



Motivation zur Veränderung?

Eine Evaluationsforschung in der Praxis-
organisation Qualifutura

Motivation zur Veränderung?

Eine Evaluationsforschung in der Praxis-
organisation Qualifutura

Masterthesis im Rahmen des Kooperationsstudiengangs
Master of Science in Sozialer Arbeit der
Fachhochschulen Bern, Luzern und St. Gallen

Vorgelegt von Anna Gygax und Corinne Willen

Version für Qualifutura

Abstract

Die vorliegende Masterthesis untersucht anhand von qualitativen Methoden im Rahmen eines Projektauftrages der Organisation «Qualifutura», inwiefern die Ausgestaltung ihres Angebots und ihres sozialarbeiterischen Handelns die Veränderungsmotivation ihrer Zielgruppe (Jugendliche und junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken) begünstigt.

In einem ersten Schritt wird mittels einer Organisationsanalyse herausgearbeitet, welche Ziele Qualifutura verfolgt und welche Haltungen und theoretischen Annahmen für ihr sozialarbeiterisches Handeln und die Ausgestaltung des Angebots richtungsweisend sind.

Auf der Basis einer Analyse von wissenschaftlicher Fachliteratur wird in einem zweiten Schritt herausgearbeitet, welche Kontextbedingungen, sozialarbeiterischen Haltungen und Techniken bezüglich der Förderung von Veränderungsmotivation bei der Adressat*innengruppe von Qualifutura als wirksam eingeschätzt werden.

Vor diesem Hintergrund werden acht leitfadengestützte halbstrukturierte Einzelinterviews mit Adressat*innen von Qualifutura durchgeführt. Zugleich werden Einschätzungen der zuweisenden Stellen, welche die Adressat*innen oftmals über einen längeren Zeitraum betreuen, anhand einer schriftlichen Befragung abgeholt. Im Anschluss werden die Interviews und Befragungen inhaltsanalytisch ausgewertet, wobei überwiegend induktiv vorgegangen wird.

In einer Synthese werden die Erkenntnisse aus der Datenanalyse anhand des herausgearbeiteten theoretischen Fachwissens reflektiert und bewertet. Zudem werden die Erkenntnisse auf die Organisationsanalyse bezogen, sodass sie in einem für die Praxisorganisation zugänglichen Aussagezusammenhang stehen.

In der Evaluation werden in Bezug auf Veränderungsmotivation überwiegend begünstigende, jedoch auch wenige erschwerende Faktoren in der Praxis von Qualifutura identifiziert. Als begünstigende Faktoren werden die konsequente Adressat*innenorientierung innerhalb der Beziehungsgestaltung festgestellt sowie die Förderung von Selbstbestimmung in der Zusammenarbeit, die Steigerung des Selbstreflexionsvermögens, die gesteigerte Stabilität der Adressat*innen, die Individualisierung des Angebots und die pragmatische Herangehensweise an Problemlagen. Ein potentiell günstiger wie auch gleichzeitig hinderlicher Faktor wird im Einfluss der Peerbeziehungen identifiziert. Als erschwerende Bedingungen werden der tiefe Selbstwert und die niedrige Selbstwirksamkeitserwartung sowie eine alle Ebenen der Zusammenarbeit durchdringende Diffusität bezüglich Erwartungen, Ziele und Zuständigkeiten festgestellt.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	1
1.1.	Ausgangslage: Die auftraggebende Praxisorganisation Qualifutura	2
1.2.	Fragestellungen, Erkenntnis- und Praxisinteresse	5
1.3.	Methodenwahl und -begründung.....	8
1.4.	Aufbau der Arbeit	13
2.	Forschungsablauf.....	14
2.1.	Organisationsanalyse – Erstellung eines Reflexionsrahmens.....	14
2.2.	Literaturanalyse – Zusammenzug von Bewertungswissen.....	15
2.3.	Datenerhebung und -auswertung.....	16
2.4.	Erstellung der Synthese zur Beantwortung der Fragestellungen.....	24
3.	Organisationsanalyse	25
3.1.	Wirkungsziele.....	25
3.2.	Handlungsmaximen	27
4.	Literaturanalyse	30
4.1.	Adressat*innengruppe: Jugendliche und junge Erwachsene.....	30
4.2.	Veränderungsmotivation	42
4.3.	Zusammenzug des Bewertungswissens	53
5.	Datenanalyse	56
5.1.	Beziehungsgestaltung.....	56
5.2.	Autonomie und Mitbestimmung	59
5.3.	Teilnahmemotivation.....	60
5.4.	Ziele	64
5.5.	Volition.....	66
5.6.	Selbstwirksamkeit und Selbstwert	68
5.7.	Stabilisierung	70
5.8.	Gesteigerte Selbstreflexion.....	71
5.9.	Angebot	72
5.10.	Einfluss von Peers	75
5.11.	Zusammenarbeit.....	77
6.	Ergebnisdiskussion.....	78
6.1.	Beantwortung der ersten Fragestellung.....	78
6.2.	Beantwortung der zweiten Fragestellung.....	86
7.	Fazit und Erkenntnisse für die Praxis	91
8.	Literaturverzeichnis	93
9.	Anhang.....	99

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Angebotspalette von Qualifutura	3
Abbildung 2: Visuelle Einbettung der Praxisorganisation	4
Abbildung 3: Entwicklung der Hochschulabschlussquoten über die Jahre 2000-2019	35
Abbildung 4: Entwicklung des durchschnittlichen Alters bei der Erstheirat	35
Abbildung 5: Der Übergang vom Jugendalter zum Erwachsenenleben für Care Leavers	39
Abbildung 6: Die Abgrenzung zwischen der Beziehungs- und Inhaltsebene.....	48
Abbildung 7: Das Spiralmodell des Transtheoretischen Modells	51
Abbildung 8: Kategorie «Beziehungsgestaltung».....	56
Abbildung 9: Charakterisierungen der Beziehungsgestaltung von Qualifutura	57
Abbildung 10: Kategorie «Autonomie und Mitbestimmung»	59
Abbildung 11: Kategorie «Teilnahmemotivation»	60
Abbildung 12: Kategorie «Ziele»	64
Abbildung 13: Kategorie «Volition»	66
Abbildung 14: Kategorie «Selbstwirksamkeit und Selbstwert».....	68
Abbildung 15: Kategorie «Stabilisierung»	70
Abbildung 16: Kategorie «Gesteigerte Selbstreflexion»	71
Abbildung 17: Kategorie «Angebot»	72
Abbildung 18: Kategorie «Einfluss von Peers»	75
Abbildung 19: Kategorie «Zusammenarbeit»	77

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Die Zusammensetzung der befragten Stichprobe	18
---	----

1. Einleitung

Unsere schnelllebige, auf Leistung ausgerichtete Gesellschaft ermöglicht einerseits vielen Menschen ein Leben in Sicherheit und Überfluss. Andererseits grenzt sie Menschen, die nicht Schritt halten können, aus. Gerade junge Menschen müssen zahlreiche herausfordernde Übergänge bestreiten, wie zum Beispiel denjenigen von der Schule in den Beruf, die richtungsweisend für ihre künftige Einbettung in der Gesellschaft sind. Insbesondere für junge Menschen mit Mehrfachbelastungen können diese Übergänge als Filter fungieren und trennen diejenigen, die den Übertritt in die Gesellschaft meistern von denjenigen, die aufgrund von Misserfolg von der Gesellschaft exkludiert werden.

Qualifutura nimmt sich der Unterstützungen von mehrfachbelasteten Jugendlichen und jungen Erwachsenen an, die an kritischen Übergängen in ihrer Biografie stehen. Aus Interesse am Auftrag sind wir an Qualifutura herangetreten, um mit ihnen die Möglichkeit eines Projektauftrags für die vorliegende Masterthesis zu verhandeln. Aufgrund einer erfolgten Umstrukturierung ihres Angebots im Jahr 2017 war die Geschäftsleitung von Qualifutura an der Evaluation ihrer gegenwärtigen Arbeit interessiert.

Evaluationen im Sozialbereich gewinnen mehr und mehr an Bedeutung. Spätestens seit dem Turn zu New Public Management sind auch Sozialberufe darin gefordert, ihre Arbeit überprüf- und vergleichbar zu machen (Heil 2001: 17). Nebst den wirtschaftlichen Faktoren interessieren selbstredend auch die Fragen der Sinnhaftigkeit, der Effektivität und Effizienz im sozialarbeiterischen¹ Kontext. Werden mit den Interventionen auch tatsächlich diejenigen Veränderungen hervorgerufen, die intendiert sind? Sind diese Veränderungen auf die entsprechende Methodik und Arbeitshaltung zurückzuführen? Was hilft besonders, was wirkt erschwerend?

Diese Fragen stellte sich auch die Geschäftsleitung von Qualifutura und war daher bestrebt, mehr über die Wirkungen ihres professionellen Handelns und die Ausgestaltung ihres Angebots zu erfahren. Aus diesen Beweggründen wurde uns der Auftrag erteilt, eine Evaluation durchzuführen, wobei sich im Zuge der Aushandlungsgespräche die Veränderungsmotivation ihrer Adressat*innen² als Schlüsselkriterium für Qualifutura herauskristallisierte. Die Organisation ist der Überzeugung, dass der Schlüssel zur Auftrags Erfüllung darin liegt, Motivation zur Veränderung bei der Adressat*innengruppe zu erwecken und möchte herausfinden, ob ihnen das gelingt.

Bevor vertieft auf die Ausarbeitung der konkreten Fragestellung und die Ziele dieser Masterthesis eingegangen wird, ist es wichtig, Qualifutura als Auftragsorganisation kennenzulernen und zu verstehen. Aus diesem Grund wird sie im nächsten Kapitel kurz vorgestellt.

¹ Michel Voisard (2005: 66) folgend, schliessen wir in den Begriff der Sozialen Arbeit die drei Tätigkeitsfelder soziokulturelle Animation, Sozialpädagogik und Sozialarbeit gleichermaßen mit ein. In diesem Zusammenhang bezeichnen wird die ausführenden Fachkräfte der verschiedenen Tätigkeitsfelder der Sozialen Arbeit als Sozialarbeiter*innen.

² In Anlehnung an Ruth Grossmass (2011: 3) wird die Zielgruppe von Qualifutura begrifflich als «Adressat*innen» gefasst. Wir grenzen uns hiermit bewusst von der Begrifflichkeit Qualifuturas ab, welche die Zielgruppe als «Teilnehmer*innen» definiert, um eine Bezeichnung verwenden zu können, welche nicht von der Perspektive der Auftragsorganisation besetzt ist. Gleichzeitig verwenden wir bewusst nicht den im sozialarbeiterischen Kontext häufig verwendeten Begriff der Klientel, um uns in diesem Setting von seiner paternalistischen Konnotation (Grossmass 2011: 3) zu distanzieren.

1.1. Ausgangslage: Die auftraggebende Praxisorganisation Qualifutura

Da sich die vorliegende Masterthesis mit einer Evaluation aus der Praxis befasst, wird nachfolgend die auftraggebende Organisation Qualifutura vorgestellt, in deren Auftrag das Projekt der vorliegenden Masterthesis entstanden ist.³

Qualifutura fördert Jugendliche und junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken anhand von Coachings, Arbeitsintegrations-, Bildungs- und Wohnangeboten in der beruflichen und sozialen Integration. Im September 2017 nahm Qualifutura eine tiefgreifende Umstrukturierung vor: Zum einen wurde ein stationäres Wohnangebot geschlossen. Zum anderen wurde die aufsuchende Begleitung, das Arbeits- und Berufsintegrationsangebot und die Möglichkeit der Massschneidung der oben erwähnten Angebote ausgebaut. Der Fokus liegt seither stark auf der Individualisierung des Angebots (Qualifutura 2020a).

Qualifutura ist eine nicht profitorientierte GmbH mit einem interdisziplinären Team, wobei mehr als zwei Drittel der gesamten Stellenprozentage (total 1'195 % Stellenprozentage) von pädagogisch ausgebildetem Personal besetzt sind. Der Geschäftssitz befindet sich in Bern mit einem weiteren Standort in Interlaken, wo die beruflichen Integrationsmassnahmen stattfinden. Dank den zwei Standorten hat Qualifutura ein hohes Einzugsgebiet, das städtische und ländliche Gebiete im Kanton Bern umfasst. Es werden insgesamt 60 bis 65 Plätze, verteilt auf die folgenden Module, angeboten (Qualifutura 2020b; Qualifutura 2020c):

- 15 Gastfamilienplätze (Begleitung der Gastfamilien)
- 15 Plätze im bedarfsorientierten Wohnen (Wohnbegleitung)
- 20 Plätze aufsuchende und ambulante Begleitung
- 10 bis 15 Plätze Tagesstruktur (interne Schule und Werkstattateliers)

Die Angebote werden zu annähernd 100 % über die Kostengutsprachen von zuweisenden Stellen wie Sozialdiensten, Vormundschaftsbehörden, Behörden für Kindes- und Erwachsenenschutz, Jugendanwaltschaften und die IV finanziert (Qualifutura 2020c).

³ Textpassagen aus dieser Beschreibung von Qualifutura wurden in ähnlicher Form in einem Leistungsnachweis von Anna Gyax für das Modul WEV (Frühling 2020, 2. Quartal) des Masterstudiengangs Soziale Arbeit erarbeitet und verwendet.

Angebote

Darstellung I

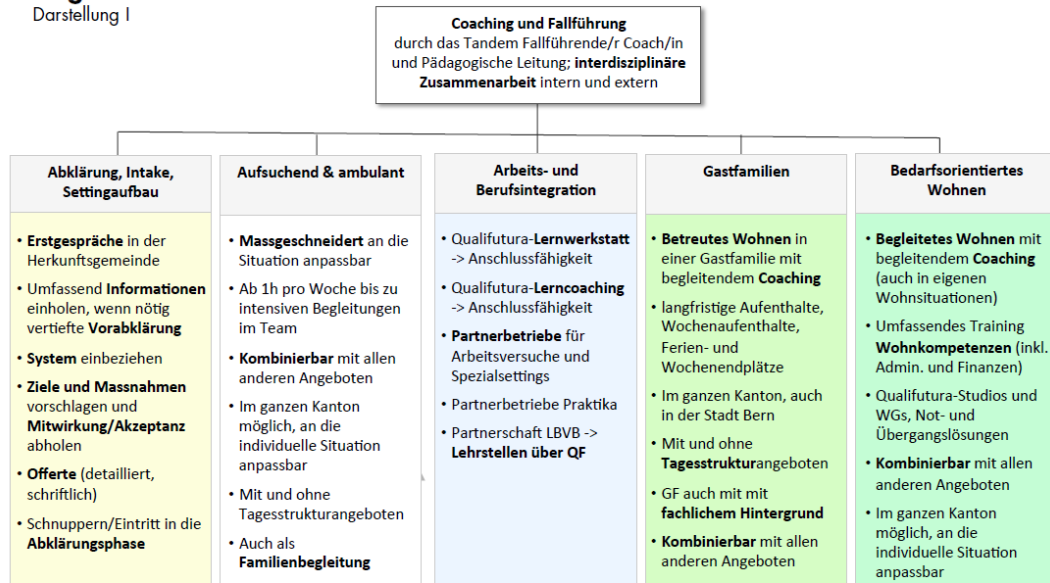


Abbildung 1: Die Angebotspalette von Qualifutura
(Quelle: Qualifutura 2020b)

Die Adressat*innengruppe von Qualifutura setzt sich aus Jugendlichen und jungen Erwachsenen (männlich und weiblich, ab zirka 15- bis 24-jährig) mit Mehrfachproblematiken zusammen. Diese treten mit unterschiedlichen persönlichen Vorgeschichten und Bedürfnissen in eine individuelle Begleitung ein. Die freiwillige Teilnahme der Adressat*innen am Programm von Qualifutura ist in der Regel Voraussetzung für die Zusammenarbeit. Wesentlich seltener kommt es auch zu einer Zusammenarbeit auf gesetzlicher Grundlage (namentlich bei einer Zuweisung durch die Jugendanwaltschaft und durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde). Zu Beginn wird die Abklärungsphase (Intake) durchlaufen, die ungefähr zwei Monate dauert und das Ziel verfolgt, ein massgeschneidertes und möglichst erfolgversprechendes Setting zu finden. Dadurch wird die Grundlage für die Gestaltung des individuellen Prozesses und die weiterführende Planung geschaffen, die zusammen mit den Adressat*innen und Zuweisenden diskutiert und beschlossen wird. In allen Angeboten werden die Adressat*innen möglichst rasch in einer geeigneten Form und mit einem erfüllbaren Pensum in den Arbeitsprozess eingebunden, um Normalisierung in Form einer (minimalen) Tagesstruktur herzustellen. Fixer Bestandteil von jedem Angebot ist auch das wöchentliche Coaching, für das der oder die Fallführende verantwortlich ist (Qualifutura 2020d).

Der systematischen Beschreibungsgrundlage von Beywl, Kehr, Mäder und Niestroj (2019: 22-24) folgend, ist die Praxisorganisation in der untenstehenden Abbildung 2 visualisiert. Sie zeigt die Praxisorganisation eingebettet in den Kontext ihrer zuweisenden Stellen, der Zielgruppe und den intendierten Wirkungen.



Abbildung 2: Visuelle Einbettung der Praxisorganisation
(Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an den Programmbaum von Beywl et al. 2019: 23-25)

1.2. Fragestellungen, Erkenntnis- und Praxisinteresse

In diesem Kapitel wird dargelegt, wie die Fragestellungen mit der auftraggebenden Praxisorganisation ausgehandelt und schliesslich definiert wurden und welche Relevanz diese haben. Die Fragestellungen werden ausgeführt sowie weitere Ziele der Masterthesis aufgezeigt, gleichzeitig wird eine Eingrenzung vorgenommen, was in der vorliegenden Masterthesis *nicht* geleistet wird.

Wegen der stark individualisierten Massschneiderung des Angebots von Qualifutura auf die Bedürfnisse der verschiedenen Adressat*innen kam eine klassische Angebotsevaluation nicht in Frage. Im Zuge der Auftragsklärungsgespräche kristallisierte sich stattdessen die *Veränderungsmotivation* als Schlüsselkriterium für Qualifutura heraus. Als Organisation der Sozialen Arbeit will Qualifutura mit ihren Interventionen bestimmte Ziele und Wirkungen erreichen, die nur in Ko-Produktion mit ihren Adressat*innen erreicht werden können. Eine Intervention kann jedoch nur Anreize für ein bestimmtes Handeln schaffen. Die Adressat*innen werden dadurch nicht mechanisch dazu gebracht, im Sinne des Interventionsziels zu handeln. Stattdessen setzen sie die von Qualifutura gebotenen Anreize individuell und in ihrem Sinne um (Kelle 2006: 124). Als Organisation der Sozialen Arbeit arbeitet Qualifutura mit Menschen *an* Menschen. Es stellt sich somit das altbekannte Problem des «Technologiedefizits» (Luhmann & Schorr 1982) im sozialwissenschaftlichen Kontext. Nichtsdestotrotz besteht bei Qualifutura das Bedürfnis, Überprüfungen anzustellen, welche darauf schliessen lassen, ob das bestehende Angebot sinnbringend und zielführend ist oder gegebenenfalls Anpassungen bedarf. Die Veränderungsmotivation ist für Qualifutura dabei von besonderem Interesse, weil diese nach Überzeugung der Organisation die grösste pädagogische Herausforderung im Berufsalltag der Sozialarbeitenden darstellt. Gleichzeitig birgt vorhandene Veränderungsmotivation enorm viel Potential, um mit der Adressat*innengruppe arbeiten und effektive Veränderungen in deren Leben anregen zu können. Aus diesen Gründen wird die Evaluation auf die Untersuchung der Veränderungsmotivation ausgelegt. Dementsprechend werden nicht die einzelnen Angebote auf ihre Wirksamkeit überprüft. Stattdessen soll untersucht werden, inwiefern die sozialarbeiterischen Haltungen und Handlungen die Adressat*innen hinsichtlich der Motivation zur Veränderung unterstützen.

Die Geschäftsleitung von Qualifutura erwartet von der Evaluation hinsichtlich Veränderungsmotivation zum einen, dass sie mehr theoretisches Wissen über das Phänomen der Veränderungsmotivation als solches erfährt. Weiter sollen dadurch die Wirkungsziele und -annahmen der Organisation ebenso wie ihr sozialarbeiterisches Handeln hinsichtlich der Begünstigung von Veränderungsmotivation überprüft und dadurch allenfalls Hinweise zu möglichen sinnvollen Modifikationen gewonnen werden.

Auf dieser Grundlage ergeben sich die folgenden Fragestellungen:

Inwiefern begünstigen die Wirkungsziele und Handlungsmaximen von Qualifutura die Veränderungsmotivation ihrer Adressat*innen?

Welche Einflussfaktoren, die sich negativ oder positiv auf die Veränderungsmotivation auswirken, können in der Praxis identifiziert werden?

Mit dem Begriff der «Wirkungsziele» sind die Ziele gemeint, auf die Qualifutura mit ihrem Angebot und ihrem Handeln ausgerichtet sind. Der Begriff der «Handlungsmaximen» beinhaltet sämtliche Wirkungsannahmen basierend auf Haltungen und methodischen Konzepten, die das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura formen. Mit diesen beiden Begrifflichkeiten sind zwei analytische Kategorien geschaffen, die nicht nur dazu dienen, die Untersuchung zu rahmen, sondern auch, um die analysierten Daten in einen übersichtlichen Aussagezusammenhang zu stellen.

Als Ergänzung zur ersten Fragestellung, die den Fokus auf die Beurteilung der erklärten Ziele und des Handelns von Qualifutura setzt, öffnet die zweite Fragestellung den engen Fokus und fragt nach Aspekten aus der gelebten Praxis, welche sich auf die Veränderungsmotivation der Adressat*innen auswirken. Damit sollen die Vorteile einer qualitativen Untersuchung genutzt werden und ergebnisoffen geforscht werden, sodass auch emergierende Phänomene innerhalb des Untersuchungsfeldes ins Auge gefasst und untersucht werden können (Kelle 2006: 127).

Nebst der Beantwortung der Fragestellungen verfolgt diese Masterthesis aufgrund von ihrem Praxisbezug noch weitere Ziele.

Ziele sowie Praxis- und Erkenntnisinteresse der Masterthesis

- Organisationsanalyse: Die Praxis von Qualifutura soll anhand ihrer Konzepte und ihres Leitbildes analysiert werden. Die Erkenntnisse diesbezüglich können Qualifutura als künftiger Reflexionsrahmen ihrer Ziele und ihres Handelns dienen.
- Theoretische Aufarbeitung der Bedeutungsdimensionen von Veränderungsmotivation und der förderlichen Faktoren, die in der Literatur identifiziert werden können: Diese Aufarbeitung soll Qualifutura erste Anreize geben, sich mit dem Thema vertieft auseinanderzusetzen und bietet eine kurze Zusammenstellung der aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse und des praktischen state of the art.
- Theoretische Erfassung der Adressat*innen von Qualifutura: Die Charakteristiken der zugewiesenen Jugendlichen und jungen Erwachsenen werden theoretisch verortet.
- Anhand des Kapitels «Zusammenzug des Bewertungswissens» werden die theoretischen Erkenntnisse bezüglich dem Phänomen der Veränderungsmotivation mit den Erkenntnissen bezüglich der Adressat*innengruppe verbunden. Damit soll das theoretische Wissen für Qualifutura in einen stärkeren Praxiszusammenhang gestellt werden.
- Prozessnutzen der Evaluation: Bereits der Prozess der Evaluation generiert einen Wissenszuwachs für die Praxisorganisation. Die Evaluation soll für Qualifutura gewissermassen einen Reflexionsrahmen darstellen, innerhalb dessen Menschenbilder, Wirkungsziele, Arbeitsmethoden und Prozesse kritisch betrachtet werden. Ein Metaziel dieser Evaluation ist insofern, zu «wissen, was man tut» (Klatetzki 1993), was ebenfalls eines der Jahresziele 2020 von Qualifutura darstellt (Qualifutura 2020e). Dieses Wissen kann innerhalb eines weiter gefassten Zeithorizonts dazu genutzt werden, Prozesse und Interventionen zu überdenken und bei Bedarf zu überarbeiten. In diesem Sinne kann diese Evaluation als erster Schritt in einem Qualitätsentwicklungs- und -managementprozess verstanden werden. Ein solches Vorgehen setzt eine konstruktive Fehlerkultur, fachliche Leistungsbereitschaft und Lernbereitschaft der Organisation voraus. Dies trifft gemäss der Selbsteinschätzung der Entscheidungsträger von Qualifutura auf ihre Organisation zu⁴.
- Auch weiteren Organisationen, welche in einem vergleichbaren Kontext wie Qualifutura tätig sind, soll die vorliegende Masterthesis einen theoretischen Überblick in die Thematiken von Veränderungsmotivation und Jugendliche und junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken ermöglichen. Die Erkenntnisse für die Praxis, welche am Schluss der Arbeit dargestellt werden, sind sowohl an die auftraggebende Organisation wie auch an weitere Praxisorganisationen adressiert – auf übergeordneter Ebene sollen die Erkenntnisse aufschlussreich für die Reflexion und Gestaltung des sozialarbeiterischen Handelns sein.

⁴ Die Reflexion des Evaluationsnutzens orientiert sich an den Evaluationszielen «Verbesserung» und «Wissensmanagement» von Beywl et al. (2019: 14).

Eingrenzung der Fragestellung und des Projekts

Im Zuge dieser Masterarbeit werden die Wirkungsziele und Handlungsmaximen anhand der sozialarbeiterischen Haltungen, Konzepte und ideellen Vorstellungen, welche das Handeln prägen, auf theoretischer Ebene erfasst und analysiert. Anschliessend wird anhand der qualitativen Datenerhebung untersucht, ob diese theoretisch gefassten Wirkungsziele und Handlungsmaximen bei den Adressat*innen Veränderungsmotivation begünstigen. Dieses Vorgehen beinhaltet eine bewusste Auslassung: In dieser Arbeit wird nicht überprüft, ob sich die gesetzten Ziele und erwünschten Haltungen und Methoden von Qualifutura auf die sozialarbeiterische Praxis effektiv solcherart handlungsleitend auswirken, dass die gelebte Praxis der Theorie in den Konzepten und Leitbildern auch tatsächlich entspricht. Ob die von Qualifutura theoretisch formulierten Ansprüche in der Praxis auch entsprechend umgesetzt werden, wird demnach *nicht* direkt untersucht. Würde dies ebenfalls in die vorliegende Forschung inkludiert, handelte es sich um eine vollkommen andere Art von Evaluation – mit einem anderen Forschungsdesign und einer anderen Untersuchungsgruppe. Obwohl aus den Befragungen und Interviews Daten generiert werden, welche aus Sicht von Drittpersonen (Adressat*innen und Zuweiser*innen) indirekt aufzeigen, ob Qualifutura effektiv im Sinne dieser Ziele und Haltungen arbeitet, zielt diese Arbeit nicht darauf ab, dazu Aussagen zu machen.

Ebenfalls nicht Teil dieser Evaluation ist die Implementierung der Erkenntnisse. Diese werden den Auftraggebenden nach Abschluss der Forschung präsentiert, wobei es in ihrer Verantwortung liegt, diese Erkenntnisse für die alltägliche Arbeitspraxis nutzbar zu machen, sollten sie dies wünschen.

1.3. Methodenwahl und -begründung

Dieses Kapitel legt das methodische Vorgehen zur Beantwortung der Fragestellungen dar. Da die Masterthesis in Zusammenarbeit mit einer Praxisorganisation erarbeitet wird, hat sie gleichzeitig den Charakter einer Forschungs- und einer Projektarbeit.

1.3.1. Evaluationsmodell

Da die vorliegende Masterthesis eine Evaluation unternimmt, wird zunächst kurz in das Thema der Evaluationsforschung eingeführt, sodass das methodische Vorgehen entsprechend verortet werden kann. Es gibt zahlreiche Ansichten, was eine Evaluation ist und wie eine solche gestaltet werden soll. Unser Verständnis lehnen wir an Nicola Döring und Jürgen Bortz' Definition an, welche Evaluation und Evaluationsforschung gleichsetzen (2016: 976):

«Evaluationsforschung beinhaltet die systematische Anwendung empirischer Forschungsmethoden zur Bewertung des Konzeptes, des Untersuchungsplans, der Implementierung und der Wirksamkeit sozialer Interventionsprogramme» (Bortz & Döring 2006: 96).

Bei der Evaluationsforschung geht es darum, systematisch Informationen zu gewinnen und eine Bewertung vorzunehmen (Beywl 2006: 94-95). Bezüglich der Durchführung von Evaluationen ist die Vielfalt der konkreten Umsetzungen schier unendlich und je nachdem, welchen Zweck die Evaluation erfüllen soll, bieten sich unterschiedliche Modelle an. Evaluationsmodelle sind dabei laut Wolfgang Beywl «Konzepte dazu, wie Evaluationen geplant und durchgeführt werden sollen» (Beywl 2006: 92). Sie sind entsprechend normativer Natur und besagen, inwiefern eine «gute» Evaluation gelingt, wobei sie bei der Umsetzung in der Praxis selten in Reinform anzutreffen sind, sondern oftmals miteinander kombiniert werden (Beywl 2006: 92), um der Forschungsfrage und dem Gegenstand gerecht zu werden. Michael Quinn Patton folgend, orientieren wir uns bei der Wahl des Evaluationsmodells am Nutzegedanken (Patton 1997). So soll der praktische Nutzen des Evaluationsprozesses und der Ergebnisse für die Auftraggebenden richtungsweisend für die gesamte Planung und Durchführung der Evaluation sein. Daraus folgt, dass das Evaluationsdesign das Ergebnis von Aushandlungsprozessen äusserst individuell und auf den betreffenden Kontext abgestimmt ist. Dabei werden die grundlegenden Prinzipien der wissenschaftlichen und systematischen Erkenntnisgewinnung ebenso wie ethische Überlegungen bei der Datenerhebung in jede Entscheidung mit einbezogen (Patton 1997: 19-21).

Der Entscheid, eine qualitative Evaluation durchzuführen, erfolgt aus ebendiesem Nutzegedanken und weiteren Überlegungen, die an dieser Stelle kurz erläutert werden sollen. Eine qualitative Herangehensweise ist in Bezug auf unseren Untersuchungsgegenstand und das bereits erwähnte Technologiedefizit besser geeignet als eine quantitative Forschung. Denn jede Analyse von Auswirkungen einer Intervention muss berücksichtigen, «dass Akteure sich in lokalen kulturellen Kontexten bewegen, dort nach Regeln handeln und auf Wissensvorräte zurückgreifen, die Forschern prima vista nicht bekannt sind und dass sie oft ihre Handlungsziele auf Wegen verfolgen, die die Forscher nicht antizipieren können» (Kelle 2006: 133). Qualitative Forschungsmethoden sind dazu in der Lage, Sachverhalte und unbeabsichtigte Nebeneffekte von sozialen Interventionen zu erfassen, die im Vorwissen der Forschenden nicht vorhanden waren und deshalb nicht in die Konstruktion von Untersuchungsinstrumenten miteinbezogen wurden (Kelle 2006: 127). Des Weiteren wird qualitative Forschung dadurch gekennzeichnet, dass die Perspektive der Beteiligten stärker zum Zuge kommt. Eine Evaluation ist vor allem dann aufschlussreich, «wenn es ihr gelingt, die unterschiedlichen – subjektiven – Bewertungen verschiedener Beteiligter zu erfassen und über deren Vergleich und Kontrastierung zu einer Bewertung zu gelangen» (Flick 2006: 19). Qualifutura ist mit der Erarbeitung von qualitativen Forschungserkenntnissen dieser Art mehr geeignet als mit quantitativen Kennzahlen, da mit diesen zwar erhoben werden kann, ob eine Intervention

wirkt, dadurch jedoch noch nicht bestimmt werden kann, auf welche Weise sie wirkt und welche Nebeneffekte sie ausbildet. Will man jedoch Erklärungen für Misserfolge oder Anhaltspunkte für Verbesserungen haben, braucht man diesen offenen Forschungszugang, dessen Erkenntnisse für Qualifuturale leichter auf ihre Praxis übersetzbar sind. Da bei sozialen Dienstleistungen ein Technologiedefizit vorhanden ist, geht es im Hinblick auf die Verbesserung von Interventionen und Prozessen nicht darum, diese zu standardisieren, sondern vielmehr, sie systematisch zu reflektieren. Im Zuge dessen, soll der gesamte Evaluationsprozess als Anregung zur Reflexion dienen und somit bereits einen Mehrwert aus dem Prozess selbst generieren.

Bevor auf das Forschungsdesign mit den konkreten Arbeitsschritten eingegangen wird, soll an dieser Stelle zunächst geklärt werden, welche Evaluationsmodelle bei der vorliegenden Forschung herbeigezogen und weshalb diese gewählt wurden.

Wir orientieren uns zum einen an Joachim Merchels (2013: 147-169) Evaluationsmodell der «kriteriengeleiteten Evaluation». Dieses Modell schlägt Merchel für die Gewährleistung des Qualitätsmanagements in sozialen Organisationen vor, eignet sich aber nach dem Verständnis der Forschenden durchaus für die vorliegende Evaluation. Die Wahl dieses Verfahrens bietet sich aus verschiedenen Gründen an. Das Verfahren der kriteriengeleiteten Evaluation erlaubt es, eigene, spezifische Kriterien zu definieren, anhand derer die Evaluation erfolgt. Diese werden aus Bewertungsmaßstäben der professionellen Fachdiskussion und den subjektiven Kriterien der Organisation selbst gewonnen (Merchel 2013: 153). Damit ist es mit diesem Verfahren einerseits möglich, auf die Spezifika der Organisation einzugehen. Anhand der anschließenden Auswahl der relevanten Kriterien (Merchel 2013: 154) (und dem bewussten Ausschluss einiger), ist es andererseits auch möglich, den Fokus der Evaluationsforschung auf diejenigen Kriterien zu legen, die für die Praxisorganisation zentral sind.

«Das Verfahren hebt sich bewusst von solchen Konzepten ab, die den Anspruch haben, die gesamte Organisation in den Blick zu nehmen und alle wesentlichen Strukturen, Prozesse und Ergebnisse einer Organisation zu umfassen und dadurch in der Gefahr stehen, die Verarbeitungskapazität von Organisationen zu überfordern» (Merchel 2013: 149).

In Ergänzung zu Merchels Ansatz stützen wir uns zusätzlich auf das Modell der «theoriengeleiteten Evaluation⁵» (Beywl 2006: 101-102) ab und verschmelzen beide Ansätze miteinander. Im theoriengeleiteten Modell wie es von Beywl (2006: 101-102) präsentiert wird, wird ein Bewertungs- und Referenzrahmen – in Form einer Art Programmtheorie – herangezogen, anhand dessen die evaluative Aussage gemacht wird. Wenn vorhanden, wird dieser einer bewährten sozialwissenschaftlichen Theorie entnommen. Sollte dies nicht möglich sein, was bei Qualifutura der Fall ist, wird dieser Bewertungs- und Referenzrahmen mit der auftraggebenden Praxisorganisation nachkonstruiert. Dies hat zwar einen hohen Aufwand zur Folge, allerdings kann so ein auf die Praxisorganisation passgenauer Bewertungs- und Referenzrahmen erstellt werden (Beywl 2006: 101). Durch die gemeinsame Erstellung und Auseinandersetzung des Reflexionsrahmens kann zugleich ein Lernprozess für Qualifutura angestoßen werden, was ihrem eigenen Anspruch, eine lernende Organisation zu sein, die daran interessiert ist, sich selbst kontinuierlich zu überprüfen und weiterzuentwickeln, entspricht (Qualifutura 2020c: 3).

Die qualitative Bewertung der erhobenen Daten wird in unserer Evaluation in argumentativ-analytischer Form anhand des Kriterienkatalogs nach Merchel (2013: 147-169) vorgenommen. Der Reflexionsrahmen, den wir angelehnt an Beywls Bewertungsrahmen (2006: 101-102) erstellen, dient als Raster dazu,

⁵ Die Begriffe «theoriengeleitete Evaluation» und «programmtheoriegesteuerte» Evaluation werden von Beywl synonym verwendet.

die erhobenen Daten und das Bewertungswissen systematisch und mit einem klaren Bezug zur Praxisorganisation zusammenzuführen und reflektieren zu können.

Das kurz dargelegte Evaluationsmodell, welches hier zur Anwendung kommt, wird nachfolgend im Zuge des Evaluationsablaufs und ausgehend von unserer ersten Fragestellung konkreter erklärt.

1.3.2. Evaluationsablauf

Vom Ablauf her folgen wir in Anlehnung Merchels (2013: 151) Arbeitsschritte, beginnend mit a) der Definition und nachfolgenden Auswahl von Kriterien anhand der Konstruktion des Reflexionsrahmens, anschliessend mit b) der Herstellung der Überprüfbarkeit anhand der Festlegung des Bewertungswissens, welches später als Beurteilungskriterium fungiert, sowie mit c) der Verfahrensbestimmung und -umsetzung. Der letzte Arbeitsschritt nach Merchel, die Überlegungen zur Weiterentwicklung, wird ausgelassen, weil dieser sich stark auf qualitätsmanagerielle Prinzipien stützt. Stattdessen wird die Arbeit d) mit der Datenauswertung und Synthese abgeschlossen. Nachfolgend werden diese Arbeitsschritte ausgehend von unseren Fragestellungen erläutert.

Konstruktion des Reflexionsrahmens

Inwiefern begünstigen die Wirkungsziele und Handlungsmaximen von Qualifutura die Veränderungsmotivation ihrer Adressat*innen?

Mit unserer ersten Fragestellung wollen wir herausfinden, ob die Wirkungsziele und die Handlungsmaximen von Qualifutura ihr sozialarbeiterisches Handeln so formen, dass es sich günstig auf die Entwicklung von Veränderungsmotivation auswirkt. Die Begriffe der Wirkungsziele und der Handlungsmaximen in unserer Fragestellung verweisen darauf, dass die Wirkung eines spezifisch umrissenen Programms auf die Veränderungsmotivation der Anspruchsgruppe untersucht werden soll. Diese «Programmtheorie» (Beywl 2006: 101) im weiteren Sinne besteht bei Qualifutura erst implizit und bruchstückhaft und wird von uns anhand einer Organisationsanalyse aufgearbeitet. Das Ziel dieser Analyse stellt eine modellhafte und zugleich fassbare Rekonstruktion der Organisationsziele, der professionsethischen und der methodischen Haltungen dar, die das Handeln der Sozialarbeitenden von Qualifutura formen. Dieses Ziel soll mithilfe einer Dokumentenanalyse erreicht werden. Hierfür werden aktuelle betriebsinterne Dokumente von Qualifutura hinzugezogen und einer strukturierenden qualitativen Dokumentenanalyse nach Döring und Bortz (2016: 538) unterzogen, wobei die Dokumente qualitativ-interpretativ verarbeitet werden (Döring & Bortz 2016: 540-541). Dabei soll Qualifutura stark in den Prozess miteinbezogen werden. Von den Forschenden wird Wert daraufgelegt, dass in erster Linie Qualifutura selbst bestimmt, welche betriebsinternen Dokumente Eingang in die Analyse finden. Dies wird als Voraussetzung dafür betrachtet, dass möglichst das bestehende Angebot, welches in der Praxis gelebt beziehungsweise von der Geschäftsleitung ideell vorgegeben wird, evaluiert werden kann. Wie bereits erwähnt, soll das Ergebnis dieser Organisationsanalyse das theoretische und ideelle Selbstverständnis von Qualifutura sein. Die Überprüfung davon, wie stark dies mit der gelebten Praxis übereinstimmt, ist nicht Ziel der vorliegenden Arbeit. Allerdings ist davon auszugehen, dass die Erkenntnisse der Datenerhebung durch die Augen der Adressat*innen und Zuweiser*innen Rückschlüsse zulässt.

Herstellung des Bewertungswissens

Der Aspekt der Theoriegeleitetheit dieser Evaluation bezieht sich nicht nur auf die Erfassung des sozialarbeiterischen Handelns des zu evaluierenden Angebots, sondern auch auf die Beurteilung des Einflusses auf die Veränderungsmotivation der Adressat*innengruppe. Denn «Evaluationsforscher machen oft die Erfahrung, dass zu Beginn eines Forschungsprojekts keiner der Beteiligten genaue Vorstellungen davon hat, was sinnvolle Indikatoren für die abhängige Variable, d. h. den Erfolg der Intervention, sein können» (Kelle & Erzberger 2006: 288). Auch in unserem Fall hat die Geschäftsleitung von Qualifutura

wenig konkrete Anhaltspunkte, woran sie das Erreichen von Veränderungsmotivation seitens der Adressat*innen messen wollen. Um diese Lücke zu füllen, arbeiten wir die Indikatoren für Veränderungsmotivation und die Ausgangsbedingungen für deren Entwicklung aus der theoretischen Perspektive der Fachliteratur heraus. Zu diesem Zweck werden das Phänomen der Veränderungsmotivation und die Adressat*innengruppe von Qualifutura anhand einer Literaturanalyse, welche ebenfalls nach der qualitativen Dokumentenanalyse (Döring & Bortz 2016: 540-541) vorgenommen wird, untersucht. Zunächst wird die Adressat*innengruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsene mit Mehrfachproblematiken theoretisch verortet. Dabei sollen die wichtigsten Spezifika und deren Implikationen für die Zusammenarbeit im Kontext der Sozialen Arbeit herausgearbeitet werden. Sodann wird der Begriff der Veränderungsmotivation geschärft und in Bezug zum sozialarbeiterischen Kontext gebracht. Es soll analysiert und dargestellt werden, was Veränderungsmotivation ist, wie sie entsteht und durch welches Handeln sie günstig zu beeinflussen ist.

Schliesslich sollen mit der Literaturanalyse die wichtigsten Kontextbedingungen und zentralsten Wirkfaktoren aus der wissenschaftlichen Fachliteratur herausgefiltert werden, die sich günstig auf die Veränderungsmotivation bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen auswirken. Dieses Theoriewissen wird zu einem Bewertungswissen verknüpft, auf welches sich die wertenden Aussagen der Evaluation bezieht. Dieses Bewertungswissen stellt im Sinne von Merchels Kriterienkatalog (2013: 156) qualitativ-inhaltlich gefüllte Kriterien dar, welche jedoch aufgrund der qualitativen Natur der Evaluation nicht weiter operationalisiert werden.

Zur Veranschaulichung: Mögliche Aspekte dieses Bewertungswissens können beispielsweise sein, dass die Entwicklung von Veränderungsmotivation begünstigt wird, wenn das Autonomiebedürfnis der Adressat*innen befriedigt wird oder sie in ihren Selbstreflexionskompetenzen gefördert werden.

Verfahrensbestimmung und -umsetzung: Datenerhebung

Nachdem die Arbeitsschritte der Organisations- und Literaturanalyse abgeschlossen sind, wird eine qualitative Datenerhebung durchgeführt, wobei sowohl die Adressat*innen von Qualifutura als auch die zuweisenden Stellen mit qualitativen Methoden befragt werden. Die Auswahl der zwei Personengruppen – Adressat*innen und Zuweiser*innen – ist dadurch begründet, dass einerseits Daten hinsichtlich der Veränderungsmotivation direkt von den Betroffenen erhoben werden sollen. Damit kann ein direkter Abgleich der theoretischen Annahmen gemacht werden. Zusätzlich kann so ein gewisser Abgleich der gelebten Praxis vorgenommen werden. Dies soll Qualifutura weiteres Reflexionsmaterial bieten. Andererseits soll mittels Befragung der zuweisenden Stellen eine ergänzende Aussensicht auf den Prozess der Adressat*innen gewonnen werden. Zuweisende Stellen sind oftmals bereits seit Jahren mit den Adressat*innen betraut und kennen deren Entwicklung vor, während und nach der Teilnahme bei Qualifutura. Die Befragungen sollen insofern auch den Zeithorizont öffnen.

Die Adressat*innen werden in persönlichen, teilstrukturierten Interviews befragt (Döring & Bortz 2016: 358). Da qualitative Interviews ressourcenintensiv sind, schränkt dies zwar die Anzahl der befragten Adressat*innen ein. Gleichzeitig erlaubt dieses Vorgehen, vertiefter auf subjektive Sichtweisen einzugehen. Das allfällige Generieren neuer Erkenntnisse mittels qualitativen Einzelinterviews gewichten wir höher als mögliche Theoriebestätigungen, welche anhand quantitativer Befragungen hätten getätigt werden können. Die Datenerhebung bei den Zuweiser*innen erfolgt anhand einer halbstrukturierten schriftlichen Befragung in Anlehnung an Döring und Bortz (2016: 403). Da sie eine ergänzende Perspektive zur subjektiven Sichtweise der Adressat*innen darstellt, verfolgen wir mit dieser Befragung eher das Ziel, Entwicklungstrends aus einer Aussensicht feststellen zu können. Da die Befragung schriftlich erfolgt, lässt sie sich breit unter den Zuweiser*innen streuen und erlaubt, eine grössere Anzahl an Befragungsteilnehmer*innen zu erreichen.

Bei der Erstellung der Fragebogen für die Interviews und Befragungen sind die Erkenntnisse aus der Literaturanalyse (und weniger stark aus der Organisationsanalyse) richtungsweisend. Die Fragen werden so formuliert und ausgewählt, dass sie die günstigen und ungünstigen Kontextbedingungen und Wirkfaktoren bezüglich Veränderungsmotivation erfragen, die sich aus der Literaturanalyse herauskristallisiert haben. Damit wir jedoch nicht nur der ersten Fragestellung gerecht werden, sondern auch unserer zweiten, werden in beide Fragebogen auch Fragen abgekoppelt von Kontextbedingungen und Wirkfaktoren der Veränderungsmotivation integriert, damit bestenfalls weitere, theorieunabhängige neue Erkenntnisse erzeugt werden können. Zur Erinnerung wird hier erneut die zweite Fragestellung aufgeführt:

Welche Einflussfaktoren, die sich negativ oder positiv auf die Veränderungsmotivation auswirken, können in der Praxis identifiziert werden?

Die Interviews sowie die Online-Befragungen werden anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring ausgewertet (Döring & Bortz 2016: 541-543; Mayring 2015: 50-114). Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring will das Datenmaterial schrittweise auf die wesentlichen Hauptinhalte reduzieren. Der Vorteil dieser Methode ist die Möglichkeit, eine grosse Datenmenge effizient verarbeiten zu können, ohne dass die Bedeutungsgehalte verloren gehen. Bei der Interpretation des Datenmaterials kommen sowohl induktive als auch deduktive Techniken zur Anwendung (Mayring 2015: 67-97).

Datenauswertung und Synthese

Im Anschluss an die Datenerhebung folgt das Kapitel der Datenanalyse, in welchem sämtliche Erkenntnisse, welche anhand der erhobenen Daten der Interviews und Online-Befragungen generiert wurden, in Form von Kategorien dargelegt werden.

Im Synthese-Kapitel der Ergebnisdiskussion werden sodann sämtliche Erkenntnisse zusammenschmolzen: Der Kerngehalt der Synthese wird die Zusammenführung des konstruierten Reflexionsrahmens der Organisationsanalyse, des Bewertungswissens der Literaturanalyse sowie mit den Daten der Interviews und Befragungen darstellen. Bei diesem Abgleich werden die erhobenen Daten anhand des theoriegeleiteten Bewertungswissens innerhalb des Reflexionsrahmens qualitativ-argumentativ reflektiert und die Fragestellungen so systematisch beantwortet. So soll es möglich sein, Schlussfolgerungen für das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura zu formulieren.

1.4. Aufbau der Arbeit

Nachdem im ersten Kapitel die Fragestellungen hergeleitet und die Methodenwahl begründet wurden, wird in Kapitel 1 der Forschungsablauf dargelegt. Dabei wird detailliert darauf eingegangen, inwiefern die Forschung methodisch durchgeführt und umgesetzt wurde.

Ab Kapitel 3 werden die Ergebnisse präsentiert – Kapitel 2 selbst zeigt auf, welche Ergebnisse die Organisationsanalyse in Gestalt der Wirkungsziele und Handlungsmaximen ergeben hat. Kapitel 3 befasst sich mit den Ergebnissen der Literaturanalyse und stellt eine Zusammenstellung der einschlägigen Literatur hinsichtlich der Adressat*innengruppe und Veränderungsmotivation dar. Das Kapitel wird mit dem Zusammenzug des Bewertungswissens abgerundet, welches die wichtigsten Erkenntnisse der Literaturanalyse dieser beiden Thematiken miteinander verknüpft.

Kapitel 4 legt sodann die Erkenntnisse der Datenanalyse von den Interviews mit Adressat*innen Qualifuturas und den Befragungen der zuweisenden Stellen dar.

In Kapitel 5 wird mittels einer Synthese sämtlicher Ergebnisse die Beantwortung der Fragestellungen geleistet.

Weiter präsentiert Kapitel 6 das Fazit sowie weitere Erkenntnisse für die Praxis.

1. Forschungsablauf

In diesem Kapitel werden die einzelnen unternommenen Arbeitsschritte der gesamten Evaluationsforschung chronologisch und eingehend erläutert. Die Ergebnisse selbst werden ab Kapitel 5 dieser Arbeit präsentiert.

1.1. Organisationsanalyse – Erstellung eines Reflexionsrahmens

«[Programme] werden durch Wirkungsannahmen zusammengehalten, die festlegen, durch welche Vorgehensweisen bei Zielgruppen Resultate ausgelöst werden sollen» (Beywl et al. 2019: 23). Um überprüfen zu können, ob das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura die Veränderungsmotivation der Adressat*innen zu begünstigen vermag, musste das Handeln der Praxisorganisation zunächst erfasst und beschrieben werden. Die Organisationsanalyse sollte über ebendiese Wirkungsannahmen sowie die Ziele, professionellen Haltungen und methodischen Ansätzen Aufschluss geben, indem ein Reflexionsrahmen geschaffen wird.

In einem ersten Schritt wurde eine strukturierte qualitative Dokumentenanalyse (Döring & Bortz 2016: 538) der aktuellen betriebsinternen Dokumente wie dem Leitbild, der Internetseite, des Betriebskonzepts und der Leitfäden hinsichtlich Fachlichkeit durchgeführt. Dabei wurde untersucht, an welchem Menschenbild und an welchen methodischen Ansatzpunkten sich Qualifutura in ihrer Arbeit orientiert und welche Ziele die Organisation mit ihren Interventionen verfolgt. Die Analyse wurde sodann im Sinne der Theoriegeleitetheit der vorliegenden Evaluation theoretisch angereichert: Die von Qualifutura beschriebenen Haltungen und Überzeugungen wurden mit sozialarbeiterischen theoretischen und methodischen Modellen verknüpft, um die Positionen von Qualifutura umso greifbarer und damit auch diskussions- und reflexionsfähig zu machen. Damit wurde eine Programmtheorie (Beywl 2006: 101), die passgenau auf die auftraggebende Organisation zugeschnitten ist, nachkonstruiert.

Aus dieser ersten Analyse wurde ein Strukturentwurf des Reflexionsrahmens gebildet, welcher aus Wirkungszielen (was soll erreicht werden?) und Handlungsmaximen (wie soll es erreicht werden?) bestand.

In der Erarbeitung dieser Organisationsanalyse wurde dem Umstand grosse Beachtung geschenkt, dass sich Qualifutura in der Analyse wiederfindet und sich damit identifizieren kann. Aus diesem Grund erfolgte die Selektion der Dokumente über die Geschäftsleitung von Qualifutura; der erste Entwurf der Organisationsanalyse wurde ihr vorgelegt. Sie wurde aufgefordert, zu diesem Stellung zu beziehen und bei Bedarf Korrekturen anzubringen. In einem zweiten Schritt wurde ein persönliches Gespräch mit einer fallführenden Coachin, also einem Teammitglied, durchgeführt, um einerseits offene Fragen und Diskussionspunkte zu klären und andererseits die Organisationsanalyse zu verdichten und zu sättigen. Die Coachin wurde offen über ihren Praxisalltag ausgefragt und dazu aufgefordert, ihre Handlungsweisen im Umgang mit den Adressat*innen anhand von Beispielen zu schildern. Im Gespräch wurde protokolliert, welche bereits vorerfassten Handlungsmaximen und Wirkungsziele von der Coachin in der Praxis erwähnt und damit bestätigt wurden. Zusätzlich wurden Punkte notiert, welche bisher noch nicht Eingang in Handlungsmaximen und Wirkungsziele gefunden hatten. Anhand dieses Gesprächs wurde der erste Entwurf ergänzt und präzisiert. Nach Fertigstellung der Organisationsanalyse wurde während der laufenden Evaluation erneut eine Präsentation gegenüber der Geschäftsleitung von Qualifutura vorgenommen.

1.2. Literaturanalyse – Zusammenzug von Bewertungswissen

Das Ziel der Literaturanalyse, welche nach Döring und Bortz' Methode der qualitativen Dokumentenanalyse (2016: 540-541) vorgenommen wurde, war es, ein tieferes Verständnis des Phänomens der Veränderungsmotivation zu gewinnen und Hinweise zu erhalten, wie diese bei der spezifischen Adressat*innengruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen gefördert werden kann. In einem ersten Schritt wurde ein grosses Volumen an wissenschaftlicher Fachliteratur verarbeitet, um den Begriff der Veränderungsmotivation zu schärfen und in Bezug zum sozialarbeiterischen Kontext zu bringen. Dabei wurde die Adressat*innengruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsene mit Mehrfachproblematiken theoretisch verortet. Wir untersuchten zunächst, welche Entwicklungsthemen und biografischen Meilensteine für Menschen in diesem Lebensabschnitt allgemein prägend sind. Anschliessend wurden die Spezifika von Mehrfachbelastungen der Adressat*innengruppe herausgearbeitet und deren Implikationen für die Zusammenarbeit im Kontext der Sozialen Arbeit und im Speziellen in Bezug auf die Förderung von Veränderungsmotivation analysiert. In einem zweiten Schritt wurde analysiert und dargestellt, was Veränderungsmotivation ist, wie sie entsteht und durch welches Handeln und welche Umstände sie günstig zu beeinflussen ist.

Die Erkenntnisse aus der Literaturanalyse flossen in zweifacher Hinsicht in unsere Evaluationsforschung ein: Erstens bildeten sie das Grundlagenwissen, um festzulegen, was in der Datenerhebung überhaupt erfragt werden soll. Zweitens mündete aus der Analyse der Fachliteratur das Bewertungswissen, welches sich aus den wichtigsten Kontextbedingungen und aus den zentralsten Wirkfaktoren für Veränderungsmotivation zusammensetzt, welches für die Evaluation der Daten genutzt werden sollte. Da wir eine qualitative Evaluation unternehmen, wird darauf verzichtet, das Bewertungswissen zu *messbaren* Kriterien zu operationalisieren. Stattdessen soll das Bewertungswissen später in der Evaluation der *qualitativen* Beurteilung dienen.

1.3. Datenerhebung und -auswertung

Nachfolgend wird das Vorgehen bezüglich der Interviews mit Adressat*innen von Qualifutura sowie die Befragungen der Zuweiser*innen erläutert. Dabei wird zunächst auf die Interviews, danach auf die Befragungen eingegangen. Im letzten Unterkapitel wird die Auswertung beider Datenerhebungsmodule dargelegt.

1.3.1. Interviews

Methode und Art der Interviews

Anhand der Interviews von aktuellen Adressat*innen von Qualifutura wurde untersucht, inwiefern ihre Motivation zur Veränderung in der Praxis beeinflusst wird. Hierzu wurden die erarbeiteten theoretischen Erkenntnisse bezüglich der Literatur- und Organisationsanalyse in die Konstruktion der Interviews eingearbeitet. Damit sollte gewährleistet werden, dass wir auch tatsächlich die Daten sammeln, anhand deren die Fragestellung beantwortet werden kann.

Die Interviews wurden im Einzelsetting durchgeführt. Die Option von qualitativen Gruppeninterviews (Döring & Bortz 2016: 380) wurde zwar erwogen, jedoch aus diversen Gründen wieder verworfen. Die geringe Absprachefähigkeit der Adressat*innen schien einerseits die Terminfindung und -durchführung zu gefährden. Andererseits beinhaltete die Interviewdurchführung in Gruppen das Risiko von Verzerrungen aufgrund von Gruppendynamiken. Da die gewählten Fragen eine hohe Reflexionsfähigkeit erforderten sowie die Bereitschaft der Adressat*innen, vertrauliche und persönliche Informationen preiszugeben, sprach dies für eine Durchführung in Einzelsettings.

Zunächst planten wir Interviews über 60 Minuten mit sechs Adressat*innen. Schliesslich entschieden wir uns jedoch, die Interviews eher kürzer zu gestalten, da die Teilnahme freiwillig war, der Schwierigkeitsgrad der Fragen eher hoch und die Geduld und Aufmerksamkeitsspanne der Adressat*innen wahrscheinlich eher kurz. Wir stellten uns auf einen Fragebogen ein, der Gesprächsstoff für ungefähr 30 bis 40 Minuten generieren würde. Aus diesem Grund entschieden wir uns dazu, mit 8 Adressat*innen eine etwas höhere Anzahl zu befragen.

Das Ziel der Befragung war es, eine möglichst grosse Bandbreite an Erfahrungen und Einstellungen der Adressat*innen zu sammeln. Damit daraus Tendenzen herausgearbeitet werden konnten, musste eine gewisse Vergleichbarkeit der Daten gewährleistet sein. Vor diesem Hintergrund entschieden wir uns in Anlehnung an Döring und Bortz (2016: 358) sowie Cornelia Helfferich (2011: 36), halbstrukturierte Interviews durchzuführen. Diese wurden anhand eines Leitfadens geführt, welcher die Fragen und ihre Reihenfolge vorgab, wobei es dennoch möglich war, als Interviewer*in gewisse Abweichungen vorzunehmen, um den Gesprächsfluss aufrechtzuerhalten (Döring & Bortz 2016: 358). Der Leitfaden beinhaltete hauptsächlich offene Fragen. Zum inhaltlichen Aufbau des Fragebogens nehmen wir im übernächsten Unterkapitel «Interviewdurchführung» Bezug.

Vorgehen und Überlegungen zur Stichprobenziehung der Interviewees

Für die Stichprobenziehung wurde ein qualitativer Stichprobenplan in Anlehnung an Döring und Bortz erstellt: «Der qualitative Stichprobenplan wird bewusst so zusammengestellt, dass möglichst alle für den untersuchten Sachverhalt besonders wichtigen Merkmale und Merkmalskombinationen im Sample vorkommen» (Döring & Bortz 2016: 303).

Als erste und wichtigste Einschlusskriterien wurde der Zeitpunkt des Programmeintritts und die Mindestdauer der Teilnahme definiert. Es sollten lediglich diejenigen Adressat*innen befragt werden, welche *nach* der Umstrukturierung vom Februar 2017 bei Qualifutura eingetreten sind, damit nicht Erfahrungen mit der früheren Angebotsgestaltung mit in die Analyse einbezogen werden. Danach sollten nur

Adressat*innen befragt werden, die mindestens während sechs Monaten im Programm von Qualifutura teilnahmen oder teilgenommen hatten. Dadurch sollte gewährleistet werden, dass Adressat*innen befragt werden, die auch aus einem gewissen Erfahrungsschatz berichten können und nicht mehr in der Orientierungs- und Beziehungsaufbauphase stecken.

Die Geschäftsleitung von Qualifutura stellte uns auf unsere Bitte hin eine anonymisierte Excel-Liste zusammen, die sämtliche Adressat*innen beinhaltet, welche die obengenannten Kriterien erfüllen. Insgesamt waren es 35 Adressat*innen. Zusätzlich wurden bei jeder Person die nachfolgenden vier Merkmale angegeben: Dauer der Teilnahme, zuweisende Stelle, Geschlecht und Alter. Anhand dieser Liste konnten wir eine Übersicht über die Verteilung dieser Merkmale gewinnen und die Stichprobe systematisch auf Basis dieser Grundlage ziehen. Dadurch konnte das Risiko verringert werden, dass sich die qualitative Untersuchung auf extreme Fälle beschränkt oder bestimmte Adressat*innengruppen übersehen werden (Kelle 2006: 129).

Es wurde demnach versucht, eine diverse Auswahl an Interviewteilnehmer*innen zu treffen. Dabei wurde keine repräsentative Stichprobe angestrebt, sondern eine mit möglichst vielseitigen Merkmalskombinationen.

Nachfolgend wird kurz erläutert, welche Relevanz die ausgesuchten Merkmale in unserer Stichprobe haben. Ihre Priorität ist in absteigender Reihenfolge zu lesen:

- **Dauer der Teilnahme:** Da die Dauer der Teilnahme stark beeinflusst, welche Erfahrungen im Interview reflektiert werden können, haben wir eine möglichst grosse Bandbreite an Teilnahmezeitspannen in die Stichprobe mit einbezogen.
- **Zuweisende Stelle:** Die Adressat*innen werden auf unterschiedlichen Zuweisungsgrundlagen im Programm von Qualifutura angemeldet. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Zuweisungsgrundlage die Adressat*innen darin unterscheidet, welche Belastungen sie mitbringen, aber auch mit welcher Motivation respektive mit welchem Ausmass an Zwang sie ins Angebot eintreten. Dabei muss angemerkt werden, dass die meisten Zuweisenden Sozialdienste sind. Somit wählten wir die vier «Ausreisser» aus und nahmen sie in unsere engere Auswahl auf.
- **Geschlecht:** Insgesamt waren im Adressat*innenpool deutlich mehr männliche als weibliche Adressat*innen vertreten. Wir versuchten für die Stichprobe ein ausgeglichenes Verhältnis zu schaffen.
- **Alter:** Der Altersstreuung in unserer Stichprobe gaben wir die niedrigste Priorität, da uns die Diversität bezüglich der anderen Merkmale wichtiger erschien. In manchen Fällen war es auch gar nicht möglich, auf dieses Merkmal Rücksicht zu nehmen, da eine gewisse Anzahl Adressat*innen bereits durch die vorangehenden Merkmale festgelegt war (siehe beispielsweise zuweisende Stellen).

Die Teilnahme an den Interviews war für sämtliche Adressat*innen freiwillig. Aus diesem Grund definierten wir bei allen eine Backup-Option mit möglichst ähnlichen Merkmalen, die wir anfragen könnten, falls unsere erste Wahl nicht hätte befragt werden können oder wollen. Um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass möglichst alle Adressat*innen aus unserer ersten Wahl mitmachen, handelten wir mit Qualifutura aus, dass sie ihnen Gutscheine als Entlohnung anbieten.

Geschlecht	Alter	Dauer der Teilnahme (zum Zeitpunkt der Interviewdurchführung)	Zuweisende Stelle
männlich	17	9 Monate	KESB
weiblich	18	1 Jahr und 2 Monate	Sozialdienst
weiblich	20	1 Jahr	Sozialdienst
männlich	20	1 Jahr und 3 Monate	Jugendanwaltschaft
weiblich	21	3 Jahre und 1 Monat	Sozialdienst
männlich	22	1 Jahr und 10 Monate	Sozialdienst
weiblich	23	1 Jahr und 1 Monat	Sozialdienst
männlich	25	2 Jahre und 9 Monate	IV

*Tabelle 1: Die Zusammensetzung der befragten Stichprobe
(Quelle: Eigene Darstellung)*

Die Interviewdurchführung

Die selektionierten Interviewees wurden zunächst direkt von ihren Coaches angefragt, ob sie bereit sind, an den Interviews teilzunehmen. Hierfür wurde ihnen ein kurzes, von uns verfasstes Informationsschreiben ausgehändigt, welches das Projektvorhaben oberflächlich beschrieb, ohne Aufschluss über den Bezug zu Veränderungsmotivation zu bieten. Die Überlegung zu diesem Vorgehen war es, dass die Coaches durch ihre persönliche Beziehung zu den Adressat*innen eher Bereitschaft zum Mitmachen hervorrufen können. Dies bewahrheitete sich, da schliesslich die Teilnehmerzahl problemlos erreicht werden konnte und dabei nur eine Person der Backup-Optionen rekrutiert werden musste. Den Zeitpunkt und den Ort des Interviews konnten die Interviewees in einem Zeitrahmen von zwei Wochen frei wählen, es wurden aber auch Räumlichkeiten von Qualifutura als mögliche Option vorgeschlagen. So sollte sichergestellt werden, dass sich die Interviewees während dem Interview möglichst wohl fühlten, was zusätzlich zum Gesprächsfluss beitragen sollte. Rund die Hälfte der Adressat*innen kam schliesslich in die Lokalitäten von Qualifutura, der Rest entschied sich, das Interview in einem für sie familiären Umfeld durchzuführen.

Zunächst wurde mit einem Adressaten ein Probe-Interview wie von Döring und Bortz (2016: 372) vorgesehen durchgeführt. Im Anschluss an das Probe-Interview wurde der Fragebogen minim verändert; hauptsächlich wurde die Formulierung der Fragen überarbeitet, damit die Fragen einfacher verständlich sind. Zu diesem Zeitpunkt wurde auch die Eingangsfrage hinzugefügt, die die Interviewees aufforderte, kurz zu schildern, aus welchen Gründen sie mit Qualifutura vernetzt wurden. So sollte der Kontext verdichtet werden innerhalb dessen die Interviewaussagen zu interpretieren waren. Inhaltlich wurden ansonsten keine Änderungen mehr vorgenommen. Aus diesem Grund entschieden wir uns, das Probe-Interview auch als Datenmaterial zu verwenden.

Im Anschluss wurden die restlichen sieben Interviews mittels überarbeitetem Fragebogen durchgeführt. Der Ablauf gestaltete sich folgendermassen:

Nach einer Einleitung, in der wir uns und das Projekt kurz vorstellten und die Rahmenbedingungen des Interviews erklärten, wurde den Interviewteilnehmer*innen jeweils die vorbereitete Einwilligungserklärung erläutert und zur Durchsicht und Unterschrift ausgehändigt. Die Freiwilligkeit des Interviews an sich, die Anonymisierung der Daten und die Möglichkeit, das Interview jederzeit abzubrechen, wurde hervorgehoben. Schliesslich wurde den Interviewees das Duzis angeboten, wodurch die Distanz verkleinert werden sollte. Zum Einstieg wurden die Interviewteilnehmer*innen um ihre Darstellung gebeten,

wie und aus welchen Gründen sie zu Qualifutura gekommen waren. Darauf folgte der erste Themenblock. Dieser fokussierte auf die Motivation der Adressat*innen und auf die Ziele, welche die sie zusammen mit Qualifutura verfolgen. Dabei wurde versucht, Veränderungen von Zukunftsvorstellungen, die intrinsische Motivation für die vereinbarten Ziele und den Zielbindungsgrad zu ermitteln sowie eine Einschätzung der eigenen Steuerungsfähigkeit zu erhalten. Der zweite Themenblock fokussierte auf die Zusammenarbeit der Adressat*innen mit den Mitarbeiter*innen von Qualifutura. Hierbei wurde erfragt, wie die Adressat*innen die Gestaltung der Zusammenarbeit, der Beziehung zu den Mitarbeitenden und des Angebots wahrnehmen und wie sich dies auf ihre Motivation zur Mitarbeit auswirkt. Die Abschlussfrage zielte auf die Beantwortung der Frage ab, ob sich seit der Teilnahme bei Qualifutura etwas an ihrem Wunsch oder ihrer Fähigkeit der selbständigen Lebensgestaltung verändert habe. Die Fragen wurden jeweils konkret auf die Fragestellungen dieser Masterthesis bezogen und auf theoretische Erkenntnisse, welche bezüglich Veränderungsmotivation von jungen Erwachsenen erarbeitet wurden.

Die Interviews wurden bis auf das Probe-Interview, welches wir gemeinsam machten, einzeln von den Forschenden durchgeführt und per Tonaufnahme festgehalten. Die einzelnen Interviews dauerten zwischen 24 und 58 Minuten, der Durchschnitt lag bei rund 30 Minuten. Nach Abschluss des Interviews und nach der Beendigung der Tonaufnahme wurden die Adressat*innen jeweils kurz gefragt, wie sie das Interview empfunden haben. Nach der Verabschiedung machten wir uns jeweils Notizen über die ersten Eindrücke des Interviews.

Im Verlauf der Interviewdurchführungen über die Zeitspanne von zwei Wochen glichen wir unsere Interviewmethoden ab und tauschten uns über Schwierigkeiten aus. Dabei stellten wir fest, dass es aufgrund unserer professionsbezogenen, eingeübten Gesprächstechniken (namentlich Paraphrasieren und Validieren von Aussagen des Gegenübers mittels Spiegelungen) eine Herausforderung darstellte, diese dem Interviewsetting anzupassen. Die Forschungsliteratur besagt zwar, dass Gesprächsführungskompetenzen bei Interviews durchaus hilfreich sein können, wengleich der Verzicht von beratungsrelevanten Interventionen und Zurückhaltung als Interviewende zentral sind (Helfferich 2011: 50). Wir versuchten uns deswegen darauf zu beschränken, nach dem Abschluss der Interviews tiefgründigere Fragen mit den Adressat*innen bei Bedarf noch einmal aufzugreifen. Die meisten Interviewees fanden die Fragen schwierig und es war bemerkbar, dass sie ein hohes Mass an Selbstreflexion erforderten und die Adressat*innen aufgrund der Thematik emotional bewegten. Für uns schien es aus einer berufsethischen Optik angezeigt, die Adressat*innen nicht ohne einen gelungenen Abschluss aus dem Interview zu entlassen. Die Mehrzahl stieg auf das Gesprächsangebot ein und so fand nach den meisten Interviews eine kurze, informelle Nachbesprechung statt.

Die Transkription mithilfe der Software «f4» erfolgte durch diejenige Person, welche das Interview selbst durchgeführt hatte. Aufgrund der geringen Anzahl von Interviews wurde eine «Volltranskription» (Döring & Bortz 2016: 583) vorgenommen, das heisst, das gesamte Interview wurde wörtlich transkribiert. Hierbei wurde aus Effizienzgründen auf eine minutiöse Feinprotokollierung der Dauer von Sprechpausen oder der Stimmmodulation weitgehend verzichtet; lediglich auffallend lange Sprechpausen oder ausgeprägte Stimmmodulationen wurden protokolliert.

1.3.2. Schriftliche Befragung

Wie in Kapitel 1.3.2 dargelegt, befragten wir die zuweisenden Stellen mit dem Ziel, eine ergänzende Aussensicht auf den Prozess der Adressat*innen zu erhalten. Zuweiser*innen begleiten den Entwicklungsprozess von Adressat*innen oftmals über Jahre hinweg und können in Bezug auf Veränderungen ein grösseres Kontextwissen bieten. Insofern können sie Einschätzungen machen, wie sich die Adressat*innen vor beziehungsweise nach und während der Zuständigkeit von Qualifutura entwickelt haben. Selbstredend können diese Einschätzungen nicht einzig auf den Einfluss von Qualifutura zurückgeführt werden, da die Veränderung von Verhaltensweisen und Einstellungen wohl multifaktoriell verursacht

wurden. Dennoch erhofften wir uns durch die Befragung, gewisse Tendenzen in der Fremdeinschätzung bezüglich der Entwicklungen und Veränderungen der Adressat*innen feststellen zu können.

In diesem Kapitel wird nun dargelegt, welche Überlegungen wir uns zur Methodik, zum Design und zur Durchführung der schriftlichen Befragung gemacht haben.

Methoden und Art der schriftlichen Befragung

Die Zuweiser*innen wurden schriftlich mittels Online-Fragebogen hinsichtlich ihrer Einschätzung befragt, inwiefern das Angebot und das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura die Veränderungsmotivation der Adressat*innen begünstigt oder erschwert.

Um einen möglichst hohen, differenzierten Informationsgehalt von der Befragung der Zuweisenden zu erhalten, entschieden wir uns, die Umfrage an *sämtliche* Zuweiser*innen zu versenden, welche ab Januar 2018 Adressat*innen zugewiesen haben. Insofern handelt es sich bei der gewählten Stichprobenziehung um eine Vollerhebung (Döring & Bortz 2016: 292). Das Stichdatum wurde so gewählt, weil zu diesem Zeitpunkt die Umstrukturierung von Qualifuturas Angebot weitgehend abgeschlossen war. Es wurden keine Ein- oder Ausschlusskriterien bezüglich der Teilnahmedauer formuliert⁶. Dadurch sollten auch diejenigen eine Stimme erhalten, welche allenfalls unzufrieden mit der Leistung Qualifuturas gewesen waren und aufgrund dessen den Vertrag nach kurzer Zeit wieder aufgelöst hatten.

Um eine solche Vielzahl von zuweisenden Personen befragen zu können, wurde eine *halbstrukturierte schriftliche Befragung* in Anlehnung an Döring und Bortz (2016: 403) durchgeführt. Diese stellt das Pendant zum halbstrukturierten Interview dar und ist *das* Instrument, um qualitative schriftliche Befragungen zu machen (Döring & Bortz 2016: 403). Grundlage für die Erstellung des qualitativen Fragebogens sind das eigene Forschungsanliegen, relevante Theorien sowie eigene Vorstudien (Döring & Bortz 2016: 403). Im Hinblick auf unsere Fragestellungen lag der Fokus der Befragung auf den beobachteten, fehlenden oder erwünschten Veränderungen einerseits, andererseits auf der Motivation der Adressat*innen sowie der Zusammenarbeit mit Qualifutura.

Was die Distribution und Durchführung der Umfrage anbelangt, anerkennen wir aufgrund des im Praxisalltag von zuweisenden Stellen nicht mehr wegzudenkenden Mediums Internet und des Kommunikationskanals E-Mail, dass der Aufruf zum Mitmachen via E-Mail, die Befragung selbst mittels Online-Plattform durchgeführt wurde.

Bezüglich der Fragen entschieden wir uns für eine Mischform von Skalierungs- und offenen Fragen. Mit der Anwendung von multidimensionalen Skalierungsfragen (Döring & Bortz 2016: 626) entfernten wir uns von den Prinzipien der halbstrukturierten schriftlichen Befragung, wessen Fragebogen «aus einer Liste offener Fragen, die von den Untersuchungspersonen in eigenen Worten zu beantworten sind, [besteht]» (Döring & Bortz 2016: 403), hin zu einer strukturierteren Form. Von den Skalierungsfragen erhofften wir uns zum einen, die Bereitschaft zur Teilnahme an der Umfrage mittels effizient zu beantwortenden Fragen zu steigern und die Bereitschaft während dem Ausfüllen der Befragung beizubehalten. Zum anderen wollten wir gezielt Aussagen dazu finden, inwiefern beziehungsweise ob die Wirkungsziele von Qualifutura in der Praxis gelebt oder von Drittpersonen wahrgenommen werden.

Zehn der Fragen waren offen formuliert und zielten auf die Generierung von qualitativen Daten ab. Diese bezogen sich teilweise auf die Skalierungsfragen, um die dortigen Antworten zu präzisieren, teilweise standen sie für sich da und erfragten Anliegen und Meinungen der Zuweiser*innen, welche in Zusammenhang mit Veränderungsmotivation stehen.

⁶ Einzig ausgenommen waren Zuweisende, deren Adressat*innen lediglich während der Schnupperzeit bei Qualifutura waren und es danach nicht zu einer Vertragsunterzeichnung gekommen ist.

Eine geschlossene Frage bezog sich auf die Dauer der Zuständigkeit Qualifuturas für den oder die Adressat*in. Vier Fragen waren als Skalierungsfragen formuliert. Zwei dieser vier Fragen erfragten jeweils die Entwicklung von spezifischen Kernkompetenzen der Adressat*innen, die sie benötigen, um die Wirkungsziele «mündige Teilhabe» und den «Fokus der (beruflichen) Integration» (vgl. Kapitel 2) erreichen zu können. Die Fragen waren darauf ausgerichtet zu erfassen, bei welchen Kompetenzen positive, negative oder auch keinerlei Veränderungen passiert sind. Eine Folgefrage eruierte, wie sich die positiven oder negativen Veränderungen beziehungsweise ein allfälliger Gleichstand nach der Beendigung der Begleitung durch Qualifutura weiterentwickelt haben. Daraus erhofften wir uns, eine Trendaussage über die Auswirkungen und Entwicklungen machen zu können. Die vierte Frage eruierte – ebenso mittels Skalierungsfrage – inwiefern Qualifutura das Prinzip der Massschneidung in der Praxis umsetzt (gelingt kaum / teilweise / gut / überdurchschnittlich).⁷

Die Umfrage wurde schliesslich mittels Online-Umfrageplattform «Findmind» erstellt, weil diese unseren Anforderungen entsprochen hat und punkto Datenschutz eine gute Reputation aufweist.

Anhand eines Pretests (Döring & Bortz 2016: 403) konnten einige notwendige Anpassungen bezüglich der Verständlichkeit der Fragen vorgenommen werden, bevor die Befragungen definitiv in Umlauf gebracht wurde. Weiter wurde die Reihenfolge der Fragen überarbeitet, um die Beantwortung der Fragen in sich schlüssiger und stringenter zu gestalten.

Distribution der Online-Befragung

Um eine möglichst grosse Rücklaufquote der Befragungen erreichen zu können, wurde entschieden, dass die Aufforderung zur Teilnahme nicht durch uns, sondern durch die Leitung von Qualifutura verschickt wird. Aufgrund der bereits bestehenden persönlichen Arbeitsbeziehung wurde von uns erwartet, dass so die Bereitschaft, an der Umfrage teilzunehmen, höher ausfallen würde.

Die E-Mail mit der Einladung zur Teilnahme wurde durch uns vorbereitet und enthielt kurze einleitende Informationen zum Projekt (ohne auf die Fragestellung und konkrete Thematik der vorliegenden Masterthesis einzugehen) und einen Link, welcher zur Online-Umfrage führte.

Anfang Oktober 2020 wurde die E-Mail schliesslich durch Qualifutura an 82 Zuweiser*innen mit einer Antwortfrist von zehn Tagen versandt. Insgesamt 61 Zuweiser*innen erhielten die E-Mail. Von diesen nahmen 33 Personen teil, wovon 19 die Befragung komplett ausfüllten. Die Rücklaufquote betrug demnach 54 %.

Es ist anzunehmen, dass das Vorgehen der Umfragedistribution zu einer leichten Verzerrung in den erhobenen Daten geführt hat. Wahrscheinlich haben sich von den erreichten zuweisenden Stellen, diejenigen mit einer guten Beziehung zu Qualifutura eher verpflichtet gefühlt, die Umfrage auszufüllen und Qualifutura damit zu unterstützen. Dadurch ist mit einem positiven Bias der Antworten zu rechnen.

1.3.3. Auswertung der Interviews und Befragungen

In diesem Kapitel wird dargelegt, wie die erhobenen Daten der Interviews und der Befragungen ausgewertet wurden.

Wie in Kapitel 1.2 erklärt, hatten wir aus der Literaturanalyse die wichtigsten Kontextbedingungen und zentralen Wirkfaktoren herauskristallisiert, die sich theoretisch günstig auf die Veränderungsmotivation

⁷ Den aufmerksamen Leser*innen wird an dieser Stelle nicht entgehen, dass einige der Fragen nicht auf Veränderungsmotivation ausgerichtet wurden, sondern auf ein zusätzliches Projektziel im Hinblick auf ein längerfristiges Qualitätsmanagement. Dieses Ziel wurde allerdings während der Erarbeitung der Masterthesis in Absprache mit der auftraggebenden Praxisorganisation aus Zeitgründen verworfen (vgl. Kapitel «**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**»).

bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen auswirken und aus diesen eine Zusammenstellung des Bewertungswissens für die Beantwortung der Fragestellung erstellt. Für den deduktiven Interpretationsschritt des Datenmaterials nach Mayring (2015: 97-106) wurden daraus Kategorien auf der Abstraktionsebene unserer Daten abgeleitet. Nach der Zusammenstellung dieses theoriegeleiteten Kategoriensystems wurde es bewusst auf die Seite gelegt, um es erst nach der induktiven Untersuchung unseres Materials beizuziehen.

Nun wird auf die Auswertung der Interviewtranskripte eingegangen. Zunächst sichteten wir beide unabhängig voneinander sämtliche Interviewtranskripte und machten stichwortartige Notizen zu Auffälligkeiten und Gedankengängen. Anschliessend bearbeiteten wir jeweils ein Interview mit einer offenen Codierweise mithilfe der computergestützten qualitativen Daten- und Textanalyse-Software «MAXQDA». Aus Zeitgründen beschlossen wir, die Transkripte aufzuteilen, wobei wir grossen Wert darauflegten, unser Vorgehen möglichst gut aufeinander abzustimmen. Aus diesem Grund glichen wir unser Vorgehen und die Abstraktionsebene unserer Codes aufeinander ab, nachdem wir wie von Mayring vorgeschlagen ungefähr 10 % des Datenmaterials durchgearbeitet hatten (Mayring 2015: 86-87). Dasselbe wiederholten wir, nachdem wir die Hälfte der Interviewtranskripte durchgearbeitet hatten. Uwe Flick (2006: 21) folgend wurden die Codes nicht wie beispielsweise bei der Grounded Theory vollständig offen gesetzt, sondern in Zusammenhang mit unserer Fragestellung. Dies hatte zur Folge, dass wir zeitweise Textpassagen, welche offensichtlich nicht hilfreich für die Beantwortung der Fragestellungen waren, nicht codierten. Auf diese Weise wurden 6 der 8 Interviewtranskripte durchcodiert. Nach diesem Arbeitsschritt lagen uns insgesamt 532 Codes vor. Diese wurden anschliessend mit einer induktiven Herangehensweise und im Sinne einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse (Mayring 2015: 69-90) zu Kategorien und dazugehörigen Subkategorien zusammengefasst. Davon versprachen wir uns einen offenen Zugang an unser gesammeltes Datenmaterial, sodass auch neue und eventuell unerwartete Erkenntnisse entdeckt und in die Analyse mit einbezogen werden konnten.

In einem zweiten Schritt sollten die so strukturierten Daten anhand des Bewertungswissens, das wir aus der Literaturanalyse gebildet hatten, überarbeitet werden. Konkret bedeutete dies, dass die induktiv gebildeten Kategorien mit Hilfe unseres eingangs erarbeiteten, theoriegeleiteten Kriterienkatalogs (Bewertungswissen) neu geordnet wurden. Einige Kategorien blieben als Ganzes bestehen, andere wurden fusioniert oder teilweise umgeformt. Aufgrund der induktiven Codierweise waren auch Kategorien vorhanden, die nicht in einen unmittelbaren Zusammenhang mit dem theoriegeleiteten Kriterienkatalog gestellt werden konnten. Diese verwiesen auf neue und unerwartete Erkenntnisse, wovon einige relevant für die Beantwortung unserer Fragestellungen waren und andere nicht.

Durch diesen Arbeitsschritt gelang es uns einerseits, die Anzahl der Kategorien und Codes zu reduzieren. Andererseits konnten sie so wie von Flick (2006: 21) beschrieben in einen Interpretationszusammenhang gestellt werden, der die Aussagekraft in Bezug auf die Beantwortung unserer Fragestellung stark erhöhte und neue Interpretationsräume eröffnete. Ziel dieses deduktiven Interpretationsschrittes war es, das Datenmaterial mit dem erarbeiteten theoretischen Wissen bezüglich Jugendlichen und jungen Erwachsene und Veränderungsmotivation in Verbindung zu bringen. Aufgrund dieser Verbindung war es schliesslich möglich, die erhobenen Daten im letzten Schritt der Ergebnisdiskussion anhand des Reflexionsrahmens qualitativ-argumentativ zu analysieren und so eine evaluative Aussage zu machen.

Nachfolgend wird dargelegt, inwiefern die Zuweisenden-Befragungen ausgewertet wurden. Die schriftliche Online-Befragung der Zuweisenden wurde so konstruiert, dass sich daraus qualitative und quantitative Daten ergaben. Die Auswertung dieser beiden Datenarten nahmen wir separat vor.

In einem ersten Schritt versuchten wir eine Auswertung der quantitativen Daten mit den geschlossenen Fragen sowie Skalierungs- und Matrixfragen vorzunehmen. Leider haben lediglich fünf Befragungsteilnehmer*innen die relevanten Fragen vollständig ausgefüllt, was damit zusammenhängt, dass nur sieben

Adressat*innen vertreten waren, bei denen die Begleitung durch Qualifutura abgeschlossen war. Von diesen fünf Datensätzen lässt sich zwar ein gewisser positiver Trend ausmachen, die Datenlage ist jedoch zu knapp, um eine Aussage machen zu können, die den Gütekriterien standhält. Aus diesem Grund verzichteten wir darauf, Schlussfolgerungen aus dem dürftigen Datenmaterial zu ziehen.

Die qualitativen Daten mit offenen Fragen wurden ebenso wie die Interviews der Adressat*innen mittels der Software «MAXQDA» im Sinne einer inhaltlichen Strukturierung (Mayring 2015: 103) durchcodiert. Dabei wurde im Unterschied zur Auswertung der Interviews noch stärker darauf geachtet, den Gegenstandsbezug gemäss Mayring (2015: 52) herzustellen; die Codes wurden mit klarem Fokus auf die Fragestellungen gesetzt, Textpassagen, welche keine konkrete Ausrichtung auf die Fragestellung aufwiesen, wurden nicht codiert. Dies einerseits vor dem Hintergrund der bereits vorhandenen Sättigung dank der Auswertungen der Adressat*innen-Interviews, welche der Auswertung eine Richtung gab. Andererseits wurde dieses Vorgehen aus Effizienzgründen gewählt. Bei den offenen Fragen wurden auch die Antworten der Zuweiser*innen berücksichtigt, die die Befragung nicht vollständig ausgefüllt hatten. Dies war möglich, weil die Fragen nicht aufeinander aufbauend gestellt worden waren und die Antworten so auch für sich alleinstehend Aussagekraft besaßen.

Aus der Inhaltsanalyse der Online-Befragung gingen noch einmal 99 Codes hervor, die teilweise in die bereits vorhandenen Kategorien aus der Inhaltsanalyse der Interviews subsumiert werden konnten und teilweise neue, aufschlussreiche Kategorien bildeten. Nach der Zusammenführung der beiden Codesätze der Interviews und Online-Befragungen in ein induktives Kategoriensystem wurde dieses wie bereits erläutert mit Hilfe des theoriengeleiteten Kriterienkatalogs erneut strukturiert. Dieser hatte uns eine Orientierung geboten, zu welchen Faktoren und Kontextbedingungen wir anhand unserer Daten Aussagen machen müssen, um schliesslich eine evaluative Aussage bezüglich dem sozialarbeiterischen Handeln von Qualifutura machen zu können. Bei dieser deduktiven Strukturierung war auffallend, dass die Übereinstimmung zwischen dem induktiven Kategoriensystem und dem theoriengeleiteten Kriterienkatalog gross war. Dies ist sicher teilweise dadurch erklärbar, dass die Fragebogen der Datenerhebungen auf der Basis ebendieses Bewertungswissens erstellt worden waren. Es kann jedoch auch darauf hinweisen, dass in der Literaturanalyse die wichtigsten Wirkfaktoren und Kontextbedingungen für Veränderungsmotivation erfasst wurden.

1.4. Erstellung der Synthese zur Beantwortung der Fragestellungen

Bisher wurde, wie dargelegt, eine Organisationsanalyse als Reflexionsrahmen erstellt. Die Organisationsanalyse legt Handlungsmaximen und Wirkungsziele fest, anhand welcher die auftraggebende Organisation theoretisch beziehungsweise ideell arbeitet und in dieser Arbeit reflektiert wird. Daraufhin erfolgte die Literaturanalyse, welche in einen theoriengeleiteten Kriterienkatalog – das Bewertungswissen – mündete. Dieser Kriterienkatalog legt – abgekoppelt von der Organisationsanalyse – auf theoretischer Ebene dar, inwiefern Veränderungsmotivation der Adressat*innen begünstigt oder gefördert werden kann.

Als letzter Schritt dieser Masterthesis wurde in der Ergebnisdiskussion eine Synthese erstellt. Bei der Synthese wurden sämtliche erhobenen Daten anhand des Reflexionsrahmens qualitativ-argumentativ reflektiert. Zugleich wurden die Fragestellungen systematisch beantwortet. Dabei diente das Bewertungswissen auf qualitativer Ebene dazu, zu beurteilen, ob veränderungsmotivationsbegünstigend gearbeitet wurde oder nicht.

2. Organisationsanalyse

Nachfolgend wird erläutert, welche Kategorisierungen sich anhand der Organisationsanalyse ergeben haben. Diese Kategorisierungen stellen das *Konzentrat* von Qualifutura dar; sie konstituieren die ideelle und theoretische Rahmung für die spezifischen sozialarbeiterischen Handlungen, die vorgenommen werden. Dabei wird zwischen Wirkungszielen (was?) und Handlungsmaximen (wie?) unterschieden. Die benutzten Quellen werden – da es sich um interne Dokumente handelt – in der Folge als Fussnoten zitiert.

2.1. Wirkungsziele

Die nachfolgenden Wirkungsziele beschreiben, *was* Qualifutura mit ihren Interventionen langfristig erreichen will.

2.1.1. Fokus auf (berufliche) Integration

Das Ziel von Qualifutura ist es, ihre Adressat*innen dahingehend zu begleiten, bis die Begleitung schliesslich «versandet»⁸. Diese Ablösung aus der Co-Produktion mit Qualifutura erfolgt idealerweise mittels Integration in die Gesellschaft. Die Adressat*innen werden sukzessive mit Fähigkeiten, Kompetenzen und Ressourcen ausgestattet, sodass die Begleitung durch Qualifutura obsolet wird und gleichzeitig die Integration in die Gesellschaft gewährleistet ist⁹. Obschon der Fokus hauptsächlich auf der *beruflichen* Integration liegt (Qualifutura 2020a), erweitert Qualifutura den Blick auf alle weiteren lebenspraktischen Bereiche wie Wohnfähigkeit, Selbst- und Sozialkompetenzen. Die berufliche Integration wird von Qualifutura als Ansatzpunkt mit Hebelwirkung betrachtet, mit deren Hilfe Bewegungen im Leben der Adressat*innen angestossen werden können, die über den beruflichen Fokus hinausreichen¹⁰.

Qualifutura legt demnach den Fokus dieses Wirkungsziels auf die *Integration* ihrer Adressat*innen in die Gesellschaft. Sie orientiert sich hiermit am Begriff der klassischen sozialarbeiterischen Integrationshilfe, welche Soziale Arbeit leistet (Kleve 2004: 164)¹¹.

2.1.2. Mündige Teilhabe

Qualifutura arbeitet mit ihren Adressat*innen daran, ihnen sukzessive Mitwirkungsfelder zu erschliessen, damit sie zunehmend erweiterte Handlungsfähigkeit erlangen. Gleichzeitig werden die Adressat*innen in ihrer Selbständigkeit und Selbstbestimmung¹² gefördert. Diese Prozesse steuern auf das

⁸ Quelle: Qualifutura, Dossier Jugendliche, junge Erwachsene & Fachlichkeit (2017: 5)

⁹ Persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

¹⁰ Persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

¹¹ Allerdings ist bei diesem Begriff aus systemtheoretischer Sicht insofern die Problematik enthalten, dass die Integration primär auf die (normativen) Erwartungen und Werte der Gesellschaft ausgerichtet wird, anstatt die Bedürfnisse und Interessen der Adressat*innen zu berücksichtigen (Albert Scherr 2001 zitiert nach Kleve 2004: 165). Als Alternative wird von Kritiker*innen stattdessen der Begriff der *Inklusion* vorgeschlagen (Merten & Scherr 2004: 10). Wir orientieren uns hierbei an der Begriffsdefinition Heiko Kleves, welcher in Bezugnahme auf Luhmann Inklusion als Teilnahme von Personen an bestimmte soziale Systeme beschreibt (Kleve 2004: 164). Inklusion ist demnach dann vorhanden, wenn ein*e Adressat*in *relevant* für ein soziales Teilsystem ist (Kleve 2004: 178). Insofern ist diese Definition nicht normativer Natur wie es bei Integration der Fall ist, sondern funktionaler Natur. Zugleich führt Kleve aus, dass seiner Ansicht nach beide Begrifflichkeiten, sowohl Inklusion wie auch Integration, im sozialarbeiterischen Kontext gleichzeitig Gültigkeit einfordern können. Qualifutura orientiert sich grundsätzlich ideologisch an Inklusion, bezeichnet aber die gelebte Praxis als Integration, da sie sich eher dem integrativen Ansatz als dem inklusiven nähert.

¹² Quelle: Qualifutura, Dossier Jugendliche, junge Erwachsene & Fachlichkeit 2017: 6

Ziel hin, den Adressat*innen die selbstbestimmte Verantwortung für ihre eigene Lebensgestaltung zu übergeben und ihnen mündige Teilhabe in der Gesellschaft zu ermöglichen. Dabei gestaltet Qualifutura die Prozesse mit ihren Adressat*innen nach dem Bewusstsein, dass Mündigkeit kritisches und reflektiertes Denken voraussetzt. Gesellschaftliche Anforderungen werden daher offen und kritisch diskutiert und Diskussionen über vorhandene Strukturen begrüßt und von Qualifutura als Bildungsmöglichkeit genutzt. Dabei will Qualifutura einerseits auf strukturelle Mankos in der Gesellschaft hinweisen können, andererseits sollen Wege aufgezeigt werden, wie sich die Adressat*innen innerhalb der Gesellschaft einfügen können, ohne dass sie sich dadurch verleugnen müssen¹³.

Qualifutura arbeitet mit einem Verständnis von Mündigkeit und Autonomie, das an Theodor W. Adorno angelehnt ist. Dieser definiert Mündigkeit und Autonomie als Zurechnungsfähigkeit in der Gesellschaft, welche die Fähigkeit darstellt, das eigene Leben so selbstbestimmt wie möglich zu gestalten und dabei die Freiheit der Mitmenschen sowie die gegebenen (legitimen) Strukturen zu respektieren (Adorno 1971: 136). Mittels Mündigkeit sollen die Adressat*innen (langfristig) bestmöglich in der Lage sein, die Gesellschaft im Sinne einer demokratischen Teilhabe aktiv mitzugestalten und sich der bestehenden Machtverhältnisse bewusst zu sein.

¹³ Quelle: Qualifutura, persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

2.2. Handlungsmaximen

Die nachfolgenden Handlungsmaximen erläutern, mit welchem Professionalitätsverständnis, also *wie*, Qualifutura die Wirkungsziele erreichen will.

2.2.1. Humanistische Beziehungsgestaltung

Die Grundlage für einen gelingenden Entwicklungsprozess ist für Qualifutura die Beziehung zwischen den Mitarbeitenden und den Adressat*innen¹⁴. Dabei betrachten die Mitarbeitenden ihr Gegenüber vor der Folie eines humanistischen Menschenbildes¹⁵. Unter dem humanistischen Menschenbild nach Carl Rogers wird verstanden, dass der Mensch von Natur aus «gut» ist (Stimmer 2012: 230). Allfällige Störfaktoren, Widerstände und Dysbalancen ergeben sich von aussen und manifestieren sich im Selbstkonzept der Menschen (Stimmer 2012: 230).

Das humanistische Menschenbild manifestiert sich in Rogers' drei Beratervariablen Akzeptanz, Empathie und Kongruenz (Stimmer 2012: 233-236), welche prägend sind für die Haltung der Mitarbeitenden von Qualifutura¹⁶. Im sozialarbeiterischen Alltag drückt sich dies aus durch Wertoffenheit¹⁷, der Begegnung auf gleicher Augenhöhe (mit gleichzeitiger Offenlegung der unterschiedlichen vorhandenen Machtverhältnisse)¹⁸, der Akzeptanz und dem Eintauchen in die jeweils subjektiven Wirklichkeiten¹⁹ und Selbstkonzepte²⁰ der Adressat*innen. Der These der Aktualisierungstendenz von Rogers folgend, geht Qualifutura davon aus, dass jeder Mensch ein Streben nach Selbstverwirklichung und ein Bedürfnis nach positiver Beachtung und Wertschätzung in sich trägt (Stimmer 2012: 231).

Qualifutura ist darauf bedacht, eine klare, vertrauensvolle und unterstützende Beziehung zu den Adressat*innen aufzubauen. Die Beziehungsgestaltung erfolgt individuell nach den unterschiedlichen Bedürfnissen und ist geprägt von Flexibilität und Niederschwelligkeit²¹. Die Coaches zeichnen sich durch hohe Verfügbarkeit und Präsenz aus. Die fallführenden Coaches sollen dabei zugleich Anker und Herausforderer im Leben der Adressat*innen sein²².

Qualifutura arbeitet mit Hilfe der aktiven Beziehungsgestaltung am Handeln der Adressat*innen. Sie setzt Impulse und löst Irritationen aus, welche die Adressat*innen zum aktiven Handeln verleiten sollen. Qualifutura ist insofern bedacht, die Adressat*innen bei ihren Interessen und Energien abzuholen und zu fördern, ohne jedoch den Auftrag der zuweisenden Stelle ausser Acht zu lassen.

2.2.2. Massschneiderung

Qualifutura handelt bedarfsorientiert; die bestehenden Angebote können beliebig an die Bedürfnisse und den Bedarf der Adressat*innen und an den Bedarf und die Ziele der weiteren Stakeholder angepasst werden²³. Als weitere Stakeholder sind hier die zuweisenden Stellen (namentlich Sozialdienste, KESB, Jugendanwaltschaft) und bei Minderjährigen die Eltern zu nennen. Nötigenfalls werden Leistungen wie beispielsweise Psychotherapie oder Tagesstruktur von externen Partnern eingekauft. Mittels regelmäs-

¹⁴ Quelle: Qualifutura, betriebliches und organisatorisches Rahmenkonzept, 2017: 7

¹⁵ Quelle: Qualifutura, Leit- und Wertehaltungen 2017/2020: 2

¹⁶ Quelle: Qualifutura, persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

¹⁷ Quelle: Qualifutura, Leit- und Wertehaltungen 2017/2020: 2

¹⁸ Quelle: Qualifutura, persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

¹⁹ Quelle: Qualifutura, Leit- und Wertehaltungen 2017/2020: 2

²⁰ Quelle: Qualifutura, betriebliches und organisatorisches Rahmenkonzept 2017: 8

²¹ Quelle: Qualifutura, Persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

²² Quelle: Qualifutura, Dossier Jugendliche, junge Erwachsene & Fachlichkeit 2017: 7-8; 12

²³ Quelle: Qualifutura, betriebliches und organisatorisches Rahmenkonzept 2017: 23

sigen Gesprächen zwischen den Teilnehmer*innen und den fallführenden Coaches sowie den Standortgesprächen, bei welchen zusätzlich die pädagogische Leitung und die zuweisenden Stellen anwesend sind, wird die Massschneiderung laufend überprüft und nötigenfalls angepasst. Dabei wird von Qualifutura evaluiert, ob die Massschneiderung dem Anliegen der Adressat*innen sowie der Stakeholder verpflichtet ist.

Qualifutura verfügt über Konzepte der einzelnen Angebote, welche stufenweise aufgebaut sind. Ob die Adressat*innen jede einzelne Stufe durchlaufen und in welchem Zeitrahmen dies geschieht, wird konsequent an die Fähigkeiten und das Tempo der Adressat*innen angepasst²⁴.

2.2.3. Effectuation

Basierend auf dem bereits erwähnten Technologiedefizit im sozialarbeiterischen Tätigkeitsfeld geht Qualifutura von einer konstanten Ungewissheitssituation aus. Um unter diesen Voraussetzungen handlungsfähig zu bleiben, orientiert sich Qualifutura am Konzept der Effectuation²⁵. Nach diesem Konzept aus der Unternehmenstheorie wird mangels einer gültigen Informationsbasis auf Vorhersagen der Zukunft verzichtet. Stattdessen wird auf deren aktive Gestaltung gesetzt. Gleichzeitig wird zunächst auf die Definition eines klaren Ziels verzichtet. Stattdessen wird nach vorhandenen Mitteln gesucht, welche die Richtung des Vorgehens vorgeben. Es bestehen also lediglich Zielvorstellungen, die die Orientierung vorgeben. Zu guter Letzt wird anerkannt, dass der Ertrag und die Wirkung einer Massnahme nicht vorhersagbar sind. Daher wird der Handlungsspielraum an dem Leitgedanken angepasst, dass der Verlust der eingesetzten Mittel bei einem ungünstigen Verlauf verkraftbar sein muss (Faschingbauer, Baierl & Grichnik 2013: 9-13).

Die Ungewissheit als Gegebenheit wird bei Qualifutura also systematisch in die Überlegungen und in das sozialarbeiterische Handeln miteinbezogen. So kann es darum gehen, die Ungewissheit auszuhalten, Raum zu halten und gleichzeitig der Zielgruppe Orientierung zu geben, wo dies angezeigt und machbar ist²⁶. Hierin ist es Qualifutura wichtig, dass die Mitarbeitenden über Risikokompetenzen verfügen; Ungewissheiten sollen ausgehalten werden können, eine mögliche Intervention kann insofern auch Nicht-Handeln darstellen.

Die Frage, die sich damit stellt, lautet «was kann ich tun?». Sie tritt an die Stelle der häufig gestellten Frage «was sollte getan werden?». Damit wird die Orientierung anhand des Möglichen und nicht anhand des normativ Erwarteten festgelegt²⁷. Die Zielschärfung und -definition wächst zusammen mit dem Verständnis und den Möglichkeiten zum Handeln. Der Effectuation-Ansatz schlägt sich auch in der Zusammenarbeit mit den zuweisenden Stellen, dem Familiensystem und möglichen Partner*innen im 1. Arbeitsmarkt nieder: Es wird mit den vorhandenen Ressourcen und den erreichbaren Zielen gearbeitet und nicht erschöpfend darüber diskutiert, was ermöglicht werden sollte. In diesem Ansatz erkennt Qualifutura die Grenzen ihrer Allzuständigkeit.

2.2.4. Systematische Reflexion des sozialarbeiterischen Handelns

Die fortwährende Reflexion des sozialarbeiterischen Handelns hat bei Qualifutura einen hohen Stellenwert und wird als essentiell betrachtet. Sichergestellt wird diese durch diverse institutionalisierte Gefässe wie dem 4-Augen-Prinzip mit der pädagogischen Leitung, den laufenden Fallnotizen ins elektronische Rapportsystem (welche auch nach dem 4-Augen-Prinzip reflektiert werden), Fallbesprechungen, Interventionen und Supervisionen. Insbesondere das 4-Augen-Prinzip, welches sich durch die Tandem-

²⁴ Quelle: Qualifutura, betriebliches und organisatorisches Rahmenkonzept 2017: 34

²⁵ Quelle: Qualifutura, betriebliches und organisatorisches Rahmenkonzept 2017: 11-12

²⁶ Quelle: Qualifutura, persönliches Gespräch mit fallführender Person, 09.06.2020

²⁷ Quelle: Qualifutura, betriebliches und organisatorisches Rahmenkonzept 2017: 12

Fallführung mit den fallführenden Coaches und der pädagogischen Leitung ergibt²⁸, ist kennzeichnend für den Reflexionsgehalt.

In den Reflexionen geht es in erster Linie darum, die eigenen Haltungen, Werte und Annahmen zu reflektieren und gegebenenfalls zu modifizieren. So sollen blinde Flecken identifiziert und reduziert, Vorannahmen und Werthaltungen hinterfragt sowie Handlungsmöglichkeiten oder -alternativen in der Fallführung besprochen werden. Qualifutura will sein sozialarbeiterisches Handeln stets begründen können²⁹. In langfristiger Hinsicht hat die pädagogische Leitung eher die Fernziele im Blick und kann so gezielt immer wieder auf diese hinweisen und diesbezüglich Impulse setzen. Auf diese Weise soll eine Qualitätssicherung der sozialarbeiterischen Arbeit gewährleistet werden.

²⁸ Quelle: Qualifutura, Konzept Fallführungs-Tandem (undatiert): 1

²⁹ Quelle: Qualifutura, Workshop-Protokoll von Februar 2020: 2

3. Literaturanalyse

In diesem Kapitel soll zunächst die Adressat*innengruppe, auf die sich unsere Untersuchung fokussiert, theoretisch beschrieben und verortet werden. In einem zweiten Schritt soll der Begriff der Veränderungsmotivation theoretisch hergeleitet werden.

3.1. Adressat*innengruppe: Jugendliche und junge Erwachsene

Im vorliegenden Kapitel wird die Adressat*innengruppe von Qualifutura möglichst umfassend und prägnant beschrieben. Kurz ausgedrückt handelt es sich bei der Zielgruppe um Jugendliche und junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken an den Übergängen zwischen Schule und Beruf. Darin enthalten sind eine Vielzahl von Einzelthemen, welche in diesem Kapitel aufgearbeitet und in den Kontext von Hilfeprozessen analog Qualifutura gesetzt werden.

Zunächst wird dargelegt, welche sozialen, psychologischen und kognitiven Entwicklungen die Adressat*innengruppe durchläuft und welche Themen in dieser Altersgruppe besonders zentral sind. Anschliessend werden Bildungsbiografien in ihrer historischen Bedingtheit beleuchtet und die diesbezüglichen aktuellen Begebenheiten in der Schweiz nachgezeichnet. Ferner wird die Thematik von Schul- und Berufsübergängen aufgerollt und es wird auf die Spezifität von solchen Übergängen bei Adressat*innen mit Mehrfachbelastungen eingegangen. Abgeschlossen wird das Kapitel mit der Verknüpfung der Care Leaver-Problematik, also des Umstands, dass wohlfahrtsstaatliche Ansprüche auf Jugendhilfeleistungen mit Erreichen der Volljährigkeit erlöschen, und mit dem Bezug auf Qualifutura.

3.1.1. Entwicklungspsychologische Aspekte

Professionelle der Sozialen Arbeit benötigen in der Arbeit mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen ein Bewusstsein dafür, dass sich die Adressat*innen in einer Phase von spezifischen kognitiven, sozialen und emotionalen Entwicklungen befindet, die sie von Erwachsenen und Kindern unterscheidet. Diese spezifischen Voraussetzungen bestimmen sowohl die Möglichkeiten als auch die Herausforderungen in den Hilfeprozessen und setzen zudem oft auch inhaltliche Themenschwerpunkte.

In der Forschung wird zwischen früher (11-13 Jahre; Pubertätsphase), mittlerer (14-17 Jahre) und später (17-20 Jahre) Adoleszenz unterschieden (Konrad & König 2018: 3). Die nachfolgende Umschreibung der Entwicklungsprozesse von Jugendlichen und jungen Erwachsenen bezieht sich mehrheitlich auf die späte Adoleszenz. Der Grossteil der Adressat*innen von Qualifutura befindet sich in der Entwicklungsphase der späten Adoleszenz oder darüber hinaus, wobei aufgrund der biografischen Gegebenheiten sowie der vorliegenden Mehrfachproblematiken, die ihr Heranreifen prägen, die These vertreten wird, dass bei den meisten von einer Entwicklungsverzögerung ausgegangen werden kann.

Entwicklungsaufgaben und Identitätsfindung

In den 1970er-Jahren kreierte Robert James Havighurst das Konzept der Entwicklungsaufgaben, bei welchem er jedem Lebensabschnitt spezifische Aufgaben zuordnete, die das Individuum zu lösen hat. Dies basiert einerseits auf dem biologischen Reifungsprozess, andererseits auf den gesellschaftlichen Werten, welche während dieser Zeit an die Individuen herangetragen werden. Entwicklungsaufgaben in der späten Adoleszenz sind namentlich:

- die Akzeptanz der eigenen Person und der körperlichen Erscheinung,
- die Stabilisierung des Selbstwertgefühls im sozialen Vergleich,
- die Übernahme der Geschlechterrolle,
- die Ablösung von den Eltern,
- das Treffen von Berufswahlentscheidungen sowie
- die Entwicklung von Zukunftsperspektiven (Heinrichs & Lohaus 2011: 163; Oerter & Dreher 2008: 279).

Mit dem Erreichen des Jugendalters wird es ausserdem möglich, über das Denken zu denken (Metakognition), womit neue Bewusstseins- und Reflexionssphären eröffnet werden (Oerter & Dreher 2008: 125).

Zusammenfassend kann postuliert werden, dass eine der wichtigsten Entwicklungsaufgaben während der Adoleszenz die Identitätsfindung darstellt (Eschenbeck & Knauf 2018: 31). Mit dieser hat sich insbesondere der Psychoanalytiker Erik H. Erikson prominent befasst. Seine Erkenntnisse werden in der einschlägigen Literatur immer noch breit rezipiert und haben nach wie vor Gültigkeit. Gemäss Erikson ist die Identitätsentwicklung als die zentrale Krise im Jugendalter zu bezeichnen, welche sich zwischen den beiden Polen der *Identitätsfindung* und der *Rollendiffusion* abspielt (Erikson zitiert nach Eschenbeck & Knauf 2018: 31).

«Identitätsfindung umfasst das Erleben eines kohärenten, integrierten Selbst, das sichere Gefühl einer stabilen, inneren Kontinuität und Gleichheit mit sich selbst über verschiedene Situationen. Rollendiffusion beschreibt demgegenüber die Unfähigkeit, eigene Erfahrungen in eine kohärente Identität zu integrieren» (Eschenbeck & Knauf 2018: 31).

In der Phase der Identitätsfindung und Rollendiffusion experimentieren die jungen Erwachsenen mit vielen verschiedenen Einstellungen und Verhaltensweisen, bis dieser Prozess schliesslich in der Stabilisierung des individuellen Selbstkonzepts mündet. Während dieser Experimentierphase fällt es den jungen Erwachsenen eher schwer, sich für langfristige Verhaltensänderungen zu entscheiden. Diese komplexen Zusammenhänge sind in der Arbeit mit jungen Erwachsenen zu berücksichtigen (Naar-King & Suarez 2012: 16-29).

Selbstkonzept, Selbstwert und Selbstwirksamkeit

Als beschreibende Komponente des Selbst wird das *Selbstkonzept* verstanden. Es besteht aus einer Vielzahl der *eigenen Zuschreibungen*, die das Gesamtwissen der eigenen Person darstellen. Das Selbstkonzept stellt demgemäss das Beschreiben der Selbstaspekte dar (Thomsen, Lessing, Greve & Dresbach 2018: 93). Der *Selbstwert* hingegen bezieht sich auf die *Bewertung* dieser Selbstaspekte. Ein hohes Selbstwertgefühl ist mit zahlreichen positiv konnotierten Folgen verknüpft, wie beispielsweise weniger physischen und psychischen Problemen und höheren Selbstwirksamkeitserwartungen (Thomsen et al. 2018: 104). Letztere ist eine wichtige Komponente bei der subjektiven Fähigkeit, Zukunftsperspektiven umzusetzen oder Verhaltensänderungen vorzunehmen: «The likelihood that a person will try (take action) is more driven by perceived ability than by actual current competence» (López Viets, Walker & Miller 2002: 18). Selbstwirksamkeit ist dann gegeben, wenn die Anforderungen mit den Ressourcen bewältigt werden können, die der Person auch tatsächlich zur Verfügung stehen und wenn sich die Person kompetent fühlt und sich die Problemlösung schliesslich auch sich selbst zuschreibt (Klug & Zobrist 2016: 22). Die letzten beiden Aspekte werden unter dem Begriff der *Selbstwirksamkeitserwartung* zusammengefasst, womit die individuelle Einschätzung gemeint ist, ob man selbst über die nötigen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügt, um ein gewünschtes Ziel zu erreichen (Sachse et al. 2012: 19).

In der mittleren Phase der Adoleszenz (14- bis 17-jährig), in der die Selbstbeschreibung beziehungsweise das Selbstkonzept ausgebildet werden, ist die Selbstwahrnehmung oft verzerrt, widersprüchlich und unrealistisch. Dies führt zu inneren Konflikten. Ausserdem realisieren die jungen Menschen, dass sie in unterschiedlichen sozialen Kontexten verschiedene Feedbacks zu ihrer Person und ihrem Verhalten bekommen (Wicki 2010: 110). Durch die zunehmenden selbstreflexiven Kompetenzen wird es ab der Adoleszenz auch möglich, die «Diskrepanzen zwischen dem realistischen und dem möglichen Selbst wahrzunehmen und zu bewerten» (Thomsen et al. 2018: 100). Die verschiedenen Rückmeldungen von anderen Personen sowie die selbstbeschreibenden und -bewertenden Informationen können oft bis zum späten Jugendalter nicht integriert werden, was dazu führt, dass der Selbstwert in der gesamten Adoleszenz insgesamt tiefer liegt als in der Kindheit und im späteren Erwachsenenleben. Erst in der späten Adoleszenz (17-20-jährig), wenn die widersprüchlichen Selbstrepräsentationen besser integriert werden können, nehmen die inneren Konflikte ab und der Selbstwert pendelt sich auf einem mittleren Niveau ein (Wicki 2010: 110; Thomsen et al. 2018: 100-101). In der Regel nimmt der Einfluss der Eltern und Peers zur selben Zeit allmählich ab und die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind bei Entscheidungen dazu in der Lage, auf ihre eigenen gefestigten moralischen Werte und Einstellungen zurückzugreifen (Wicki 2010: 110).

Obwohl die Teilnehmenden von Qualifutura mehrheitlich in der Altersspanne der späten Adoleszenz zu verorten sind, gehen wir davon aus, dass sich manche aufgrund der biografischen Gegebenheiten von der Entwicklungsstufe her in der mittleren Adoleszenzstufe befinden. In Hilfeprozessen mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist es wichtig zu erkennen, wo das Gegenüber in der Entwicklung seines Selbstkonzepts und damit zusammenhängend dem Selbstwert steht. Idealerweise wird diese Entwicklung sozialarbeiterisch thematisiert und gefördert, wenn ein Veränderungsprozess angestossen werden soll, der nachhaltig Bestand hat.

3.1.2. Soziale Beziehungen und Sozialisation

«Die sozialen Beziehungen des Menschen sind ein entscheidender, wenn nicht der entscheidende Faktor für seine (...) Entwicklung ab der Geburt bis zu seinem Tod» (Wicki 2010: 116-117). Soziale Beziehungen sind die Voraussetzung für den Sozialisationsprozess, der die Entwicklung zu unserem individuellen Selbst vorantreibt und formt, welches in eben diesen sozialen Beziehungen reflektiert und gedeutet wird. Gemäss Niederbacher und Zimmermann (2011: 15) findet Sozialisation in «wechselseitiger Abhängigkeit von der gesellschaftlich vermittelten, sozialen und materiellen Umwelt» statt. Durch sie wird das Individuum befähigt, am sozialen Leben teilzuhaben und an der gesellschaftlichen Entwicklung mitzuwirken (Niederbacher & Zimmermann 2011: 15). Soziale Beziehungen und Sozialisation bilden somit die Grundlage, worauf die Integrationskraft der Gesellschaften basiert, in denen wir leben. Sogenannte Sozialisationsinstanzen sind im Jugendalter vor allem Institutionen wie Familien, Peergruppen, Schulen, Jugendzentren, Einrichtungen der Berufsbildung und Medien (Hurrelmann & Quenzel 2013: 25). Die Adressat*innengruppe, welche von uns untersucht wird, setzt sich allerdings nicht nur mit obgenannten Sozialisationsinstanzen auseinander, sondern befindet sich in einer zusätzlichen Beziehung: Der Beziehung zu einer beziehungsweise einem Professionellen der Sozialen Arbeit. Diese kann als stabilisierende, förderliche Ergänzung, jedoch nicht als Ersatz der wichtigen Primärbeziehungen dienen. Nachfolgend werden die wichtigsten Beziehungs- und Sozialisationskontexte kurz dargestellt.

Familienbeziehungen

Das Jugendalter ist geprägt vom Ablösungsprozess des Elternhauses, was als wichtige Voraussetzung für eine gesunde Entwicklung proklamiert wird (vgl. beispielsweise Eriksons Entwicklungsaufgaben in Kapitel 3.1.1). Dennoch bleibt die Familie auch im Jugendalter *der* zentrale Sozialisationskontext, bei welchem Kompetenzen und Orientierung vermittelt, Bildungsverläufe angebahnt und begleitet sowie Fragen bezüglich der Selbstverortung und Identität diskutiert werden (Walper, Lux & Witte 2018: 114-115).

Die Familie bildet oft einen Nährboden an Ressourcen und Stabilität, der für die gesunde Entwicklung eines jungen Menschen von unschätzbarem Wert ist. In manchen Fällen können jedoch auch gestörte Beziehungen zwischen Eltern und Kindern entstehen. Diese sind selten und zeigen sich oft schon in der Kindheit. Oftmals ist eine Kombination von diversen belastenden Faktoren ausschlaggebend für eine stark belastete Beziehung. So erhöhen Armut sowie Konflikte zwischen den Eltern das Risiko für Beeinträchtigungen der Eltern-Kind-Beziehung. Weiter werden psychische Belastungen der Kinder, welche oftmals als Spiegel der familialen Belastungen diskutiert werden, die Beziehung zu den Eltern erschweren. Schliesslich gelten auch die Ressourcen (kognitiv, emotional, zeitlich), welche die Eltern mitbringen, sowie der Erziehungsstil³⁰ als massgebende Faktoren (Walper et al. 2018: 119-120).

Innerfamiliär gestörte Kommunikationsmuster können in besonders belasteten Familienverhältnissen antisoziale Verhaltensweisen der Kinder fördern:

«Kinder stellen Forderungen, die von Eltern abgelehnt werden, woraufhin das Kind attackiert oder eskaliert und die Eltern schlussendlich nachgeben oder die Kontrolle verlieren. Kinder werden so quasi in der Interaktion mit ihren Eltern trainiert, eskalierendes Problemverhalten zu zeigen und erlernen durch einen Mangel an Erfahrungen in tatsächlichen Aushandlungsprozessen auch kaum effektive Selbstregulationsstrategien» (Weichold & Blumenthal 2018: 185).

Beziehungen von jungen Erwachsenen zu erweiterten Familienmitgliedern wie Geschwistern, Grosseltern, Onkel und Tanten et cetera sind individuell bedeutsam. Insbesondere bei ressourcenknappen Familien dürfte die Unterstützung von erweiterten Verwandten wichtig sein (Wicki 2010: 119).

Peerbeziehungen und Freundschaften

Die Bedeutung der Familienbeziehung nimmt tendenziell mit fortschreitender Adoleszenz ab, gleichzeitig nimmt die Bedeutung der Beziehung mit Gleichaltrigen zu (Wicki 2010: 119). Dennoch wird die Wechselwirkung zwischen der Eltern-Kind-Beziehung und Beziehungen zu Peerbeziehungen betont (Vierhaus & Wendt 2018: 146). Beziehungen zu Gleichaltrigen im Jugendalter sind – im Gegensatz zu den Eltern – geprägt von Gleichberechtigung, Kooperation und Symmetrie der Interaktionspartner*innen. Insofern eröffnen sich Lernfelder, um mit Gleichaltrigen in Kontakt und Beziehung treten zu können. Weiter werden die Interaktionen nicht durch gegebene Regeln geprägt, sondern diese werden gemeinsam erarbeitet und angepasst. In der *mittleren* Adoleszenz wird dem soziometrischen Status, also dem Ausmass an Beliebtheit unter Gleichaltrigen, viel Stellenwert zugemessen (Vierhaus & Wendt 2018: 142). Gleichaltrige können sowohl positiven wie auch negativen Einfluss auf die Entwicklung von Adoleszenten ausüben. Insbesondere Jugendliche und junge Erwachsene, welche von den Gleichaltrigen abgelehnt werden, zeigen oftmals negative Entwicklungen. Diese äussern sich typischerweise durch externalisierendes Problemverhalten (beispielsweise erhöhtes Ausmass an Delinquenz und Schulabbruch) oder internalisierendes Problemverhalten (beispielsweise Depressivität) (Vierhaus & Wendt 2018: 145), welche noch über die mittlere Adoleszenz nachklingen, obwohl in der späten Adoleszenz laut Wicki der Einfluss der Gleichaltrigen im Hinblick auf das Selbstkonzept wiederum abnimmt (2010: 110).

³⁰ Besonders förderlich wird der autoritative Erziehungsstil genannt, der sich durch ein hohes Mass an emotionaler Wärme und Responsivität bei klaren Regeln und Anforderungen an kompetentes Verhalten der Kinder auszeichnet. Regeln werden transparent begründet. Gegen Ende der Adoleszenz wird das transparente Begründen der Regeln mit wechselseitiger Verständigung ersetzt. Demgegenüber zeigen der autoritäre Erziehungsstil (hohe Kontrolle bei geringer Responsivität), der permissive Erziehungsstil (hohe Responsivität, Eigenwille des Kindes im Vordergrund, kaum Regeln der Eltern) sowie der uninvolviert-vernachlässigende Erziehungsstil (wenig Kontrolle oder Responsivität, kaum Engagement der Eltern) allesamt nachteilige Wirkungen in der Entwicklung der Kinder (Walper et al. 2018: 121-122).

Die professionelle Beziehung

In der Sozialen Arbeit wird unter einer professionellen Beziehung die Beziehung zwischen Professionellen der Sozialen Arbeit und ihren Adressat*innen verstanden. Diese weist bestimmte, kontextunabhängige Merkmale auf, die sie von Beziehungen anderer Art unterscheidet. Die professionelle Beziehung ist darauf ausgerichtet, Zugang zu den lebenspraktischen Bedürfnissen der Adressat*innen zu finden und diese in einer Ko-Produktion zwischen Sozialarbeiter*in und Adressat*in zu adressieren. Damit sind beide Beteiligten bezüglich der Erreichung der gemeinsamen Ziele voneinander abhängig. Ferner ist diese Beziehung stets durch eine strukturelle Asymmetrie gekennzeichnet, die unter anderem auf einem Gefälle in den Bereichen Macht und Kompetenzen basiert. In der Beziehungsstruktur angelegt ist ebenfalls der Umstand, dass die Beziehung für die beiden Interaktionspartner von unterschiedlicher Relevanz und Bedeutung ist (Arnold 2009: 28). Des Weiteren besteht ein formal festgelegtes Rollenverständnis, wobei Beide Erwartungen an die Person des andern haben (Arnold 2009: 110).

In einem Setting wie demjenigen von Qualifutura fungieren die Bezugspersonen oftmals als Familienersatz. So können wichtige Skills wie Konflikt- und Kommunikationsfähigkeit erlernt werden. Gleichzeitig ist auf die spätere Ablösung ein Augenmerk zu legen, sodass es stets zu einer Befähigung, nie zu einer emotionalen Abhängigkeit zwischen Adressat*innen und Bezugspersonen kommt. So vertreten Wolfgang Klug und Patrick Zobrist die Meinung: «Wenn Klienten betonen, der Sozialarbeiter (sei der einzige wahre Freund), dann sollte das dem Professionellen zu denken geben» (Klug & Zobrist 2016: 60).

3.1.3. Übergänge

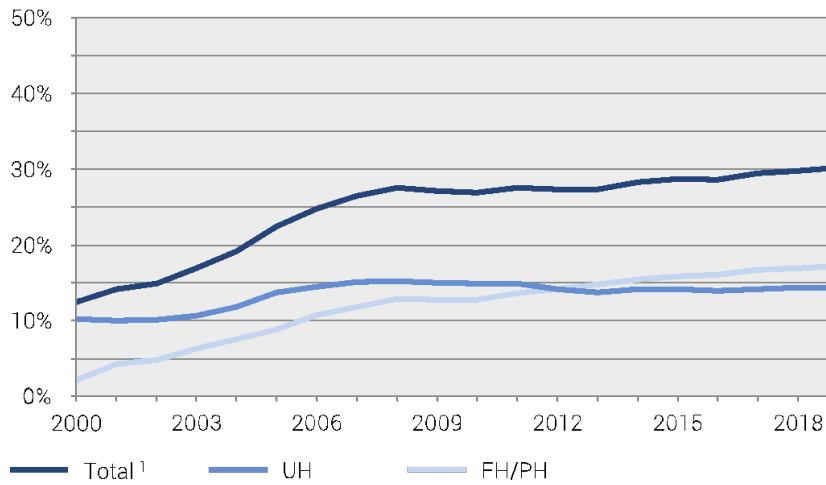
Biografieverläufe und Übergänge im historischen Wandel

Der Verlauf einer Normalbiografie, in der die Entwicklungsschritte der verschiedenen Lebensalter durchlaufen werden, ist stets historischen Veränderungen unterworfen. Die gesellschaftlichen Umwälzungen im 20. Jahrhundert, in deren Zuge die Bedeutung des Produktionssektors abnahm und der Dienstleistungssektor gleichzeitig ausgebaut wurde, hatten grossflächige Auswirkungen in allen Dimensionen und Bereichen des gesellschaftlichen Lebens. Traditionelle Familienmodelle und soziale Zusammenhänge lösten sich auf oder veränderten sich, der Bezug zu Erwerbsarbeit sowie der Zugang dazu wandelte sich. Lothar Böhnisch postulierte, dass die Erwerbsarbeit heute *die* zentrale Dimension sozialer Integration als erwachsenes Mitglied in unsere Gesellschaft ist (Engelke et al. 2014: 464-477). Der Übergang in die Erwerbsarbeit und die Voraussetzungen, sich darin integrieren zu können, haben sich jedoch verändert. Mit dem Übergang von einer Waren- zu einer Dienstleistungsgesellschaft wurde der Arbeitsmarkt spezialisierter, viele niedrig qualifizierte Arbeitsplätze wurden automatisiert und damit wegrationalisiert. Gleichzeitig gewann theoretisches Wissen so stark an Bedeutung, dass Bildung zur fundamentalen Voraussetzung für gesellschaftliche Mobilität wurde (Pongs 1999: 75-109).

Diese Veränderungen machen sich auch in der Schweiz bemerkbar. Mehr als jemals zuvor wählen junge Menschen im dualen Bildungssystem der Schweiz nicht mehr die Lehre, sondern den Hochschulabschluss (siehe nachfolgende Abbildung).

Abschlussquote der Hochschulen, 2000–2019

Auf Stufen Lizentiat/Diplom und Bachelor in % der gleichaltrigen Wohnbevölkerung (Netto-Quoten)



¹ Das Total entspricht der Abschlussquote (Erstabschluss) im Hochschulsystem und nicht der Summe der Quoten der UH, FH und PH.

Abbildung 3: Entwicklung der Hochschulabschlussquoten über die Jahre 2000-2019
(Quelle: Bundesamt für Statistik 2020a)

Zusammen mit der Entwicklung, dass sich das Alter der Schweizer Bürger*innen bei der Erstheirat und beim ersten Kind stark nach hinten verschoben hat (siehe nachfolgende Abbildung), führte dies zu weitreichenden Veränderungen im Biografieverlauf von Jugendlichen am Übergang zum Erwachsenenalter. Die traditionellen Muster, die vorgaben, wie Liebe und Partnerschaft gelebt werden können, haben sich im Zuge der historischen Entwicklungen aufgeweicht und lassen nun viel mehr Spielraum zu.

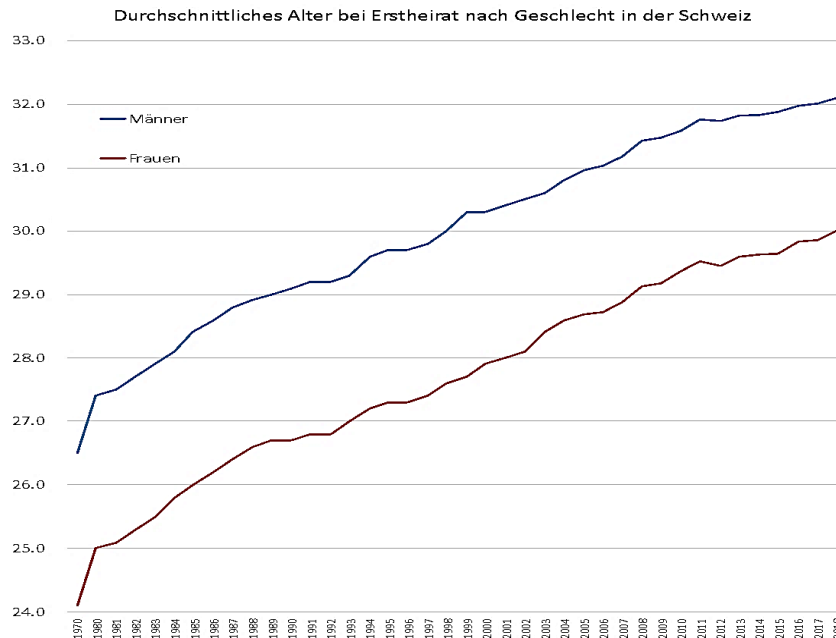


Abbildung 4: Entwicklung des durchschnittlichen Alters bei der Erstheirat
(Quelle: Eigene Darstellung auf der Basis von Bundesamt für Statistik 2020b)

Damit findet bei jungen Erwachsenen in der Schweiz nach der Adoleszenz oft kein Eintritt in ein geregeltes Arbeitsleben, Ehe und Familienbildung statt. Stattdessen geht die Adoleszenz über in eine verlängerte Periode der Instabilität und der Suche. Bereits im Jahr 2000 postulierte Jeffrey J. Arnett, dass sich im ausgehenden 20. Jahrhundert durch kulturelle und wirtschaftliche Veränderungen ein neuer Lebensabschnitt mit charakteristischen sozioökonomischen Herausforderungen und Entwicklungsthemen herausgebildet hat – der Lebensabschnitt der *emerging adulthood* (Arnett 2006a). Diese Übergangsphase dauert von der Erreichung der Volljährigkeit bis ungefähr Mitte zwanzig (Alter von 18 bis 25) und wird gekennzeichnet durch eine längere Phase der Exploration mit zahlreichen Richtungswechseln, durch (finanzielle) Instabilität, dem Bedürfnis nach Individualität, dem Ausleben von Autonomie und Experimentierfreudigkeit und schliesslich der Selbstfindung (Arnett 2006b). All dies hat auch zur Folge, dass die definitive finanzielle und (in einem geringeren Masse) emotionale Ablösung von der Ursprungsfamilie zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt als dies früher der Fall war (Schaffner 2017: 4).

Dieses Auseinanderdriften der heute deutlich früher eintretenden Geschlechtsreife und der (systembedingt) länger andauernden Unselbstständigkeit kann bei jungen Erwachsenen zu Spannungen führen. Terrie Moffitt vertritt die These, dass diese Diskrepanz – in der Fachsprache *Maturity Gap* genannt – bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen dazu führt, dass sie anhand illegaler und risikoreicher Aktivitäten versuchen, das bestehende Vakuum zu kompensieren. Sie zeigt auf, dass während der späten Adoleszenz signifikant viele Gesetzesverstösse begangen werden, wobei nur ein Bruchteil der delinquierenden Personen ein Leben lang an illegale Aktivitäten festhalten (Moffitt 1993: 676). Sie führt aus, dass delinquentes Verhalten bei jungen Erwachsenen zu erwünschten Ressourcen führt wie einen «mature status, with its consequent power and privilege» (Moffitt 1993: 686-687).

Ergebnisse aus der Jugend- und Bildungsforschung zeigen, dass sich die Übergänge vom Jugend- ins Erwachsenenalter und in die Erwerbsarbeit analog Arnetts Untersuchungen in den USA auch in der Schweiz verändert haben und insgesamt länger, diskontinuierlicher und riskanter geworden sind. Der Eintritt ins Erwachsenenalter wurde desinstitutionalisiert, individualisiert und die jungen Erwachsenen müssen bildungsbezogene und berufliche Übergänge mehr als früher selbst koordinieren (Schaffner 2017: 3). Den jungen Menschen stehen also einerseits viel mehr Möglichkeiten offen als dies früher der Fall war, andererseits sind sie im Übertritt ins Erwachsenenalter aber eher auf sich selbst zurückgeworfen. Mit diesen Realitäten sehen sich auch die Adressat*innen von Qualifutura konfrontiert, wobei sie und ihre Familien meist ungenügend Ressourcen mitbringen, um den Übergang selbständig und erfolgreich bewältigen zu können.

Übergänge in der Bildungsbiografie

Im dualen Bildungssystem der Schweiz gestalten sich die Lern- und Arbeitsbiografien unterschiedlich. Da für die Zielgruppe von Qualifutura eine Hochschulbildung in den meisten Fällen unerreichbar ist und die berufsbildende Lehre das höchste Idealziel darstellt, wird in dieser Arbeit in erster Linie darauf Bezug genommen.

Neuenschwander, Gerber, Frank und Rottermann (2012: 34) stellen dar, dass sowohl der Übergang vom Schulabschluss in die Berufsbildung als auch der anschliessende Übergang in die Erwerbstätigkeit wesentliche Risikobereiche der Ausbildungskarriere sind. Obwohl der Prozess der Berufswahl eine individuelle Leistung ist, sind die Jugendlichen dabei auf Orientierung und Ratschläge ihrer nahen Bezugspersonen angewiesen. Wenn diese die Unterstützung nicht bieten können, erschwert sich dieser Prozess ungemein, da die jungen Menschen eine einschneidende Wahl auf einer überaus unvollständigen Informationsbasis treffen müssen (Neuenschwander et al. 2012: 58). Wenn die Heranwachsenden Teil einer Familie mit mehrfach belasteten Eltern sind, welche das Bildungssystem und seine Funktionsweise un-

genügend kennen und allenfalls selbst eine unbefriedigende Bildungs- und Berufskarriere haben, so erfahren diese Jugendlichen nur ungenügend Unterstützung und sind auf Hilfe von aussen angewiesen (Neuenschwander et al. 2012: 61).

Herzog, Neuenschwander und Wannack (2006) identifizierten in einer Längsschnittstudie insgesamt sechs Risikofaktoren, anhand deren sich die Schüler identifizieren lassen, bei denen die grösste Chance besteht, dass sie den Übergang nach der 9. Klasse in die Berufslehre nicht schaffen. Diese sind: Diffuser Entscheid im Berufswahlprozess, Erschwerung des Berufswahlprozesses durch familiären Hintergrund, schlechte schulische Leistungen, ungünstige Bewältigung von Belastungen und Stresssituationen durch Vermeidung oder emotionales Ausagieren, suboptimale Berufswahlstrategien und suboptimale Lehrstellensuchstrategien (Herzog et al. 2006: 201-204). Im Umkehrschluss kann davon ausgegangen werden, dass gezielt an diesen Faktoren angesetzt werden muss, um eine Chancensteigerung bei den Adressat*innen von Qualifutura herbeizuführen: Namentlich sollen schulische Lücken geschlossen werden, gute Berufswahl- und Lehrstellensuchstrategien entwickelt und ein passgenauer realistischer Entscheid bezüglich der Berufswahl getroffen werden.

Abschliessend stellen Neuenschwander et al. (2012: 66) fest, dass Jugendliche mit Risikofaktoren gefährdet sind, beim Übergang von der Schule in den Beruf vorzeitig aus dem Bildungssystem ausgeschlossen zu werden. Sie haben ein erhöhtes Risiko, arbeitslos zu werden, psychosoziale Probleme zu entwickeln und sind eher von sozialem Ausschluss betroffen. «Gerade die ausgeprägte Normativität der Bildungsverläufe führt trotz aller Bemühungen um Durchlässigkeit dazu, dass Jugendliche, denen Teilübergänge misslingen, vom Bildungssystem sanktioniert werden» (Neuenschwander et al. 2012: 66).

Übergänge unter belasteten Voraussetzungen

Die Phase der *emerging adulthood* ist herausfordernd für die jungen Menschen. Ungleich schwieriger ist sie für junge Menschen mit Mehrfachbelastungen.

Bei jungen Menschen mit Problematiken in mehreren Lebensbereichen (beispielsweise Ausbildung, Jugenddelikte, materielle Existenzsicherung, familiäre Situation), die sich je nach Fall auch gegenseitig beeinflussen, wird von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit *Mehrfachproblematiken* gesprochen. In der Praxis bedeutet dies, dass mehrere Lebensbereiche problembeladen sind und Interventionen von verschiedenen Hilfs- und Unterstützungssystemen wie beispielsweise dem Beruf coaching, der psychologischen Unterstützung und der Sozialhilfe benötigt werden (Nationale Plattform gegen Armut 2019: 2)³¹. Das Phänomen von Mehrfachproblematiken ist in diesem Kontext insofern kein klar abgegrenzter Fachbegriff, sondern beschreibt die Komplexität und teilweise Diffusität von mehreren vorhandenen und sich überlappenden Problembereichen.

Munson, Lee, Miller, Cole und Nedelcu (2013) sowie Yafit Sulimani-Aidan (2017) haben den Lebensabschnitt der *emerging adulthood* in Bezug auf gefährdete junge Menschen³² untersucht. Beide haben festgestellt, dass der Entwicklungspfad von jungen Erwachsenen mit Mehrfachproblematiken ungleich dem von (relativ betrachtet) privilegierten jungen Menschen vonstattengeht und weit entfernt ist vom Lebensabschnitt der *emerging adulthood* mit all seinen Explorationsmöglichkeiten wie ihn J. J. Arnett

³¹ Aktuell ist die Ausdifferenzierung der Begriffsdefinition von «Mehrfachproblematiken» noch eher rudimentär und unscharf. Die Begriffsverwendung in dieser Arbeit basiert auf einer Ausschreibung der Nationalen Plattform gegen Armut, die in einer aktuell laufenden Untersuchung mit dem Thema «Unterstützung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Mehrfachproblematiken an den Nahtstellen I und II» unter anderem den Begriff der Mehrfachproblematik schärfen will.

³² Im englischen Original «At-Risk Youth»; wird von Sulimani-Aidan definiert als junge Menschen mit Missbrauchserfahrungen, vernachlässigte oder marginalisierte Jugendliche sowie Care Leavers (2017: 147). Kurt Häfeli und Claudia Schellenberg (2009: 16) beziehen sich beim Risikobegriff im Jugendalter auf Faktoren, «welche die Entwicklung eines jungen Menschen hin zu einer selbständigen und erwachsenen Identität gefährden».

beschrieben hat. So berichten Munson et al. in ihrem Forschungsbeitrag, wie junge Erwachsene ihren Bezug zum Explorationsbegriff von Arnett folgendermassen beschrieben haben: «[...] exploration was described as an aspect of surviving reality, as opposed to a privilege of exploring various options in adulthood» (Munson et al. 2013: 926). Aufgrund ihrer schwierigen Entwicklungsgeschichte, den persönlichen Problemen und der oft fehlenden elterlichen Unterstützung erleben sie einen Übergang ins Erwachsenenalter, der abrupt und ohne die ausreichend entwickelten persönlichen Ressourcen stattfinden muss. Nach einer Aufarbeitung von verschiedenen empirischen Studien zum Thema stellt Sulimani-Aidan (2017: 150) bilanzierend fest:

«At-risk emerging adults are especially vulnerable during the transition to adulthood. They are less ready for the transition and usually forced to confront these challenges with little or no support (...). In addition, they enter this complex period with many more stressors and prior and present difficulties such as poverty, maltreatment, instability in housing, and emotional distress»

Sulimani-Aidan (2017: 149) untersuchte in ihrem Forschungsbeitrag, welche zusätzlichen Hürden sich für gefährdete junge Menschen am Übergang zum Erwachsenenalter stellen. Eine Belastung, welche die Suche nach einem passenden Zukunftsszenario oft erschwere, sei der «Überlebensmodus», in dem sich die jungen Menschen befinden. Durch ihre allgemeine Ressourcenarmut sind sie oft so stark mit ihrer Lebensbewältigung beschäftigt, dass Zukunftspläne keinen Platz im Bewusstsein haben. Eine weitere Belastung stellen auch oft die familiären Beziehungen dar. Diese sind häufig keine Unterstützung und wirken sich stattdessen sogar als Belastung auf die Jugendlichen aus, da sie zeitliche, emotionale und manchmal auch finanzielle Ressourcen in die Familienbeziehungen investieren müssen. Erschwerend hinzu komme oftmals ein Mangel an Selbstwirksamkeitserwartung und Vertrauen in ihren Wert, ihre Fähigkeiten und ihr Potential. Dies hat Misserfolgsängste und Konfusion in Bezug auf die grösseren Entscheide der Zukunftsplanung zur Folge. Zuletzt sei es bei den gefährdeten jungen Erwachsenen auch oft der Fall, dass sie ihre Möglichkeiten und Rechte nur ungenügend kennen (Sulimani-Aidan 2017: 149-151).

In einer ähnlich schwierigen Situation befinden sich junge Erwachsene, welche aufgrund des Erreichens des Mündigkeitsalters aus dem Anspruch von wohlfahrtsstaatlichen Jugendhilfeleistungen «herausgewachsen» sind. Sie werden als sogenannte *Care Leavers* bezeichnet. In der Schweiz hat sich besonders Dorothee Schaffner mit der Forschung bezüglich Care Leavers und der strukturellen Rahmung von deren Statuspassage beschäftigt. Nach besagtem Übergang werden neue rechtliche Unterstützungsbestimmungen und -bedingungen geltend und an die Individuen werden neue Erwartungen herangetragen. Die Mechanik des Wohlfahrtssystems verfährt nach einer Logik, nach der diese jungen Erwachsenen ab ihrer Volljährigkeit «über Nacht» erwachsen werden. «Dies kann zu einem eigentümlichen Spannungsfeld führen zwischen ‹mündig sein per Gesetz› und ‹noch nicht erwachsen sein›» (Schaffner 2017: 4).

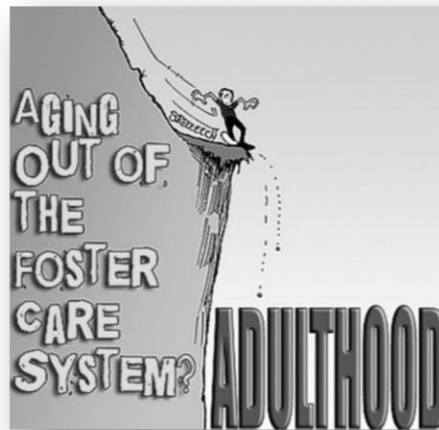


Abbildung 5: Der Übergang vom Jugendalter zum Erwachsenenleben für Care Leavers
(Quelle: Schaffner 2017: 11)

Tatsächlich kann der Übergang in eine selbständige Lebensführung für Care Leavers besonders herausfordernd sein, da sie diesen meist früher, schneller und irreversibel schaffen müssen. Die Vorbereitung der Jugendlichen und deren Ausstattung mit Anschlusslösungen und lebenspraktischen Fähigkeiten ist hingegen in der Regel schlechter als bei ihren Peers (Schaffner 2017: 4). Munson et al. untersuchten die Herausforderungen und den Hilfebedarf von mehrfach belasteten jungen Erwachsenen. Sie konstatierten, dass der Übergang ins Erwachsenenalter einen Lebensabschnitt darstellt, der für alle jungen Menschen – vielmehr jedoch für mehrfach belastete junge Erwachsene und Care Leavers – eine Zeit darstellt, in der sie einer Vielfalt von Herausforderungen gegenüberstehen und dabei ungenügende Ressourcen und Kompetenzen haben, um diese selbständig zu meistern. Neben den Grundbedürfnissen wie Wohnbedingungen, Nahrung und finanzielle Stabilität fehlt es den meisten jungen Erwachsenen, die aus der Sorge des Wohlfahrtssystems austreten, an einer fortdauernden emotionalen und sozialen Unterstützung (Munson et al. 2013: 924).

Schaffner stützt sich bei ihren Forschungen auf internationale Studien, nach denen Care Leavers Schwierigkeiten im Hinblick auf die folgenden Dimensionen haben: Niedrige Schul- und Berufsbildung, Armut, Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche, soziale Isolation und Delinquenz (Schaffner 2017: 2).

Übergänge mit professioneller Begleitung

In die Exploration der Charakteristiken der Adressat*innengruppe haben wir bisher entwicklungspezifische, soziokulturelle und sozialstrukturelle Faktoren betrachtet. In diesem Abschnitt soll ein letzter Faktor beleuchtet werden: Die Beziehung der Adressat*innen zu ihrer Bezugsperson bei Qualifutura. Ein gemeinsamer Nenner, den sämtliche Adressat*innen von Qualifutura teilen, ist die Zusammenarbeit mit einer professionellen Begleitung. Wie lässt sich diese Beziehung charakterisieren und welche Bedeutung kann sie für die Adressat*innen haben?

Es wurde bereits beleuchtet, dass sich die Adressat*innen an einem Übergangspunkt in ihrem Leben befinden, die sie unter unterdurchschnittlich günstigen Voraussetzungen meistern müssen. Um so etwas wie Chancengleichheit in Bezug auf ihre Peers zu schaffen, benötigen die jungen Erwachsenen also eine zusätzliche Hilfe, die Sulimani-Aidan als «transitional bridge», in Deutsch etwa Überbrückungshilfe beschreibt (2017: 150). Gemäss Sulimani-Aidan ist es daher erforderlich, dass Angebote geschaffen werden, die speziell dazu entwickelt wurden, solche Übergangsbegleitungen und -hilfen anzubieten.

Ein Beispiel für ein solches Angebot, welches Sulimani-Aidan vorschlägt, ist die Begleitung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen durch eine professionelle Organisation wie Qualifutura. Diese Art von

Arbeitsbeziehung lässt sich am besten definieren als Beziehung an der Schnittstelle von Coaching und Mentoring. Die Coach-Beziehung findet ausschliesslich im Kontext des Arbeitsplatzes statt und bezieht sich auf arbeitsbezogene oder persönliche Themen, während die Mentoring-Beziehung sich in breiteren Kontexten abspielen und auch umfassendere Themengebiete zum Inhalt haben kann wie beispielsweise soziale Themen und die Schule. Auch bezüglich anderer struktureller Merkmale ist die Coaching-Beziehung stärker begrenzt, während die Mentoring-Beziehung ein grösseres Mass an Variationen aufweisen kann³³ (Eby et al. 2007: 11-12). Die Auslegungen, wodurch genau eine Mentoring-Beziehung charakterisiert wird, sind insgesamt unscharf. Ein bestimmbarer gemeinsamer Nenner ist, dass es sich dabei um eine Lernbeziehung handelt und Wissen in irgendeiner Form angeeignet wird. Die Funktionen einer solchen Beziehung werden in der Regel als psychosozial (Unterstützung, Akzeptanz und Freundschaft) und instrumentell (Informationsbeschaffung, *Advocacy*, Berufsberatung) charakterisiert (Eby et al. 2007: 10).

Die Erforschung der positiven Effekte von Mentoring bei belasteten jungen Menschen ist umfassend. Sulimani-Aidans (2017: 150) Studie ergab, dass dies eine der wichtigsten Ressourcen überhaupt für mehrfach belastete junge Menschen darstellt³⁴. Dabei handelt es sich um ein Ergebnis, das auch in anderen Studien bestätigt wurde (vgl. Ahrens, DuBois, Richardson, Fan & Lozano 2008)³⁵. Gemäss Sulimani-Aidan (2017: 150) sind die wichtigsten Faktoren in der Mentoring-Beziehung:

- die Beratung der jungen Menschen,
- die Hilfe bei der Informationsbeschaffung sowie
- sie dabei zu unterstützen ihre Kompetenzen und ihren Selbstwert zu stärken

Sulimani-Aidan betont dabei, dass es nicht darauf ankommt auf welchen Grundlagen die Mentoring-Beziehung basiert: «[...] whether they are natural or assigned mentoring relationships, they have the potential to become ‹transitional bridges› into adulthood for at-risk young adults». (Sulimani-Aidan 2017: 151). Diese Brückenangebote sind vor allem wichtig für junge Menschen, die nicht auf die Unterstützung von ihrer Familie und ihrem Umfeld zurückgreifen können, damit sie verschiedene Denkweisen und Rollen ausprobieren können, bis sie selbständig und ohne Anleitung durch die täglichen Herausforderungen ihres Lebens navigieren können. «This also might allow the young adults to cope gradually with the challenges of this period and offer them an alternative secure base and a safety net that their non-at-risk peers have naturally» (Sulimani-Aidan 2017: 151)

3.1.4. Fazit / Zusammenfassung

Jugendliche und junge Erwachsene sind oft stark mit der Auseinandersetzung mit ihrer Identität und ihrer Rollenfindung beschäftigt, wobei sie mit vielen verschiedenen Einstellungen und Verhaltensweisen experimentieren. Dieser Prozess mündet schliesslich in der Stabilisierung des individuellen Selbstkonzepts. Während dieser Experimentierphase fällt es den Jugendlichen eher schwer, sich für langfristige

³³ Wie beispielsweise unterschiedliche Ausmasse von Machtgefällen, formelles oder informelles Zustandekommen der Beziehung oder das Mass an Nähe, das in der Beziehung möglich ist (Eby et al.: 2007: 11).

³⁴ Ihre Daten hat Sulimani-Aidan durch die Befragung der Sozialarbeitenden der Jugendlichen und jungen Erwachsenen erhalten, nicht durch die Befragung der Adressat*innen selbst.

³⁵ Die vergleichende Studie von Ahrens et al. (2008) zeigt, dass Mentoring-Programme für Jugendliche und junge Erwachsene in Pflegefamilien mit einer positiven Anpassung während des Übergangs ins Erwachsenenalter verbunden sind. So zeigten die jungen Menschen mit Mentoring insgesamt eine höhere Wahrscheinlichkeit in einem guten Gesundheitszustand zu sein, währenddessen sie eine niedrigere Wahrscheinlichkeit auswiesen, Suizidgedanken zu äussern, eine sexuell übertragbare Krankheit zu haben oder Teil einer gewaltsamen Auseinandersetzung im letzten Jahr gewesen zu sein. Zusammenfassend stellen Ahrens et al. (2008) fest, dass junge Erwachsene, die durch einen Mentor oder eine Mentorin begleitet wurden, im Durchschnitt ein signifikant grösseres Mass an positiven Outcomes ausweisen als ihre Peers ohne Mentor*in.

Verhaltensänderungen zu entscheiden (Naar-King & Suarez 2012: 16-29). Erst mit der Festigung des individuellen Selbstkonzepts sind Jugendliche und junge Erwachsene in der Lage, sich selbst adäquat zu reflektieren und längerfristige Entscheidungen zu treffen und zu verfolgen. Die Phasen der mittleren und späten Adoleszenz sind wichtige, aber herausfordernde und sensible Phasen, die erfolgreich durchlaufen werden müssen, sodass später eine gefestigte Identität erwachsen kann, welche mündiges, selbstbestimmtes Handeln erlaubt. Die Berücksichtigung der entsprechenden Entwicklungsphase ist unabdinglich für das adäquate methodische Vorgehen in der sozialarbeiterischen Praxis.

Weiter sind die vorhandenen oder gegebenenfalls fehlenden sozialen Beziehungen besonders prägend für die Identitätsentwicklung während der Adoleszenz. Hierbei übernimmt zum einen die Familie eine besondere Rolle; sie kann sowohl gewinnbringend als auch hindernd für die Entwicklung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen sein. Da Familienbeziehungen nicht kündbar sind, stellt sich somit sozialarbeiterisch die Frage, inwiefern diese am besten für den oder die Adressat*in nutzbar gemacht werden können. Ist eine Zusammenarbeit möglich und gewinnbringend? Oder ist die – allenfalls bereits erfolgte – Distanzierung gewinnbringender für die betroffene Person, womit der psychische und emotionale Umgang mit dieser Distanzierung in die methodische Arbeit miteinbezogen werden muss? Gibt es allenfalls Personen der erweiterten Verwandtschaft, welche familiäre Funktionen übernehmen können, wenn diese nicht von der engen Familie abgedeckt werden können?

Auch von besonderer Bedeutung sind Peerbeziehungen. Im Unterschied zur Beziehung zu den Eltern sind die Beziehung zu Gleichaltrigen geprägt von flacher Hierarchie und Kooperation – entsprechend ein ideales Lernfeld, um wichtige Kompetenzen anzueignen (Vierhaus & Wendt 2018: 142). Sind keine Beziehungen zu Gleichaltrigen vorhanden, gilt es für die Sozialarbeitenden, die hierfür notwendigen Impulse zu setzen, um die Adressat*innen darin zu unterstützen, Kontakte zu Gleichaltrigen herzustellen. Es kann jedoch auch zu destruktiven Freundschaften kommen – diese gilt es mit den Adressat*innen zu reflektieren.

Abgesehen von den individualpsychologischen Aspekten stellen systembedingte Herausforderungen (Schulabschluss, Übergang ins Berufsleben) Hürden für die jungen Erwachsenen dar. Ungleich grösser sind diese Hürden für junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken, welche im Verlauf ihrer Bildungsbiografie bereits gescheitert sind. Ein erschwerender Faktor, der hinzukommt, ist der Status der Care Leavers, welchen mit dem Erreichen des Erwachsenenalters erneut ein risikobehafteter Übergang bevorsteht. In Bezug auf die Zusammenarbeit ist es aufgrund der instabilen Entwicklungsphase sowie der Mehrfachproblematiken zunächst prioritär, dass eine gewisse Stabilisierung der Lebenslage erarbeitet werden kann und gegebenenfalls benötigte Ressourcen erschlossen werden, bevor an einer Zukunftsvision oder gar an einer konkreten Zukunftsperspektive gearbeitet wird.

Wenn man davon ausgeht, dass die Familie der zentrale Sozialisationskontext und der Nährboden für soziale Entwicklung ist, dann sind diese Voraussetzungen bei den Adressat*innen von Qualifutura oftmals nicht ideal. Umso wichtiger ist die Rolle von Qualifutura in ihrer unterstützenden und begleitenden Funktion. Dennoch muss berücksichtigt werden, dass Qualifutura nur temporär eine Bezugsrolle zu den Adressat*innen hat; ein Ersatz zu Familie oder Peers ist eine professionelle Organisation in keinem Fall.

3.2. Veränderungsmotivation

In diesem Kapitel werden zunächst die Grundlagen von Motivation aufgearbeitet und die Lesenden nach und nach ans Thema der Veränderungsmotivation herangeführt. In einem ersten Schritt wird erläutert, was unter Motivation verstanden wird, wie sie entsteht und wodurch sie beeinflusst wird. Im Zuge dessen werden ebenfalls die grundlegenden Begriffe und Konzepte rund um Motivation geklärt. In einem zweiten Schritt wird Motivation in den Kontext von Veränderung und Sozialer Arbeit gesetzt. Dabei wird aufgerollt, wie Veränderungsmotivation definiert wird und welche sozialarbeiterischen methodischen Aspekte in der Motivationsarbeit zu berücksichtigen sind.

3.2.1. Motivation

Der Begriff Motivation ist vom lateinischen Wort «movere» abgeleitet, das übersetzt «bewegen» bedeutet. Nach Jutta Heckhausen und Heinz Heckhausen (2010: 3) sind die zwei universellen Charakteristiken von motiviertem Verhalten «das Streben nach Wirksamkeit und die Organisation des Handelns in Phasen des Zielengagements und der Zieldistanzierung». Das bedeutet, dass jeder Mensch ab seiner Geburt danach strebt, Einfluss auf seine physische und soziale Umwelt auszuüben. Jeder Mensch ist also sein ganzes Leben lang in Bezug auf irgendein bewusstes oder unbewusstes Ziel motiviert und organisiert seine Wahrnehmungen, Emotionen und Fertigkeiten, um das jeweilige Ziel nach Wichtigkeit einzuordnen, es zu erreichen oder es zu verwerfen, wenn es unerreichbar oder nicht lohnenswert erscheint (Heckhausen & Heckhausen 2010: 2-3). In diesem Sinne wird konstatiert, dass Motivation die Voraussetzung für *jedes* Handeln ist. Dabei ist Motivation ein dynamisches Phänomen, das Fluktuationen unterworfen ist und durch persönliche Interaktion beeinflusst werden kann (López Viets et al. 2002: 16).

Im Verlauf des letzten Jahrhunderts haben psychologische Forschungen die verschiedenen Dimensionen der Motivation untersucht. Dazu gehören namentlich ihre biologischen und sozialen Komponenten, die Unterscheidung von Motivation und Volition (Heckhausen & Heckhausen 2010), die Umsetzung von Motivation in Handeln (Heckhausen & Gollwitzer 1987), der Einfluss von interpersonellen Interaktionen auf die Motivation (López Viets et al. 2002) und die verschiedenen Beratungstechniken im psychologischen und sozialarbeiterischen Kontext zur Förderung von Motivation (Prochaska, DiClemente & Norcross 1992; Suhling & Cottonaro 2005; Klug & Zobrist 2016).

Der Wissenskorpus, der zum Thema Motivation besteht, wird nachstehend in groben Zügen herausgearbeitet. Daraufhin werden wir uns eingehender mit den interpersonellen Komponenten der Motivationsforschung beschäftigen. Diese werden anschliessend in Bezug zur Motivationsarbeit in der Sozialen Arbeit gesetzt.

Motivation als Produkt der Person

Die Motivation eines Menschen, ein bestimmtes Ziel zu verfolgen, wird von personenbezogenen Faktoren beeinflusst. Ein solcher Faktor ist das Streben nach Wirksamkeit, das jedem motivierten Handeln zugrunde liegt. Daneben gibt es jedoch auch individuelle personenbezogene Einflüsse wie die impliziten und expliziten Motive. Die *impliziten*, unbewussten Motive werden dabei als individuelle Motivdispositionen (häufig stimmen diese mit den Charaktereigenschaften überein) bezeichnet und von den expliziten Motiven – bei denen es sich um bewusste Ziele handelt – unterschieden. Durch Motivdispositionen, die sich über den Lebenslauf eines Menschen hinweg entwickeln und überdauern, kann erklärt werden, weshalb sich verschiedene Personen in denselben Situationen unterschiedlich verhalten und verschiedene Ziele verfolgen. Die wichtigsten impliziten Motive können den folgenden Bereichen zugeordnet werden (Heckhausen & Heckhausen 2010: 3-5):

- Leistung; wie ist meine Wirksamkeit in Aufgabensituationen?
- Anschluss; wie finde ich soziale Nähe und Bindung?
- Macht; wie sind meine Gelegenheiten sozialer Wirksamkeit?

Die *expliziten Motive*, also Ziele, sind der «Dreh- und Angelpunkt der Handlungssteuerung» (Heckhausen & Heckhausen 2010: 5). Sie sind der Anlass, motivationale Ressourcen bewusst zu aktivieren und dem Handeln Richtung und Erfolgskriterium zu geben, insofern bündeln sie motivationale Ressourcen und schützen vor Ablenkung (Heckhausen & Heckhausen 2010: 5). In Ergänzung zu diesen Ausführungen kann hierbei Klaus Grawe (2007) hinzugezogen werden. Grawe geht in Anlehnung an Seymour Epstein davon aus, dass jeder Mensch folgende vier psychische Grundbedürfnisse hat (2007: 168):

- Bindung;
- Lustgewinnung oder Unlustvermeidung;
- Macht oder Kontrolle;
- Selbstwerterhöhung.

Grawe nimmt an, dass – vergleichbar mit den körperlichen Bedürfnissen – der menschliche Organismus alles unternimmt, um die eigenen psychischen Grundbedürfnisse zu befriedigen (2007: 166). Zu diesem Zweck werden motivationale Schemata eingesetzt, die zur Annäherung beziehungsweise Erschaffung eines Zielzustandes dienen (Bedürfnisbefriedigung) oder um einen bestimmten unerwünschten Zielzustand zu vermeiden (Schutz vor Verletzung der Bedürfnisse) (Grawe 2007: 170). Grawe (2007: 172) geht ebenso wie Heckhausen et al. (2010: 5) davon aus, dass die motivationalen Schemata bewusst *und* unbewusst eingesetzt werden.

Motivation als Produkt von Person und Situation

Eine reine personenbezogene Betrachtung verkürzt die Darstellung von Motivation um wichtige Aspekte. Nebst den personenbezogenen Faktoren lösen Situationen oftmals «Druck und Zug» aus, welche beträchtlichen Einfluss auf das motivationale Verhalten der Menschen haben (Heckhausen & Heckhausen 2010: 5). Klug und Zobrist betonen, dass Motivation durch soziale Interaktionen und Kontakte für Anregungen aus der sozialen Umwelt zugänglich ist (2016: 40). Heckhausen und Heckhausen definieren all die Aspekte, die Situationen positiv oder negativ auf das Verhalten einer Person einstellen können, als «Anreize» (2010: 5). Bezüglich den Situationsfaktoren können intrinsische und extrinsische Anreize unterschieden werden. Intrinsische Anreize rühren aus einer Handlung selbst, während extrinsische Anreize sich aus den Folgen von einem Handlungsergebnis, wie etwa die Fremdbewertung, die Annäherung an ein langfristiges Ziel oder eine materielle Belohnung ergeben (Heckhausen & Heckhausen 2010: 3-6). Die intrinsische Motivation ergibt sich also daraus, dass eine Handlung selbst als interessant oder zufriedenstellend eingeschätzt wird. Dem entgegengesetzt bezieht sich die extrinsische Motivation nicht auf die Handlung selbst oder ihren Gegenstand, sondern auf eine längerfristige negative oder positive Perspektive (Klug & Zobrist 2016: 21). Zur Bildung von intrinsischer Motivation sind die folgenden Kontextbedingungen günstig (Klug & Zobrist 2016: 22):

- Selbstbestimmung und Autonomie sind gegeben
- Die Person hat ein Gefühl von eigener Kompetenz und schreibt sich die Problemlösung selbst zu (Selbstwirksamkeitserwartung)
- Die Person kann die Anforderungen mit ihren Ressourcen bewältigen.

3.2.2. Volition

Das Konstrukt der Motivation kann nicht erklärt werden, ohne auf den Prozess der Volition Bezug zu nehmen. In der Fachliteratur wie auch in der vorliegenden Arbeit wird hierbei wahlweise synonym von *Volition* und *Selbstregulation* gesprochen. Das Phänomen Volition wurde von der Wissenschaft erst in den 1980er Jahren aufgegriffen. Dies ist bemerkenswert, handelt es sich doch dabei um die zentrale Frage, wie eine Zielmotivation zu einer konkreten Handlungsintention wird und wie dieses intendierte Ziel allen Widerständen zum Trotz umgesetzt wird (Heckhausen & Heckhausen 2010: 7-8): «Die Selbstregulation beschreibt die Fähigkeit, die eigenen Gedanken, Emotionen und Handlungen wahrnehmen, reflektieren und zielgerichtet steuern zu können» (Lindberg & Hasselhorn 2018: 63). Volition meint demnach die sukzessive Realisierung von Handlungsabsichten unter Berücksichtigung der äusseren günstigen Faktoren und Hindernisse. Ohne die übergeordneten Regulationsprozesse der Volition wäre geordnetes Handeln unmöglich, da jede sich gerade herausbildende Tendenz die aktuell ablaufende Handlung unterbrechen würde (Heckhausen & Heckhausen 2010: 7-8). Laut Gabriele Oettingen und Lena Kluge ist eine erfolgreiche Volition eine Kombination von Zukunftsdenken, Zielsetzungen und Durchführungsvorsätzen (2009: 218, 221-222). Um erfolgreiche Volition zu fördern, ist die gewünschte Zukunft mittels der Technik des Mentalen Kontrastierens stets in Zusammenhang mit der Realität zu bringen (Oettingen & Kluge 2009: 225). Das heisst, dass das geplante Vorhaben laufend reflektiert werden soll, um einen Abgleich mit der Realität zu machen. Insofern kann vom Individuum eingeschätzt werden, wie realistisch das eigene Vorhaben ist und welche Schritte und allenfalls auch externe Faktoren dafür notwendig beziehungsweise davon abhängig sind. So soll nicht nur positives Denken gefördert werden, welches laut Oettingen und Kluge allein nicht ausreicht. Zusätzlich soll ein Realitätsbezug gemacht werden, welcher die Wahrscheinlichkeit und damit auch die Zielbindung erhöht, sodass das *Commitment* steigt (Oettingen & Kluge 2009: 225).

3.2.3. Motivation und Ziele

Hinsichtlich der Motivation sind das Setzen und Verfolgen von Zielen bedeutsam. Laut Uwe Kleinbeck sind Handlungen ohne Ziele undenkbar, da sie den Dreh- und Angelpunkt bei der psychologischen Steuerung menschlichen Handelns bilden (2010: 285). Dabei haben Ziele verschiedene Funktionen: Zum einen veranlassen Ziele Handlungen, die auf die angestrebten Ergebnisse hin organisiert werden. Weiter liefern sie die Beurteilungsgrundlage für den kontrollierenden Abgleich zwischen dem angestrebten Ziel und dem tatsächlich Erreichten auf dem Weg zum Ziel. Schliesslich dienen Ziele zur Bewertung des Handlungsergebnisses als Erfolg oder Misserfolg (Kleinbeck 2010: 286).

Gerade bei der Verfolgung von langfristigen Zielen spielt die *Zielbindung* eine entscheidende Rolle. «Eine feste Zielbindung bewirkt, dass ein Ziel über einen längeren Zeitraum verfolgt wird und auch bei auftauchenden Hindernissen oder Misserfolgen beibehalten wird» (Hollenbeck & Klein, zitiert nach Kleinbeck 2010: 289). Fühlen sich Personen nicht stark an ihr Ziel gebunden, so wird es eher vorschnell aufgegeben. Einflussfaktoren auf die Zielbindung sind insbesondere Erwartungen und Attraktivität. Die Erwartungen beziehen sich auf die Realisierbarkeit des Ziels; es wird subjektiv abgewogen, ob ein Erfolg wahrscheinlich ist und ob dieser mit eigener Fähigkeit in Zusammenhang steht. Diese Erwartungen an Ziele können sich abrupt ändern, wenn die subjektiven Erfolgsaussichten steigen oder sinken. Nicht ständiger Veränderung unterworfen ist hingegen die subjektive Einschätzung der Attraktivität eines Ziels; diese hängt vielmehr von den überdauernden Persönlichkeitsmerkmalen, also von den eigenen impliziten Motiven, ab (Kleinbeck 2010: 289-290).

Hinsichtlich dem Abstraktionsgrad von Zielen hat die Forschung gezeigt, dass das Verfolgen abstrakter Ziele mit grösserem Stress in Verbindung gebracht wird: Bei abstrakten Zielen ist der Zielfortschritt schwer zu erfassen und oft entsteht der Eindruck, dass der eigene Zielfortschritt nur langsam erfolgt. Dementgegen sind konkrete Ziele direkt handlungsleitend; es ist klar, was gemacht werden muss. Auch

innerhalb des Zielprozesses ist es für Menschen einfacher, den Fokus auf die konkreten Mittel der Zielverfolgung oder auf die Ergebnisse zu legen (Brandstätter & Hennecke 2018: 342). Insofern kann konstatiert werden, dass eine Konkretisierung der Ziele eine hilfreiche Stütze hinsichtlich der Zielverfolgung und -umsetzung darstellt.

Eine selbstbestimmte Vorgehensweise ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine möglichst störungsarme Zielverfolgung (Kleinbeck 2010: 294). Im Zwangskontext sind allerdings zeitweise die Ziele nicht frei wählbar, sondern ihre Stossrichtung ist oftmals vorgegeben (Klug & Zobrist 2016: 55). Vergleichbar ist dies mit dem Setting von Qualifutura: Die berufliche Integration steht in der Regel als Ziel im Vordergrund, wobei das Tempo und der Weg, um dieses Ziel zu erreichen, flexibel verhandelbar sind. Vor diesem Hintergrund ist die Übereinstimmung der Ziele mit den psychologischen Grundbedürfnissen nach Grawe (vgl. Kapitel 3.2.1) sowie mit den eigenen Motiven umso erfolgversprechender, um die Akzeptanz und Bindung der Ziele fördern zu können.

Allerdings können starke Zielbindungen zeitweise auch kontraindiziert sein: So ist es nicht unter allen Umständen sinnvoll, Zielbindungen aufrecht zu erhalten; gerade wenn ein gesetztes Ziel unter den momentanen Voraussetzungen keinesfalls erreicht werden kann (Kleinbeck 2010: 289). Die Kosten der Zielaufgabe können auch einen Grund dafür sein, weshalb ein Ziel weiterverfolgt wird, obwohl die Erfolgsaussichten gering sind. Das Ziel wird nur weiterverfolgt, um den negativen Konsequenzen der Zielaufgabe zu entweichen (Kleinbeck 2010: 290).

3.2.4. Veränderungsmotivation

Vor dem Hintergrund der vorangehenden Ausführungen zu Motivation im Allgemeinen wird eine erste Rahmung und Definition von Veränderungsmotivation, welche einen eigenen, zentralen Aspekt von Motivation darstellt, vorgenommen.

Veränderungsmotivation «wird als eine dynamische, veränderliche Grösse verstanden, die inhaltlich in der Bereitschaft besteht, in Zukunft nach anderen Lebenswegen zu suchen, eigene Auffassungen zu revidieren und Dinge wertzuschätzen beziehungsweise zu tolerieren, die die Betroffenen zuvor abgelehnt haben» (Suhling & Cottonaro 2005: 385). Von Veränderungsmotivation ist dann die Rede, wenn die Adressatin oder der Adressat einsieht, dass sie oder er das eigene Denken oder Handeln ändern muss. Veränderungsmotivation ist ein Zustand, der aufrechterhalten werden muss und Voraussetzung dafür ist, dass ein/e Adressat*in in einen spezifischen Veränderungsprozess eintritt und diesen auch längerfristig fortführt (Klug & Zobrist 2016: 28). Daraus lässt sich schliessen, dass die Wichtigkeit von Veränderungsmotivation in einem sozialarbeiterischen Prozess, der auf eine nachhaltige Entwicklung abzielt, gar nicht hoch genug geschätzt werden kann. Ob extrinsisch oder intrinsisch bedingt, ist sie die Voraussetzung dafür, dass ein Prozess jeglicher Art stattfinden kann.

In den folgenden Kapiteln werden nun Motivation und Veränderungsmotivation in den Kontext der Sozialen Arbeit gesetzt.

3.2.5. Motivationsarbeit in der Sozialen Arbeit

Über die Motivationsarbeit in der Sozialen Arbeit wurde insbesondere in Zusammenhang mit Zwangskontexten geforscht und publiziert. An dieser Stelle seien vor allem die Arbeitsfelder des Straf- und Massnahmenvollzugs, der Bewährungshilfe, der wirtschaftlichen Sozialhilfe und des Kindes- und Erwachsenenschutzes genannt. Soziale Arbeit im Zwangskontext findet nach Klug und Zobrist in der Regel im Rahmen von rechtlichen Vorgaben statt, wobei die Adressat*innen «unter Androhung von empfindlichen Konsequenzen» gezwungen werden, «in Kontakt mit Sozialer Arbeit zu treten» (Klug & Zobrist 2016: 17). Doch auch im freiwilligen Kontext der Sozialen Arbeit kann nicht vorausgesetzt werden, dass der Adressat oder die Adressatin kooperationsbereit und motiviert ist, an den Umständen oder dem

Verhalten zu arbeiten, das gesellschaftlich vorgesehen ist und das die Sozialarbeiter*innen als ausschlaggebend identifiziert hat. Klug und Zobrist führen hierzu aus, dass Attributionen wie «unmotiviert», «schwierig» und «unkooperativ» aus systemischer Sicht weniger die Haltung der Adressat*innen beschreiben, sondern viel eher diejenige der Sozialarbeitenden: Die Attributionen bedeuten, dass die Adressat*innen offenbar nicht wollen, was die Sozialarbeiter*innen meinen, dass sie dies wollen sollten (2016: 33).

Die Soziale Arbeit hat seit jeher eine Normalisierungsfunktion (Seelmeyer 2018: 1091). Das bedeutet, dass sich ihre Interventionen immer auch auf gesellschaftlich definierte normative Bezugspunkte beziehen und nicht wie namentlich in der Psychotherapie ein reines Hilfskonstrukt sind. Die Soziale Arbeit kann als tertiäre Sozialisierung verstanden werden, welche das Hinführen der Adressat*innen zum gesellschaftlichen Normzustand gewährleisten soll (Engelke et al. 2014: 406).

Oft ist die initiale Kontaktaufnahme durch die Adressat*innen auf äussere Zwänge zurückzuführen (Druck der Familie, Geldnot et cetera). Der Idealzustand, nämlich dass die Adressat*innen freiwillig die Unterstützung von Sozialarbeitenden in Anspruch nehmen *und* ihre Zielvorstellungen den diagnostizierten Ressourcen- und Bedarfslagen entsprechen, ist in der Praxis oft nicht anzutreffen. Auch wenn die Kontaktaufnahme durch die Adressat*innen freiwillig stattfindet, sagt dies nichts über das Vorhandensein ihrer Veränderungsmotivation aus. «So gibt es freiwillige, eingangs-, aber nicht veränderungsmotivierte Klienten genauso wie unfreiwillig kontaktmotivierte und dennoch (vermeidend) veränderungsmotivierte Klienten» (Klug & Zobrist 2016: 25). López Viets et al. (2002) beschreiben, dass Motivation in der Arbeit mit Adressat*innen oft als Charakterzug missverstanden wird. Die fehlende Veränderungsmotivation wird auf Störungen der Selbstregulation, geringe Intelligenz oder mangelnde moralische Entwicklung zurückgeführt. Obwohl diese Faktoren eine Rolle spielen, beinhalten sie die Gefahr, dass die Schuld für die mangelnde Motivation in der Person selbst gesucht wird. So wird die Person als *unfähig* zu Veränderung angesehen. Dies kann zur Folge haben, dass sich die Sozialarbeitenden ohnmächtig fühlen und die einzige Alternative zur Tatenlosigkeit ein konfrontativer Ansatz und erhöhter Druck erscheinen lässt (López Viets et al. 2002: 15-16). Klug und Zobrist konstatieren also, dass die Eingangsmotivation und Freiwilligkeit der Adressat*innen für die Zusammenarbeit keine Einstiegsbedingungen darstellen, sondern dass Veränderungsmotivation das erste Ziel ist, das es gemeinsam anzustreben gilt (2016: 24-25). Insofern stellt in diesem Fall die vorrangige Aufgabe der Sozialarbeitenden dar, Veränderungsmotivation für ein bestimmtes Ziel überhaupt zum Vorschein zu bringen.

3.2.6. Methodische Aspekte der Motivationsarbeit

Den Adressat*innen und Sozialarbeitenden kommt es zugute, dass (Veränderungs-)Motivation in hohem Masse durch interpersonelle Beziehungen beeinflussbar ist. Da die Motivationsförderung wie oben dargestellt ein wichtiger Teil der Adressat*innenarbeit in der Sozialen Arbeit ist, wurde zu geeigneten Methoden viel geforscht und geschrieben. Zu den Aspekten, die in diesem Kapitel dargestellt werden, gehören der generelle *Gesprächsstil*, die *Beziehungsgestaltung*, aber auch gezielte kleine *Hilfestellungen*.

Eine zentrale Komponente bei der Förderung von Veränderungsmotivation ist das Konzept der Selbstbestimmung. Wenn ein Individuum eine Handlung oder ein Ziel als selbst gewählt wahrnimmt, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass sie auf längere Sicht weiterverfolgt wird. Umgekehrt führt die Wahrnehmung des Fremdbestimmtseins oft zu Widerstand, der dann in sich einen Akt der Selbstbestimmung darstellt. Dieser Mechanismus wird in der wissenschaftlichen Forschung Reaktanz genannt (López Viets et al. 2002: 18-19). Insofern ist hierbei erneut die Wichtigkeit zu betonen, dass allfällig vorgegebene Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Normvorstellungen expliziert werden, sodass die Adressat*innen Kenntnis darüber haben, in welchem Rahmen sich ihre Selbstbestimmung bewegen kann und welche Konsequenzen eine Handlung (beispielsweise Verweigerung) nach sich ziehen kann.

Gerade in einem Kontext der Unfreiwilligkeit haben die Adressat*innen oft extrinsische Motivationsfaktoren. Diese lösen nicht immer Widerstand aus und können bezüglich einem Veränderungsprozess ebenfalls wirksam sein, wenn auch nicht nachhaltig. Denn: «extrinsically motivated change may last only as long as the extrinsic motivator is in effect» (López Viets et al. 2002: 25). Das Ziel der Sozialarbeitenden ist es daher, die Adressat*innen in einem Prozess zu begleiten, in dem sie immer weniger extrinsische Motivationshilfe benötigt und stattdessen vermehrt intrinsisch motiviert und selbstgesteuert tut, was ihnen und ihrer Umwelt guttut (Klug & Zobrist 2016: 22). Dabei wurde in dieser Arbeit bereits erläutert, dass die Motivation zur Verfolgung eines Ziels nicht allein von seinem Wert abhängt, sondern auch von der Einschätzung über dessen Realisierbarkeit (Sachse et al. 2012: 18). Insofern bedeutet dies, dass die Selbstwirksamkeitserwartung von Adressat*innen zu steigern ist, damit sie effektiv daran glauben können, dass sie ihr Leben durch die eigenen Anstrengungen gestalten und prägen können (Sachse et al. 2012: 19).

Die Forschung hat gezeigt, dass konfrontative Gesprächsansätze im Vergleich zu Gesprächsstilen, die sich mehr auf aktives, empathisches Zuhören konzentrieren, weniger effektiv sind, um nachhaltige Veränderungsprozesse anzustossen. Besonders einflussreich waren diesbezüglich die Erkenntnisse von William Miller und Stephen Rollnick, aufgrund deren sie ihren Ansatz der motivierenden Gesprächsführung entwickelt haben (Miller & Rollnick 1991). Sie haben entdeckt, dass konfrontative Gesprächsstile Widerstand auslösen, wodurch sich das Individuum in seiner Autonomie und seinem Selbstbild bedroht fühlt und sich durch Widerstand zu schützen versucht. Viel zielführender ist es, zusammen mit den Adressat*innen ihre ambivalenten Gefühle gegenüber einem Veränderungsprozess zu erforschen. Dabei stellt sich das professionelle Gegenüber nicht auf einen spezifischen Standpunkt, sondern ergründet mit den Hilfesuchenden, weshalb eine Veränderung sinnvoll sein könnte oder welche lohnenden Aspekte am Status Quo zu berücksichtigen sind. So erkennt der Adressat oder die Adressatin den intrinsischen Wert, den ein Veränderungsprozess haben kann und die Wahrscheinlichkeit steigt, dass er oder sie dadurch Verantwortung für ihren Prozess übernimmt (Miller & Rollnick 1991). «Most people are more inclined to believe what they hear themselves say than what someone else tells them. When a person argues for one course of action, he or she becomes more committed to it» (López Viets et al. 2002: 23).

Weiter trägt die Beziehungsqualität signifikant zur Wirkung der Beratung bei (Klug & Zobrist 2016: 60): Die Beziehung zwischen Sozialarbeiter*innen und Adressat*innen ist entscheidend als Basis für die Zusammenarbeit. Klug und Zobrist sind der Meinung, dass hierbei besonders hilfreich ist, wenn sich anfänglich die Beziehungsbotschaft gegenüber den Adressat*innen am Grundbedürfnis³⁶ orientiert. Zunächst soll dem Grundbedürfnis, welches hinter den motivationalen Schemata, also den Verhaltensmustern steht, auf der Beziehungsebene begegnet werden. Dies bedeutet jedoch nicht, dass das inhaltliche Ziel (wie bei beispielsweise bei Qualifutura das Ziel der beruflichen Integration) verändert werden soll (Klug & Zobrist 2016: 64-65). Gerade im Zwangskontext oder bei behördlich klar vorgegebenen Zielen kann diese Unterscheidung der Beziehungs- und Inhaltsebene (siehe nachfolgende Abbildung) entscheidend sein, um Motivationsarbeit zu tätigen.

³⁶ Bindung; Lustgewinnung/Unlustvermeidung; Macht/Kontrolle; Selbstwerterhöhung (Grawe 2007: 168).

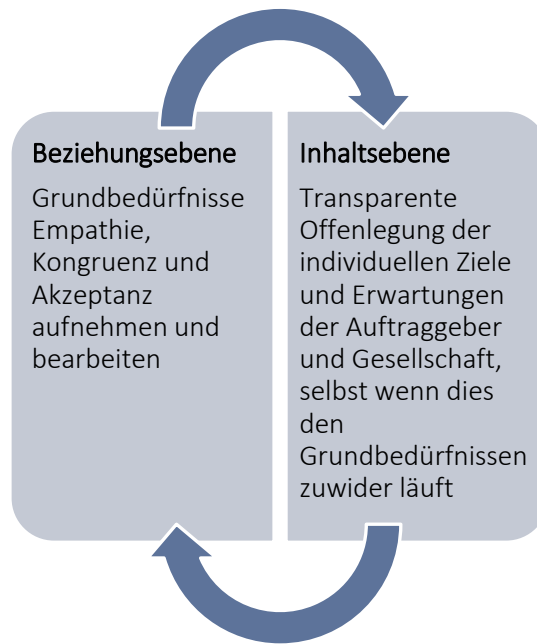


Abbildung 6: Die Abgrenzung zwischen der Beziehungs- und Inhaltsebene
(Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Klug & Zobrist 2016: 64-65)

Neben der allgemeinen Art den Adressat*innen zu begegnen, kann der beziehungsweise die professionelle Helfer*in deren Motivation mit kleinen Gesten unterstützen. So kann er den Energieaufwand, den es den Adressaten oder die Adressatin kostet, den ersten Schritt zu einem Prozess zu machen, mit einfachen Hilfestellungen³⁷ verringern (López Viets et al. 2002: 20-21). Die beratende Person benötigt dabei immer eine Balance zwischen Unter- und Überfordern. Wenn die Adressat*innen davon überzeugt sind, dass sich die positive Wirkung auch ohne ihr Zutun ergibt, sind sie ebenso unmotiviert wie wenn sie sich von ihren Sozialarbeiter*innen überfordert fühlen (Klug & Zobrist 2016: 35).

Gemäss Sachse et al. (2012: 160) kann man als professionelles Gegenüber auch an die Grenzen der Motivierbarkeit von Adressat*innen stossen. Dies passiert typischerweise, wenn der Gewinn, den Menschen aus ihrem Problemverhalten ziehen können, grösser ist als der Nutzen, den sie aus einer Verhaltensänderung ziehen. Gemäss López Viets et al. (2002: 17) ist die erste Komponente, bevor eine Veränderungsintention gebildet werden kann, die Bereitschaft dazu. Diese entsteht dadurch, dass das anzustrebende Ziel einer Kosten-Nutzen-Kalkulation standhält und relativ zu anderen möglichen Zielen und Tätigkeiten wichtig ist. Fällt die Kosten-Nutzen-Analyse negativ aus, distanziert sich das Individuum vom Ziel und ist nur noch durch externen Druck zu «motivieren». Dies ist beispielsweise der Fall bei Adressat*innen, die aufgrund von ihrem problematischen Verhalten einen grossen Nutzen in der Form von Aufmerksamkeit erhalten. Weitere Beispiele, bei denen eine Änderungsbereitschaft nur schwerlich zu erarbeiten ist, sind Fälle, in denen sich Adressat*innen die Kosten von ihrem Problemverhalten schönreden oder der Nutzen einer Änderung in weiter Ferne liegt oder schlicht nicht sehr gross ist (Sachse et al. 2012: 160-162).

³⁷ López Viets et al. nennen das folgende Beispiel: Eine Sozialarbeiterin möchte ihre Adressatin an eine andere Stelle verweisen. Wenn die Sozialarbeiterin in Anwesenheit der Adressatin die Stelle kontaktiert und einen Termin für sie vereinbart, dann steigt die Chance, dass die Adressatin die Überweisung in Anspruch nehmen wird, um mehr als das Doppelte (Leonard S. Kogan, zitiert nach López Viets et al. 2002: 20).

3.2.7. Wie der Wille zur Handlung wird

In der psychologischen Forschung wurden verschiedene einflussreiche Modelle entwickelt, welche erklären, wie eine entstandene Motivation in eine tatsächliche Handlung umgesetzt wird. An dieser Stelle wird auf das Rubikon-Modell von Heinz Heckhausen und Peter Gollwitzer (Achtziger & Gollwitzer 2010: 309-313) sowie auf das Transtheoretische Modell von Prochaska et al. (1992) als prominente Beispiele verwiesen. Dem Rubikon-Modell liegt die Absicht zugrunde, die motivationalen Phasen (Wahl von Handlungszielen) und die volitionalen Phasen (Realisierung der Ziele) voneinander zu unterscheiden und in einen gemeinsamen Rahmen zu integrieren. Die Errungenschaft des Rubikon-Modells kann darin gesehen werden, dass es die grosse Bedeutung der Selbstregulationsfähigkeit (Volition) in der Realisierung eines Zielzustandes sichtbar macht.

In dieser Arbeit soll nur das Transtheoretische Modell von Prochaska et al. (1992) näher vorgestellt werden, da das – aus der Praxis heraus entwickelte – Stufenmodell sich besonders hilfreich mit Veränderungsmotivation verbinden lässt³⁸. Das Modell ist aus dem Versuch heraus entstanden, die bedeutendsten Wirkelemente aus den verschiedenen wissenschaftlichen Schulen, ihren Erklärungsmodellen und Interventionsansätzen zu Veränderungen im menschlichen Verhalten herauszukristallisieren und zu bündeln. Dabei werden die intentionalen Veränderungshandlungen in fünf Stufen aufgeteilt, die den Anspruch haben, zu erklären, wann ein Fortschreiten im Veränderungsprozess passiert. Das Modell geht davon aus, dass Personen in den frühen Stadien der Veränderung verharren, wenn keine gezielte Intervention stattfindet. Dabei sollte diese Intervention stufenspezifisch angewandt werden, um die Wahrscheinlichkeit des Fortschreitens durch die Stufen zu erhöhen (Keller, Velicer & Prochaska 1999: 17-25).

Nachfolgend werden die Stufen des Transtheoretischen Modells erläutert. Ergänzt werden sie mit stufengerechten sozialarbeiterischen Interventionsstrategien.

1. **Absichtslosigkeit:** Personen in dieser Stufe haben keine Absicht, ein spezifisches Verhalten in absehbarer Zukunft zu verändern. Menschen in dieser Stufe versuchen tendenziell, Informationen in Bezug auf ihr Risikoverhalten auszublenden und eine Auseinandersetzung mit der Thematik zu vermeiden. Diese Stufe kann als stabilste innerhalb des Modells betrachtet werden und ohne eine aktive Intervention ist ein Fortschreiten in die nächste Stufe unwahrscheinlich. Adressat*innen in dieser Stufe werden meist als unmotiviert und in der Therapie als «nicht therapierbar» dargestellt. Externer Druck führt in dieser Stufe oft zu Widerstand (Keller et al. 1999: 20-21) (vgl. Kapitel 3.2.1).

Interventionsstrategien:

- Herstellung von Vertrauen, Beziehungsaufbau (Suhling & Cottonaro 2005: 391)
 - Ambivalenzen erzeugen durch Steigerung des Problembewusstseins, Wahrnehmung förderlicher Kontextbedingungen (Klug & Zobrist 2016: 46-47)
2. **Absichtsbildung und Nachdenklichkeit:** In dieser Stufe setzt sich das Individuum mit seinem Problemverhalten bewusst auseinander. Die primäre Voraussetzung für eine Absichtsbildung ist, dass das Individuum eine Diskrepanz zwischen dem Status Quo und dem Sollzustand (Ziele, Wünsche, Werte) wahrnimmt. Dafür braucht es eine gewisse emotionale Bindung an einen bestimmten Sollzustand ebenso wie den ersten Schritt, wahrzunehmen, dass der Status Quo diesem Idealzustand *nicht* entspricht (López Viets et al. 2002: 18-19).

³⁸ Das Rubikon-Modell weist viele Parallelen mit dem Transtheoretischen Modell auf. Würden beide vorgestellt, käme es an vielen Stellen zu Wiederholungen.

In einem zweiten Schritt werden die Wünschbarkeit und Realisierbarkeit einer Veränderung sowie die Kosten und der Nutzen davon abgewogen. Diese Auseinandersetzung hat meist noch keine konkrete Handlung zur Folge, da ambivalente Gefühle gegenüber einer Veränderung vorherrschen, wenn sich beispielsweise die Vor- und Nachteile einer Veränderung aufwiegen. Auch diese Stufe wird als stabil beschrieben, da Individuen lange in der Absichtsbildung verharren können, ohne im Veränderungsprozess voranzuschreiten (Keller et al. 1999: 21; Klug & Zobrist 2016: 42). In dieser Phase bedeutet dies für die Adressat*innenzusammenarbeit, dass die Reflexionsfähigkeit gefördert werden muss und möglichst viele Handlungsoptionen und Zukunftsvisionen miteinander besprochen und durchdacht werden. Klug und Zobrist betonen, dass diese Auseinandersetzung mit den verschiedenen Optionen äusserst bedeutsam ist und die Fachperson nicht nachlassen soll, «auch wenn es zunächst aussichtslos erscheint» (Klug & Zobrist 2016: 38-41).

Interventionsstrategien:

- Ambivalenzen ernst nehmen (Suhling & Cottonaro 2005: 391)
- Veränderungswege diskutieren (Suhling & Cottonaro 2005: 391)
- Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten zur Veränderung fördern (Suhling & Cottonaro 2005: 391)
- Mit den Ambivalenzen arbeiten anhand der Techniken der Motivierenden Gesprächsführung (Klug & Zobrist 2016: 48-49)

3. **Vorbereitung:** Dies ist eine instabile Stufe, die meistens einen eng begrenzten Zeitraum umfasst. Menschen dieser Stufe sind hoch motiviert in naher Zukunft mit der Veränderung des Problemverhaltens zu beginnen. Es ist also bereits eine Handlungsintention vorhanden oder erste Schritte zur Einleitung einer Veränderung wurden bereits getätigt. Das Commitment – also die klare Entscheidung für eine Verhaltensänderung – ist eines der zentralen Merkmale dieser Stufe (Keller et al. 1999: 21). Typischerweise haben Menschen in dieser Stufe bereits Handlungspläne und die nötigen Informationen und allenfalls Unterstützung für die Ausführung akquiriert (Achtziger & Gollwitzer 2010: 312-313).

Interventionsstrategien (diese gelten für die Stufen 3 bis 5):

- Unterstützung im Planen und Ausführen der Handlungen (Suhling & Cottonaro 2005: 391)
- Erstellung eines Hilfeplans (Klug & Zobrist 2016: 49)
- Commitment/Selbstverpflichtung: Die Selbstverpflichtung kann mit Kontrakten (zum Beispiel Hilfeplan) oder mit dem öffentlichen Bekunden einer Absicht, zum Beispiel in einer Gruppe gefördert werden. Dies bedingt eine kooperative und partizipative Hilfeplanung, in der nebst Zielen alternative Wege, um diese zu erreichen, vereinbart werden (Klug & Zobrist 2016: 49-50)
- Soziale Unterstützung fördern (Hilfreiche Beziehungen aufbauen, indem regelmässige Telefonate oder Treffen mit Sozialarbeitenden oder Therapeut*innen vereinbart werden, Vernetzung mit Selbsthilfegruppen gemacht werden und Kommunikationsübungen wie Rollenspiele und Übungen zum Aufbau von Beziehungen) (Klug & Zobrist 2016: 50)

4. **Handlung:** In der Handlungsstufe werden aktive Versuche unternommen, die Veränderungspläne durchzuführen. Voraussetzung dafür ist, wie in der dritten Stufe, ein hohes Mass an Commitment (Keller et al. 1999: 22). Gerade bei der Verfolgung von längerfristigen Veränderungszielen ist die Selbststeuerungsfähigkeit besonders wichtig. Diese ist bei allen Menschen unterschiedlich ausgebildet. Manche Menschen haben eine schwächere Impulskontrolle und sind weniger gut dazu in der Lage, ihre Bedürfnisse aufzuschieben. Sie haben mehr Mühe, ihr Verhalten auf eine langfristige Zielerreichung auszurichten und sind eher dazu geneigt, dem Bedürfnis der raschen Selbstbelohnung nachzugeben. Sie brauchen dementsprechend zur Aufrechterhaltung ihrer Absichten mehr äussere Struktur, allenfalls eine Veränderung in der Umwelt und kompensatorische Coping-Strategien als Menschen mit einer hohen Selbststeuerungsfähigkeit (López Viets et al. 2002: 19-20). In der Handlungsphase wurde der Zielzustand bereits erreicht, aber noch weniger als sechs Monate lang beibehalten. In dieser Handlungsstufe treten kognitiv-affektive Prozesse in den Hintergrund, wohingegen beobachtbare Verhaltensweisen in den Vordergrund rücken (Keller et al. 1999: 22).
5. **Aufrechterhaltung:** Das Zielverhalten konnte seit mehr als sechs Monaten beibehalten werden. Die in der Handlungsphase gezeigten Strategien werden weiter angewandt und das Zielverhalten damit konsolidiert. Aktive Massnahmen zur Vorbeugung von Rückfällen werden angewandt. Diese Stufe kann unter Umständen den Rest des Lebens umfassen, falls die Auseinandersetzung mit möglichen Rückfallsituationen für eine Person ein lebenslanger Prozess darstellt (Keller et al. 1999: 22).

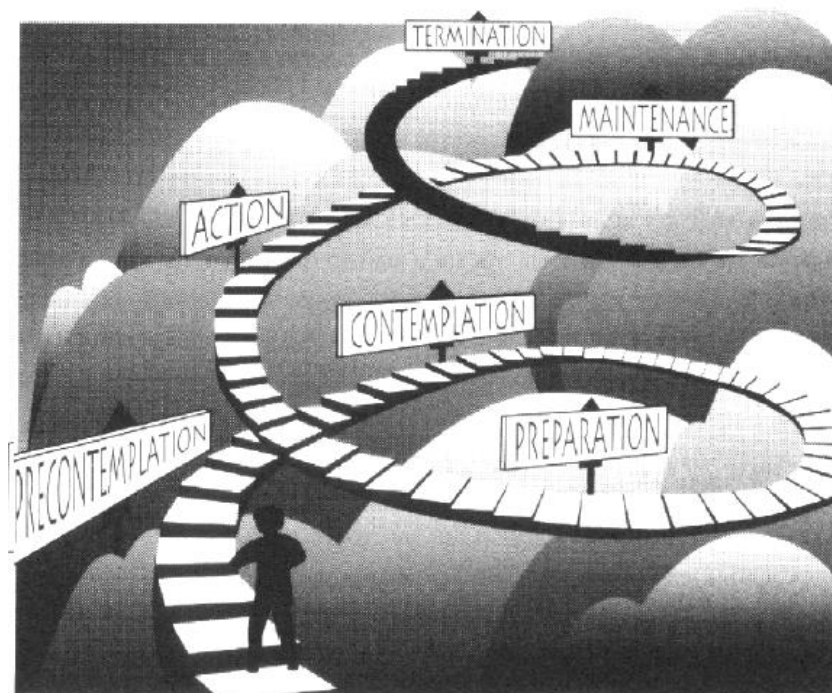


Abbildung 7: Das Spiralmodell des Transtheoretischen Modells
(Quelle: Prochaska, Norcross & DiClemente 2006: 49)

Die Stufen sind in der Abbildung von Prochaska et al. (2006) als Spirale und nicht als geschlossener Kreis konzipiert. Dadurch wird darauf verwiesen, dass Personen Erfahrungen bezüglich Erfolgen und Misserfolgen aus vergangenen Versuchen für zukünftige Veränderungsvorhaben nutzen können. Dieser Lernprozess kann zur Auswahl von günstigeren Strategien führen (Keller et al. 1999: 23).

3.2.8. Motivationsarbeit mit jungen Erwachsenen

Um junge Erwachsene bezüglich der Verhaltensänderungen und Ambivalenzen oder in Bezug auf längerfristige Ziele zu beraten, muss ihre kognitive Entwicklung bei der Wahl der Interventionsstrategie berücksichtigt werden. Erhöhte Verantwortungsübernahme und der Zuwachs an Entscheidungskompetenzen sind natürliche Entwicklungen, die im Jugendalter und im Lebensabschnitt des jungen Erwachsenseins vonstattengehen. Diese können wirksam durch Gesprächsführung gestärkt und gefördert werden. Die Methode der Motivierenden Gesprächsführung (engl. motivational interviewing, MI) hat sich in der Erwachsenentherapie in den 1980er Jahren etabliert. Sie wurde ursprünglich für die Behandlung von Menschen mit Suchterkrankungen entwickelt, «die als widerständig, aggressiv, defensiv oder ‹verleugnend› beschrieben wurden. Bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind diese Verhaltensweisen aber üblich – und letztlich als ganz normale Reaktionen zu werten» (Naar-King & Suarez 2012: 11), zumal sie sich im Identitätsfindungsprozess befinden, während welchem sie mit vielen verschiedenen, zeitweise auch gegenläufigen Selbstkonzepten experimentieren. «Es ist daher nur folgerichtig, dass die Motivierende Gesprächsführung [...] auch bei Fachleuten, die mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen arbeiten, gängige Praxis ist» (Naar-King & Suarez 2012: 11).

Jugendliche und junge Erwachsene vertrauen typischerweise dem Urteil ihrer Peers, die im Lebensabschnitt der mittleren Adoleszenz wichtiger sind als in jedem anderen. In einem Hilfeprozess und gerade in der Motivationsarbeit muss diesem Umstand Rechnung getragen werden, insbesondere, wenn es um die Reflexion von Ambivalenzen in Bezug auf problematisches Verhalten geht. So kann je nach Wichtigkeit der Gleichaltrigen oder der Beziehung zu den Eltern ein problematisches Verhalten in Bezug auf die eine oder die andere Gruppe besprochen werden. Bestimmte Einstellungen können mit den Haltungen der einen oder anderen Gruppe abgeglichen werden, abhängig von der Wichtigkeit der Beziehungen, die der junge Mensch zu ihnen führt (Naar-King & Suarez 2012: 28).

3.2.9. Fazit und Zusammenfassung

Motivation entsteht aus einem Zusammenspiel der Personen- und Situationsfaktoren und deren Interaktion. Jeder Mensch ist motiviert, da Motivation Voraussetzung für *jedes* Handeln ist. Motivation ist ein individuelles Konstrukt, welches sich von Mensch zu Mensch unterschiedlich ausbildet und manifestiert. Einflussfaktoren darauf sind im Menschen selbst bei den Bedürfnissen, Motiven und Zielen und in der Situation bei Gelegenheiten und Anreizen aus der Umwelt zu finden.

Von Veränderungsmotivation ist dann die Rede, wenn die Person einsieht, dass das eigene Denken oder Handeln verändert werden muss. Veränderungsmotivation für ein bestimmtes Ziel ist in der Sozialen Arbeit *keine* Eingangsbedingung für die Zusammenarbeit, sondern das erste Ziel, welches in der gemeinsamen Arbeit angestrebt werden muss (Klug & Zobrist 2016: 24-25).

Das Transtheoretische Modell von Prochaska et al. (1992) zeigt (zirkuläre) Stufen auf, welche typischerweise bei der Motivationsbildung und -aufrechterhaltung durchlaufen werden. Das Transtheoretische Modell ist im Arbeitsalltag hilfreich, um abzuschätzen, in welcher Motivationsphase sich der oder die einzelne Adressat*in befindet. Je nach Phase sind unterschiedliche sozialarbeiterische Interventionsstrategien angezeigt oder zu vermeiden, da sie kontraindiziert sind.

Auffallend an den motivationsfördernden Handlungsstrategien ist die Wichtigkeit von Selbstbestimmung und der individuellen Bedürfnisse – namentlich der psychologischen Grundbedürfnisse Grawes (2007: 168) – welche zu berücksichtigen sind. In der langfristig veränderungsmotivationsfördernden Arbeit sind diese Punkte zentral; sie stellen die Voraussetzungen für ein erfolgreiches sozialarbeiterisches Handeln dar. Es ist in einem Setting wie dem von Qualifutura entsprechend von grosser Bedeutung, das methodische Vorgehen den Adressat*innen anzugleichen.

3.3. Zusammenzug des Bewertungswissens

Nachstehend werden die für unsere Evaluation relevantesten Faktoren der Literaturanalyse betreffend Adressat*innengruppe und Veränderungsmotivation zum Bewertungswissen angelehnt an Merchels Kriterienkatalog zusammengezogen (2013: 156).

Intrinsische und extrinsische Motivation

Ein überaus relevanter Faktor für die Herstellung von Veränderungsmotivation zeigt sich in der Bildung von intrinsischer Motivation. Hierfür ist es von Bedeutung, dass Selbstbestimmung gegeben ist, der oder die Adressat*in sich die Problemlösung selbst zuschreibt und dass die Anforderungen mit den eigenen Ressourcen zu bewältigen sind (Klug & Zobrist 2016: 22). Extrinsisch motivierte Handlungen werden nur so lange aufrechterhalten, bis der äussere Druck wegfällt (López Viets et al. 2002: 25). Deswegen sollen möglichst viele extrinsische Motivationen zu intrinsischen überführt werden. Gerade bei adoleszenten Adressat*innen, welche sich in einer intensiven Auseinandersetzung mit ihrem Selbst befinden, werden nicht verinnerlichte Ziele schneller verworfen, weil dies einen Bestandteil des Selbstfindungsprozesses darstellt (Naar-King & Suarez 2012: 16-29). Genauso schnell, wie Ziele verworfen werden, können sie jedoch auch wieder aufgegriffen werden. Es lohnt sich diesbezüglich bei dieser Adressat*innengruppe, extrinsisch motivierte Handlungen wiederholt zu thematisieren, um ein Verständnis und hierfür herzustellen.

Zielbindung und -realisierbarkeit

Ziele sind der «Dreh- und Angelpunkt der Handlungssteuerung» (Heckhausen & Heckhausen 2010: 5). Insofern bündeln sie motivationale Ressourcen und schützen vor Ablenkung (Heckhausen & Heckhausen 2010: 5). Ferner dienen sie als subjektive Bewertungsgrundlage, ob es sich beim Erreichten um Erfolg oder Misserfolg hinsichtlich des Ziels handelt (Kleinbeck 2010: 285-286). Für die Zielverfolgung ist die Zielbindung zentral; je höher die Bindung, desto besser die Aussicht, dass ein Ziel langfristig – auch bei temporären Rückschlägen – verfolgt wird (Kleinbeck 2010: 289).

Der gemeinsame Nenner sämtlicher Anteile, welche Ziele positiv oder negativ prägen, ist der *subjektive* Anteil der Bewertungsgrundlage. Solange Ziele subjektiv als bedeutsam empfunden werden und der Weg hinsichtlich der Zielerreichung auf subjektiver Ebene als sinnvoll und realisierbar gilt, kann eine hohe Zielbindung erreicht werden. Das blosses Festschreiben von Zielen – namentlich im sozialarbeiterischen Kontext in Ko-Produktion zwischen Bezugsperson und Adressat*in – heisst noch lange nicht, dass subjektiv dieses Ziel solcherart verfolgt wird. Hinsichtlich der Zielbindung kann gemäss Kleinbeck (2010: 289) insbesondere die Erwartung daran beeinflusst werden; sobald diese verknüpft wird mit hoher Selbstwirksamkeitserwartung, also mit der Annahme, dass das Ziel aus eigener Kraft erreicht werden kann, kann dies die Zielbindung abrupt ändern. Weniger wahrscheinlich kann die Attraktivität des Ziels abrupt geändert werden, weil diese mit den eigenen Persönlichkeitsmerkmalen – mit den impliziten Motiven – in Zusammenhang steht (Kleinbeck 2010: 289). Da diese impliziten Motive bei Adoleszenten noch nicht ganz so ausgeprägt gefestigt sind, wie dies bei Erwachsenen der Fall ist, ist hinsichtlich der Attraktivität dennoch Veränderungspotential vorhanden.

Allerdings sind starke Zielbindungen nicht zwingendermassen mit Erfolg gleichzusetzen: Ziele können ebenso gut kontraindiziert sein, wie bei adoleszenten Adressat*innen beispielsweise das Festhalten an einen Freundeskreis, welcher illegalen Tätigkeiten nachgeht.

Selbstkonzept und Identitätsfindung

In der Phase der Adoleszenz durchlaufen junge Menschen die Identitätskrise ihrer Entwicklung. Diese ist sowohl Herausforderung wie auch Voraussetzung, um ein individuelles Selbstkonzept erarbeiten zu können. Während dieser Phase der Identitätsfindung und Rollendiffusion wird gemäss Sylvie Naar-King

und Mariann Suarez (2012: 16-29) mit verschiedenen Einstellungen und Verhaltensweisen experimentiert. Entsprechend fällt es den jungen Erwachsenen eher schwer, sich für langfristige Verhaltensänderungen oder auch Ziele zu entscheiden (Naar-King & Suarez 2012: 16-29). Erst wenn die Identität und das Selbstkonzept eine gewisse Stabilität aufzeigen, wird es möglich, Ziele zu finden, die langfristig erstrebenswert bleiben und als Fokuspunkt einer nachhaltigen Veränderungsanstrengung dienen können. Es gilt folglich im sozialarbeiterischen Alltag einzuschätzen, an welchem Punkt methodisch anzusetzen ist: Gilt es, das Experimentieren und Verwerfen von Einstellungen und Verhaltensweisen zu fördern oder kann bereits aufgrund eines ziemlich gefestigten Selbstkonzepts an der langfristigen, konkreten Verfolgung von Zielen gearbeitet werden? Auch ohne gefestigtes Selbstkonzept kann an der Veränderungsmotivation gearbeitet werden. Allerdings sind diese Adressat*innen für das Eruiere der Selbstbestimmung sowie der subjektiven Anteile der Motivation und Ziele noch mehr zu unterstützen, gerade hinsichtlich kritischem Reflektieren sowie hinsichtlich dem Realitätsabgleich.

Selbstwert und Selbstwirksamkeit

Der Selbstwert vollzieht die Bewertung der Aspekte, welche das Selbstkonzept ausmachen. Dabei ist ein hoher Selbstwert mit zahlreichen positiven Folgen verknüpft, einer der wichtigsten hierbei ist die Erwartung bezüglich der Selbstwirksamkeit (Thomsen et al. 2018: 104). Hinsichtlich der Veränderungsmotivation stellen gerade das Vertrauen in die eigene Selbstwirksamkeit sowie der Glaube daran, dass ein Ziel aus eigener Kraft erreicht werden kann, zentrale Voraussetzungen für eine hohe Zielbindung dar.

Volition

Volition beziehungsweise Selbstregulation sorgt dafür, dass eine Zielmotivation zu einer konkreten Handlungsintention wird und dass dieses intendierte Ziel allen Widerständen zum Trotz umgesetzt wird (Heckhausen & Heckhausen 2010: 7-8). Volition beinhaltet Zukunftsdenken, Zielsetzungen und Durchführungsvorsätze (Oettingen & Kluge 2009: 218, 221-222); dies sind zentrale Voraussetzungen, um ein Ziel oder eine Motivation in eine Tat umzusetzen. Die Fähigkeit zur Selbstregulation und die Wahrscheinlichkeit der erfolgreichen Umsetzung steigert sich, je konkreter und realistischer diese Voraussetzungen gestaltet sind.

Autonomie

Die Entwicklungsaufgaben von jungen Erwachsenen zielen in erster Linie auf die Identitätsfindung ab (Eschenbeck & Knauf 2018: 31). Damit einher geht die Abnabelung von Drittpersonen wie namentlich den Eltern und Peers (Oerter & Dreher 2008: 279). Es geht somit insbesondere um das Erreichen von Autonomie, also der Selbstbestimmung über das eigene Leben innerhalb der Einbettung der Gesellschaft.

Autonomie ist ebenfalls ein zentraler Aspekt in der Veränderungsmotivation. Wie die Forschung zeigt, wird dem Ausüben von Druck oftmals mit Abneigung und Widerstand begegnet (Miller & Rollnick 2015: 25). Das Verharren in einer oftmals für die betroffenen Personen selbst unliebsamen Situation kann eine Folge davon sein. Wenn in solchen Situationen Raum für autonomes Handeln eingeräumt wird, sind die Erfolgsaussichten ungleich anders: Die Person kann selbständig für sich stimmige Lösungen erwägen, verwerfen und sich schliesslich für einen Weg entschliessen. Gerade in Zusammenhang der Entwicklungsstufe der späten Adoleszenz, welche von einem ausserordentlich hohen Autonomiebedürfnis geprägt ist, ist das Einräumen von autonomen Handlungsfelder für eine gelingende Zusammenarbeit unabdinglich.

Beziehungsgestaltung

In der Sozialen Arbeit kann eine Zusammenarbeit oftmals erst dann (in Ko-Produktion) gestaltet werden, wenn eine tragfähige Beziehung vorhanden ist. Grawe hat ein Modell für den Beziehungsaufbau entwickelt, welches gezielt die psychologischen Grundbedürfnisse der Adressat*innen berücksichtigt (2007:

168). Dieses Modell aufgreifend, zeigen Klug und Zobrist auf, dass hiermit auf Beziehungsebene ideal auf die Bedürfnisse der Adressat*innen eingegangen werden soll, wobei gleichzeitig auf Inhaltsebene transparent und klar der vorgegebene Standpunkt, zum Beispiel die Zielvorgabe der auftraggebenden Organisation, aufgezeigt wird (2016: 64-65).

Bei einem Setting wie demjenigen von Qualifutura ist dabei insbesondere auch dem Umstand Rechnung zu tragen, dass dieser Beziehungsaufbau einerseits zentral für die Zusammenarbeit ist, andererseits die Abnabelung von der Organisation das Ziel darstellt. Es ist insofern eine Balance zu finden zwischen einer tragfähigen Beziehung einerseits und der Befähigung zur Abnabelung andererseits. Es ist in diesem Setting wichtig, Beziehungsaspekte wie Abhängigkeit, Macht und eben die angestrebte Abnabelung transparent offenzulegen.

Gesprächsstil

Ein adäquater Gesprächsstil kann, gerade im Hinblick auf das bestehende Autonomiebestreben von Adoleszenten, grossen Einfluss auf die Motivation oder Demotivation von Adressat*innen haben. Gesprächstechniken, welche darauf abzielen, die Adressat*innen die Vor- und insbesondere Nachteile der gegenwärtigen unerwünschten Situation zu erschliessen, können als Hebel wirken, um Adressat*innen in selbständiges und damit auch langfristiges, da intrinsisch motiviertes, Handeln zu bringen. Der verbreitete und zugleich auch bewährte Ansatz der Motivierenden Gesprächsführung nach Miller und Rollnick (1991) ist eine Lösung hierzu. Dieser will ermöglichen, dass die Adressat*innen selbstbestimmt zu einer Veränderungseinsicht und diesbezüglichen Lösungsansätzen finden können, die gesprächsführende Person soll durch ihre Haltung von Partnerschaftlichkeit, Akzeptanz, Empathie und Evokation die Adressat*innen auf ihrem selbstbestimmten Weg unterstützen (Miller & Rollnick 2013: 41). Eine weitere Methode ist das Mentale Kontrastieren nach Oettingen und Kluge (2009: 225), bei welchem ein Abgleich mit der Realität angestrebt wird, um die Realisierbarkeit und das Commitment bezüglich der vorgenommenen Ziele zu steigern.

Ressourcenmanagement

Aufgrund der vorhandenen Mehrfachbelastungen der Adressat*innen ist das Ressourcenmanagement, also die Einteilung der eigenen Ressourcen, von besonderer Bedeutung. Wegen der instabilen Situation, welche oftmals mit Mehrfachproblematiken einhergeht, ist es wichtig, nach und nach in den betroffenen Lebensbereichen Stabilität zu schaffen (Sulimani-Aidan 2017: 149-151). Es gilt, die Ressourcen der Adressat*innen gezielt einzusetzen und zu fördern, ohne eine Über- oder Unterforderung herbeizuführen (Klug & Zobrist 2016: 35).

Eine Möglichkeit für dieses Ressourcenmanagement stellen praktische Hilfestellungen dar. Wie López Viets et al. (2002: 20-21) aufgezeigt haben, steigern praktische Hilfestellungen, welche Sozialarbeiter*innen an Adressat*innen herbeiführen, die Wahrscheinlichkeit ungemein, dass mit einer Handlung *begonnen* wird. Insofern kann der Prozess der Volition hierbei gezielt angestossen werden. Zugleich bieten praktische Hilfestellungen ein ideales modellhaftes Lernfeld. Dabei ist jedoch stets zu reflektieren, wann es sich effektiv um eine methodisch begründete praktische Hilfestellung handelt und wann es eine Assistenzhandlung ist, welche keinen Lerneffekt für die Adressat*innen nach sich zieht.

4. Datenanalyse

In diesem Kapitel werden die Analyseergebnisse der mittels Interviews und Befragungen erhobenen Daten präsentiert³⁹. In die Ergebnispräsentation inkludiert, sind sämtliche Kategorien, die Erkenntnisse zur Beantwortung der Fragestellungen liefern. Bevor das gebildete Kategoriensystem inhaltlich erläutert wird, sollen noch zwei einleitende Bemerkungen gemacht werden.

Die Leser*innen werden feststellen, dass einige Kategorien dem theoriengeleiteten Bewertungsrahmen entsprechen und andere nicht. Dies erklärt sich aus der Anwendung vom induktiven und deduktiven Vorgehen bei der inhaltsanalytischen Interpretation der erhobenen Daten.

4.1. Beziehungsgestaltung

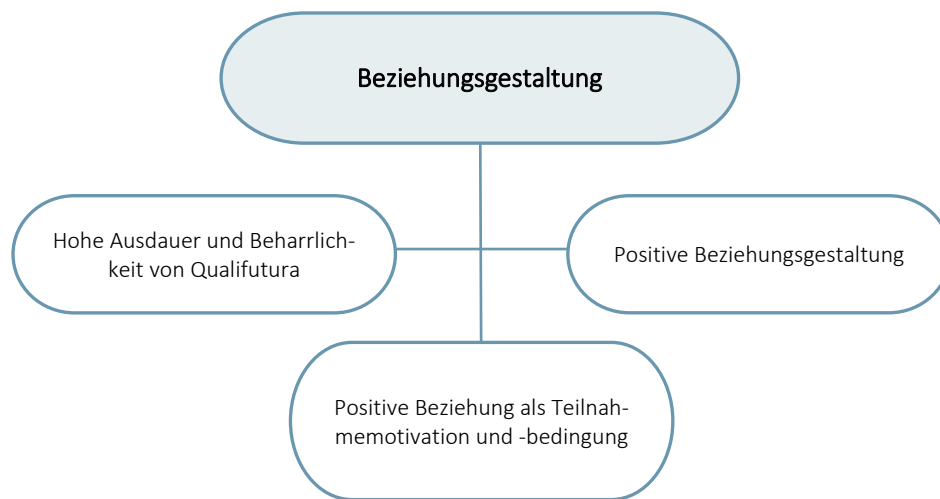


Abbildung 8: Kategorie «Beziehungsgestaltung»
(Quelle: Eigene Abbildung)

Bezüglich der Beziehungsgestaltung kann festgestellt werden, dass sowohl von den Zuweisenden als auch von den Adressat*innen auffällig viele positive Aussagen gemacht werden. Ein wichtiger Faktor, der mehrfach genannt wird, ist die Wahrnehmung, dass die Adressat*innen sich als Mensch und Individuum geschätzt und angenommen fühlen. Dies wird sowohl von den Zuweiser*innen als auch den Adressat*innen konkret benannt.

Zuweiser*in: «Sie hat erfahren, dass es Menschen gibt, die sie trotz ihrem auffälligen Verhalten und ihren grossen Problemen immer wieder ernst nehmen» (Frage 5).

Felipe: «Ja, [...] die grüssen mich immer, wenn ich reinkomme und sie sind immer nett zu mir auch (unverständlich⁴⁰) wie gesagt, sie behandeln mich anders, nicht so: «Du bist Betreuer und du bist Klient, du bist so und so». Nein, wir reden ganz normal [...]» (Zeilen 370-372).

³⁹ Um die Interpretationen exemplarisch anzureichern, werden hierfür Interview- und Befragungspassagen zitiert. Einzelne Inhalte, die Rückschlüsse auf die Identität der interviewten Person geben könnten, wurden durch die Verfasserinnen solcherart verändert, dass die Anonymität gewährleistet bleibt, dennoch der Sinn der Aussage erhalten bleibt.

⁴⁰ Unverständliche Äusserung, wird fortfolgend als «unv.» abgekürzt.

Die am häufigsten genannten Charakterisierungen der Beziehungsgestaltung sind die Gestaltung der Beziehung auf Augenhöhe, die Spürbarkeit und Nähe der Bezugspersonen, deren Geduld und Einfühlbarkeit sowie das Vertrauen, das die Beziehung prägt. Nachstehend sind Adjektive aus dem Datenmaterial, welche die Beziehungsgestaltung umschreiben, in einer Wortwolke dargestellt (siehe nachfolgende Abbildung).



Abbildung 9: Charakterisierungen der Beziehungsgestaltung von Qualifutura
(Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der erhobenen Daten)

Aufgrund von Hinweisen aus den Interviews und Befragungen gehen wir davon aus, dass die positive Wahrnehmung der Beziehungsgestaltung von den Adressat*innen mitunter auch mit früheren, negativen Erfahrungen kontrastiert werden, sodass die positiven Aspekte hinsichtlich der Beziehungsgestaltung durch Qualifutura dadurch noch deutlicher wahrgenommen werden

Elia: «Mit denen hatte ich es chillig. Die sind nett gewesen, lieb (...). Niemand hat mich dort bei der Arbeit angeschrien, wenn ich etwas falsch gemacht habe. Sie [haben] immer (...) gezeigt, man konnte immer nachfragen (...). Das war schon chillig. Chillige Typen!»
(Zeilen 238-240).

Die Adressat*innen nehmen die positiv gelebten Beziehungen zu den Coaches und zu den Peers als motivierend und zuweilen gar als Bedingung wahr, um mit Qualifutura in eine Kooperation zu treten oder im Programm zu bleiben. Insbesondere das Vertrauen wird als unverzichtbare Basis der Arbeitsbeziehung aufgefasst und von Adressat*innen sowie Zuweisenden häufig betont. Verschiedene Adressat*innen unterstreichen, dass sie erst mit dem Fassen von Vertrauen in der Lage sind, sich auf die Arbeitsbeziehung einzulassen und effektiv mit den Coaches zusammenzuarbeiten.

Im Zuge der Dateninterpretation wurde augenfällig, dass sich dieses Vertrauen oftmals auf die Kompetenzen der Coaches, bei Problemen aller Art helfen zu können oder ihre Bereitschaft einen Weg zur Problemlösung zu suchen, bezieht.

Vanessa: «Also, als erstes hört sie auf jeden Fall zu und wenn ich zum Beispiel, keine Ahnung, eine Frage hätte, oder Hilfe bräuchte oder so, eben dann würde sie mir zuhören und versuchen, irgendwie mir zu helfen. Und när vielleicht noch mit anderen Personen schauen, einfach so, sie geht eigentlich schon sehr auf meine Anliegen, auf mich ein» (Zeilen 303-306).

Ausschliesslich zur Subkategorie «hohe Ausdauer und Beharrlichkeit von Qualifutura» waren auch ambivalente und negative Äusserungen von Seiten der Adressat*innen zu vernehmen. Grundsätzlich wird das Engagement, die hohe Ausdauer der Coaches und deren Beharrlichkeit von den Zuweisenden und Adressat*innen positiv wahrgenommen. Sie wird jedoch in den Momenten kritisch wahrgenommen und hinterfragt, in denen sich die Adressat*innen in ihrer Selbst- oder Mitbestimmung eingeschränkt fühlen.

Felipe: «Vor einem Jahr hatte ich einen ganz schlimmen Coach und wir hatten keine gute Beziehung und so (...) und ich habe jetzt, seit ich hier bin, ich habe jetzt den dritten. Zwei haben verkackt, also sie haben verkackt. [...] Die erste war eine Frau gewesen. Was sie nicht gut gemacht hat, sie wollte alles verwalten. Wo ich gearbeitet habe, ist sie einfach in meinen Betrieb gekommen (...) hei, einfach so reinspaziert und so [...]. Das habe ich nicht gern, weisst du. [...] Und, sie wollte alles immer sagen, irgendwann hatte ich die Schnauze voll und so. Und dann hat's gewechselt» (Zeilen 542-555).

Von den Interviewees wird registriert und herausgestrichen, dass die Coaches zunächst mehr Effort leisten, um in Beziehung mit ihnen zu treten. Hierbei wird positiv angemerkt, dass dies auch ohne vorhandenen «Beziehungskredit», also ohne dass sich die Adressat*innen im Voraus haben beweisen müssen, von den Coaches geleistet wird. Die Ausdauer und Beharrlichkeit der Coaches bietet den Adressat*innen nach Ansicht der Zuweisenden die Sicherheit, dass es auch schwierige Phasen geben darf und bei Krisen nicht unmittelbar die Platzierung in Frage gestellt wird.

4.2. Autonomie und Mitbestimmung

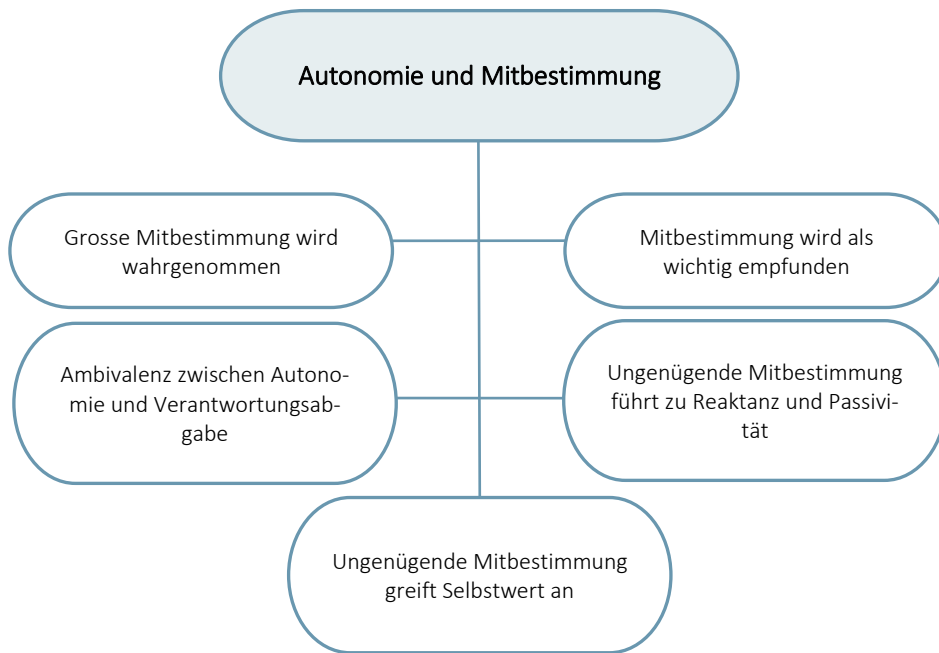


Abbildung 10: Kategorie «Autonomie und Mitbestimmung»
(Quelle: Eigene Darstellung)

In der Kategorie «Autonomie und Mitbestimmung» ist es bemerkenswert, dass sämtliche der befragten Adressat*innen formulieren, dass sie die Mitbestimmung in der Zusammenarbeit mit Qualifutura als gross wahrnehmen. Es wird auch von mehreren Interviewees direkt benannt, dass die Mitbestimmung in der Zusammenarbeit einen grossen Stellenwert besitzt und diese sich – wenn vorhanden – motivierend auswirkt. Aus der Datenanalyse haben sich zusätzlich Hinweise ergeben, dass die Mitbestimmung in der Zusammenarbeit die Eigenverantwortung der Teilnehmenden zu stärken vermag.

Elia: «Ich kann mitreden, doch. Ich könnte eigentlich sozusagen selber entscheiden mit [...] [meiner Bezugsperson]. Alles eigentlich. Sie hat mir gesagt, das ist, es liegt alles in deiner Hand. Es ist dein Weg, es ist deine Sache, sozusagen. Sie ist nur da, um mich zu unterstützen (unv.). Und wenn ich es nicht packe, ist es mein Problem, wenn ich es packe ist es mein Ding» (Zeilen 225-228).

Die Wahrnehmung des eigenen Wunsches nach Selbst- und Mitbestimmung schien jedoch nicht für alle Adressat*innen einfach zu sein. So zeigte ein Adressat eine grosse Ambivalenz zwischen seinem Wunsch nach Autonomie und Selbstbestimmung und dem gleichzeitigen Bedürfnis, die Verantwortung für Entscheidungen abzugeben. Das bestätigt, dass Autonomie und Selbstbestimmung für junge Erwachsene zwar überaus wichtig ist, jedoch auch zu Überforderungsgefühlen führen kann.

Felipe und Lukas schildern auch Umstände, in denen ihre Selbstbestimmung nicht genügend gewahrt wird. Es wird beschrieben, dass sie darauf ihrerseits mit Passivität oder Reaktanz reagierten, wobei durch letzteres wiederum ein Gewinn an Autonomie erreicht werden konnte. Andere beschriebene Wirkungen der ungenügenden Mitbestimmung waren Ohnmachtsgefühle und Gefühle der Abwertung.

Lukas (Zeile 79): «Aber, ich habe denen jetzt zwei Jahre lang gesagt, ich kiffe. Und wenn ich nach zwei Jahren sage, nein, jetzt kiffe ich nicht mehr, dann komme ich nicht wie ein 16-jähriges Bübchen im Heim und pinkle da etwa noch in ein Bächerli rein, und nein, also bitte» (Zeilen 243-246).

4.3. Teilnahmemotivation

Die Kategorie der «Teilnahmemotivation» haben wir auf Basis der methodischen Ansatzpunkte und Kontextbedingungen geformt, welche die Adressat*innen in Bezug auf ihre Motivation zur Teilnahme am Programm formuliert haben. Der Begriff der Teilnahmemotivation bedarf einer kurzen Erläuterung. Wie auch Klug und Zobrist (2016: 27-28) feststellen, gibt es verschiedene Arten von Motivation im Hilfeprozess (wie beispielsweise Therapie- und Beziehungsmotivation), die keine Indikatoren für Veränderungsmotivation darstellen und von dieser abzugrenzen sind. Die Motivation der Adressat*innen, am Angebot von Qualifutura teilzunehmen, setzen wir also nicht gleich mit der Motivation, ihre Einstellungen oder Lebensgestaltung ändern zu wollen. Trotzdem bildet die Teilnahmemotivation eine günstige Voraussetzung, dass eine Motivation zur Veränderung in der Kooperation mit den Sozialarbeitenden von Qualifutura erarbeitet und entwickelt werden kann. Dies soll in der Erläuterung zu dieser Kategorie deutlich werden.

Wie in der Beschreibung von weiteren Kategorien in diesem Kapitel entnommen werden kann, konnten noch weitere motivierende Faktoren bezüglich der Teilnahme identifiziert werden (vgl. Kapitel 4.1). In dieser Kategorie werden nur diejenigen Aspekte zusammengefasst, welche im Zuge der Analyse am deutlichsten hervortraten und die mit anderen Kategorien in keiner engen beziehungsweise unmittelbaren Verbindung stehen. Dies soll auch der Übersichtlichkeit der Ergebnispräsentation dienen.

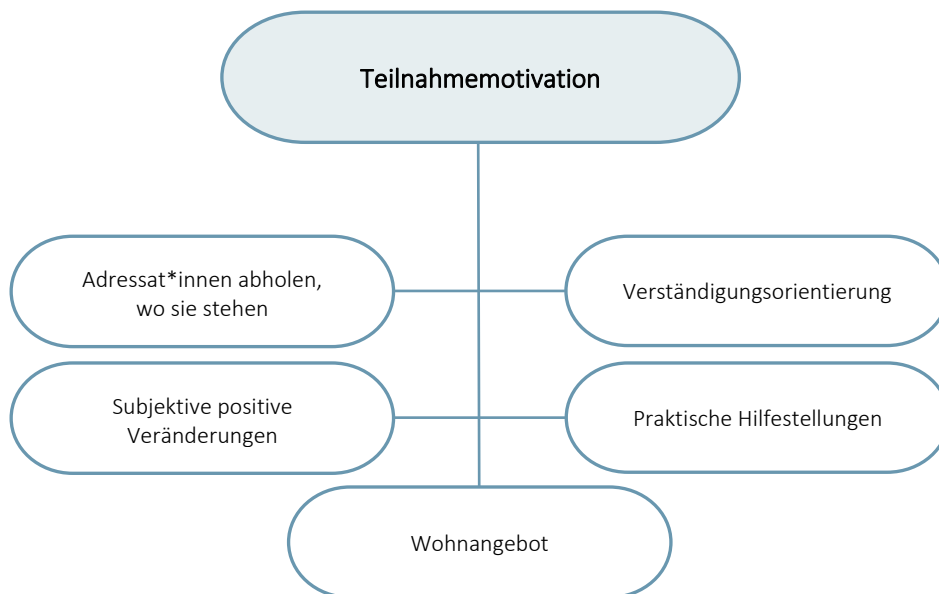


Abbildung 11: Kategorie «Teilnahmemotivation»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Ein erster methodischer Ansatzpunkt, der festgestellt wurde, ist, dass sich besonders praktische und konkrete Hilfestellungen motivierend in Bezug auf die Kooperationsbereitschaft und die Teilnahme am Angebot von Qualifutura auswirken. Dies wurde ausserordentlich häufig erwähnt. Als Beispiele werden namentlich die Unterstützung bei der Wohnungssuche, die administrative Hilfe wie das Ausfüllen der Steuererklärung und die Budgetverwaltung erwähnt.

Vanessa: «(...) Wenn ich weiss, zum Beispiel, ich habe mega – ich hasse telefonieren. Das geht gar nicht. Und ich kann zu [meiner Bezugsperson] gehen und sagen: «Sei wenn schon dabei oder hilf mir ein bisschen». Dann macht sie das [...]» (Zeilen 395-397).

Diese praktischen Hilfestellungen «wirken sofort», sind als rasche, sichtbare Ergebnisse wahrnehmbar und zeigen dadurch mit ihrer unmittelbaren Nützlichkeit den Sinn der Teilnahme auf. Sie werden als lehrreich, aktivierend und vertrauensfördernd wahrgenommen.

Auch in grossem Mass commitment-steigernd und sinnstiftend sind die subjektiv beobachtbaren positiven Veränderungen, welche beinahe alle Adressat*innen bei sich benennen können.

Lukas: «(...) [bin] ein bisschen disziplinierter und verantwortlicher als ich [früher war], was bei mir, das weiss ich jetzt mittlerweile bei mir, da muss ich noch viel machen. Aber, sei es schon nur das Geld auf dem Konto haben, die Sachen zu zahlen und Ende Monat noch sagen zu können, ich habe noch zehn Stutz und morgen kommt wieder Geld. Das ist schon einmal. Ich kann nicht einmal sagen, ob es an Qualifutura liegt oder an mir, aber was das angeht ist es eher positiv als negativ» (Zeilen 820-824).

Dabei wird bei den Codes der Subkategorie «Subjektive positive Veränderungen» augenfällig, dass die beobachteten Veränderungen häufig in einen Zusammenhang, nicht jedoch in direkte Abhängigkeit mit Qualifutura gebracht werden. Die Adressat*innen erleben insofern Selbstwirksamkeit, da sie die positiven Veränderungen direkt mit ihren eigenen Errungenschaften in Verbindung bringen.

Insbesondere aus der Befragung der Zuweiser*innen schält sich die Rückmeldung heraus, dass es Qualifutura gelingt, in die Lebenswelt der Adressat*innen einzutauchen und den Hilfeprozess ihren jeweiligen Fähigkeiten, Lebenssituationen und Bedürfnissen anzupassen. Dadurch erhalten die Adressat*innen Anknüpfungspunkte anhand denen sie in die Zusammenarbeit einsteigen können. Die Art von Qualifutura, auf ihre Adressat*innengruppe zuzugehen, wird von den Zuweiser*innen als ressourcenorientiert beschrieben. Damit ist gemeint, dass die Bezugspersonen auf die individuellen Stärken und Schwächen der Adressat*innen eingehen, wobei der Hilfeprozess an ihren Ressourcen ausgerichtet wird, ohne die Probleme aus den Augen zu verlieren. So vermag es Qualifutura, den Adressat*innen ihre Stärken aufzuzeigen und ihnen dafür Wertschätzung zu geben.

Dazu, die Adressat*innen «abzuholen, wo sie stehen», gehört insbesondere auch ein umsichtiger Umgang mit dem Tempo und der Intensität in der Begleitung. In dieser Subkategorie hat sich gezeigt, dass eine in dieser Hinsicht angepasste Begleitung hilfreich ist.

Vanessa: «Ich habe mega Probleme gehabt rauszugehen unter Menschen. Das ist irgendwie gar nicht gegangen, ich bin einfach monatelang nur noch drinnen gewesen. Und da sind sie wirklich mehrmals in der Woche sogar, sind sie vorbeigekommen und mit mir raus spazieren gegangen, wieder ein bisschen unter Menschen, und sind mit mir auch zu Terminen gegangen, wenn ich hatte, haben mich dorthin begleitet so, weil ich das irgendwie auch nicht mehr konnte, ja. Und das hat sich jetzt zum Glück geändert, also jetzt ist wieder besser» (Zeilen 76-81).

Die passgenaue Begleitung wird sowohl von den Adressat*innen als auch von den Zuweiser*innen als vertrauensstiftend und hinsichtlich einer Kooperationsbereitschaft als motivierend beurteilt.

Von den Adressat*innen wird offen reflektiert, welchen Einfluss eine gelingende Verständigungsorientierung⁴¹ der Coaches auf ihre die Kooperationsbereitschaft hat und auf die Motivation, die Teilnahme am Angebot von Qualifutura weiterzuführen. Mit Verständigung meinen wir die Übersetzungsarbeit, die von Qualifutura geleistet wird und dank dieser den Adressat*innen verständlich wird, weshalb eine Entwicklung nötig ist, warum gewisse Arbeitsschritte trotz Widerstand sinnvoll sind und welche Rolle die Adressat*innen und die Coaches in der Zusammenarbeit einnehmen. Gelingt die Verständigung, können all die Handlung mit einer Perspektive auf die Zukunft in Verbindung gebracht werden und erhalten so Sinnhaftigkeit:

Felipe: «Qualifutura (...) ja geben mir einen Weg (lacht), so wie einen Schlüssel für die Zukunft» (Zeile 442).

Durch eine gelingende Verständigung wird die Sinnhaftigkeit der Zusammenarbeit überhaupt erst hergestellt. Sie erhöht die Motivation in eine Kooperation zu treten und diese auch in Krisen weiterzuführen. Sie erlaubt es den Adressat*innen, bewusst Eigenverantwortung zu übernehmen, Aufgabenteilungen sinnhaft nachzuvollziehen und auch eher unliebsame Pflichtaufgaben zu erledigen.

Welch hohen Stellenwert die Orientierung an einer gelingenden Verständigung haben sollte, wird im folgenden Zitat deutlich. Dieser Adressat hadert mit Erfahrungen aus vergangenen Arbeitsbündnissen mit anderen Institutionen, bei denen der Versuch einer Verständigung einen geringeren Stellenwert hatte und er in der Folge viele Anweisungen und Pflichten als sinnlosen Zwang empfand.

Daniel: «Wenn man mir früher schon, als ich kleiner war, wie einen erwachsenen Menschen behandelt hätte. Eben erklärt hätte, wie man es bei einem Erwachsenen auch muss. Einem Erwachsenen sagst du nicht einfach: «Du machst das jetzt, weil du es machen musst». Ja, das macht höchstens vielleicht noch der Staat, aber auch der erklärt auf eine Art. Der sagt, «das machst du nicht wegen dem und dem» und nicht einfach «nein» (Zeilen 820-824).

Die fehlende Verständigung blockiert die Adressat*innen in ihrer Offenheit bezüglich einer Zusammenarbeit. Diesbezüglich werden in den Interviews zahlreiche Beispiele genannt, welche eindrücklich darlegen, welche Faktoren bei ihnen zu Unverständnis und in der Folge zu Widerstand gegenüber der Zusammenarbeit führten. Punkte wie fehlende Transparenz, Nachvollziehbarkeit des Coachings, Sinnhaftigkeit des Angebots, mangelnde Berücksichtigung der eigenen Bedürfnisse und Ziele werden genannt. Mehrere Adressat*innen schildern, dass das Coaching und Angebot von Qualifutura für sie diffus geblieben ist. Weiter ist einigen Adressat*innen unklar, welche Zuständigkeit das Coaching von Qualifutura hat und wo eine Abgrenzung geschieht. Dies wird durch sie interpretiert als fehlendes Engagement der Coaches oder dass diese keine konkrete Hilfsidee oder Zielvorstellung des Coachings haben. Ein weiterer Punkt, welcher diverse Male erwähnt wird, stellt die Berichterstattung zugunsten der Zuweiser*innen dar. In diesem Zusammenhang wird vor allem von einer Adressat*innen, Diana (Zeilen 82-104), ein Machtverlust über das eigene Narrativ erlebt. Die Berichte werden als vertrauensschädigend und hierarchieschaffend beschrieben, gegenüber welchen eine Ohnmacht empfunden wird. Diana beschreibt

⁴¹ Dieser Begriff wird in Anlehnung an Jürgen Habermas' «Theorie des kommunikativen Handelns» eingeführt. Hierbei vertritt Habermas die Meinung, dass sozial- und systemintegrativ mit Menschen gearbeitet werden kann, wobei ersteres auf Verständigung und Kommunikation abzielt, zweiteres lediglich auf Funktionalität und Strategie. Habermas ist der Ansicht, dass Verständnis und Kommunikation zwar langwieriger, dafür aber langfristiger Natur ist. Sie wird ermöglicht, indem eine Überlappung der Situationsdefinition erreicht wird, insofern beide Parteien von denselben Anliegen sprechen und diese gleichermassen verstehen. Es wird also Verständnis dafür geschaffen, weshalb ein bestimmtes Anliegen für das individuelle Leben der betroffenen Person von Bedeutung und Nutzen (oder auch nachteilig) sein kann (Graf 1996: 164-170).

deswegen Vermeidungsstrategien, um mit Anliegen, welche ihr zu persönlich erscheinen, nicht an Qualifutura zu gelangen, sodass diese nicht in einem Bericht niedergeschrieben werden (Zeilen 92-96).

Übergeordnet kann angemerkt werden, dass diese negativen Rückmeldungen hauptsächlich von drei Interviewees (Daniel, Diana und Lukas) stammen, die allesamt eine ambivalente Haltung gegenüber der Begleitung von Qualifutura zum Ausdruck bringen. Ob diese Ambivalenz grundsätzlich vorhanden ist oder die fehlende Verständigung massgeblich dazu beiträgt, kann kausal nicht festgestellt werden. Allerdings scheint eine Korrelation vorhanden zu sein.

Ein weiterer Faktor in Zusammenhang mit der Teilnahmemotivation stellt das Wohnangebot in Form von selbständigem Wohnen und dem Gastfamilien-Angebot dar. Dieses wird durchwegs von sämtlichen Interviewees geschätzt und gar von drei Adressat*innen (Daniel, Zeilen 73-75; Lukas, Zeilen 22-24; Vanessa, Zeilen 8-10) als entscheidender Faktor erwähnt, der sie überhaupt dazu bewegt hat, am Programm teilzunehmen.

4.4. Ziele

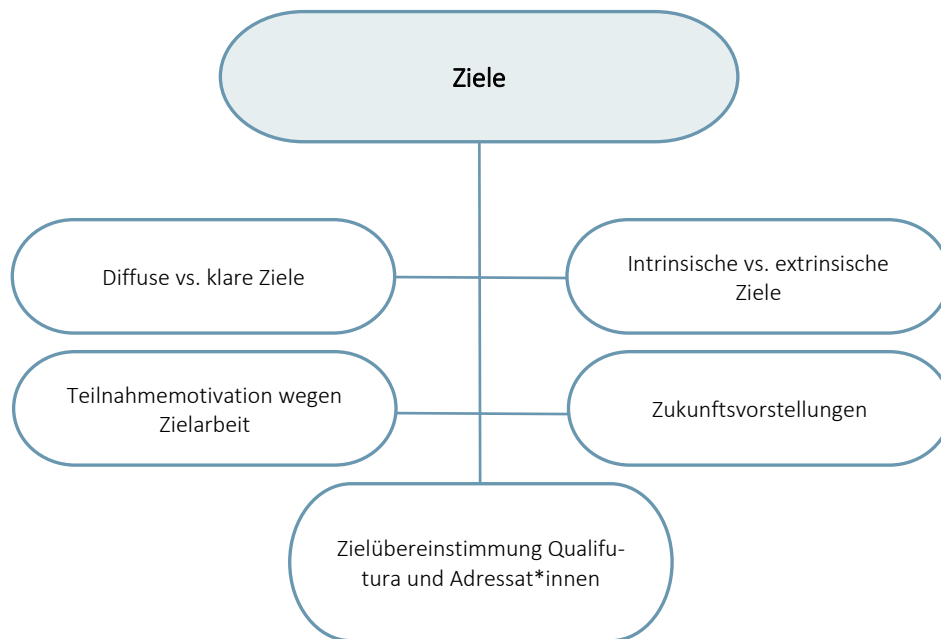


Abbildung 12: Kategorie «Ziele»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Die erhobenen Daten lassen darauf schliessen, dass die Ziele, welche gemeinsam mit Qualifutura verfolgt werden, von den Adressat*innen als stimmig empfunden werden. So sind sie einerseits der Meinung, dass Qualifutura mit ihnen an den für sie wichtigen Zielen arbeitet, andererseits bestätigen viele von ihnen, dass sie auch ohne die Unterstützung von Qualifutura an denselben Zielen weiterarbeiten würden. Hilfreich hierzu ist bestimmt die Einschätzung der Adressat*innen, dass die Mitbestimmung bezüglich Zielfestlegung als hoch eingestuft wird. Insofern scheint es Qualifutura zu gelingen, viel Raum für das eigene Finden und Ausprobieren von Zielen zu schaffen.

Die Interviews zeigen auf, dass sowohl an intrinsischen wie auch an extrinsischen Zielen gearbeitet wird, wobei aus den Daten hervorgeht, dass die intrinsischen Ziele überwiegen: Sieben von acht Adressat*innen benennen intrinsische Ziele, welche sie mithilfe von Qualifutura verfolgen. Demgegenüber benennen nur zwei von acht Interviewees (Daniel und Lukas), zusammen mit Qualifutura an extrinsischen Zielen zu arbeiten. Dabei ist festzustellen, dass die Adressat*innen sowohl für intrinsische wie auch für extrinsische Ziele motiviert sein können, sofern sie die Umsetzung als realistisch einschätzen und sie gerade bei den extrinsischen Zielen nachvollziehen können, weshalb eine Zielverfolgung sinnvoll und von Nutzen für sie ist. So äussert ein Adressat bezüglich des vereinbarten Ziels der Schuldensanierung:

Lukas: «Und när ist es halt in meinem Interesse gewesen, dass es – ja entweder ich tue blöd, es ist wie es ist, oder ich tue es halt regeln und später ist es mal besser. Ergo ist es mein Interesse, dass es möglichst schnell abgebaut ist und mit der Hilfe von Qualifutura [...]» (Zeilen 617-618).

Gleichzeitig wird erwähnt, dass die Arbeit an spezifischen Zielen die Teilnahmemotivation ausmacht. Wenn insofern an den «richtigen» Zielen gearbeitet wird, dann hat dies direkten und grossen Einfluss auf die Motivation an der Teilnahme.

Was sich allerdings gleichzeitig herauskristallisiert, ist die Diffusität bezüglich der Ziele: Die Adressat*innen können oftmals ihr oberstes Ziel wie zum Beispiel das Finden einer Lehrstelle benennen, nicht je-

doch die einzelnen notwendigen Schritte, um dieses Ziel zu erreichen. Dieselbe Diffusität zeigt sich teilweise auch in der Abschätzung der Schwierigkeit bezüglich der Zielerreichung oder -umsetzung. Es wurden doppelt so viele Nennungen von diffusen Zielen als von klaren Zielen codiert. Die Diffusität der Ziele scheint sich solcherart auszuwirken, dass die Adressat*innen passiv bleiben, da sie mit dem Anpacken des Ziels überfordert sind. Indem die Ziele trotz intrinsischer Natur unkonkret bleiben, scheinen sie für die Adressat*innen nicht greifbar oder erreichbar zu sein. Die Zielbindung ist entsprechend niedrig, obwohl intrinsisch.

Anhand des Datenmaterials ist feststellbar, dass bei allen Interviewees eine Zukunftsvorstellung entwickelt oder verändert werden konnte. Sie ist noch nicht bei allen konkret oder greifbar, aber bei allen ist sie in Entwicklung. Wir können keine Aussage dazu machen, ob Qualifutura der Auslöser war, da die Ursachen bestimmt multifaktoriell sein werden. Bei der Zielgruppe von Qualifutura scheint es jedoch sinnvoll zu sein, die Bildung von Zukunftsvorstellungen bewusst in die Beratung einzubinden. Bei der Auseinandersetzung mit diesem Thema sind wiederum das Tempo und die Intensität zu beachten, da die Identitätsentwicklung und -festigung, welche grundlegende Bedingungen für die Entwicklung von Zukunftsvorstellungen sind, individuell sind und ihre Zeit brauchen.

Schliesslich scheint sich eine erfolgreiche oder zumindest sinnhafte Zielarbeit auch auf die Motivation auszuwirken, mit Qualifutura in eine Kooperation zu treten und trotz Krisen dabeizubleiben. Dies wurde von zwei Adressat*innen benannt (siehe obiges und nachfolgendes Zitat in diesem Unterkapitel). Zu Veranschaulichung ist nachfolgend eine Aussage von einem Adressaten zu lesen, der danach gefragt wurde, weshalb er mit Qualifutura trotz Rückschlägen weiterhin zusammenarbeitet:

Elia: «Ja, dass ich nachher irgendwie, wenn ich 18 oder 19 bin, dass ich dann alles selbst in der Hand habe und dass ich nicht irgendwie euch hinten nach laufen muss die ganze Zeit» (Zeilen 358-359).

4.5. Volition

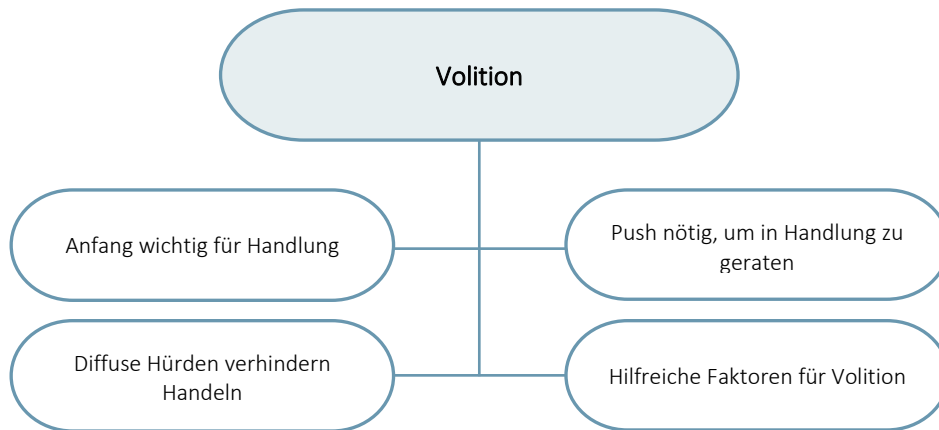


Abbildung 13: Kategorie «Volition»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Viele Adressat*innen empfinden es als besondere Herausforderung, sich zu einer Handlung zu überwinden. Unterstützend hierfür ist die Freude an den Zielen, also das intrinsische Moment der Zielarbeit.

Die Interviewees äussern in diesen Belangen vor allem, dass sie einen «Schubs» in der Zusammenarbeit oft als notwendig empfinden, um in eine Handlung zu kommen. Was ein solcher Push beinhaltet, kann nicht generalisiert werden, da sich die Bedürfnisse situativ jeweils unterscheiden. Als Beispiel wurde die Unterstützung beim Führen eines Telefonats und die Begleitung zu einem Ersttermin genannt. Weiter wurde erwähnt, dass die gegenseitige Verbindlichkeitserwartung zwischen Coaches und Adressat*innen als hilfreich wahrgenommen wird. Gerade der Anfang wird als besonders kritischer Punkt bezeichnet, um in eine Handlung zu kommen und scheint bei einigen der interviewten Adressat*innen mit Ängsten verbunden zu sein. So auch im folgenden Beispiel:

Elia: «Sozusagen, mein Ziel (unv.) schnuppern gehen. Das ist für mich so, wenn ich [ein] neues Gesicht sehe, dann ist das schwierig irgendwie mit ihm schnell Kontakt zu haben. Ich muss irgendwie Vertrauen aufbauen, dies das und so. Bei mir ist das ganz schwierig» (Zeilen 125-127).

In Zusammenhang mit dem Beginn einer Handlung ist ein besonders hervorzuhebender Punkt, dass diffuse Hürden manche Adressat*innen daran hindern, ihre Vorhaben in die Tat umzusetzen. So konnte bei einigen Adressat*innen beobachtet werden, dass sie zwar über klare Zielvorstellungen verfügen, ihnen jedoch die Teilschritte zur Erreichung dieser Ziele unklar waren. Die Diffusität steigert die gefühlte Unerreichbarkeit und senkt entsprechend das Empfinden der eigenen Selbstwirksamkeit.

Vanessa: «Vielmals weiss ich auch, was mir helfen würde und so. Aber dann, die Umsetzung, es scheitert bei mir sehr viel bei der Umsetzung, so» (Zeilen 155-156).

Eine wichtige Unterstützung bilden hilfreiche externe Faktoren wie eine gewisse Strukturierung und gleichzeitig Kontrolle durch die Coaches, damit die Zielarbeit aufrechterhalten werden kann. Einige Adressat*innen merkten an, dass sie darauf angewiesen sind, um ihre Ziele verfolgen zu können.

Elia: «Wie soll ich es erklären? (...) Ich habe nicht gelernt, an den Tisch zu sitzen, alleine, selber. Und selber anrufen und so. Irgendwie muss [meine Bezugsperson], manchmal macht er es so, er schreibt mir immer und dann sagt er mir «hast du angerufen?», dies das und so. Das heisst, ich brauche jemanden, der sagt «hast du das gemacht oder hast du das nicht gemacht?»» (Zeilen 297-300).

Dies kann darauf hinweisen, dass sie noch nicht über genügend Fähigkeiten bezüglich Selbstregulation verfügen (wie in obigem Beispiel) oder aber auch, dass die Attraktivität des Ziels nicht genügend hoch ist, um sich zu unliebsamen Arbeitsschritten zu überwinden. Bezüglich der Strukturierung wird das Aufgreifen und in Bezug setzen von Teilschritten für die Zielerreichung als grosse Hilfsstütze hervorgehoben.

4.6. Selbstwirksamkeit und Selbstwert

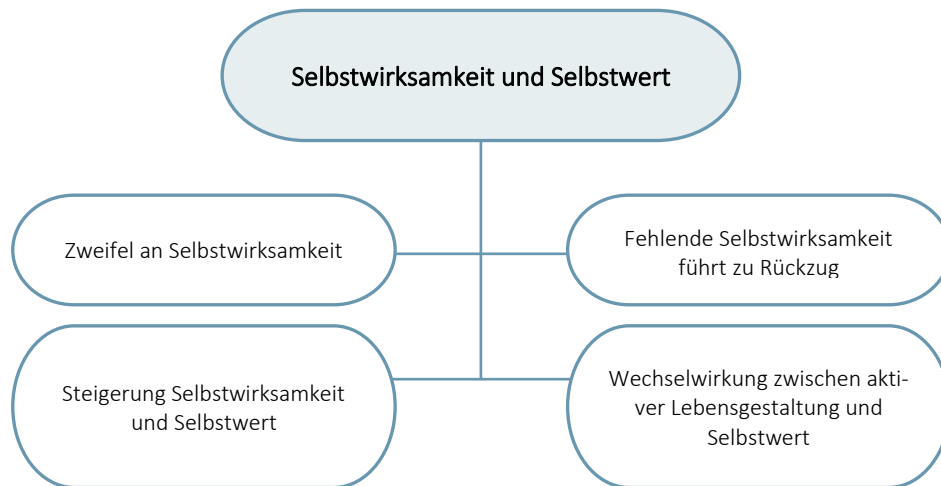


Abbildung 14: Kategorie «Selbstwirksamkeit und Selbstwert»
(Quelle: Eigene Darstellung)

In dieser Kategorie wurden eigene Bewertungen und Zuschreibungen der Interviewees bezüglich ihrer Selbstwirksamkeit und ihres Selbstwertes zusammengetragen. Dabei sind aus fünf von acht Interviews eine ausserordentlich grosse Menge an Codes zusammengekommen, die mit einem niedrigen Selbstwert und tiefer Selbstwirksamkeit in Zusammenhang stehen. So beschreiben die Adressat*innen das Selbst als grösste Baustelle, was biografisch plausibel nachgezeichnet werden kann. Sie treten zumeist erst bei Qualifutura ein, nachdem einige oder mehrere biografische Übergänge gescheitert sind und damit der Glaube an sich selbst erschüttert wurde. Dies hat sich anhand der gemachten Aussagen der Interviewees im Datenmaterial bestätigt und kann anhand des folgenden Beispiels eindrücklich veranschaulicht werden:

Diana: «Ich habe halt einfach Angst, dass ich, wenn ich eine Lehre mache, ich das dann nicht schaffe die drei Jahre, das ich das nicht durchziehe, dass ich einfach sage, <ja, nein ich breche ab wie dazumal>» (Zeilen 41-43).

Die Analyse der Daten liefert Hinweise darauf, dass die Adressat*innen der fehlenden Selbstwirksamkeit mit Rückzug oder Passivität begegnen.

Andererseits hat sich aus der Analyse der Interviews und Befragungen gezeigt, dass die Hälfte der Adressat*innen punktuell eine Steigerung ihres Selbstwertes und ihrer Selbstwirksamkeit während der Zeit bei Qualifutura erfahren konnten. Dies wird namentlich in Zusammenhang mit Kompetenzzuwachs, dem Erreichen von mehr Selbstständigkeit sowie der erfolgreichen Zielerreichung beschrieben und wirkt sich in steigender Motivation aus.

Moira: «Ja, ich habe schon das Gefühl, dass ich selbständiger geworden bin und auch viel mehr, eben, mich getraue, zu sagen, was ich will und was nicht. Früher habe ich das nicht so, da habe ich mehr so, ja, wenn sie etwas gesagt habe, habe ich so <ja, ist OK>. Aber ich habe mich nicht gross, halt, für das eingesetzt, wo ich will. Und mittlerweile habe ich schon das Gefühl, dass das anders ist» (Zeilen 472-475).

In diesem Zusammenhang werden Wechselwirkungen zwischen aktiver Lebensgestaltung und der Selbstwertsteigerung erwähnt. Besonders die Adressatin Moira beschreibt den positiven Einfluss auf ihren Selbstwert durch die Erfahrung, ihr Leben aktiv in die Hand zu nehmen – beispielsweise durch die Teilnahme am internen Arbeitstraining oder durch das aktive und selbständigere Angehen von Bewerbungen.

Moira: «Und seit ich halt eben [...] [genesen bin] und mich quasi verändert habe, habe ich auch das Gefühl, dass alles andere einfacher geworden ist. So, dass ich mehr Motivation habe, was Bewerbungen angeht, oder Schule, Lernen für die Schule» (Zeilen 137-140).

4.7. Stabilisierung

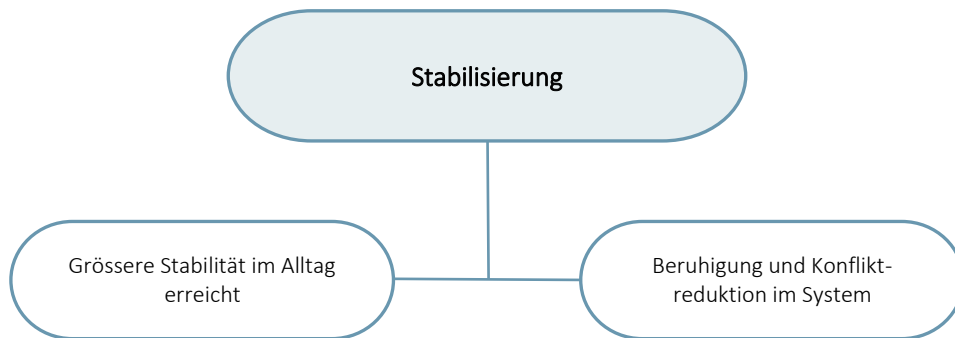


Abbildung 15: Kategorie «Stabilisierung»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Bei dieser Kategorie handelt es sich ausschliesslich um Rückmeldungen von zuweisenden Stellen, die beobachtet haben, dass seit der Begleitung von Qualifutura eine grössere Stabilität im Alltag erreicht werden konnte und es zu einer Beruhigung und Konfliktreduktion im System der Adressat*innen gekommen ist.

Zuweiser*in: «Seit Qualifutura involviert ist, wirkt der Klient deutlich ruhiger und stabiler. Die Selbstgefährdung hat massiv abgenommen» (Frage 5).

Diese Thematik wurde von uns nicht explizit erfragt, sondern ergab sich aus Rückmeldung der zuweisenden Stellen auf die Frage hin, welche Veränderungen und Entwicklungen der Adressat*innen während der Begleitung durch Qualifutura beobachtet werden konnten. Es wurden allerdings keine Aussagen dazu gemacht, wo die Ursache dieser neu gewonnenen Stabilität verortet wird.

4.8. Gesteigerte Selbstreflexion

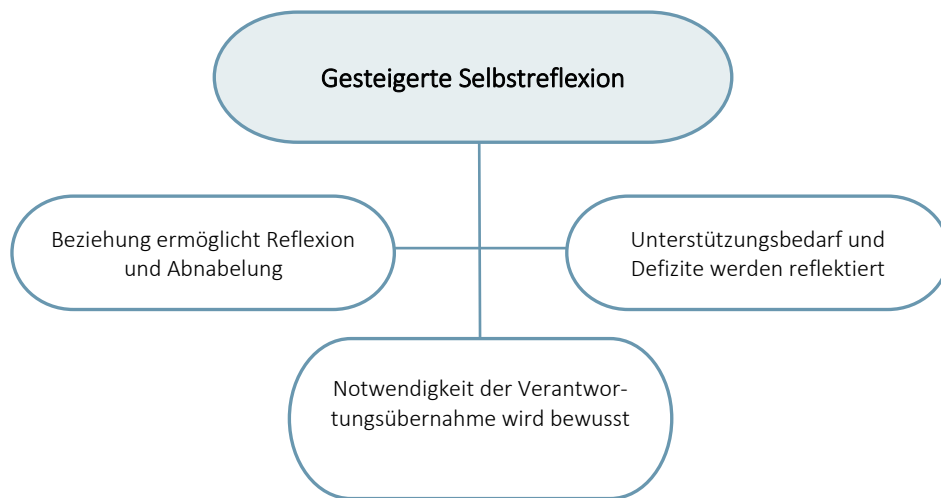


Abbildung 16: Kategorie «Gesteigerte Selbstreflexion»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Die Analyse der Interviews hat ergeben, dass ein Grossteil der Adressat*innen ihre eigenen Funktionsweisen zu reflektieren vermag. Reflektiert werden auch die Defizite, die als Hürden zwischen ihnen und einer gelingenden und sozialintegrativen Lebensgestaltung standen. Die Mehrheit der Adressat*innen schreibt die Verantwortung und Kontrolle über diese Defizite sich selbst zu. Einigen scheint es auch zu gelingen, den Ist-Zustand mit dem Sollzustand zu vergleichen, den Unterschied zu erkennen und ihren Unterstützungsbedarf in dieser Hinsicht zu formulieren. Nicht reflektiert wurden von den Interviewees allfällige gesellschaftliche oder strukturelle Anteile, welche ebenso zu ihrer Situation beisteuern. Ausnahme bildet dabei der Interviewee Lukas, welcher fast ausschliesslich external attribuiert und dafür kaum selbstreflexive internale Zuschreibungen unternimmt.

Einige Zuweisende führen die Steigerung der Fähigkeit zur Selbstreflexion gar direkt auf die Begleitung von Qualifutura zurück.

Zuweiser*in: «Zudem wusste er nach diesen zehn Monaten, welche Themen er anzugehen hatte und wie. Diese «Einsicht» ist klar der intensiven Begleitung von Qualifutura anzurechnen, was aus meiner Sicht positiv gewertet werden kann» (Frage 5).

Ferner wird von den Zuweiser*innen die Einschätzung vertreten, dass die Beziehung der Adressat*innen zu ihren Coaches die Basis darstellt, aufgrund deren eine solch gesteigerte Reflexion erst möglich wird.

Zuweiser*in: «Für meine Klientin ist die Beziehung zur Bezugsperson von Qualifutura sehr wichtig. Dies hat ihr einerseits erlaubt, sich von Mutter und Pflegemutter zu lösen und andererseits hat sie eine Person, welche ihr ihr Verhalten spiegelt und mit ihr in die Auseinandersetzung geht. Die Klientin scheint aktuell «reifer» geworden zu sein und Verantwortung für ihr Leben übernehmen zu wollen» (Frage 6).

Eine stabile und vertrauensvolle Beziehung zur Bezugsperson scheint demnach eine hilfreiche Voraussetzung zu sein, damit sich die Adressat*innen mit schwierigen Themen und Defiziten auseinandersetzen können. Die Adressatin Leona (Zeilen 90-93) und eine zuweisende Person (Frage 5) erwähnen als wichtige Komponente, dass die Fähigkeit der Selbstreflexion die Adressat*innen ihre Handlungsmöglichkeit erkennen lässt, was ihnen die Übernahme der Verantwortung erleichtert. Dies ist ein wichtiger Schritt in der Entwicklung der Selbstwirksamkeit.

4.9. Angebot

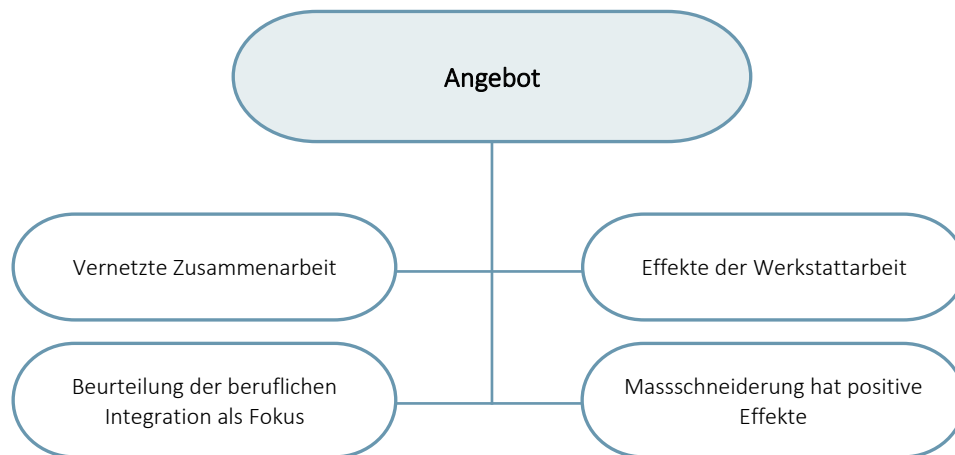


Abbildung 17: Kategorie «Angebot»
(Quelle: Eigene Darstellung)

In Bezug auf das Angebot von Qualifutura konnten vier Komponenten identifiziert werden, die Einfluss auf die Veränderungsmotivation der Adressat*innen haben: Die Massschneidung des Angebots, das interne Arbeitsangebot, der Fokus auf die berufliche Integration sowie die vernetzte Zusammenarbeit.

Die Massschneidung des Angebots von Qualifutura wird sowohl von den Adressat*innen als auch von den Zuweiser*innen als förderlich für die Motivation eingeschätzt. Das Angebot wird auf den individuellen Unterstützungsbedarf der Adressat*innen angepasst, wobei auch unkonventionelle Lösungen gesucht werden. Besonders von Zuweiser*innen wird betont, dass konventionelle Lösungen in der Biografie der Adressat*innen von Qualifutura schon oft erfolglos ausprobiert worden sind (Frage 7). Diese haben oftmals Widerstände ausgelöst, was zu Abbrüchen führte. Die individuellen Lösungen bieten die Möglichkeit, diesen Widerständen zu begegnen, indem nur da Unterstützung geboten wird, wo sie nötig ist.

Zuweiser*in: «Klienten wollen oft nur dort Unterstützung annehmen, wo es wirklich brennt. Dies kann als Einstiegshilfe dienen, um später weitere Bereiche anzuschauen» (Frage 12).

Zuweiser*in: «Qualifutura bietet flexible Lösungen an und richtet sich nach der jeweiligen Lebenssituation. Dies ist hilfreich um die Klienten bei ihrer Motivation zu gewinnen und mit ihnen zu arbeiten» (Frage 7).

Durch die Massschneidung können Bedürfnisse und Ziele der Adressat*innen besser berücksichtigt werden, wodurch laut einer zuweisenden Stelle die Chance grösser wird, dass «die intrinsische Motivation seitens betroffener Person zum Vorschein kommen kann, eine nachhaltige Verhaltensveränderung erreicht wird, die Zusammenarbeit kooperativ(er) verläuft».

Hinsichtlich der Massschneidung des Angebots besteht ein enger Zusammenhang zur oben erläuterten Subkategorie «Adressat*innen abholen, wo sie stehen» (vgl. Kapitel 4.3). Massschneidung übersetzt sich auf der Ebene der Zusammenarbeit in Individualisierung, die sich in der angepassten Begleitung der Adressat*innen zeigt. Dies wird von den Adressat*innen und den Zuweisenden gleichermaßen als überaus wichtig eingeschätzt:

Zuweiser*in: «Bei unserem Klientel ist dies zum Teil die einzige Möglichkeit, um einen Prozess in Gang zu setzen. Oft haben unsere KlientInnen bereits sämtliche institutionellen Angebote hinter sich und sind schon an x Orten rausgeflogen. In diesen Fällen kann nur ein sehr individuell angepasstes Angebot eine Veränderung bringen» (Frage 12).

Funktioniert die individualisierte Begleitung gut, wird sie als motivierend, unterstützend und förderlich eingeschätzt. Wird das Tempo jedoch nicht den Adressat*innen angepasst, führt dies bei ihnen zu Überforderungsgefühlen, Passivität und Widerstand. Wie in der Kategorie «Teilnahmemotivation» erläutert, gelingt es Qualifutura in der Regel gut, die Adressat*innen dort abzuholen, wo sie stehen und ein Gleichgewicht zwischen fordern und überfordern zu halten.

In Bezug auf das interne Arbeitsangebot der Werkstatt wurde in der Analyse der Daten ein paradoxer Zusammenhang zur Veränderungsmotivation festgestellt. Zunächst einmal muss festgehalten werden, dass die Zusammenarbeit und Beziehung mit dem Werkstatteiter von allen Adressat*innen, die das Arbeitsangebot genutzt haben, durchgehend als positiv und motivierend herausgestrichen wird. Die Werkstattarbeit an sich wurde hingegen durchgehend als langweilig und monoton beschrieben. Bei der genaueren Analyse dieser kritischen Rückmeldung zeigte sich, dass dieser Umstand bei zwei Interviewees denselben Prozess auslöste: Obwohl sie zunächst der Ansicht waren, dass die Werkstattarbeit besser ist als keiner geregelten Tagesstruktur nachzugehen, veränderte sich diese Ansicht mit fortschreitender Zeit und motivierte die Adressat*innen, ein höheres Ziel anzustreben und nicht in diesem monotonen 2. Arbeitsmarkt zu verweilen.

Moira: «Klar, die Leute sind cool hier und so, aber die Arbeit. Ja, am Anfang ist es OK gewesen und so, aber irgendwann ist es halt eintönig geworden und nicht mehr so richtig das, was ich will. Und ich habe gemerkt, ich muss irgendwie etwas anderes haben. Weil, ich kann nicht mein ganzes Leben lang hier sein und irgendwie. Ja. Ich möchte auch irgendetwas anderes in meinem Leben noch erreichen. Die Zeit hier ist schon gut gewesen und sie hat mir auch geholfen, dass ich wenigstens nicht eben, zuhause war die ganze Zeit über und wenigstens etwas, chli Struktur gehabt habe im Tag und so. Aber es ist halt schon nicht das gewesen, das ich noch mega lang hätte machen wollen, so» (Zeilen 326-332).

In dem Sinne scheint die Arbeitsmonotonie in der Werkstatt als paradoxe Intervention zu funktionieren. Diese Energie kann Qualifutura nutzbar machen und gemeinsam mit den Adressat*innen produktiv umsetzen.

Die Zuweiser*innen wurden dazu befragt, ob sie den Fokus der beruflichen Integration als unterstützend einschätzen, um im Hilfeprozess der Adressat*innen eine positive Lebensentwicklung anzustossen (Frage 10). Grundsätzlich wird dieser Ansatz von den Zuweiser*innen durchwegs als positiv beurteilt. Sie sehen darin Potential, via berufliche Schiene einen normalisierenden Pfad zu begehen, mittels welchem weitere Probleme und Herausforderungen im Leben durch Qualifutura aufgegriffen werden können. Dieser Fokus hebt sich ab von Angeboten, die sich auf den therapeutischen Bedarf der Adressat*innen konzentrieren. Die Zuweiser*innen haben positiv angemerkt, dass sich die Adressat*innen auf diese Weise nicht als «krank» einstufen lassen müssen und stattdessen an ihrem Potential und an einem positiven Ziel angesetzt werden kann. Als kritisches Moment haben die Zuweiser*innen angeführt, dass zeitweise die berufliche Integration bereits ein zu anspruchsvolles Ziel ist und in der Zusammenarbeit mit Qualifutura als Blockade fungieren kann.

Qualifutura ist es ein wichtiges Anliegen, interdisziplinär gut vernetzt zu arbeiten. Die Rückmeldungen der zuweisenden Stellen bestätigen, dass eine gute Vernetzung mit weiteren Fachkräften beziehungsweise -stellen wahrgenommen wird, interdisziplinärer fachlicher Austausch gepflegt wird und weitere

Meinungen zugelassen werden. Auch die enge Zusammenarbeit mit und Unterstützung der involvierten Gastfamilien wird hierbei positiv erwähnt. Einzig eine Rückmeldung kritisierte, dass andere fachliche Einschätzungen in der Fallarbeit zu wenig zugelassen werden.

Die Transparenz und Abgrenzung von verschiedenen Zuständigkeiten scheint in der Kommunikation mit den Adressat*innen überaus wichtig zu sein. So zeigte die Datenanalyse insbesondere in einem Fall auf, dass eine Vermischung des Auftrags der zuweisenden Stelle und der Kooperationsbedingungen von Qualifutura bei einem Adressaten zu Reaktanz und Passivität führte:

Lukas: «Das Zeug, das kostet alles und. Also ich weiss nicht. Ich sehe so viele Orte, wo Geld nötig wäre und när kann man da für so ein Bächerli Urin irgendwie für von A nach B zu schicken Geld ausgeben wie weiss nicht was und das leuchtet mir überhaupt nicht ein» (Zeilen 250-253).

Eine weitere Konfusion wurde in Zusammenhang mit der Zuständigkeitsabgrenzung zwischen der Bezugsperson von Qualifutura und einer involvierten Psychologiefachperson beschrieben. Die Zurückhaltung der Bezugsperson hinsichtlich der Thematisierung und Bearbeitung der psychischen Krankheit wurde von der interviewten Person als Desinteresse der Bezugsperson gedeutet (Daniel, Zeilen 427-434). Für Qualifutura bedeutet dies, dass bei einem grossen Helfernetz die Klärung der Zuständigkeiten sowie der jeweilige Handlungsspielraum transparent und aktiv mit den Adressat*innen besprochen werden soll.

4.10. Einfluss von Peers

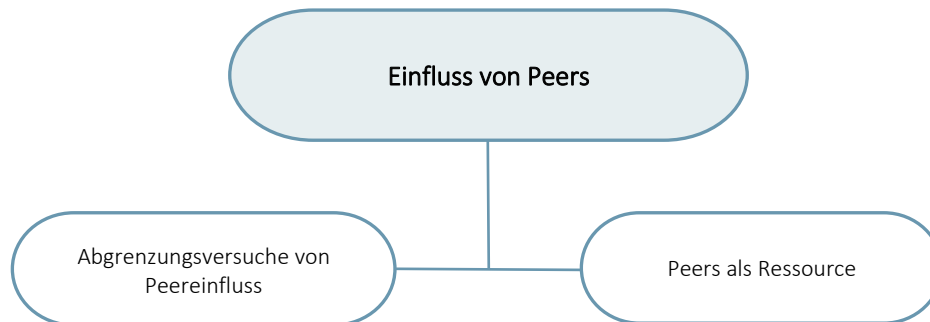


Abbildung 18: Kategorie «Einfluss von Peers»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Anhand der Datenanalyse der einzelnen Interviews aber auch im Abgleich der Interviews untereinander bestätigt sich, dass die Peers einen merklichen Einfluss auf das Wohlbefinden, die Haltung, das Selbstbild und die Veränderungsmotivation der Adressat*innen haben.

Dabei können die Peers sowohl in positiver wie auch in negativer Hinsicht Einfluss auf die Adressat*innen ausüben. Es wird in diesem Zusammenhang festgestellt, dass es den Interviewees oftmals schwerfällt, sich bei schwierigen Situationen abzugrenzen und sich nicht dem Einfluss ihrer Peers auszusetzen.

Elia: «Und die andern Jungs reden so, ja da, die Strasse ist cool und da machst du mehr Geld als irgendwie als mit einer normalen Arbeit und das hat mich irgendwie nachher mehr motiviert und ich habe wirklich mehr Geld gemacht als, als mit normaler Arbeit, eigentlich sozusagen [...]. Und dann habe ich irgendwann aufgehört, mit den falschen Kollegen rumzuhängen. Jetzt bin ich an einem neuen Platz und dann habe ich neue Jugendliche kennengelernt» (Elia 412-424).

Vor diesem Hintergrund kann die Gruppenzusammensetzung in der Schule und in der Werkstatt hinsichtlich Alter, psychische Verfassung und persönliche Sympathie relevant für die Motivation der Adressat*innen sein.

Moira: «Ja, wenn ich när eben mega zuversichtlich bin, dass alles gut kommt und ich när quasi wie in eine neue Situation komme und grad von Anfang an merke, ich werde nicht angenommen. Das macht es dann für mich extrem schwierig, da mich überhaupt irgendwie wohlzufühlen. Weil wenn ich när mich nicht, ja nicht angenommen fühle, dann fühle ich mich auch nicht wohl. Das ist so das» (Zeilen 251-254).

Nebst dem oben beschriebenen positiven Einfluss der Peers wurden vor allem Ressourcen in Bezug auf das Wohlbefinden zur Sprache gebracht, solange die Beziehungen zu den Peers bei Qualifutura gut sind:

Moira: «Ja, weil hier sind jetzt alles meistens in meinem Alter oder jünger oder älter, aber es ist nicht so ein mega Unterschied so vom Alter her und das [...] hat viel dazu beigetragen, dass ich mich hier wohlgeföhlt habe und einfach angenommen worden bin, gleich von Anfang an. Ohne irgendwie wenn und aber» (Zeilen 434-437).

Diana: «Ein Teilnehmer, der auch da war, also der war älter und der hat gesagt eben, ehm, Qualifutura sei ein cooles Angebot» (Zeilen 7-8).

Schliesslich haben wir auch im Abgleich der Interviews als Gesamtes festgestellt, dass sich zwei Adressat*innen in ihren Aussagen und den Denkweisen und Einstellungen, welche diese transportieren, auffällig gleichen. Bei bestimmten Themen bezüglich Qualifutura stimmt gar die Wortwahl überein. Aufgrund von Eigenaussagen der beiden interviewten Personen wissen wir, dass sie sich nahestehen. Offenbar haben sie einen grossen Einfluss aufeinander und auf die Art, wie sie Dinge wahrnehmen und bewerten.

4.11. Zusammenarbeit

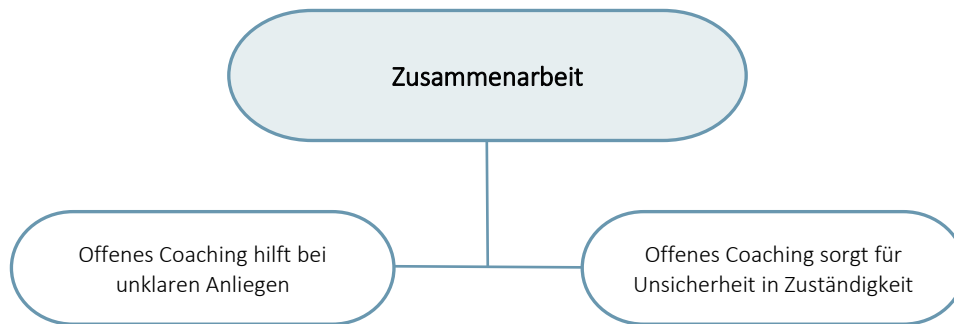


Abbildung 19: Kategorie «Zusammenarbeit»
(Quelle: Eigene Darstellung)

Anhand von den Interviews zeigt sich, dass hinsichtlich der Zusammenarbeit zwischen den Bezugspersonen und Adressat*innen die Niederschwelligkeit hinsichtlich des Coachings wahrgenommen wird: Es wird als offen und wertschätzend beschrieben, was dazu anregt, auch unklare Anliegen anzubringen. Es wird von den Interviewees beschrieben, dass sie sich so getrauen, ihre Bedürfnisse anzubringen, egal wie diffus und unkonkret sie sind. Die Anliegen werden sodann mit ihrer Bezugsperson geordnet, was sie als hilfreich beschreiben.

Demgegenüber wird das offene Coaching von einigen Interviewees auch als Unsicherheitsfaktor erlebt. So sind sie sich aufgrund von fehlender Klärung nicht bewusst, mit welchen Anliegen sie zu ihrem oder ihrer Coach*in gehen können, was sie daran hindert, sich überhaupt zu öffnen. Gerade bei Daniel kam dieses Phänomen stark zum Vorschein:

Daniel: «Das ist so, obschon bei mir beinahe alles den Bach runter ist und so [...]. Und ich bin auch einer, der sich dann nicht so meldet wenn er etwas braucht. Und ich weiss gar nicht was ich für Hilfe brauche darum, ja, wie willst du dich melden?» (Zeilen 133-136).

Hierbei zeigt sich, dass es Daniel geholfen hätte, wäre die Diffusität seiner Anliegen von der Bezugsperson offen aufgegriffen und gemeinsam reflektiert worden. Daniel könnte so die Sicherheit gegeben werden, dass auch ein Zustand des Moratoriums, der Ungewissheit, zeitweise notwendig und sinnvoll sein kann und genau dies eine Thematik des Coachings darstellen kann, um ihn im Festlegen seines weiteren Vorgehens zu unterstützen.

5. Ergebnisdiskussion

In diesem Kapitel werden beide Fragestellungen systematisch beantwortet.

Zur Beantwortung der ersten Fragestellung erstellen wir eine Synthese der Erkenntnisse aus unserer Datenanalyse, des Bewertungswissens aus der Literaturanalyse und der Organisationsanalyse. Dabei folgen wir der erarbeiteten Organisationsanalyse (vgl. Kapitel 2) als strukturierender Reflexionsrahmen, der unsere evaluativen Aussagen in einen für Qualifutura leicht zugänglichen Aussagenzusammenhang stellt.

Zur Beantwortung der zweiten Fragestellung werden weitere Einflussfaktoren, welche sich negativ oder positiv auf Veränderungsmotivation auswirken, benannt. Dabei werden Erkenntnisse aus der Datenanalyse anhand des Bewertungswissens argumentativ-analytisch reflektiert. Um Doppelnennungen zu vermeiden, werden dabei nur noch diejenigen Einflussfaktoren aufgeführt, welche noch nicht anhand der ersten Fragestellung beantwortet wurden.

Beide Unterkapitel werden nach Möglichkeit mit Ideen hinsichtlich des Praxistransfers angereichert, welche zusätzlich Veränderungsmotivation fördern können.

Übergeordnet soll an dieser Stelle vorweggenommen werden, dass die meisten der befragten Zuweisenden den Einfluss von Qualifutura auf positive Veränderungen im Leben der Adressat*innen als gross einschätzen (vgl. Frage 6 der schriftlichen Befragung). Dies ist aus unserer Sicht ein bemerkenswertes Ergebnis, welches sich in den nachfolgenden Unterkapiteln zu grossen Teilen widerspiegelt.

5.1. Beantwortung der ersten Fragestellung

Inwiefern begünstigen die Wirkungsziele und Handlungsmaximen von Qualifutura die Veränderungsmotivation ihrer Adressat*innen?

5.1.1. Wirkungsziel: Fokus auf (berufliche) Integration

Anhand dieses Wirkungsziels (vgl. Kapitel 2.1.1) will Qualifutura ihre Adressat*innen bei ihrer Ressourcenaneignung so unterstützen, dass ihnen eine Integration in die Gesellschaft gelingt. Obwohl Qualifutura andere Aspekte der gesellschaftlichen Integration und Teilhabe mitberücksichtigt, steht die berufliche Integration im Fokus. Ihr wird eine Art Hebelwirkung zugeschrieben, die auch in andere problembehaftete Lebensbereiche Bewegung bringen soll.

Die Zuweiser*innen schätzen diesen Fokus auf die berufliche Integration als geeignet ein, die Adressat*innen zu motivieren. Sie gehen ebenfalls davon aus, dass der erfolgreiche Eintritt in die Erwerbsarbeit eine Hebelwirkung besitzt. Ferner geben sie zu bedenken, dass das Ziel der beruflichen Integration im Unterschied zu therapeutischen Ansätzen einem normalisierenden und positiv besetzten Lebensziel entspricht. In dieser Hinsicht wurde von einigen Zuweiser*innen auch postuliert, dass dieser Ansatz mit dem Selbstkonzept der jungen Erwachsenen besser zu vereinbaren ist als beispielsweise therapeutische Ansätze. Gesellschaftliche Teilhabe und Anerkennung funktionieren in unserer Gesellschaft via Erwerbsarbeit als zentrale Dimension der sozialen Integration (Engelke et al. 2014: 464-477). Somit ist dieses Ziel ausserordentlich erstrebenswert. Gleichzeitig sind die Übergänge ins Erwachsenenleben und in die Erwerbsarbeit insgesamt diskontinuierlicher und desinstitutionalisierter geworden und müssen von den jungen Menschen vermehrt individuell koordiniert und bewältigt werden (Schaffner 2017: 3). Die Hypothese ist naheliegend, dass eine professionelle Begleitung mit einem beruflichen Fokus unter diesen

Bedingungen von den Adressat*innen als willkommene Unterstützung gewertet werden kann, ohne die eigenen Kompetenzen und den Selbstwert zu stark in Frage stellen zu müssen.

Wie bereits erläutert, bezieht Qualifutura nebst berufsbezogenen Themen auch andere Aspekte in ihre Begleitung mit ein, solange diese mit dem Ziel der gesellschaftlichen Integration und Teilhabe im Zusammenhang stehen. Die Problemlagen der Adressat*innen von Qualifutura betreffen normalerweise verschiedene Lebensbereiche, von denen viele keinen direkten beruflichen Bezug haben. Oftmals muss bei diesen zuerst eine Grundstabilität erreicht werden, bevor berufsperspektivische Themen überhaupt angegangen werden können (vgl. Kategorie «Stabilisierung»). Dies verlangt nach einer grossen Offenheit in der Zusammenarbeit und einer flexiblen Anpassungsfähigkeit der Coaches, was von Qualifutura geleistet wird (auf die flexible Anpassung der Hilfeleistung wird im Kapitel 5.1.4 eingegangen). Wie in der Kategorie «Zusammenarbeit» dargestellt wurde, führt dies zu einem äusserst offenen Kooperationssetting, das den Adressat*innen das Vertrauen gibt, dass sie jedes Problem einbringen dürfen und gemeinsam eine Lösung gesucht wird. Die Haltung der Quasi-Allzuständigkeit ist in der Arbeit mit der Zielgruppe von Qualifutura der Aufgabenstellung grundsätzlich angepasst und hilfreich. Auf die dazugehörigen Schwierigkeiten wird im Kapitel der Massschneiderung eingegangen.

Das Wirkungsziel der (beruflichen) Integration formt nicht nur die inhaltliche Zusammenarbeit von Qualifutura mit ihren Adressat*innen, sondern auch die Struktur ihres Angebots. So bieten sie ein auf den individuellen Schulstand angepasstes Lerncoaching und ein niederschwelliges Arbeitsangebot an. Wie in der Kategorie «Angebot» beschrieben, wird das interne Arbeitsangebot von den Adressat*innen zunächst positiv beschrieben. Aufgrund der monotonen Arbeit verliert die Werkstatt allerdings nach und nach an Attraktivität, sodass die Adressat*innen eine Veränderung im Arbeitsbereich anstreben. Die überschaubare Ausgestaltung des Arbeitsangebots ist somit auf einer Linie mit dem Wirkungsziel der beruflichen und gesellschaftlichen Integration. So will Qualifutura ihre Adressat*innen bei der Aneignung von neuen Ressourcen unterstützen, bis die Begleitung schliesslich «versandet»⁴² und eine Integration ins gesellschaftliche Leben unabhängig von Qualifutura erreicht werden kann. Der Umstand, dass die Werkstattarbeit nach fortschreitender Dauer als langweilig empfunden wird, deutet darauf hin, dass sich die Adressat*innen bereits einige neue Ressourcen aneignen konnten, sodass die Arbeit keine Herausforderung mehr ist. Ob beabsichtigt oder nicht, scheint bei den Adressat*innen durch die Monotonie der Werkstattarbeit ein Antrieb zu entstehen, der sie dazu motiviert, nach neuen Zukunftsvisionen zu suchen. Dieser Antrieb wirkt sich in dieser Hinsicht begünstigend auf die Veränderungsmotivation aus.

Zusammenfassend stellen wir fest, dass das Wirkungsziel der (beruflichen) Integration günstige Bedingungen für die Entwicklung von Veränderungsmotivation schafft, solange der Blickwinkel bewusst offen gelassen wird und andere Aspekte der gesellschaftlichen Integration und Teilhabe ebenfalls Berücksichtigung finden.

Praxistransfer

Der Zeitpunkt für den Übergang vom 2. Arbeitsmarkt, welcher intern anhand der Werkstätte abgedeckt ist, in den 1. Arbeitsmarkt stellt einen bedeutsamen Faktor für die weitere Aufrechterhaltung der Motivation dar. Indem die anfängliche Motivation für das Mitmachen in der Werkstätte im richtigen Moment auf das Ziel des Findens einer Anschlusslösung im 1. Arbeitsmarkt umgelenkt wird, kann durch Qualifutura sichergestellt werden, dass dieser Elan weiter bestehen bleibt und gar noch ein positives Selbstwirksamkeitserleben durch die Adressat*innen erfahren wird

⁴² Quelle: Qualifutura, Dossier Jugendliche, junge Erwachsene & Fachlichkeit 2017: 5

5.1.2. Wirkungsziel: Mündige Teilhabe

Um diesem Wirkungsziel (vgl. Kapitel 2.1.2) gerecht werden zu können, ist es notwendig, die Adressat*innen in ihrer Selbständigkeit und Selbstbestimmung zu fördern. Kritisches und reflektiertes Denken wurden hierfür als Voraussetzung formuliert.

Die Fähigkeit zur (Selbst-)Reflexion ist erstens eine grundlegende Voraussetzung, um Selbstregulation herzustellen und aufrechtzuerhalten (Lindberg & Hasselhorn 2018: 63). Zweitens ist die Fähigkeit zur Reflexion zentral, wenn es darum geht, Motivation für die Veränderung des eigenen Verhaltens oder Einstellungen zu bilden. So muss bei der Reflexion vorerst möglich sein, ein alternatives Wunschscenario zu visualisieren und die Diskrepanz zwischen diesem und der eigenen Realität zu reflektieren (López Viets et al. 2002: 18). Anschliessend müssen die Adressat*innen ihr Wunschziel auf dessen Sinnhaftigkeit und Realisierbarkeit hin überprüfen können. Verfolgen die Adressat*innen (intrinsische oder extrinsische) Ziele, die sie nicht als sinnhaft empfinden oder die mit ihren Ressourcen nicht umsetzbar sind, kommt es längerfristig betrachtet zu einem Misserfolgserlebnis.

Im Zuge der Datenanalyse konnte festgestellt werden, dass die Adressat*innen in der Zusammenarbeit mit Qualifutura in ihrer Selbstreflexionsfähigkeit gefördert werden und sie diese während der Begleitung steigern konnten. Kritisch zu kommentieren ist die Erkenntnis aus der Datenanalyse, dass die Adressat*innen Defizite fast ausschliesslich sich selbst zuschreiben und nicht nach gesellschaftlich-strukturellen Ursachen zu fragen scheinen, obwohl dies situativ wahrscheinlich angebracht und einer konstruktiven und mündigen gesellschaftlichen Teilhabe zuträglich wäre.

Selbstreflexion und kritisches Denken stehen auf mehreren Ebenen in einem Zusammenhang mit dem Wirkungsziel der mündigen Teilhabe. Denn wenn das Ziel verfolgt wird, den Adressat*innen die selbstbestimmte Verantwortung für ihre eigene Lebensgestaltung zu übergeben, müssen sie im Entwicklungsprozess die Möglichkeit haben, zu reflektieren und zu hinterfragen, wie ihre selbstbestimmte Lebensgestaltung aussehen soll. Wie in der Datenanalyse präsentiert wurde (vgl. Kategorie «Ziele»), konnten bei sämtlichen interviewten Adressat*innen festgestellt werden, dass sie entweder eine Vorstellung bezüglich einer zukünftigen Lebensgestaltung entwickelt hatten oder die bereits bestehende weiterentwickelt worden war. Diesen Prozess unterstützt Qualifutura, indem den Adressat*innen innerhalb der Begleitung ein hohes Mass an Autonomie und Mitbestimmung eingeräumt wird (vgl. Kategorien «Autonomie und Mitbestimmung» und «Ziele»). Dadurch gelingt es Qualifutura gut, die Adressat*innen in den Hilfeprozess einzubeziehen und ihnen die Plattform zu bieten, sich mit ihren Denkweisen und Wünschen einzubringen, was von den interviewten Adressat*innen fast durchwegs als positiv und gar als motivierend wahrgenommen wird. Der hohe Grad an Selbst- und Mitbestimmungsmöglichkeiten stellt jedoch nicht für alle der Adressat*innen eine einfache Ausgangslage dar. Wie in der Beschreibung der Kategorie «Autonomie und Mitbestimmung» erläutert wurde, äusserte insbesondere der Adressat Lukas ambivalente Gefühle hierzu. Je nach Entwicklungsstand kann die Aufgabe, selbständig Entscheidungen treffen zu müssen, eine allzu grosse Herausforderung darstellen. Dies sollte jedoch kein Anlass dazu sein, der betroffenen Person die Entscheidung abzunehmen, sondern vielmehr dazu, sie bei der Entscheidungsfindung zu unterstützen und gemeinsam mit ihr die Kosten und den Nutzen der verschiedenen Optionen abzuwägen.

Bei den wenigen benannten Gelegenheiten, in denen sich Adressat*innen in ihrer Autonomie zu stark eingeschränkt oder mit ihren Anliegen zu wenig gehört fühlten, führte dies gemäss unserer Datenerhebung zu Reaktanz oder Passivität und Rückzug (vgl. Kategorie «Autonomie und Mitbestimmung»). Wenige äusserten auch das Gefühl einer äusseren Abwertung ihrer selbst. Diese Ergebnisse überraschen nicht, da diese Dynamik von Konfrontation und Widerstand durch sozialwissenschaftliche Forschung gut belegt ist (López Viets et al. 2002: 18-19; Miller & Rollnick 1991). Äusserer Druck, Konfrontation und fehlende Mitbestimmung lösen Reaktanz aus und versperren dem Individuum dadurch die Sicht auf den

intrinsic Wert eines Veränderungsprozesses. Infolgedessen wird eine positive Entwicklung von Veränderungsmotivation blockiert. In der Zusammenarbeit mit jungen Erwachsenen erhält die Einschränkung der Autonomie und Selbstbestimmung jedoch noch einmal eine neue Bedeutung, da sich die Adressat*innen in ihrem Lebensabschnitt in einem Entwicklungsprozess finden, dessen Ziel eben dieser Gewinn an Selbständigkeit und Mündigkeit ist (Oerter & Dreher 2008: 279).

Der hohe Grad an Mitbestimmung und Autonomie in der Kooperation zwischen Qualifutura und den Adressat*innen zeigt sich bei der Zielerarbeit: In den Interviews wurden in inhaltlichen Bezügen zu dieser Kooperation weitaus mehr intrinsische als extrinsische Ziele benannt. Dies ist nicht nur bemerkenswert, sondern auch erfreulich, da die Verfolgung von intrinsischen Entwicklungs- und Veränderungszielen im Gegensatz zu extrinsischen Zielen nachhaltiger ist. Nur intrinsische Ziele werden weiterverfolgt, nachdem der äussere Druck, wie zum Beispiel die Auflagen von einer zuweisenden Stelle, wegfällt (López Viets et al. 2002: 25). Aufgrund dessen zeigt die Fachliteratur auf, dass möglichst viele extrinsische Ziele in intrinsische überführt werden sollen (Klug & Zobrist 2016: 22). Dieser Ansatz ist grundsätzlich in sich stimmig, allerdings ist es illusorisch, dass Qualifutura sämtliche extrinsischen Ziele in intrinsische umwandeln kann. Stattdessen ist es von grösserer Bedeutung, den Adressat*innen aufzuzeigen, *weshalb* gewisse extrinsische Ziele, wie das jährliche Ausfüllen der Steuererklärung, von Vorteil sein können, auch wenn das Ausfüllen an sich wohl nie eine Freude darstellen wird. Diesbezüglich ist es wichtig, den Adressat*innen transparent aufzuzeigen, dass es im Leben stets auch Pflichtaufgaben gibt, welche für das Bestehen in der Gesellschaft erfüllt werden müssen und keinesfalls extrinsisch wahrgenommene Ziele als intrinsische «anzupreisen».

Dieses Wirkungsziel drückt sich in einem hohen partizipativen Moment in der Zusammenarbeit und in der Förderung von veränderungsmotivationsrelevanten Ressourcen wie kritisches Denken und Selbstreflexion aus. In dem Sinne kann konstatiert werden, dass dieses Wirkungsziel das Angebot und das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura solcherart formt, dass es für Veränderungsmotivation förderlich ist.

Praxistransfer

Bezüglich der Haltung der Bezugspersonen kann erneut darauf hingewiesen werden, wie zentral die Auffassung ist, dass es keine «unmotivierten» Adressat*innen gibt, sondern Attributionen wie «unmotiviert», «schwierig» und «unkooperativ» vielmehr die Haltung der jeweiligen Sozialarbeitenden widerspiegeln (Klug & Zobrist 2016: 33). Solche Attributionen zeigen auf, dass der beziehungsweise die Adressat*in nicht dieselben Ziele verfolgt wie die Bezugsperson. Insofern ist zunächst zu klären, welche individuellen Ziele im Raum stehen, inwiefern diese realistisch sind und inwiefern diese mit den Zielen der zuweisenden Stellen vereinbar sind. Hilfreich sind hierbei das Transtheoretische Modell (Prochaska et al. 1992), um abschätzen zu können, an welchem Standpunkt sich der oder die Adressat*in befindet sowie die Techniken der Motivierenden Gesprächsführung (Miller & Rollnick 1991) und des Mentalen Kontrastierens (Oettingen & Kluge 2009: 225). Anhand von Mentalem Kontrastieren können Zukunftsvorstellungen in Bezug zur Realität gebracht und mögliche Zukunftsszenarien können exploriert werden (Oettingen & Kluge 2009: 225). Dies steigert das Commitment und dient zugleich als Volitionshilfe.

5.1.3. Handlungsmaxime: Humanistische Beziehungsgestaltung

Für Qualifutura stellt nach dieser Handlungsmaxime (vgl. Kapitel 2.2.1) die Grundlage für einen gelingenden Entwicklungsprozess die Beziehung zwischen den Mitarbeitenden und den Adressat*innen dar. Die Beziehungsgestaltung erfolgt unter den humanistischen Gesichtspunkten nach Rogers Beratervariablen: Akzeptanz, Empathie und Kongruenz (Stimmer 2012: 233-236). Die Beziehungsgestaltung erfolgt individuell, dabei wird die subjektive Wirklichkeit der einzelnen Teilnehmer*innen respektiert und berücksichtigt.

Die eigenen Vorstellungen des «guten Lebens» sind stark individuell und gesellschaftlich geprägt und können die Beratung oftmals unbewusst beeinflussen und damit gegebenenfalls Entwicklungen blockieren, weil sich diese Vorstellungen in die Beratung übertragen. Die Erkenntnisse aus der Datenanalyse weisen jedoch darauf hin, dass Qualifutura das Eintauchen in die subjektive Wirklichkeit der Adressat*innen gelingt und dass sie dadurch den Adressat*innen mit einer Wertoffenheit begegnen können, die registriert und geschätzt wird. Sowohl die Adressat*innen als auch die Zuweiser*innen haben ausgesagt, dass sich die Adressat*innen als Person angenommen fühlen (vgl. Kategorie «Beziehungsgestaltung»). Dies entspricht vollkommen der Idee der humanistischen Beziehungsgestaltung nach Rogers, indem den einzelnen Lebensentwürfen mit Akzeptanz, Empathie und Kongruenz begegnet wird (Stimmer 2013: 233-236).

Sowohl die Adressat*innen als auch Zuweiser*innen äusserten, dass eine tragfähige Beziehung für sie die Grundlage für die Zusammenarbeit darstellt (vgl. Kategorie «Beziehungsgestaltung»). Dies kann auf theoretischer Ebene mit Grawe (2007: 168) sowie Klug und Zobrist (2016: 64-65) in Verbindung gebracht werden. Letztere gehen davon aus, dass die Grundbedürfnisse auf der Beziehungsebene gedeckt werden müssen, sodass auf der Inhaltsebene überhaupt erst mit der Zielgruppe gearbeitet werden kann. Da die interviewten Adressat*innen zahlreiche extrinsische Ziele mit relativ hoher Zielbindung erwähnen, kann davon ausgegangen werden, dass Qualifutura diese Unterscheidung gut gelingt. Denn erst eine tragfähige Beziehung ermöglicht es insofern oftmals, dass auf Inhaltsebene an Themen gearbeitet werden kann, welche von den Adressat*innen per se eigentlich nicht wünschenswert sind. Diese Annahme wird von den Zuweiser*innen untermauert, die die Einschätzung abgeben, dass die vertrauensvolle Beziehung für ihre Adressat*innen erst die Möglichkeit schafft, sich mit schwierigen Themen auseinanderzusetzen, auch schmerzvolle Reflexionen zuzulassen und neue Wege einzuschlagen (vgl. Kategorie «Gesteigerte Selbstreflexion»).

Es bestätigt sich anhand des Datenmaterials, dass diese Haltung, sich auf die subjektive Wirklichkeit der Adressat*innen einzulassen und diese als Ausgangspunkt der Zusammenarbeit zu nehmen, zentral dafür ist, dass die Adressat*innen überhaupt teilnahmemotiviert sind (vgl. Kategorie «Teilnahmemotivation»). Es ist demnach wichtig, dass sich Qualifutura den Adressat*innen anpasst und nicht umgekehrt Leistungen und Beiträge zur Zusammenarbeit einfordert, welche die Adressat*innen gar nicht leisten können oder noch nicht zu leisten bereit sind. Indem sich Qualifutura auf die Denkschemata der Zielgruppe einlässt und in ihre subjektive Wirklichkeit eintaucht, können die Adressat*innen Anknüpfungspunkte an ihre eigenen Erfahrungen herstellen und so Impulse von Qualifutura in ihr künftiges Handeln integrieren (vgl. Kapitel 5.1.4).

Wie in der Literaturanalyse herausgefiltert wurde, sind junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken am Übertritt ins Erwerbs- und Erwachsenenleben auf einen kontinuierlichen, umfassenden sozialen und emotionalen Support angewiesen. Dies gilt umso mehr, wenn die Adressat*innen nicht auf die Unterstützung von ihrem Familiensystem zurückgreifen können oder wenn es sich bei ihnen um sogenannte Care Leavers handelt (Munson et al. 2013: 924). Durch die niederschwellige Zusammenarbeit und die Art, wie Qualifutura ihre Adressat*innenbeziehungen gestaltet, kann das Coaching den Adressat*innen als sicherer Hafen und als emotionales Auffangnetz dienen, das sie dringend benötigen (Sulimani-Aidan

2017: 151). Dadurch wird ihnen ermöglicht, verschiedene Handlungsweisen und Perspektiven auszuprobieren und somit Entwicklungen zu durchlaufen, die in der Stabilisierung des individuellen Selbstkonzepts münden (Naar-King & Suarez 2012: 16-29) und ein zentraler Bestandteil des Übergangs zum Erwachsenenleben darstellen (Oerter & Dreher 2008: 279; Arnett 2006b). Auf Suhling und Cottonaros Definition der Veränderungsmotivation bezogen, ist eine solch partizipatives Suchen nach «anderen Lebenswegen» (Suhling & Cottonaro 2005: 385) eine zentrale Bedingung für Veränderungsmotivation.

*Die Handlungsmaxime der humanistischen Beziehungsgestaltung manifestiert sich in einer überaus gelingenden Beziehungsarbeit. Diese motiviert einerseits die Adressat*innen für die Teilnahme am Programm. Andererseits begünstigt sie die Veränderungsmotivation.*

5.1.4. Handlungsmaxime: Massschneiderung

Qualifutura begegnet anhand dieser Handlungsmaxime (vgl. Kapitel 2.2.2) den komplexen Problemlagen der Adressat*innen mit der Massschneiderung ihres Angebots, die sich wie bereits im Kapitel 5.1.1 erläutert, in dessen thematischer Offenheit und flexibler Anpassungsfähigkeit zeigt. Dies bietet den Adressat*innen einerseits die Möglichkeit, anhand von lebensnahen Anknüpfungspunkten in Kooperation einzusteigen und eröffnet andererseits die Perspektive, dass die Arbeit an Zielen möglich ist, die sie als attraktiv und erreichbar einschätzen.

Ein Setting wie dasjenige Qualifuturas, das bei komplexen Problemlagen auf Massschneiderung des Angebots setzt, erfordert besondere Kreativität in Bezug auf individuelle Lösungswege. Dass die Kreativität der Massschneiderung den Hilfeprozess der Adressat*innen begünstigt, zeigte sich in der Datenanalyse vor allem aus Aussagen von Zuweiser*innen, die bestätigten, dass konventionelle Lösungen in der Biografie der Adressat*innen bereits erfolglos ausprobiert worden sind und zu Widerständen und Abbrüchen geführt haben (vgl. Kategorie «Angebot»). Die Zuweiser*innen drückten ferner ihre Einschätzung aus, dass es die individuellen Lösungen ermöglichen, diesen Widerständen zu begegnen, indem ausschliesslich dort Unterstützung geboten wird, wo sie nötig ist. Diese Beobachtung weist darauf hin, dass die Massschneiderung, wie sie von Qualifutura gelebt und von den befragten Personen erlebt wird, die Partizipation der Adressat*innen strukturell begünstigt. Dies gibt den Adressat*innen wiederum Raum, ihre eigenen Denkweisen, Wünsche und Ziele einzubringen und gleichzeitig ihre Unabhängigkeit zu wahren, wo sie dies wünschen (vgl. Kategorie «Autonomie und Mitbestimmung»). Damit sind günstige Bedingungen für einen intrinsisch motivierten Veränderungsprozess vorhanden (López Viets et al. 2002: 23; Kleinbeck 2010: 294).

Die (interdisziplinäre) Vernetzung mit weiteren Fachpersonen, welche in dieser Handlungsmaxime ebenfalls als handlungsleitend beschrieben wird, wird von den zuweisenden Stellen hinsichtlich ihres Mehrwerts gewürdigt. Diesbezüglich scheint allerdings die Transparenz und Abgrenzung von verschiedenen Zuständigkeiten in der Kommunikation gegenüber den Adressat*innen überaus wichtig zu sein und gemäss unserer Datenanalyse nicht immer zu gelingen. Wie oben erläutert (vgl. Kategorie «Angebot»), führte dies bei zwei Adressat*innen zu Reaktanz und Passivität. Innerhalb dieser Thematik offenbaren sich die Herausforderungen einer massgeschneiderten Begleitung. Während ein standardisiertes Programm bei seinen Nachteilen doch auch Sicherheit durch Orientierung bietet, erfordert eine individualisierte Begleitung, die noch dazu stetig neu am Prozess ausgerichtet und angepasst wird, ein hohes Mass an koordinativem und kommunikativem Aufwand. Für Qualifutura bedeutet dies, dass bei einem grossen Helfernetz die Klärung der Zuständigkeiten sowie der jeweilige Handlungsspielraum transparent und aktiv mit den Adressat*innen besprochen werden muss.

Das in dieser Handlungsmaxime formulierte Ziel, die Begleitung konsequent an die Fähigkeiten und das Tempo der Adressat*innen anzupassen, wird gemäss unserer Datenanalyse aus der Sicht der Adressat*innen erfolgreich umgesetzt. Dies wird sowohl von den Adressat*innen als auch von den Zuwei-

ser*innen als hilfreich, vertrauensstiftend und hinsichtlich einer Kooperationsbereitschaft als motivierend beurteilt (vgl. Kategorien «Teilnahmemotivation» und «Angebot»). Auf die Wichtigkeit in der Begleitung von Adressat*innen eine Balance von unter- und überfordern zu halten, wurde in der Literaturanalyse eingegangen. Wenn die Adressat*innen davon überzeugt sind, dass sich die positive Wirkung auch ohne ihr Zutun ergibt, sind sie ebenso unmotiviert wie wenn sie sich von ihren Sozialarbeiter*innen überfordert fühlen (Klug & Zobrist 2016: 35). In einer Überforderungssituation ist die Selbstwirksamkeitserwartung beeinträchtigt (Sachse et al. 2012: 18-19), was einen direkten negativen Einfluss auf die Veränderungsmotivation haben kann.

*Die Handlungsmaxime der Massschneiderung ermöglicht eine individuelle, angepasste Begleitung, welche gegenüber den einzelnen Adressat*innen Sinnhaftigkeit schafft und dadurch Veränderungsmotivation begünstigt. Allerdings stellt diese individuelle Massschneiderung hohe Anforderungen an eine klare, fortwährende Kommunikation der Organisation, welche nicht immer zu gelingen scheint, wodurch sich dies negativ auf die Veränderungsmotivation auswirken kann.*

5.1.5. Handlungsmaxime: Effectuation

Diese Handlungsmaxime (vgl. Kapitel 2.2.3) formt das Angebot und das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura so, dass es zahlreiche positive Anknüpfungspunkte zur Arbeit mit der Zielgruppe bietet. Im Effectuation-Ansatz wird zunächst auf die Definition eines klaren Ziels verzichtet. Die Zielschärfung wächst stattdessen zusammen mit dem Verständnis und den Möglichkeiten zum Handeln. Es wird nicht danach gefragt, «was sollte getan werden?». Stattdessen wird die Frage «was kann ich tun?» in den Vordergrund gerückt. Damit wird die Zielorientierung anhand des Möglichen und nicht anhand des normativ Erwarteten festgelegt (Faschingbauer et al. 2013: 9-13). Dieser Ansatz übersetzt sich in der sozialarbeiterischen Praxis von Qualifutura unter anderem in eine Massschneiderung des Angebots und eine Ressourcenorientierung in der Zusammenarbeit mit den Adressat*innen. Auf die verschiedenen Elemente der Massschneiderung und deren überwiegend günstigen Zusammenhang mit der Entwicklung von Veränderungsmotivation sind wir bereits im vorderen Unterkapitel eingegangen. Stattdessen soll der Aspekt der Ressourcenorientierung an dieser Stelle diskutiert werden. Der Ansatz, den Hilfeprozess daran auszurichten, was zum aktuellen Zeitpunkt mit den vorhandenen Mitteln effektiv möglich ist, begünstigt in der sozialarbeiterischen Praxis von Qualifutura, dass die Adressat*innen bei ihren Ressourcen und Fähigkeiten abgeholt werden (vgl. Kategorie «Teilnahmemotivation» und «Beziehungsgestaltung»). Insbesondere die Zuweiser*innen beschreiben die Herangehensweise von Qualifutura hinsichtlich der Ko-Produktion als ressourcenorientiert. Da sowohl der Selbstwert als auch die Selbstwirksamkeitserwartung der Adressat*innen bei Eintritt tief sind und ihnen ihre Defizite weitaus besser im Bewusstsein zu sein scheinen (vgl. Kapitel 5.2.4), ist es doppelt sinnvoll, den Prozess an ihren Ressourcen auszurichten. Dies ermöglicht es den Adressat*innen auch, ihre Stärken vermehrt in den Fokus zu nehmen und sie wertzuschätzen. Wenn die Adressat*innen glauben, dass sie die Fähigkeiten und Kompetenzen haben, um etwas an sich oder ihrem Leben zu verändern, so steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie dies auch tun (López Viets et al. 2002: 19; Klug & Zobrist 2016: 22).

Der Fokus auf die Frage «was können wir tun» impliziert eine pragmatische Herangehensweise an Lösungswege. Dies zeigt sich unter anderem darin, dass die Coaches jeweils zahlreiche kleinere und konkrete Hilfestellungen leisten (vgl. Kategorie «Teilnahmemotivation»). Diese bringen als «Initialenergie» Bewegung in den Hilfeprozess und werden von den Adressat*innen sehr geschätzt. Die Bedeutung der praktischen Hilfestellungen wird im Kapitel 5.2.2 ausführlich eingeordnet.

Aus der Offenheit, mit einer unscharfen Zieldefinition in die Zusammenarbeit einzusteigen, resultiert nebst dem Pragmatismus auch eine Ungewissheit. Mit dieser Ungewissheit müssen nicht nur die Sozialarbeitenden, sondern auch die Adressat*innen einen Umgang finden. Aus der Datenanalyse ging hervor, dass letztere über weniger Kompetenzen als ihre Coaches verfügen, um Ungewissheitssituationen

und undefinierte, diffuse Beziehungen und ergebnisoffene Arbeitsprozesse aushalten zu können. Darauf wird eingehender im Kapitel 5.2.1 eingegangen.

Die Handlungsmaxime der Effectuation begünstigt die sozialarbeiterische Praxis hinsichtlich der Förderung von Veränderungsmotivation, indem eine starke Ressourcenorientierung gelebt wird. Weiter begünstigt sie einen Pragmatismus, welcher sich anhand von praktischen Hilfestellungen zeigt, auch dies ist veränderungsmotivationsförderlich. Eine unerwünschte Folgebedingung stellt Diffusität auf mehreren Ebenen dar.

5.1.6. Handlungsmaxime: Systematische Reflexion des sozialarbeiterischen Handelns

Mit der strukturimmanenten systematischen Reflexion des sozialarbeiterischen Handelns dieser Handlungsmaxime (vgl. Kapitel 2.2.4) verfolgt Qualifutura, die eigenen Haltungen, Werte und Annahmen zu reflektieren und gegebenenfalls zu modifizieren. So sollen blinde Flecken identifiziert und reduziert werden, Vorannahmen und Werthaltungen hinterfragt sowie Handlungsmöglichkeiten oder -alternativen in der sozialarbeiterischen Praxis gefunden werden.

Anhand des gewählten methodischen Vorgehens konnten die Auswirkungen dieser Handlungsmaxime nicht so befragt werden, um eine fundierte qualitative Aussage oder Beurteilung in Bezug auf Veränderungsmotivation zu ermöglichen. Hierzu wären Feldstudien oder Befragungen der fallführenden Coaches notwendig gewesen, um die Reflexionstätigkeit von Qualifutura in der Praxis zu überprüfen. Da dies aus dem Auftrag ausgeklammert wurde, liegen lediglich Daten aus den Befragungen der zuweisenden Stellen und den Interviews mit den Adressat*innen vor. Diese konnten aus auf der Hand liegenden Gründen nicht dazu befragt werden, inwiefern die systematische Reflexion des sozialarbeiterischen Handelns von Qualifutura tatsächlich betrieben wird und wie sich das auf ebendieses Handeln auswirkt.

5.2. Beantwortung der zweiten Fragestellung

Welche Einflussfaktoren, die sich negativ oder positiv auf die Veränderungsmotivation auswirken, können in der Praxis identifiziert werden?

5.2.1. Diffusität

Ein Faktor, welcher sich beim Vergleich von diversen Subkategorien als Muster herauschälen liess, war eine vorhandene Diffusität, die das Leben der Adressat*innen prägt. Die Diffusität betrifft verschiedene Ebenen wie Zukunftswünsche und -vorstellungen, die eigene Identität, Defizite und Kompetenzen sowie fremde Erwartungen. Das Thema der Diffusität wurde weder in der Fachliteratur als relevant herauskristallisiert noch in den Interviews erfragt. Stattdessen kristallisierte es sich in den induktiven Codes und Kategorien als wiederkehrendes Thema heraus.

Bei den Adressat*innen von Qualifutura stellt ein von Diffusität geprägter Alltag ein Charakteristikum ihrer gegenwärtigen Entwicklungsphase dar. Es gehört zu ihrer Entwicklungsaufgabe, sich mit den verschiedenen Identitäten auseinanderzusetzen und diese auszuprobieren, um schliesslich ein eigenes gefestigtes Selbstkonzept zu entwickeln (Eschenbeck & Knauf 2018: 31). Das Vorhandensein von mehreren sich überschneidenden Problemlagen wie beispielsweise einem fehlenden familiären Hilfenetz, finanzieller Prekarität, Delinquenz, psychischen Belastungen (Nationale Plattform gegen Armut 2019: 2) sorgt für zusätzliche Diffusität und Ungewissheit.

Qualifuturas Eigenverständnis der Quasi-Allzuständigkeit sorgt hierbei nicht unbedingt für Klärung und Orientierung. Dabei kristallisierte sich anhand des Datenmaterials heraus, dass sich die Adressat*innen bei Eintritt zu Qualifutura zu wenig bewusst sind, dass die eigene Ungewissheit und Diffusität beispielsweise bezüglich Auftrag und Zielen ein generelles, strukturelles und nicht individuelles Phänomen darstellt. Diese Unsicherheit blockiert sie in der offenen Kommunikation gegenüber den Bezugspersonen (vgl. Kapitel «Teilnahmemotivation»).

Aus den Subkategorien «Diffuse Hürden verhindern Handeln», «Anfang wichtig für Handlung» (beide vgl. Kapitel 4.5) sowie «Diffuse vs. klare Ziele» (vgl. Kapitel 4.4) lässt sich herauslesen, dass vorhandene Diffusität eine entscheidende Hürde für Veränderungsmotivation darzustellen scheint. Die Diffusität zeigt sich erstens hinsichtlich der Überwindung von nicht benennbaren Ängsten und Hürden, wenn es darum geht, eine geplante Handlung oder ein neues Ziel umzusetzen. Zweitens zeigt sie sich hinsichtlich der Konkretisierung der Ziele, welche entscheidend ist für Volition (vgl. Kategorie «Ziele»). (Brandstätter & Hennecke 2018: 342) So können die Adressat*innen zwar einige Oberziele benennen, selten jedoch die konkreten notwendigen Schritte, um dieses Ziel zu erreichen. Dieselbe Unklarheit zeigt sich teilweise auch in der Abschätzung der Schwierigkeit bezüglich der Zielerreichung oder -umsetzung. Die Diffusität der Ziele scheint sich dahingehend auszuwirken, dass die Adressat*innen passiv bleiben, da sie mit dem Anpacken des Ziels überfordert sind. Insofern ist es hierbei angezeigt, diese Ungewissheitssituationen gezielt aufzugreifen und mit den Adressat*innen aktiv zu Beginn – aber auch fortlaufend – zu thematisieren.

Gleichzeitig ist es umso schwieriger, eine Motivation zur Veränderung zu entwickeln, solange keine Zielvorstellungen vorhanden sind (Heckhausen & Heckhausen 2010: 5). Denn auf diese Weise haben die Adressat*innen zwar allenfalls die Gewissheit, in welche Richtung sie nicht gehen wollen, jedoch keine Vorstellung dazu, wohin die Reise gehen soll. Diffusität, Unentschlossenheit und fehlende Ziele gehören zur Entwicklungsphase, die es zu durchlaufen gilt. Jedoch kann die gezielte Bearbeitung der unkonkreten oder nicht vorhandenen Ziele auch helfen, die Entwicklungsphase zu meistern, indem Erfahrungsgrundlagen geschaffen werden, anhand welcher das Selbstkonzept ausgetestet und gefestigt werden kann.

So wie Diffusität eine Hürde für die Entwicklung von Veränderungsmotivation darstellen kann, kann sie bei entsprechender Bearbeitung oder gar Auflösung zu deren Motor werden. Eine Möglichkeit, welche in den Interviews als unterstützender Faktor in Zusammenhang mit Diffusität genannt wurde, ist die Verständigungsorientierung (vgl. Subkategorie «Verständigungsorientierung» in Kapitel 4.3). Diese lehnt sich zwar an die Kongruenz nach Rogers (Stimmer 2013: 233-236) an (vgl. Handlungsmaxime 2.2.1), geht jedoch nach unserer Interpretation über die Position Qualifuturas hinsichtlich der humanistischen Beziehungsgestaltung hinaus.

Kommt keine gelingende Verständigung zustande, werden die Adressat*innen in ihrer Offenheit bezüglich der Zusammenarbeit blockiert, entwickeln Widerstand, übernehmen keine Verantwortung für ihre Ziele und ergeben sich der Passivität. Mehrere Adressat*innen schildern, dass das Coaching und Angebot von Qualifutura für sie diffus geblieben ist (vgl. Subkategorie «Verständigungsorientierung» in Kapitel 4.3). Weiter ist einigen Adressat*innen unklar, welche Zuständigkeit das Coaching von Qualifutura hat und wo eine Abgrenzung geschieht. Dies wird durch sie interpretiert als fehlendes Engagement der Coaches oder dass diese keine konkrete Zielvorstellung oder Hilfsideen haben. Gerade damit Ziele konkretisier- und realisierbar sind, sodass Volition zustande kommen kann, rückt Verständigungsorientierung in den Vordergrund. Dadurch kann Übersetzungsarbeit hinsichtlich gesellschaftlicher Erwartungen und Normen für die Integration geleistet werden, sodass diese Erkenntnisse an die eigenen Erfahrungen angeknüpft werden können. Gleichzeitig können alle positiv besetzten Handlungen sowie auch etwaige unliebsame Aktivitäten mit einer Perspektive auf die Zukunft in Verbindung gebracht werden und erhalten so Sinnhaftigkeit.

Praxistransfer

Um einer möglichen Überforderung hinsichtlich der Zielverfolgung zu begegnen, empfiehlt es sich, dass Qualifutura mittels Konkretisierung der Ziele, namentlich durch Definition von umsetzbaren Teilschritten, die Adressat*innen in der Zielerreichung unterstützt. Zeitgleich kann die Steigerung der Selbstwirksamkeit angeregt werden, indem die drei hierfür notwendigen Faktoren berücksichtigt und gefördert werden: Die Erschliessung der notwendigen Ressourcen, die Vermittlung, dass sich der oder die Adressat*in kompetent fühlt sowie dass er oder sie die Problemlösung sich selbst zuschreibt (Klug & Zobrist 2016: 22; Sachse et al. 2012: 19).

5.2.2. Bewegung initiieren

Bei einer Gesamtschau der vier Kategorien «Zusammenarbeit», «Volition», «Selbstwirksamkeit und Selbstwert» und «Teilnahmemotivation» fällt auf, dass zwischen ihnen eine grosse Verbindung besteht. So scheint es für viele Adressat*innen ausserordentlich schwierig zu sein, sich zu gewissen Handlungen zu überwinden, den ersten Schritt zu machen und in Aktion zu kommen. Dies trifft vor allem zu, wenn es um Schritte hinsichtlich einer Situationsveränderung geht und neue Vorhaben umgesetzt werden sollen. Die Angst vor Neuem war ein wiederkehrendes Thema in den Interviews und damit auch die Schwierigkeit, Hürden zu überwinden, die nicht immer konkret benennbar sind. Gemäss unserer Datenanalyse benötigen tendenziell eher diejenigen Adressat*innen Initialenergie in der Form von einem «Schubs», die eine niedrigere Erwartung bezüglich ihrer Selbstwirksamkeit haben. In Bezug auf diesen Impuls von aussen kommen in den Interviews besonders die verschiedenen praktischen Hilfestellungen der Coaches wie beispielsweise die Unterstützung bei einem Telefonat oder die gemeinsame Durchsicht von Verträgen positiv zur Sprache.

Einerseits zeigen diese Hilfestellungen den Adressat*innen durch ihre unmittelbare Nützlichkeit den Sinn der Teilnahme bei Qualifutura auf. Sie haben jedoch nicht nur einen positiven Effekt in Bezug auf die Motivation zur Teilnahme bei Qualifutura, sondern auch auf die Motivation zur Veränderung. Wie in der Literaturanalyse dargestellt wurde, ist die simple Unterstützungsleistung bei kleinen Teilschritten hinsichtlich eines grösseren Ziels ein wirksames methodisches Instrument, mit dem Sozialarbeitende die Motivation ihre Adressat*innen ebenso wie ihre volitionalen Prozesse unterstützen können (López Viets et al. 2002: 20-21). Es ist bemerkenswert, dass dieser theoretisch belegte unterstützende Faktor in solch deutlicher Form in der Datenerhebung wiedergefunden werden kann. Die Adressat*innen schätzen die praktischen Hilfestellungen, weil sie als aktivierend wahrgenommen werden und zugleich ein ideales modellhaftes Lernen bieten. Die Adressat*innen sehen dadurch, «dass sich etwas tut» und die Hürde für den ersten Schritt auf dem Weg zu einem Ziel im subjektiven Empfinden kleiner wird. Als sichtbare Ergebnisse können sie auch positiven Einfluss auf die Selbstwirksamkeit der Adressat*innen nehmen. Soll dies gelingen, müssen die Sozialarbeitenden jedoch aufmerksam auf die Balance zwischen Unter- und Überfordern achten. Denn wenn die Sozialarbeiter*innen allzu viel von ihren Adressat*innen verlangen, fühlen sich diese überfordert, was einen negativen Einfluss auf ihre Selbstwirksamkeitserwartung hat und sie demotiviert (Oettingen & Kluge 2009: 225; Kleinbeck 2010: 289-290). Übernehmen die Sozialarbeiter*innen allerdings zu viel für ihre Adressat*innen, so können diese daraus den Schluss ziehen, dass sich eine positive Veränderung auch ohne ihr Zutun einstellt, was sich wiederum demotivierend auf sie auswirkt und ihnen überdies die Möglichkeiten einer positiven Selbstwirksamkeitserfahrung entzieht (Klug & Zobrist 2016: 35). Abschliessend kann festgestellt werden, dass die praktischen Hilfestellungen als Unterstützung im Planen und Ausführen von Handlungen (Suhling & Cottonaro 2005: 391) dabei helfen, die Schwelle von der Vorbereitungsphase zur Handlungsphase zu überschreiten (siehe Übergang von Stufe 3 zu Stufe 4 im Transtheoretischen Modell nach Prochaska et al. (1992) in Kapitel 3.2.7). Sie stellen also ein methodisches Instrument dar, das die volitionalen Prozesse punkto Veränderungsmotivation günstig beeinflusst.

5.2.3. Stabilisierung

Wie oben erläutert, haben einige der befragten Zuweiser*innen beobachtet, dass ihre Adressat*innen seit der Begleitung von Qualifutura eine grössere Stabilität erreichen konnten. Die Ursache dieser neu gewonnenen Stabilität ist unklar, sicher ist jedoch, dass sie eine wichtige und günstige Voraussetzung für die Entwicklung von Veränderungsmotivation darstellt. Die Motivation zu einer Veränderung in jeglicher Hinsicht erfordert die Perspektive von einem Zielzustand – eine Vorstellung davon, «wo die Reise hingehen soll» – denn Handlungen ohne Ziele sind undenkbar, da sie den Dreh- und Angelpunkt der psychologischen Steuerung menschlichen Handelns bilden (Kleinbeck 2010: 285; Oettingen & Kluge 2009: 218-222). Mehrfachbelastete junge Menschen sind oft so stark mit ihrer Lebensbewältigung beschäftigt, dass die Entwicklung von Zukunftsplänen keinen Platz im Bewusstsein hat. Wie Sulimani-Aidan (2017: 149-151) erklärte, stellen auch die familiären Beziehungen oftmals eine zeitliche und emotionale Belastung dar. Durch die Stabilisierung der Alltagssituation der jungen Menschen und der Konfliktreduktion in ihrem System werden somit Ressourcen frei, die für die Bewältigung von Belastungen und die Entwicklung von Perspektiven eingesetzt werden können. Somit ist das Erreichen einer neu gewonnenen Stabilität eine unterstützenswerte und günstige Kontextbedingung bei der Entwicklung von Veränderungsmotivation.

5.2.4. Selbstwirksamkeit und Selbstwert fördern

Aus der Datenanalyse ging hervor, dass die Mehrheit der interviewten Adressat*innen einen niedrigen Selbstwert hat und (wahrscheinlich auch in Zusammenhang mit ihrer Biografie) ein niedriges Vertrauen in ihre Kompetenzen, erreichen zu können, was sie sich wünschen (vgl. Kategorien «Selbstwirksamkeit und Selbstwert» und «Ziele»). Dieses Ergebnis ist nicht weiter überraschend, da der Mangel an Selbstwirksamkeitserwartung, Vertrauen in den Selbstwert, die Fähigkeiten und das Potential bei dieser Adressat*innengruppe in der Forschung bereits gut belegt ist (Sulimani-Aidan 2017: 149-151). Ebenfalls gründlich erforscht ist der Zusammenhang zwischen einer starken Selbstwirksamkeitserwartung und intrinsischer Motivation. So ist der Glaube daran, etwas aus eigener Kraft und mit eigenen Kompetenzen erreichen zu können, eine grundlegende Bedingung für die Entwicklung von intrinsischer Motivation (Klug & Zobrist 2016: 22) Wird das Erreichen eines Wunschziels subjektiv als unrealistisch beurteilt, werden volitionale Prozesse im Keim erstickt (Oettingen & Kluge 2009: 225; Kleinbeck 2010: 289-290).

Auf der Grundlage, welche bedeutende Faktoren der Selbstwert und die Selbstwirksamkeit in der Entwicklung von Veränderungsmotivation sind, sollte Qualifutura dem Umstand, dass die Adressat*innen mit besonders tiefem Selbstwert und niedrigen Selbstwirksamkeitserfahrungen und -erwartungen ins Angebot einsteigen, besonders viel Aufmerksamkeit schenken. Die Organisation ist hierbei gefordert, gezielt Impulse zu setzen, damit die Adressat*innen positive Erfahrungen bezüglich Selbstwirksamkeit machen. Was banal klingen mag, ist es keineswegs. Es ist ein sozialarbeiterischer Seiltanz zwischen dem Anbieten von Hilfestellungen als Volitionsanstoss, der (temporären) Übernahme von Handlungen zur Entlastung der Adressat*innen bis hin zum Verhindern von positiven Selbstwirksamkeitserfahrungen durch stellvertretendes Handeln (López Viets et al. 2002: 20-21; Klug & Zobrist 2016: 35). Je mehr die Zielerreichung oder Problemlösung als eigene Errungenschaft erfahren wird, desto eher folgt daraus eine Steigerung des Selbstwertes und der Selbstwirksamkeit. Koppeln die Adressat*innen die Zielerreichung zu stark an die Unterstützung von Qualifutura, wird zwar die Zielerreichung positiv wahrgenommen, sie wird aber nicht als eigene Leistung erfahren und kann insofern nicht als positive Veränderung in das Selbstkonzept integriert werden.

Aus der Datenanalyse ergibt sich die begründete Vermutung, dass es den fallführenden Coaches der Adressat*innen in vielen Fällen gelingt, die Balance zu halten. Gar sieben von acht haben positive Veränderungen in Bezug auf sich selbst oder auf ihr Leben beobachtet. Von diesen haben mehr als die Hälfte eine subjektive Steigerung des Selbstwertes und damit einhergehend der Selbstwirksamkeitserwartung beschrieben (vgl. Kategorie «Selbstwirksamkeit und Selbstwert» sowie Subkategorie «subjektive positive Veränderungen» bei Kapitel 4.3).

5.2.5. Peers

Wie in der Datenanalyse erläutert, wurde festgestellt, dass Peerbeziehungen einen merklichen Einfluss auf das Wohlbefinden, die Haltung, das Selbstbild, die Zukunftsvorstellungen und die Veränderungsmotivation der Adressat*innen haben (vgl. Kategorie «Einfluss von Peers»). Dies war für uns überraschend, da die Adressat*innen aufgrund ihres Alters laut der Fachliteratur an einem anderen Entwicklungspunkt stehen sollten. Denn während Peerbeziehungen in der mittleren Adoleszenz noch ein grosser Einfluss zugeschrieben wird, sollte dieser in der Regel in der späten Adoleszenz im Zusammenhang mit der Festigung des Selbstkonzepts abnehmen (Wicki 2010: 110). Die Erkenntnisse aus den Daten stützt unsere in der Literaturanalyse formulierte These, dass die Adressat*innen Qualifuturas aufgrund ihrer belasteten Vorgeschichte, welche ihr Heranreifen geprägt hat, einen eher verzögerten Entwicklungsstand aufweisen.

Einerseits legt diese Erkenntnis die Schlussfolgerung nahe, die Adressat*innen dahingehend zu unterstützen, Ressourcen in Sachen Abgrenzung zu entwickeln. Andererseits muss der Einfluss von Peerbeziehungen nicht zwingend problematisch sein, da diese wie in der Datenanalyse dargestellt auch positive

Effekte aufweisen. Mit einem besonderen Augenmerk auf die Gruppenkonstellation innerhalb von Gruppengefäßen (Werkstatt, Schule) könnte dieser nicht zu unterschätzende Einfluss allenfalls als Resource für die Entwicklung der Adressat*innen genutzt werden.

Praxistransfer

Es stellt sich die Frage, ob Peerbeziehungen nicht aktiv in die Begleitung der Adressat*innen eingebunden werden könnten. Beispielsweise im Format eines Peer-Mentorings, indem ehemalige, freiwillige, «erfolgreiche» Nutzer*innen als Mentor*innen eingesetzt werden. Dies könnte für beide Seiten gewinnbringend sein: Die Mentor*innen könnten sich in ihrer Begleiter*innenrolle kompetent fühlen und ihren Selbstwert stärken, während die Mentees ihren eigenen Prozess aus der Perspektive von anderen Peers betrachten können, die an einem fortgeschritteneren Punkt in einer vergleichbaren Entwicklung stehen.

6. Fazit und Erkenntnisse für die Praxis

In dieser Masterthesis wurde eine qualitative Evaluation hinsichtlich Veränderungsmotivation durchgeführt. Hierfür wurde zunächst ein Reflexionsrahmen für die auftraggebende Praxisorganisation erarbeitet. Es zeigt sich darin insbesondere, dass Qualifutura das Wirkungsziel verfolgt, die Adressat*innen in die Gesellschaft zu integrieren; dem Berufseinstieg wird dabei eine Hebelwirkung zugeschrieben. Die Praxisorganisation legt besonderen Wert auf eine humanistische Beziehungsgestaltung, wobei sich die Bezugspersonen auf die subjektive Wirklichkeit ihrer Adressat*innen respektvoll einlassen und sich daran orientieren, um mit ihnen in Beziehung zu treten. Anhand der Massschneiderung soll das Angebot möglichst passgenau auf die Bedürfnisse der Adressat*innen angeglichen werden.

Weiter wurde relevantes Wissen aus der einschlägigen Fachliteratur bezüglich Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Mehrfachproblematiken sowie dem Konstrukt der Veränderungsmotivation erarbeitet, miteinander verknüpft und schliesslich in Bewertungswissen zusammengefasst. Es zeigt sich hinsichtlich der Adressat*innengruppe, dass die Phase der späten Adoleszenz überaus bedeutsam für die Ausreifung und Festigung der eigenen Identität ist. Umso mehr ist diese Phase eine Herausforderung für die Adressat*innen, welche zusätzlich von Mehrfachproblematiken betroffen sind, sodass sie häufig solcherart mit dem Bewältigen des Alltags besetzt sind, dass keine Ressourcen frei sind für die Ausbildung ihres eigenen Selbsts. Hinsichtlich der Veränderungsmotivation wird festgestellt, dass diese keineswegs als Bedingung für die gemeinsame Zusammenarbeit erwartet werden kann, sondern es vielmehr zum Auftrag der Sozialarbeiter*innen gehört, die Adressat*innen darin zu unterstützen, Veränderungsmotivation herzustellen und aufrecht zu erhalten. Handlungsleitend ist hierbei die Selbstbestimmung und die konsequente Orientierung an den individuellen Bedürfnissen der Adressat*innen.

Um einen Praxisabgleich herstellen zu können, wurden Daten anhand von Interviews mit Adressat*innen Qualifuturas sowie anhand von schriftlichen Befragungen der Zuweisenden erhoben und analysiert. Die Analyse bestätigt zahlreiche Befunde aus der Literaturanalyse, wie beispielsweise die Wichtigkeit einer sorgfältigen Beziehungsgestaltung, eine verständigungsorientierte Zusammenarbeit, den hohen Stellenwert von Selbstbestimmung und Partizipation sowie die praktischen Hilfestellungen als Volitionshilfe.

In der Ergebnisdiskussion wurden schliesslich die beiden Fragestellungen beantwortet. Dabei konnte festgestellt werden, dass die auftraggebende Praxisorganisation zum Zeitpunkt dieser Forschung mit der Ausrichtung und Ausgestaltung ihrer Angebots ihr Potential, die Veränderungsmotivation ihrer Adressat*innen zu fördern, weitgehend ausschöpft. Besonderes Augenmerk ist allerdings auf die Bearbeitung der vorhandenen Diffusität, welche den Alltag der Adressat*innen prägt, zu legen, um hierbei Blockaden hinsichtlich Veränderungsmotivation aufzulösen. Weiter sind der niedrige Selbstwert und das niedrige Vertrauen in die eigene Selbstwirksamkeit der Adressat*innen gezielt aufzunehmen und zu fördern, sodass die Nachhaltigkeit der Veränderungsmotivation gewährleistet werden kann.

Abschliessend kann beurteilt werden, dass das Angebot und das sozialarbeiterische Handeln von Qualifutura geeignet ist, die Veränderungsmotivation dieser Adressat*innengruppe zu fördern. Dabei muss in Betracht gezogen werden, dass dieses Ergebnis vor dem Hintergrund der grösstenteils freiwilligen Teilnahme am Angebot entstanden ist; die Adressat*innen haben mit dem Einstieg ins Angebot bereits ein gewisses Zugeständnis hinsichtlich ihrer Veränderungsmotivation gemacht, welches nicht Qualifutura selbst angerechnet werden kann.

Übergeordnet kann festgestellt werden, dass die Bedeutung von Veränderungsmotivation sowie deren Mechanismen gerade bei besonders vulnerablen Adressat*innengruppen wie jungen Erwachsenen kaum hoch genug geschätzt werden kann. Die generierten Erkenntnisse können handlungsleitend auf den Praxisalltag Einfluss nehmen und sollen insbesondere die Haltungen der Fachpersonen bezüglich Selbstbestimmung, Reaktanz und Motivation in der Sozialen Arbeit beeinflussen. Dies gilt nicht nur für

die auftraggebende Praxisorganisation; die Ergebnisse können ebenso für Organisationen, welche mit ähnlichen Adressat*innengruppen arbeiten, aufschluss- und hilfreich sein.

Es ist davon auszugehen, dass die Problematik der risikobehafteten Übergänge künftig nicht an Bedeutung verlieren wird. Stattdessen muss damit gerechnet werden, dass das Vermögen der sukzessive mehr an Leistung ausgerichteten Gesellschaft, Jugendliche und junge Erwachsene mit Mehrfachproblematiken zu integrieren, noch mehr abnehmen wird. Dies hat zur Folge, dass eine Antwort der Sozialen Arbeit auf solche strukturellen Probleme mindestens im gleichen Ausmass vorhanden sein muss.

Aufgrund der unterschiedlichen Ressourcenlagen müssen Angebote für die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Mehrfachproblematiken niederschwellig sein, auf die subjektive Wirklichkeit der Adressat*innen eingehen und viel Raum für Anpassungen bieten. Viele stationäre Angebote setzen eine grosse Anpassungsfähigkeit der Adressat*innen voraus, damit sie sich überhaupt in die Angebote einfügen und davon profitieren können. Dies stellt oft eine zu hohe Anforderung für diese Zielgruppe dar.

Die Tatsache, dass es Angebote wie dasjenige Qualifuturas vermögen, ein Auffangnetz für junge Erwachsene anzubieten, die der stationären Jugendhilfe entwachsen sind, ist besonders vielversprechend. Die Forschung zu Care Leavers wird in der Schweiz seit jüngerer Zeit aufgegriffen, lässt jedoch noch viele Fragen unbeantwortet. Da diese Thematik ein noch eher jüngeres Untersuchungsfeld darstellt, fanden die Forschungserkenntnisse bisher noch keinen Eingang in die gesetzlichen Grundlagen des schweizerischen Sozialwesens.

Die Leistungsträger*innen drängen für ihre Kosten- und Entscheidungslegitimationen oftmals auf quantitative und damit vergleichbare Kennzahlen. Eine quantitative Evaluation von Angeboten wie demjenigen von Qualifutura stellt aufgrund der variablen Ausgestaltung der Begleitung eine Herausforderung dar. Ferner bietet sie wenig konkrete Anhaltspunkte für die qualitative Weiterentwicklung: Eine Organisation kann ihre Praxis nur sinnhaft und langfristig anhand von Anhaltspunkten reflektieren und optimieren, die auf ihren Alltag übersetzbar sind. Vor dem Horizont eines längerfristigen sozialarbeiterischen Qualitätsmanagements ist somit der Einsatz von qualitativen Evaluationsmethoden (oder mixed methods-Ansätzen) angezeigt. Dies dient der Weiterentwicklung der jeweiligen Organisation im Spezifischen und der Profession der Sozialen Arbeit als Ganzes.

7. Literaturverzeichnis

- Achtziger, Anja und Peter M. Gollwitzer 2010: Motivation und Volition im Handlungsverlauf. In: Jutta Heckhausen und Heinz Heckhausen (Hg.): Motivation und Handeln. 4. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer. 309-336.
- Achtziger, Anja und Peter M. Gollwitzer 2010: Motivation und Volition im Handlungsverlauf. In: Jutta Heckhausen und Heinz Heckhausen (Hg.): Motivation und Handeln. 4. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer. 309-336.
- Adorno, W. Theodor 1971 (1969): Erziehung zur Mündigkeit. In: Theodor W. Adorno (Hg.): Erziehung zur Mündigkeit. Frankfurt am Main: Suhrkamp. 133-147.
- Ahrens, Kym R., David Lane DuBois, Laura P. Richardson, Ming-Yu Fan und Paula Lozano 2008: Youth in foster care with adult mentors during adolescence have improved adult outcomes. *Official Journal of the American Academy of Pediatrics* 121(2): 246-252.
- Akreimi, Leila 2014: Stichprobenziehung in der qualitativen Sozialforschung. In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS. 265-282.
- Arnett, Jeffrey Jensen 2006a: A longer road to adulthood. In: Jeffrey Jensen Arnett: Emerging adulthood. The winding road from the late teens through the twenties. Oxford Scholarship Online. 1-24.
- Arnett, Jeffrey Jensen 2006b: Emerging Adulthood: Understanding the new way of coming of age. In: Jeffrey Jensen Arnett und Jennifer Lynn Tanner (Hg.): Emerging adults in America. Coming of age in the 21st century. Washington DC: American Psychological Association. 3-19.
- Arnett, Jeffrey Jensen 2007: Suffering, selfish, slackers? Myths and reality about emerging adults. *Journal of Youth and Adolescence* 36: 23-29.
- Arnold, Susan 2009: Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klient in Beziehung. Marburg: Tectum Verlag.
- Bauer, Elisabeth, Gudrun Sander und Sabina von Arx 2010: Strategien wirksam umsetzen. Das Handbuch für Non-Profit-Organisationen. Bern: Haupt.
- Beywl, Wolfgang 2006: Evaluationsmodelle und qualitative Methoden. In: Uwe Flick (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen. Reinbek: Rowohlt Verlag. 92-116.
- Beywl, Wolfgang, Jochen Kehr, Susanne Mäder und Melanie Niestroj 2019: Evaluation Schritt für Schritt. Planung von Evaluationen. 4. Auflage. Münster: hiba GmbH & Co. KG.
- Bortz, Jürgen und Nicola Döring 2006: Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. 4. Auflage. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Brandstätter, Veronika und Marie Hennecke 2018: Ziele. In: Jutta Heckhausen und Heinz Heckhausen (Hg.): Motivation und Handeln. 5. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer. 332-353.
- Bundesamt für Statistik 2020a: Abschlussquote Hochschulen. In: Bildungserfolg. <<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bildung-wissenschaft/bildungsindikatoren/themen/bildungserfolg/abschlussquote-hs.html>> 26.12.2020

- Bundesamt für Statistik 2020b: Heiraten, Heiratshäufigkeit. In: Heiraten, eingetragene Partnerschaften und Scheidungen. <<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/heiraten-eingetragene-partnerschaften-scheidungen/heiratshaeufigkeit.html>> 05.01.2021
- Döring, Nicola und Jürgen Bortz 2016: Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. 5. Auflage. Wiesbaden: Springer VS.
- Eby, Lillian T., Jean E. Rhodes und Tammy D. Allen 2007: Definition and evolution of mentoring. In: Allen, Tammy D. und Lillian T. Eby (Hg.): The Blackwell Handbook of Mentoring. A multiple perspectives approach. London: Blackwell. 7-20.
- Engelke, Ernst, Stefan Borrmann und Christian Spatscheck 2014: Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 6. Überarbeitete und erweiterte Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Eschenbeck, Heike und Rhea-Katharina Knauf 2018: Entwicklungsaufgaben und ihre Bewältigung. In: Arnold Lohaus (Hg.): Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 23-50.
- Faschingbauer, Michael, Ronny Baierl und Dietmar Grichnik 2013: Effectuation. Gestalten statt Vorhersagen. Elemente und Zusammenspiel des unternehmerischen Handlungsmusters. In: Dietmar Grichnik und Oliver Gassmann (Hg.): Das unternehmerische Unternehmen. Revitalisieren und Gestalten der Zukunft mit Effectuation - Navigieren und Kurshalten in stürmischen Zeiten. Wiesbaden: Springer. 3-21.
- Flick, Uwe 2006: Qualitative Evaluationsforschung zwischen Methodik und Pragmatik - Einleitung und Überblick. In: Uwe Flick (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen. Reinbek: Rowohlt Verlag. 9-32.
- Graf, Martin A. 1996: Mündigkeit und soziale Anerkennung. Gesellschafts- und bildungstheoretische Begründungen sozialpädagogischen Handelns. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- Grawe, Klaus 2007: Neuropsychotherapy. How the Neurosciences Inform Effective Psychotherapy. New York: Psychology Press Taylor & Francis Group.
- Grossmass, Ruth 2011: «Klienten», «Adressaten», «Nutzer», «Kunden» – diskursanalytische Überlegungen zum Sprachgebrauch in den sozialen Berufen. Vortragstranskript aus der Ringvorlesung «Aktuelle Fragen der Sozialen Arbeit und Pädagogik». <<https://docplayer.org/35434110-Klienten-adressaten-nutzer-kunden-diskursanalytische-ueberlegungen-zum-sprachgebrauch-in-den-sozialen.html>> 10.01.2021
- Häfeli, Kurt und Claudia Schellenberg 2009: Erfolgsfaktoren in der Berufsbildung bei gefährdeten Jugendlichen. In: Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (Hg.): Studien + Berichte / 29A. <https://www.hfh.ch/fileadmin/files/documents/Dokumente_FE/B.12_Haefeli_Schellenberg_2009_Bericht_Erfolgsfaktoren_d.pdf> 06.10.2020
- Heckhausen, Heinz und Peter M. Gollwitzer 1987: Thought contents and cognitive functioning in motivational versus volitional states of mind. *Motivation and Emotion* 11(2): 101-120.
- Heckhausen, Jutta und Heinz Heckhausen 2010: Motivation und Handeln. Einführung und Überblick. In: Jutta Heckhausen und Heinz Heckhausen (Hg.): Motivation und Handeln. 4. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer. 1-10.

- Heil, Karolus 2001: Ziele, Probleme und systematisch-methodische Gesichtspunkte der Evaluation Sozialer Arbeit. In: Karolus Heil, Maja Heiner und Ursula Feldmann (Hg.): Evaluation Sozialer Arbeit. Eine Arbeitshilfe mit Beispielen zur Evaluation und Selbstevaluation. 17-26.
- Heinen, Julia und Susanne König 2014: Befragungen von Kindern und Jugendlichen. In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer. 775-780.
- Heinrichs, Nina und Arnold Lohaus 2011: Klinische Entwicklungspsychologie kompakt. Psychische Störungen im Kindes- und Jugendalter. Weinheim: Beltz.
- Helfferrich, Cornelia 2011: Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage. VS Verlag.
- Herzog, Walter, Markus P. Neuenschwander und Evelyne Wannack 2006: Berufswahlprozess. Wie sich jugendliche auf ihren Beruf vorbereiten. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag.
- Hurrelmann, Klaus und Gudrun Quenzel 2012: Lebensphase Jugend. Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Jugendforschung. Weinheim und Basel: Beltz Juventa Verlag.
- Kelle, Udo 2006: Qualitative Evaluationsforschung und das Kausalitätsparadigma. In: Uwe Flick (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen. Reinbek: Rowohlt Verlag. 117-134.
- Kelle, Udo und Christian Erzberger 2006: Stärken und Probleme qualitativer Evaluationsstudien - ein empirisches Beispiel aus der Jugendhilfeforschung. In: Uwe Flick (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen. Reinbek: Rowohlt Verlag. 284-300.
- Keller, Stefan, Wayne F. Velicer und James O. Prochaska 1999: Das Transtheoretische Modell – eine Übersicht. In: Stefan Keller (Hg.): Motivation zur Verhaltensänderung. Das Transtheoretische Modell in Forschung und Praxis. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag. 17-44.
- Klatetzki, Thomas 1993: Wissen, was man tut. Professionalität als organisationskulturelles Handeln. Eine ethnographische Interpretation. Bielefeld: Böllert KT-Verlag.
- Kleinbeck, Uwe 2010: Handlungsziele. In: Jutta Heckhausen und Heinz Heckhausen (Hg.): Motivation und Handeln. 4. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer. 285-306.
- Kleve, Heiko 2004: Die intime Grenze funktionaler Partizipation. Ein Revisionsvorschlag zum systemtheoretischen Inklusion/Exklusion-Konzept. In: Roland Merten und Albert Scherr (Hg.): Inklusion und Exklusion in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 163-188.
- Klug, Wolfgang und Patrick Zobrist 2016: Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. Tools für die Soziale Arbeit. 2. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Konrad, Kerstin und Johanna König 2018: Biopsychologische Veränderungen. In: Arnold Lohaus (Hg.): Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 1-22.
- Kuckartz, Udo 2018: Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz Juventa.
- Lindberg, Sven und Marcus Hasselhorn 2018: Kognitive Entwicklung. In: Arnold Lohaus (Hg.): Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 51-73.

- López Viets, Vanessa, Denise D Walker und William R. Miller 2002: What is motivation to change? A scientific analysis. In: Mary McMurrin: Motivating offenders to change. A guide to enhancing engagement in therapy. Chichester, New York: Wiley. 15-30.
- Lüders, Christian und Karin Haubrich 2003: Qualitative Evaluationsforschung. In: Cornelia Schweppe (Hg.): Qualitative Forschung in der Sozialpädagogik. Wiesbaden: Springer Fachmedien. 305-330.
- Luhmann, Niklas und Karl Eberhard Schorr 1982: Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. In: Niklas Luhmann und Karl Eberhard Schorr (Hg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik. Frankfurt am Main: Suhrkamp. 11-40.
- Mayring, Philipp 2015: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Merchel, Joachim 2013: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. 4. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.
- Merten, Roland und Albert Scherr 2004: Inklusion/Exklusion. Zum systematischen Stellenwert eines Du als innerhalb des Projekts "Systemtheorie Sozialer Arbeit". In: Roland Merten und Albert Scherr (Hg.): Inklusion und Exklusion in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 7-16.
- Miller, William R. und Stephen Rollnick 1991: Motivational Interviewing. Preparing People to Change Addictive Behavior. New York: Guilford Press.
- Miller, William R. und Stephen Rollnick 2015: Motivierende Gesprächsführung. 3. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Moffit, Terrie E. 1993: Adolescence-Limited and Life-Course-Persistent Antisocial Behavior. A Developmental Taxonomy. *Psychological Review* 100 (4): 674-701.
- Munson, Michelle R., Bethany R. Lee, David Miller, Andrea Cole und Cristina Nedelcu 2013: Emerging adulthood among former system youth. The ideal versus the real. *Children and Youth Services Review* 35 (6): 923-929.
- Naar-King, Sylvie und Mariann Suarez (Hg.) 2012: Motivierende Gesprächsführung mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Nationale Plattform gegen Armut 2019: Ausschreibung. Unterstützung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Mehrfachproblematiken an den Nahtstellen I und II. <https://www.gegenarmut.ch/fileadmin/kundendaten/Dokumente/NAPA19_02_S2_AUS_d_def_20190918.pdf> 31.05.2020.
- Neuenschwander, Markus P., Michelle Gerber, Nicole Frank und Benno Rottermann 2012: Schule und Beruf. Wege in die Erwerbstätigkeit. Wiesbaden: VS Verlag.
- Niederbacher, Arne und Peter Zimmermann 2011: Grundwissen Sozialisation. Einführung zur Sozialisation im Kindes- und Jugendalter. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oerter, Rolf und Eva Dreher 2008: Jugendalter. In: Rolf Oerter und Leo Montada (Hg.): Entwicklungspsychologie. 6. vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz. 271-332.
- Oettingen, Gabriele und Lena Kluge 2009: Kluges Zielsetzen durch Mentales Kontrastieren von Zukunft und Realität. In: Telse Iwers-Stelljes (Hg.): Prävention – Intervention – Konfliktlösung. Pädagogisch-psychologische Förderung und Evaluation. Wiesbaden: Springer. 215-227.

- Patton, Michael Quinn 1997: Utilization-Focused Evaluation. The New Century Text. 3. Auflage. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Pongs, Armin 1999: In welcher Gesellschaft leben wir eigentlich? Individuum und Gesellschaft in Zeiten der Globalisierung. Band 1. München: Dilemma.
- Possehl, Kurt 2009: Theorie und Methodik systematischer Fallsteuerung in der Sozialen Arbeit. Einführung in den Heurismus «Beurteilung der Situation mit Entschluss (BSE)». Luzern: Interact.
- Prochaska, James O., Carlo DiClemente und John Norcross 1992: In search of how people change. Applications to addictive behaviours. *American Psychologist* 47(9): 1102-1114.
- Prochaska, James O., John Norcross und Carlo DiClemente 2006: Changing for good. A revolutionary six-stage program for overcoming bad habits and moving your life positively forward. New York: Harper Collins Publishers.
- Qualifutura 2020a: Philosophie und Geschichte. <https://qualifutura.ch/de/Info/Uber_uns/Philosophie_und_Geschichte> 26.12.2020
- Qualifutura 2020b: Angebotspalette_2020. In: Angebote. <file:///C:/Users/ZILEFR~1/AppData/Local/Temp/angebotspalette_2020.pdf> 26.12.2020
- Qualifutura 2020c: Leit- und Werthaltungen. In: Philosophie und Geschichte. <https://qualifutura.ch/de/Info/Uber_uns/Philosophie_und_Geschichte> 26.12.2020
- Qualifutura 2020d: Zielgruppe und Arbeitsweise. <https://qualifutura.ch/de/Info/Zuweisende_Stellen/Zielgruppe_und_Arbeitsweise> 26.12.2020
- Qualifutura 2020e: Vision und strategische Ziele 2020 bis 2022. In: Philosophie und Geschichte. <https://qualifutura.ch/de/Info/Uber_uns/Philosophie_und_Geschichte> 26.12.2020
- Roethlisberger, Inés und Esther Picciati 2016: Leitfaden Change- und Projektmanagement. In: Personalamt des Kantons Bern (Hg.). <https://www.conwin.ch/wp-content/uploads/2016/09/Leitfaden_Change-_und_Projektmanagement.pdf> 04.01.2021
- Rüegg-Stürm, Johannes 2002: Das neue St. Galler Management-Modell. Grundkategorien einer integrierten Managementlehre. Der HSG-Ansatz. 2., durchgesehene Auflage. Bern: Haupt Verlag.
- Sachse, Rainer, Thomas A. Langens und Meike Sachse 2012: Klienten motivieren. Therapeutische Strategien zur Stärkung der Änderungsbereitschaft. Bonn: Psychiatrie Verlag GmbH.
- Schaffner, Dorothee 2017: Übergänge von Care Leavers – auch ein Thema in der Schweiz? Referat anlässlich der Plattform Fachtagung «Fremdunterbringung – Übergangsbegleitung: roots to grow and wings to fly». <https://www.integras.ch/images/_pdf/servicemenu/tagungen/plattform-fremdplatzierung/Referate_Plattform_2017/Tagung_Fremdplatzierung_Referat_Schaffner_28.02.2017.pdf> 23.07.2020
- Seelmeyer, Udo 2018: Normalität und Normalisierung. In Hans-Uwe Otto, Hans Thiersch, Rainer Trepow und Holger Ziegler (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. München: Ernst Reinhardt. 1091-1097.
- Stimmer, Franz 2012: Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. 3. überarbeitete und erweiterte Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag.

- Suhling, Stefan und Sandra Cottonaro 2005: Motivation ist alles? Formen und Bedingungen von Veränderungs- und Behandlungsbereitschaft bei Inhaftierten. *Zeitschrift für Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe* 16 (4): 385-396.
- Sulimani-Aidan, Yafit 2017: Barriers and resources in transition to adulthood among at-risk young adults. *Children and Youth Services Review* 77: 147-152.
- Thomsen, Tamara, Nora Lessing, Werner Greve und Stefanie Dresbach 2018: Selbstkonzept und Selbstwert. In: Arnold Lohaus (Hg.): *Entwicklungspsychologie des Jugendalters*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 91-111.
- Vierhaus, Marc und Eva-Verena Wendt 2018: Sozialbeziehungen zu Gleichaltrigen. In: Arnold Lohaus (Hg.): *Entwicklungspsychologie des Jugendalters*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 139-167.
- Walper, Sabine, Ulrike Lux und Susanne Witte 2018: Sozialbeziehungen zur Herkunftsfamilie. In: Arnold Lohaus (Hg.): *Entwicklungspsychologie des Jugendalters*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 113-138.
- Weichold, Karina und Anja Blumenthal 2018: Problemverhalten. In: Arnold Lohaus (Hg.): *Entwicklungspsychologie des Jugendalters*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. 169-196.
- Wicki, Werner 2010: *Entwicklungspsychologie*. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Wolff, Stephan und Thomas Scheffer 2003: Begleitende Evaluation in sozialen Einrichtungen. In: Cornelia Schweppe (Hg.): *Qualitative Forschung in der Sozialpädagogik*. Wiesbaden: Springer Fachmedien. 331-351.

8. Anhang

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: Einwilligungserklärung Interviews	100
Anhang 2: Interviewleitfaden	101
Anhang 3: Online-Befragung	104

Anhang 1: Einwilligungserklärung Interviews

Masterprojekt «Evaluation des Angebots von Qualifutura – berufliche und soziale Integration»

Einwilligungserklärung zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Interviewdaten

Forschungsprojekt **Masterarbeit in Sozialer Arbeit; Evaluation Qualifutura**
Durchführende Institution **Hochschule Luzern**
Projektleitung **Anna Gygax und Corinne Matti (Begleitung durch: Dr. Simone Sattler)**
Interviewerin/Interviewer _____
Interviewdatum _____

Beschreibung des Forschungsprojekts (zutreffendes bitte ankreuzen):

- mündliche Erläuterung
 schriftliche Erläuterung

Die Interviews werden mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und von der Projektleitung des Forschungsprojekts verschriftlicht. Für die weitere wissenschaftliche Auswertung der Interviewtexte werden alle Angaben, die zu einer Identifizierung der Person führen könnten, verändert oder aus dem Text entfernt. In wissenschaftlichen Veröffentlichungen werden Interviews nur in Ausschnitten zitiert, um gegenüber Dritten sicherzustellen, dass der entstehende Gesamtzusammenhang von Ereignissen nicht zu einer Identifizierung der Person führen kann.

Personenbezogene Kontaktdaten werden von Interviewdaten getrennt für Dritte unzugänglich gespeichert. Nach Beendigung des Forschungsprojekts werden Ihre Kontaktdaten gelöscht.

Die Teilnahme an den Interviews ist freiwillig. Sie haben zu jeder Zeit die Möglichkeit, ein Interview abubrechen, weitere Interviews abzulehnen und Ihr Einverständnis in eine Aufzeichnung und Niederschrift des/der Interviews zurückziehen, ohne dass dadurch irgendwelche Nachteile entstehen.

Ich bin damit einverstanden, im Rahmen dieses Forschungsprojekts an einem Interview teilzunehmen.
 ja nein

Vorname, Nachname, Geburtsdatum

Ort, Datum / Unterschrift

Interview-Fragebogen für problemzentrierte Einzelinterviews mit Teilnehmer*innen von Qualifutura

Dauer der Interviews: ca. 40 Minuten.

Start: 8. September 2020 (Pretest), danach bis 19. September 2020 Durchführung der Interviews.

Einleitungstext:

(Möchtest du das Interview gerne bern- oder hochdeutsch machen?)

Wir studieren Soziale Arbeit und stehen kurz vor dem Abschluss. Für unsere Diplomarbeit führen wir Interviews durch. Wir sind dir also sehr dankbar, dass du uns hilfst und heute hier bist. Unsere Diplomarbeit soll Qualifutura helfen, herauszufinden was sie gut machen und was sie noch verbessern müssen.

Wir haben Fragen vorbereitet, die wir nacheinander durchgehen. Es ist gut, wenn du viel erzählt – je mehr desto besser.

Es ist uns wichtig, dass du weißt, dass es heute keine richtigen oder falschen Antworten gibt. Die Fragen können manchmal schwierig sein, du hast also immer viel Zeit zum Überlegen und kannst auch gerne nachfragen, wenn wir mal etwas komisches fragen.

Das Interview dauert ca. eine halbe Stunde. Hast du vielleicht auch etwas mehr Zeit, sollte das Interview ein bisschen länger dauern? Oder musst du gleich an einen Termin?

Wir nehmen das Interview mit diesem Gerät auf, weil wir das als Gedankenstütze brauchen. Niemand ausser uns wird es hören. Und alles, was du sagst bleibt anonym. Qualifutura wird also nicht wissen, wer was gesagt hat.

Hier hast du ein Blatt. Das schauen wir jetzt kurz zusammen an.

→ *Einverständniserklärung erklären und unterzeichnen lassen.*

Einstieg

Kannst du mir kurz erzählen, wie es kommt, dass du bei QF bist?

Ziele und Motivation

Jetzt geht es zuerst mal um deine Ziele. Also die nächsten paar Fragen beziehen sich auf deine Wünsche, Träume und deine Zukunft.

Was ist für dich im Moment das wichtigste Thema in deinem Leben? Falls nötig Präzisierungshinweise: Beruf, Ziele, Freunde/Familie, jegliche Lebensbereiche.

Deckt sich das mit den Themen, wo du mit deinem Coach anschaust?

Findest du die Unterstützung von QF für dein Leben nützlich?

Kannst du das erklären und etwas darüber erzählen...

Wenn du ganz generell an deine Lebensziele denkst, also an Dinge, die du erreichen willst.
Haben sich deine Ziele verändert, seit du von QF begleitet wirst?

Reservefrage: Vielleicht hattest du vorher auch gar keine?

Wenn ja: Was hat deine Motivation dazu ausgelöst?

Wenn nein: Denkst du, eine Veränderung wäre nötig?

Und wenn du jetzt an die Ziele denkst, wo du zusammen mit QF verfolgst, also wo ihr
zusammen abgemacht habt, wie findest du die?

Reservefrage: Was hast du so für ein Gefühl, wenn du daran denkst?

Kannst du darüber bitte noch etwas erzählen?

Was denkst du, wie schwierig oder wie einfach ist es, diese Ziele zu erreichen?

Inwiefern?

Wenn du dir etwas vornimmst, wie gut kannst du das dann in der Regel umsetzen?

Kannst du ein Beispiel nennen?

Was brauchst du, damit du es umsetzen kannst und Schwierigkeiten überwinden
kannst?

Was macht es schwierig für dich?

Wenn QF nicht mehr da wäre, du also auf dich allein gestellt wärst, würdest du die gleichen
Ziele weiterverfolgen, wo du bis jetzt mit QF verfolgt hast?

Kannst du da etwas mehr darüber erzählen?

Zusammenarbeit

Einführung: Jetzt kommen ein paar Fragen zur Zusammenarbeit mit deinem Coach und
generell mit Qualifutura.

Verzell mal, wie erlebst du die Zusammenarbeit mit deinem Coach?

Wie ist die Mitbestimmung?

Wie ist die Unterstützung?

Fühlst du dich mit deinen Anliegen gehört?

*Zusatzfrage: Und wie erlebst du generell die Zusammenarbeit mit Qualifutura? Arbeitsmeister,
Barbara + Matthias*

Kannst du beschreiben, wie dein Coach auf deine Bedürfnisse eingeht?

Wenn du zum Beispiel ein wichtiges Anliegen hast, was passiert mit dem, wenn du es
bei deinem Coach einbringst?

Wie fest werden deine Bedürfnisse, also das, was *du* willst, berücksichtigt?

Was motiviert dich an der Zusammenarbeit mit deinem Coach zum Mitmachen?

Oder was demotiviert dich?

Erzähle bitte...

QF ist ein Angebot für Jugendliche und jE wie du. So wie wir das verstehen, ist es das Ziel, dass du mit dem Angebot von QF schlussamänt auf deinen eigenen Füßen stehen kannst. Du bist also die Schlüsselperson, um *dich* geht es hauptsächlich. Und jetzt, wenn du daran denkst, was du hier so kannst machen, also vom Angebot her wie zum Beispiel das Wohnen, die Hilfe bei der Admin, die Arbeitsintegration. Kannst du erzählen, wie hast du das Gefühl, dass das Angebot auf dich angepasst ist? *Massschneiderung*

Kannst du dazu ein Beispiel geben?

Kannst du das noch ein bisschen ausführen?

Was motiviert dich denn zur Teilnahme bei Qualifutura?

Was machen sie denn gut?

Und was demotiviert dich?

Was müsste QF denn verbessern?

Hat sich etwas an deinem Wunsch oder deiner Fähigkeit, selbständig zu sein oder selber über dein Leben bestimmen zu können verändert, seit du bei Qualifutura bist?

Kannst Du das kurz mit ein paar Worten erklären?

Abschlussfragen

Gibt es sonst noch etwas, das du noch gerne sagen möchtest?

Ende der Tonaufnahme

Wie war das Interview für dich?

→ mittels Memo persönliche Notizen zum Interview machen als Gedankenstützen.

Anhang 3: Online-Befragung

Unten ersichtlich sind Auszüge aus der Online-Befragung, welche den Zuweiser*innen zugestellt wurde.

Findmind

Evaluation Qualifutura



Infos zum Starten

Sollten Sie mehr als nur eine*n Klient*in bei Qualifutura zugewiesen haben, beantworten Sie die Umfrage bitte nur für 1 Person.

Bitte berücksichtigen Sie dabei diejenige Person, welche Sie nach Januar 2018 zugewiesen haben.

Sollte dies auf mehrere Personen zutreffen, bitten wir Sie, nach dem Zufallsprinzip **eine** Person auszuwählen und die Fragen konsequent nur hinsichtlich dieser Person zu beantworten.

OK!

Weiter >

Findmind

Evaluation Qualifutura



Können Sie bei ihrer Klientel seit der Teilnahme im Angebot von Qualifutura noch weitere Veränderungen beobachten? Wenn ja, welche und inwiefern? Bitte kurz beschreiben.

< Zurück

Weiter >

Findmind

Evaluation Qualifutura



Wie schätzen Sie den Einfluss der Unterstützung von Qualifutura auf die Veränderungen bei Ihrer Klientel ein? Bitte erklären Sie kurz.

< Zurück

Weiter >

Findmind

Evaluation Qualifutura



Inwiefern nimmt Qualifutura Einfluss darauf, die Motivation der Klientel zu senken, beizubehalten oder zu steigern?

T

< Zurück

Weiter >

Findmind

Evaluation Qualifutura



Können Sie Faktoren in der methodischen Fallführung von Qualifutura identifizieren, die im Hinblick auf einen gelingenden Hilfeprozess unterstützend oder hinderlich sind? Bitte beschreiben Sie kurz.

T

< Zurück

Weiter >

Findmind

Evaluation Qualifutura



Qualifutura strebt als Ziel die (langfristig) erfolgreiche berufliche Integration ihrer Klient*innen an. Inwiefern ist dieser Fokus Ihrer Meinung nach unterstützend, um im Hilfeprozess der Klientel eine positive Lebensentwicklung anzustossen?

T

< Zurück

Weiter >