



Projekt „Agentur Sonnenklar“

Externe Evaluation

Präsentation der Ergebnisse, 9. März 2023

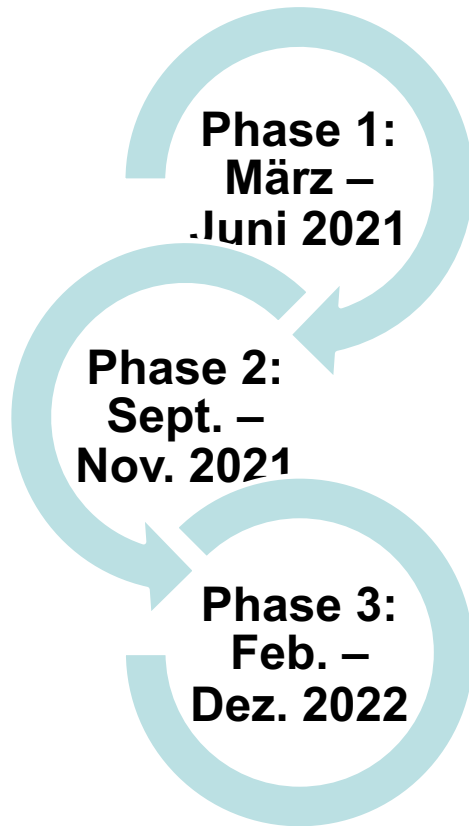
queraum. kultur- und sozialforschung

Anna Schachner und Roman Weber

Fragen der Evaluation

- Organisation der Workshops und Zusammenarbeit
- Einfluss von Corona
- Erfahrungen des Projektteams und der Teilnehmer*innen mit den Workshops
- Nutzen und Wirkung der Workshops
- Rolle und Nutzen der Peer-Streitschlichter*innen
- Nachhaltigkeit: Was es längerfristig gebracht hat
- Empfehlungen

Ablauf der Evaluation



- Information, Einverständnis-Erklärung, Aufnahme und Transkription
- 32 qualitative Interviews mit Kund*innen, Mitarbeiter*innen, Leitungen, Projektteam (Agentur und Drehscheibe)
- 2 Gruppen-Gespräche mit der Agentur und Drehscheibe
- Auswertung nach Inhalten

Erreichte Personen

	Kund*innen (K)	Mitarbeiter*innen (MA)	Leiter*innen (L)	Agentur Sonnenklar (P)	Peer-Streitschlichter*innen (S)	Gesamt
Phase 1						
Interviews	4	1	2	3	3	13
Phase 2						
Interviews	7	4	1	0	0	12
Phase 3						
Interviews	0	0	6	0	1	7
Fokusgruppe 1	0	0	0	2	1	3
Fokusgruppe 2	0	0	0	1	8	9
Gesamt	11	5	9	6	13	44

Ergebnisse

zum Ablauf des Projekts (Prozess-Evaluation)

Workshops in Zahlen

565
Personen
Kennenlern
-Termine

197
Personen
Einblicke
Workshops

1.008
Kund*innen

227
Betreuer*innen

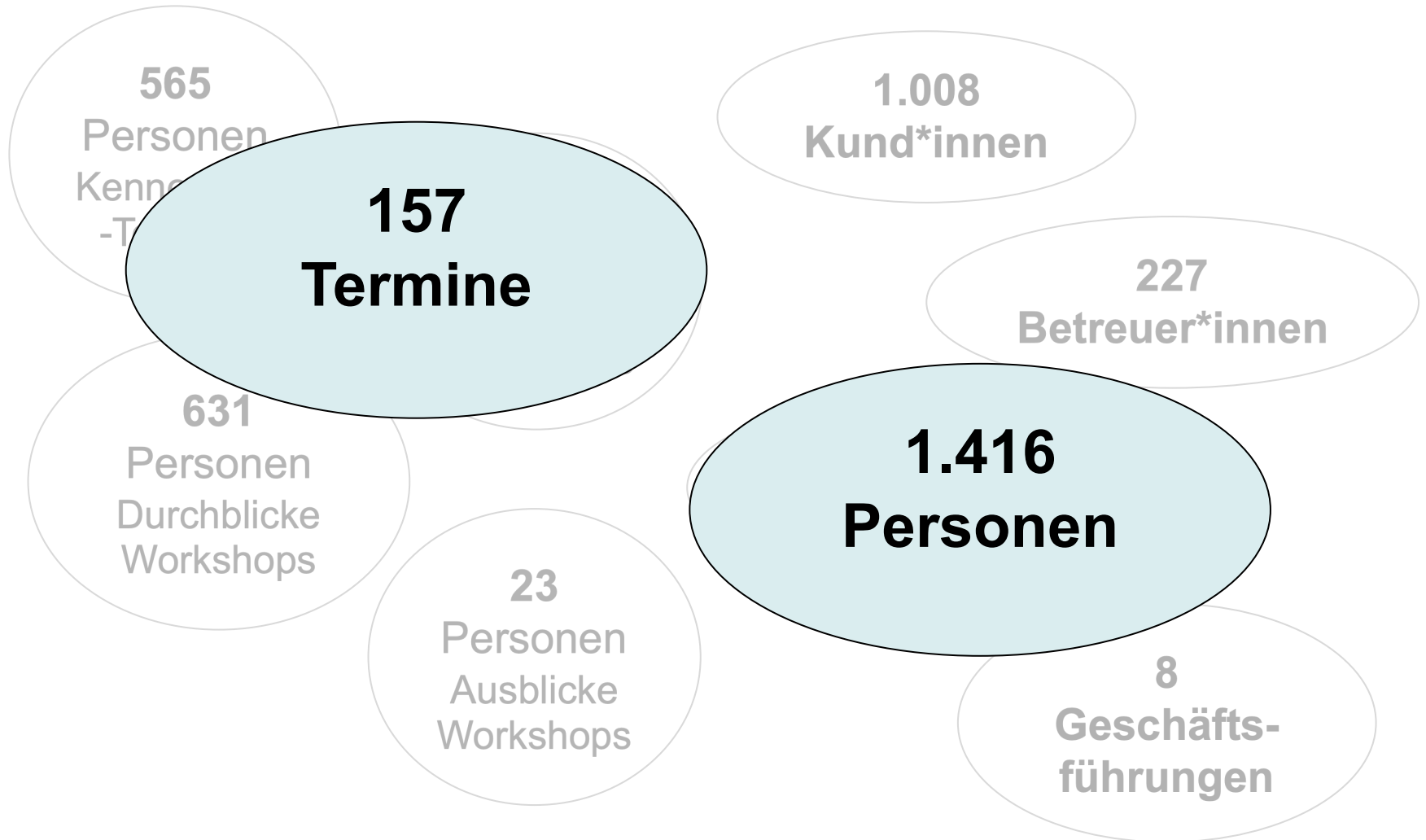
631
Personen
Durchblicke
Workshops

130
Leiter*innen

23
Personen
Ausblicke
Workshops

8
Geschäfts-
führungen

Workshops in Zahlen



Erwartungen der Agentur und Drehscheibe

- Bewusstsein schärfen zur institutionellen Gewalt
- Gute Veränderungen bei einzelnen Teilnehmer*innen aber auch in den Einrichtungen als solche
- Inklusive Gestaltung der Workshops
- Als Streitschlichter*innen andere unterstützen und Konflikte lösen
- Nutzen auch für sich selbst haben: sinnvolle Arbeit

Zusammenarbeit des Projekt-Teams

„Ich glaube, dass wir sehr, sehr gut zusammengewachsen sind. Diese Erwartung, dass wir einen Arbeitsmodus miteinander finden, hat sich, glaube ich, gut erfüllt.“ (P)

- Die Zusammenarbeit gelingt sehr gut
- Gegenseitiges Vertrauen
- Jedes Mitglied bringt eigene Stärken ein
- Hohe Flexibilität und Offenheit
- Gemeinsames Arbeiten an guter Team-Struktur

Herausforderungen mit Corona

„Der Vorteil allerdings bei Corona war, dass wir für viele andere Dinge Zeit gehabt haben.“ (P)

- Schwierige Erreichbarkeit der Einrichtungen
- Auswirkungen auf Peer-Streitschlichtungen
- Alternative Lösungs-Wege: Neue Schwerpunkte, Online, Weiter-Entwicklung
- Mehr Zeit führte zu mehr Qualität und bessere Zusammen-Arbeit im Team

Workshops– Erfahrungen der Teilnehmer*innen

Ausgangs-Situationen und Erwartungen

Ausgangs-Situation der Teilnehmenden

(Kund*innen, Mitarbeiter*innen, Leitungen)

- **Einrichtungen** verfügten über unterschiedliche Gewalt-Schutz-Maßnahmen
- **Vorwissen – Mitarbeiter*innen, Leitungen:**
Die meisten haben sich mal mit dem Thema auseinander-gesetzt
- **Vorwissen – Kund*innen:**
Thema war allen sehr neu. Erfahrungen bezogen sich eher auf Gewalt-Erfahrungen

Zugang der Einrichtungen zu den Workshops

- Durch Informationen der Träger
- Durch direkte Ansprache vom Projekt-Team
- Durch Informations-Veranstaltungen

- Kennen-Lern-Termine waren sehr wertvoll
- Kommunikation und Zusammenarbeit wurden sehr gelobt

Zugang der Kund*innen zu den Workshops

- Durch offene Einladungen an alle Kund*innen
 - Durch gezielte Ansprache von einzelnen Kund*innen
- Es wurde sich bemüht, mehr Kund*innen über Selbstvertreter*innen einzuladen

Erwartungen der Kund*innen und Mitarbeiter*innen

- **Kund*innen:** Keine großen Erwartungen, keine Erinnerungen daran
- **Mitarbeiter*innen:** Keine wirklichen Erwartungen, aber positive Erfahrung

Workshops– Erfahrungen der Teilnehmer*innen

Umsetzung der Workshops

Rahmen-Bedingungen der Workshops (Online)

- Lob für Online-Workshops

„Und es ist so cool gewesen, weil das ganz lässig war und den Leuten eigentlich recht Spaß gemacht hat. Also, rein schon das Technische eigentlich auch, also das war recht spannend. [...] Das war ganz eine neue Erfahrung für viele.“ (M)

- Aber: In Präsenz sei es einfacher, so ein Thema zu besprechen
- Einmal wurde sich gegen einen Online-Workshop entschieden – nach einem Probe-Durchlauf

Rahmen-Bedingungen der Workshops (In Präsenz)

- Die **Gruppen-Größe** hat gut gepasst – wenn auch in Klein-Gruppen gearbeitet wurde
- Die **Räume** haben gut gepasst – Problemchen nur bei Räumen außerhalb der Einrichtungen
- Die **Länge** der Workshops hat für viele gut gepasst – für einige waren sie zu lange

Zufriedenheit der Teilnehmenden

- Sehr hohe Zufriedenheit
- Sehr angenehme Stimmung (Wohlfühl-Ort)
- Großes Lob an die **inklusive Zusammensetzung** (Kund*innen, Mitarbeiter*innen, Leitungen)
 - Vereinzelt hatten Mitarbeiter*innen das Gefühl, dass Kund:innen etwas gehemmt waren durch sie
 - Vereinzelt hatten Mitarbeiter*innen das Gefühl, dass sie in einer Zwischen-Rolle waren
- Sehr hohe Zufriedenheit mit den Workshop-Leitungen
 - Interaktive Methoden, professionelles Auftreten, Einfühlungsvermögen, empathisch, schwierige Themen leicht erklärt, freundlich, Improvisation

Methoden und Materialien

- Super Erklärungen – Einfache Sprache

„Was mir sehr gefallen hat, war diese einfache Sprache, dass man es auch den Teilnehmern nahegebracht hat, was institutionelle Gewalt ist. Das ist gut herübergebracht worden. Das fand ich sehr gut gemacht, mit den Bildern und mit dem kurzen Film, den es da gab. Das fand ich eigentlich recht verständlich.“ (M)

- Besonders gut gelungen: Fall-Beispiele, Rollen-Spiele
- Verbesserungs-Bedarf: Mehr Material „zum anfassen“
- Unterlagen und Materialien gut verständlich
- Website und Wissens-Plattform: Gute Rückmeldungen
 - Einige konnten sich an die Website nicht mehr erinnern

Inhalte und Themen

- Für **Mitarbeiter*innen und Leitungen** waren die Inhalte teilweise nicht neu
- Wichter Wechsel in der Perspektive – inklusive Gruppen
- Die Partizipations-Pyramide wurde betont
- Ein paar **Kund:innen** konnten sich an die Inhalte nicht mehr erinnern – das Erlebnis stand im Vordergrund
- Erklärung der Begriffe, Reflexion von Regeln, Konflikte und Streitschlichtungen, Mitbestimmung, Gewalt gegen Frauen, Zusammenhalt, Strategien der Beruhigung wurden betont

Ergebnisse

zur Peer Streitschlichtung

Entstehung der Peer-Streitschlichtung

- 2018 Start der eineinhalb-jährigen Ausbildung
- Oktober 2019 Start eines Praktikums
- Jänner 2020 Abschluss-Klausur

→ Corona Pandemie

- Suche nach anderen Möglichkeiten der Zusammenarbeit (Während der Pandemie gab es einige wenige online Schlichtungen)
- Vor allem ab 2022 konnten Schlichtungen persönlich stattfinden
- Intensive Zusammenarbeit mit und Unterstützung der Agentur Sonnenklar

Ablauf von Streit-Schlichtungen

- Erste Kontakt-Aufnahme (anonym) über Telefon oder Email
- Persönliches Erst-Gespräch: Wer sind die Streitenden, was ist das Thema, Ziele der Schlichtung, mit Vertrauens-Personen? Klärung der Grund-Regeln (Freiwilligkeit, Rede-Zeiten etc.)
- Es nehmen immer zwei Streit-Schlichter*innen und eine Person für das Protokoll teil
- Es können zwei oder mehr Personen an der Schlichtung teilnehmen
- Protokolle werden versendet und unterschrieben

Ablauf von Streit-Schlichtungen

- Verschiedene Umsetzungen der Schlichtungen möglich (Leichte Sprache, mit Dolmetscher*innen, andere Kommunikations-Formen) → Bedürfnisse der Kund*innen stehen im Vordergrund
- Der Ablauf der Schlichtung und die Rollen der Schlichter*innen haben sich über die Zeit verändert
- Achtsamkeit wird betont: Alle Sichtweisen werden akzeptiert, nicht gewertet, gleich-lange Rede-Zeiten
- Eine Schlichtung ist beendet, wenn die Parteien keine Termine mehr wünschen (beim letzten Termin wird eine Vereinbarung unterschrieben)

Ablauf von Streit-Schlichtungen

- Eine hohe Reflexion der eigenen Rolle ist notwendig:

„Es ist da auch immer wieder neu nachzufragen und nochmal klarzumachen, wir sind ausgebildete Streitschlichter, wir sind keine Psychotherapeuten, oder wir sind auch nicht jetzt ausgebildete Sozialpädagogen, wir können nur mit Unterstützung im Team etwas ausarbeiten. (...) Ansonsten, wir können uns jetzt nicht – Das hat kein Sinn, wir sind jetzt nicht der Don Quijote der gegen Windmühlen kämpft, ja? Damit will ich nur zeigen, wir können jetzt nicht zaubern, wir sind keine Zauberkünstler.“ (FGD)

Bekanntheit der Drehscheibe

- Vorstellung bei den Workshops
- Informations-Veranstaltungen (+Website)
- Vorstellung bei Veranstaltungen (Selbstvertretungstag)
- Kooperation mit dem FSW Kund*innen Rat

- In Gesprächen mit Kund:innen wurde deutlich, dass die Drehscheibe gut ankommt
- Einige Kund:innen haben sich vorgenommen, das Angebot zu nutzen
- Großes Interesse auch seitens der Mitarbeiter*innen

Wirkfaktoren der Drehscheibe

- Vertrauens-Aufbau → Offenheit der Kund:innen
- Unterstützung bei der Erarbeitung von Lösungen – keine Vorstellung von Lösungen
- Als neutrale Partei den Prozess moderieren → Verständnis und Motivation aufbauen
- Alle Perspektiven hören
- Betonung der Freiwilligkeit

- Hohe Reflexion der eigenen Streit-Schlichter*innen
- Große Wirkungen auf die Streit-Schlichter*innen selbst

Ergebnisse

zur Wirkung, Nutzen und Nachhaltigkeit

Wirkungen in den Einrichtungen

- Verbesserte Kommunikations-Kultur innerhalb der Einrichtungen
- Mehr Teilhabe der Kund*innen bei Entscheidungen und Veränderungen in der Einrichtungen
- Verbesserung der Beschwerde-Möglichkeiten für Kund*innen
- Stärkung eines positiven Miteinanders zwischen Kund*innen und Fachpersonal

„Ich habe mich sofort nach diesem Workshop hingesezt und habe einen Punkt dazu genommen, quasi bei den Aufgaben des Gruppensprechers, der ja auch eine Vertrauensperson ist.“ (L)

„Grundsätzlich ist bei uns Mitbestimmung ein großes Gut und wird sehr aktiv gemacht, aber es stellt sich dann halt heraus, dass es dann doch immer wieder Punkte gibt, wo man sehr wohl noch die Klienten mehr mit einbinden kann.“ (L)

„Das hat gewisse Dinge dann schon ins Rollen gebracht, dass man mehr nachdenkt oder mehr ermutigt ist, das anzusprechen, wenn etwas ist, wenn man etwas möchte. (...) Nein, ich glaube schon, dass alle davon langfristig profitieren.“ (L)

Wirkungen für Kund*innen

- Beschäftigen mit dem Thema: Strukturelle Gewalt
- Steigerung der Mit-Bestimmung und Mit-Sprache
- Stärkung, die eigenen Rechte einzufordern
- Steigerung des Selbst-Vertrauens und Selbst-Bewusstseins
- Mehr gegenseitiges Verständnis
- Kennenlernen von Anlaufstellen, wie die Peer-Streitschlichtung

„Drei Wochen später (...) hat der Kunde mir einfach einen Text geschrieben, wo er denn überall mitbestimmen will und was er denn so sieht in der Tagesstruktur. Und das hat er mir abfotografiert und geschickt. Und das war so für mich das Highlight!“(P)

„Ich habe den Ausdruck eigentlich zum ersten Mal gehört, dass ein Druck von oben kommen kann.“ (K)

„Um ihm eine Hilfe anzubieten und zu sagen: Ich kann dich da unterstützen und sich zusammensetzen und fragen: „Was für ein Mitspracherecht möchtest du da jetzt?“ (K)

Wirkungen für Mitarbeiter*innen und Leiter*innen

- Lernerfahrungen und veränderter Umgang beim Arbeiten: Nachdenken über die Einrichtung und eigene Handlungen
- Höhere Achtsamkeit gegenüber gewaltvoller Kommunikation und struktureller Gewalt
- Gesteigertes Bewusstsein zur Teilhabe von Kund*innen bei Entscheidungen
- Mehr Wissen zu Anlaufstellen
- Austausch mit anderen Einrichtungen

„Aber ich sage, vor allem auch dann mit dem Thema Gewalt und wo die Peer-Streitschlichtestelle vorständig geworden ist, man hat jetzt einfach noch eine Anlaufstelle, wo man extern jemanden dazu holen kann. Also das ist auf jeden Fall nützlich, allein schon, um neue Kontakte zu knüpfen.“ (M)

„Mit unseren betreuten Mitarbeitern braucht es mehr Zeit und mehr Augenmerk, da habe ich mir gedacht, das möchte ich mir mehr nehmen.“ (L)

„Es war für mich durchaus wertvoll, weil einfach Austausch mit Personen aus anderen Organisationen möglich war.“ (L)

Wirkungen für die Peer-Streitschlichter*innen

- Steigerung des Selbst-Bewusstseins
- Stärkung von Fähigkeiten: Moderation, Umgang mit digitalen Medien, organisatorische und sprachliche Kompetenzen (Basale Stimulation, UK, Leichte Sprache)
- Weiterbildung zum Thema Gewalt und Mediation

Wirkfaktoren

- Haltung und hohe Kompetenz des Projekt-Teams
- Umfassende Flexibilität und Bedürfnis-orientierung der Agentur und Drehscheibe
- Gelungene Zusammenarbeit zwischen Agentur und Drehscheibe
- Corona
- Inklusives Setting der Workshops
- Peer-Ansatz

Empfehlungen

- Verbreitung und stärkere Bekanntmachung der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung
- Weiterführung der Workshops und Ausbau des Angebots (auch für weitere Personengruppen)
- Nachhaltigkeit der Workshops: längere Begleitung von Einrichtungen, Wiederholung der Workshops