

Wirkung sichtbar machen: Wege und Herausforderungen in der sozialarbeiterischen Praxis

Alexander Lehner¹, Peter Stepanek²

¹ Wohnpartner

² Hochschule Campus Wien

Einleitung

Das Forschungszentrum für Soziale Arbeit (FORSAR) der Hochschule Campus Wien hat wohnpartner Wien im Zeitraum von September 2019 bis Oktober 2023 bei der Einführung von Wirkungsorientierung begleitet. wohnpartner Wien hat es sich zum Ziel gesetzt, das nachbarschaftliche Miteinander in den Wiener Gemeindebauten zu stärken sowie die Wohnzufriedenheit und die Lebensqualität in den 2000 städtischen Wohnhausanlagen zu verbessern. Derzeit sind in den vier Leistungsbereichen Konfliktvermittlung, Grätzl-Management, Grätzl-Zentren und Soziale Information, Beratung und Unterstützung (SIBU) rund 180 Mitarbeiter:innen beschäftigt.

Das Projekt gliederte sich in zwei Phasen. In Phase 1 (siehe Abbildung 1) wurden zunächst Wirkungsdimensionen (die verschiedene Wirkungen beschreiben, aber noch nicht als Ziele formuliert sind) und konzeptionelle Überlegungen bezogen auf die Wirkungsorientierung in den verschiedenen Leistungsbereichen bei wohnpartner mit einem multidisziplinären Team aus Forscher:innen der Hochschule Campus Wien und verschiedenen Mitarbeiter:innengruppen von wohnpartner festgehalten. Zentrales Ziel war die Erarbeitung von zwei Wirkungsmatrizen für das Grätzl-Management und für SIBU.

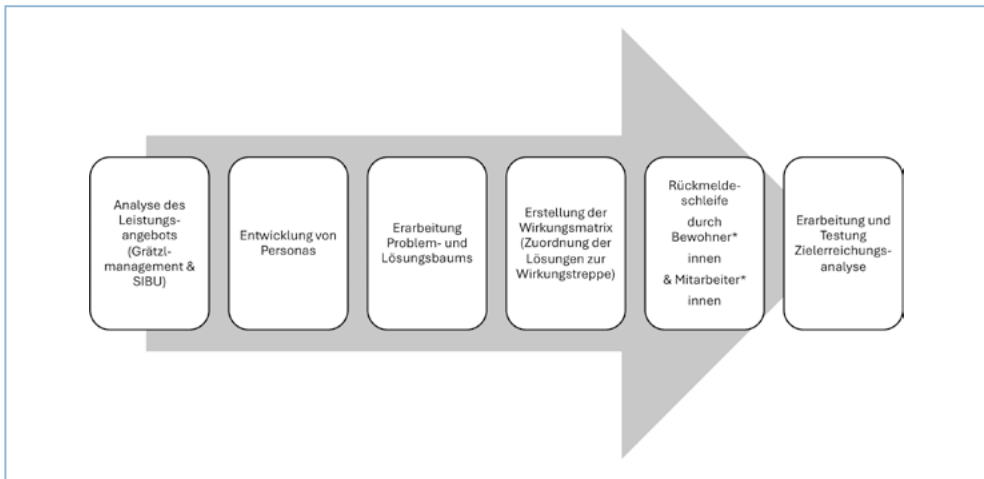


Abbildung 1: Projektphase 1

Im Anschluss wurden in der Projektphase 2 (siehe Abbildung 2) in einem Mixed-Methods-Forschungsdesign die Wirkungsdimensionen auf ihre Passgenauigkeit für die Konfliktarbeit und das Grätzl-Management überprüft sowie die Möglichkeiten zur Wirkungsplausibilisierung (Ottmann & König, 2023, S. 116) getestet und auf ihre Praxistauglichkeit und ihre Aussagekraft für die Wirkungen der Leistungen von wohnpartner untersucht. So wurde z. B. analysiert, inwieweit sich Informationen zu den erreichten Wirkungen aus der bestehenden Dokumentation von wohnpartner ableiten lassen. Es wurden die Wirkungsmatrizen der verschiedenen Leistungsbereiche zu einer gemeinsamen Wirkungsmatrix verdichtet und mit Ankerbeispielen hinterlegt, die eine Zuordnung zu den verschiedenen Wirkungsdimensionen erleichtern.

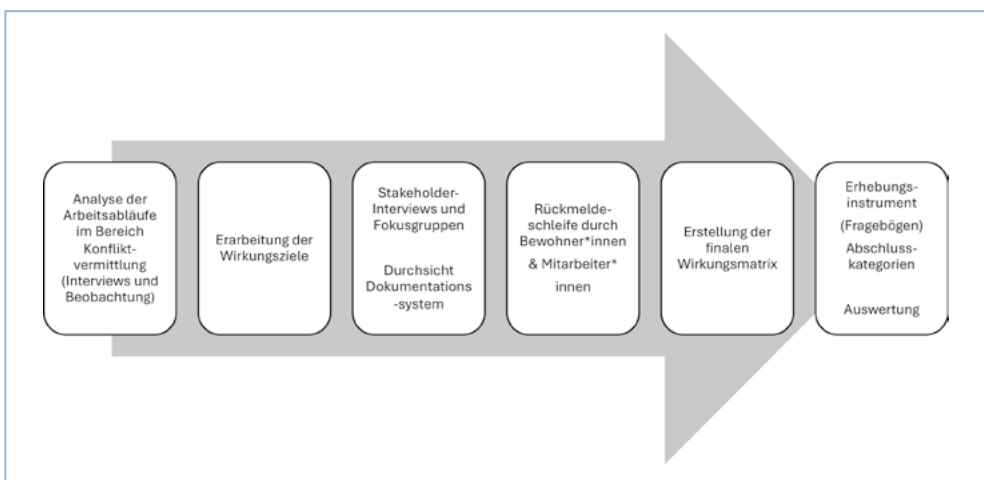


Abbildung 2: Projektphase 2

Die Wirkungsmatrix wurde dabei in einem zyklischen Prozess mehrfach überarbeitet, reflektiert und erweitert. Dabei wurden auch die Sichtweisen von unterschiedlichen Stakeholder:innen bei der Formulierung der Wirkungsdimensionen berücksichtigt und ihre Einschätzungen in Hinblick auf die erreichten Wirkungen von wohnpartner erfasst. Gerade bei sozialen Dienstleistungen bzw. in der Sozialen Arbeit zielen in der Regel Wirkungen nicht nur auf die Nutzer:innen, in diesem Fall die Bewohner:innen, ab, sondern auch auf verschiedene externe und interne Stakeholder:innen (Ottmann & König, 2023, S.56). Interesse an einer wirkungsvollen Arbeit mit und für die Bewohner:innen des Gemeindebaus in Wien haben auch verschiedene Kooperationspartner:innen, die neben und mit wohnpartner in diese Angebote involviert sind. Beispielhaft zu nennen wären in diesem Zusammenhang die kommunale Hausverwaltung Wiener Wohnen, verschiedene Sozialeinrichtungen sowie die Exekutive. So entstand im Rahmen des Projekts ein Instrumentarium mit unterschiedlichen sozialwissenschaftlichen Instrumenten für die verschiedenen Leistungsbereiche von wohnpartner, die in Zukunft auch selbst eingesetzt und ausgewertet werden können.

Methoden

Die Herangehensweise zur Modellierung der Wirkungsketten und Formulierung von Wirkungsdimensionen folgt dem Ansatz von Kurz und Koubek (2021) im Kursbuch Wirkung. Dabei handelt es sich um eine praxisnahe Anleitung zur Analyse und zur Arbeit mit Wirkungen und Wirkungszielen, die auf die Einbeziehung unterschiedlicher Gruppen von Mitarbeiter:innen innerhalb der Organisation und der Stakeholder:innen aufbaut. Im Rahmen der Wirkungsplausibilisierung (Ottmann & König, 2023, S. 116) wurden verschiedene sozialwissenschaftliche Methoden kombiniert, um den unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Settings der wohnpartner-Leistungsbereiche gerecht zu werden und Erkenntnisse zu gewinnen, wie wohnpartner in Zukunft selbst Wirkungen monitoren kann:

- ▶ eine teilnehmende Beobachtung,
- ▶ persönliche Leitfadeninterviews mit zentralen Stakeholder:innen,
- ▶ Fokusgruppen mit Stakeholder:innen,
- ▶ standardisierte Telefoninterviews mit Nutzer:innen,
- ▶ Einzel- und Gruppeninterviews mit Nutzer:innen,
- ▶ Reflexionsrunden mit Mitarbeiter:innen,
- ▶ Einsatz einer Zielerreichungsanalyse durch die Mitarbeiter:innen sowie
- ▶ Einsatz des wirkungsorientierten Fallabschlusses durch die Mitarbeiter:innen.

Ergebnisse

Im Projekt wurden Erfahrungen mit der Modellierung von Wirkungsketten und der Formulierung von Wirkungszielen in einem Bereich der Sozialen Arbeit und der Gemeinwesenarbeit gewonnen, die in einer Wirkungsmatrix zusammengestellt wurden. Der Prozess zur Erstellung der Wirkungsmatrix war von einer hohen Komplexität geprägt, einerseits bezogen auf die Mitwirkung von Stakeholder:innen und die Deadweight-Effekte, also jene Wirkungen, die ohne die Arbeit von wohnpartner entstanden wären, und andererseits bezogen auf die hohe Variabilität der erbrachten Leistungen in Hinblick auf die Anzahl der beteiligten Personen, die Anzahl der gesetzten Interventionen, die Anwendung verschiedener sozialarbeiterischer Methoden u. v. m.

Wertvolle Erfahrungen wurden auch in Hinblick auf unterschiedliche qualitative und quantitative Instrumente zur Wirkungsplausibilisierung gesammelt, die vor allem vor dem Hintergrund der gewünschten praxisnahen Handhabung bei Erhebung und Auswertung kritisch gewürdigt werden. In einigen Fällen war es sogar möglich, die erzielten Wirkungen zu quantifizieren. So entstand, wie Abbildung 3 zeigt, ein Instrumentarium zur Wirkungsplausibilisierung.

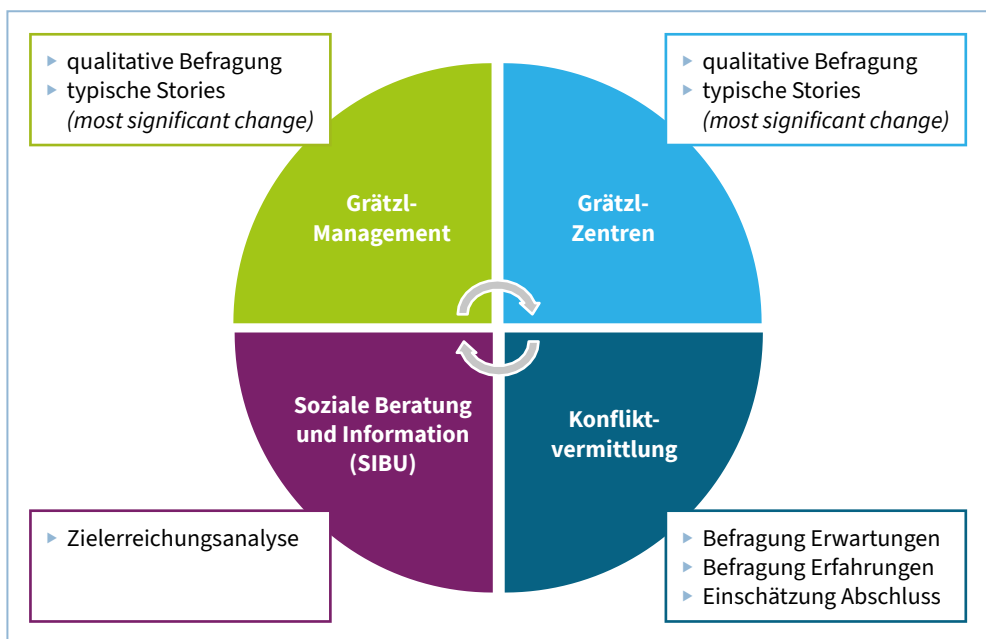


Abbildung 3: Wirkungsinstrumentarium wohnpartner Wien

Diskussion

Im Rahmen des Beitrags wird der Prozess der Einführung der Wirkungsorientierung und des Wirkungsmonitorings sowohl aus der Perspektive der Praxis als auch aus der der Forschung beleuchtet. Darüber hinaus wird aufgezeigt, wo wohnpartner rund zwei Jahre nach Ende des Projekts und nach der Einführung der Wirkungsorientierung steht. Welche Spannungsfelder zeigten sich im Rahmen der Auseinandersetzung mit den Wirkungen von wohnpartner? Der Beitrag möchte anderen Einrichtungen Einblicke geben, welche Herausforderungen sich bei der Implementierung eines Wirkungsmonitorings in sozialwirtschaftlichen Organisationen im Bereich der Gemeinwesenarbeit und der Konfliktarbeit ergeben können.

Referenzen

- Kurz, B., & Kubek, D. (2021). *Kursbuch Wirkung. Das Praxishandbuch für alle, die Gutes noch besser tun wollen* (6. überarb. Aufl.). Berlin: Phineo. https://www.phineo.org/uploads/Downloads/PHINEO_KURSBUCH_WIRKUNG.pdf (abgerufen am 15.1.2025)
- Ottmann, S., & König, J. (2023). *Wirkungsorientierung in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung für Studium und Praxis*. Stuttgart: Kohlhammer.