablösung vom Sozialdienst‘ nicht mehr so wichtig, weil mit der Ernüchterung, dass es viel weniger ‚fittige KlientInnen‘ gibt als ursprünglich angenommen, eine rasche und nachhaltige Integration nicht machbar erscheint.

Für die vierte Spezialistin spielt die implizite Zielsetzung zum Teil eine Rolle. Sie äussert dies so: „Wenn ich das Gefühl habe, es geht nicht weiter, dass ich darauf zurückgreife und sage; ‚was soll das?‘. Bis ans Lebensende einfach Sozialhilfe beziehen?“ Für sie ist der Druck in unterschiedlicher Weise spürbar. Sie weiss von sich, dass sie eine höhere Geduld hat, wenn jemand sich wirklich um eine Lehre bemüht und sich bereit erklärt, vieles auf sich zu nehmen. Dann betrachtet sie die Sozialhilfe als wertvolle Investition in die Zukunft. „Es kostet halt den Sozialdienst etwas, aber im Endeffekt sicher weniger als jemand der dies nicht mitmacht“.

Gesamthaft kann gefolgert werden, dass der Druck der impliziten Zielvorgabe zwar besteht und auch registriert wird, aber die Situation der betreffenden KlientIn und deren Einschätzung durch die SpezialistInnen wohl ausschlaggebend ist für den zu beschreitenden Weg in der Beratung.

### **4.2.3. Methodik**

#### ***Bedeutung der verschiedenen Settings***

Die Spezialistinnen geben an, dass die Wahl der Settings nach Bedarf geschieht, der Situation angepasst wird. Die HelferInnenkonferenz wird von drei SpezialistInnen als ein ganz wichtiges Instrument angesehen, das sie am ehesten gleich zu Beginn einer Beratung organisieren. Ist dies nicht möglich, wird beim Erstellen des Ecogramms zum Beispiel mit zirkulären Fragen die Einschätzung der Eltern oder der Peers erfragt etc. Sie beschreiben verschiedentlich, dass sie immer wieder während des Beratungsprozesses Standortgespräche organisieren oder bei den entsprechenden Beteiligten Rückmeldungen einholen.

Für die vierte Spezialistin ist der direkte Kontakt mit der Klientin im Büro das wichtigste Setting. Die andern drei SpezialistInnen weisen darauf hin, dass sie eigentlich am meisten Zeit im Büro verbringen, diesem Instrument also ein sehr wesentliches Gewicht verleihen. Dabei können auch gleich die organisatorischen Dinge wie Budget etc. besprochen, das nötige Controlling durchgeführt und eine Ressourcenanalyse vorgenommen werden.

Der Sozialraum wird unterschiedlich bewertet. Einesteils ist herauszuhören, dass dies ein wichtiges Setting darstellt, weil es eine gewisse Vernetzung darstellt. Andernteils gibt es Einwände, dass zu hohe Erwartungen mit dem Sozialraum verknüpft werden, dass der Sozialraum gar nicht genau definiert ist, dass zu wenig Zeit für die Begleitung im Sozialraum zur Verfügung steht. Die SpezialistInnen geben den KlientInnen Adressen und überlassen es dann eher deren Initiative, sich mittels eines Antrags bei einem Verein oder Club anzumelden.

Insgesamt ist festzustellen, dass die beiden Settings HelferInnenkonferenz - diese vorab zu Beginn einer Beratung - und die Zweiersituation KlientIn-SpezialistIn im Büro als sehr wichtig eingestuft werden. In den Interviews wird immer wieder mal erwähnt, dass dem Kontakt mit den verschiedenen Beteiligten eine grosse Bedeutung zukommt und dass es jeweils wichtig ist, sich über die einzelnen Schritte auszutauschen und auch Rückmeldungen zu erhalten. Der Sozialraum, obwohl durchaus als wichtig erachtet, scheint offensichtlich etwas weiter entfernt zu liegen; d.h. die Kapazität der SpezialistInnen beschränkt sich hier vor allem auf das Vermitteln von Informationen.

#### ***Einschätzen des Standards ‚Zuweisung in Integrationsprojekte‘***

Die SpezialistInnen erachten die Zuweisung in Integrationsprojekte zwar alle als wichtig, schätzen die Dringlichkeit aber unterschiedlich ein. Für eine Spezialistin ist es klar, dass sie diese Zuweisung sehr schnell vornimmt. Sie äussert dies so: „Wenn sie dann im Programm sind, dann haben sie bereits die Tagesstruktur plus einen Coach. Sie können dort in die Bewerbungswerkstatt, sie können

dort wieder zur Schule und ich denke dies ist ganz wichtig. Ja, die sehen sie jeden Tag, plus dass sie dadurch auch zu ihren Referenzen kommen. Dies verbessert ihre Situation nachher auch bei der Lehrstellensuche, wenn sie im Bewerbungsdossier schreiben können, sie seien momentan in einem Programm“.

Eine andere Spezialistin formuliert dies so: „Aber es geht ja um das Ziel nachhaltige, längerfristige Arbeit, was immer wir darunter verstehen und dann mussten wir trotzdem gucken bei denen, die gearbeitet haben was heisst denn das, wie kommen sie tatsächlich weg von der Sozialhilfe. Das bedeutet, man muss wirklich gucken, wo sie stehen und wie weiter. Es macht ja keinen Sinn, wenn ich sie an ein Lieblingsprogramm anmelde und da stehen ganz viele Fragen an und der Klient weiss nicht umzugehen mit seinem Rucksack und ein Grossteil fällt wieder aus dem Projekt und dann haben sie wieder ein Negativerlebnis“.

Die Einschätzung der Häufigkeit variiert von ca. 30 zu 50%. Die SpezialistInnen geben zu bedenken, dass es auch Wartefristen gibt für die Motivationssemester und dass IV-Abklärungen laufen. Es wird weiter darauf hingewiesen, dass der Sprung zwischen Schulabschluss, 2-3 Jahre Nichtstun und dem Einstieg in eine Berufsschule überaus gross ist, und dass nur diejenigen mit entsprechendem Verhalten und Ressourcen sofort angemeldet werden, während bei den andern, wie an andern Orten aufgeführt, zunächst mehr im lebenspraktischen Bereich gearbeitet wird.

Insgesamt wird dieser Standard als ganz wichtig eingeschätzt und möglichst zu erreichen versucht, was nach Einschätzungen der SpezialistInnen eine Quote von 30-50% ergibt. Allerdings analysieren die SpezialistInnen die Situation, das Verhalten und die Ressourcen wie auch die Biografie der jungen Erwachsenen sehr genau, bevor sie diese den Integrationsprojekten zuweisen, um zu verhindern, dass sie erneut ein Negativerlebnis erfahren.

### ***Einschätzung der Ausschlusskriterien auf den Beratungsprozess***

Die SpezialistInnen äussern sich in diesem Punkt unterschiedlich. Von zwei Spezialistinnen ist zu vernehmen, dass die Ausschlusskriterien dann eine Rolle spielen, wenn jemand schwanger wird, weil dann klar ist, dass es keine Spezialberatung mehr gibt oder wenn es sich um eine alleinerziehende Mutter handelt, bei der nicht einmal der Kita-Platz gesichert ist. Sie sind froh, dass sich dies im Bereich der IV-Anmeldung etwas aufgeweicht hat und die Kriterien nicht mehr so sakrosankt angewendet werden müssen. Ähnlich verhält es sich bei jungen Erwachsenen, die noch nicht ganz 18jährig sind. Dort erhalten die SpezialistInnen viele Anfragen, wenn es bei diesen Jugendlichen wirklich um eine Ausbildung geht. Schwierig erweist sich das Ausschlusskriterium bezüglich psychischer Erkrankung, weil wenig abgeschätzt werden kann, wie hinderlich sich diese im Hinblick auf die berufliche Integration auswirkt.

Für eine SpezialistIn bilden die Ausschlusskriterien zum einen eine ganz sinnvolle und notwendige Entscheidungsgrundlage, wenn z.B. übermässiger Cannabiskonsum oder mangelhafte Deutschkenntnisse eine Integration verunmöglichen. Zum andern gestaltet sich die Einschätzung der Kooperation als etwas schwieriger, wenn einige Wochen Kontaktabbruch vorliegen. Das ‚Abtauchen‘ könnte ja auch ein Hinweis darauf sein, dass sich die KlientIn in einer schlechten Phase befindet. Sie ist sich aber mit den andern SpezialistInnen einig, dass keine KlientIn gleich nach 2 Monaten ausgeschlossen wird, „ausser es läuft wirklich ganz schräg und sie kommt in 2 Monaten gar nicht“. Dabei wird darauf hingewiesen, dass das Ausschlusskriterium nur dann spielt, wenn die KlientIn auch nach neuerlicher Aufforderung des Sozialdienstes nicht antwortet, weil dann davon ausgegangen wird, dass sie die Sozialhilfe nicht mehr benötigt.

Eine Spezialistin betont, dass sie die Ausschlusskriterien auch schon mal als Druckmittel eingesetzt hat, indem sie diese Beratung als ein mögliches Angebot dargestellt hat. Wenn diese aber gewählt ist, so der Hinweis, bringe sie aber auch einige gegenseitige Verpflichtungen mit sich.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Ausschlusskriterien in den Augen der SpezialistInnen in einem beschränkten Rahmen wirksam sind. Die SpezialistInnen scheinen zu etlichen Kriterien gemeinsam eine Haltung entwickelt zu haben, die bei der Anwendung einen gewissen Spiel-

raum offen lassen, vor allem dann, wenn sich Chancen für eine berufliche Integration erkennen lassen.

Von einer SpezialistIn wird das Ausschlusskriterium ‚Kooperation‘ explizit als mögliches Druckmittel eingesetzt, inwieweit es bei den andern implizit auch zum Zuge kommt, lässt sich aus den Interviews nicht ableiten.

#### 4.2.4. Wirkungen

Alle SpezialistInnen fänden es gut, wenn das Projekt weitergeführt wird. Sie empfinden die Arbeit als spannend und haben insgesamt das Gefühl, es mache Sinn, in die jungen Leute zu investieren. Auch wenn nicht in jedem Fall eine Ausbildung möglich sei, so schätzen sie die Wirksamkeit des Projekts doch als gut ein. Mit den jungen Leuten könne eine Perspektive erarbeitet werden, sodass sie überhaupt irgendwo arbeiten gehen könnten, was generell als möglich erachtet wird.

Als klare, positive Wirkung des Projekts erachtet wird die entstandene Vernetzung mit verschiedenen Stellen, die im Bereich Arbeitsintegration tätig sind. Das habe zu vielen wertvollen Kontakten geführt, zu einem gegenseitigen Austausch und zur Entwicklung von viel Wissen und Know-How in diesem Bereich.

Auch die Entwicklung von Kompetenzen in der Beratung junger Erwachsener wird als positive Wirkung gesehen. Das damit verbundene Wissen könne auch innerhalb des Sozialdienstes weiter gegeben oder angeboten werden - sei dies durch Informationen oder durch Unterstützung in der Beratung junger Erwachsener.

Für eine Person ist die Wirkung des Projekts im Moment nicht klar ersichtlich. Die SpezialistIn kann für sich nicht klar beantworten, ob die intensive Beratung wirklich das gebracht hat, was sie verspricht: „Da sind für mich zu viele Faktoren, die da mitspielen wo ich jetzt nicht einfach sagen würde; ‚jawohl, das hat’s jetzt gebracht!‘ Es hat sicherlich ganz, ganz viel positive Aspekte davon, wo ich sagen kann mit weniger zeitlichem Druck, mit mehr zur Verfügung stehender Zeit ist eine andere Annäherung möglich als nur noch zu gucken, dass das Dossier stimmt und die monatliche Auszahlung raus ist“. Und dann, in einem Nachsatz: „Ich hoffe, dass das Projekt weitergeht“.

Allgemein beurteilen die SpezialistInnen die Wirksamkeit sehr zurückhaltend, mit Ausnahme der Spezialistin, die das Projekt verlassen hat. Für sie haben sich viele der ursprünglich ins Projekt gesetzten Erwartungen erfüllt. Zwar ermöglicht das Projekt nicht bei allen KlientInnen eine schnelle und nachhaltige Integration. Aber für sie ist gut ersichtlich, dass sich die Perspektive der jungen SozialhilfeempfängerInnen wie auch deren Einschätzung der eigenen Situation deutlich positiv verändert hat. Die andern drei SpezialistInnen äussern eher vorsichtig, dass etliche dieser jungen Erwachsenen sich aktiver mit der eigenen Situation auseinandersetzen und für sich eine Perspektive entwickeln oder entwickelt haben, dass sie eine Arbeit, eine Ausbildung, ein Beschäftigungsprogramm angehen wollen und sich auch zutrauen, dies zu schaffen. Die Wirksamkeit der Arbeit in kleinen Schritten ist nicht unbedingt messbar, aber erkennbar in der Art und Weise, wie die SpezialistInnen von ihren KlientInnen und vom Beratungsprozess sprechen.

Abschliessend kann festgehalten werden, dass das Projekt aus Sicht der SpezialistInnen unterschiedliche und insgesamt gute Wirkungen erzielt und sie es als sinnvoll erachten, auch wenn einige Fragen offen bleiben. Sie sind sich bewusst, dass mit dem Projekt ‚Spezialisierung‘ nicht alle Probleme junger Erwachsener mit Sozialhilfebezug gelöst werden können, und auch, dass ein Teil der Klientel nicht erfasst wird. Trotzdem finden sie die Arbeit spannend und herausfordernd, und sie sehen bei den meisten Klientinnen Fortschritte, die den geforderten Zeitrahmen rechtfertigen. Manchmal sind die Erfolge grösser, gut messbar, manchmal kleiner, von aussen weniger gut erkennbar, in seltenen Fällen ist kaum eine Änderung feststellbar.

## 5. Schriftliche Befragung der SozialarbeiterInnen

### 5.1. Vorgehen

#### 5.1.1. Zielsetzung

Die strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen den Verlauf eines Projekts wesentlich. Ein wichtiger Aspekt dabei ist die Akzeptanz bei den nicht unmittelbar beteiligten Mitarbeitenden, deren Erfahrungen mit und deren Einstellung zum Projekt. Um diese Einflussgrößen zu erfassen, sollten alle Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter im Sozialdienst die Möglichkeit haben, sich zu äussern.

#### 5.1.2. Erhebungsverfahren: Offener Fragebogen

Die Erhebung wurde mit Hilfe eines Fragebogens durchgeführt. Dies ist ein strukturiertes, standardisiertes Erhebungsinstrument, das Themenzentrierung garantiert und den Aufwand von Seiten der Befragten minimiert. Durch die Verwendung ausschliesslich halboffener Fragen sollten dennoch eigenständige Schilderungen und Argumentationen der Befragten ermöglicht werden. Der Fragebogen bezog sich auf die folgenden drei Themenbereiche:

- Eigene Aufgaben hinsichtlich der Zielgruppe junger Erwachsener mit Sozialhilfebezug, Beurteilung von Rahmenbedingungen und Wirkung (3 Fragen)
- Projekt ‚Spezialberatung‘: Erfahrungen und Einstellung dazu (3 Fragen)
- Weiterführung des Projekts und weiterer Bedarf (2 Fragen)

Nach Absprache mit dem Auftraggeber war das Instrument noch um eine Frage erweitert worden.

#### 5.1.3. Sample und Durchführung

Der Fragebogen wurde im Juli 2006 einerseits per mail direkt an alle Sozialarbeitenden des Sozialdienstes verschickt, andererseits über die Sektionsleitungen in der Hauspost verteilt. Nachdem der Rücklauf zunächst - u.a. aufgrund der Ferienzeit – zögerlich ausfiel, wurden alle Mitarbeitenden, die bis zum Stichtag noch nicht geantwortet hatten, noch einmal um Teilnahme gebeten (zunächst direkt per Mail, bei zwei Sektionen etwas später zusätzlich noch über die Sektionsleitungen). Verschickt wurden 50 Fragebogen (ohne die Spezialistinnen in der Beratung, weil diese interviewt worden waren, aber inklusive dem Projektmitarbeiter im Intake, und auch ohne PraktikantInnen). Ausgefüllt zurückgeschickt wurden 41 Fragebogen:

Sektion 1 (Intake):	12	(von 16 Angeschriebenen)
Sektion 2 (Stadt):	7	(von 8)
Sektion 3 (Drogenfachstelle):	5	(von 5)
Sektion 4 (Stadt):	6	(von 6)
Sektion 6 (West):	3	(von 6)
Sektion 7 (West):	8	(von 9)

Die Rücklaufquote lag damit bei hervorragenden 82%. Lediglich in der Sektion 6 (Bern-West) war der Rücklauf deutlich geringer (50%).

Für die Auswertung wurden alle Fragebogen anonymisiert.

#### 5.1.4. Auswertungsverfahren

Bei jeder Frage wurde - entsprechend der Grounded Theory (Strauss 1994) - vom Antwortmaterial ausgehend eine induktive Kategorienbildung vorgenommen, die während der Kodierung fortlaufend weiter differenziert wurde. Dieses Verfahren stellt sicher, dass tatsächlich alle Aussagen in die Auswertung aufgenommen und berücksichtigt werden. Bei der Detailanalyse wurde das kodierte Material auf Unterschiede zwischen Sektionen hin überprüft.

## 5.2. Ergebnisse

### 5.2.1. Arbeit mit jungen Erwachsenen in Intake und Normalberatung

Die eigenen Aufgaben bei der Zielgruppe der 18-25jährigen jungen Erwachsenen mit Sozialhilfefzug' beschreibt gut die Hälfte der MitarbeiterInnen im Intake, die geantwortet haben, mit ‚Abklärung und Triage‘ (N=7). Die Hälfte beschreibt (auch) inhaltliche Aufgaben: Finanzielle Unterstützung, möglichst rasche Integration in die Arbeitswelt, Stabilisierung des sozialen Umfeldes, Unterstützung beim Einstieg ins Erwachsenenleben, Hilfe bei administrativen Angelegenheiten (N=5). 2mal wird ausserdem erwähnt, dass erste Ziele festgelegt werden.

Die insgesamt 29 Mitarbeitenden aus den Beratungsteams, die den Bogen ausgefüllt haben, beschreiben und priorisieren ihre Aufgaben unterschiedlich:

Mehr als ein Viertel der SozialarbeiterInnen (N=8) sehen bei dieser Zielgruppe die *berufliche Integration als ihre Hauptaufgabe*; 3 davon erwähnen jedoch, dass je nach Situation aber auch die Stabilisierung der gesamten Lebenssituation oder IV-Massnahmen prioritär sein können. Die Hälfte (N = 14) beschreibt ihre Aufgaben mit ‚*umfassende Abklärung, berufliche und soziale Integration*‘. Präzisiert wird dies beispielsweise folgendermassen: ‚Existenzsicherung, Information & Unterstützung nach Bedarf in den Bereichen Wohnen, Gesundheit, soziale Beziehungen, Umgang mit Finanzen, berufliche Integration‘. Jede 7. SozialarbeiterIn (N = 4) hingegen schreibt, dass ihre KlientInnen nicht gezielt auf berufliche Integration hin gefördert werden könnten und vor allem ‚*Begleitung in der Alltagsbewältigung*‘ und Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten benötigen. Zu dieser Gruppe gehören auch 2 Mitarbeitende der Drogenfachstelle (Sektion 3), die ihre Aufgabe spezifisch als ‚Unterstützung bei Suchtproblemen, Integration und Vernetzung‘ umschreiben. Insgesamt 3 betreuen keine Personen dieser Gruppe (2 Sektionsleiter und 1 relativ neue Mitarbeiterin).

Die Hauptaufgabe im Intake ist Abklärung und Triage, diejenige in den Beratungsteam umfassende Unterstützung und Begleitung hinsichtlich Alltagsbewältigung, beruflicher und sozialer Integration. Im Vordergrund steht oft, aber nicht immer die berufliche Integration. Es wird eine fallspezifische Abklärung und Priorisierung der Aufgaben vorgenommen - wahrscheinlich gibt es aber auch Unterschiede zwischen den Sozialarbeitenden.

In einer zweiten Frage wurden die Sozialarbeitenden um eine Beurteilung der Rahmenbedingungen ihrer Arbeit mit diesen Klientinnen gebeten. Die meisten bezogen diese Fragen auf die internen Rahmenbedingungen:

Ein knappes Viertel der Antwortenden (N=9, von 39) bezeichnen ihre Rahmenbedingungen explizit als ‚gut‘. Begründet wird dieses Urteil beispielsweise mit ‚gleich wie bei allen und gut, genügend Ressourcen vorhanden‘, ‚gut, da ich in der Arbeitsorganisation frei bin und jungen Erwachsenen prioritär Zeit widmen kann, wo es nötig ist‘. Der eigene Handlungsspielraum sei genügend gross – auch für individuelle Lösungen - wird erwähnt, oder ‚dank dem Projekt deutlich besser als früher‘. Ein knappes Drittel (N=12) ist teilweise oder überwiegend zufrieden und bezeichnet die Rahmenbedingungen als ‚recht gut‘, vereinzelt auch als ‚gleich wie bei allen‘. Einschränkungen betreffen fast durchgehend die Zeit, die manchmal fehle, wobei dies nicht immer zutrefte oder nicht nur negativ bewertet wird (‚oft gut - manchmal, bei höherem Zulauf, fehlt Zeit und leidet Methodik‘, oder: ‚viel zu wenig Zeit (was nicht immer ein Nachteil ist, da es Eigenaktivität mobilisiere)‘. Ein Drittel hingegen (N=13) beurteilt die internen Rahmenbedingungen bei der Arbeit mit dieser Zielgruppe als ‚eher schlecht‘. Durchwegs werden als Grund hierfür die knappen Zeitressourcen angeführt: ‚fehlende Zeit für die notwendige enge Begleitung der jungen Erwachsenen‘, heisst es mehrfach, oder auch: ‚Fallzahl wurde durch das Projekt erhöht‘, oder kurz und knapp ‚zu wenig Zeit, zu viel zu tun‘. Zusätzlich wird einmal auch der fehlende Austausch mit dem Projekt erwähnt. 4mal wird die Aufgabe an sich als schwierig bezeichnet (‚nicht motivierte, perspektivlose Erwachsene‘, u.ä.), und 5mal wird auf fehlende externe Angebote für diese Klientel verwiesen, was die Aufgabe schwierig mache (darunter sind auch Mehrfachnennungen - neben der Beurteilung der internen Rahmenbedingungen).

Demnach ist die Hälfte der Antwortenden überwiegend zufrieden mit den internen Rahmenbedingungen, hat entweder genug Zeit für die Arbeit mit jungen Erwachsenen oder kann sich mit der zur Verfügung stehenden, als eher knapp beurteilten Zeit arrangieren.

Allerdings gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Sektionen: In der Drogenfachstelle (Sektion 3) besteht allgemein Zufriedenheit mit den eigenen Zeitressourcen (4mal erwähnt, 1mal keine Aussage dazu), und im Intake (Sektion 1) überwiegend Zufriedenheit (8 von 12 Mitarbeitenden bezeichnen die eigenen Zeitressourcen als ‚gut‘, nur 2 als ‚zu knapp‘. Anders zeigt sich die Situation in den Beratungsteams: Insbesondere in Sektion 4 bemängeln viele (4 von 5 Antwortenden) die fehlenden Zeitressourcen. Auch in der Sektion 3 erwähnen alle 3 Antwortenden die oft knappe (1mal) resp. fehlende Zeit (2mal) für die notwendige Begleitung. In der Sektion 7 werden fast immer (6mal) die beschränkten Zeitressourcen erwähnt - nur 2mal wird dieser Umstand jedoch rein negativ bewertet, andere betonen z.B. die Möglichkeit der eigenen Schwerpunktsetzung innerhalb dieses engen zeitlichen Spielraums. Festzuhalten ist, dass die Knappheit der eigenen Zeitressourcen‘ in den vier ‚normalen‘ Beratungsteams ein Kritik-, Diskussions- und teilweise Streitpunkt ist.

Die dritte Frage bezog sich auf die Beurteilung der Wirkung der eigenen Beratungsarbeit bei diesen KlientInnen - hinsichtlich der Zielsetzung ‚berufliche Integration‘ und ‚Ablösung von der Sozialhilfe‘. Die Mitarbeiterinnen des Intake schätzen die Wirkung der eigenen Arbeit entweder als ‚auftragsbezogen gut‘ ein - wobei sie oft den engen Rahmen des eigenen Auftrags im Hinblick auf die Zielsetzung betonen (‚klärende Wirkung‘, ‚wichtiger Input in Akutsituation‘) -, oder sie notieren, die Wirkung sei schwierig zu beurteilen.

Von den MitarbeiterInnen der andern Sektionen beurteilt gut ein Viertel (N=8) die Wirkung als ‚relativ gut‘ (wobei mehrfach die Unterschiede zwischen den Fällen betont oder erwähnt wird, die Wirkung sei besser bei intensiver Begleitung). 4mal wird die Wirkung als ‚mässig (gut)‘ bezeichnet. Knapp die Hälfte der Antwortenden (N = 14) schreibt, die Wirkung sei ‚sehr gering‘ oder ‚marginal‘; manchmal wird dazu notiert, diese Zielsetzung (berufliche Integration und Sozialhilfe-Ablösung) stehe gar nicht im Vordergrund. 2mal heisst es, eine Beurteilung der Wirkung sei nicht möglich. Insgesamt wird die Wirkung der Beratungsarbeit zurückhaltend beurteilt.

## 5.2.2. Einstellung zum Projekt ‚Spezialisierung‘

„In welcher Form sind Sie mit dem Projekt in Berührung gekommen?“, lautete die erste der projektbezogenen Fragen.

Zwei Drittel der Antwortenden (N=27) hatten *direkte Berührungspunkte durch die Übertragung von Fällen*. 9 (von 12) Intake-Mitarbeitenden machen diese Angabe und verwenden dabei meist Formulierungen wie ‚gemeinsame Abklärung, ob das Projekt in Frage kommt‘. Mitarbeitende der Drogenfachstelle und der Beratungsteams erwähnen die Übertragung eine Spur weniger oft (17 von 29). Interessant ist die Konnotation ihrer Formulierungen: Während alle SozialarbeiterInnen der Sektion 7 neutrale Formulierungen verwenden (‚Übertragung von Fällen‘), umschreiben 2 Mitarbeitende der Sektion 2 die Berührungspunkte mit ‚Übertragung relativ selbständiger, persönlich wenig belasteter, motivierter Jugendlicher‘, und 7mal findet sich die Formulierung ‚Übertragung an die Spezialisierung und Rücknahme von Dossiers‘.

Zwei Fünftel der Befragten aus den vier Beratungsteams erwähnen ausserdem den Kontakt mit den SpezialistInnen: 7 Mitarbeitende aus den Sektionen 2, 6 und 7 schreiben, sie erhielten *durch die Spezialistin /den Spezialisten im Team* Informationen und würden sich über das Projekt austauschen, und 4 weitere erwähnen, sie würden die SpezialistInnen bei fachlichen Fragen beiziehen (darunter eine Mitarbeiterin der Sektion 4, die keine Spezialistin im Team hat). Ausserdem waren 5 Mitarbeitende in einer früheren Phase in das Projekt eingebunden (und sie äussern bei einer der späteren Frage allesamt eine positive Einstellung zum Projekt). In 2 Bögen finden sich Bemerkungen, die auf eine kritische Haltung dem Projekt gegenüber verweisen (‚Diskussionen über Sinn des Projekts, Zuständigkeitskriterien und unterschiedliche Arbeitsbedingungen‘):

5 Befragte geben an, *nur indirekt* mit dem Projekt in Berührung gekommen zu sein (durch Informationsveranstaltungen oder -mails, beim Einführungsgespräch, u.ä.), 1 Person aus der Drogenfachstelle hatte gar keinen Berührungspunkt. Jede 7. Befragte hatte demnach keinen direkten Kontakt mit

dem Projekt (Ein Zusammenhang zwischen ‚nur indirekter Kontakt‘ und ‚negative Einstellung dem Projekt gegenüber‘ besteht jedoch nicht.).

Die Mehrzahl der Befragten ist durch Übertragung von Fällen mit dem Projekt in Berührung gekommen. Während Intake-Mitarbeitende die Übertragung als gemeinsames Handeln beschreiben, kommt dies in den Formulierungen der Beratungsteam-Mitarbeitenden weniger zum Ausdruck. Die Übertragung und Rücknahme von Fällen scheint möglicherweise ein - zumindest potentieller - Konfliktpunkt zu sein.

Gefragt wurde ausserdem nach den Auswirkungen des Projekts auf die eigene Arbeit. Für knapp ein Viertel hatte das Projekt *keine Auswirkungen* auf die eigene Arbeit: 6 Befragte - davon 3 aus der Drogenfachstelle - notierten ‚keine‘, auf 3 Fragebogen findet sich hier keine Angabe.

Das Meinungsbild bei den übrigen drei Vierteln ist geteilt, mit einer leicht positiven Tendenz:

13 Mitarbeitende notierten *positive Auswirkungen*: Erwähnt wird dabei stets die Entlastung durch die Möglichkeit der Übertragung von Fällen, 6 mal wird darüber hinaus auf das Spezialwissen der SpezialistInnen hingewiesen (z.B.: ‚profitiert von Know-How, Netzwerk und kollegiale Beratung‘).

10 Mitarbeitende schildern die Auswirkungen *neutral* (‚es gibt die Möglichkeit der Übertragung‘) oder sie erwähnen *positive und negative Aspekte*: Entlastung durch Weitergabemöglichkeit - insgesamt aber Erhöhung der Fallzahlen für restliche SozialarbeiterInnen, oder: ‚Entlastung durch Abgabe, Belastung, wo Abgabe nicht möglich und dennoch intensive Begleitung nötig‘.

Hingegen stellen 9 Befragte *negative Auswirkungen* fest: Abläufe seien komplizierter, schreiben 2 Intake-Mitarbeitende. Die eigene Arbeitsbelastung sei gestiegen, weil Stellenprozente an die Spezialisierung abgegeben werden mussten, wurde 4mal notiert. Ausserdem wird 3mal festgestellt, dass sich die Zusammensetzung der eigenen Klientel negativ verändert habe: ‚Schwierige, ressourcenarme KlientInnen, die besonders viel Beratungszeit brauchen, konnten nicht übertragen werden‘, die eigenen Dossiers würden sich nun auf die ‚schwierigen Fälle‘ beschränken bzw. die ‚motivierten Jugendlichen‘, bei denen Erfolgserlebnisse möglich waren, fehlten nun.

Festzuhalten ist, dass Know-How und Vernetzung der SpezialistInnen als positiv bewertet werden, und dass der Ablauf im Intake, die Arbeitsbelastung in den Beratungsteams sowie die Begleitung ‚schwieriger‘ junger Erwachsener möglicherweise negative Begleiterscheinungen bzw. Konfliktfelder sind.

Die dritte Frage bezog sich auf die *Einstellung dem Projekt gegenüber und möglichen Veränderungen dabei*.

Zwei Fünftel der Befragten (N=17) bezeichnen oder umschreiben ihre Einstellung als uneingeschränkt ‚*positiv*‘. Wenn dies begründet wird, dann wird auf die Bündelung von Wissen, die Optimierung der Arbeit und die bessere Vernetzung mit andern Stellen hingewiesen.

Annähernd ein Drittel (N=12) äussert sich *grundsätzlich positiv*, macht aber *Einschränkungen*: Diese betreffen insbesondere die ‚zu engen Zuweisungskriterien‘ (die Hälfte der befragten Intake-MitarbeitInnen machte diese Anmerkung). Die Kriterien seien mit der Zeit weiter gefasst worden, heisst es 1mal, deshalb sei die Einstellung positiver geworden. Mit einem Unterton wird 2mal notiert, das Projekt sei grundsätzlich sinnvoll, ‚aber der Erfolg würde schon interessieren, darüber erfährt man zu wenig‘, und 1mal heisst es, man müsste stärker von Spezialwissen und Vernetzung profitieren können.

Mit ‚weiterhin ambivalent‘ umschreiben 4 Mitarbeitende ihre Einstellung, führen jedoch unterschiedliche Gründe an: Die Spezialisierung sei an sich gut, gehe aber auf Kosten der normalen Beratung – es gebe KlientInnen, die zunächst unmotiviert wirken würden und an sich viel Beratungszeit bräuchten, damit auch sie eine Ausbildung machen könnten - die Zusammenarbeit sei schwierig, weil kein Spezialist im Team sei, und die Zuweisungskriterien zuwenig nachvollziehbar seien (so eine Kritik aus der Sektion 4). In der Startphase sei Case Management als methodisches Vorgehen gewählt

worden, heute aber werde das nicht mehr so kommuniziert, das sei schade, so eine weitere Anmerkung.

Ein Sechstel der Befragten (N=7) äussert eine tendenziell oder uneingeschränkt *negative Einstellung*. Die Chancen des Projekts seien nicht eingelöst worden, es habe sich als ‚ein kompliziertes Ding‘ im Intake entwickelt, so eine Meinung aus dem Intake, und 1 Äusserung lautet, das Projekt habe eine ‚deprimierende Wirkung‘, weil für die übrigen drei Viertel der jungen Erwachsenen kein Projekt da sei. Das Konzept ‚weniger Dossiers – mehr Zeit für die Besten‘ habe von Anfang an nicht überzeugt, die ‚komplizierten, zeitaufwändigen Fälle‘, die ‚stärker belasteten Jugendlichen‘ würden in den Beratungsteams bleiben (bzw. wieder dorthin zurückgegeben). Bemängelt wird auch der allzu grosse Aufwand für die Projektentwicklung (der Anteil Sitzungszeit im Projekt sei zu hoch, die Produktivität stimme nicht, heisst es 2mal, und 1mal wurde notiert ‚zuviel Energie in den Aufbau von noch mehr Strukturen am falschen Ort?’).

Ein Befragter äusserte sich hierzu nicht (aufgrund fehlender Berührungspunkte). Negative und positive Veränderungen werden selten notiert und halten sich die Waage (eine zunächst skeptische Mitarbeiterin in Sektion 7 ist nunmehr überzeugt, eine umgekehrte Entwicklung findet sich bei einem Mitarbeiter des Intake).

Fast drei Viertel der Befragten haben eine weitgehend positive Einstellung dem Projekt gegenüber: Das Projekt hat demnach eine recht gute Akzeptanz im Sozialdienst. Eine tendenziell negative Einstellung kommt seltener vor, und sie wird begründet einerseits mit strukturellen Aspekten (komplizierte Abläufe, Sitzungsaufwand im Projekt, schlechte Zusammenarbeit, wenn keine Spezialistin im Team), andererseits mit konzeptionellen Aspekten (ressourcenarme, unmotivierte junge Erwachsene können nicht in die Spezialisierung überwiesen werden).

### 5.2.3. Weiterführung des Projekts und weiterer Bedarf

Im Anschluss an die Frage zur allgemeinen Einstellung zum Projekt wurde im letzten Themenkomplex explizit nach der *Meinung zu Weiterführung und Implementierung oder aber Beendigung des Projekts ‚Spezialberatung‘ nach der Projektlaufzeit* (Ende 2006) gefragt. Das Meinungsbild war hier erwartungsgemäss ähnlich, aufschlussreich jedoch waren die Begründungen.

Drei Viertel der Befragten (N=30) votieren für die *Weiterführung des Projekts*. Davon sind 11 uneingeschränkt für eine Implementierung. Viele jedoch äussern ein ‚ja, aber‘ (N= 19, bezogen auf die gesamte Stichprobe sind dies fast die Hälfte). Darunter plädieren 8 für eine Öffnung und Erweiterung des Projekts für ‚schwierige junge Erwachsene‘ und 1 für ein ‚Überdenken der Kriterien‘; 1mal wird eine Spezialisierung mit enger Begleitung für alle jungen Erwachsenen gefordert, und 2 möchten mehr Zeit für diese KlientInnengruppe in der Normalberatung. 2 weitere votieren für eine Anhebung der oberen Altersgrenze (25 J.) bzw. eine flexible Handhabung (was insbesondere bei der Biographie mancher MigrantInnen wichtig sei). Damit beziehen sich einerseits 12 Stimmen auf die Veränderung der Zuweisungskriterien, und andererseits 11 Stimmen auf das Problem der Beratung ‚schwieriger junger Erwachsener‘.

Weitere einzelne Vorschläge zur Veränderung des Projekts lauten:

- Neben der Fachgruppe ‚berufliche Ausbildung‘ eine Fachgruppe zu ‚Sozialisation und Alltagsbewältigung‘ schaffen
- Projektstelle 40% im Intake überprüfen (die Schnittstelle Intake – Spezialisierung mit den gemeinsamen Übergabegesprächen habe sich bewährt)
- Halbjährliche Austauschsitungen zwischen den Beratungs- und den SpezialistInnen-Teams sowie ein/e Spezialist/in in jedem Team (Votum aus der Sektion 4)
- Zuwachs an Wissen und Vernetzung der SpezialistInnen besser für die SozialarbeiterInnen der Normalberatung nutzbar machen
- Kritik und Erfahrung der SozialarbeiterInnen aus der Normalberatung einbeziehen und Projekt weiter entwickeln

Zweimal wird notiert, das Projekt sollte weiterentwickelt und modifiziert werden, ohne dass konkrete Veränderungsvorschläge gemacht werden (‚wichtig, dass die Spezialisierung weitergeführt wird, in welcher Form aber ist für mich noch unklar‘ - Verbesserung des Projekts aufgrund der Evaluation).

Vereinzelt werden auch Bedingungen für die Weiterführung genannt:

- genügend interne Ressourcen in der Spezialisierung und genügend externe Angebote (2mal)
- Fälle der Spezialisierung müssen in der Fallbelastungsstatistik separat aufgeführt werden
- Weiterführung, nur wenn tatsächlich mehr Zeit für die Beratung der KlientInnen und nicht für Sitzungen aufgewendet wird
- Weiterführung ja, wenn der Bedarf wirklich erwiesen ist (das wisse man zur Zeit nicht).

Zweimal wird für eine *Neuorganisation des Projekts* plädiert: Spezialisierung im Intake abschaffen und Projekt neu organisieren, Weiterführung des Netzwerkes und des speziellen Know-How. Es gibt 4 Befragte, die derzeit keine eigene Meinung haben und meist dafür plädieren, den *Entscheid aufgrund der Evaluationsergebnisse* zu fällen: Die Wirksamkeit müsse nachgewiesen werden. (Im Übrigen verweist auch eine der Pro-Stimmen auf die Bedeutung der Evaluation und meint, die Erwartungen an die SpezialberaterInnen seien wohl zum Teil zu hoch.)

Ein Achtel der Befragten (N=5) votiert mehr oder weniger deutlich für eine *Beendigung des Projekts*: Ein Votum lautet dezidiert ‚abschaffen‘ (und stattdessen ein Projekt für schwierige junge Erwachsene lancieren), die andern 4 führen erhebliche Zweifel an der höheren Wirksamkeit der Spezialberatung an und tendieren auf Beendigung des Projekts. Negativ vermerkt wird einmal, eine Übertragung sei stellenintern verlangt worden, obwohl der Klient bereits einen Lehrvertrag hatte. Eine Detailanalyse der Antworten im Hinblick auf die Sektionszugehörigkeit zeigt hier Unterschiede: In den Sektionen 6 und 7 plädieren alle Antwortenden auf ‚Weiterführung‘ (mit Veränderungswünschen teilweise). In den übrigen Sektionen sind die Meinungen geteilter, insbesondere im Intake und in den Sektionen 2 und 4 gibt es jeweils mehrere Mitarbeitende, die für Beendigung oder Neuorganisation des Projekts votieren. Die Befürwortenden sind jedoch in der Mehrheit, mit Ausnahme der Sektion 4 (mit 3 Pro- und 3 Kontra-Meinungen).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die überwiegende Mehrheit für eine Fortführung des Projekts ‚Spezialisierung‘ plädiert, dass die Form des Projekts aber noch weiterentwickelt werden muss. Insbesondere geht es um eine befriedigendere Lösung für die Beratung ‚schwieriger‘, unmotivierter, ressourcenarmer junger Erwachsener. Strittig ist teilweise auch die Organisationsstruktur im Intake (im Hinblick auf das Projekt). Die Beratungsteams am Standort Bern-West unterstützen sehr klar die Fortführung des Projekts, in den beiden Beratungsteams in der Stadt und im Intake ist sie umstrittener.

Schliesslich wurde nach *weiteren Anliegen und Anregungen* hinsichtlich der Weiterentwicklung im Sozialdienst der Stadt Bern im Bereich Beratung junger Erwachsener mit Sozialhilfebezug gefragt. Die meisten (N=35) nutzten diese Möglichkeit, und es wurden eine Vielzahl von Anregungen formuliert, die im Folgenden zusammengestellt sind:

Zusätzlich zu den bereits erwähnten Verbesserungsvorschlägen wurden folgende *Projekt bezogene Vorschläge* gemacht:

- Bessere Vernetzung mit externen Projekten
- Schnittstelle Beratungsteam und Spezialisierungsgruppe verbessern, insbesondere wenn Dossiers ins Beratungsteam zurückgeführt werden
- Mehr Ressourcen für das Fachteam (damit alle Fälle mit Indikation übertragen werden können)
- Erkenntnisse aus dem Projekt müssen auch ins Projekt ‚Fallsteuerung‘ einfließen, aber dabei die Bedürfnisse aller Kategorien von jungen Erwachsenen berücksichtigen.

Am häufigsten wurde ein *Bedarf an externen Angeboten* für die Zielgruppe der ‚schwierigen‘, ressourcenarmen, unmotivierten jungen Erwachsenen formuliert:

- Rasche Einsatzplätze (Tagesstruktur), Testarbeitsplätze, niederschwellige Beschäftigungsprogramme, ‚eine Anschlusslösung für jede/n‘ (8mal)
- Noch mehr Integrationsprojekte der Stadt Bern, Anreizsystem für Lehrstellenangebote bei Arbeitgebern, Miteinbezug der Wirtschaft bezüglich Schaffung von Lehrstellen (2mal) / Coaches für junge Erwachsene, die nicht im Kompetenzzentrum Arbeit sind, auch über die Sozialdienst-Zeit hinaus (2mal)

Mehrere Aussagen beziehen sich auf *Verbesserungen im Sozialdienst*. Zweimal wurde der Grundsatz formuliert, dass eine schnelle Abklärung und schnelles Handeln bei jungen Erwachsenen wichtig sei: Jede Person müsse sofort und unkompliziert in ein Programm eintreten, eine Tagesstruktur erhalten oder ihr müsste eine Arbeitsstelle vermittelt werden können. Bei jungen Erwachsenen sei es besonders wichtig, schnelle, flexible und individuelle Lösungen zu finden, schreibt eine dritte Person, die gegenwärtige Konzeption und Absprache mit dem Kompetenzzentrum Arbeit jedoch wirke dem entgegen.

Gefordert werden:

- Mehr zeitliche Ressourcen und Weiterbildungsmöglichkeiten für SozialarbeiterInnen
- Griffiges Abklärungsinstrument (Kurzscreening bezüglich beruflicher Integration)
- Bessere Kontrollmöglichkeiten bei chronifizierten jungen SozialhilfebezüglerInnen, die eine Ablösung immer wieder hinauszögern, eventuell auch umziehen und in einer andern Gemeinde neu Sozialhilfe beantragen.

Mehrere Angaben zielen auf eine veränderte Ausrichtung der Beratung, weisen dabei allerdings in unterschiedliche Richtungen:

- Mehr fordern von KlientInnen, tieferes Existenzminimum, grösseres Anreizmodell, mehr Selbstverantwortung
- Weniger Spezialisierung, mehr ganzheitliche Beratung
- Mehr Lebensweltorientierung & offensivere Unterstützung, Mut zu kreativen Lösungen, mehr Geduld
- Systemischen Ansatz verstärken (Einbezug von Eltern statt nur Einzelberatung) - und entsprechende interne Weiterbildung

Zwei Äusserungen betreffen die Situation der SchulabgängerInnen:

- Neuer Schwerpunkt: Fokussierung auf die Situation der SchulabgängerInnen (14j. und folgende), z.B. in einer gemeinsamen Initiative von Sozialdienst, Jugendamt, Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz
- Zuständigkeit (Übertragung) von Jugendamt an den Sozialdienst reflektieren.

## **6. Analyse von Prozessdokumentationen**

### **6.1. Vorgehen**

#### **6.1.1. Zielsetzung und Sampling**

Mittels einer qualitativen Analyse einer Stichprobe von Prozessdokumentationen sollten Erkenntnisse zu den Themenkreisen ‚Methodik‘ und ‚strukturelle Rahmenbedingungen des Projekts‘ gewonnen werden. Die Prozessdokumentationen der Spezialberatung sollten eingehend analysiert, diejenigen der Normalberatung zu Vergleichszwecken beigezogen werden.

Es wurden 15 Prozessdokumentationen der Spezialberatung ausgewählt, 5 von jeder/jedem der 3 gegenwärtig im Projekt tätigen SpezialistInnen. Von den Fällen, die im Jahre 2005 in die Spezialisierung übertragen worden waren, wurden jeweils 5 nach dem Zufallsprinzip ausgewählt.

Die Vergleichs-Stichprobe umfasste 15 Prozessdokumentationen aus der Normalberatung. Die Auswahl erfolgte auch hier zunächst über die SozialarbeiterInnen. Von den 28 SozialarbeiterInnen in den Beratungsteams wurden zunächst jene ausgeschieden, die eine Klientin oder einen Klienten beraten, welcher interviewt worden war. Unter den übrigen wurden in jeder Sektion (ohne Intake) nach dem Zufallsprinzip 3 bis 4 SozialarbeiterInnen ausgewählt, insgesamt 15. Bei jeder dieser SozialarbeiterInnen wurde der erste im Jahre 2005 übertragene Fall eines/einer jungen Erwachsenen ausgewählt (und wenn keines vorhanden war, ein Dossier, das zwischen 2004 und 2006 angelegt worden war).

#### **6.1.2. Analyse Kriterien**

Im Bereich strukturelle Rahmenbedingungen wurde die zeitliche Dauer der Spezialberatung gemessen und untersucht, unter welchen Bedingungen ein Abschluss zustande kam bzw. die Beratung weitergeführt wurde.

Die Vergleichsdossiers wurden diesbezüglich nicht analysiert, weil in der Normalberatung keine zeitliche Vorgabe existiert.

Im Bereich Methodik wurde bei der Spezialberatung untersucht, ob die methodischen und zeitlichen Vorgaben umgesetzt und die Qualitätsstandards eingehalten wurden. Hier interessierte insbesondere die Frage, wie häufig es zwischen Spezialistin und Klient zu einem Beratungsgespräch kam, ob mit Zielvereinbarungen und Ressourcenanalyse gearbeitet wurde, ob im Verlaufe des Beratungsprozesses erneut Ressourcen erfasst und ob die Zielvereinbarungen termingemäss ausgewertet wurden.

Der Standard ‚monatliche Steuerungs- und Kontrollgespräche mit dem Dienstleistungserbringer‘ wurde überprüft. Es wurde analysiert, ob HelferInnenkonferenzen durchgeführt und welche Settings in welcher Häufigkeit gewählt wurden. Schliesslich wurde überprüft, ob der Standard in Phase 1 und 2 ‚Zuweisung in Integrationsprojekte‘ eingehalten wurde.

In diesem Bereich wurden die Dossiers aus der Normalberatung vergleichend zu den Qualitätsstandards bewertet.

In einem letzten Analyseschritt wurden die Einschätzungen der Klientinnen und der Spezialisten bezüglich Zielerreichung untersucht. Damit sollten Hinweise auf die Wirkung der Beratung und indirekt auch auf die Einstellung von SozialarbeiterIn und KlientIn zum Beratungsprozess gewonnen werden. Dieser Analyseschritt wurde bei den Dossiers der Normalberatung nicht vollzogen, weil sich hier nur sehr wenige Einschätzungen finden liessen.

## 6.2. Ergebnisse

### 6.2.1 Strukturelle Rahmenbedingungen

#### **Zeitvorgaben**

In einer ersten Übersicht sind Laufzeit und Abschluss bzw. Nicht-Abschluss am Stichtag 31.07.06 aufgeführt.

*Abbildung 17: Laufzeiten Spezialberatung*

Laufzeit	Anzahl abgeschlossen	Anzahl nicht abgeschlossen
8 Monate		3
9 Monate		1
10 Monate		1
12 Monate	1	2
13 Monate	1	
14 Monate		3
15 Monate	2	
20 Monate	1	

Die Laufzeit der Spezialberatungen liegt bei den 15 untersuchten Dossiers zwischen 8 und 15 Monaten; in einem Ausnahmefall beträgt die Beratungsdauer 20 Monate - wobei anzumerken ist, dass der Beratungsprozess de facto einen Unterbruch von 8 Monaten aufweist.

Am Stichtag (31.07.06) waren 5 Dossiers abgeschlossen und 10 Dossiers noch offen. Von den 5 beendeten Beratungen konnte nur 1 nach 12 Monaten abgeschlossen werden, die andern 4 Beratungen hatten länger gedauert. Von den 10 nicht abgeschlossenen Beratungen erstreckten sich am Stichtag 5 über einen Zeitraum von 12 - 14 Monaten, 5 über einen Zeitraum von 8 - 10 Monaten.

In der Stichprobe der im Jahre 2005 in die Spezialisierung übertragenen 15 Fälle war am Stichtag ein Drittel abgeschlossen. Bei den andern zwei Dritteln lässt sich aus den Dokumentationen nicht herauslesen, dass sie in absehbarer Zeit abgeschlossen werden könnten.

#### **Zielerreichung**

Aus den abgeschlossenen 5 Dossiers geht hervor, dass 2 Klientinnen eine Arbeit gefunden, 2 Klientinnen einen (An-)Lehrvertrag abgeschlossen haben und 1 Klientin in ein Integrationsprogramm eingetreten ist. In 3 Fällen wurde das Dossier beim Sozialdienst geschlossen. 2 KlientInnen davon hatten eine unbefristete Arbeitsstelle, 1 Klientin eine Lehrstelle; bei allen 3 erschien die Wohnsituation stabil. 2 Fälle wurden in die Normalberatung übertragen: 1 Klient hatte eine Lehrstelle und 1 Klientin befand sich in einem Integrationsprogramm. Der Übertrag erfolgte, weil der Klient nach Einschätzung des Spezialisten zu wenig Konstanz zeigte und einer weiteren Begleitung bedurfte, das andere Dossier wurde übertragen, weil die berufliche Integration erst in einem ersten Schritt erreicht war.

6 KlientInnen hatten das Ziel berufliche Integration nach 12 Monaten noch nicht erreicht. Aus den Dossiers lässt sich herauslesen, dass es immer wieder vorkam, dass KlientInnen hauptsächlich damit beschäftigt waren, ihren Alltag zu meistern, und sie die mit der Spezialistin oder den Professionellen aus den Integrationsprogrammen vereinbarten Schritte nicht realisieren konnten. Darin liegt auch die Begründung für ein Weiterführen der Spezialberatung. Es scheint sich in den ersten 8 bis 12 Monaten allmählich eine Arbeitsbeziehung eingestellt zu haben, die es erlaubt, dass sich Klientinnen auf eine Auseinandersetzung mit ihren Bedürfnissen und Strategien einlassen, wenn auch in unterschiedlichem Ausmass.

Eine berufliche Integration setzt von KlientInnen und Klienten voraus, dass sie ihren Alltag in grossen Zügen allein meistern können und dass sie auch im persönlichen Bereich die nötigen Voraussetzungen wie Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Regelmässigkeit etc. erfüllen, d.h. über die entspre-

chenden Schlüsselkompetenzen verfügen und dass sie auch einsehen, dass dies wichtig ist. Dies stellt für alle 15 KlientInnen eine grosse Herausforderung dar. Hinter der Zielerreichung ‚berufliche Integration‘ steckt eine intensive Auseinandersetzung, damit die Grundvoraussetzungen, in einem Arbeitsprozess bestehen zu können, überhaupt erfüllt werden. So gesehen werden in diesen ersten 12 Monaten etliche Teilziele erreicht. Aus den Dossiers wird ersichtlich, dass die KlientInnen immer wieder eigene Wege einschlagen, die nicht mit den Spezialistinnen und auch den Professionellen der Integrationsprojekte vereinbar sind, und die in den allermeisten Fällen dazu führen, dass sich die KlientInnen (und auch das Helfersystem!) mit neuen Schwierigkeiten konfrontiert sehen. Dies einzig als Rückschritt zu bezeichnen würde den Sachverhalt verkürzt und wohl auch verzerrt widergeben. Der Suchprozess scheint zumeist nicht linear zu verlaufen, Klientinnen scheinen immer wieder auch ‚auf eigene Faust‘ etwas ausprobieren zu wollen, werden aber jeweils von der Realität eingeholt, weil ihre Finanzen nicht ausreichen, sie aus den Integrationsprogrammen fallen, sie sich weiter verschulden etc.

### **Fazit**

Praktisch aus allen Dossiers - sei dies aus den Gesprächsnotizen in der direkten Beratungssituation, der Korrespondenz im gesamten HelferInnensystem oder den Zielvereinbarungen bzw. Auswertungen der Zielvereinbarungen - lässt sich herauslesen, dass die KlientInnen wünschen, möglichst schnell von der Sozialhilfe weg zu kommen und irgendwo arbeiten zu können. Untersucht man genauer, womit die meisten Klientinnen dann tatsächlich beschäftigt sind, wird klar, dass sie sich immer wieder mit Sorgen auseinander zu setzen haben, die das Alltägliche betreffen und von denen sie sich so sehr in Beschlag nehmen lassen, dass für das zielorientierte Arbeiten weniger Raum bleibt als sie sich vorgestellt und wohl auch vorgenommen haben.

Die Analyse der Stichprobe zeigt, dass die zeitliche Vorgabe von 12 Monaten wahrscheinlich zu knapp bemessen ist. Aus einzelnen Dossiers wird ersichtlich, dass es immer wieder vorkommt, dass KlientInnen vereinbarte Beratungstermine nicht wahrnehmen, und praktisch bei allen KlientInnen gibt es mindestens eine Phase, während der sie den Kontakt mit der Spezialistin/ dem Spezialisten aufs Eis legen, obwohl sich die SpezialistInnen jeweils sehr bemühen, dass es wieder zu einem Gespräch kommt.

Auch wenn in diesem Rahmen keine eingehende Analyse vorgenommen werden, lässt sich aus den Notizen der Spezialistinnen doch tendenziell herauslesen, dass ihre Klientinnen des öftern Strategien wählen, die sich im Nachhinein als nicht unbedingt förderlich für eine baldige berufliche Integration erweisen. Die Zuweisung von 4 dieser 15 Klientinnen ins Niederschwellige Integrationsprogramm NIP scheint die Vermutung zu bestätigen, dass es in diesem Beratungsprozess auch darum geht, hilfreichere Handlungsstrategien zu erlernen, um den eigenen Lebensalltag zu bewältigen und sich in der Arbeitswelt (wieder) integrieren zu können.

## **6.2.2. Ergebnisse Bereich Methodik**

### **Qualitätsstandards**

Die Qualitätsstandards für die Spezialberatung sehen vor, dass während den ersten 4 Phasen, die insgesamt 11 Monate dauern sollen – monatlich 1 Gespräch mit dem Klienten/der Klientin stattfindet (davon mindestens eines mit den Eltern und weiteren Bezugspersonen), und dass periodisch Zielvereinbarungen getroffen und Zielerreichungskontrollen durchgeführt werden. Weiter soll in den Phasen 1 und 2 das Ressourcensystem erfasst, ein Unterstützungsvertrag abgeschlossen und eine Zuweisung in Integrationsprojekte erfolgt sein. Während der Phase 3 der ‚intensiven Beratung‘ sind 2 HelferInnenkonferenzen vorgesehen, die protokolliert werden sowie monatlich 1 telefonisches Kontroll-/Steuerungsgespräch betreffend Zielerreichung mit dem Dienstleistungserbringer. Ergänzend dazu sollen in dieser Phase mindestens 2 persönliche Gespräche mit der Klientin/dem Klienten geführt werden.

Die folgende Abbildung 17 gibt einen ersten Überblick über die Erfüllung der Qualitätsstandards, soweit diese aus den Dossiers ersichtlich ist. Zusätzlich aufgeführt ist eine Rubrik ‚Zielvereinbarungen‘. Oftmals wurde anstelle von Zusammenarbeitsverträgen in den einzelnen Beratungsgesprä-

chen eine pragmatischere Form gewählt, sich mit den KlientInnen auf individuelle, momentane Zielsetzungen zu einigen. Diesem Vorgehen wird mit dieser Rubrik Rechnung getragen.

Abbildung 18: Qualitätsstandards Spezialberatung

Dauer	Res- sourc- analyse	Zuweisg Integrat. projekte	Monatliche Steuerungsge- spräche mit DL / %	Zielverein-- barungen	Helfer- Kon- ferenz	ZV	Aus- wertung ZV
13Mt.	-	nein	7x / 54%	1x	-	-	1
8 Mt.	Ja	ja	6 x / 75%	-	-	2	1
15Mt.	Ja	nein	4 x / 27%	-	-	3	2
8 Mt.	Ja	nein	Keine Angaben	1x	-	1	-
14Mt.	Ja	ja	4 x / 29%	-	-	2	1
14Mt.	Ja	nein	16 x / 100%	-	-	2	1
12Mt.	Ja	nein	12 x / 100%	2x	-	2	1
12Mt.	Ja	nein	4 x / 33%	-	-	2	1
10Mt.	Ja	ja	3 x / 30%	2x	-	1	-
9 Mt.	Ja	ja	6 x / 66%	-	-	1	-
20Mt.	Ja	ja	10 x 50%*	-	1	1	-
12Mt.	Ja	ja	12 x / 100%	3x	1	1	-
8 Mt.	Ja	nein	7 x / 88%	3x	-	1	-
15Mt.	Ja	nein	15 x / 100%	-	-	1	1
14Mt.	Ja	ja	17 x / 100%	3x	2	2	1

\*Berücksichtigt man den Unterbruch von 8 Monaten gibt es eine Quote von 83%

Wie aus der Abbildung ersichtlich, wurden die im Laufe des Projekts entwickelten und weiter entwickelten Qualitätsstandards im Grossen und Ganzen umgesetzt, wenn auch von den einzelnen Spezialistinnen in recht unterschiedlicher Weise. Einzig die Vorgabe von 2 HelferInnenkonferenzen je Begleitung wurde nur bei 3 von 15 Klientinnen eingehalten; hier liegt die Quote also bei 20%. Bei der Betrachtung ist zu bedenken, dass die Prozesse unterschiedlich lang dauer(t)en und die einzelnen Daten immer in Bezug auf die Prozessdauer zu berücksichtigen sind. Im Folgenden sollen die Qualitätsstandards einzeln diskutiert werden.

#### Ressourcenanalyse

In allen 15 Dossiers findet sich eine Ressourcenanalyse, die meist am Anfang der Spezialberatung in Zusammenhang mit den Zusammenarbeitsverträgen vorgenommen wurde. Diese bietet jeweils eine gute Grundlage für das Erarbeiten von (kooperativen) Zielsetzungen. Aus den Protokollen geht hervor, dass abgesehen von den Zusammenarbeitsverträgen 2 SpezialistInnen in regelmässigen Abständen erneut die Ressourcen erfassen, 1 macht dies etwas weniger konsequent, 1 gar nicht. Dies lässt die Vermutung zu, dass die Orientierung an den Ressourcen der jungen Erwachsenen unterschiedlich stark gewichtet wird.

In der Vergleichs-Stichprobe der Normalberatung finden sich in 9 der 15 Dossiers zumeist regelmässig erhobene Ressourcenanalysen, die dann jeweils auch den Ausgangspunkt bildeten für die weitere Beratung.

#### Zuweisung in Integrationsprojekte

Soweit aus den Dossiers ersichtlich, wurden 7 KlientInnen in der 1. und 2. Phase in Integrationsprojekte zugewiesen, bei 8 KlientInnen war dies in den ersten 3 Monaten nicht der Fall. Aus etlichen Dossiers ist zu erkennen, dass im Laufe der Intensivphase eine Anmeldung in ein Integrationsprojekt angepeilt und/oder vorgenommen wird. Es zeigt sich in etlichen Fällen, dass der Versuch einer Anmeldung aus verschiedenen Gründen nicht gelang und dass dann die Ausgangssituation wieder neu diskutiert werden musste. Etliche KlientInnen wollen den ersten Arbeitsmarkt direkt ansteuern und zeigen wenig Begeisterung oder Interesse für einen Zwischenschritt. Dies wird oft erst im Laufe der mehrmonatigen Beratung aktuell.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass dieser Qualitätsstandard für die 1. und 2. Phase in der Stichprobe zu 47% erreicht wird.

Aus den Dossiers der Normalberatung wird ersichtlich, dass dieser Standard bei 5 Klientinnen nicht sinnvoll erscheint, weil sie bereits arbeiten oder bei der IV angemeldet sind. Von den übrigen 10 KlientInnen werden 5 in Integrationsprojekte zugewiesen, was einer Quote von 50% entspricht. Hier lassen sich keine Unterschiede zwischen Spezial- und Normalberatung feststellen.

#### *Monatliche Steuerungs- und Kontrollgespräche mit dem Dienstleistungserbringer*

Wie Abbildung 17 zu den monatlichen Steuerungs- und Kontrollgesprächen zwecks Zielerreichung mit den Dienstleistungserbringern zeigt, findet - abgesehen von einer Ausnahme - ein dokumentierter Austausch statt, allerdings in sehr unterschiedlicher Häufigkeit. Dokumentiert ist der Austausch meist in schriftlicher Form. Telephonische Kontakte sind selten notiert, manchmal sind sie indirekt ersichtlich).

Die Quoten bei den einzelnen SpezialistInnen reichen von 95% über 66% bis zu 37%. Die sehr unterschiedlichen Zahlen deuten entweder darauf hin, dass in diesem Bereich unterschiedlich gearbeitet wird (von der Korrespondenz her abzuleiten) oder dass die telefonischen Kontakte nicht und nur vereinzelt aufgezeichnet werden.

In der Vergleichs-Stichprobe ist in 3 Dossiers ein sehr intensiver Austausch dokumentiert, der vergleichbar ist mit den entsprechen Dossiers der Spezialberatung. In den andern 12 Dokumentationen sind jeweils in Kürzestform die am wichtigsten scheinenden Punkte notiert; darunter befinden sich sporadisch Gesprächsnotizen mit verschiedenen Dienstleistungserbringern. In der Normalberatung sind bei 20% der Dossiers die Steuerungsgespräche mit dem Dienstleistungserbringer dokumentiert, bei den andern 80% wenig bis gar nicht.

#### *HelferInnenkonferenzen*

Einzig bei einer Spezialistin sind 4 HelferInnenkonferenzen in insgesamt 3 Dossiers aufgeführt. In den restlichen 12 untersuchten Dossiers (also bei 80%) finden sich keine Hinweise auf eine entsprechende Konferenz. Wie eine kurze inhaltliche Analyse bei diesen 4 dokumentierten Konferenzen aufzeigt, erzielten diese eine erkennbare Wirkung im KlientInnensystem, weil die darin getroffenen Vereinbarungen eine gewisse Verbindlichkeit zu schaffen schienen. Insgesamt ist dieser Qualitätsstandard als zum grossen Teil nicht erreicht' zu beurteilen.

In der Vergleichs-Stichprobe der Normalberatung findet sich nur in 1 Dossier der Hinweis auf verschiedene HelferInnenkonferenzen. Hier ist die Quote mit ca. 7% noch tiefer als bei der Spezialberatung.

#### *Zusammenarbeitsvertrag*

Aus Abbildung 17 ist ersichtlich, dass 1x kein Vertrag vorliegt, 7x ein Vertrag, 6x zwei Verträge und in 1 Fall drei Verträge abgeschlossen wurden. Setzt man die Anzahl der Zusammenarbeitsverträge mit der Dauer der Spezialberatung in Zusammenhang, ergibt sich kein klares Bild. In einigen Fällen ist aus den Notizen zu erkennen, dass das Vorhaben, einen Zusammenarbeitsvertrag zu erstellen, etliche Male verschoben werden musste, weil der Klient/die Klientin zu den abgemachten Terminen nicht erschien.

In der Vergleichs-Stichprobe liegen in 6 Fällen Zusammenarbeitsverträge vor, was einer Quote von 40% entspricht. In 2 Dossiers findet sich ausschliesslich je eine Auswertung ohne Zusammenarbeitsvertrag; aus 2 Dossiers geht hervor, dass ein Zusammenarbeitsvertrag abgeschlossen wurde, die Auswertung aber noch aussteht. Geht man davon aus, dass auch bei den 2 Fällen, wo nur die Auswertung vorliegt, ein Zusammenarbeitsvertrag abgeschlossen wurde, so erhöht sich die Quote der Zusammenarbeitsverträge auf 53%. Auch mit gut der Hälfte an abgeschlossenen Zusammenarbeitsverträgen ergibt sich hier ein beträchtlicher Unterschied zur Spezialberatung. Aus den Notizen der Dossiers der Normalberatung ist an wenigen Stellen ersichtlich, dass auf der Seite der Sozialarbeitenden zu wenig Zeit vorhanden war für die Ausarbeitung eines Zusammenarbeitsvertrages, in 2 Fällen wurde das Vorhaben auch immer wieder verschoben, weil die KlientInnen die vereinbarten Termine nicht wahrnahmen.

*Auswertung Zusammenarbeitsverträge*

In der Spezialberatung wurden bis zum Stichtag 10 Zusammenarbeitsverträge ausgewertet; davon stammen 2 aus einem Dossier. Bei allen KlientInnen ist eine erste oder zweite Auswertung in den nächsten Monaten vorgesehen. Die in den Zusammenarbeitsverträgen vereinbarten Termine betreffend Auswertung scheinen eine gewisse Verbindlichkeit für die Beteiligten her zu stellen.

In den Dossiers der Normalberatung finden sich 6 Auswertungen von Zusammenarbeitsverträgen. Auffallend bei 4 dieser Fälle ist die Tatsache, dass der Zusammenarbeitsvertrag und die Auswertung den Hauptbestandteil des Dossiers ausmachen, d.h. dass sich daneben nur spärliche Notizen über den Beratungsverlauf finden lassen. Auch hier lässt sich aussagen, dass mit den Vereinbarungen in den Zusammenarbeitsverträgen eine gewisse Verbindlichkeit geschaffen wird, was bei den Auswertungen dokumentiert wird.

**Fazit**

Es ist erkennbar, dass die eingeführten Qualitätsstandards zu einem guten Teil eingehalten werden, wenn auch von den SpezialistInnen in unterschiedlicher Ausprägung. Einzig das Instrument ‚Helferinnenkonferenz‘ hat sich noch nicht etabliert. Auch wenn der zeitliche/organisatorische Aufwand relativ gross ist, ist aus fachlicher Sicht anzumerken, dass diese Konferenzen ein sehr wichtiges Fallsteuerungsinstrument darstellen, das u.a. zum Ziel hat, Transparenz zu schaffen sowie die Kooperation und Koordination unter den Beteiligten zu stärken, was sich auf die Zielerreichung in der Regel sehr positiv auswirkt, wie die Fälle mit dokumentierter HelferInnenkonferenz zeigen. Die Zuweisung in Integrationsprojekte in Phase 1 und 2 scheint gemessen an der Situation, in der sich die KlientInnen befinden, ein zu ehrgeiziges Ziel zu sein. Es scheint eher so zu sein, dass mit den Klientinnen zuerst eine grundlegende Auslegeordnung gemacht werden muss – und die verlangt ja ein gewisses gegenseitiges Vertrauen, das in der ersten Zeit aufgebaut werden muss. Erst wenn sich die KlientInnen wirklich auf einen Prozess eingelassen haben, wird es möglich, mit ihnen die verschiedenen Optionen durchzugehen, u.a. eben den Weg über ein Integrationsprogramm.

Aufgrund der Vergleichs-Stichprobe lässt sich für die Normalberatung festhalten, dass die eingeführten Qualitätsstandards nur zu einem Teil übernommen bzw. eingehalten werden. Die Zuweisung in Integrationsprojekte scheint oftmals sehr schwierig zu sein, weil die KlientInnen in der Anfangsphase der Beratung nur sehr unregelmässig zu den Terminen erscheinen und von ihrer Situation her deshalb ein solcher Schritt kaum realistisch erscheint.

**Zeitaufwand: Gespräche mit den KlientInnen**

Die nachfolgende Abbildung zeigt zunächst die durchschnittliche Häufigkeit der Beratungen mit den KlientInnen der Spezialberatung, wie sie aus den Prozessdokumentationen ersichtlich wird. Dabei wird keine Unterscheidung zwischen einzelnen Phasen getroffen, da diese aus den Dokumentationen nicht/kaum ersichtlich sind.

*Abbildung 19: Durchschnittliche Beratungshäufigkeit in der Spezialberatung*

Häufigkeit	Anzahl Kl.
14-täglich	1
Dreiwöchentlich	3
Monatlich	9
Sechswöchentlich	1
2 monatlich	1

Betrachtet man die Zahlen genauer, geben die aufgeführten Durchschnittswerte eine etwas verzerrte Sicht wider. Deshalb werden im Folgenden die aus den Dokumenten ersichtlichen Unterbrüche dargestellt. Diese sind ausschliesslich durch die KlientInnen verursacht, indem diese zu den vereinbarten Terminen nicht erschienen sind, in den meisten Fällen ohne telefonische Abmeldung. Dass die Unterbrüche zum Teil so lange dauerten, lässt sich damit erklären, dass die KlientInnen in diesen Phasen nicht erreichbar waren oder auch einen nächsten Termin auch absagten bzw. nicht wahrnahmen.

*Abbildung 20: Kontaktunterbrüche Spezialberatung*

Zeitlicher Unterbruch	Anzahl Kl.
1 ½ Monate	1
2 Monate	5
3 Monate	3
4 Monate	3
8 Monate	1

Dabei ist zu ergänzen, dass bei 7 Klientinnen zusätzlich ein Kontaktabbruch von weiteren 2 Monaten, bei 3 KlientInnen 2 weitere Kontaktabbrüche von 1 ½ bis 2 Monaten und bei 1 Klienten 4 Kontaktabbrüche von 1 ½ und 2 Monaten festzustellen ist. Insgesamt sind in 11 der 15 untersuchten Dossiers mindestens zwei längere Beratungspausen feststellbar.

Auf der andern Seite zeigt sich, dass bei 11 KlientInnen die Häufigkeit der Beratungssequenzen zwischen 2x wöchentlich und max. 1x pro Monat variiert, bei den andern 4 KlientInnen findet regelmässig einmal pro Monat ein Gespräch statt.

Durchschnittlich fanden in 12 Monaten 16 Gespräche statt. Der Qualitätsstandard ‚1 monatliches Gespräch‘ ist damit erfüllt.

In der Vergleichs-Stichprobe der Normalberatung ist die Gesprächshäufigkeit sehr unterschiedlich. In 3 Dossiers finden sich Gespräche alle 2-3 Wochen, bei 2 davon über einen längeren Zeitraum hinweg. In 2 Dossiers lassen sich monatliche Gespräche feststellen, in 3 Dossiers sind Gespräche etwas alle 2 Monate aufgezeichnet, bei einer Klientin finden monatliche Gespräche ab und dann gibt es einen grossen Unterbruch; bei 6 KlientInnen schliesslich finden die Beratungen sehr unregelmässig statt. Hier lassen sich wenig verallgemeinernde Aussagen treffen.

Bei einem Drittel der KlientInnen der Normalberatung sind demnach regelmässige Gespräche möglich. Berücksichtigt man ausserdem die Zusammenarbeitsverträge, so zeigt sich, dass bei 4 der 5 KlientInnen, die regelmässig zu einem Gespräch erschienen, ein Zusammenarbeitsvertrag abgeschlossen worden war.

### **Fazit**

Fast alle KlientInnen der Spezialberatung steigen auf das Angebot der Beratung ein und erscheinen eine Zeit lang, die individuell sehr verschieden ist, regelmässig zu den Beratungsgesprächen. Mit ebensolcher Regelmässigkeit ‚tauchen‘ gut zwei Drittel von ihnen ‚ab‘, nehmen die vereinbarten Termine während 1 ½ bis max. 4 Monaten nicht wahr. (Der ausserordentlich lange Unterbruch von 8 Monaten in einem Fall lässt sich damit erklären, dass eine Ablösung eingeleitet war, die Klientin dann aus nachvollziehbaren Gründen wieder eine Beratung wünschte.)

Über die Gründe für die zeitweiligen Kontaktabbrüche lässt sich nur spekulieren. Möglicherweise wird durch diese intensiven und auch persönlichen Gespräche vieles ausgelöst, was zuerst einmal verarbeitet werden muss; es kann durchaus auch sein, dass KlientInnen der Kontrolle durch den Sozialdienst in gewissen Momenten entgehen wollen, sei es aus Selbstschutz oder aus dem Wunsch nach Verdrängen.

In der Normalberatung lassen sich ähnliche Tendenzen feststellen. Die Notizen lassen darauf schliessen, dass vor allem dort, wo keine Zusammenarbeitsverträge abgeschlossen wurden, wenig Verbindlichkeit herrscht und es bei sehr sporadischen Kontakten bleibt, die wenig Beziehungsaufbau ermöglichen.

### **Settings**

In der Stichprobe der Spezialberatung ist das Setting SpezialistIn - KlientIn am allerhäufigsten. Abgesehen von einer Ausnahme (mit lediglich 4 Beratungsgesprächen) variiert gemäss oben beschriebenen Zeitaufwand die Anzahl Gespräche auf dem Sozialdienst zwischen Spezialistin und Klient zwischen 8 und max. 18.

Das Setting SpezialistIn - HelferIn kommt eher vereinzelt oder unregelmässig vor. Viel häufiger findet sich ein schriftlicher Austausch via E-mail. Die Verteilung der Gespräche zwischen SpezialistIn und einem Helfer bzw. einer Helferin ebenfalls in 2er Situation im Büro sieht wie folgt aus: In 4 Dossiers ist kein Gespräch zu finden, in 5 Dossiers je 1 Gespräch, in 2 Dossiers je 2 Gespräche, in 3 Dossiers je 3 Gespräche und in einem Dossier 4 Gespräche.

Zu den HelferInnenkonferenzen finden sich bereits Aussagen (siehe oben). In den Dossiers gibt es vereinzelt Hinweise, dass ein Gespräch vor Ort z.B. in einem Integrationsprojekt stattgefunden hat, bzw. haben könnte. Dies ist sehr selten der Fall, so dass es in dieser Evaluation ohne Bedeutung bleibt.

In der Vergleichs-Stichprobe der Normalberatung ist ausschliesslich das Setting Büro(2er Situation im Sozialdienst) dokumentiert. In der Normalberatung gibt es die 5 Dossiers, aus denen hervorgeht, dass die Sozialarbeitenden regelmässig Gespräche mit den KlientInnen und, weniger häufig, aber auch recht regelmässig Gespräche mit den HelferInnen führen. Im Gegensatz zur Spezialberatung wird bei 8 Fällen vermehrt das Gespräch mit einem Helfer, einer Helferin gesucht, oftmals, weil die KlientInnen im Moment nicht erreichbar sind und in selteneren Fällen jemanden aus der Familie ans Gespräch schicken. In allen andern Fällen werden die beiden Settings Beraterin - KlientIn bzw. BeraterIn - HelferIn fast gleich häufig gewählt.

### **Ausschlusskriterien**

Soweit aus den Dossiers ersichtlich, wurden vier der fünf Ausschlusskriterien in den allermeisten Fällen eingehalten.

Das Kriterium ‚fehlende Kooperationsbereitschaft während längstens 2 Monaten‘ wurde bei zeitweiligem Kontaktabbruch nicht angewendet. Die Notizen zeigen, dass die SpezialistInnen nicht von einem eigentlichen Kontaktabbruch ausgingen, sondern immer wieder versuchten, einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Es kann gefolgert werden, dass die SpezialistInnen darauf vertrauten, den Beratungsprozess weiterführen zu können.

Da in der Normalberatung nicht mit Ausschlusskriterien gearbeitet wird, wurde dieser Punkt in der Vergleichs-Stichprobe nicht evaluiert.

Aus den Dossiers ist nirgends ersichtlich, dass die Ausschlusskriterien je zur Diskussion standen. Sie werden offenbar weder als Drohbeil für die Beratung noch als Ansporn, sich intensiv mit der Situation auseinander zu setzen, gesehen, sondern scheinen vielmehr für den Beratungsprozess bedeutungslos zu sein.

## 7. Erkenntnisse und Folgerungen

### 7.1. Wichtigste Ergebnisse aus den Evaluations-Teilprojekten

#### 7.1.1. Wichtigste Ergebnisse der quantitativen Datenanalyse

##### ***Normale und spezialisierte Beratung***

Am Stichtag 31.7.2006 waren beim Sozialdienst der Stadt Bern 423 laufende Fälle von jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug zwischen 18 und 25 Jahren (d.h. die am Stichtag noch nicht 25jährig waren) registriert. Davon waren 21% (N=87) in der Spezialberatung.

In einer andern Stichprobe mit kumulierten Werten ab Jahresbeginn waren es am 31.07.2006 493 junge Erwachsene unter 25 Jahren, davon 110 in der Spezialberatung (22,5 %). Im Vorjahr lag der kumulierte Wert am 31.07.2005 bei 418 jungen Erwachsenen, davon waren damals 89 in der Spezialberatung.

Die Zahl der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug ist innert Jahresfrist weiter gestiegen. In beiden Stichproben lag der Anteil der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug unter 25 Jahren mit Spezialberatung bei gut einem Fünftel.

##### ***Geschlecht und Alter***

Es sind ungefähr gleich viele Frauen wie Männer in der Spezialberatung, und auch die beiden Altersgruppen (18-21j., 22-25j.) sind etwa gleich vertreten. In der Normalberatung hingegen ist einerseits der Anteil der Frauen und andererseits derjenige der 22-25Jährigen deutlich höher.

##### ***Herkunft***

41% der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug sind AusländerInnen, und insgesamt mehr als die Hälfte hat einen Migrationshintergrund (57,5%). Die Gruppe der jungen ausländischen SozialhilfebezügerInnen ist demnach fast doppelt so gross, wie es aufgrund des Bevölkerungsanteils (21,3% AusländerInnen in der Stadt Bern 2005) zu erwarten wäre. ‚Ausländische Herkunft‘ ist demnach im jungen Erwachsenenalter ein grosser Risikofaktor für Sozialhilfebezug.

In der Spezialberatung lag der AusländerInnen-Anteil am Stichtag bei 34,5%. AusländerInnen kamen verhältnismässig etwas seltener in die Spezialberatung (und dies Mitte 2006 stärker als im ersten Projekthalbjahr).

##### ***Ausbildung***

Für fast zwei Drittel (63%) der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug ist die obligatorische Schule der höchste Ausbildungsabschluss. Gut ein Siebtel (15%) haben einen Ausbildungsabschluss auf Sekundarstufe II: Fast 10% haben eine abgeschlossene Berufslehre oder Vollzeit-Berufsschule absolviert, 5% eine Anlehre und einzelne (N=4) eine Maturitätsschule. Es sind ebenfalls nur einzelne, die einen Abschluss auf Tertiärstufe haben (N=4). Allerdings liegen bei fast einem Fünftel keine Angaben zum Ausbildungsabschluss vor; es ist anzunehmen, dass diese am ehesten der Gruppe mit obligatorischem oder gar keinem Schulabschluss zugerechnet werden können.- Bei einem Sechstel der jungen Erwachsenen liegen Angaben zu einer abgebrochenen Ausbildung vor; die meisten davon haben eine berufliche Ausbildung abgebrochen. Es gibt aber auch insgesamt 11 junge Erwachsene, welche die obligatorische Schulzeit nicht beendet haben. Diese Zahlen bestätigen einmal mehr die Tatsache, dass eine geringe Bildungsqualifikation - keine berufliche oder weiterführende schulische Ausbildung - der grösste Risikofaktor für Sozialhilfebezug ist.

Die Analyse hinsichtlich Beratungstypus zeigt hier einen deutlichen Unterschied. Es werden überproportional viel junge Erwachsene mit obligatorischer Schulausbildung als höchstem Abschluss und überproportional viele mit einer abgebrochenen beruflichen Ausbildung in die Spezialisierung überwiesen. Es sind also verstärkt jene junge Erwachsene, die noch keinen weiterführenden Bildungsabschluss haben - entweder, weil sie noch nie eine solche Ausbildung begonnen oder aber weil sie eine abgebrochen haben - welche an die Spezialberatung überwiesen werden.

Das Spezialwissen der Spezialistinnen hinsichtlich Ausbildung und beruflicher Integration ist demnach tatsächlich gefragt und erreicht die anvisierte Zielgruppe. Andererseits müssen auch die SozialarbeiterInnen in der normalen Beratung über Fachwissen zu Ausbildung verfügen, denn die Mehrzahl ihrer Klientel in der Altersgruppe der jungen Erwachsenen verfügt ebenfalls über keinen Ausbildungsabschluss auf Sekundarstufe II, und einige haben eine weiterführende Ausbildung abgebrochen.

### **Erwerbssituation**

Die Erwerbssituation der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug ist vielfältig und lässt sich am ehesten als Puzzle, bestehend aus verschiedenen kleinen Gruppen beschreiben: Bei gut einem Viertel der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug lautet die Angabe zur Erwerbssituation ‚auf Stellensuche‘. Bei einem Fünftel der Falldossiers fehlt hier eine Angabe. Gut ein Siebtel der jungen Erwachsenen sind in Ausbildung; viele davon absolvieren eine Berufslehre, manche eine schulische Ausbildung. Jede elfte Person nimmt an einem Arbeitsintegrationsprogramm teil. Eine kleine Gruppe von jungen Erwachsenen ist vorübergehend arbeitsunfähig, eine andere nimmt Gelegenheitsarbeiten wahr oder arbeitet auf Abruf, und schliesslich gibt es eine Gruppe junger Frauen, die aus familiären Gründen nicht in einer Erwerbssituation sind. Einige wenige sind selbständig erwerbend. Eine Festanstellung haben nur einige wenige.

Ein Vergleich hinsichtlich Beratungstypus zeigt hier vor allem einen deutlichen Unterschied in der Dokumentation: Die erwähnten vielen Falldossiers ohne Angabe zur Erwerbssituation gehören fast alle zur Normalberatung.

In der Normalberatung ist die gesamte Gruppe derer mit Festanstellung. Das gleiche gilt für alle jene mit dem Vermerk ‚Dauerinvalidität‘: Hier greift offensichtlich das Ausschlusskriterium der Spezialberatung. Ein weiteres Ausschlusskriterium - ‚keine Schwangerschaft‘ - wirkt sich ebenfalls aus, wenn auch weniger eindeutig: Die jungen Frauen, die aus familiären Gründen nicht einer Erwerbsarbeit nachgehen, sind verhältnismässig häufiger in der Normalberatung; einzelne sind jedoch auch in der Spezialberatung.

Andererseits ist der Anteil derjenigen, die an einem Arbeitsintegrationsprogramm teilnehmen, in der Spezialberatung etwas höher (22%, versus 17% in der Normalberatung). Offenbar wirkt sich hier ein Qualitätsstandard in der Spezialberatung junger Erwachsener aus (allerdings weniger deutlich, als zu erwarten wäre): Die Zuweisung in ein Integrationsprojekt ist einer der Standards in der ersten Beratungsphase.

Die weiteren Unterschiede hinsichtlich der Grösse einzelner Erwerbssituations-Gruppen sind gering. Bemerkenswert ist lediglich, dass es auch in der Spezialberatung einige KlientInnen gibt, die vorübergehend arbeitsunfähig sind.

### **Sozialhilfebezug**

Die Daten zur Dauer des Sozialhilfebezugs sind unvollständig: Bei knapp einem Fünftel der Fälle - alle aus der Normalberatung - fehlen entsprechende Angaben.

Über die Hälfte der jungen Erwachsenen bezieht seit 1 bis 3 Jahren Sozialhilfe, gut ein Drittel seit einigen Monaten. In einem Zehntel der Fälle dauerte der Sozialhilfebezug am Stichtag (31.07.2006) mehr als 3 Jahre.

Die jungen Erwachsenen in der Spezialisierung beziehen im Durchschnitt schon etwas länger Sozialhilfe als diejenigen in der Normalberatung. Die Dauer des Sozialhilfebezugs kann als Indikator für eine schwierige berufliche Integration gelten. Demnach sind es also tendenziell die jungen Erwachsenen mit Schwierigkeiten bei der beruflichen Integration, die in die Spezialisierung überwiesen werden.

In einem Viertel der Falldokumentationen ist vermerkt, dass die Eltern (bzw. ein Elternteil) beim Sozialdienst der Stadt Bern Sozialhilfe beziehen oder früher bezogen haben. Allerdings ist die

Dokumentation auch hier manchmal unvollständig, und ein elterlicher Sozialhilfebezug in einer andern Gemeinde als Bern wird im Klientendokumentationssystem nicht erfasst.

Das Ergebnis jedoch, dass bei den durchwegs vollständig dokumentierten Fällen der Spezialberatung ein Drittel der jungen Erwachsenen Eltern hat, die ebenfalls Sozialhilfe bei der Stadt Bern beziehen, kann als zuverlässig gelten und zeigt, dass viele dieser jungen Erwachsenen bereits in ihrer Kindheit oder Jugend familiäre Erfahrungen mit Ersatzeinkommen gemacht haben. Das muss als ein ebenso bemerkenswertes wie beunruhigendes Ergebnis hinsichtlich ‚familiärer Weitergabe von Sozialhilfeabhängigkeit‘ betrachtet werden.

### 7.1.2. Wichtigste Ergebnisse aus den Interviews mit KlientInnen

Die Ergebnisse aus den Interviews mit Klientinnen und Klienten werden im Folgenden entlang der auf der Grundlage des Materials gebildeten Kategorien dargestellt. Dabei werden jeweils die Unterschiede herausgearbeitet einerseits zwischen KlientInnen der Spezial- und der Normalberatung und andererseits zwischen den KlientInnen, welche die Beratungen positiv erleben und als ‚gut‘ beurteilen und denjenigen, die eine ‚negative Geschichte mit dem Sozialdienst‘ erzählen.

#### **Positive und negative Geschichten**

Insgesamt wurden 37 junge Erwachsene mit Sozialhilfebezug interviewt: 18 KlientInnen aus der Spezialberatung und 19 KlientInnen aus der Normalberatung, davon 4 von einer ehemals in der Spezialisierung tätigen Sozialarbeiterin.

In insgesamt 28 Interviews – 13 aus der Spezialberatung und 15 aus der Normalberatung findet sich eine positive Gesamtbeurteilung – sie können einer ‚positiven Geschichte‘ zugeordnet werden; dazu kommt 1 Interview mit einer Klientin, die mit der früheren Beratung unzufrieden und mit der heutigen sehr zufrieden ist. Insgesamt gehören also 29 Interviews zu den Positiv-Geschichten. Alle diese 29 KlientInnen erachten die gegenwärtigen Leistungen des Sozialdienstes als gut bis sehr gut.

Demgegenüber wurden 9 Interviews den Negativ-Geschichten zugeordnet. 5 KlientInnen sind überwiegend oder ganz unzufrieden mit der Spezialberatung und äussern ein negatives Gesamturteil. 3 KlientInnen schildern und beurteilen die Normalberatung negativ, dazu kommt die bereits erwähnte 1 Klientin, welche ihre frühere Beratung sehr negativ schildert und heute zufrieden ist.

Von den ‚Unzufriedenen‘ können 4 dieser Klientinnen der Beratung nichts Gutes abgewinnen und haben sich - zumindest für den Augenblick - innerlich davon abgewandt, und wiederum 4 wünschen sich eine andere, bessere, persönlichere Beratung; 1 Klientin ist wie erwähnt heute zufrieden.

Es wurden zwei Typen von ‚guten Geschichten‘ herausgearbeitet, die sich hinsichtlich der Schilderung der Beratung teilweise unterscheiden: Eine ‚gute‘ Geschichte der Spezialberatung und eine ‚gute Geschichte der Normalberatung‘.

Interessanterweise liessen sich der ‚guten Geschichte der Spezialberatung‘ nicht nur die erwähnten 13 Interviews mit positivem Gesamturteil aus der Spezialisierung zuordnen, sondern auch die 4 Interviews mit KlientInnen aus der Normalberatung, die von jener Sozialarbeiterin beraten werden, die früher in der Spezialisierung tätig war – die also mit der Fachkompetenz der Spezialistin im Beratungssetting der Normalberatung tätig ist. Diese 4 Interviewten charakterisieren die Beratung genau so wie die zufriedenen Interviewten der Spezialberatung.

#### **Vorgeschichte**

Ein gutes Viertel der Interviewten – anteilmässig deutlich mehr solche aus der Spezialberatung – erzählte, dass sie den Sozialdienst schon von Eltern oder andern Familienangehörigen gekannt hätten. Aus knapp einem Viertel der Interviews ist ersichtlich, dass die jungen Erwachsenen KollegInnen haben, die ebenfalls Sozialhilfe beziehen. Einige berichten, dass sie vor dem eigenen ersten Gang zum Sozialdienst eher Negatives gehört hätten; nur gerade eine Person hatte vorher Positives gehört.

Fast die Hälfte der Interviewten erzählte, dass sie den Umstand, Sozialhilfe zu beantragen, anfangs sehr ambivalent beurteilten: Es sei unangenehm gewesen und schwierig, gleichzeitig dann aber auch entlastend (der Anteil derjenigen aus der Normalberatung ist hier etwas grösser).

Für knapp ein Viertel aller Befragten war dieser Gang äusserst schwierig und beschämend. Einige jedoch, insbesondere MigrantInnen, erinnerten sich, das sei unproblematisch gewesen, sie seien einfach froh gewesen um diese Möglichkeit.

Von den insgesamt 9 KlientInnen, welche eine negative Geschichte erzählen und mit der Beratung unzufrieden sind, beurteilte nur 1 die Tatsache der eigenen Sozialhilfeabhängigkeit als unproblematisch, für alle andern war es ein (eher) schwieriger Schritt.

Die interviewten jungen Erwachsenen schilderten auf die Frage, wie es dazu gekommen sei, dass sie Sozialhilfe beantragten, eine schwierige Lebenssituation mit vielfältigen Problemen - komplizierte Familienverhältnisse, schwierige Ablösungsprozesse von den Eltern, oft eine unklare Wohnsituation, psychische Probleme und/oder Suchtproblematik, abgebrochene Ausbildung, Erwerbslosigkeit, Schwangerschaft (zwei Drittel der interviewten jungen Frauen haben kleine Kinder). Das manchmal kolportierte Bild von ‚faulen jungen Schmarotzern‘ lässt sich durch keine der Erzählungen bestätigen: Es sind multiple Probleme und Stresssituationen, welche die jungen Erwachsenen zum Gang zum Sozialamt veranlasst haben.

### ***Erwartungen an den Sozialdienst***

Die anfänglichen Erwartungen aller interviewten KlientInnen an den Sozialdienst bezogen sich vor allem auf materielle Hilfe. Nur einzelne erwarteten bereits zu Beginn zusätzlich auch Unterstützung in lebenspraktischen Bereichen.

Nach einiger Beratungszeit beim Sozialdienst formulieren die KlientInnen der Spezialberatung, die zufrieden sind mit der Beratungsleistung, darüber hinaus auch die Erwartung, Hilfen im Bereich beruflicher Integration sowie in der Bewältigung der eigenen Lebenssituation zu erhalten. Zufriedene KlientInnen in der Normalberatung erwarten nun – neben der materiellen Hilfe - teilweise auch etwas Unterstützung im Alltag. Generell sind die Erwartungen der zufriedenen KlientInnen an die SpezialistInnen etwas höher.

Bei den meisten KlientInnen, welche die Beratungen negativ beurteilen, bleibt die finanzielle Unterstützung durch den Sozialdienst im Vordergrund: Sie erwarten weiterhin vor allem materielle Hilfe.

### ***Schilderung der Hilfeleistungen***

KlientInnen der Spezialberatung, welche diese im Interview als ‚hilfreich‘ beurteilen, streichen die Unterstützung im Hinblick auf ihre berufliche Integration als besonders positiv hervor; für viele ist aber auch der Bereich der persönlichen Hilfe und der psychischen Unterstützung sehr wichtig.

Für KlientInnen, welche eine Normalberatung als ‚hilfreich‘ schildern, steht die finanzielle Unterstützung als Erleichterung im Vordergrund. Für die meisten dieser Gruppe kommt an zweiter Stelle die persönliche Hilfe, die sie zunächst eher unerwartet ‚trifft‘, die sie aber mittlerweile sehr schätzen; fast denselben Stellenwert nehmen Unterstützungsleistungen im Bereich der beruflichen Integration ein.

Interessant ist der Aspekt, dass von den zufriedenen Klientinnen der Spezialberatung - im Gegensatz zu denjenigen der Normalberatung - die finanzielle Hilfe kaum mehr erwähnt wird. Offensichtlich wird hier die nichtmaterielle Hilfe im Bezug auf Arbeitsintegration und Alltagsbewältigung als sehr wichtig eingeschätzt.

KlientInnen, deren Gesamturteil hinsichtlich der Beratung negativ ausfällt, schildern auch die Hilfeleistungen, die sie bekommen haben, anders. Die unzufriedenen Klientinnen aus der Spezialberatung beschreiben, keine umfassende Unterstützung erhalten zu haben. Insbesondere im Bereich der beruflichen Integration schätzen sie die Hilfe als ungenügend oder unpassend ein. Einige erwähnen, dass sie gegen ihren Willen in ein Beschäftigungsprogramm geschickt worden seien; beklagt wird auch die geringe Auswahl an Angeboten. Hilfe im persönlichen Bereich beurteilen sie als unerwünschte Einmischung in ihre Privatsphäre.

In den Aussagen der KlientInnen, die mit der Normalberatung unzufrieden sind, drückt sich vor allem Enttäuschung über die Beratungsperson aus (aus unterschiedlichen Gründen). Während in einer negativ beurteilten Spezialberatung also eher ein Zuviel an Beratung erfolgt, die den KlientInnen unpassend scheint, schildern KlientInnen, die von einer Normalberatung enttäuscht sind, ein Zuwenig an individuell abgestimmter Hilfe.

### **Kooperation**

Eine positive Geschichte einer Beratung ist gekennzeichnet durch eine zustande gekommene echte Kooperation zwischen KlientIn und SpezialistIn. Dabei betonen die interviewten KlientInnen einerseits die eigene Bereitschaft zur Zusammenarbeit und zu Eigenaktivität (und sagen beispielsweise, dass die Kooperation auch ihnen selber einiges abverlange). Andererseits beschreiben sie, dass die Beraterinnen ihnen jeweils Vorschläge und Angebote machen und ihnen dann aber Entscheidungsfreiheit zugestehen. Eine Beratungshaltung, die Wahlfreiheit ermöglicht, wird von all diesen zufriedenen KlientInnen als sehr hilfreich erlebt.

Ein Vergleich der Aussagen von zufriedenen KlientInnen in den beiden Beratungstypen zeigt hier nur minimale Unterschiede. In beiden Beratungssettings kann demnach echte Kooperation entstehen.

Aus den Erzählungen aller KlientInnen, welche die Spezialberatung nicht als hilfreich beurteilen, geht hervor, dass es nicht gelungen ist, ein Arbeitsbündnis zwischen BeraterIn und KlientIn zu schliessen. Vielmehr wird offenbar darum gerungen, wer das Sagen in der Arbeitsbeziehung hat. Die Interviewten schildern ein hierarchisches Verhältnis, in dem die Spezialistin oder der Spezialist Anordnungen über ihren Kopf hinweg treffen wolle.

Auch die interviewten KlientInnen aus der Normalberatung, die unzufrieden sind mit der Beratung, schildern eine mangelnde Zusammenarbeit. Die Gründe dafür sind sehr unterschiedlich, scheinen vor allem auf einer persönlichen Ebene zu liegen: Diese KlientInnen fühlen sich nicht verstanden und kaum wirklich unterstützt.

Hinsichtlich der Gründe für das Misslingen einer echten Arbeitsbeziehung gibt es demnach tendenziell einen gewissen Unterschied zwischen den beiden Beratungstypen: Aus Sicht der KlientInnen der Spezialisierung erzeugt vor allem ein als hierarchische erlebtes Verhältnis Unzufriedenheit, bei KlientInnen der Normalberatung basiert diese eher auf einem Grundgefühl mangelnder persönlicher Unterstützung.

### **Gesprächsatmosphäre**

Unabhängig vom Beratungstypus schildern Klientinnen, welche nicht zufrieden sind mit der Beratung, die Gesprächsatmosphäre als unpersönlich und kühl, als wenig offen und von Misstrauen geprägt. In diesen Interviews finden sich Hinweise darauf, dass die Beratung als Kontrolle, als Kränkung und wenig aufbauend erlebt wird.

Alle zufriedenen KlientInnen hingegen schildern den Umgang als beiderseits respektvoll und die Gesprächsatmosphäre als gut. Im Gegensatz zu den KlientInnen aus der Normalberatung erzählen manche aus der Spezialberatung ausserdem von zeitweiligen Meinungsverschiedenheiten und – seltener - von Konflikten; gleichzeitig betonen sie aber, dass sie es gut hätten mit ihrer Beraterin oder ihrem Berater. Diese Aussagen lassen darauf schliessen, dass sich zwischen den KooperationspartnerInnen der Spezialberatung eine Vertrauensbasis gebildet hat, die Auseinandersetzungen nicht ausschliesst und auch das Austragen einer Meinungsverschiedenheit unbeschadet erträgt beziehungsweise ermöglicht.

### **Fachliche Kompetenz**

Die interviewten KlientInnen, welche die Spezialberatung als gut und hilfreich beurteilen, beschreiben die Beratung als individuell auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet. Sie schätzen es sehr, dass die SpezialistInnen Interesse an ihnen zeigen und sich immer wieder bemühen, sie in ihrer Situation und Problematik zu verstehen. Die Interviewten merken positiv an, dass die SpezialistInnen aufmerksam sind, was ihre Fortschritte betreffe und ihnen entsprechende Rückmeldungen geben; deutlich wird manchmal auch, dass sie selber das Entwicklungstempo bestimmen können. Die KlientInnen

schätzen auch die Person der Beratenden (das drückt sich beispielsweise aus in Äusserungen wie ‚sie ist eine Gute‘). Sie attestieren den SpezialistInnen fachliche Kompetenz, viel Wissen über Ausbildungsmöglichkeiten und Angebote beruflicher Integration, und sie schildern sie als gut vernetzt mit den verschiedenen Hilfssystemen.

Auch die zufriedenen KlientInnen der Normalberatung schildern die Beratung als individuell auf sie ausgerichtet. Sie fühlen sich auf einer persönlichen Ebene abgeholt, erfahren, dass ihre Anliegen ernst genommen werden. Manche äussern mit einem positiv erstaunten Unterton, dass die Beratenden Interesse an ihnen haben und sie zu verstehen versuchen. Auch der Aspekt der guten Vernetzung wird erwähnt.

Im Bereich der fachlichen Kompetenz finden sich also bei den ‚Zufriedenen‘ ähnliche Aussagen zu beiden Beratungstypen; diejenigen zur Spezialberatung sind insgesamt umfang- und facettenreicher und differenzierter: Hier wird deutlich, dass individuelle Ausrichtung der Beratung ein sehr unterstützender Faktor bei der Zielerreichung ist.

Die Erzählungen der ‚Unzufriedenen‘ aus beiden Beratungstypen ergeben hier ein Gegenbild: Hier wird die fehlende individuelle Ausrichtung der Beratung bemängelt. Die KlientInnen fühlen sich zu wenig wahrgenommen und zu wenig verstanden. Auf ihre Anliegen würde wenig eingegangen, ihre Interessen würden kaum oder wenig berücksichtigt. Alle haben sie den Eindruck, dass die BeraterInnen ihnen nicht wirklich weiter helfen können.

Abgesehen von einer einzigen Aussage finden sich jedoch keine negativen Beurteilungen über das fachliche Wissen der Beratenden.

### **Wirkungen**

Nach Ansicht der Interviewten, die zufrieden sind mit der Spezialberatung, haben die Gespräche positive Auswirkungen auf ihr Selbstbewusstsein und ihre Motivation, Dinge anzugehen und konkrete Schritte in Richtung berufliche Integration zu unternehmen. Die Interviewten schildern Veränderungen der Lebenssituation, der Einstellung zur eigenen Lebenssituation und ihrer Selbsteinschätzung, die sie in einen direkten Zusammenhang mit den Beratungsgesprächen stellen. Die Aussagen weisen daraufhin, dass manche ihre beruflichen Möglichkeiten realistischer einschätzen. Einige betonen mit Genugtuung, dass sich ihre Situation hinsichtlich Arbeit wirklich verändert habe. Die Äusserungen lassen insgesamt den Schluss zu, dass wahrscheinlich ein gewisser Zusammenhang besteht zwischen Zufriedenheit mit der Beratung und einer Wirkung hinsichtlich beruflicher Integration.

Aus den Aussagen der interviewten KlientInnen, die mit der Normalberatung zufrieden sind, ist ersichtlich, dass bei den meisten die Gespräche zusammen mit der Sozialhilfe zu einer Verbesserung ihrer allgemeinen Lebenssituation geführt haben. Zu weiteren positiven Wirkungen finden sich eher vereinzelte Aussagen, die entweder die eigene Person oder die Arbeitsintegration betreffen. Insgesamt besteht die Wirkung hier eher in einer verbesserten Lebenssituation, verbunden mit einem grösseren Selbstvertrauen. Nur vereinzelt kann ein Zusammenhang hergestellt werden zwischen Zufriedenheit mit der Beratung und beruflicher Integration.

Beide Gruppen der ‚zufriedenen Klientinnen schätzen die Wirkung der Gespräche auf ihre Lebenssituation als gewinnbringend ein. Bei der Spezialberatung erstreckt sich die von den Interviewten wahrgenommene und berichtete Wirkung in grösserem Ausmass auch auf die berufliche Integration als in der Normalberatung. Interessanterweise spiegelt sich das auch in der Erwartungshaltung der Klientinnen, die sich (wie oben erwähnt) im Verlaufe der Beratung verändert und – insbesondere bei den KlientInnen in der Spezialberatung – erweitert hat in Richtung ‚Unterstützung bei der Bewältigung der eigenen Lebenssituation und bei der beruflichen Integration‘.

Die Aussagen der interviewten KlientInnen, welche unzufrieden sind, machen deutlich, dass die Beratung aus ihrer Sicht ohne Wirkung geblieben ist. Wenn sich trotzdem etwas an ihrer Lebenssituation zum Positiven verändert hat, dann führen sie es kaum auf die Beratung zurück, sondern schildern es als eigenes Verdienst.

Auch hier zeigt sich ein Zusammenhang: Die Aussagen zu ausbleibenden Wirkungen korrelieren mit der negativen Einschätzung der Beratung. Insbesondere bei unzufriedenen KlientInnen der Spezialberatung ist dies ersichtlich: Entweder ist die berufliche Situation unverändert oder Veränderungen der beruflichen Situation werden nicht in einen Zusammenhang mit den Beratungsgesprächen gebracht.

Wenn Klientinnen keine Veränderungen der eigenen Lebenssituation erkennen können oder diese nicht in einen Zusammenhang mit der Beratung bringen, so führt dies zu Unzufriedenheit mit der Beratung, sei dies nun eine normale oder eine Spezialberatung.

### ***Beurteilung der Zukunftsperspektiven***

Mehr als die Hälfte aller Interviewten beurteilt die Chancen einer baldigen beruflichen Integration und einer damit verbundenen Ablösung vom Sozialdienst als eher positiv oder positiv. Hier zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen Normal- und Spezialberatung: Bei der Gruppe der Spezialberatung sind es drei Viertel, welche die berufliche Integration optimistisch beurteilten, bei der Normalberatung sind es nur zwei Fünftel.

## **7.1.3. Wichtigste Ergebnisse aus den Interviews mit den SpezialistInnen**

### ***Einstellung gegenüber Klientel***

Die SpezialistInnen schildern die Klientel als zwar meist motiviert und interessant, bestehend aus unterschiedlichen jungen Leuten mit altersgemässen Wunschvorstellungen für ein gelingendes Leben, aber mit erheblichen Problemen belastet: Sie verfügen über wenig ausgebildete Schlüsselkompetenzen zur Bewältigung des Alltags, haben einen kleinen schulischen Rucksack und erleben wenig sozialen Rückhalt. Ihr Bewältigungsrepertoire beschränke sich zumeist auf Ausweich- und Schutzstrategien.

Die Spezialistinnen setzen in der Beratung bei der Motivation der Klientinnen an. Sie erachten den Vertrauensaufbau als sehr wesentlich und bestärken die KlientInnen dort, wo erste Schritte geleistet werden. Der Beziehungsgestaltung wird ein sehr hoher Stellenwert zugeschrieben. Für den Beziehungsaufbau sei genügend Zeit nötig, weil das Misstrauen vieler KlientInnen zunächst relativ gross sei und sie auf vielfältige Weise Beziehung und Grenzen austesten würden. Als Mittel könne manchmal auch etwas Druck hilfreich sein, indem mit der Auszahlung der Sozialhilfe etwas zugewartet werde.

Grosse Hindernisse stellen aus Sicht der SpezialistInnen schwierige, traumatische biografische Erfahrungen dar, die zu Ohnmacht und Gefühlen des Ausgeliefertseins führen. Dazu komme, dass die jungen Erwachsenen wenig eigene positive Erfahrungen im Bewältigen von schwierigen Situationen aufweisen. Hinderlich wirke sich sehr oft eine negative Schulkarriere aus, ebenso der Umstand, wenn jemand eine längere Zeit des Durchhängens aufweise. Blockierend könne auch die Fülle an schwierigen Themen sein.

### ***Einstellung dem Projekt gegenüber***

Obwohl die Einschätzung des Erfüllungsgrads von Erwartungen bei den vier interviewten SpezialistInnen unterschiedlich ist, so haben sich doch bei allen vier SpezialistInnen die Erwartungen bis zu einem bestimmten Grad erfüllt. Insgesamt ist man der Ansicht, dass man die Begleitung der jungen Erwachsenen unter Einbezug verschiedener Hilfssysteme individuell auf ihre Bedürfnisse abstimmen könne, weil dies die zeitlichen Kapazitäten zuliesse.

Gesamthaft gesehen bezeichnen die SpezialistInnen den Faktor Zeit, individuelle Handlungsfreiheiten und methodische Hilfen wie Case Management, Ressourcenanalyse, Zusammenarbeitsverträge wie auch der Beizug des HelferInnensystems als die grundlegendsten hilfreichen Elemente der Spezialberatung.

In den vier Interviews wurden sehr viele Faktoren erwähnt, welche die Zielerreichung unterstützen. Sehr wichtig erscheinen der gegenseitige Vertrauensaufbau, das echte Interesse der Spezialistin am Gegenüber, das Zuhören können, das Gewinnen der KlientInnen zur aktiven Mitarbeit und

genügend Zeit. Im Weiteren erachten sie es als wichtig, aufgrund des KlientInnenbedarfs eine Mischung von zusätzlichen Unterstützungsfaktoren wie Hilfen im lebenspraktischen Bereich oder individuelle Angebote gemeinsam mit dem Gegenüber entwickeln zu können.

Insgesamt werden im Projekt kaum Einschränkungen wahrgenommen. Allerdings erscheinen den SpezialistInnen tendenziell die 12 Monate Laufzeit für eine Begleitung als zu knapp bemessen. Wenngleich eine Spezialistin diese Dauer als ausreichend einstuft, spricht sich die Mehrheit der SpezialistInnen für eine längere Dauer aus und erachtet 18 Monate als realistisch.

### **Beurteilung der strukturellen Rahmenbedingungen**

Die SpezialistInnen nahmen zu Beginn des Projekts einen grösseren Erfolgsdruck wahr als heute, wo das Projekt innerhalb des Sozialdienstes mehr Akzeptanz erreicht habe. Die SpezialistInnen haben sich bemüht, innerhalb ihrer Teams für Transparenz zu sorgen. Sie berichten, dass einige ihrer Angebote unterdessen genutzt werden, was als Hinweis für gestiegene Akzeptanz bewertet werden kann. Gleichwohl scheinen gemäss Aussagen der SpezialistInnen nicht alle SozialarbeiterInnen dem Projekt gegenüber wohl gesinnt zu sein.

Insgesamt gelten für die SpezialistInnen folgende Aspekte als Kriterien für die Zielerreichung ‚berufliche Integration‘:

- eine erkennbare höhere Eigenaktivität,
- ein sichtlicher Wille der KlientInnen, verbunden mit
- der Möglichkeit, eine Lehre, ein Beschäftigungsprogramm beginnen oder eine Arbeit antreten zu können
- eine gewisse soziale Vernetzung und implizit
- Zutrauen, ‚dass man es schafft‘.

Gesamthaft kann gefolgert werden, dass der Druck der impliziten Zielvorgabe (*‚schnelle und nachhaltige berufliche Integration‘*) zwar besteht und auch registriert wird, dass aber die individuelle Situation einer Klientin und deren Einschätzung durch die Spezialistin ausschlaggebend ist für den Beratungsweg.

### **Einschätzung der Methodik**

Zwei Settings werden als sehr wichtig eingestuft: Die Zweiersituation ‚KlientIn-SpezialistIn im Büro‘ und die HelferInnenkonferenz (diese vorab zu Beginn einer Beratung). In den Interviews wird immer wieder erwähnt, dass dem Kontakt mit den verschiedenen Beteiligten eine grosse Bedeutung zukomme und es wichtig sei, sich über die einzelnen Schritte auszutauschen und auch Rückmeldungen zu erhalten. Der Sozialraum, obwohl von allen SpezialistInnen als durchaus wichtig erachtet, scheint für die meisten jedoch offenbar etwas weiter entfernt zu liegen; die Aktivität der SpezialistInnen beschränkt sich hier vor allem auf das Vermitteln von Informationen.

Insgesamt wird der Standard *‚Zuweisung in Integrationsprojekte‘* als ganz wichtig eingeschätzt und möglichst zu erreichen versucht. Die SpezialistInnen schätzen, dass er zu 30% bis 50% erreicht wird. Allerdings analysieren die SpezialistInnen sehr genau die Situation, das Verhalten und die Ressourcen wie auch die Biografie der jungen Erwachsenen, bevor sie diese den Integrationsprojekten zuweisen, um ein neues Negativerlebnis zu verhindern.

Die Ausschlusskriterien sind aus Sicht der SpezialistInnen in einem beschränkten Rahmen wirksam. Die SpezialistInnen scheinen zu etlichen Kriterien eine gemeinsame, ‚lockerere‘ Haltung entwickelt zu haben. Diese lässt bei der Anwendung einen Spielraum zu, vor allem dann, wenn sich Chancen für eine berufliche Integration erkennen lassen.

Von einer SpezialistIn wird das Ausschlusskriterium ‚Kooperation‘ explizit als mögliches Druckmittel gegenüber KlientInnen eingesetzt, wenn eine Beratung schwierig verläuft. Inwieweit auch die andern SpezialistInnen manchmal damit arbeiten, lässt sich aus den Interviews nicht ableiten.

### ***Einschätzung des Projekts hinsichtlich Wirksamkeit***

Die Spezialistinnen bewerten das Projekt in zurückhaltender Weise. Nach ihrer Ansicht hat es unterschiedliche, aber insgesamt gute Wirkungen erzielt, und sie sehen das Angebot einer spezialisierten Beratung als sinnvoll an. Sie sind sich bewusst, dass damit nicht alle Probleme mit jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug gelöst werden können, und dass ein Teil der Klientel durch das Projekt nicht erfasst wird. Trotzdem finden sie die Arbeit spannend, herausfordernd und sie sehen bei den meisten KlientInnen Fortschritte, die den höheren zeitlichen Aufwand rechtfertigen. Manchmal sind die Erfolge aus ihrer Sicht grösser und gut messbar, manchmal kleiner und von aussen weniger gut erkennbar, in seltenen Fällen ist kaum eine Änderung feststellbar.

## **7.1.4. Wichtigste Ergebnisse der SozialarbeiterInnen-Befragung**

### ***Aufgaben bei jungen Erwachsenen in der Normalberatung***

Die Hauptaufgabe im Intake ist Abklärung und Triage, diejenige in den Beratungsteam umfassende Unterstützung und Begleitung hinsichtlich Alltagsbewältigung, beruflicher und sozialer Integration. Im Vordergrund steht oft, aber nicht immer die berufliche Integration. Es wird eine fallspezifische Abklärung und Priorisierung der Aufgaben vorgenommen - möglicherweise gibt es aber auch Unterschiede zwischen den Sozialarbeitenden.

### ***Beurteilung von Rahmenbedingungen und Wirkung der eigenen Arbeit***

Die wichtigste interne Rahmenbedingung für die eigene Arbeit sind die zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen. In deren Beurteilung und in der Zufriedenheit damit gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Sektionen: In der Drogenfachstelle (Sektion 3) besteht allgemein und im Intake überwiegend Zufriedenheit mit den eigenen Zeitressourcen. Ganz anders fällt die Beurteilung in den vier Beratungsteams aus: Hier ist ‚Knappheit der für die Begleitung eines/einer jungen Erwachsenen notwendigen Zeit‘ bei vielen ein zentraler Kritikpunkt, manchmal eine Quelle von Unzufriedenheit und Belastung und auch ein möglicher Diskussions- und Streitpunkt im Zusammenhang mit dem Projekt ‚Spezialisierung‘.

Die Wirkung der eigenen Beratungsarbeit bei jungen erwachsenen KlientInnen hinsichtlich der Zielsetzung ‚berufliche Integration‘ und ‚Ablösung von der Sozialhilfe‘ wird unterschiedlich, insgesamt aber sehr zurückhaltend beurteilt. Während MitarbeiterInnen im Intake ihre Arbeit als kleinen, aber wichtigen Beitrag innerhalb eines Gesamtprozesses sehen, betonen manche SozialarbeiterInnen in den Beratungsteams, dass diese globale Zielsetzung bei manchen KlientInnen unrealistisch sei.

### ***Erfahrungen mit dem und Einstellung zum Projekt ‚Spezialisierung‘***

Die Mehrzahl der Befragten ist durch Übertragung von Fällen mit dem Projekt in Berührung gekommen. Während Intake-Mitarbeitende die Übertragung als gemeinsames Handeln beschreiben, kommt dies in den Formulierungen der Beratungsteam-Mitarbeitenden weniger zum Ausdruck. Die Übertragung und Rücknahme von Fällen ist in einzelnen Sektionen ein potentieller Konfliktpunkt.

Für knapp ein Viertel der Befragten - darunter vor allem diejenigen aus der Drogenfachstelle - hatte das Projekt keine Auswirkungen auf die eigene Arbeit. Das Meinungsbild bei den übrigen drei Vierteln ist geteilt, mit einer leicht positiven Tendenz: Know-How und Vernetzung der SpezialistInnen werden als Gewinn gesehen, und von manchen SozialarbeiterInnen wird die Möglichkeit der Übertragung von Fällen geschätzt. Der Ablauf im Intake, die Arbeitsbelastung in den Beratungsteams sowie die Begleitung ‚schwieriger‘, - d.h. sog. ressourcenschwacher und unkooperativer - junger Erwachsener hingegen stellen teilweise Konfliktfelder dar.

Fast drei Viertel der befragten SozialarbeiterInnen haben eine weitgehend positive Einstellung dem Projekt gegenüber: Zwei Fünftel der Befragten bezeichnen ihre Einstellung als uneingeschränkt ‚positiv‘; wenn dies begründet wird, dann wird auf die Bündelung von Wissen, die Optimierung der Arbeit und die bessere Vernetzung mit andern Stellen hingewiesen. Annähernd ein Drittel äussert sich grundsätzlich positiv, macht aber Einschränkungen; diese betreffen insbesondere die Zuweisungskriterien. Eine tendenziell negative Einstellung kommt seltener vor; sie wird begründet einerseits mit strukturellen Aspekten (komplizierte Abläufe im Intake, Sitzungsaufwand im Projekt, schlechte

Zusammenarbeit, wenn keine Spezialistin im Team), andererseits wiederum mit dem konzeptionellen Aspekt der Zuweisungs- bzw. Ausschlusskriterien, der Tatsache nämlich, dass ressourcenarme, unmotivierte junge Erwachsene nicht in die Spezialisierung überwiesen werden könnten. Insgesamt hat das Projekt eine recht gute Akzeptanz im Sozialdienst.

### ***Meinungen zu Implementierung oder Beendigung des Projekts ‚Spezialisierung‘***

Die überwiegende Mehrheit der befragten SozialarbeiterInnen plädiert für eine Fortführung des Projekts ‚Spezialisierung‘ - viele jedoch mit der Anmerkung oder Einschränkung, dass die Form des Projekts weiterentwickelt werden müsse. Der Verbesserungsbedarf bezieht sich auf zwei Punkte: Es braucht eine befriedigendere Lösung für die Beratung ‚schwieriger‘, unmotivierter, ressourcenarmer junger Erwachsener, und die Organisationsstruktur im Intake im Hinblick auf das Projekt ‚Spezialisierung‘ muss überdacht werden. Die Beratungsteams am Standort Bern-West unterstützen eindeutig die Fortführung des Projekts (wenngleich teilweise mit Veränderungswünschen), in den beiden Beratungsteams in der Stadt und im Intake ist die Implementierung umstrittener.

Die meisten Befragten nutzen die Möglichkeit, Anregungen für die weitere Arbeit mit jungen Erwachsenen im Sozialdienst der Stadt Bern zu formulieren. Neben verschiedenen internen Verbesserungsmöglichkeiten wurde insbesondere ein weiterer Bedarf an externen Angeboten für die Zielgruppe der ‚schwierigen‘, ressourcenarmen, unmotivierten jungen Erwachsenen formuliert (Testarbeitsplätze, niederschwellige Beschäftigungsprogramme).

## **7.1.5. Wichtigste Ergebnisse aus der Analyse der Prozessdokumentationen**

### ***Strukturelle Rahmenbedingungen***

Praktisch aus allen Dossiers - sei dies aus den Gesprächsnotizen in der direkten Beratungssituation, der Korrespondenz im gesamten HelferInnensystem oder den Zielvereinbarungen bzw. Auswertungen der Zielvereinbarungen - lässt sich herauslesen, dass die KlientInnen wünschen, möglichst schnell von der Sozialhilfe weg zu kommen und irgendwo arbeiten zu können. Untersucht man genauer, womit die meisten Klientinnen dann tatsächlich beschäftigt sind, wird klar, dass sie sich immer wieder mit Sorgen auseinander zu setzen haben, die das Alltägliche betreffen und von denen sie sich so sehr in Beschlag nehmen lassen, dass für das zielorientierte Arbeiten weniger Raum bleibt als sie sich vorgestellt und wohl auch vorgenommen haben.

Die Analyse der Stichproben zeigt, dass die zeitliche Vorgabe von 12 Monaten wahrscheinlich zu knapp bemessen ist. Aus einzelnen Dossiers wird ersichtlich, dass es immer wieder vorkommt, dass KlientInnen vereinbarte Beratungstermine nicht wahrnehmen, und praktisch bei allen KlientInnen gibt es mindestens eine Phase, während der sie den Kontakt mit der Spezialistin, dem Spezialisten aufs Eis legen, obwohl sich die SpezialistInnen jeweils sehr bemühen, dass es wieder zu einem Gespräch kommt.

Auch wenn in diesem Rahmen keine eingehende Analyse vorgenommen werden kann, lässt sich aus den Notizen der Spezialistinnen doch tendenziell herauslesen, dass ihre Klientinnen des öftern Strategien wählen, die sich im Nachhinein als nicht unbedingt förderlich für eine baldige berufliche Integration erweisen. Die Zuweisung von 4 dieser 15 Klientinnen ins Niederschwellige Integrationsprogramm NIP scheint die Vermutung zu bestätigen, dass es in diesem Beratungsprozess auch darum geht, hilfreichere Handlungsstrategien zu erlernen, um den eigenen Lebensalltag zu bewältigen und sich in der Arbeitswelt (wieder) integrieren zu können.

### ***Qualitätsstandards***

Es ist erkennbar, dass die eingeführten Qualitätsstandards zu einem guten Teil eingehalten werden, wenn auch von den SpezialistInnen in unterschiedlicher Ausprägung.

Einzig das Instrument ‚Helferinnenkonferenz‘ hat sich noch nicht etabliert. Auch wenn der zeitliche und organisatorische Aufwand relativ gross ist, ist aus fachlicher Sicht anzumerken, dass diese Konferenzen ein sehr wichtiges Fallsteuerungsinstrument darstellen, das u.a. zum Ziel hat, Transparenz zu schaffen sowie die Kooperation und Koordination unter den Beteiligten zu stärken. Dies wirkt sich

in der Regel sehr positiv auf die Zielerreichung aus, wie die Fälle mit dokumentierter HelferInnenkonferenz zeigen.

Die Zuweisung in Integrationsprojekte in Phase 1 und 2 scheint gemessen an der Situation, in der sich die KlientInnen befinden, ein zu ehrgeiziges Ziel zu sein. Es scheint eher so zu sein, dass mit den KlientInnen zuerst eine grundlegende Auslegeordnung gemacht werden muss - und die verlangt ja ein gewisses gegenseitiges Vertrauen, das in der ersten Zeit aufgebaut werden muss. Erst wenn sich die KlientInnen wirklich auf einen Prozess eingelassen haben, wird es möglich, mit ihnen die verschiedenen Optionen durchzugehen, u.a. eben den Weg über ein Integrationsprogramm.

Aufgrund der Vergleichs-Stichprobe lässt sich für die Normalberatung festhalten, dass die eingeführten Qualitätsstandards nur zu einem Teil übernommen bzw. eingehalten werden. Die Zuweisung in Integrationsprojekte scheint oftmals sehr schwierig zu sein, weil die KlientInnen in der Anfangsphase der Beratung nur sehr unregelmässig zu den Terminen erscheinen und ein solcher Schritt deshalb kaum realistisch erscheint.

### ***Zeitaufwand***

Fast alle KlientInnen der Spezialberatung steigen auf das Angebot der zeitintensiven Beratung ein und erscheinen eine Zeit lang (die individuell sehr verschieden ist) regelmässig zum Beratungsgespräch. Mit ebensolcher Regelmässigkeit ‚tauchen‘ gut zwei Drittel von ihnen ‚ab‘, nehmen die vereinbarten Termine während 1 ½ bis max. 4 Monaten nicht wahr. Über die Gründe für die zeitweiligen Kontaktabbrüche lässt sich nur spekulieren.

Möglicherweise wird durch diese intensiven und auch persönlichen Gespräche vieles ausgelöst, was zuerst einmal verarbeitet werden muss; es kann durchaus auch sein, dass KlientInnen der Kontrolle durch den Sozialdienst in gewissen Momenten entgehen wollen, sei es aus Selbstschutz oder aus dem Wunsch nach Verdrängen.

In der Normalberatung lassen sich ähnliche Tendenzen feststellen. Die Notizen lassen darauf schliessen, dass vor allem dort, wo keine Zusammenarbeitsverträge abgeschlossen wurden, wenig Verbindlichkeit herrscht und es bei sehr sporadischen Kontakten bleibt, die wenig Beziehungsaufbau ermöglichen.

Insgesamt kann für die Spezialisierung - und tendenziell auch für die Normalberatung - festgehalten werden, dass ein grosser Schritt in Richtung Erfüllung der geforderten Qualitätsstandards gemacht wurde. Eine Ausnahme bildet der Standard ‚HelferInnen-Konferenz‘, der noch wenig eingehalten wird. Zwischen den einzelnen SpezialistInnen gibt es allerdings zum Teil erhebliche Unterschiede.

## **7.2. Kommentar und Folgerungen**

### ***Lebenslage der jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug in der Stadt Bern***

Alle Datenquellen zeigen ein einheitliches Bild: Die jungen Erwachsenen, welche in der Stadt Bern Sozialhilfe beziehen, haben schwierige Lebensbedingungen und sind mit verschiedensten Problemen zu Gange. Sie kommen oft aus schwierigen, konfliktbelasteten familiären Verhältnissen; mindestens ein Drittel ist in einer Familie aufgewachsen, die ebenfalls Ersatzeinkommen bezieht oder bezogen hat. Viele junge Frauen haben Kinder. Mehr als die Hälfte aller jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug weist einen Migrationshintergrund auf. Ihre Bildungsqualifikation ist meist tief, zwei Drittel verfügen lediglich über einen obligatorischen Schulabschluss. Einige haben eine berufliche Ausbildung oder eine weiterführende Schule abgebrochen. Ihre Erwerbssituation ist wenig einheitlich, viele sind auf Stellensuche, die wenigsten haben eine Festanstellung.

Der grösste Risikofaktor für Sozialhilfebezug ist demnach eine geringe Bildungsqualifikation. Weitere Risikofaktoren sind ein Migrationshintergrund, Ersatzeinkommen in der Herkunftsfamilie, sowie bei jungen Frauen zusätzlich eigene Kinder.

Es ist davon auszugehen, dass die meisten diese KlientInnen in unterschiedlicher Ausprägung in den drei Bereichen ‚eigenständige Lebensbewältigung‘, ‚Arbeitsintegration‘ und ‚Sozialverhalten‘ erhebliche Schwierigkeiten aufweisen.

### *Folgerungen*

Eine schnelle berufliche Integration und eine schnelle Ablösung von der Sozialhilfe erscheinen bei diesen Ausgangsbedingungen grundsätzlich nicht nur unrealistisch, sondern auch wenig opportun. Es würde dabei übersehen, dass in einem ersten Schritt Grundvoraussetzungen geschaffen werden müssen, damit sich Klientinnen überhaupt auf eine Auseinandersetzung mit der beruflichen Integration einlassen können. Das zustande Kommen eines gelingenden Beratungsprozesses braucht unter diesen Umständen grundsätzlich Zeit.

Dem Unterbrechen der ‚familiären Weitergabe von Sozialhilfeabhängigkeit‘ muss besonderes Augenmerk gewidmet werden.

### **Unterschied zwischen der Klientel der Spezialisierung und der Normalberatung**

Die Analyse der KlientInnen-Daten aus dem Datenerfassungssystem des Sozialdienstes zeigt, dass insbesondere die ressourcenarmen und belasteten jungen Erwachsenen in die Spezialisierung überwiesen wurden: Überproportional viele bringen als höchsten Ausbildungsabschluss eine obligatorische Schulausbildung mit und überproportional viele haben ihre berufliche Ausbildung abgebrochen. Es sind also verstärkt jene junge Erwachsene, die noch keinen weiterführenden Bildungsabschluss haben - entweder, weil sie noch nie eine solche Ausbildung begonnen oder aber weil sie eine solche abgebrochen haben - welche in der Spezialberatung sind. Die Aussagen der SpezialistInnen bestätigen dieses Bild: Es sind junge Erwachsene, denen aufgrund ihres Alters und ihrer Biographie erprobte Bewältigungsstrategien fehlen, und deren Lebensgefühl oft geprägt ist durch Ohnmacht und Perspektivenlosigkeit. Ein Mitglied aus dem Spezialistenteam zeigte sich enttäuscht über diese Tatsache: dass das Projekt ‚Spezialisierung‘ keines für die ‚Fittesten‘ unter den jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug ist.

Das Bild verändert sich, wenn eine weitere Datenquelle - die Fragebogen der SozialarbeiterInnen - beigezogen wird: Der entscheidende Einwand gegen und Vorwurf an das Projekt lautet, die ‚schwierigsten‘ KlientInnen könnten nicht in die Spezialisierung überwiesen werden und müssten in der Normalberatung bleiben, wo dann allerdings weniger Zeit zur Verfügung stehe, obwohl der Begleitbedarf hoch sei. Eine zentrale Forderung auch von den Projekt-BefürworterInnen in der Normalberatung lautet, die Ausschlusskriterien müssten verändert werden, das Projekt müsse geöffnet werden auch für die ‚schwierigen‘ - die ressourcenarmen und unmotivierten jungen Erwachsenen.

Die Einschätzung, es seien die ‚ressourcenstärkeren‘ KlientInnen, die in die Spezialisierung kommen, ist aufgrund der Datenanalyse widerlegt. Der Widerspruch zwischen realer Ressourcenausstattung der KlientInnen der Spezialisierung und mancher Geschichte darüber in der Normalberatung beinhaltet jedenfalls Konfliktpotential. Auch die Bezeichnung der Zielgruppe im internen Zwischenbericht zum Projekt (per 30.6.2005) - „Die Jungen Erwachsenen, die bei den Spezialisten sind, weisen einen minimalen Motivationsgrad auf und sind strukturell in der Lage, einen wesentlichen Beitrag an ihre Re- oder Integration beizutragen.“(S.3) - hat möglicherweise zu diesem Widerspruch beigetragen.

Der Unterschied zwischen der Klientel der Normal- und der Spezialberatung reduziert sich damit auf die Aspekte ‚Motivation‘ und ‚Kooperationsbereitschaft‘. Demnach ist es offenbar das Ausschlusskriterium ‚Kooperationsunwilligkeit‘, das für Diskussionsstoff und teilweise Unmut gesorgt und zu Unklarheiten geführt hat. Die beiden Ausschlusskriterien ‚Schwangerschaft‘ und ‚laufender IV-Rentenanspruch‘ hingegen haben gegriffen und sind unbestritten.

### *Folgerungen*

Das Ausschlusskriterium ‚Kooperationsunwilligkeit‘ erscheint wenig geeignet. Es führt zu Unklarheiten und Verwirrung und suggeriert, dass es unterschiedliche Klassen von jungen Erwachsenen mit Sozialhilfebezug gibt

Festzuhalten sind zwei Aspekte: Es sind insbesondere die ressourcenarmen und belasteten jungen Erwachsenen in die Spezialisierung überwiesen worden - und die grösste offene Frage in der

Normalberatung lautet, was mit den ‚schwierigen‘, d.h. den ‚unmotivierten‘ und ‚kooperationsunwilligen‘ jungen Erwachsenen passieren soll, wie hier eine Beratung gestaltet werden kann, damit sich diese KlientInnen auf einen gemeinsamen Prozess einlassen. Das Projekt Spezialisierung wird bei den Sozialarbeitenden der Normalberatung immer wieder auf Kritik stossen, wenn bezüglich des Ausschlusskriteriums ‚Kooperationsunwilligkeit‘ keine Veränderung eintritt.

### **Anfangserwartung materielle Hilfe**

Wenn sich junge Erwachsene an den Sozialdienst wenden, erwarten sie am Anfang fast ausschliesslich materielle Hilfe. Jene KlientInnen, welche zufrieden sind mit der Beratung, haben ihre Erwartungen im Laufe der Beratung erweitert - insbesondere dann, wenn sie von SpezialistInnen beraten werden: Sie möchten nun auch Unterstützung in persönlichen Bereichen und bei der beruflichen Integration bekommen.

### *Folgerungen*

Junge Erwachsene kommen also zunächst zum Sozialdienst, weil sie Geld brauchen. Nur ausnahmsweise sehen und formulieren sie selber darüber hinaus einen Bedarf nach Begleitung und Unterstützung hinsichtlich persönlicher Entwicklung und beruflicher Integration. Eine solche Erwartungshaltung entsteht erst im Verlaufe einer ‚gelingenden‘ Beratung; sie wird geweckt und erzeugt im Beratungsprozess selber.

Es scheint wichtig festzuhalten, dass der Sozialdienst über die materielle Hilfe hinaus noch etwas anderes geben will, als KlientInnen zunächst erwarten, wenn sie sich an den Sozialdienst wenden. Eine Beratung junger Erwachsener mit Sozialhilfebezug im Hinblick auf berufliche Integration kann also nicht davon ausgehen, dass junge Menschen bereits mit einem wahrgenommenen und formulierten Bedarf an Unterstützung in den Bereichen Alltagsbewältigung und berufliche Integration und der Bereitschaft, sich in einen entsprechenden Begleitprozess einzulassen, zum Sozialdienst kommen.

### **Kooperations(un)wille**

Für die meisten der interviewten jungen Erwachsenen war es ein schwieriger Schritt, Sozialhilfe zu beantragen - auch dann, wenn sie aus Familien mit Ersatzeinkommen stammen. Es ist ein Schritt, der oft mit Scham und Kränkung verbunden war. Und sie alle träumen von einem guten Leben, unabhängig von Sozialhilfe und erhoffen sich eine baldige Ablösung.

Die Prozessdokumentationen zeigen, dass die jungen Erwachsenen eigene Vorstellungen haben, wie sie dieses Ziel erreichen wollen. Auch dann, wenn sie sich auf die Beratung eingelassen haben, gibt es fast immer eine Phase, wo sie dies auf ihre eigene Weise und alleine zu realisieren versuchen mit den ihnen bekannten, oft nur kurzfristig hilfreichen Bewältigungsmustern. Von der Mehrheit werden Beratungstermine manchmal nicht eingehalten und es gibt längere Beratungsunterbrüche - und zwar in beiden Beratungstypen. Wenn unter Kooperationswilligkeit das regelmässige Einhalten von Terminen verstanden wird, dann gibt es *den* ‚kooperativen Klienten‘ nicht.

Gute Kooperation zeichnet sich dadurch aus, dass beide Parteien einen Beitrag leisten: einerseits sollen die Beratungspersonen den KlientInnen echte Wahlmöglichkeiten gewähren, andererseits dürfen von den KlientInnen eigene Beiträge, Leistungen verlangt werden.

### *Folgerungen*

Kooperationswilligkeit kann nicht allein anhand des zeitlichen Kriteriums der Einhaltung von Terminen bemessen werden. Auch kann nicht von einem Modell ausgegangen werden, wann intensive und wann weniger intensive Beratungsphasen einzutreten haben. Die Beratungsverläufe sind individuell sehr unterschiedlich und können nicht durch das Kriterium Zeit (z.B. 2 Monate kein Kontakt) mit einem möglicher fehlenden Kooperationswillen der KlientInnen verknüpft werden.

Es kann davon ausgegangen werden, dass sich junge Erwachsene, die Sozialhilfe beziehen, bald von der Sozialhilfe lösen wollen. In diesem Ziel steckt der Kern der Kooperationsbereitschaft. Allerdings beinhaltet dieser Kern weder bereits die Einsicht, dass sie dabei Unterstützung brauchen, noch die Bereitschaft, sich auf einen gemeinsamen Prozess mit einer Beraterin einzulassen. Zudem gehören das Streben nach Autonomie und widersprüchliche Empfindungen im Spannungsfeld

zwischen Eigenständigkeit, Beziehung und Abhängigkeit zu den wesentlichen Merkmalen dieser verlängerten Jugendphase. Deshalb ist davon auszugehen, dass junge Erwachsene das Ziel eines eigenständigen, guten Lebens unabhängig von der Sozialhilfe zwar anstreben, aber immer wieder am liebsten eigenständig und ohne Hilfe erreichen möchten. 'Kooperationswille' ist deshalb keine feste Grösse, kein Merkmal, das bereits in einer ersten Phase im Intake diagnostiziert werden kann. Vielmehr müssen 'Kooperation' und 'Kooperationswille' in einem Prozess des Beziehungsaufbaus gemeinsam erarbeitet und gefestigt werden.

Ebenso wie die Unterscheidung zwischen 'schwierigeren' und 'fitteren' KlientInnen scheint diejenige zwischen 'kooperationsbereiten' und 'kooperationsunwilligen' wenig tauglich zu sein.

### **Hilfe im persönlichen Bereich als Knackpunkt von Beratung**

In einer Beratung, die von KlientInnen als 'gut und hilfreich' beurteilt wird, hat sich die anfängliche Erwartung an den Sozialdienst im Verlaufe des Beratungsprozesses erweitert: Zufriedene KlientInnen der Spezialberatung schildern und beurteilen insbesondere die immaterielle Hilfe in den Bereichen Alltagsbewältigung und berufliche Integration als sehr hilfreich und gut. Zufriedene KlientInnen der Normalberatung schätzen die - zunächst unerwarteter Weise erhaltene - Unterstützung in den Bereichen persönliche Hilfe und 'berufliche Integration' sehr, betonen aber auch die Bedeutung der finanziellen Hilfe, welche ihr Leben sehr erleichtert. Die in der spezialisierten Beratung erzeugte Erwartungshaltung, ist höher und erweist sich als umfassender.

Während eine von KlientInnen als 'hilfreich' beurteilte Beratung sich durch Unterstützung auch im persönlichen Bereich auszeichnet, wird die Hilfe in diesem Bereich in einer als 'schlecht' beurteilten, wenig gelungenen Beratung entweder als zuviel oder als zu wenig erlebt. Das Zuviel und Zuwenig lässt sich je einem Beratungstypus zuordnen: Zuviel Beratung und 'Einmischung' gibt es in einer als negativ beurteilten Spezialberatung, zuwenig persönliche Unterstützung in einer Normalberatung.

### **Folgerungen**

Der Bereich der Unterstützung im persönlichen Bereich der Alltagsbewältigung scheint ein Knackpunkt einer als gut erlebten Hilfe zu sein. Entscheidend für eine als gut beurteilte Beratung und Unterstützung scheint einerseits zu sein, ob es den Beraterinnen gelingt, Unterstützungsangebote zu machen, ohne Anspruch, dass diese angenommen werden und andererseits, ob die KlientInnen diese Angebote auch zulassen können und wollen. Dies scheint u.a. stark von einer gelingenden Beziehungsgestaltung abzuhängen.

### **Kennzeichen einer guten, gelingenden Beratung**

Aus KlientInnensicht zeichnet sich eine gute Beratung durch eine echte Kooperation aus, durch ein gemeinsames Arbeitsbündnis, in dem beide als gleichberechtigte PartnerInnen in respektvoller Weise ihre Aufträge erfüllen. Eine Beratung wird dann als hilfreich erlebt, wenn die beratende Person individuell auf die Bedürfnisse der KlientInnen eingeht, echtes Interesse an ihnen zeigt, Situation und Problematik der KlientInnen wirklich verstehen will und bei Fortschritten positive Rückmeldungen gibt. Ein weiterer wesentlicher Punkt für eine gelingende Arbeitsbeziehung ist aus KlientInnensicht, dass die Beratenden Angebote machen und den KlientInnen Wahlfreiheiten ermöglichen.

Die Erfahrungen aus den Negativ-Geschichten zeigen, dass Kooperation dort nicht zustande kommt, wo sich die KlientInnen nicht ernstgenommen, nicht wertgeschätzt, nicht erreicht fühlen. Dann erweisen sich alle Bestrebungen der Sozialarbeitenden als vergebens, die KlientInnen taxieren diese nicht als Hilfe. Kontraproduktiv erweist sich auch ein Zuviel an Hilfe, quasi über den Kopf der KlientInnen hinweg entschieden. Unzufriedene KlientInnen bemängeln das hierarchische Verhältnis, das keine Wahlfreiheit bei den Schritten in Richtung berufliche Integration zulässt.

Die Beziehungsgestaltung nimmt in der Spezialberatung einen hohen Stellenwert ein. Der Aufbau einer Beziehung kann nicht als ein lineares Geschehen betrachtet werden. Viele dieser jungen Erwachsenen zeigen spätpubertäre Verhaltensweisen, indem sie die BeraterInnen testen, indem sie Grenzen ausprobieren und auch immer wieder versuchen, es auf eigene Faust zu probieren, um sich nicht wieder auf eine erwachsene Person abstützen zu müssen. Dieser Beziehungsaufbau braucht Zeit, Geduld, bei ausgewählten KlientInnen vielleicht manchmal auch etwas Druck - aber das Angebot einer Arbeitsbeziehung muss dabei für KlientInnen deutlich werden.

Gute Beratung ist auch im Setting der Normalberatung möglich. Das zeigt insbesondere der Umstand, dass alle vier KlientInnen, die von der früher in der Spezialisierung tätigen Sozialarbeiterin begleitet werden, die Beratung sehr positiv beurteilen und sie mit den Merkmalen beschreiben, welche eine gute Spezialberatung auszeichnen: Es wird individuell auf sie eingegangen, man/frau lässt ihnen Zeit und übt keinen Druck aus, sie fühlen sich sehr ernst genommen und verstanden.

#### *Folgerungen*

Es ist nicht so sehr der Faktor Zeit an sich, der ausschlaggebend für einen gelingenden Beratungsprozess ist. Wichtiger scheint einerseits ein individuelles Eingehen auf die Bedürfnisse, spezifischen Situationen und Problemlagen der KlientInnen zu sein, andererseits ein bestimmter Zugang zu KlientInnen, eine Haltung, die geprägt ist von Wertschätzung und echtem Interesse am Gegenüber wie auch von Verbindlichkeit und Partnerschaftlichkeit in der Zusammenarbeit.

Der Beziehungsgestaltung ist im ganzen Beratungsprozess besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Sie setzt hohe Flexibilität der Beratungspersonen voraus, sie kann eine Zeitlang zeitintensiv sein; und vor allem darf sie nicht unter den Druck eines schnellen Erfolgs gestellt werden.

#### **Spezialwissen bezüglich beruflicher Ausbildung ist im Sozialdienst gefragt**

Alle Daten haben gezeigt, dass das Spezialwissen der Spezialistinnen hinsichtlich Ausbildung und beruflicher Integration tatsächlich gefragt ist und geschätzt wird, und dass es die anvisierte Zielgruppe erreicht. Andererseits müssen auch die SozialarbeiterInnen in der normalen Beratung über Fachwissen zu Ausbildung verfügen, denn die Mehrzahl ihrer Klientel in der Altersgruppe der jungen Erwachsenen verfügt ebenfalls über keinen Ausbildungsabschluss auf Sekundarstufe II, und einige haben eine weiterführende Ausbildung abgebrochen.

#### *Folgerungen*

Für den Beratungskontext mit jungen Erwachsenen in der Sozialhilfe allgemein muss Know how bezüglich Ausbildung und beruflicher Integration vorhanden bzw. zur Verfügung gestellt werden und abrufbar sein.

#### **Methodisches Vorgehen als Kennzeichen der (Spezial-)Beratung**

Alle SpezialistInnen sind sich einig in der Einschätzung, dass HelferInnen-Konferenzen ein wichtiges Instrument für einen gelingenden Beratungsprozesses darstellen - und doch finden sie sehr selten statt. Das ist ein Widerspruch, dessen Hintergründe genauer analysiert werden müssen, damit dieser als wichtig erachtete Standard tatsächlich umgesetzt wird.

Ebenfalls einig sind sich die SpezialistInnen, dass die Ressourcenanalyse eine gute und wichtige Grundlage für den Unterstützungsprozess darstellt. Sie wird teilweise aber nicht überall standardmässig vorgenommen.

Ein weiteres Kennzeichen der Spezialberatung ist das ressourcenorientierte Vorgehen, bei dem aufmerksam die eigenaktiven Schritte der KlientInnen beobachtet und positive Rückmeldungen gegeben werden, und das sich an den Stärken des gesamten KlientInnensystems orientiert.

In der Spezialberatung gefragt und auch von den interviewten KlientInnen geschätzt ist das spezifische Wissen bezüglich beruflicher Ausbildung, Integrationsprojekten, die gute Vernetzung mit andern Stellen und Anbietern.

Die Prozessdokumentationsanalyse hat aufgezeigt, dass das Einhalten der methodischen Standards sowohl in der Spezial- wie auch in der Normalberatung möglich ist.

Es scheint sehr stark von den einzelnen Beraterinnen abhängig zu sein, ob ein methodischeres Vorgehen stattfindet.

#### *Folgerungen*

Die für die Spezialberatung entwickelten Standards erscheinen sehr sinnvoll und sichern die Qualität von Beratung. Sie werden hier noch nicht durchgehend erfüllt, in der Normalberatung stellenweise ebenfalls umgesetzt.

Aus den Dossiers wird ersichtlich, dass es Sinn macht, dass die Spezialberatung sehr individuell erfolgt und sich nicht einzig auf die berufliche Integration fokussieren kann. Entwicklungs- und Suchprozesse der KlientInnen verlaufen individuell unterschiedlich, und in der Beratung gilt es, immer wieder daran anzuknüpfen. Es scheint vordringlich, dass alle Qualitätsstandards zwar überall aber individuell angepasst angewendet werden, um eine hohe Verbindlichkeit im HelferInnensystem zu erzielen.

### **Dokumentation**

Insgesamt werden die Prozesse in der Spezialisierung recht gut dokumentiert, wenngleich es deutliche Unterschiede zwischen den SpezialistInnen gibt. In der Normalberatung ist die Spannbreite noch grösser, neben guter findet sich oft auch eine äusserst lückenhafte Dokumentation - was insbesondere auch die umfassende Analyse der im internen Datenerfassungssystem (CIS) erfassten KlientInnen-Daten aufgezeigt hat.

Der Zeitaufwand für die Dossierführung wird nicht erfasst. Es wäre sehr interessant, Aufschluss über den Mehraufwand einer guten Dokumentation zu erhalten, und auch darüber, ob das Führen der Akte gleichzeitig eine erste Reflexionsstufe darstellt.

Was lediglich im Bereich des Controlling (regelmässiger Austausch mit den anderen internen Spezialistinnen/Intervision) und nicht als eigentlicher Qualitätsstandard aufgeführt ist, sind die Reflexionen und auch das schriftliche Festhalten wichtigster Reflexionsergebnisse in Intervision, Selbstreflexion, Coaching, Supervision und Beratung etc.. Aus den inhaltlichen Aussagen in den Prozessdokumentationen wird erkennbar, dass auf Seiten der Professionellen Reflexion stattfindet. Diese ist explizit nirgends dokumentiert und so fällt es schwer, die Richtung wie auch Gewichtung des Beratungsprozesses einzuschätzen oder gar zu beurteilen. So ist nur indirekt aus den vorhandenen Notizen und aus den Auswertungsbogen der Zusammenarbeitsverträge ersichtlich, welche (Teil-)Wirkung der Beratungsprozess möglicherweise erzielt hat.

### *Folgerungen*

Eine durchgehende, systematische Dokumentation des Beratungsprozesses (inkl. Reflexion) erscheint sehr wichtig. Sie ermöglicht, dass die einzelnen Schritte, getroffenen Entscheidungen, Abmachungen etc. sichtbar werden und der gesamte Prozess nachvollziehbar und überprüfbar wird.

### **Wirkungen**

Die Interviews mit den zufriedenen KlientInnen der Spezialberatung haben gezeigt, dass Beratungsgespräche das Selbstbewusstsein, die Motivation und Bereitschaft der KlientInnen, ihre Lebenssituation aktiv zu verändern, gesteigert haben. Aus den Aussagen ist ersichtlich, dass die Gespräche den KlientInnen in verschiedener Hinsicht helfen. Ein Teil der KlientInnen fühlt sich insbesondere motiviert, die anstehenden Probleme anzugehen. Die Gespräche haben viele bestärkt, an dem weiter zu arbeiten, was vereinbart wurde. Hinsichtlich Verbesserung der eigenen Lebenssituation wird vor allem von KlientInnen der Normalberatung immer wieder betont, dass die Sozialhilfe als solche eine grundlegende Verbesserung herbeigeführt hat. Etliche KlientInnen der Spezialberatung äussern ihre Zufriedenheit, dass sich ihre Lebenseinstellung und Selbsteinschätzung ebenso verändert hat wie ihre Lebenssituation. Viele haben einen Schritt in Richtung berufliche Integration realisieren können.

### *Folgerungen*

Sowohl in der Spezial- wie auch in der Normalberatung - dies zeigen insbesondere die vier Interviews von KlientInnen der ehemaligen Spezialistin - können namhafte Wirkungen festgestellt werden, die die KlientInnen direkt auf die Beratung zurückführen. Die Beratung scheint sehr stark an den individuellen Bedürfnissen der KlientInnen angesetzt und sich positive auf die Selbsteinschätzung und Lebenseinstellung ausgewirkt zu haben. Diese Art von Veränderungen scheint eine wichtige Voraussetzung für eine berufliche Integration zu sein. In der Stichprobe der interviewten KlientInnen haben viele einen Schritt in Richtung berufliche Integration realisieren können.

Wie in der professionellen Tätigkeit der Sozialen Arbeit immer wieder feststellbar, beharren KlientInnen in der Regel sehr lange auf ihren biografisch geprägten und ihnen vertrauten Bewältigungsmus-

tern, auch wenn sich diese nicht immer als sehr hilfreich erweisen. Sie müssen zuerst selber positive Erfahrungen mit neuen, alternativen Strategien gemacht haben, bevor sie sich von den alten allmählich lösen können. In der vorgesehenen Zeit von 12 Monaten ist es wohl selten möglich, dass sich KlientInnen grundlegend andere Strategien aneignen, um den an sie gestellten Anforderungen bezüglich Arbeitsintegration gerecht zu werden.

### **Gesamtwürdigung und Beantwortung der Projekthypothese**

Die Projekthypothese - dass durch eine Verbesserung des Beratungsangebots auf Seiten der Professionellen (durch mehr Beratungszeit und methodischem, ressourcenorientiertem Vorgehen) eine bessere Wirkung bei den Klientinnen und Klienten erzielt wird (schnelle, nachhaltige berufliche Integration und dadurch implizit Ablösung von der Sozialhilfe) – lässt sich nach 1 ½ Jahren Projekterfahrung tatsächlich stützen.

Modifiziert werden müssen die Vorstellungen über die zeitlichen Dimensionen, und dies in zweierlei Hinsicht:

- Beratungsaufwand: Gute Beratung zeichnet sich insbesondere durch methodisches Vorgehen und eine bestimmte Haltung KlientInnen gegenüber aus und nicht in jedem Fall oder ausschliesslich durch einen höheren Aufwand an Beratungszeit.
- ‚Schnelle berufliche Integration‘: Die Vorstellung einer schnellen beruflichen Integration innerhalb von 12 Monaten ist kaum realistisch. Sie berücksichtigt zu wenig die Ausgangsbedingungen bei dieser Klientel, die Eigendynamik und Charakteristika von Entwicklungsprozessen im jungen Erwachsenenalter. Der Prozess der beruflichen Integration bei dieser Klientel braucht grundsätzlich mehr Zeit, die je nach KlientIn unterschiedlich sein kann.

Das Projekt Spezialberatung hat zu vielen wichtigen Erkenntnissen geführt, welche für die Weiterentwicklung der Beratung von jungen Erwachsenen aber auch generell von Menschen mit Sozialhilfebezug genutzt werden können.

### **7.3. Empfehlungen**

Es geht weniger darum, das Projekt Spezialberatung als solches weiter zu führen, als vielmehr die Beratung auf alle jungen Erwachsenen individuell und gezielt auszudehnen und in den einzelnen Sektionen entsprechende Kapazitäten und Infrastrukturen zur Verfügung zu stellen. Dies bedeutet, dass der Sozialdienst bei der Klientel der jungen Erwachsenen einen Schwerpunkt setzt und dafür mehr Ressourcen zur Verfügung stellt, um hier eine berufliche Integration zu ermöglichen und eine langfristige Abhängigkeit von Sozialhilfe zu verhindern. Über allem steht die Idee, die Beratung für alle jungen Erwachsenen individueller, klientenzentrierter und methodischer zu gestalten und sich auch nicht leiten zu lassen von der Vorstellung, diese möglichst schnell integrieren und von der Sozialhilfe ablösen zu müssen.

Notwendig für den Sozialdienst ist die Vorhaltung von Spezialwissen über Ausbildungsmöglichkeiten und berufliche Integration für junge Erwachsene. Dazu könnte ein Kompetenzteam ‚berufliche Integration junger Erwachsener‘ etabliert werden, das insbesondere spezielles Fachwissen für die Professionellen in kollegialer Beratung zur Verfügung stellt. Darüber hinaus sollte es möglich sein, dass einzelne SozialarbeiterInnen schwerpunktmässig junge Erwachsene beraten.

Falls das Projekt ‚Spezialisierung‘ in der gegenwärtigen Form implementiert wird, müssen die Ausschluss- bzw. Zuweisungskriterien unbedingt geklärt werden. Wichtig wäre, die obere Altersgrenze flexibler zu handhaben und auf das Ausschlusskriterium ‚Kooperationsunwilligkeit‘ zu verzichten. Auch müssten die Abläufe im Intake und die Vorgaben bezüglich Phasen überdacht werden.

Neben einem Kompetenzteam ‚berufliche Integration‘ braucht es in der Organisation auch Spezialwissen über (Nach-)Sozialisation, Alltagsbewältigung und psychosoziale Stabilisierung sowie Wissen über Kooperationsbereitschaft von jungen Erwachsenen. Vorstellbar ist ein Kompetenzteam

‚Sozialisation, psychosoziale Stabilisierung und Kooperation‘, das kollegiale Beratung anbietet. Entsprechendes Wissen bei einzelnen Mitarbeitenden scheint bereits vorhanden zu sein. Es könnte für einen Teil dieser sog. ‚unkooperativen‘ Klientinnen sinnvoll sein, wenn sie von den Professionellen auf das externe Begleitangebot des Niederschweligen Integrationsprogramms NIP hingewiesen werden.

Im Sozialdienst insgesamt soll eine methodischere Arbeitsweise breiter etabliert werden. Eine Möglichkeit stellt die methodische Schulung im Sozialdienst insgesamt hinsichtlich ganzheitlichem Zugang (Ressourcenerfassung, Lebensweltorientierung), sozialer Netzwerkarbeit (Arbeit mit sozialen Ressourcen, Vernetzung mit andern Hilfsangeboten) und Aufbau von Kooperation und Arbeitsbündnis mit KlientInnen dar. Insbesondere sollten die HelferInnen-Konferenzen konsequent stattfinden, Ressourcenanalysen vorgenommen und Prozessdokumentation systematisch geführt werden. Es wäre sehr dienlich, die regelmässig stattfindenden Reflexionen in verschiedenen Gefässen systematisch zu protokollieren.

Entlastend für die einzelnen BeraterInnen und hilfreich für die Arbeitszufriedenheit im Sozialdienst insgesamt kann es sein, wenn nicht nur intern, sondern auch nach aussen hin - auf politischer Ebene - klar kommuniziert wird, dass der Prozess der Beratung und der beruflichen Integration grundsätzlich selten ‚schnell‘ von statten geht, soll er wirksam sein. Dabei ist hinzuweisen, dass ein solcher Prozess in der Regel viel Zeit braucht - und dass es Fälle junger Erwachsener gibt, bei denen berufliche Integration und Ablösung lediglich langfristig ein Ziel sein kann, und wo es zunächst um psychosoziale Stabilisierung geht.

### **Dank**

*Die Evaluatorinnen möchten sich bei den Verantwortlichen des Sozialdienstes Bern, insbesondere beim Projektverantwortlichen Herrn Daniel Bock, herzlich bedanken für die konstruktive Zusammenarbeit während der gesamten Evaluationsphase. Spezieller Dank gilt den vier SpezialistInnen für das gewährte Interview und die Unterstützung bei allen Fragen betreffend Spezialberatung. Der Dank richtet sich auch an alle SozialarbeiterInnen, die den Fragebogen sorgfältig ausgefüllt haben. Sie alle haben dazu beigetragen, dass die Evaluation vereinbarungsgemäss durchgeführt werden konnte.*

*Olten, den 27.10.2006*

*Ursula Hochuli Freund*

*Walter Stotz*

## Abbildungen

- Abbildung 1: Personengruppen
- Abbildung 2: Herkunft
- Abbildung 3: Höchster Ausbildungsabschluss
- Abbildung 4: Höchster Ausbildungsabschluss - prozentual nach Beratungstypus
- Abbildung 5: Abgebrochene Ausbildung
- Abbildung 6: Erwerbssituation
- Abbildung 7: Dauer des Sozialhilfebezugs
- Abbildung 8: Daten zu den interviewten KlientInnen
- Abbildung 9: Eltern / Familienangehörige schon beim Sozialdienst:
- Abbildung 10: Peers beim Sozialdienst
- Abbildung 11: Erzählungen / Beurteilungen des Sozialdienstes durch andere
- Abbildung 12: Eigene Beurteilung der Sozialhilfebedürftigkeit (anfangs)
- Abbildung 13: Gründe für den Gang zum Sozialamt: Schildert schwierige Lebenssituation
- Abbildung 14: Schildert sich als kooperativ gegenüber Sozialdienst
- Abbildung 15: Schildert sich selber heute als jemand, der/die selbstaktiv ist und etwas will
- Abbildung 16: Beurteilt Chancen beruflicher Integration & Ablösung vom Sozialdienst
- Abbildung 17: Laufzeiten Spezialberatung
- Abbildung 18: Qualitätsstandards Spezialberatung
- Abbildung 19: Durchschnittliche Beratungshäufigkeit in der Spezialberatung
- Abbildung 20: Kontaktunterbrüche Spezialberatung

## Literatur

- Bohnsack, Ralf (2000) Rekonstruktive Sozialforschung. Leske + Budrich, Opladen.
- Mayring, Philipp (2003) Qualitative Inhaltsanalyse. Beltz, Weinheim / Basel. 8. Aufl.
- Mayring, Philipp (2002) Qualitative Sozialforschung. Beltz, Weinheim / Basel. 5. Aufl.
- Reinders, Heinz (2005) Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Oldenburg, München / Wien.
- Schmidt, Christiane (1997) „Am Material“: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews. In: Friebertshäuser, Barbara / Prengel, Annedore (Hg.) Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Juventa, Weinheim / München.
- Strauss, Anselm L. (1994) Grundlagen qualitativer Sozialforschung. W. Fink, München.
- Witzel, Andreas (2000) Das problemzentrierte Interview. Forum qualitative Sozialforschung, No.1. Online on Internet: <http://qualitative-research.net/fqs>