

**Selbstevaluation der Beratungsstandards
bei AMAL – Hilfe für Betroffene
rechter Gewalt**

**Diplom-Projektbericht im Studiengang
Sozialarbeit/Sozialpädagogik**

**Organisationslehre I - III
Prof. Dr. phil. Joachim Schulze**

Hochschule Zittau/Görlitz
Fachbereich Sozialwesen

**Lydia Zwisler
SW 03 / 29424**

Datum der Abgabe: 14.11.2006

II. Darstellung des Evaluationsprojektes

| | |
|---|----|
| 1. Ausgangssituation | 1 |
| 1.1 Erkenntnisinteresse | 1 |
| 2. Forschungsdesign | 3 |
| 2.1. Evaluationsforschung | 3 |
| 2.1.1. Praxisorientierte Selbstevaluation | 3 |
| 2.2. Erhebungsmethode | 6 |
| 2.3. Erhebungsinstrument | 7 |
| 2.3.1. Konstruktion des Fragebogens | 7 |
| 2.4. Sampling | 10 |
| 2.5. Zugang zum Feld | 11 |
| 2.5.1. Postversand | 11 |
| 2.5.2. Rücklaufquote | 11 |
| 2.6. Auswertungsinstrument | 11 |
| 3. Interpretation der Ergebnisse | 12 |
| 4. Fazit | 17 |

Literaturverzeichnis

Anhang
(Fragebogen, Diagramme)

II. Darstellung des Evaluationsprojektes

1. Ausgangssituation

Ähnlich wie bei AMAL wird in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit ein Großteil des Budgets aus öffentlichen Kassen und somit durch Steuergelder finanziert. Bedingt durch die gegenwärtige Knappheit dieser Gelder wird der Nutzen Sozialer Arbeit immer häufiger in Frage gestellt, wodurch die MitarbeiterInnen jener Einrichtungen einem steigenden Rechtfertigungsdruck unterliegen. Dies drückt sich vor allem darin aus, dass die Kostenträger sozialer Dienstleistungen ein zunehmendes Interesse an Leistungsbeschreibungen und den Resultaten entsprechender Maßnahmen hegen, wodurch die Frage nach einem Qualitätsmanagement in sozialen Dienstleistungsunternehmen immer mehr an Bedeutung gewinnt. Vielen SozialarbeiterInnen erscheint der Begriff Qualitätsmanagement jedoch oftmals sehr abstrakt und für das Aufgabengebiet der Sozialen Arbeit ohnehin ungeeignet, so dass ich vorerst gern kurz auf einige wichtige Begrifflichkeiten eingehen möchte.

Unter dem Begriff „Qualität“ wird allgemein die bestmögliche Erfüllung der Erwartungen aller am Projekt Beteiligten bei einer gleichzeitigen Effizienz der Organisation verstanden. Wichtig ist dabei zu beachten, dass Qualität bedingt durch den Wandel der Erwartungshaltungen jedoch kein beständiger Zustand ist. Vielmehr erfordert sie eine fortlaufende Weiterentwicklung, wodurch die differenzierten Ansprüche aller beteiligten Personen entsprechend der verfügbaren Ressourcen wieder neu aufeinander abgestimmt werden. Vor diesem Hintergrund beschreibt Seghezzi mit dem Begriff „Qualitätsmanagement“ kein eigenes Aufgabengebiet eines Unternehmens, sondern vielmehr stellt dies für ihn eine Querschnittsdisziplin dar, welche sich mit dem Faktor Qualität auseinandersetzt und in den Prozess der Qualitätsentwicklung integriert ist (vgl. Rugor, Studzinski 2003, S. 12 zitiert nach Seghezzi 1996). In der Praxis Sozialer Arbeit umfasst das Qualitätsmanagement insbesondere jene Tätigkeiten einer Unternehmensführung, welche die Planung, Steuerung, Sicherung und Verbesserung der Qualität zum Anlass haben (vgl. Preis 2005). Dabei wird gegenwärtig zwischen den vier nachfolgenden Qualitätsdimensionen unterschieden: der Konzeptqualität, der Prozessqualität, der Ergebnisqualität und der Strukturqualität (vgl. Heil, Heiner, Feldmann 2001, S. 33).

1.1. Erkenntnisinteresse

Vor diesem Hintergrund möchte ich anhand einer Selbstevaluation zum Thema Beratung und Begleitung eine Grundlage für die MitarbeiterInnen von AMAL schaffen, durch welche sie bei einem Fortbestand des Projektes an jenem durch

Fremdevaluation begonnenen Prozess der „Qualitätsentwicklung durch Evaluation“ anknüpfen können.

Wird nun im Rahmen des Qualitätsmanagements ein Aktionsplan erstellt, ist es sehr wichtig zu beachten, dass jene angestrebten Ziele und die daraus resultierenden Aufgaben mit den Möglichkeiten der Einrichtung vereinbar sind. Auf Grund der begrenzten personellen, zeitlichen und nicht zuletzt finanziellen Ressourcen im praktischen Studiensemester konnte ich bei der Evaluation der Beratungsstandards leider nicht alle o.g. Qualitätsdimensionen berücksichtigen. Folglich wird sich die Auswahl vorerst auf die Untersuchung der Prozessqualität beschränken.

In einer sozialen Dienstleistungseinrichtung bezieht sich der Begriff Prozessqualität auf die konkrete Art und Weise der Leistungserbringung, für welche die MitarbeiterInnen von AMAL einige ihrem Handeln zugrundeliegenden Haltungen und Einstellungen konzeptionell festgeschrieben haben. Wie für alle Aufgabenbereiche gilt dies ebenso für die zu evaluierende Beratung und Begleitung von Betroffenen rechter Gewalt, deren Richtlinien für einen idealtypischen Verlauf einst unverkennbar definiert wurden. Bedingt durch das projektinterne Bewusstsein, um die Angst- und Ohnmachtgefühle zahlreicher Opfer, orientierten sich die MitarbeiterInnen als Ausdruck ihrer Empathie hierfür primär an den Betroffenen, wodurch quasi alle Prozessabläufe und deren Arbeitsprinzipien an den spezifischen Bedürfnissen derer ausgerichtet wurden, so dass unabhängig von den einzelnen BeraterInnen, ein bestimmter Umfang an Kontinuität und somit auch an Qualität geboten werden kann.

Insbesondere im Bereich der Sozialen Arbeit darf dieser „betriebliche Maßstab“ zur Erbringung einer „mitarbeiterunabhängigen Leistung“ jedoch nicht als Einschränkung oder gar als Unterbindung des individuellen Selbstverständnisses der einzelnen SozialarbeiterInnen verstanden werden (Rugor, von Studzinski 2003, S. 19). Vielmehr ist dies als Qualitätsmanagement zu begreifen, dessen Dienstplanung sich maßgeblich an den Betroffenen und deren elementaren Bedürfnissen ausrichtet, wobei die MitarbeiterInnen hierfür ganz bewusst eine Verständnishaltung einnehmen sollten. Unter diesem Gesichtspunkt stellen Absprachen über kundenorientierte Verfahrensweisen und deren konsequente Umsetzung vor allem auch eine persönliche Chance zur Erbringung einer qualitativ hochwertigen Leistung dar, wodurch eine bemerkenswerte Professionalität unter Beweis gestellt wird (vgl. Rugor, von Studzinski 2003, S. 19).

Um nun vor allem die Notwendigkeit der Evaluation jener Prozessqualität zu verdeutlichen, möchte ich an dieser Stelle gern erneut noch einmal auf die Aufgaben des Qualitätsmanagements zurückkommen. Wie bereits schon erwähnt, entwickelten die MitarbeiterInnen von AMAL einst verpflichtende Beratungsstandards, welche die

grundlegenden Handlungsweisen beschreiben, mit denen es die gesetzten Ziele und die damit verbundenen Aufgaben zu bewältigen gilt. Infolge einer langjährigen Erprobung dieser konzeptionell verankerten Arbeitsschritte, erfordern diese nunmehr auch eine eigenverantwortliche und selbstständige Überprüfung, wodurch denkbar „fehllaufende Prozesse“ erkannt, reflektiert und gegebenenfalls verbessert werden können (Rugor, von Studzinski 2003, S.22). Um nun soeben eine qualifizierte Antwort auf die entsprechend relevanten Fragen: „*Was machen wir?*“, „*Wie handeln wir?*“ und „*Wie verhalten wir uns dabei?*“ zu erhalten, „müssen sogenannte „Prüfpunkte“ im Prozessablauf bestimmt werden“, an deren Stelle ein SOLL-IST-Vergleich und somit die Evaluation der Prozessqualität jener Beratungsstandards erfolgen wird (ebd.).

2. Forschungsdesign

2.1. Evaluationsforschung

Wie es das Thema „Evaluation der Beratung“ bereits schon andeutet, wende ich mich im Rahmen der Bearbeitung des Diplom-Projektberichtes der Evaluationsforschung zu. Als ein wesentlicher Bestandteil der empirischen Forschung bedient sich die Evaluationsforschung verschiedener sozialwissenschaftlicher Forschungsmethoden, mittels derer die Wirksamkeit von Interventionen, Programmen und Maßnahmen ermittelt und bewertet wird. Dabei geht es insbesondere darum, subjektive Deutungsmuster durch begründete Erfahrungen zu ersetzen, wobei Relevanz, Flexibilität, Effizienz, Plausibilität und Nachvollziehbarkeit, zu den entscheidenden Kriterien des wissenschaftlichen Anspruchs zählen (vgl. von Spiegel 2004, S. 244).

Auf Grund der gegenwärtigen sozialpolitischen Entwicklungen gewinnt die Evaluationsforschung bei den Kostenträgern sozialer Dienstleistungen immer mehr an Bedeutung, denn angesichts der finanziellen Knappheit im Bereich der Sozialen Arbeit hegen diese ein verstärktes Interesse an der Transparenz und Nachvollziehbarkeit der getätigten Ausgaben und deren Nutzen. Daher treten die Geldgeber sozialer Einrichtungen auch immer häufiger als Auftraggeber einer Evaluationsstudie auf, bei welcher einem externen Evaluationsteam finanzielle Mittel für die Begleitung und Bewertung geplanter und durchgeführter Projekte zur Verfügung gestellt werden. Im Gegensatz zur Grundlagenforschung sind bei dieser sogenannten Begleitforschung sämtliche Aktivitäten konkret darauf auszurichten, dem Auftraggeber die gestellten Evaluationsfragen möglichst eindeutig und verständlich zu beantworten.

2.1.1. Praxisorientierte Selbstevaluation

Im Gegensatz zu dieser Form der Evaluationsforschung, kristallisierte sich für mich als Teammitglied auf Zeit eine davon unabhängige Selbstevaluation der projektinternen

Beratungsstandards heraus, deren Ergebnisse als Ergänzung zu jenen der Fremdevaluation anzusehen sind. Im Gegensatz zu dieser Evaluation, welche das arpos Institut Hannover in Zusammenarbeit mit dem Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung der Universität Bielefeld durchführt, bot die meinerseits durchgeführte Selbstevaluation dem Team von AMAL die Möglichkeit, sich gelegentlich persönlich in die exemplarische Untersuchung des „eigenen“ beruflichen Handelns einzubringen. Währenddessen die MitarbeiterInnen das methodische Vorgehen für eine erneute Anwendung dieser Verfahrensweise verinnerlichen konnten, durfte ich mich in der Berufsrolle einer Sozialarbeiterin bereits schon einmal als „Forscherin“ in eigener Sache erproben, wobei ich mittels einer standardisierten Befragung schriftlich Bilanz zur projektinternen Beratungsarbeit zog.

Besonders die Rückschläge methodischen Handelns und die damit verbundene Unbeständigkeit sozialpädagogischer Prozesse, aber auch die Schwierigkeit, die häufig mühsam erreichten Ziele intensiver Anstrengungen wahrzunehmen, erschweren im beruflichen Alltag oftmals eine realistische Selbsteinschätzung, sowie deren Außendarstellung. Umso spannender ist die Frage, warum das Verfahren der Selbstevaluation, bei welchem die MitarbeiterInnen sozialer Einrichtungen der Reflexion und Auswertung ihres beruflichen Handelns nachgehen und dabei eine kritisch forschende Haltung gegenüber sich selbst einnehmen, in der Praxis Sozialer Arbeit bisher nur bedingt etablierte ist. Auch wenn die Selbstevaluation ein intensives und zeitaufwendiges Arbeiten erfordert und zudem keine positiven Ergebnisse in dem Sinne garantieren kann, so bringt sie doch Erkenntnisse hervor, welche dem Team eine Rückmeldung zur Planung und Umsetzung ihrer Interventionen, sowie deren Folgen geben.

Ein gelungener Evaluationsprozess zeichnet sich durch das Einbringen subjektiver Sichtweisen und einer entsprechend guten Argumentation aus, wodurch die Diskussions- und Interpretationskompetenz der Teammitglieder im Berufsalltag eine geeignete Entfaltungsmöglichkeit erfährt. Die Verwirklichung dieser Aspekte basiert vor allem auf einer intensiven Auseinandersetzung mit den Zielen und Ergebnissen des eigenen methodischen Handelns, wobei die Reflexion und Erörterung persönlicher Erfahrungen zu den elementaren Tagespunkten einer Teambesprechung zählen sollten. Darüber hinaus erfordert die Nachbereitung einer derartigen Analyse beruflichen Strategien auch eine schriftliche Ergebnisfixierung, welche das Team zu einer umfangreichen, aufeinander aufbauenden Systematisierung neu gewonnener Erkenntnisse anhält. Anhand dieser tiefgreifenden Arbeitsschritte kann es also auch Anfängern auf dem Gebiet der Forschung gelingen, latente Beliebigkeiten des beruflichen Alltages selbst zu erkennen und nachhaltig zu reduzieren. Diesen komplexen Ansprüchen können herkömmliche Methoden der Reflexion und

Verbesserung Sozialer Arbeit ebenso selten entsprechen, wie auch der Abrufbarkeit, Anschaulichkeit und Vergleichbarkeit der umfassenden Ergebnisse.

Anhand dieser kurzen Ausführungen wird deutlich, dass „Selbstevaluation nicht nur eine Form leistungsbezogener Selbstkontrolle“ darstellt (Heiner 1988, S. 9). Ganz abgesehen von den Chancen der Optimierung einer Arbeitskraft verhilft sie ebenso zu einer persönlichen Reflexion des eigenen beruflichen Handelns und somit auch zu einer Aufrechterhaltung der fachlichen Sicherheit (vgl. Heiner 1988, S. 9). Durch eine sorgfältige Auseinandersetzung mit der eigenen Person und dem Team ermöglicht die Selbstevaluation ein bewusstes Lernen am (Miss-) Erfolg, welches als primäre Grundlage von Professionalität zu verstehen ist.

Gleichwohl meiner Empfehlung, als Team einer sozialen Einrichtung den Mut und die Zeit für eine Selbstevaluationsstudie aufzubringen, obliegen dieser Verfahrensweise auch Grenzen. Einen erheblichen Nachteil stellt die fehlende Distanz der Untersuchenden zum Forschungsgegenstand dar. Auch ich bin diesem Problem während der Bearbeitung meines Diplom-Projektberichtes häufiger begegnet, wozu ich kurz die Situation im praktischen Studiensemester erläutern möchte.

Nach meinem Praktikumsbeginn galt es für die MitarbeiterInnen von AMAL nach wie vor den Projektalltag zu bewältigen, so dass die einzelnen Arbeitsschritte der Evaluationsplanung, -durchführung und -auswertung, entgegen den Hinweisen der Literatur, leider nicht im Team realisiert werden konnten. In Folge einer teaminternen Absprache über die inhaltliche Ausgestaltung des gewählten Themas, erfolgte daher eine eigenständige Bearbeitung dieses meinerseits. Keines der Teammitglieder hatte sich bisher verstärkt mit der Praxis der Sozialarbeitsforschung auseinandergesetzt, doch auf Grund der umfassenden Kenntnisse und Erfahrungen aus dem Berufsleben, standen mir die MitarbeiterInnen von AMAL während der gesamten Zeit des Praktikums stets für Fragen und Rückmeldungen zur Verfügung. Dies war für eine erfolgreiche Evaluationsstudie auch von großer Bedeutung, denn ich lernte die Einrichtung erst seit wenigen Wochen kennen. Zudem war ich persönlich auch noch nie an der Durchführung einer Evaluation beteiligt, welche es nun für mich in kürzester Zeit zu bewältigen galt.

Vor diesem Hintergrund und der stetigen Konzentration auf eine qualifizierte Umsetzung des Projektes, für welche ich mich an der vielseitigen, wie auch ebenso verwirrenden Literatur orientierte, erwies sich die Evaluation der Beratung für mich als eine komplexe Aufgabe. Im Gegensatz zu meinen bisherigen Erfahrungen im Bereich der Sozialarbeitsforschung erlebte ich den zunehmenden Bezug zum Untersuchungsgegenstand bei diesem gegenwärtigen Projekt ganz neu.

Auf Grund des quantitativen Forschungsansatzes der Evaluationsstudie war ich folglich besonders bei der Konstruktion des Fragebogens und bei dessen Auswertung

auf die Reflexion und Hinterfragung meines eigenen Handelns und Interpretierens bedacht. Anhand einer Vielzahl intensiver Gespräche erfuhr ich dabei eine hilfreiche Unterstützung durch die MitarbeiterInnen von AMAL, welche mich vor allem auch bei der Rücksprache zur Fragebogenkonstruktion auf das Einbringen verschiedener subjektiver Faktoren meinerseits hinwiesen. Bei der Nachbesserung des Erhebungsinstrumentes konnte ich vor diesem Hintergrund die notwendige professionelle Distanz zum Untersuchungsgegenstand trainieren, wodurch die erforderliche Erhebungsobjektivität hergestellt werden konnte. Bei der späteren Datenauswertung war mir vorerst unklar, wie ich diesem wissenschaftlichen Anspruch der Objektivität wieder gleichermaßen gerecht werden könne, wo es sich die Forschung doch seit jeher zur Aufgabe gemacht hat, neu gewonnenen Erkenntnisse zu interpretieren. Doch wie bereits schon einmal erwähnt, steht im Rahmen der Evaluationsforschung ohnehin vielmehr das Kriterium der Nachvollziehbarkeit im Mittelpunkt der Datenbearbeitung, wobei anhand einer teaminternen Ergebnisinterpretation eine konsensfähige und somit intersubjektive Betrachtungsweise im Entstehen begriffen sein kann, welche der Objektivität gleichkommt.

Um wissenschaftlich exakte Aussagen zu formulieren, bedarf es in jeder Untersuchungsstudie darüber hinaus auch der Validität. Im quantitativen Paradigma verweist ein valides Verfahren darauf, dass die ForscherInnen anhand ihrer Erhebungen auch wirklich das erfasst haben, was ihr Erkenntnisinteresse anfangs ausmachte (vgl. Steinert, Thiele 2000, S. 48). Um dies auch im Rahmen der Selbstevaluation sicherzustellen, warf das Team auch nochmals einen kritischen Blick auf die inhaltliche Ausgestaltung der Fragestellungen, für deren Konstruktion ich mich vordergründig an den konzeptionell verankerten Beratungsstandards orientierte. Aus diesem Grund konnte sowohl das Risiko der Vernachlässigung aufschlussreicher Fragen, als auch der Exkurs zu irrelevanten Bezugspunkten erheblich reduziert werden. Bei der Nachbesserung des Messinstrumentes beseitigte ich hierfür vorerst die unbedeutenden Fragen, so dass anschließend geeignete ergänzt werden konnten.

Auf Grund der erkennbaren Bemühungen um eine wissenschaftliche Vorgehensweise in der Praxis Sozialer Arbeit spiegeln jene stichprobenartig erfassten Daten die projektinterne Grundgesamtheit der beratenen Opfer durchaus authentisch wieder, wodurch dieser Selbstevaluation ein repräsentativer Charakter zukommt. Anders als bei der empirischen Sozialarbeitsforschung sind Evaluationsergebnisse jedoch niemals auf die externe Grundgesamtheit, also in diesem Fall auch auf die Prozessqualität anderer Opferberatungsprojekte, übertragbar.

2.2. Erhebungsmethode

Ursprünglich war mir daran gelegen, die Selbstevaluationsstudie anhand leitfadengestützter Interviews und somit im qualitativen Paradigma der empirischen Sozialarbeitsforschung umzusetzen. Neben der Erkenntnisgewinnung zielte ich im Sinne von AMAL jedoch gleichermaßen auch auf die Entwicklung eines ressourcenorientierten und ebenso reproduzierbaren Verfahrens der Selbstevaluation, welchem die einst geplanten Erhebungs- und Auswertungsmethoden insbesondere aus zeitlichen Gründen nicht gerecht wurden. Daher griff ich nach andauernden Überlegungen letztendlich auf den quantitativen Forschungsansatz mit all seinen neuen Herausforderungen, inbegriffen der spezifischen Umsetzung der bereits erläuterten wissenschaftlichen Gütekriterien zurück.

2.3. Erhebungsinstrument

Auf Grund ökonomischer und methodischer Faktoren stellt die standardisierte Befragung im Rahmen der quantitativen Sozialarbeitsforschung das populärste und gleichsam das gebräuchlichste Erhebungsinstrument dar (vgl. Steinert, Thiele 2000, S. 218). Die schriftliche (Kunden-) Befragung zeichnet sich demnach vor allem durch einen relativ geringen Kosten- und Verwaltungsaufwand aus, dessen Bewältigung auch den MitarbeiterInnen einer kleinen sozialen Einrichtung gelingen kann.

Die Gestaltung des Fragebogens war ein sehr aufwendiges Experiment und bedurfte einer intensiven Vorbereitung, denn der Bogen stellte „gewissermaßen die schriftlich fixierte Strategie der Befragung“ dar (Steinert, Thiele 2000, S. 219). Anfangs war ich darauf bedacht, das Erhebungsinstrument für den geplanten SOLL-IST-Vergleich mittels dem Programm GrafStat, bei welchem eine Eingabemaske die Entwicklung der standardisierten Befragung unterstützt, zu erarbeiten. Da dieses Programm jedoch über ungenügend Gestaltungsmöglichkeiten verfügte, entstand für mein persönliches Empfinden eine recht unprofessionelle und zudem wenig ansprechende Wirkung, weswegen ich für die Erstellung des Fragebogenlayouts schließlich doch auf das klassische Programm Word zurückgriff.

Grundsätzlich wird das Format und vor allem der Aufbau eines Fragebogens vom Forschungsgegenstand und dem Ziel der Selbstevaluation bestimmt. Hingegen anderen Forschungsmethoden räumt das quantitative Paradigma den ForscherInnen in der Befragungssituation jedoch keinerlei „Einflussmöglichkeiten“ auf die Untersuchungsgruppe ein, so dass ich mich bei der Fragebogenkonstruktion auch insbesondere auf die zu Befragenden und deren Mitwirkungsinteresse konzentrierte, welches es durch ein übersichtliches und handhabbares Design zu aktivieren galt.

2.3.1. Konstruktion des Fragebogens

Das entsprechende Anschreiben zu einem Fragebogen hielt ich zunächst stets auf einem separaten Deckblatt fest, denn auf diesem erfolgte vorerst die persönliche Anrede des Betroffenen. Im Teil des Fragebogens hätte diese später sofort Rückschlüsse auf die befragte Person zu gelassen, wodurch mir bereits die Herstellung von Anonymität misslungen wäre. Anschließend folgte auf dieser Seite der Einleitungstext, welcher eine kurze Erläuterung des Vorhabens von AMAL beinhaltete, wobei ich die Betroffenen mittels einer motivierenden Wortwahl ferner auch zu ihrer Mitwirkung animierte. Um den späteren Zugang zu den Ergebnissen abzusichern, erfolgte zudem kurzerhand ein Hinweis, wie mit einem ausgefüllten Fragebogen zu verfahren ist, woraufhin ich ebenso für die bereitwillige Unterstützung unseres Projektes dankte.

Makroplanung

Bei der „Markoplanung“ des Fragebogens habe ich zunächst damit begonnen, anhand der konzeptionell verankerten Beratungsstandards derartige Fragen zu erarbeiten, deren Antworten im weiteren Verlauf der Selbstevaluation aufschlussreiche Aussagen über die Prozessqualität der Beratung bei AMAL zulassen (ebd.). Erwartungsgemäß kristallisierten sich dabei ausschließlich Meinungs- und Faktfragen heraus, auf deren sprachliche Ausgestaltung ich besonders achtete, denn jeder Betroffene sollte unter der Fragestellung stets auch dies verstehen, was ich einst damit beabsichtigte. Insofern empfahl es sich bei der Ausformulierung der Fragen die nachfolgenden Kriterien zu berücksichtigen:

- Fragen kurz, verständlich und mit einfachen Worten formulieren, um den Befragten nicht zu überfordern
- Fragen eindeutig und neutral fassen
- Fragen konkret und hinreichend präzise formulieren
- keine mehrdimensionalen Fragen, immer nur einen Sachverhalt betreffend
- hypothetische Fragen und doppelte Negationen ebenso vermeiden, wie auch Suggestivfragen (vgl. Steinert, Thiele 2000, S. 223 - 224).

Vor diesem Hintergrund habe ich nun geschlossene Fragen formuliert, denen ich inhaltlich passende Antwortkategorien zuordnete. Auf diese Weise schränkte ich den Spielraum für eine persönliche Beantwortung der Fragestellungen erheblich ein, wodurch die Betroffenen lediglich zum Ankreuzen der zutreffenden Antworten angehalten wurden. An dieser Stelle habe ich besonders darauf geachtet, dass die Antwortvorgaben und somit die verschiedenen Kategorien inhaltlich ausgeschöpft waren, wobei ich hierfür auf die gängige Praxis der Sozialarbeitsforschung zurückgriff und einige „Hybridfragen“ entwickelte (Steinert, Thiele 2000, S. 222). Zu diesem Zweck

habe ich die fertigen Antworten einer geschlossenen Frage um die unbestimmte Kategorie „Sonstiges“ erweitert, wodurch die Befragten bei Bedarf auch persönliche Antworten formulieren konnten. Bei allen anderen geschlossenen Fragen erzielte ich die notwendige Erschöpfung der Kategorien mittels einer „formalen Bilanzierung“, wobei ich anhand der Aufführung sowohl positiver, wie auch negativer Antwortmöglichkeiten die Gleichberechtigung der verschiedenen Antworten demonstrierte (vgl. Steinert, Thiele 2003, S.224). Den Befragten standen hierbei immer insgesamt vier Kategorien zur Auswahl, wodurch ich den Betroffenen ganz bewusst eine klare Positionierung der eigenen Person abverlangte.

Darüber hinaus habe ich ebenso sechs offene Fragen in den Fragebogen integriert, denn dies bot den Befragten auch einmal die Möglichkeit, persönliche Denk- und Verarbeitungsstrukturen zu entfalten, wodurch die verschiedenen subjektiven Belange nunmehr eigenständig ausformuliert werden konnten. Da eine standardisierte Befragung nicht länger als 30 – 45 Minuten andauern sollte, habe ich die Gesamtzahl der konstruierten Fragen für den Bogen auf eine Anzahl von 33 Fragen reduziert.

In Folge der Ausformulierungen habe ich die eines Sachverhaltes betreffenden Fragen nunmehr zu einem Fragekomplex zusammengestellt, wodurch drei von einander abgegrenzte Themenbereiche entstanden, welche im Fragenbogen stets mittels einem „fett“ und „unterstrichen“ formatierten Einleitungssatz eröffnet wurden. Diese sogenannten „Fragebatterien“ dienen insbesondere der inneren Logik des Bogens, wodurch dem Befragten unnötige Gedankensprünge erspart blieben, so dass vielmehr eine Konzentration auf den wesentlichen Inhalt erfolgen konnte (Steinert, Thiele 2000, S. 220). Innerhalb dieser Themenbereiche habe ich außerdem auf die Erstellung entsprechend relevanter Filterfragen geachtet, welche ich im Fragebogen durch einen „unterstrichen“ formatierten Überleitungssatz gekennzeichnet habe. Anhand dieser spezifischen Hinweise erhielten die Betroffenen während der gesamten Befragung stets immer das Gefühl, individuell angesprochen und von daher regelrecht durch den Fragebogen geleitet zu werden, wodurch die Erhebung der jeweils relevanten Daten sichergestellt werden konnte.

Mikroplanung

Nachdem die Fragen sowohl inhaltlich erstellt, als auch dem entsprechenden Komplex zugeordnet wurden, begann nun sowohl die „Entscheidung über die Abfolge der einzelnen Fragen innerhalb der verschiedenen Themenbereiche“, als auch „die Reihung der Antwortvorgaben“ (Steinert, Thiele 2000, S. 225).

Unter Berücksichtigung des einleitenden Anschreibens habe ich die schriftliche Befragung im ersten Themenkomplex direkt mit einigen allgemeinen Fragen zur

Situationsanalyse eröffnet, wobei das Besondere hierbei dem Allgemeinen folgte. Nachdem diese fünf Fragen das Interesse der Betroffenen geweckt haben sollten, schließt sich ferner ein zweiter Bereich an, welcher insbesondere den Übergriff und die darauffolgende Zusammenarbeit mit AMAL thematisiert. Da hierbei fast ausschließlich alle Fragen einen relativ hohen Schwierigkeitsgrad besitzen, bedurfte es in diesem Bereich einer thematischen Abfolge dieser. Ausnahmen bilden dabei die offenen Fragen, welche den Betroffenen besonders viel Konzentration abverlangen. Der Aufmerksamkeit wegen habe ich die ersten beiden offenen Fragen demnach zu Beginn der zweiten „Fragebatterie“ angeordnet (Steinert, Thiele 2000, S. 220). Gefolgt von einer dritten offenen Frage, welche in Verbindung mit einer geschlossenen Frage zu betrachten ist, bilden zwei weitere offenen Frage gemeinsam mit einer Kontrollfrage den späteren Schlussteil dieses Themenbereiches. Entgegen den Hinweisen der Literatur endet der Bogen schließlich mit dem dritten Themenkomplex „Fragen zur eigenen Person“, wobei dessen Anordnung in der Regel Befürchtungen um einen vorzeitigen Abbruch der Befragung laut werden lässt. Ich möchte diese Platzierung einerseits mit der Leichtigkeit jener logisch aneinander gereihten Fragen, andererseits aber auch mit dem Gestalt- und Schließzwang einer jeden Person begründen, welcher letztlich auch dazu führte, dass bei der Befragung keine dieser Fragen offen blieb.

Nachdem das Unterfangen der Fragebogenkonstruktion einmalig durchkreuzt wurde, ermöglicht diese Methode künftig eine relativ schnelle und unkomplizierte Anwendung, mittels derer die Prozessqualität der Beratungsstandards nunmehr regelmäßig systematisch erfasst werden kann. Die ausgesprochen hohe Anonymität des Erhebungsinstrumentes räumt dem Befragten eine kurze und ehrliche Einschätzung der persönlichen Beratungsgespräche ein, wodurch der Wirkungsgrad der geleisteten Hilfe anschließend rasch überblickt werden kann.

2.4. Sampling

Da es im Rahmen der Selbstevaluation unmöglich und zugleich auch überhaupt nicht erforderlich war, die Gesamtzahl aller Betroffenen in die Untersuchung einzubeziehen, habe ich anhand der abgeschlossenen Fallakten eine zufällige Auswahl von insgesamt 30 ProbandInnen getroffen. Demnach führte ich für das Kleinteam in Görlitz eine sogenannte Teilerhebung durch, (...). Insofern spiegeln die zurückerhaltenen Fragebögen der stichprobenartig ausgewählten Untersuchungsgruppe die Beratungsqualität des eigenen Kleinteams besonders authentisch wieder.

2.5. Zugang zum Feld

Im Gegensatz zu einem oftmals schwierigen Zugang zum Feld einer gewöhnlichen empirischen Sozialarbeitsforschung gestaltete sich dieser im Rahmen der Selbstevaluation äußerst unproblematisch, denn das Projekt selbst bot den nötigen Zugang zu den Betroffenen rechter Gewalt, welche einst durch AMAL beraten wurden.

2.5.1. Postversand

Um nunmehr anhand des erstellten Fragebogens die notwendigen Daten zu erheben, verschickte ich diesen an die 30 ausgewählten Personen des Beratungsgebietes Ostsachsen. Den postalischen Weg wählte ich insbesondere aus zeitlichen Gründen, wodurch dem Projekt jedoch ein erheblich finanzieller Aufwand entstand. Um diesen den Befragten für den Rückversand des Fragebogens zu ersparen, fügte ich jeder Briefsendung zudem einen bereits frankierten Rückumschlag bei, so dass die geplante Untersuchung nicht an den finanziellen Möglichkeiten der Befragten scheitern konnte. Da sowohl der klassisch erstellte Fragebogen im Programm Word, als auch das Internetformular des Programms GrafStat unkompliziert per E-Mail versandt werden kann, birgt diese Form der „Datenerhebung“ künftig sicher weitreichende Potentiale in sich, wodurch eine projektinterne Selbstevaluation noch ressourcenorientierter stattfinden könnte. Hierfür bedürfte es fortan eine konsequenten Nachfrage der vorhandenen E-Mailadressen aller Betroffenen, welche bestenfalls nach dem Erstgespräch ebenso wie andere persönliche Daten in der jeweiligen Fallmaske verzeichnet werden, wodurch eine spätere Abrufbarkeit dieser sicher gestellt wird.

2.5.2. Rücklaufquote

Ein wesentlicher Nachteil einer solchen quantitativen Datenerhebung stellt häufig die hohe Ausfallquote dar, wobei in der Regel lediglich mit einem Rücklauf von 30% der verschickten Fragebögen zu rechnen ist. Im Rahmen der Selbstevaluationsstudie konnte ich 14 der insgesamt 30 versandten Bögen in die Datenauswertung einbeziehen, wodurch die Rücklaufquote prozentual gesehen verhältnismäßig recht gut ausfiel.

2.6. Auswertungsinstrument

Nach andauernden Überlegungen griff ich für die Auswertung der standardisierten Fragebögen vor allem auf Grund der höheren Praxistauglichkeit gegenüber dem Programm SPSS letztendlich auf das bereits erwähnte Programm GrafStat, welches ich unter www.grafstat.de kostenlos herunter geladen habe, zurück.

Für die Datenauswertung habe ich nun zunächst damit begonnen, den zuvor erstellten Fragebogen in dieses Programm zu übertragen, denn hierbei fertigte ich zugleich die Eingabemaske für die Erfassung der Befragungsergebnisse an. Nachdem ich die

Daten der ausgefüllten Fragebögen im weiteren Verlauf der Auswertung nunmehr in diese Programm übertrug, konnten die Ergebnisse in kürzester Zeit ausgewertet und grafisch dargestellt werden.

An dieser Stelle möchte ich gern noch auf einige Verbesserungsvorschläge verweisen, welche ich auf Grund der Fortgeschrittenheit dieser Selbstevaluation selbst leider nicht mehr realisieren konnte. Zum einen würde ich empfehlen, die Fragen des künftigen Evaluationsbogens chronologisch mit der entsprechenden Zahl zu versehen. Dies mag auf den zu Befragenden womöglich vorerst eine recht bürokratische Wirkung haben, jedoch verhelfen die Nummern den ForscherInnen später vor allem beim Transfer der Ergebnisse zu einer besseren Orientierung und somit zu einem schnellen, fehlerfreien Arbeiten. Darüber hinaus erlaubt die Auswertung des Programms GrafStat nicht ohne weiteres die Kopplung beliebiger Fragen. Um bestimmte Merkmale künftig umfassender visuell vergleichen zu können, würde ich zudem auch empfehlen, einzelne Fragen im Voraus der nächsten Untersuchung noch einmal gezielt auf den gleichen Fragetyp abzustimmen.

3. Interpretation der Ergebnisse

Da die Auswertung und Interpretation von Ergebnissen stets das Ziel einer Evaluation ist, wurden die im Rahmen der Selbstevaluation erhobenen Daten im Voraus dieser Verschriftlichung offen im Team diskutiert. In diesem Zusammenhang möchte ich darauf verweisen, dass ich die Gedanken zur Grundauswertung der Ergebnisse jedoch auf Grund der begrenzten Seitenanzahl des Diplom-Projektberichtes lediglich nur anreißen werde, wobei ich an dieser Stelle ebenso auf die grafische Darstellung der Ergebnisse verzichten werde.

Erster Fragekomplex – „Allgemeine Fragen“

Anhand der ersten Häufigkeitsauszählung wird ganz klar deutlich, welche Notwendigkeit ein Opferberatungsprojekt wie AMAL im sozialen Dienstleistungssektor überhaupt besitzt. Insgesamt haben sich 79% der Betroffenen eine professionelle Unterstützung nach dem rechtsmotivierten Übergriff gewünscht. Niemand verneinte das Bedürfnis nach einer professionellen Betreuung, womit der Gesellschaft vor allem auch vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungstendenzen der rechten Szene ein unverkennbarer Auftrag zugesprochen wird. Die Ergebnisse der zweiten Frage verweisen sehr deutlich auf die Wirkung von Mundpropaganda, denn am häufigsten erfuhren die Betroffenen durch Freunde und Bekannte von AMAL – Hilfe für Betroffene rechter Gewalt. Aus den Fragebögen geht ebenso hervor, dass die Mehrzahl der Betroffenen unter 26 Jahre alt ist, wobei dies sehr eng mit den Antworten der Kategorie „Sonstiges“ verstanden

werden sollte. So lässt sich anhand der Äußerungen, wie „Chefin vom Jugendtreff“ und „Jugendclub (...) e.V.“ vermuten, dass AMAL in den regionalen Jugendeinrichtungen auf Grund der vielseitigen Öffentlichkeitsarbeit durchaus über einen bestimmten Bekanntheitsgrad verfügt. Diesen gilt es vor allem in Form von Informationsveranstaltungen zu erweitern. Dabei sollte besonders auf den Umlauf hinreichender Informationsmaterialien geachtet werden, denn zwei der Befragten erfuhren u.a. auch mittels dem Flyer von dem Beratungsangebot für Betroffene rechter Gewalt. Darüber hinaus birgt der Flyer auch ebenso das Potential in sich, den Betroffenen einen Zugang zur Projekthomepage von AMAL zu bahnen. Die Ergebnisse der dritten Frage verdeutlichen, dass der aufsuchende Ansatz des Projektes gegenüber herkömmlichen Komm-Strukturen völlig berechtigt ist, denn trotz umfassender Öffentlichkeitsarbeit waren einst nur 36% der Betroffenen selbst in der Lage AMAL zu kontaktieren. Dies bestätigt die MitarbeiterInnen nicht nur in ihren Erfahrungen, sondern auch in ihrem „niedrigschwelligen“ Beratungsangebot, bei welchem sie die aktive Rolle übernehmen. Für die Beratungsarbeit, welche mit einer 13-fachen Nennung die überragende Unterstützungsleistung darstellt, haben sich die MitarbeiterInnen von AMAL ebenfalls lediglich mit 36% der Befragten im Regionalbüro getroffen. Demnach steht die aufsuchende Arbeit, wie auch konzeptionell festgeschrieben, mit 36% der Betroffenen „zu Hause“ und weiteren 28% der Befragten „Sonstiges“ im Vordergrund, wobei die Antworten „Jugendclub (...)“, „bei uns im Jugendtreff“ und „(...) (Jugendtreff in einer Kleinstadt nahe Görlitz, Anmerkung von AMAL)“ hierbei nochmals den o.g. Sachverhalt wiederspiegeln. Bei der fünften Frage dominiert die Antwort „weil mir die Fahrt nach Görlitz zu kostenintensiv war“ mit einer vierfachen Nennung, gefolgt von der Antwort „weil mir der Anfahrtsweg nach Görlitz zu weit war“ mit einer zweifachen Nennung. Daher kann davon ausgegangen werden, dass es den MitarbeiterInnen von AMAL gelungen ist, vor allem immobile und finanziell schwache Personen, wie beispielsweise Jugendliche oder auch Flüchtlinge, durch den aufsuchenden Beratungsansatz in ihren mitunter schwierigen Situationen entlastet zu haben.

Zweiter Fragekomplex – „rechtsmotivierter Übergriff und Zusammenarbeit mit AMAL“

Bei der Frage nach dem Angriffsmotiv habe ich die Antwortkategorien bewusst aus der projektinternen Statistik übernommen, um bei Bedarf einen direkten Vergleich vornehmen zu können. Die erhobenen Daten der siebenden Frage bringen eindeutig die Kategorie „Erlebnisreaktionen“ hervor. Dies lässt sich vor allem anhand folgender Aussagen der Betroffenen begründen: „nach dem Übergriff starke Angstzustände“, „Angstzustände in bestimmten Gebieten“, „Verfolgungswahn und Angstzustände“, „Angst allein auf der Straße“, „Einschränkung sich frei im Dorf zu bewegen“ oder

„Angst vor erneutem Übergriff“. Auf die achte Frage reagierten die Betroffenen mit ähnlichen Äußerungen, wie beispielsweise „häufige Panikattacken ... hatte Angst vor weiteren rechten Angriffen“, „ängstlich“, „leicht ängstlich und eingeschüchtert“, „vergewaltigt, hilflos“, „innerlich/äußerlich verletzt“ oder „Ängste“, welche in der Kategorie „akute Belastungsreaktionen“ zusammengefasst wurden. Die zwei Kategorien verdeutlichen die massiven Folgeerscheinungen eines rechtsmotivierten Übergriffes, welche es für die Betroffenen oftmals ungeachtet allein oder auch mittels therapeutischer Hilfe zu bewältigen gilt. Den drei vorangegangenen Fragen wird in dem Sinne keine Bedeutung für die Bestimmung der Prozessqualität beigemessen, vielmehr dienen diese als Einstieg in den zweiten Themenbereich, wobei mitunter aufschlussreiche Antworten hervorgebracht werden. Die Antworten auf die neunte Frage geben einen kleinen Überblick, welche Veränderungen die MitarbeiterInnen von AMAL mittels ihrer Beratungsleistung bewirken konnten. Insgesamt 93% der Befragten erhielten in ihrer durchaus ohnmächtigen Situation wichtige Hinweise zu ihren rechtlichen Möglichkeiten. Darüber hinaus erhielten 50% der Betroffenen auch die Möglichkeit, mit einer vertrauensvollen Person über das Erlebte zu sprechen, wodurch vermutlich auch insgesamt 43% der Befragten eine spürbare Entlastung erfuhren. Weitere 36% der Betroffenen gaben im Fragebogen an, den rechtsmotivierten Übergriff infolge der Beratung besser verarbeiten zu können, wobei ebenso viele Betroffene weniger Angst verspürten. Die Antworten der 11. Frage verweisen darauf, dass sich alle Betroffenen in ihrer Situation stets verstanden gefühlt haben. Die erhobenen Daten der 28. Frage (Kontrollfrage) bestätigen dieses Ergebnis auch nochmals. Demnach wird der Ausdruck „die BeraterIn ging(en) verständnisvoll auf mich und meine Situation ein“ mit einem Mittelwert von 1,14 und demzufolge mit einem „absolut zutreffend“ bewertet. Diese vorliegenden Daten lassen nun darauf schließen, dass sich die MitarbeiterInnen von AMAL im Verlauf der Beratungsgespräche stets um eine klientenzentrierte Gesprächsführung bemüht haben, mittels derer den Betroffenen die notwendige Empathie, Wertschätzung und Akzeptanz für einen verständnisvollen Umgang miteinander entgegengebracht werden konnte. Die Ergebnisse der 12. Frage, wonach 79% der Betroffenen ein sehr starkes Vertrauen und weitere 21% der Befragten immerhin ein ausreichendes Vertrauen zu AMAL aufbauen konnten, sind insbesondere vor dem Hintergrund der Bemühungen um eine authentische Zusammenarbeit zu verstehen. Entsprechend den Ergebnissen der 13. Frage haben sich lediglich 57% der Betroffenen durch AMAL motiviert gefühlt, in der durchaus schwierigen Situation auch eigenständig aktiv zu werden. Trotz des aufsuchenden Beratungsansatzes ist dies für den gesamten Verlauf zu wenig, denn hierbei wird einem Verharren in der „Opferrolle“ nicht hinreichend entgegengewirkt. Demnach gilt es die Betroffenen künftig verstärkt zu motivieren, wobei diese von den MitarbeiterInnen vereinzelt auch mehr in die Pflicht zu nehmen sind, so dass die

(Weiter-) Entwicklung jener eigenverantwortlichen Handlungsfähigkeit intensiver angeregt wird. Einerseits beziehen sich die aus der 14. Frage hervorgehenden Motivationsbereiche anhand der Aussagen, wie „ich habe Anzeige gestellt“, „ich habe Anzeige gegen die Täter gestellt“, „zur Polizei zu gehen, nun Strafantrag zu stellen“ und „Stellung eines Strafantrages“ auf die Kategorie „Strafverfahren“. Darüber hinaus bilden Antworten, wie beispielsweise „meine Aussage selbst zu protokollieren“ und „Festhalten des Vorfalls (Notizen)“ eine zweite Kategorie „Gedächtnisprotokoll“. Demnach ist davon auszugehen, dass einst motivierte Betroffene vor allem an einer Strafanzeige gegen die Täter interessiert waren. Hingegen zahlreichen Opfern, welchen es auf Grund einer Vielzahl unangenehmer Facetten häufig sehr schwer fällt, das persönliche Anliegen eines Strafantrages aus eigener Kraft umzusetzen, erhielt bei AMAL immerhin die Hälfte aller Betroffenen eine ausreichende Unterstützung in diesem mühsamen Prozess. Bei der 15. Frage haben 79% der Befragten geäußert, dass ihre Wünsche und Interessen bei der Zusammenarbeit mit AMAL sehr stark berücksichtigt wurden. Für weitere 21% der Betroffenen traf dies in einer ausreichenden Form zu. Demnach ist davon auszugehen, dass sich die MitarbeiterInnen von AMAL zunächst um eine gemeinsame Ermittlung des subjektiven Hilfebedarfs der Betroffenen bemüht haben. Um diesen grundlegenden Anspruch auch im gesamten Beratungsverlauf gerecht zu werden, müssen die MitarbeiterInnen stets Rücksprachen angeregt haben, bei welchen sie getreu dem Empowerment-Ansatz auch insbesondere viel Wert auf das Erfassen der individuellen Bedürfnisse und Ressourcen der Betroffenen gelegt haben müssen. Die Ergebnisse sprechen also dafür, dass die Interessen und Anliegen der Befragten wirklich im Einzelnen abgesprochen wurden, wodurch eine sorgfältige Auftragsklärung erfolgte, so dass AMAL stets in einem geeigneten Maß tätig werden konnte. Des Weiteren verweisen die Ergebnisse der 16. Frage darauf, dass 86% der Befragten die einzelnen Verfahrensweisen der MitarbeiterInnen verständlich erklärt bekommen haben. Keinem Betroffenen wurden die Maßnahmen überhaupt nicht erläutert, wonach AMAL die eigenen Denk- und Handlungsweisen durchaus transparent und nachvollziehbar gestaltet hat. Aus der darauffolgende Frage geht hervor, dass die einzelnen Schritte des Beratungsverlaufs mit 93% der Befragten abgesprochen wurden. Bei weiteren 7% der Betroffenen trifft dies nur teilweise zu. Nichtsdestotrotz lassen die Ergebnisse insgesamt auf einen respektvollen und partnerschaftlichen Umgang miteinander schließen, bei welchem die Beteiligten stets eine gleichberechtigte Haltung gegenüber dem Anderen einzunehmen verstehen. Dies bestätigen auch nochmals die erhobenen Daten der 28. Frage (Kontrollfrage), bei welcher zu verschiedenen Ausdrücken folgende Einschätzungen abgegeben wurden: „ich fühlte mich gegenüber AMAL gleichberechtigt“ wurde mit einem Mittelwert von 1,14 bewertet, „der Umgang miteinander war respektvoll“ verzeichnet einen Durchschnittswert von 1 und „der

Umgang miteinander war partnerschaftlich“ wurde mit einem Mittelwert von 1,29 ebenfalls „absolut zutreffend“ eingeschätzt. Die Ergebnisse der 18. Frage verweisen darauf, dass sich 93% der Befragten in ihren individuellen Entscheidungen akzeptiert gefühlt haben. Bei weiteren 7% der Betroffenen trifft dies wiederum nur teilweise zu. Insgesamt ist jedoch davon auszugehen, dass den Betroffenen im Beratungsverlauf stets Achtung entgegengebracht wurde, wodurch die MitarbeiterInnen der Autonomie des Subjektes hinreichend gerecht werden konnten. Dieses Ergebnis spiegelt sich auch ebenso in der 28. Frage (Kontrollfrage) wieder, bei welcher der Ausdruck „ich fühlte mich in meiner Person wertgeschätzt und akzeptiert“ mit einem Durchschnittswert von 1,07 als „absolut zutreffend“ eingestuft wurde. Des Weiteren geht aus den erhobenen Daten der 19. Frage hervor, dass für 50% der Betroffenen das soziale Umfeld ausreichend in die Beratung integriert wurde. Bei weiteren 36% der Befragten wurde das soziale Umfeld überhaupt nicht in die Beratungsgespräche einbezogen, wobei aus den Antworten der nachfolgenden Frage auch ersichtlich wird, dass eine derartige Einbeziehung für lediglich 33% der Betroffenen wirklich wichtig (gewesen) war/wäre. Diese differenzierte Situation lässt vermuten, dass AMAL die Aktivierung des sozialen Netzwerkes womöglich viel häufiger als eine ernstzunehmende Ressource verstand, als wie dies die Betroffenen selbst einschätzten. An dieser Stelle sollte künftig eine gründlichere Auftragklärung erfolgen. Die Ergebnisse der 21. Frage geben einen kleinen Überblick über das Begleitungsangebot von AMAL, wonach sich 43% der Betroffenen zu Gerichtsverhandlungen und weitere 21% zur Polizei begleiten ließen. Die Gründe hierfür werden aus der nachfolgenden Frage ersichtlich, wobei sich 63% der Betroffenen aus persönlicher Unsicherheit, jedoch 50% der Betroffenen sogar aus Angst von AMAL begleiten ließen. Diese Ergebnisse lassen sich womöglich auf die Furcht vor dem gerichtlichen Aufeinandertreffen von Opfer und Täter, zudem aber auch auf schlechte Erfahrungen der Betroffenen im Umgang mit Behörden zurückführen. Darüber hinaus nutzten weitere 25% der Befragten auch einfach die langjährigen Erfahrungen der MitarbeiterInnen von AMAL, wobei dies anhand der in jener Kategorie „Sonstiges“ verankerten Aussagen, wie „professionelle Hilfe“ und „fachmännische Unterstützung“ zum Ausdruck kommt. Ferner ließen sich 29% der Befragten auch nicht von AMAL begleiten, wobei sich 40% der Betroffenen persönlich bereits sehr sicher im Umgang mit Behörden fühlten. Zudem wurden 40% der Befragten von einer anderen, sicher vertraulichen Person des sozialen Umfeldes zu entsprechenden Terminen begleitet. Für weitere 40% der Betroffenen gab es keinen Anlass für eine derartige Unterstützungsleistung. Aus der 24. Frage geht hervor, dass 71% der Betroffenen eine Form von Öffentlichkeitsarbeit ersuchten, wobei diese in 73% der Fälle zufriedenstellend geleistet wurde. Dies stellt sicher ein akzeptables Ergebnis dar, jedoch könnte bei der Öffentlichkeitsarbeit künftig womöglich eine noch stärkere Orientierung an den Bedürfnissen der Betroffenen

erfolgen. Daher sollte darauf geachtet werden, dass die Bedeutung und ebenso die Folgen einer derartigen Veröffentlichung bereits im Voraus eindringlicher erläutert werden, wodurch zugleich eine bessere Auftragsklärung erfolgt. Aus den Äußerungen zur 26. Frage, wie beispielsweise „nettes Team und super Beratung“, „AMAL hat sich intensiv mit meinem Fall befasst und auseinandergesetzt“, „die Mitarbeiter waren sehr freundlich, sehr kompetent“, „unkomplizierter Kontakt, schnelle Hilfe, einfach nur einen Ansprechpartner zu haben“, „das Verständnis, die persönliche Beratung, die Bemühungen“, „der Umgang mit den Arbeiter/innen war nett, freundlich und menschlich“, „sofortige Bearbeitung, vertraute Atmosphäre“ geht ein besonderer Zuspruch hervor, welcher in der Kategorie „Projektstärken“ zusammengefasst wurde. Diese Kategorisierung lässt sich darüber hinaus auch anhand der 28. Frage (Kontrollfrage) nachvollziehen, wobei der Ausdruck „die Zusammenarbeit war angenehm“ von den Betroffenen mit einem Mittelwert von 1,14 bewertet wurde. Mittels den Antworten der 27. Frage, wie „nichts“, „nichts, ich war mit der Hilfe und dem Verständnis sehr zufrieden. danke“, „leider kann ich keinen effektiven Kritikpunkt nennen“ wurde die Kategorie „Projektschwächen“ gebildet. Diese werden auch durch die Ergebnisse der 28. Frage (Kontrollfrage) bestätigt, wonach der Ausdruck „die Zusammenarbeit war anstrengend“ mit einem Durchschnittswert von 3,71 als „nicht zutreffend“ bewertet wurde. Ferner erfolgte anhand der 29. Frage nochmals eine Rückversicherung zur allgemeinen Zufriedenheit der Betroffenen, wobei 86% der Befragten mit der Beratung von AMAL absolut zufrieden erschienen. Den schönsten Dank hierfür stellen die Antworten der letzten Frage, wie beispielsweise „weiter so“, „danke das ihr da seit und schade das eure Arbeit nötig ist“, „rock on“, „Macht weiter so. Herzlichen Dank noch mal. ...“, „Ich freu mich sehr, dass eine solche Organisation gibt in Deutschland, die um das Problem der Ausländer sich kümmert“ dar, wobei insbesondere auch der Erfolg des Opferberatungsprojektes zum Ausdruck kommt.

4. Fazit

Wie ich im Verlauf der Selbstevaluation selbst erkannt habe, ist dieses Verfahren an manchen Stellen durchaus noch verbesserungsfähig. Jedoch sollte dieses Projekt auch als ein anfänglicher Versuch verstanden werden, die (Prozess-) Qualität des eigenen beruflichen Handelns in der Praxis Sozialer Arbeit eigenständig zu überprüfen. Vor dem Hintergrund der ausgewerteten Daten wurden die MitarbeiterInnen von AMAL den konzeptionell verankerten Beratungsstandards durchaus in allen Facetten gerecht, wodurch die differenzierten Beratungsgespräche stets an dem idealtypischen Verlauf der Beratung und Begleitung von Betroffenen rechter Gewalt angelehnt waren. Die ausgeprägte Zufriedenheit der Befragten lässt sich dabei womöglich auf den „kundenorientierten“ Ansatz zurückzuführen, durch welchen quasi alle Prozessabläufe

und deren Arbeitsschritte an den spezifischen Bedürfnissen der durchaus sensiblen Zielgruppe ausgerichtet wurden. Insgesamt hat das Projekt AMAL – Hilfe für Betroffene rechter Gewalt eine erfolgreiche Umsetzung der Ziele zu verzeichnen.

Ich hoffe, den MitarbeiterInnen von AMAL anhand der durchgeführten Selbstevaluation einen Eindruck über die Bewertung der geleisteten Unterstützungsangebote vermittelt zu haben, wodurch letztendlich der Anreiz für eine Diskussion zum Thema „Qualitätssicherung durch Evaluation“ geschaffen werden sollte, so dass eine Weiterentwicklung des Projektes angeregt wird.

Literaturverzeichnis

Bortz J., Döring N. (1995). Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler (2. Auflage). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Diekmann A. (2005). Empirische Sozialforschung – Grundlagen, Methoden, Anwendungen (13. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Flick U. (2006). Qualitative Evaluationsforschung – Konzepte, Methoden, Umsetzungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Gahleitner S., Gerull S., Petuya Ituarte B., Schambach-Hardtke L., Streblov C. (2005). Einführung in das Methodenspektrum sozialwissenschaftlicher Forschung. Uckerland: Schibri-Verlag.

Heil K., Heiner M., Feldmann U. (2001). Evaluation in der Sozialen Arbeit. Frankfurt am Main: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge.

Heil M. (1988). Selbstevaluation in der Sozialen Arbeit. Freiburg bei Breisgau: Lambertus-Verlag.

Kühnel S.-M., Krebs D. (2001). Statistik für die Sozialwissenschaften – Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Preis W. (2005) eigene Aufzeichnungen der Lehrveranstaltung Organisationslehre III

Rugor R., von Studzinski G. (2003). Qualitätsmanagement nach der ISO Norm – Eine Praxisanleitung für MitarbeiterInnen in sozialen Einrichtungen. Weinheim, Basel, Berlin: Beltz Verlag.

Sickendiek U., Engel F., Nestmann F. (1999). Beratung – Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim, München: Juventa Verlag.

Von Spiegel H. (2004). Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Steinert E., Thiele G. (2000). Sozialarbeitsforschung für Studium und Praxis – Einführung in die qualitativen und quantitativen Methoden. Köln: Fortis Verlag.

Strobel R., Lobermeier O. (2006). Handbuch – Qualitätssicherung und Selbstevaluation – Projekte systematisch und nachvollziehbar planen, durchführen und überprüfen. Hannover: arpos Institut.

Wienhold H. (2000). Empirische Sozialforschung – Praxis und Methoden. Münster: Verlag Westfälisches Dampfboot.

Internetquelle: www.hs-zigr.de/~wirsing/QuantForsch
www.grafstat.de