

Selbstevaluation der Sozialarbeit in der Erziehungshilfe

Vorarbeit – Konzept

Im Rahmen einer Diplomarbeit behandelte ich das Thema „Qualitätssicherung am Beispiel der Selbstevaluation der Sozialarbeit im Amt für Jugend und Familie Linz“.

„Ziel der Diplomarbeit war es, zu belegen, dass Selbstevaluation der Sozialarbeit in der Familienarbeit den wichtigsten Teil der Qualitätssicherung darstellt. Einerseits weil die Qualität der Sozialarbeit vom Können und Einsetzen der ausführenden Person abhängt. Diese kann anhand von festzulegenden, themenbezogenen Kriterien am besten überprüfen, ob der Prozessverlauf und das Ergebnis dem fachlichen Qualitätsstandard der Organisation entspricht. Auch der effektive Ressourceneinsatz im Rahmen der Organisation wird dabei überprüft. Andererseits wollte ich den psychohygienischen Aspekt für die SozialarbeiterInnen herausheben. Die Annahme bestand darin, dass durch die Selbstevaluation erfolgreiche Arbeit nachvollziehbar wird und somit die DSA motiviert.“ (Spitzenberger, Abstract/Diplomarbeit, 1999)

„Bei der Selbstevaluation handelt es sich um eine schriftliche Reflexion der Fachleute anhand eines vorher erarbeiteten Leitfadens zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.

„Mit Hilfe wissenschaftlicher Forschungsmethoden und -techniken werden Daten gesammelt und analysiert, die die Einschätzung des Wertes eines Sachverhaltes ermöglichen. Die Bewertungen geschehen im Hinblick auf Aufwand, Effektivität, Wirksamkeit und Angemessenheit, und sollen eine rationale Grundlage für pädagogische und (sozial-)politische Entscheidungs-, Planungs- und Optimierungsprozesse bilden.“ (Von Spiegel, 1993, S 17) In den USA ist Evaluation als Forschungsmethode anerkannt, in Deutschland gibt es Meinungsunterschiede darüber, ob Evaluation als Forschung betrachtet werden kann. Einig ist man sich jedoch, dass Evaluation einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung darstellt.

Unter Selbstevaluation versteht man „idealtypisch Verfahren ..., in denen ausschließlich die Erbringer einer Leistung ... über Qualitätsstandards und deren Einhaltung im Sinne der Selbstkontrolle befinden.“ (Schwarte in Heiner, 1996, S 200) Im Anschluss an die Definition von Zielen und Kriterien (vgl. Von Spiegel in Merchel, 1998, S 351) werden Untersuchungsfragen zur Messung von Wirkungszusammenhängen erstellt, auf Grund dessen kausale Zusammenhänge zwischen Intervention (z.B. der SozialarbeiterIn) und Veränderungen im Problemsystem erfasst und nachvollziehbar werden sollen.

Selbstevaluation erfolgt durch die Fachleute selbst. Diese dokumentieren Arbeitsvollzüge und deren Kontext. Sie werten die Daten aus, bewerten und verändern diese nötigenfalls. „Das Setting gleicht einem Forschungsdesign, am ehesten dem der Praxisforschung. Der Untersuchungsgegenstand bleibt an seine Situation gebunden; es entstehen also Fallstudien, die im weiteren einer komparativen Evaluation unterzogen werden können.“ (Von Spiegel, 1993, S 125)“ (Spitzenberger, Diplomarbeit, 1999)

Gemeinsam mit Christine Spreyermann, Bern, wurde an einem Modell gearbeitet, das den Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen in vier Teams ermöglicht, einen eingegrenzten Themenbereich zu bearbeiten und zu evaluieren. Es geht einerseits darum, die Praxis zu beschreiben, zu bewerten und aus dem Erkenntnisgewinn methodische Veränderungen vorzunehmen.

Dieses Modell wurde von ihr LOGIC Modell tituliert und dient der Qualitätsentwicklung in Non-Profit-Organisationen. SMART ist eine Abkürzung für die Anpassung des Ziels: S spezifisch - M messbar - A akzeptabel - R realistisch - T terminierbar.

Mit den vier Teams Sprengelsozialarbeit wurde ein Themenbereich mit einem Motto abgesprochen. Dieses lautete „Kinderorientierung“ unter dem Motto „Hören wir das Kind?“. Die weiteren Vereinbarungen wurden in den vier Regionalteams unterschiedlich getroffen.

Die Evaluation sollte anhand einiger weniger Indikatoren erfolgen, die jedoch in formalisierter Form schriftlich aufgezeichnet wurden. Es wurde pro Team ein einfaches Instrument entwickelt. Bereits hier begann die Auseinandersetzung in der Gruppe mit der Thematik. Die Teams präzisieren für sich den Themenbereich und entwickelten danach den Evaluationsbogen. Innerhalb einer Testphase testeten die Fachleute die Handhabung des Instruments, bevor die Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen im Tandem bzw. zu Dritt ihre ausgewählten Fälle evaluierten. Als Abschluss wurden Erfahrungen, Ergebnisse, Hindernisse und Änderungsvorschläge im Team ausgetauscht und diese Ergebnisse in einer Abteilungsbesprechung den anderen Kollegen und Kolleginnen präsentiert, Ergebnisse und Erkenntnisse verglichen und fachlich diskutiert.

Die Rahmenbedingungen für die gesamte Arbeit bildeten Kriterien aus dem Leitbild des Amtes und Kriterien aus dem Handbuch „Arbeitsauftrag für die Diplomierten SozialarbeiterInnen der Erziehungshilfe“.¹ Das LOGIC Modell wurde vor Beginn der Arbeit in einer Abteilungsbesprechung vorgestellt. Als Beispiel für ein Praxisziel unter dem Motto „Hören wir das Kind?“ wurde Folgendes vorgeschlagen: „Ich möchte in meinen Bearbeitungen Bedürfnisse des Kindes möglichst gut wahrnehmen und berücksichtigen.“ Als Indikatoren (SMART) wurden folgende passenden Merkmale formuliert, die eine Zielerreichung erkennen lassen:

- Ich kann die wahrgenommene Sichtweise formulieren.
- Ich kenne die Sichtweise des gesamten Systems über die mögliche Sichtweise des Kindes.
- Ich habe Antworten des Kindes auf meine Frage nach seiner Befindlichkeit bzw. Sichtweise.
- Ich schreibe zentrale Fragen auf, die das Kind betreffen.

Die einzelnen Teams entwickelten unter Anleitung einer Moderatorin für ihren eingegrenzten Themenbereich selbst Indikatoren.

Als Interventionen wurden folgende im Beispiel formuliert:

- Ich beobachte nonverbales Verhalten des Kindes während des Gesprächs. (Zwei DSA tauschen sich nach dem Gespräch aus.)
- Ich stelle die Fragen.
- Ich dokumentiere.

Ziel der Evaluation, Untersuchungsziel sollte sein:

- Ich möchte wissen, welchen Stellenwert ich der Meinung des Kindes gebe.
- Ich möchte wissen, welche Schwierigkeiten mir begegnen, wenn ich dem Kind eine Stimme gebe.
- Was bewirkt es, wenn das Kind eine Stimme hat?

¹ Qualitätshandbuch der Abteilung Erziehungshilfe des Amtes für Jugend und Familie, das einige Jahre zuvor erstellt wurde.

Das Ergebnisziel wird im Beispiel wie folgt formuliert:
„Was ist der Gewinn, wenn ich das Kind gehört habe?“

Umfeld/Rahmenbedingungen:

- Welche Reaktionen zu diesem Vorhaben erwarte ich aus meinem Arbeitsfeld?
- Welche Vermutungen gibt es dazu?
- Wer soll wie beobachtet, befragt werden?
- Was muss ich wissen bzw. dokumentiert haben, um meine Fragen zu beantworten?

Dazu wurde ein einfaches Raster entwickelt:

	Beobachtungen	Bemerktes/Gehörtes
Sichtweise		
Meine Fragen		
Reaktion der Eltern		
Reaktion der Kinder		

Für die Auswertung wurde folgender Rahmen vereinbart:

- Die Selbstevaluation soll über ein Kalenderjahr vorgenommen werden.
- Die Ergebnisse sollen in dem Instrument und anhand von Protokollen festgehalten werden.
- Es erfolgen regelmäßig Reflexionsgespräche.
- Die Ergebnisse, Erkenntnisse und Schlüsse teilen wir uns im Team mit und stellen sie danach in der Abteilung zur Diskussion.
- Das Endergebnis wird anonymisiert im Amt und auf Fachebene veröffentlicht.

Vom Start 2002 dauerte es bis Ende 2004 bis die abschließende Reflexion in der Abteilung erfolgen konnte. Dies aus mehreren Gründen: In einer Gruppe wechselten mehrere Sozialarbeiter bzw. Sozialarbeiterinnen, und die abschließenden Reflexionsgespräche in den Teams und der Abteilung verzögerten sich aufgrund einer Umstrukturierung in der Organisation.

Themen

Folgende vier Themen wurden von den vier Regionalgruppen (Linz Nord, Mitte, Süd I, Süd II) gewählt:

1. „Einbeziehung von Kindern bei Besuchsregelungen (im Kindergarten- und Volksschulalter)“ mit dem Praxisziel „Kinder sind altersgemäß in eine Besuchsregelung einbezogen.“
2. „Indirekte und direkte Befragung des Kindes bei gerichtlichen Stellungnahmen im Sorgerechtsverfahren.“
3. „Einbeziehung der Kinder in den Prozess der Entscheidungsfindung bei Sorgerechts- und Besuchsregelungen“ mit dem Praxisziel „Der Prozess der Einbeziehung in die Entscheidungsfindung ist in kindgerechter, für die Kinder transparenter und nachvollziehbarer Form gestaltet.“
4. „Einbindung von Kindern in den Prozess von Besuchsregelungen und Grenzen der direkten Einbindung“ mit dem Praxisziel „Ich möchte Kinder gezielt direkt oder indirekt in den Prozess der Besuchsregelung einbinden. Ich möchte wissen, wo die Grenzen der direkten Einbindung von Kindern sind.“

Zeitraster

Von Oktober 2002 bis Dezember 2002 wurden Vorgespräche mit den Gruppen geführt, damit diese ihr Thema und ihre Tandems absprechen konnten und Detailfragen klären. Ferner konnten sie unter drei Moderatorinnen auswählen. Die Gruppe Jugendgerichtshilfe war Kontrollgruppe, wobei sich dies als unzweckmäßig erwies, weil der gewählte Themenbereich für die Jugendgerichtshilfe nicht relevant ist und ferner das Personal wechselte.

Aufgrund der Anzahl der Teammitglieder wurden Tandems vereinbart und teilweise Dreiergruppen gebildet. Es zeigte sich, dass sich vor allem jene zu Tandems fanden, die auch bisher im Alltag Fälle gemeinsam bearbeiteten.

Ab Januar 2003 wurden mit den Moderatorinnen in den Teams die Evaluationsbögen ausgearbeitet. Im Mai 2004 kam die Rückmeldung von Christine Spreyermann zu den ihr vorgelegten Instrumenten und einzelne Verbesserungsvorschläge. Ende 2004 konnten dann die Ergebnisse der Tandems und Teams zusammengefasst und in der Abteilung diskutiert werden.

Organisation

Vier Regionalteams mit einer unterschiedlichen Anzahl von Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen (6, 4, 5, 5) präzisieren für ihre Gruppe den Themenbereich. Tandems bzw. Dreiergruppen für die Dauer der Evaluation wurden fixiert, in denen zwei bis drei konkrete Fallbeispiele nach diesem Schema bearbeitet und schriftlich ausgewertet wurden.

Vereinbart war die Reflexion im Team, die Reflexion mit der Moderatorin, eine abschließende Besprechung mit der Abteilungsleitung und eine allgemeine fachliche Diskussion in der Abteilung mit Präsentation der Erkenntnisse.

Die Details der Evaluation verbleiben bei den Tandems. Die allgemeinen Ergebnisse können und sollen in der Organisation und in der Fachwelt veröffentlicht werden.

Vorgangsweise der Gruppen

„Einbeziehung von Kindern bei Besuchsregelungen (im Kindergarten- und Volksschulalter)“ mit dem Praxisziel „Kinder sind altersgemäß in eine Besuchsregelung einbezogen.“

Indikatoren für das fachlich richtige Vorgehen zum oben eingegrenzten Thema waren eine

- fallbezogene flexible Vorgangsweise,
- Kenntnis der Positionen des Kindes und der Eltern, im Einzelfall Dritter (Stiefelternteil, Großeltern, Kinderbetreuung),
- sichtlich positive Entwicklung des Kindes in Bezug auf Integration, Wohlbefinden und physischer und psychischer Gesundheit,
- fehlende Meldungen von Eltern oder Dritten, wobei im Einzelfall der/die Sozialarbeiter/in in Kinderbetreuungseinrichtungen oder Schule nachfragen kann.

Das Instrument zur schriftlichen Aufzeichnung der Informationen enthält die Anzahl der Anwesenden und deren Funktion und die notwendige Anzahl der Gespräche. Für jeden Anwesenden sollten folgende Informationen notiert werden:

	Wahrnehmung/Beobachtung	Gehörtes/Gesagtes
Wohlbefinden		
Wünsche zu Besuchskontakten		
Besuche in der Praxis		
Antworten auf vorbereitete zentrale Fragen		

Ferner wurden die vorbereiteten Fragen notiert und festgehalten, ob die Interventionen hilfreich erschienen oder weniger hilfreich waren. In Bezug auf die Position des Kindes wurde aufgezeichnet, welche Erkenntnisse sich aufgrund der bewussten Gestaltung des Kontaktes zum Kind ergaben in Bezug auf die Entscheidungsfindung.

„Indirekte und direkte Befragung des Kindes bei gerichtlichen Stellungnahmen im Obsorgeverfahren“

Zu diesem Thema wurden Interventionen geplant:

- Die Fragen zur Situation des Kindes werden vorbereitet.
- Die Betroffenen sollen eine Problemdefinition vornehmen.
- Ziele und Teilziele werden notiert.
- Es werden gemeinsam mit den Klientenfamilien Lösungsstrategien erörtert.
- Nonverbales Verhalten wird registriert und aufgezeichnet.
- Kinder werden in die Gespräche einbezogen. - Es sind auch Einzelgespräche (in geeigneter Weise) geplant.
- Erforschen, welche Ressourcen in der Familie aus deren und unserer Sicht vorhanden sind.
- Schulberichte oder Berichte von Kinderbetreuungseinrichtungen werden (mit Wissen der Eltern) angefordert.
- Je zwei Sozialarbeiter bzw. Sozialarbeiterinnen sind bei dem Gespräch dabei.

Als Instrument wurde dazu entwickelt:

	Beobachtung	Bemerkungen
Sichtweise		
Motiv		
meine Fragen		
Reaktion der Eltern		
Rückmeldung des Kindes		
Gesprächsbeteiligung		
nonverbales Verhalten		

Folgende Fragestellungen zu verschiedenen Themenbereichen sind möglich:

1. Bereich räumliche, soziale und wirtschaftliche Bedürfnisse, wie alle basalen Bedürfnisse, Bekleidung, Ernährung, Hygiene, Gesundheit, Wohnraum, Außenkontakte, Zuwendung, Förderung, Bildung;
2. Bereich Freizeit und Familienleben, wie Zeiteinteilung, gemeinsame Aktivitäten, (altersgerechte) Kinderbetreuung, Umgang miteinander, Gesprächsbasis der Eltern, Erziehungsverhalten;

Es wurden auch konkrete Vorschläge für Fragen an die einzelnen Familienmitglieder aufgeschrieben, das Setting der Gespräche umschrieben und Notizen über hilfreiche Fragestellungen vereinbart, sowie das Festhalten von Erkenntnissen in Bezug auf das Involvieren des Kindes in den Ablauf.

Folgende Schätzskala wurde zur Beurteilung des Verfahrens von Frau Spreyermann vorgeschlagen:

➤ Meine Stellungnahme ist klar strukturiert und fachlich nachvollziehbar
Trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 trifft sehr zu

➤ Ich bin mit dieser Arbeit und dieser Entscheidung zufrieden
Trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 trifft sehr zu

➤ Kind, JugendlicheR hat in meinen Augen angemessen Platz erhalten
Trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 trifft sehr zu

➤ Das Vorgehen war für mich und die Beteiligten transparent
Trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 trifft sehr zu

➤ ich kann in meiner Stellungnahme die Sichtweise des Kindes gut formulieren
Trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 trifft sehr zu

➤ ich kenne die Sichtweise Dritter zur Situation des Kindes
Trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 trifft sehr zu

„Einbeziehung der Kinder in den Prozess der Entscheidungsfindung bei Obsorge- und Besuchsregelungen“ mit dem Praxisziel „Der Prozess der Einbeziehung in die Entscheidungsfindung ist in kindgerechter, für die Kinder transparenter und nachvollziehbarer Form gestaltet.“

Der Schwerpunkt sollte auf einer intensiven kindgerechten und altersgemäßen Interaktion liegen um Zugang zum Kind zu finden.

Als Indikatoren wurden festgelegt:

- Alle Familienmitglieder kennen den Auftrag des/der Sozialarbeiters/in und kennen den Prozessablauf.
- Die Meinung des Kindes ist bekannt.
- Andere Sichtweisen aus dem Lebensumfeld des Kindes werden eingeholt.
- Das Kind fühlt sich nicht (haupt-) verantwortlich für die endgültige Entscheidung.
- Das Verhalten des Kindes im Alltag ist bekannt.
- Es ist ausreichend Zeit für das Gespräch mit dem Kind.

Dieses Instrument für die schriftliche Aufzeichnung wurde ausführlicher als die anderen erstellt. Es sollte für alle Familienmitglieder detailliert dokumentiert werden. Ferner wurden Datum, Anzahl der Anwesenden, Termine und verwendete Methoden festgehalten.

	Beobachtetes	Gehörtes
--	--------------	----------

Wunsch bzgl. Obsorge		
Wunsch bzgl. Besuche		
Ambivalenzen		
Spielräume		
Beziehung		
Entlastung		
Verantwortung		

Man stellte Fragen nach der tragenden Rolle bei Entscheidungen, nach der Transparenz für das Verhalten der Familienmitglieder untereinander und begleitende Ereignisse im Lebensumfeld.

Ein Skala der Selbsteinschätzung wurde auch hier von unserer externen Begleitung vorgeschlagen.

„Einbindung von Kindern in den Prozess von Besuchsregelungen und Grenzen der direkten Einbindung“ mit dem Praxisziel „Ich möchte Kinder gezielt direkt oder indirekt in den Prozess der Besuchsregelung einbinden. Ich möchte wissen, wo die Grenzen der direkten Einbindung von Kindern sind.“

Zu diesem Themenbereich wurden folgende Indikatoren formuliert:

- Für Besuche des Kindes relevante Bedürfnisse sind bekannt.
- Kind und beide Elternteile wurden nach ihren Wünschen befragt und konnten diese formulieren. - Die Grenzen der direkten Einbindung liegen dort wo Eltern die Einbeziehung verweigern bzw. wo das Kind Signale setzt, dass dieses ihm nicht bekommt.
- Der Sozialarbeiter bzw. die Sozialarbeiterin kann begründen, warum das Kind direkt oder indirekt einbezogen wurde.

Festgehalten wurde auch, was aufgrund dieser Abklärung über die bewusste Gestaltung des Kontaktes zum Kind für die Entscheidungsfindung gelernt wurde.

Gespräche, Datum, Anzahl der Anwesenden wurde notiert.

Folgendes Instrument wurde genutzt:

		Vater	Mutter	Kind	Dritte
Bedürfnisse des Kindes					
(Wohl-) Befinden des Kindes					
Einschätzung der Reaktionen des Kindes	(direkte Einbindung)				
Einschätzung der Reaktionen des Kindes	(indirekte Einbindung)				
Interaktion Eltern - Kind					
Wünsche					
Sichtweisen					
Bedarf					
Zufriedenheitsgrad					

Auswertung

Die individuelle Selbstevaluation wurde von jedem der Fachleute im Tandem bzw. Dreier-Team durchgeführt. Als schwierig erwies sich die Altersbegrenzung der betroffenen Kinder, da dies die Anzahl der geeigneten Fälle einschränkte. Es kam z.B. zum Abbruch von Evaluationen, weil gravierende Ereignisse Besuche untersagten. In einem anderen Fall erhielt das Kind durch die Einbeziehung eine verstärkte Machtposition (die zuvor schon angelegt war), dass auf die direkte Einbindung verzichtet werden musste.

Als Hindernis erwies sich das sehr umfangreiche Instrument, da die Aufzeichnung Aufmerksamkeit bindet und in jedem Fall ein Vorgehen zu zweit erfordert, was aus zeitlichen Gründen nicht immer möglich war. Die Aufzeichnung unmittelbar nach dem Gespräch vorzunehmen erschien den meisten Fachleuten am sinnvollsten. Die Begrenzung auf ein paar Sätze in der Aufzeichnung war nicht einfach. Die Frage nach verschiedenen Methoden zur Befragung von Kindern tauchte auf. Man wünschte sich mehr Wahlmöglichkeiten.

Die vorgeschlagenen Fragen waren nicht immer passend und mussten erwartungsgemäß an den Kontext angepasst werden. Die Frage nach der Notwendigkeit von Informationen durch Dritte wurde erörtert. Hier wurden Verschwiegenheitspflichten und Wertigkeiten in der Einschätzung von individuellen Situationen diskutiert.

Große Unterschiede in den Fallkonstellationen erschwerten Vergleiche. Die Einbindung der Kinder erwies sich als sehr zeitaufwändig, da es notwendig erscheint, die Kinder und die Eltern auf die Gespräche vorzubereiten und Nacharbeit zu leisten im Hinblick auf die weiteren Interaktionen der Familienmitglieder.

Hohe Sensibilität in Bezug auf die Reaktionen der Kinder ist erforderlich. Zumal die Konfrontation mit der Befragung zum ersten mal zu Hause erfolgt und auch dort verändertes Verhalten aller Familienmitglieder nach sich zieht. Loyalitätskonflikte sollten nach Möglichkeit nicht unterstützt werden.

Auch bisherige berufliche Erfahrungen spielten bei der Auswertung der Evaluationsbögen eine Rolle, nicht nur die Aufzeichnungen selbst.

Erkenntnisse - Zusammenfassung

Die Selbstevaluation ermöglichte es, Fälle in der Breite anzusehen und mehr Augenmerk auf die Kinder zu lenken. Die Verbalisierung des Kindes ist jedoch erforderlich. Besonders wichtig erschien der Blickwinkel auf das Kind in jenen Fällen, in denen Kinder sich schwer taten sich zu äußern. In den Fällen, in denen Kinder schon zu Beginn des Prozesses im Vordergrund standen, war es erforderlich sie heraus zu nehmen. Daher war der Konsens, die ersten Gespräche über Besuche ohne Kinder zu führen.

Generell wurden die Raster als positiv erlebt, da sie es ermöglichten die Thematik umfangreich zu behandeln, auch wenn sie je nach Fall modifiziert werden mussten. Aufgrund der Fülle des Materials fielen die Stellungnahmen für die Pflegschaftsgerichte ausführlicher und fundierter aus. Man ging auch dazu über, detailliertere Vereinbarungen der Eltern in die Stellungnahmen aufzunehmen. Manche Fachleute fanden es passender mit den Kindern in deren Lebensumfeld zu sprechen. Auch der Wunsch nach Geschlechterparität bei den Beratern wurde teilweise laut.

Die Selbstevaluation bewirkte bei allen eine intensive Auseinandersetzung im Arbeitskontext mit der Situation des Kindes. Es wurde allgemein als positiv bewertet, sich genau zu überlegen wann und wie Kinder einbezogen werden sollten. Diese Überlegungen sollen auch in geeigneter Form mit den Eltern besprochen werden, welche ihre Kinder auf Gespräche vorbereiten (müssen).

Generell war unter den Fachleuten der Wunsch vorhanden, weitere Themenbereiche mit Hilfe der Selbstevaluation zu bearbeiten. - Allgemein konnte festgestellt werden, dass die Fachlichkeit mit dieser Methode erhöht wurde. Die Zufriedenheit mit der fachlichen Diskussion und dem Umgang mit den gewonnenen Erkenntnissen ist hoch. Der Zeitaufwand für die Evaluation müsste jedoch einkalkuliert werden und durch Fallreduktion kompensiert.

Resümee

Die Fachleute haben ihr berufliches Handeln und dessen Konsequenzen reflektiert und bewertet. Sie haben ihre Informationen systematisch gesammelt und aufgezeichnet und Erkenntnisse in ihr weiteres fachliches Handeln aufgenommen. Der Vorgang der Evaluation konnte in das Alltagshandeln integriert werden. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für weitere Festlegungen des sozialarbeiterischen Handelns. Die Methode eignet sich für überschaubare Handlungsfelder und fördert die Qualitätsentwicklung. Die Selbstevaluation wird systematisch im Einzelfall wahrgenommen und systematisiert schriftlich aufgezeichnet. Das Handeln im Einzelfall wird bewusster gehandhabt. Die Fachkraft hat daher einen direkten Informationsgewinn für ihr Alltagshandeln. Die allgemeinen Ergebnisse dienen als Grundlage für Änderungen im Qualitätshandbuch. Dadurch wird erreicht, dass die Vorgangsweisen der Fachleute an Qualität gewinnen und nachvollziehbar sind. Eine abteilungsinterne Fachdiskussion wird dadurch angeregt und ermöglicht anonymisiert fachliche Meinungen auszutauschen, die zuvor individuell im Tandem

bearbeitet wurden. Erkenntnisgewinne kommen damit einem größeren Personenkreis zu.

Die ursprünglich aufgestellte Hypothese, dass Selbstevaluation zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung beiträgt hat sich somit bestätigen lassen. Auch kann man erkennen, dass die Zufriedenheit mit der praktischen Arbeit zunimmt, wenn fundiert fachlich inhaltlich diskutiert wird. (Einen Ausgleich für Arbeitsüberlastung kann sie jedoch nicht darstellen. Es muss im Gegenteil ein Zeitbudget zur Verfügung stehen. Wobei die „Wertschöpfung“ durch fachlich fundierte Vorgangsweise und Sicherheit der Fachleute beträchtlich ist.)

Literatur:

- Spitzenberger, Elfa, Diplomarbeit „Qualitätssicherung am Beispiel der Selbstevaluation der Sozialarbeit im Amt für Jugend und Familie Linz“, 1999
- Spreyermann, Christine, Qualitätsentwicklung in Non-Profit-Organisationen, sfinx, Bern, 1999
- Müller-Kohlenberg, Hildegard, Standards für Selbst- und Fremdevaluation, Kontraste, Linz 2003