



Für die  
Stadt Wien



# Endbericht der Evaluation

## Projekt „Agentur Sonnenklar“

Berichtszeitraum: Dezember 2020 bis Dezember 2022

Lektorierte Version

Wien, 22. Februar 2023

queraum. kultur- & sozialforschung  
Obere Donaustraße 59/7a  
1020 Wien  
Tel.: +43 1 958 09 11  
Fax: +43 1 25 330 337 518  
E-mail: [office@queraum.org](mailto:office@queraum.org)  
[www.queraum.org](http://www.queraum.org)

*„Es ist ein ganz ein tolles Projekt, ganz super und ja, weiter so!“*

Mitarbeiter\*in der Tagesstruktur

*„Ich habe mir nur gedacht nach dem Workshop, ich bin in guten Händen jetzt und dass wir so Workshops haben, wo wir Vieles erfahren, wohin wir uns wenden können [...] ist auch gut.“*

Kund\*in einer Tagesstruktur

*„Ich will damit bezwecken – in den Tagesstrukturen – dass jeder Mensch das Recht hat, zu reden. Ist egal wie, eben auf seine Art und Weise, dass er auch die Meinungen äußern kann, dass man keine Scheu hat, sich Hilfe auch zu holen und die Probleme anzugehen. Das ist ganz, ganz wichtig.“*

Peer-Streitschlichter\*in

# Inhaltsverzeichnis

<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>4</b>
<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>8</b>
<b>2. EVALUATIONSLEITENDE FRAGESTELLUNGEN UND METHODISCHES DESIGN .....</b>	<b>9</b>
2.1. EVALUATIONSLEITENDE FRAGESTELLUNGEN .....	9
2.2. METHODISCHES DESIGN .....	10
<b>3. ERGEBNISSE IM DETAIL .....</b>	<b>14</b>
3.1. ERGEBNISSE AUS DER PROZESSEVALUATION .....	14
3.1.1. <i>Die Workshops in Zahlen.....</i>	14
3.1.2. <i>Erwartungen der Agentur Sonnenklar und Drehscheibe Peer-Streitschlichtung an die Tätigkeit</i>	15
3.1.3. <i>Zusammenarbeit der Drehscheibe und Agentur .....</i>	16
3.1.4. <i>Herausforderungen durch Covid-19.....</i>	18
3.1.5. <i>Konzeption der Workshops Durchblicke und Ausblicke.....</i>	20
3.2. ERFAHRUNGEN DER TEILNEHMENDEN DER DURCHBLICKE-WORKSHOPS.....	23
3.2.1. <i>Ausgangssituationen und Erwartungen der Teilnehmenden.....</i>	23
3.2.2. <i>Wahrnehmungen zur Umsetzung der Workshops .....</i>	26
3.3. EINSCHÄTZUNGEN UND ERFAHRUNGEN ZUR PEER-STREITSCHLICHTUNG .....	31
3.3.1. <i>Entstehungskontext und Rahmenbedingungen .....</i>	32
3.3.2. <i>Ablauf von Streitschlichtungen .....</i>	32
3.3.3. <i>Bekanntheit der Drehscheibe und Interesse seitens der Kund*innen und Fachkräfte .....</i>	33
3.3.4. <i>Wirkfaktoren und Wirkungen aus der Arbeit als Peer-Streitschlichter*in .....</i>	35
3.4. NACHHALTIGE WIRKUNG DER WORKSHOPS AUS SICHT DER BETEILIGTEN.....	37
3.4.1. <i>Einschätzung der Wirkung der Workshops aus Sicht des Projektteams .....</i>	37
3.4.2. <i>Wahrgenommene Wirkung auf individueller Ebene aus Sicht der adressierten Personen .....</i>	39
3.4.3. <i>Wahrgenommene Wirkung auf Einrichtungsebene aus Sicht der adressierten Personen.....</i>	42
<b>4. ABSCHLIEßENDES FAZIT UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN .....</b>	<b>45</b>
<b>5. ANHANG .....</b>	<b>48</b>

# Executive Summary

## Hintergrund

Das Projekt **Agentur Sonnenklar Drehscheibe Peer-Streitschlichtung** macht **institutionelle Gewalt** in den Einrichtungen der Tagesstruktur für Menschen mit Behinderung in Wien zum Thema. Im Zuge des Projekts werden inklusiv gestaltete Workshops für Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen von Angeboten der Tagesstruktur durchgeführt. Die **Drehscheibe Peer-Streitschlichtung** ist ein Teil der Agentur Sonnenklar und besteht aus zehn ausgebildeten Peer-Streitschlichter\*innen, die Streitschlichtungsverfahren in Einrichtungen der Tagesstrukturen und im betreuten Wohnen für Menschen mit Behinderung kostenlos anbieten und Menschen mit Behinderungen überall dort unterstützen, wo sie Begleitung und Hilfe bei der Lösung eines Streits brauchen. Die operative Umsetzung der Agentur Sonnenklar liegt bei der *equalizent* Schulungs- und Beratungs-GmbH im Auftrag des Fachbereichs Behinderntarbeit, Mobilität und Beratung des Fonds Soziales Wien. Zur Qualitätssicherung wurde eine begleitende Evaluierung bei *queraum. kultur- und sozialforschung* beauftragt.

## Zielsetzungen der Evaluation

Die Zielsetzungen der Evaluation waren einerseits, den **Prozess des Projekts** zu beleuchten und die **Wirkung sowie Wirkfaktoren auf die beteiligten Personengruppen** zu erheben. Zudem wurden Handlungsempfehlungen zur Optimierung erarbeitet. Die mit der Evaluationsstudie **adressierten Personengruppen** sind die Teilnehmer\*innen der Workshops (Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen, Leiter\*innen aus den Tagesstrukturen) und das involvierte Projektteam (Agentur Sonnenklar, Drehscheibe Peer-Streitschlichtung und die Auftraggeber).

## Methodik

Die begleitende Evaluation folgte einem **qualitativen Forschungsdesign**. Im Vordergrund stehen die Sichtweisen und Wahrnehmungen einzelner Workshopteilnehmer\*innen, Projektmitarbeiter\*innen der Agentur Sonnenklar und Peer-Streitschlichter\*innen. Im Zuge von **32 qualitativen leitfadengestützten Interviews** und **zwei Fokusgruppen** wurden die Einschätzungen und Erfahrungen der Beteiligten mit dem Projekt erhoben. Eine Auswertung erfolgte mit **qualitativer Inhaltsanalyse**. Zudem wurden zwei Ergebnisworkshops mit Projektmitarbeiter\*innen, den Peer-Streitschlichter\*innen und dem Auftraggeber durchgeführt, um Zwischenergebnisse zu diskutieren. Insgesamt liegen Daten von 44 Kontakten vor.

## Ergebnisse

In vielerlei Hinsicht konnten die Agentur Sonnenklar und die Drehscheibe Peer-Streitschlichtung mit der bisherigen Projektumsetzung zu positiven Veränderungen beitragen. Es zeigten sich **Wirkungen auf unterschiedlichen Ebenen**: auf Ebene der Einrichtungen und Träger, auf individueller Ebene der Teilnehmenden der Workshops und auf individueller Ebene der Streitschlichter\*innen. Die Erkenntnisse basieren auf den **subjektiven Wahrnehmungen** aller Akteur\*innen – sie gelten somit nicht für die Grundgesamtheit und können von Einrichtung zu Einrichtung und Individuum zu Individuum variieren. Die nun folgend pointiert

zusammengefassten Wirkungen machen jedoch die **große Bandbreite von möglichen Wirkungen** deutlich und geben tiefere Einblicke in das Gelingen des Projekts. Folgende Wirkungen konnten auf den beschriebenen Ebenen eruiert werden:

#### Wirkungen auf Ebene der Einrichtungen

- Verbesserte Kommunikationskultur innerhalb der Einrichtungen
- Ausweitung der Partizipation der Kund\*innen an Entscheidungs- und Entwicklungsprozessen innerhalb der Einrichtungen
- Verbesserung der Beschwerdestrukturen für Kund\*innen
- Stärkung eines positiven Miteinanders zwischen Kund\*innen und Fachpersonal

#### Wirkungen auf individueller Ebene der Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen

- Lernerfahrungen und veränderte Verhaltensmuster in der praktischen Arbeit
- Höhere Sensibilität gegenüber gewaltvollen Kommunikationsweisen und struktureller Gewalt
- Gesteigertes Bewusstsein zur Partizipation von Kund\*innen in Entscheidungsprozessen
- Wissenszuwachs hinsichtlich möglicher Anlaufstellen
- Austausch mit anderen Einrichtungs-Leiter\*innen durch die Ausblicke-Workshops
- Reflexion und Hinterfragen bestehender Konzepte und Strukturen

#### Wirkungen auf individueller Ebene der Kund\*innen

- Gezielte Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt und einhergehende Bewusstseinsbildung zu struktureller Gewalt
- Steigerung der Mitbestimmung und Mitsprache sowie Stärkung, die eigenen Rechte einzufordern
- Steigerung des Selbstvertrauens und Selbstbewusstseins
- Steigerung der Akzeptanz zwischen den Kund\*innen: Verbesserte und wertschätzende Kommunikation untereinander sowie Motivation zur aktiven Konfliktlösung
- Wissenssteigerung zum Thema Gewalt und Kennenlernen von Anlaufstellen, wie jene der Peer-Streitschlichtung

#### Wirkungen auf individueller Ebene der Projektumsetzer\*innen der Agentur und Drehscheibe

- Steigerung des Selbstbewusstseins
- Verbesserung von Moderationsfähigkeiten
- Verbesserung digitaler, organisatorischer und sprachlicher Kompetenzen
- Weiterbildung zum Thema Gewalt und Mediation

- Verbesserung der Kompetenzen zur Kommunikation und zum Beziehungsaufbau (Basale Stimulation, UK, Leichte Sprache)

Für die gelungene Umsetzung des Projekts konnten aus den qualitativen Erhebungen vielerlei **Wirkfaktoren** eruiert werden, die aus Sicht der Evaluation eine Wirkung (positiv, aber manchmal auch negativ) beeinflussten:

- **Haltung und hohe Kompetenz des Projektteams:** Ein besonders hervorzuhebender positiver Wirkfaktor ist die Haltung des Projektteams der Agentur und Drehscheibe. Dieses zeichnet sich durch ein besonders hohes Engagement, einen wertschätzenden Umgang innerhalb des Teams sowie zu allen Kund\*innen, eine hohe Reflexionsfähigkeit und große Offenheit aus. Zudem wurde das Einfühlungsvermögen und die Professionalität der Workshop-Moderator\*innen und Peer-Streitschlichter\*innen deutlich. Durch deren Haltung konnte ein Vertrauensaufbau mit den Teilnehmer\*innen gelingen, der wesentlich für die Wirkung gesehen wird.
- **Umfassende Flexibilität und Bedürfnisorientierung der Agentur und Drehscheibe:** Dies ermöglichte im Laufe des Prozesses eine Adaption hinsichtlich der Strukturen und Formen der Zusammenarbeit sowie der Inhalte, wodurch eine stetige Verbesserung der Angebote erfolgte. So wurden die Angebote an die Bedürfnisse der jeweiligen Gruppen flexibel angepasst. Workshops und Streitschlichtungen werden sehr interaktiv und barrierefrei umgesetzt und es wird darauf geachtet, alle Teilnehmenden einzubeziehen. Kritisch angemerkt wurde noch eine weniger gute Passung des Angebots für die Zielgruppe Menschen mit psychischer Erkrankung.
- **Gelungene Zusammenarbeit zwischen Agentur und Drehscheibe:** Eine Stärke des Projekts wird im Zusammenwirken der Agentur und Drehscheibe gesehen. Das gesamte Projektteam weist eine umfassende Expertise auf, indem Stärken gegenseitig ergänzt und mögliche Schwächen ausgeglichen werden. Zudem ist ein starker Zusammenhalt bei den Streitschlichter\*innen spürbar, wodurch möglichen Hürden in der Projektarbeit gut begegnet werden kann.
- **Covid-19:** Die Pandemie führte zu weitreichenden Veränderungen und Herausforderungen in der Projektumsetzung. Besonders stark betroffen war die Drehscheibe Peer-Streitschlichtung, die in den ersten Projektmonaten durch die Pandemie in ihrer Rolle nur begrenzt tätig werden konnte. Eine große Hürde bestand hinsichtlich der Erreichbarkeit der Einrichtungen, weil jene zu dieser Zeit mit vielen Herausforderungen (Notbetrieb, Personalmangel, Corona-Fälle etc.) zu kämpfen hatten. Diese Hürde besteht in Teilen bis heute. Es zeigten sich auch positive Effekte auf die Projektumsetzung: Es gelang eine viel tiefergehende inhaltliche Weiterentwicklung im Prozess und eine stärkere Partizipation der Peer-Streitschlichter\*innen in die Konzeption der Workshops und der Homepage.
- **Inklusives Setting der Workshops:** Insgesamt wird das inklusive Setting (d. h. Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen, Leiter\*innen) als große Stärke in den Workshops gesehen, um das Thema der institutionellen Gewalt aus allen Blickwinkeln heraus betrachten zu können. Das inklusive Setting stützt darüber hinaus eine nachhaltige Wirkung

der Workshops, indem ein gemeinsames Bild erarbeitet und ein Konsens auf allen Ebenen geschaffen werden kann, der angestrebte Veränderungen stützt. Es konnten Perspektivenerweiterungen und Lernprozesse aller Teilnehmer\*innen angeregt werden. Herausforderungen liegen in den unterschiedlichen Hierarchieebenen innerhalb der Workshops, die Kund\*innen in der freien Meinungsäußerung hemmen könnten. Die Umsetzung von Kleingruppen in den Workshops erwies sich dabei als methodisch sehr vielversprechend.

# 1. Einleitung

Das Projekt Agentur Sonnenklar macht institutionelle Gewalt in den Einrichtungen der Tagesstruktur für Menschen mit Behinderung in Wien zum Thema. Ursprünglich geplant über einen Zeitraum von zwei Jahren (Oktober 2019–Oktober 2021) und durch die Pandemie nochmals um einige Monate verlängert, werden von der Agentur Sonnenklar inklusiv gestaltete Workshops für Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen von Angeboten der Tagesstruktur durchgeführt. Daneben bietet das Projekt ein Angebot zur Unterstützung bei Konflikten, die Peer-Streitschlichtung, sowie eine Wissensplattform mit Inhalten zu Gewaltprävention und vielen weiteren Themen aus dem Lebensalltag von Menschen mit Behinderungen an.

Die operative Umsetzung von **Agentur Sonnenklar** liegt bei der *equalizent* Schulungs- und Beratungs-GmbH. Die Gesamtprojektverantwortung, also die strategische Steuerung und die FSW-interne Koordination, hat der Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung des Fonds Soziales Wien inne.

Die **Projektziele** der Agentur Sonnenklar lassen sich folgendermaßen kurz umreißen:

- Durchführung von Workshops zu struktureller Gewalt/Gewaltprävention
- Erstellen einer barrierefreien Informationsplattform
- Wissenstransfer zu struktureller Gewalt/Gewaltprävention in Trägerorganisationen und Einrichtungen
- Etablierung des Angebots der Peer-Streitschlichtung. Entwicklung und Aufbau der Drehscheibe, in der sich die Peer-Streitschlichter\*innen möglichst selbstständig organisieren.
- Austausch der im Bereich der Tagesstruktur beteiligten Stakeholder

Die **Drehscheibe Peer-Streitschlichtung** umfasst zehn Personen. Bei der Koordination, Planung, Durchführung und Nachbereitung ihres Unterstützungsangebots werden sie durch die Agentur Sonnenklar unterstützt. Die Agentur und die Drehscheibe Peer-Streitschlichtung ergänzen einander wechselseitig: Die Peers wirken bei den Workshops als Moderator\*innen mit und bringen ihre eigenen Erfahrungen, Kompetenzen und ihr Wissen praxisorientiert in die Workshopentwicklung ein. Sie übernehmen dabei auch eine Role-Model-Funktion, wodurch Kund\*innen aus Tagesstruktur-Einrichtungen gestärkt werden, an den Workshops teilzunehmen. Die Workshops wiederum bieten für die Streitschlichter\*innen eine Möglichkeit, sich zu vernetzen und ihre Angebote und Aktivitäten bei den Einrichtungen vorzustellen.

Der Evaluationsbericht bietet Einblick in die Umsetzung des und Erfahrungen aus dem Projekt der Agentur Sonnenklar und der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung zwischen Dezember 2020 bis Dezember 2022. Im folgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen der Evaluation beschrieben. Im 3. Kapitel sind die Detailergebnisse aus den Interviews und Fokusgruppen aufbereitet. Der Bericht schließt mit einem Fazit der Evaluation und Handlungsempfehlungen.



## 2. Evaluationsleitende Fragestellungen und methodisches Design

Die Evaluation fokussierte einerseits den Prozess des Projekts und die Zusammenarbeit der Beteiligten und andererseits die inhaltliche Umsetzung, den Nutzen und die nachhaltige Wirkung auf die teilnehmenden Personengruppen. Ziel war es, Aussagen darüber zu treffen, inwieweit das Projekt Agentur Sonnenklar zu einer gewaltpräventiven und -sensibilisierenden Wirkung beitragen könnte und welche hinderlichen und förderlichen Faktoren sich bei der Projektumsetzung eruieren lassen.

Die mit der Evaluation adressierten **Personengruppen** sind einerseits Teilnehmer\*innen der Durchblicke- und Ausblicke-Workshops (Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen, Leiter\*innen aus den Tagesstrukturen) und andererseits die involvierten Projektteams (Agentur Sonnenklar, Drehscheibe Peer-Streitschlichtung und der Auftraggeber FSW-Fachbereich Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung).

### 2.1. Evaluationsleitende Fragestellungen

Im Zuge eines Kick-offs wurden gemeinsam mit den Projektverantwortlichen folgende **Fragestellungen** für die Evaluation entwickelt:

#### Evaluation des Prozesses

- Wie funktioniert die Organisation der Workshops und Zusammenarbeit der projektbeteiligten Stakeholder? Gab es Rollen- bzw. Interessenskonflikte während des Projekts bei den projektbeteiligten Stakeholdern (Workshop-Teilnehmer\*innen, FSW-Fachbereich, Projektteam, Peer-Streitschlichter\*innen, Trägerorganisationen und Einrichtungen)?
- Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit zwischen den Projektbeteiligten und wie kann diese für die weitere Projektumsetzung noch optimiert werden?
- Wie hat die Covid-19-Situation das Projekt, die Arbeit und die Rollen der Agentur Sonnenklar und der Peer-Streitschlichter\*innen beeinflusst und welche Effekte sind daraus entstanden?

#### Evaluation der Umsetzung

- Wie werden die Workshops von den Teilnehmer\*innen wahrgenommen und was nehmen sie mit und warum (Art der Vermittlung, praktisch in Umsetzung)? Wie relevant sind die Workshops für die Situation in der Tagesstruktur des\*der jeweiligen Teilnehmer\*in? Lässt sich ein Bezug zur (Lebens-)Situation in der Tagesstruktur herstellen?
- Welchen subjektiv wahrgenommenen Nutzen haben die Workshops für die Kund\*innen und Einrichtungen?
- Welche Inhalte, Methoden und Materialien haben sich bei den Workshops aus Sicht der befragten Akteur\*innen bewährt und was könnte ergänzt/gestrichen werden?

- Erfüllt die Drehscheibe ihren Zweck für die Etablierung des Angebots der Peer-Streitschlichtungen?

### **Nachhaltigkeit des Projekts**

- Findet die im Rahmen des Projektes erarbeitete Wissensbasis für Gewaltprävention betreffend institutionelle Gewalt in der Tagesstruktur Verwendung?
- Welche für Gewaltprävention relevanten Veränderungen werden durch das Projekt Agentur Sonnenklar/Drehschreibe Peer-Streitschlichtung in den Einrichtungen der Tagesstruktur angestoßen? Gibt es strukturelle Veränderungen, die schon umgesetzt werden konnten?
- Was wird von Seiten der Drehscheibe von wem benötigt, um die Nachhaltigkeit der Projektaktivitäten zu sichern?

### **Handlungsempfehlungen**

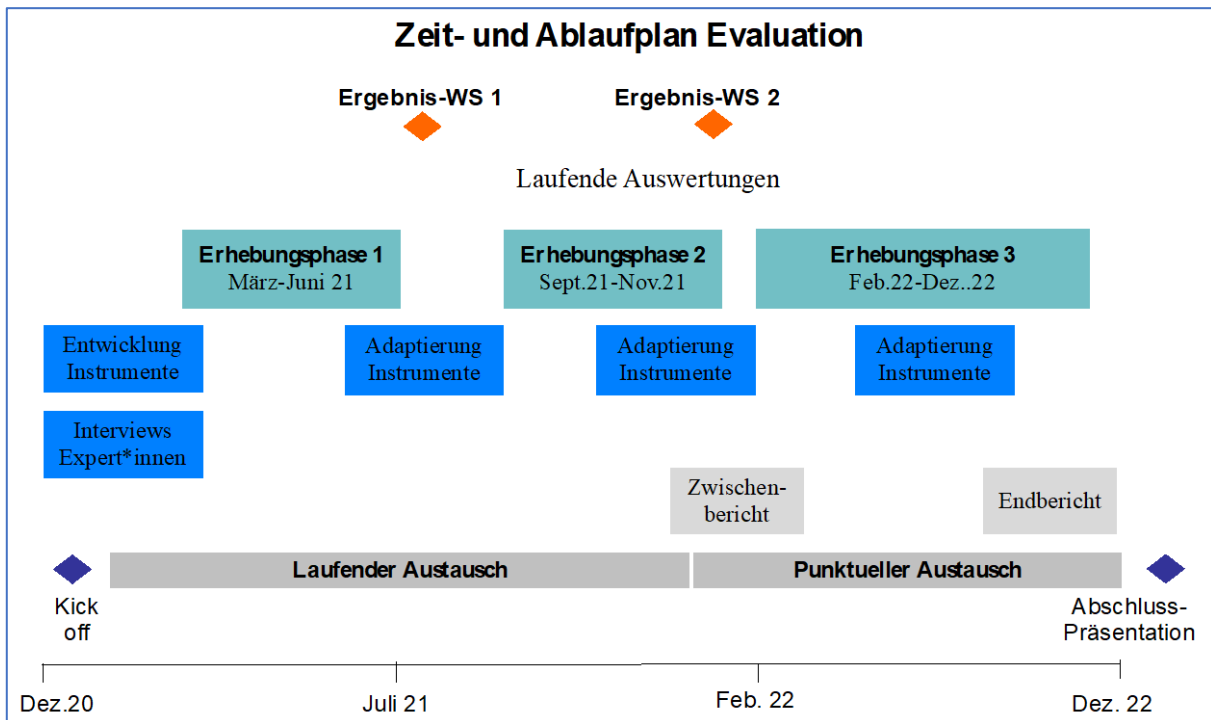
- Welche Möglichkeiten zur Optimierung des Projekts – z. B. der Projektorganisation bzw. -struktur (oder auch der vom Auftraggeber definierten Anforderungen) – können identifiziert werden?

## **2.2. Methodisches Design**

Ursprünglich sollte die Evaluation ein Jahr umfassen. In dieser Zeit sollten 36 Interviews aufgeteilt auf drei Erhebungsphasen durchgeführt werden. Durch die Covid-19-Situation hatte sich, wie eingangs bereits erläutert, der Zeitplan des Projektes und somit auch der Evaluation verschoben. Der ursprünglich vorgestellte Ablauf der Evaluation für die ersten beiden Phasen bis zur Zwischenberichtslegung blieb jedoch bestehen, sodass die Meilensteine und Phasen lediglich „nach hinten“ verschoben werden mussten. Die dritte Evaluationsphase wurde methodisch und inhaltlich angepasst, um die leitenden Fragestellungen beantworten zu können.

Die Evaluation folgte einem qualitativen Forschungsdesign. *„Qualitative Forschung hat den Anspruch, Lebenswelten ‚von innen heraus‘ aus der Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben.“* (Flick 2010) Ziel qualitativer Forschung ist es somit, soziale Wirklichkeiten sowie damit verknüpfte Deutungsmuster nachzuvollziehen und darauf aufmerksam zu machen. Die Evaluation fokussierte auf die Bedeutung der Workshops für die Befragten. Die Ergebnisse spiegeln somit einzelne Ansichten wider und geben einen Einblick in Wirkfaktoren aus Sicht der Befragten. Im Vordergrund steht, auf Basis von Interviews und Fokusgruppen, einen detaillierten und beschreibenden Einblick in die Erfahrungen und den Nutzen der adressierten Personengruppen zu erhalten, um die Forschungsfragen beantworten zu können. Allgemeingültige Aussagen über die Wirkung auf alle Teilnehmer\*innen als Grundgesamtheit sind damit nicht zu treffen. Wichtig ist es hervorzuheben, dass es explizit nicht das Ziel der Evaluation ist, eine allgemeingültige Aussage (für die Grundgesamtheit aller Workshopteilnehmer\*innen) über die objektive Wirkung des Angebotes zu erheben – dies war auch nicht der Auftrag der Evaluation (siehe Lastenheft).

In der folgenden Grafik werden die Phasen und Meilensteine der Evaluation dargestellt.



Im Detail wurden folgende Schritte der Evaluation getätigt:

### Modul 0: Projektmanagement und Kommunikation mit dem Auftraggeber

Dieses Modul umfasste das laufende Monitoring des Projektfortschritts gemeinsam mit dem Auftraggeber und die Qualitätssicherung von Erhebungsinstrumenten und des Zwischenberichts. In kurzen Status-Berichten hat das Evaluationsteam über den Projektfortschritt informiert. Diese erfolgten in der ursprünglich geplanten Projektlaufzeit monatlich und danach punktuell. Daneben wurden bei Bedarf und nach Vereinbarung Online-Treffen (Status-Meetings) anberaunt, um die Projektverschiebungen zu besprechen und die Evaluation an diese anzupassen.

### Modul 1: Planung

Gleich nach der Beauftragung wurde das Evaluationskonzept fertiggestellt und die **Erhebungsinstrumente** entworfen. Dies erfolgte in enger Rücksprache mit dem Auftraggeber. Bei der Entwicklung der Evaluierungsinstrumente wurde insbesondere auf Barrierefreiheit in der Interviewsituation (Leitfaden in Leichter Sprache und angepasst an die Bedürfnisse der Befragten) geachtet. Im Sinne der **Qualitätssicherung** wurde mit zwei Menschen mit Behinderungen als Expert\*innen in eigener Sache Feedback zu den ersten Entwürfen der Erhebungsinstrumente eingeholt, um diese auf Basis ihrer Rückmeldungen und in Absprache mit den Projektverantwortlichen zu überarbeiten. Die Expert\*innen unterstützten das Evaluationsteam vor allem bei jenen Instrumenten, die bei der Befragung der Kund\*innen von Tagesstruktur-

Angeboten zum Einsatz kamen: den Leitfäden, dem Informationsblatt und den Einverständniserklärungen.

In einem offiziellen **Kick-off-Workshop** der Evaluation wurden das Evaluationskonzept und die Evaluierungsinstrumente präsentiert und final abgestimmt. Als Teilnehmer\*innen waren neben dem Evaluationsteam Vertreter\*innen des Auftraggebers FSW und der Agentur Sonnenklar sowie der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung anwesend.

## Modul 2: Durchführung

Das Durchführungsmodul war in drei Untersuchungsabschnitte (Phasen) unterteilt, die zeitlich aufeinander folgten:

- 1. Phase: März 2021–Juni 2021
- 2. Phase: Juli 2021–Dezember 2021
- 3. Phase: Februar 2022–Dezember 2022

**Erhebungsphase 1:** In der ersten Erhebungsphase konnten 13 qualitative Interviews realisiert werden. Im Vordergrund stand hierbei einerseits die Prozessevaluation wie auch die Umsetzung und Wirkung der Workshops aus Sicht der Teilnehmenden und Durchführenden. Insgesamt wurden sieben Teilnehmer\*innen der Durchblicke-Workshops (vier Kund\*innen mit Behinderung, ein\*e Mitarbeiter\*in und zwei Leitungskräfte) und jeweils drei Personen der Agentur Sonnenklar und der Peer-Streitschlichter\*innen befragt.

**Erhebungsphase 2:** In dieser Phase wurden zwölf weitere Interviews geführt, wobei eines davon nicht verwertbar war (die befragte Person konnte sich an den Workshop nicht mehr erinnern). Im Fokus standen diesmal ausschließlich die Teilnehmer\*innen der Durchblicke-Workshops und deren Erfahrung hinsichtlich der Umsetzung und Wirkung (sieben Kund\*innen, vier Mitarbeiter\*innen und eine Leitungskraft).

**Erhebungsphase 3:** Die längste und finale Erhebungsphase fokussierte vor allem auf die Nachhaltigkeit des Projekts für die Tagesstrukturen sowie auf die Durchführung der Peer-Streitschlichtungen. Im Februar 2022 startete die Phase mit einer Fokusgruppe mit insgesamt drei Personen (der Projektleitung der Agentur Sonnenklar, einer Mitarbeiterin der Agentur und einem Peer-Streitschlichter). Hierbei wurden die Zwischenergebnisse der Evaluation besprochen und Erfahrungen zum Prozess ergänzt. Im Sommer fand ein Interview mit einer Person der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung sowie eine teilnehmende Beobachtung einer Informationsveranstaltung zu den Peer-Streitschlichtungen (inkl. Erfassung von Stimmungsbildern von teilnehmenden Kund\*innen durch kurze Gespräche) statt, um für die Evaluation wichtige erste Erkenntnisse zur Umsetzung und zu den Tätigkeiten der Peer-Streitschlichtungen zu erfassen. Zu Projektende wurde eine Fokusgruppe mit neun Personen (8 Streitschlichter\*innen, 1 Leitung) durchgeführt. Hier standen die Erfahrungen der Streitschlichter\*innen mit der eigenen Tätigkeit und deren Wahrnehmung der Wirksamkeit im Vordergrund. Zudem konnte mit insgesamt sechs Leitungen und Geschäftsführungen der Tagesstrukturen, die an den Ausblicke-Workshops teilgenommen hatten, qualitative leitfadengestützte Telefoninterviews durchgeführt werden.

Zusammenfassend wurden somit folgende Methoden eingesetzt und Personen erreicht:

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

Alle Interviews und Fokusgruppen wurden aufgenommen, anschließend wurden anonymisierte Transkripte angefertigt und diese **inhaltsanalytisch**<sup>1</sup> ausgewertet.

Es wurden zudem **zwei Ergebnisworkshops** durchgeführt: der erste am 20. Juli 2021 (nach Phase 1), der zweite am 16. Dezember 2021 (nach Phase 2). In beiden Workshops ging es darum, die Zwischenergebnisse der Evaluation den Projektverantwortlichen (Auftraggeber FSW und Agentur Sonnenklar/Drehscheibe Peer-Streitschlichtung) zu präsentieren und gemeinsam zu diskutieren. Relevante Inhalte aus den Diskussionen wurden in die Berichte aufgenommen.

---

<sup>1</sup> Mayring, P. (2008): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim/Basel: Beltz Verlag

### 3. Ergebnisse im Detail

Auf Grundlage der Interviews, Fokusgruppen und der teilnehmenden Beobachtungen konnten die evaluationsleitenden Fragestellungen beleuchtet werden. Dieses Kapitel gibt einen detaillierten Einblick in die Evaluationsergebnisse des Projektprozesses, die Erfahrungen aus den Durchblicke-Workshops und schließlich die Einschätzung der Nachhaltigkeit aus Sicht aller Beteiligten. Die Detailergebnisse werden hierbei mit direkten Zitaten aus den Erhebungen belegt<sup>2</sup>. Nach dem Kapitel folgt ein Fazit hinsichtlich einer Einschätzung der Evaluation zu den Wirkfaktoren des Projekts und darauf basierende Handlungsempfehlungen.

#### 3.1. Ergebnisse aus der Prozessevaluation

##### 3.1.1. Die Workshops in Zahlen

Die folgende Tabelle zeigt einen Überblick über alle gesetzten Maßnahmen und Workshops über den Förderzeitraum hinweg bis zum Abschluss der Datenerhebung mit 30.11.2022.

Insgesamt bestanden über diesen Zeitraum bei 157 Terminen 1.373 Kontakte zu Kund\*innen (N=1.008), Mitarbeiter\*innen (N=227), Leiter\*innen sowie Geschäftsführungen (N=138). Es konnten bisher 52 Kennenlern-Termine (2 davon online), 27 Einblicke-Workshops (10 davon online), 73 Durchblicke-Workshops (6 davon online) und 5 Ausblicke-Workshops realisiert werden. Der dritte Förderzeitraum läuft derzeit noch bis 31.12.2023, wodurch sich die Anzahl noch weiter steigern wird.

Förderzeitraum 01.10.2019–30.11.2022						
	Anzahl Termine	Kund*innen	Mitarbeiter*innen	Leiter*innen	Geschäftsführung	Gesamt TN
Kennenlern-Termine	52 (4 online)	397	99	69	0	<b>565</b>
Einblicke-WS	27 (10 online)	115	37	37	8	<b>197</b>
Durchblicke-WS	73 (11 online)	496	113	22	0	<b>631</b>
Ausblicke-WS	5	0	6	17	0	<b>23</b>
<b>Gesamt:</b>	<b>157</b>	<b>1.008</b>	<b>227</b>	<b>130</b>	<b>8</b>	<b>1.416</b>

---

<sup>2</sup> Die Zitate wurden sprachlich und grammatikalisch zur besseren Lesbarkeit überarbeitet, wobei keine inhaltlichen Änderungen vorgenommen wurden. Folgende Kürzel werden verwendet: P=Projektteam Agentur, S=Streitschlichter\*in, K=Kund\*in, MA=Mitarbeiter\*in, L=Leitungsperson, FGD=Fokusgruppensdiskussion.

Im dritten Förderzeitraum konnte die Anzahl der Workshops und der erreichten Personen um ein Vielfaches gesteigert werden. Dies lag vor allem an den vorherigen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie (siehe hierzu auch Kapitel 3.1.4.). Nach den jeweiligen Förderperioden bis zum Projektabschluss ergeben sich folgende Zahlen:

<b>1. Förderjahr: 01.10.2019 bis 30.9.2020</b>						
	Anzahl Termine	Kund*innen	Mitarbeiter*innen	Leiter*innen	Geschäftsführung	<b>Gesamt:</b>
Kennenlern-Termine	9	13	6	10	0	<b>29</b>
Einblicke-WS (10 online)	27	115	37	37	8	<b>197</b>
<b>Gesamt:</b>	<b>36</b>	<b>128</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>226</b>
<b>2. Förderjahr: 01.10.2020 bis 30.9.2021</b>						
	Anzahl Termine	Kund*innen	Mitarbeiter*innen	Leiter*innen	Geschäftsführung	<b>Gesamt</b>
Kennenlern-Termine (2 online)	12	84	22	5	0	<b>111</b>
Durchblicke-WS (6 online)	22	96	19	7	0	<b>122</b>
<b>Gesamt:</b>	<b>34</b>	<b>180</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>233</b>
<b>3. Förderjahr: 01.10.2021 bis 30.11.2022</b>						
	Anzahl Termine	Kund*innen	Mitarbeiter*innen	Leiter*innen	Geschäftsführung	<b>Gesamt</b>
Kennenlern-Termine	31	300	71	54	0	<b>425</b>
Durchblicke-WS	51	400	94	15	0	<b>509</b>
Ausblicke-WS	5	0	6	17	0	<b>23</b>
<b>Gesamt:</b>	<b>87</b>	<b>700</b>	<b>171</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>957</b>

### **3.1.2. Erwartungen der Agentur Sonnenklar und Drehscheibe Peer-Streit-schlichtung an die Tätigkeit**

Die Mitarbeitenden der **Agentur Sonnenklar** verbanden mit dem Projekt die Erwartung, zu einer **Sensibilisierung hinsichtlich institutioneller Gewalt** in Tagesstrukturen beizutragen und **mit Workshops eine Veränderung auf persönlicher Ebene der Teilnehmer\*innen** (Steigerung der Selbstbestimmung, Empowerment), aber auch auf **institutioneller Ebene** herbeizuführen. Insbesondere die Fokussierung auf Gewaltformen der strukturellen und institutionellen Gewalt wurden als besonders wichtig erachtet, da diese bisher weniger ins Licht der Tagesstrukturen gerückt wurden, während andere Gewaltformen eher fokussiert werden.

*„Das Ziel war, diese strukturellen Bedingungen auch einmal anzusprechen. Wenn man bis jetzt über Gewalt gesprochen hat – auch in den Einrichtungen –, war es bis jetzt immer so, dass es sehr viel über personelle Gewalt ging. Das ist sehr wichtig und will ich auch gar nicht in Abrede stellen. Auf struktureller Ebene wird gar nicht geschaut und für mich hängt aber beides irgendwo zusammen.“ (P1<sup>3</sup>)*

Besonders hohe Erwartungen wurden mit der **inklusiven Gestaltung der Workshops** verknüpft. Diese würde zwar zu methodischen Herausforderungen führen, sei aber eine gute Voraussetzung, um als Einrichtung „gemeinsam ins Tun“ zu kommen.

*„Ich habe mir gedacht, wir werden eben inklusive Schulungen machen. Da war ich schon sehr gespannt, weil wir doch auf sehr unterschiedliche Menschen in den Einrichtungen treffen. Ich habe gedacht, das wird methodisch sehr herausfordernd, aber auch vielfältig sein. Für mich war der Anreiz in den Gruppen zu arbeiten – mit Mitarbeiterinnen und Kundinnen gemeinsam zu arbeiten. Das war eigentlich die Idee, die ich sehr spannend fand.“ (P3)*

Die **Streitschlichter\*innen** erwarteten sich durch ihre Tätigkeit, einerseits **Menschen helfen zu können und zur Prävention von Konflikten einen Beitrag zu leisten** und andererseits für sich selbst einen persönlichen Nutzen darin zu haben, **einer sinnvollen Tätigkeit nachzugehen**.

*„Ich bin Peer-Streitschlichter geworden, weil ich gerne den Menschen helfe, dass sie auch ein Schutz haben.“ (S1<sup>4</sup>)*

*„Ich war darüber, dass ich genommen wurde, sehr glücklich. Ich konnte es gar nicht so richtig glauben. Ich bin schon lange in der Tagesgruppe und ich habe immer nach irgendetwas gesucht, was mich ausfüllt, wo ich was Sinnvolles machen kann.“ (S2)*

Allen Befragten war gemeinsam, dass sie mit sehr viel **Neugierde, Offenheit, Flexibilität und Freude** ihre Tätigkeiten zu Projektbeginn starteten.

### 3.1.3. Zusammenarbeit der Drehscheibe und Agentur

*„Ich glaube, was das Team angeht, dass wir sehr, sehr gut zusammengewachsen sind. Diese Erwartung, dass wir einen Arbeitsmodus miteinander finden, hat sich, glaube ich, gut erfüllt. Sowohl im Kernteam von Sonnenklar als auch mit den Streitschlichter\*innen.“ (P3)*

Sowohl aus Sicht der Drehscheibe als auch der Agentur **gelingt die Zusammenarbeit sehr gut**. Hervorgehoben wird, dass bisher im Laufe des gesamten Projekts noch alle zehn Peer-Streitschlichter\*innen in ihren Rollen tätig sind, wie im weiteren Kapitel erörtert wird.

Die Zusammenarbeit erfolgt durch wöchentliche Treffen der Drehscheibe untereinander (zuerst im internen Team der Drehscheibe und dann zusammen mit der Begleiterin aus der Agentur Sonnenklar) und regelmäßigen Treffen zwischen dem Projektteam Agentur Sonnenklar und der Drehscheibe. Eine Zusammenarbeit findet **auf unterschiedlichen Ebenen** statt: bei der

---

<sup>3</sup> P=Person des Projektteams der Agentur Sonnenklar

<sup>4</sup> S=Person der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung



Konzeption und Durchführung der Workshops, bei Reflexionen des Projektverlaufs und schließlich bei der Vorbereitung und Umsetzung der Tagung 2021.

**Zuständigkeiten** innerhalb der Drehscheibe und die Rolle der Begleiterin aus der Agentur Sonnenklar wurden zu Beginn geregelt. Die Begleiterin schildert ihre Rolle dahingehend, dass sie vor allem den Erfahrungsaustausch der Peers in der Drehscheibe hinsichtlich der Projektumsetzung unterstütze. Einige der Streitschlichter\*innen waren/sind auch als Klient\*innen-Vertretung tätig, wodurch bereits **Vorerfahrungen hinsichtlich einer Mit- und Selbstbestimmung** gegeben waren.

Die drei Befragten der Drehscheibe äußerten sich sehr positiv zur Zusammenarbeit. So würde die Agentur sehr hilfsbereit sein und **den Peers Vertrauen entgegenbringen**. Auch die Zusammenarbeit in den Workshops wurde als sehr positiv bewertet.

*„Das ist wie eine Familie. Ja, ich sehe, dass die hilfsbereit sind und uns vertrauen und das ist wichtig.“ (S1)*

Die befragten Streitschlichter\*innen machten in den Interviews der Phase 1 deutlich, wie bereichernd die Zusammenarbeit auch innerhalb des Teams der Drehscheibe ist. So sei ein Zusammenhalt spürbar unter den Streitschlichter\*innen und jedes Teammitglied würde unterschiedliche **Stärken einbringen** und so eventuelle Schwächen ausgleichen.

*„Wir sind alle Unterstützer des Projekts, wir helfen zusammen und das ist sehr gut. Und keiner ist eifersüchtig. Das war von Anfang, wo wir Streitschlichter waren, eine gute Verbindung.“ (S1)*

Ein\*e Peerstreitschlichter\*in machte im Interview in Phase 1 darauf aufmerksam, dass er\*sie sich für die weitere Zusammenarbeit wünschen würde, etwas **mehr Zeit** zu bekommen. So seien gewisse Aufgaben (Erstellung der Lernvideos) manchmal mit hohen Erwartungen verknüpft, die der\*die Befragte unter Zeitdruck aber nicht erfüllen konnte. Zudem wünschte sich die befragte Person etwas mehr Struktur in den wöchentlichen Besprechungen, da diese häufig sehr fokussiert auf Covid-19 gewesen seien.

Ersichtlich wird auf Basis der Rückmeldung, dass eine **hohe Flexibilität und Offenheit** für beide Seiten (Drehscheibe und Agentur) unabdingbar erscheinen, um eine gelungene Zusammenarbeit aufzustellen. Hierfür wurden und werden im Laufe des Prozesses die Strukturen und Formen der Zusammenarbeit laufend angepasst und neu strukturiert.

*„Insgesamt funktioniert die Zusammenarbeit in meinen Augen gut. Es braucht allerdings immer wieder neue Arbeitsformen miteinander. Als Beispiel: wir haben viele Termine auch mit den Streitschlichter\*innen, dann hatten wir die Idee für einen Kalender. Dann haben jetzt einzelne ein Smartphone und verwenden einen Online-Kalender, manche verwenden überhaupt nichts, was im Internet ist, sondern nur schriftlich. Das heißt, wir müssen irgendwie einen Zwischenweg finden beziehungsweise beide Formen der Organisation ermöglichen. Sie sind zehn Menschen, unterschiedlich in ihrer Arbeitsweise, und das bedeutet einfach auch immer wieder, sich neu anzuschauen, wie können wir miteinander tun.“ (P3)*

Von Seiten der Agentur besonders positiv hervorgehoben wird die **Zusammenarbeit in den Workshops**. Die Konstellation der **Streitschlichter\*innen als Moderator\*innen** sei sehr gewinnbringend. Ein\*e Moderator\*in der Agentur schilderte im Interview, dass er\*sie das Gefühl

habe, dass diese sich sehr gut einbringen und auch in der inhaltlichen Umsetzung wichtige Expert\*innen sind. So würden sie den Teilnehmer\*innen besonders gut bestimmte Sachverhalte in einfacher Sprache erklären können und würden Beispiele und Erfahrungen nennen, die ganz nah an der Lebensrealität der Teilnehmer\*innen liegen. Die Rolle der Peer-Streitschlichter\*innen als Moderator\*innen bei den Workshops wuchs zudem mit der Zeit und sie übernahmen immer mehr Inhalte.

*„Ich merke bei den Workshops – wie sie co-moderieren, wie sie auf die Themen einsteigen, egal auf welcher Ebene die eigentlich kommen –, dass sie das wirklich gut erklären können und Beispiele bringen. Die kann ich oft gar nicht so bringen, weil ich ja nie in Tagesstrukturen gearbeitet und auch keine private Verbindung zu Tagesstrukturen habe.“ (P1)*

**Verbesserungsbedarf** wurde noch zu Beginn seitens der Agentur intern in der **Kommunikation** gesehen, so war die Erreichbarkeit der Streitschlichter\*innen der Durchblicke-Workshops nicht immer gegeben, was die Einteilung der Co-Moderator\*innen erschwerte. Dies sei aber gleichzeitig verständlich, da diese ehrenamtlich (mit Aufwandsentschädigung) im Projekt tätig sind. Dies hat sich gegen Projektende verbessert.

Als etwas herausfordernder in der Zusammenarbeit gestalteten sich die **Online-Treffen** via Zoom. Zu Beginn war die Erreichbarkeit der Streitschlichter\*innen für virtuelle Absprachen im Zuge von Covid-19 erschwert. Teilweise wurde das Programm von Streitschlichter\*innen gar nicht genutzt.

*„Das ist natürlich ganz etwas anderes, wenn man sich persönlich trifft, als wenn man sich über Zoom trifft. Das ist jetzt momentan, sage ich, eine Schwierigkeit für mich, dass die Erreichbarkeit einmal gut, einmal nicht gut funktioniert. Ja, die ist aber gerade so wichtig, wenn man sich eh nur einmal in der Woche trifft. Dass manche das Zoom auch nicht aushalten, das heißt, die fallen dann weg.“ (P1)*

Erwähnt wurde seitens der Agentur aber mehrfach, dass die Streitschlichter\*innen ihre digitalen Kompetenzen verbessern konnten. Mittlerweile können Treffen daher flexibel online oder persönlich stattfinden.

### 3.1.4. Herausforderungen durch Covid-19

Wie mehrfach im Bericht verdeutlicht, führte Covid-19 zu weitreichenden Veränderungen in der Projektumsetzung. Diese reichten von der **Umorganisation und Umgestaltung der Workshops bis zur weiteren Schwerpunktsetzung** auf der Wissensplattform/Website in den ersten Projektmonaten. Eine Planbarkeit der Maßnahmen und Workshops wurde damit erschwert. In der Koordination des Projekts bedeutete dies, **viele Absprachen** zu tätigen und in der Projektumsetzung sehr flexibel zu bleiben. Zudem banden die Planung und Vorbereitung viele Zeitressourcen. Oftmals wurden Workshops sehr kurzfristig wieder abgesagt, trotzdem floss viel Zeit in die Vorbereitung.

Eine massive **Hürde** stellte die Pandemie jedoch hinsichtlich der **Erreichbarkeit der Einrichtungen** dar, weil jene zu dieser Zeit mit vielen Herausforderungen (Notbetrieb, Personalmangel, Corona-Fälle etc.) zu kämpfen hatten. Diese Hürde besteht in Teilen bis heute.

*„Das ist eine Sache, die uns sicher noch lange beschäftigen wird. Ich glaube, die größte Herausforderung liegt in der Zusammenarbeit mit den Tagesstrukturen, nämlich darin, dass jede Tagesstruktur anders mit Covid umgegangen ist und umgeht. Also wir hatten letztes Jahr eine lange Zeit, wo wir die Tagesstrukturen gar nicht erreicht haben. Also sicher gute drei Monate war so gut wie nichts möglich. Es war auch kaum jemand erreichbar, weil die Mitarbeiterinnen auch nicht in den Standorten waren, Kundinnen im Wohnen oder bei den Angehörigen.“ (P3)*

Besonders stark betroffen war die **Drehscheibe Peer-Streitschlichtung**, die in den ersten Projektmonaten durch die Pandemie in ihrer Rolle als Streitschlichter\*in nur begrenzt tätig werden konnte. Gerade in der Streitschlichtung ist der persönliche Kontakt und Vertrauensaufbau zentral. Von Online-Streitschlichtungen wurde zu Beginn noch abgesehen, dies hat sich dann aber im Verlauf der Pandemie verändert und es wurden positive Erfahrungen mit der Online-Streitschlichtung gemacht. Hervorzuheben ist hierbei das sehr hohe Engagement und die Flexibilität der Streitschlichter\*innen, alternative Wege zur Peer-Streitschlichtung zu erarbeiten.

*„Auf der anderen Seite positiv muss man nennen, wir haben auch Online-Streitschlichtungen gemacht, was ursprünglich nicht so geplant war und teilweise nicht vorstellbar für uns war. Und trotzdem sind wir da ins kalte Wasser gehüpft und haben das online abgehalten.“ (FGD<sup>5</sup>1)*

Die **Agentur Sonnenklar** verbalisierte bei den Interviews **positive Effekte** auf die Projektumsetzung durch die Pandemie. Indem durch die Lockdowns vor allem zu Beginn weniger Workshops durchgeführt werden konnten, wurden zeitliche Ressourcen für die Weiterentwicklung der Materialien und deren Verbreitung frei. Es gelang eine **tiefere inhaltliche Weiterentwicklung im Prozess** (Schwerpunktsetzung Plattform, Weiterentwicklung von digitalen und interaktiven, individuell anpassbaren Methoden und die Erarbeitung von insgesamt vier thematischen Workshops) und der hohe **Zeitdruck wurde teils reduziert**. Die zusätzlich entwickelten Materialien auf der Wissensplattform/Website unterstützen auch die Nachhaltigkeit des Projekts, indem das Wissen gebündelt und für alle zugänglich gemacht wurde.

*„Der Vorteil allerdings bei Corona war, dass wir für viele andere Dinge Zeit gehabt haben. Das ganze Marketing, dass es jetzt überhaupt Videos gibt, dass es so viel Lernmaterial auf der Homepage gibt. Das ist, glaube ich, auch ein Resultat aus Corona, weil wenn wir mehr Workshops gehabt hätten, hätten wir die Zeit für diese Angelegenheiten nicht gehabt. Ich glaube, dass das die Nachhaltigkeit ein bisschen schon auch fördert.“ (P1)*

Auch hinsichtlich der **Zusammenarbeit zwischen der Drehscheibe und der Agentur** führte die Pandemie zu positiven Effekten. Geschildert wurde von einer Befragten der Agentur, dass die Streitschlichter\*innen viel stärker als ursprünglich geplant in die Konzeption der Workshops und der Wissensplattform/Website (insbesondere hinsichtlich Prüfung der Barrierefreiheit) einbezogen werden konnten.

---

<sup>5</sup> FGD = Fokusgruppendifkussion

### 3.1.5. Konzeption der Workshops Durchblicke und Ausblicke

#### Workshop-Design und Konzeption

Im Zuge des Projekts konnten **insgesamt vier Workshop-Formate für die Durchblicke-Phase** erstellt werden. Diese Schwerpunkte wurden anhand der Rückmeldungen der Teilnehmer\*innen aus den Einblicke-Workshops gewählt. Sie bilden nur einen Teil der vielen Aspekte von struktureller Gewalt ab.

Das Design der Durchblicke-Workshops wurde zum Erhebungszeitpunkt im Frühling 2021 entwickelt und wird **laufend angepasst**. Zur Grundkonzeption arbeiteten drei Personen der Agentur Sonnenklar. Hier wurde seitens der Agentur die sehr gute Zusammenarbeit hervorgehoben, indem jede Person die eigenen Stärken in die Konzeption einfließen lassen konnte: eine Expertin in eigener Sache konnte insbesondere hinsichtlich barrierefreier Sprache Wissen einbringen, eine Person viel Erfahrung hinsichtlich unterschiedlichster Workshop-Designs und die dritte viel Wissen über Tagesstrukturen, da diese dort selbst tätig war.

Die inhaltliche und methodische Konzeption wird ganz **nach den Bedürfnissen der Teilnehmer\*innen ausgerichtet**. Ein Grundgerüst der Workshops wird je nach Gruppe adaptiert.

*„Also es war aus den Workshops hinaus die Erfahrung, manches passt gut, manches passt nicht gut – je nach Gruppe eben. Es gibt zwar ein Ursprungskonzept und Folien, die wir dabei haben, aber wir adaptieren sie immer. Also kein Workshop gleicht dem anderen. Das ist sehr aufwendig, aber auch sinnvoll.“ (FGD1)*

Die Agentur Sonnenklar und die Drehscheibe sprachen sich darüber hinaus deutlich für physische Workshops aus. So schilderten sie in den Interviews die Herausforderungen hinsichtlich der **online-Formate der Workshops**. So wären einige Einrichtungen technisch für einen digitalen Workshop nicht gut ausgestattet und andererseits sei die digitale Kompetenz bei Kund\*innen wenig gegeben bzw. geschult. Online-Workshops haben darüber hinaus den Nachteil, so schilderte ein\*e Streitschlichter\*in, dass die Kommunikation mit Kund\*innen nicht reibungslos verlaufe und oftmals Missverständnisse entstehen würden. Obwohl Online-Formate die Zugänglichkeit für manche Teilnehmer\*innen einschränkten, wurde jedoch hervorgehoben, dass Personen erreicht wurden, die bspw. keine Fahrtendienste in Anspruch nehmen konnten/wollten und die sich in ihrem persönlichen Umfeld sehr viel wohler fühlen, um über das Thema Gewalt zu sprechen.

Im Jahr 2022 starteten schließlich die **Ausblicke-Workshops**, mit dem Ziel einen Austauschraum für Mitarbeiter\*innen und Leitungen unterschiedlicher Einrichtungen zur Verfügung zu stellen, um gemeinsam neue Perspektiven auf Einrichtungsebene zu entwickeln – unabhängig davon, ob sie bereits einen Workshop bei der Agentur Sonnenklar besucht haben oder nicht. Im Zentrum der halbtägigen Workshops stehen die Themen Information, Mitreden und Mitbestimmen. Diskutiert wird institutionelle Gewalt im eigenen Arbeitsalltag, Regeln und Strukturen zur Ermöglichung von Mitbestimmung und Erfahrungsaustausch mit anderen Einrichtungen. Auch diese Workshops werden gemeinsam von einer Person der Agentur und einer Person der Drehscheibe moderiert. Einzelrückmeldungen zu den Workshops und insbesondere zur nachhaltigen Wirkung wurden im Zuge der Befragung von Leitungspersonen, die die Workshops besucht hatten, eingeholt. Diese sind in Kapitel 3.4. nachzulesen.

## Rahmenbedingungen und Organisation der Durchblicke-Workshops

Die **Vorbereitung** der Workshops war, neben der erschwerten Kommunikation mit Trägern zur Zeit der Pandemie, oftmals zeitaufwendig und intensiv. Es gilt bei dem Workshop alle Bedürfnisse der Teilnehmer\*innen abzufragen und die vorhandenen Konzepte völlig individuell an die jeweilige Gruppe anzupassen, so die Projektleitung. In der Vorbereitung habe sich für die Agentur auch bewehrt, die **Zeiten der Workshops** ganz nach den Bedürfnissen der Einrichtungen auszurichten. Neben fixen Terminen, über die man sich auf der Homepage auch als Einzelperson anmelden kann, wird in enger Absprache mit den Einrichtungen nach individuellen Terminen gesucht. Es erwies sich zudem als zielführender, **Online-Workshops auf zwei Halbtage** zu verteilen, um eine Überforderung zu verhindern.

Angesprochen wurde seitens der Agentur die Wahl des **Settings der Workshops**. Einige Einrichtungen bevorzugen es, wenn die Workshops direkt in der Einrichtung abgehalten werden. Dies hat den Vorteil, dass die Zugänglichkeit für Kund\*innen erleichtert wird, gleichzeitig aber den Nachteil, dass Kund\*innen dadurch nicht aus der Einrichtung kommen, was im Sinne einer Inklusion jedoch wichtig wäre. In anderen Räumlichkeiten außerhalb der Einrichtung könnte es Kund\*innen eventuell leichter fallen, institutionelle Gewalt, die in der eigenen Einrichtung wahrgenommen wird, anzusprechen.

Bei der **Akquise der Teilnehmer\*innen** wurde ersichtlich, dass häufig die Einrichtungsleitung oder der\*die Betreuer\*in bestimmt, welche Kund\*innen eingeladen werden und welches Thema behandelt werden soll. So kann sich ergeben, dass Personen an Workshops teilnehmen, obwohl sie sich das gar nicht ausgesucht haben, oder auch Personen erst gar nicht über die Möglichkeit einer Teilnahme informiert werden. Es wird seitens der Agentur geplant, mehr Möglichkeiten für Kund\*innen zu schaffen, damit ein direkter Kontakt zwischen der Agentur, der Drehscheibe und den Kund\*innen besteht.

*„Naja, das ist ja vor allem die hohe Abhängigkeit von Kundinnen, Informationen zu bekommen oder eben auch nicht. Und da sind die Leitungen und Betreuer\*innen das Schlüsselpersonal, um Informationen weiterzugeben. Und oft tun sie es nicht. Ich glaube, da zeigt sich einfach diese isolierte Position, also wie sie von uns erfahren.“ (FGD1)*

Auch hinsichtlich der Auswahl der inhaltlichen Themen der Workshops wurde für die Agentur deutlich, dass oftmals die Einrichtungsleitungen oder Mitarbeiter\*innen bei Entscheidungen Kund\*innen wenig einbeziehen. Folgendes Zitat macht das besonders anschaulich:

*„Meist ist aber mein Eindruck, dass das eher von einer Person bestimmt wird, meist von Mitarbeiter\*innen oder Leiter\*innen. Ich hatte auch letzte Woche Kontakt mit einer Mitarbeiter\*in, die hat gesagt: Ja, sie hat entschieden, ihre Gruppe kommt. Weil Mitsprache ist ein wichtiges Thema für die Kund\*innen. (lacht) Das hat halt einen guten Widerspruch in sich, der auch ausgesprochen wird. Aber das Bewusstsein war nicht da, dass das gerade sehr widersprüchlich ist.“ (FGD1)*

Bewährt hat sich, so wurde in der Fokusgruppe zu Beginn der dritten Phase hervorgehoben, **Kennenlern-Termine mit den Einrichtungen** im Vorfeld der Workshops abzuhalten. Dabei stellen sich die Agentur und die Drehscheibe vor und können die potenziellen Teilnehmer\*innen kennenlernen. Dies erleichtert auch eine sehr gut auf die Bedürfnisse der Teilnehmer\*innen abgestimmte Umsetzung der Workshops.

*„Die Kennenlern-Termine haben mit der Zeit auch sehr an Gewicht gewonnen. Wenn man weiß, wie die Kunden und Kundinnen sind und was sie an Material brauchen könnten, dann weiß man, welches Material passt.“ (FGD1)*

Erwähnt wurde seitens der Drehscheibe die gelungenen **Nachbesprechungen** der Workshops innerhalb des Teams der Agentur und der Drehscheibe, die für eine Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen und im Sinne einer Intervention wichtig sind.

### **Durchführung der Durchblicke-Workshops**

Hinsichtlich der gesamten Umsetzung der Workshops wurde aus Sicht der Agentur geschildert, dass **größtmögliche Flexibilität** – auch aufgrund der Pandemie – unabdingbar sei.

Die **Rolle der Agentur** war und ist die Moderation und Inhaltsvermittlung sowie die Kooperation mit den Moderator\*innen der Drehscheibe. Wichtig sei für die Agentur vor allem, die Wünsche der Peers, welche Rolle sie selbst übernehmen wollen, bestmöglich ins Design zu integrieren, und das gelinge nach Aussage der Streitschlichter\*innen sehr gut.

*„Leiten, reden, das machen die Trainerinnen. Aber wir haben sie halt dorthin dann begleitet und haben so spezifische Fragen gestellt, wie es den Kund\*innen in der Tagesgruppe gefällt, ob sie genügend WCs haben, ob sie genug Pause bekommen, ob ihnen das Programm gefällt, ob sie sich trauen, zu sagen, wenn einmal etwas nicht so in Ordnung ist. Das Programm haben wir dann schon quasi mitgestaltet und co-moderiert. Aber die erste Terminvereinbarung, das machen immer die Trainerinnen.“ (S2)*

Seitens der Agentur und Drehscheibe wurde das **inklusive Setting der Workshops**, indem Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leitungen gemeinsam teilnehmen, stark thematisiert. Wenngleich dies als außerordentlich zielführend wahrgenommen wurde, so war es manchmal für die Projektumsetzer\*innen auch herausfordernd, alle Bedürfnisse der Teilnehmenden bestmöglich zu adressieren. Zudem würde eine mögliche Doppelrolle der Leitungen und Betreuer\*innen, die sich einerseits als Begleiter\*innen der Kund\*innen sehen und andererseits aber selbst Teilnehmer\*innen sein sollen, als mögliche Schwierigkeit beschrieben. Die Agentur und die Drehscheibe schilderten in den Interviews Erlebnisse, dass eine Leitungsperson besonders dominant im Workshop verdeutlichte bzw. rechtfertigte, dass es institutionelle Gewalt nicht in der Einrichtung gebe. So eine Stellungnahme würde Kund\*innen mit Behinderungen abschrecken, etwas zu sagen. Nach Erfahrungen der Moderator\*innen hat sich als hilfreiches Vorgehen erwiesen, in Kleingruppen zu arbeiten, da dies mögliche Hemmungen in der Großgruppe zu reden, verringern konnte.

Wie gewinnbringend die inklusive Zusammensetzung in den Workshops ist, hänge demnach – so die Erfahrung der Agentur – sehr stark von der Haltung und Kultur der jeweiligen Einrichtung ab. Die Wahrnehmung der Agentur war, dass ein inklusives Setting bei Einrichtungen mit einer offenen Haltung und Transparenz hinsichtlich institutioneller Gewalt besser funktioniere.

*„Ganz unterschiedlich. Naja, ich würde einmal sagen, das kommt auch sehr stark auf die Haltung der Mitarbeiter und Leitung an. Haben die eine sehr offene Haltung und sind wirklich interessiert an dem Thema, was ist institutionelle Gewalt? Was machen wir da? Sind die interessiert an Veränderungen in ihrer, in ihrer Tagesstruktur, ob sie die umsetzen*

*können. Wenn das solche Leiterinnen und oder Mitarbeiterinnen sind, dann funktioniert das gut.“ (P1)*

Insgesamt wird das inklusive Setting jedoch als große Stärke, wenn nicht sogar als Muss, in den Workshops gesehen, um das **Thema der institutionellen Gewalt aus allen Blickwinkeln betrachten** zu können.

*„Ich meine, es hat für und wider. Einerseits ist es ein inklusives Setting, das so selbstverständlich in der Behindertenarbeit eigentlich sein sollte, für die Einrichtung immer noch etwas komplett Neues – dass sich Leitungen, Mitarbeiter, Kundinnen in einem Workshop austauschen, weil es bislang immer nur separate Tage gab. Auf der anderen Seite ist genau das eigentlich aber auch jetzt wieder das Schwierige, weil Dynamiken zu Tage kommen, die es dann vielleicht auch in der Einrichtung gibt und mitunter eben nicht in Diskussionen zustande kommen, wenn zum Beispiel die Kunden, Kundinnen alleine wären. Oder die Mitarbeiter alleine.“ (P2)*

Das inklusive Setting stütze darüber hinaus eine nachhaltige Wirkung der Workshops. Demnach werden in den Workshops **ein gemeinsames Bild und ein gemeinsamer Konsens auf allen Ebenen** geschaffen, der angestrebte Veränderungen stützt.

*„Deswegen halte ich es auch für so wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und die Leiterinnen da schon auch dabei sind, weil es uns, oder vor allem den Kundinnen, eben nichts nutzt, wenn sie dann mehr wissen über Mitbestimmung und Mitentscheidung, dann gehen sie in die Einrichtungen und dort ist die Haltung nicht da, oder das Wissen oder die Bereitschaft dazu nicht da. Da etwas ins Rollen zu bringen, dass Kundinnen mehr mitbestimmen, mitentscheiden können.“ (P3)*

## 3.2. Erfahrungen der Teilnehmenden der Durchblicke-Workshops

Bei den verschiedenen Durchblicke-Workshopformaten nahmen Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leitungen teil. Um eine umfassende Einsicht der Teilnehmer\*innen in die Umsetzung zu bekommen, wurden diese zu ihrem Zugang und zu ihren Erwartungen an den Workshop befragt. Zudem wurden diese zu den organisatorischen Rahmenbedingungen, ihrer Zufriedenheit mit der Umsetzung, dem methodischen Design und den Inhalten interviewt.

### 3.2.1. Ausgangssituationen und Erwartungen der Teilnehmenden

#### Ausgangssituation und Vorwissen der Workshop-Teilnehmer\*innen hinsichtlich Gewaltprävention/-deeskalation sowie strukturelle Gewalt

Alle acht Einrichtungen, in welchen Interviews mit Mitarbeiter\*innen und Leitungen durchgeführt wurden, verfügten bereits vor den Workshops mit der Agentur Sonnenklar über verschiedenste Gewaltpräventionsmechanismen und Schutzmaßnahmen. Einige zielen auf die Prävention von Gewalt ab (von informellen Regeln zur offenen Gesprächskultur bis hin zu schriftlichen Gewaltschutzkonzepten) und andere Mechanismen sind eher für den direkten Umgang mit gewaltvollen Situationen konzipiert (Deeskalationsmaßnahmen, Konfliktberatung



durch multiprofessionelle Teams sowie Qualitätssicherung durch regelmäßige Supervision, Fall- und Teamsupervision von internen Vertretungen und einer Ombudsstelle).

Bezüglich des – vor den jeweiligen Workshops vorhandenen – **Vorwissens** zu den Themen Gewalt, institutionelle Gewalt und zu den Peer-Streitschlichter\*innen muss zwischen den befragten Mitarbeiter\*innen/Leiter\*innen und den Kund\*innen unterschieden werden. Bei den Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen gab es größtenteils bereits verschiedenes Vorwissen zu den Themen, aufgebaut durch unterschiedliche Formen der Auseinandersetzung. So wurden bereits Teamfortbildungen zu Gewaltprävention, Workshops zum Thema Gewaltprävention und Seminare zu institutioneller Gewalt besucht. Nur eine Mitarbeiterin und eine Leitung führten an, bisher kaum Vorwissen zu dem Thema zu haben – es sei zwar von hoher Bedeutsamkeit, aber in der eigenen Einrichtung bisher kaum von Relevanz gewesen. Alle interviewten Kund\*innen der Tagesstrukturen meldeten hingegen zurück, noch nie an einem thematisch ähnlichen Workshop teilgenommen zu haben. Kenntnisse zu institutioneller Gewalt oder generell Gewalt waren eher informeller Natur und beruhten oftmals auf eigenen Gewalterfahrungen.

### Zugang der Einrichtungen zu den Workshops und Kommunikation mit dem Projektteam

Die Einrichtungen haben auf unterschiedliche Weise von dem Angebot der Agentur Sonnenklar erfahren: über Informationen zum Angebot seitens des Trägers, direkte Ansprache (per Mail und persönlich) sowie in einigen Fällen durch eine Informationsveranstaltung. Zudem wurden sogenannte Kennenlern-Termine in den ersten beiden Workshop-Phasen der Agentur Sonnenklar (Einblicke- und Durchblicke-Workshops) durchgeführt. Rückgemeldet wurde von Teilnehmer\*innen, dass sich die Kennenlern-Termine sehr wertvoll hinsichtlich eines Vertrauensaufbaus und einer zielgruppenadäquaten Ausrichtung der Workshops erwiesen hatten.

*„Also ich fand es super, dass sie das alles auch vorher vorgestellt haben, also die Struktur. Und ich weiß, dass das für unsere Klient\*innen wichtig ist, eine Ahnung zu haben, was wann passiert. Also das war super und übersichtlich.“ (M<sup>6</sup>4)*

Eine Herausforderung für die Anmeldung zu den Workshops stellte die Corona-Pandemie dar, da es zu einigen terminlichen Änderungen kommen musste:

*„Ich muss ehrlich gestehen, es waren etliche Schritte, wie es dazu gekommen ist, so wie wir es dann gemacht haben, weil es irgendwie auf Grund von diversen Corona-Situationen immer Änderungen gebraucht hat, ja.“ (L<sup>7</sup>2)*

Generell wurde die **Kommunikation und Zusammenarbeit** zwischen den Tagesstrukturen und der Agentur von fast allen interviewten Mitarbeiter\*innen und Leitungen sehr positiv beschrieben. Nur eine Person führte Komplikationen in der Kommunikation mit der Agentur Sonnenklar an (keine Vorabinformation zu veränderten Workshop-Modalitäten, Vergessen einer versprochenen Rückmeldung). Dies blieb jedoch ein Einzelfall bei den Erhebungen.

---

<sup>6</sup> M = Mitarbeiter\*in einer Behinderteneinrichtung

<sup>7</sup> L = Leiter\*in einer Behinderteneinrichtung



## Zugang der Kund\*innen zu den Workshops

Der Zugang für Kund\*innen der Tagesstrukturen zu den jeweiligen Workshops erfolgte auf unterschiedliche Weise: als freiwilliges Angebot für alle interessierten Kund\*innen bis hin zu expliziten Einladungen bestimmter Kund\*innen durch die Mitarbeiter\*innen.

*„Eigentlich hat mich meine Leiterin gefragt, weil sie mich als sehr reflektierten Menschen wahrnimmt und gedacht hat, dass ich Interesse an so etwas habe.“ (K<sup>8</sup>6)*

*„Der Betreuer hat mich gefragt wegen dem Workshop. Er hat gesagt, wir müssen nicht alle hingehen. Ich habe gesagt, ja das ist ja kein Problem, das ist zwar kein Muss, aber ich habe gesagt: „Ich mache das mit“. Und ja, das ist ja einmal etwas Anderes. Einmal nicht in der Werkstätte.“ (K8)*

Kritisch angemerkt werden muss, dass eine gezielte Ansprache von einzelnen Kund\*innen anderen Kund\*innen die Möglichkeit einer Teilnahme verwehrt. Dieser Aspekt wurde auch von der Agentur Sonnenklar thematisiert und diskutiert. Indem die Informationswege über die Mitarbeiter\*innen der Tagesstrukturen erfolgen, kann hier kein Einfluss darauf genommen werden, welche Einladungs-Politik die Mitarbeiter\*innen bzw. Leitungen verfolgen. Auf Grundlage dieser Erkenntnis bemühte sich die Agentur in weiterer Folge, vermehrt Informationen und Workshop-Einladungen auch über Selbstvertreter\*innen zu streuen. Auch wurde beispielsweise den Kund\*innen die Möglichkeit gegeben, sich selbst am Plakat der Workshops, das bei einem Kennenlern-Termin aufhängt, einschreiben zu können. Dies zeigte sich nach Meinung der Agentur und Drehscheibe als ein neuer und erfolgreicher Versuch, die Kund\*innen direkt zu erreichen.

## Erwartungen an den Workshop

Die meisten Befragten (Mitarbeiter\*innen, Leiter\*innen wie Kund\*innen) hatten keine großen Erwartungen an die Workshop-Teilnahme. Viele **Kund\*innen** merkten an, sich an ihre Erwartungen nicht mehr erinnern zu können. Manche ließen sich überraschen, anderen war vorab das Ziel und die Inhalte der Workshops nicht wirklich bewusst.

*„Ich habe nichts erwartet, weil ich nicht gewusst habe, worum es gehen wird. Ich habe gewusst, es ist ein Workshop, aber nicht, worum es gegangen ist.“ (K8)*

Zwei Kund\*innen haben sich lediglich erwartet, dass miteinander über das Thema „Gewalt“ und über die eigene Einrichtung gesprochen wird.

Auch bei vielen **Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen** gab es zumeist keine wirkliche Erwartungshaltung. Viele hatten keine genaueren Vorstellungen über den Ablauf und Inhalt der Workshops, wurden aber nach eigener Angabe sehr positiv überrascht – insbesondere aufgrund des sehr interaktiven Workshop-Designs.

*„Ich habe eigentlich nicht so eine große Erwartungshaltung gehabt, weil es war doch ein relativ neues Thema, wo ich mir gedacht habe: Okay, schauen wir, was da passiert. Lassen wir es auf uns zukommen. Wir waren relativ positiv überrascht.“ (L3)*

---

<sup>8</sup> K = Kund\*in einer Behinderteneinrichtung

### 3.2.2. Wahrnehmungen zur Umsetzung der Workshops

#### Rahmenbedingungen

Die Aussagen und Bewertungen der verschiedenen Workshop-Rahmenbedingungen beziehen sich auf zwei unterschiedliche Kontexte: online und in Präsenz gehaltene Workshops.

Eine Mitarbeiterin, die mit insgesamt fünf Kund\*innen an einem **Online-Workshop** teilgenommen hat, lobte die Ausführung und die Rahmenbedingungen. Sie führte weiter aus, dass die technische Umsetzung des Online-Formates für viele Kund\*innen etwas Neues war, was auch Spaß machte:

*„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.“ (M1)*

Weiters wurde von derselben Person rückgemeldet, dass es jedoch in einem Präsenz-Workshop, im Vergleich zu einem virtuellen Austausch, einfacher ist, sich auf so ein „schwieriges“ Thema einzulassen.

Eine Leitung führte in dem Interview aus, dass sie in ihrer Einrichtung vor der Online-Durchführung des Workshops einen „Probedurchlauf“ machen konnten. Hierfür wurden seitens der Agentur Sonnenklar sogar eigens Tablets zur Durchführung zugeschickt. Nach der Probe wurde die Entscheidung getroffen, keinen Workshop im Online-Format durchzuführen, aufgrund fehlender Gruppendynamik und -energie und genereller Überforderung der Kund\*innen mit der benötigten Technik.

Im Hinblick auf **Workshops, die in Präsenz** stattgefunden haben, gibt es mehrere Dimensionen von Rahmenbedingungen, die thematisiert wurden:

- Die **Größe** der teilnehmenden Gruppe wurde von fast allen als zufriedenstellend beziehungsweise auch als konstruktiv beschrieben – aber nur, wenn methodisch zusätzlich in Kleingruppen gearbeitet wurde. Durch Kleingruppenformate können Inhalte intensiviert werden und es kann zu offeneren Gesprächen und Diskussionen kommen, so wurde zurückgemeldet. Zudem steigerte nach Wahrnehmung der Befragten eine kleinere Gruppe auch die Möglichkeiten, sich als Teilnehmer\*in umfassend einzubringen. Einmal wurde die Größe der Gruppe seitens einer Leitungsperson kritisiert: wenn gleich viele Teilnehmende wie Durchführende an einem Workshop beteiligt sind, würde dies zu einem Ungleichgewicht in der Gruppendynamik führen.
- Die **Räumlichkeiten**, in denen die Workshops stattgefunden haben, waren ebenso für alle passend. Ein Workshop fand im Freien statt, was als besonders gut erachtet wurde. Lediglich eine Leitungsperson gab an, dass der Raum etwas zu klein war, da nicht damit gerechnet wurde, dass zwei Personen den Workshop leiten. Sie wünschte sich, dass dies vorab nochmal klarer kommuniziert wird. Es wurde hier jedoch angesprochen, dass es ein strukturelles Problem bezüglich der Anfahrt zum Workshop gebe. So müssten einige Kund\*innen auf Fahrtendienste zurückgreifen. Diese seien aber nicht flexibel buchbar. Dies sollte – nach Meinung eines\*einer Interviewten von der Projektleitung (Agentur Sonnenklar) – seitens der Einrichtungsleitung mit dem

Fahrtendienst geklärt werden. Auch wurde in den Interviews ein Abhalten der Workshops in den Tagesstrukturen empfohlen.

- Eine etwas strittige Dimension der Rahmenbedingungen stellt die **Länge** der Workshops dar. Einige Mitarbeitende und Leitungen teilten die Einschätzung, dass der Workshop für die Kund\*innen aufgrund deren Konzentrationsfähigkeit und der Intensität des Themas zu lange gewesen sei bzw. das Maximum darstelle. Auch für die Personengruppe Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen sei deutlich geworden, dass die Dauer der Workshops etwas lang angesetzt war, da diese oftmals nur einen Halbtage in der Tagesstruktur sind. Eine Leitung verwies auf „Zeitfresser“ wie beispielsweise die Evaluation, Einverständniserklärungen und Fallbesprechungen. In den Interviews mit den Kund\*innen konnte dies nicht direkt bestätigt werden. Lediglich eine interviewte Person gab an, dass ihr\*ihm der Workshop zu lange gedauert hat. Zwei Kund\*innen hätten allerdings bemerkt, dass es für ihre Kolleg\*innen zu lange gewesen sei.

*„Ich glaube, die anderen sind dort nur so gesessen. Wenn sie etwas gefragt haben: ‚Nö. Ich weiß nicht‘. Vielleicht war es ihnen zu schwer oder vielleicht waren sie schon in Gedanken woanders. Weil ich vermute, dass das ihnen zu lange gedauert hat, das Seminar. Doch von 8 Uhr bis, glaube ich, halb 4. Das war ihnen, glaube ich, ein bisschen zu lange. Mir hat’s gepasst, aber ich glaube, ihnen war es ein bisschen zu viel.“ (K8)*

### Zufriedenheit mit den Workshops und der Workshop-Leitung

Die **allgemeine Zufriedenheit** war bei allen Teilnehmer\*innen (Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen) sehr hoch und alle Befragten würden die Workshops weiterempfehlen:

*„Der war schon eher super, weil man da halt doch einiges erfährt, was man sonst nicht erfährt!“ (K8)*

*„Der war ausgezeichnet gut.“ (K10)*

*„Ich würde es auf jeden Fall weiterempfehlen, weil ich glaube einfach, dass da noch viel Aufklärung nötig ist, was institutionelle Gewalt angeht, aber auch überhaupt was Gewalt angeht. Das gehört auf jeden Fall noch weiter ausgebaut.“ (M5)*

*„Für mich war er sehr interessant. Wenn es nochmal so einen Workshop gibt und da wieder neue Sachen und Fragen dazukommen, würde ich wieder dabei sein.“ (K3)*

Alle Interviewten fanden die **Stimmung** beziehungsweise die Atmosphäre in den Workshops sehr angenehm. Diese wurde als ruhig, freundlich, humorvoll, aber auch als „Wohlfühl-Ort“ beschrieben. Lediglich eine Kundin berichtete davon, dass es ihr zu laut war, da die Teilnehmer\*innen durcheinander gesprochen hätten.

Dass die **Workshops inklusiv** (sprich Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen gemeinsam) gestaltet wurden, wurde auch von allen Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen positiv betrachtet:

*„Ich finde solche Gespräche auch auf verschiedenen Ebenen sehr wichtig, wenn man es dann schafft, im Gespräch auf ein Gleiches zu kommen, also von der Wertigkeit her.“ (K6)*

Es wurde seitens der Leiter\*innen beschrieben, dass gerade durch das inklusive Setting ein positives und konstruktives Klima hergestellt wurde:

*„Das Gute, was ich mir dann nehmen konnte, ist eben, dass es einen anderen Blickwinkel eröffnet und für mich eben speziell diese Verlangsamung, das genaue Schauen.“ (L1)*

Eine stellvertretende Leitung in der Tagesstruktur äußerte allerdings Bedenken, dass ihre Anwesenheit die Teilnehmenden gehemmt haben könnte. Zudem wurde von einer Leitungsperson rückgemeldet, dass sie sich in einer Zwischenfunktion/Vermittlerrolle gefühlt habe. Bedingt dadurch, dass sie die Kund\*innen gut kenne und häufig wisse, was sie „eigentlich“ meinten, war es für sie ein Automatismus, diese Rolle zu übernehmen.

*„Ich glaube schon, dass da ein bisschen eine Hemmung dabei war, weil ich ja doch die stellvertretende Leitung bin vom Haus. Und ich glaube, wenn nur Mitarbeiter da gewesen wären, wäre [es] etwas lockerer gewesen. Das kann ich mir schon vorstellen. Weil ein Teilnehmer hat dann immer wieder zu mir herübergeschaut. Und ich habe dann gesagt: ‚Du musst mir nichts sagen. Die Dame hat dich gefragt und du brauchst mir nichts erklären oder rechtfertigen.‘ [...] Weil mit dem Betreuer ist dann doch eine gewisse Lockerheit da, die man jetzt mit der Leitung vielleicht nicht so in dem Ausmaß hat.“ (M5)*

Es wurde der Vorschlag seitens zweier Mitarbeiter\*innen vorgebracht, ergänzend im Anschluss einen Workshop nur mit Kund\*innen durchzuführen. Es wurde diesbezüglich ausgeführt, dass ohne „Begleitung“ offener über gewisse Themen gesprochen werden könne.

Die Äußerungen der Interviewpartner\*innen zur **Workshopleitung** können recht schnell zusammengefasst werden: Alle Teilnehmer\*innen äußerten sich sehr positiv über die WS-Leiter\*innen. Diese hätten unmittelbar dazu beigetragen, dass die Workshops überall als Erfolg angesehen wurden. Es wurden unter anderem interaktive Moderationsformen, insbesondere in Online-Workshops, betont – diese seien mit viel Humor durchgeführt worden. Auch wurde das Wissen und das professionelle Auftreten der WS-Leiter\*innen gelobt. Besonders geschätzt wurde das Einfühlungsvermögen der WS-Leiter\*innen: Wann wird welches Thema angesprochen? Wann ist es angebracht, schneller oder langsamer durch die Workshop-Module zu gehen? Für diese Fragen hätten sie ein sehr gutes Gespür gehabt. Durch ein konsistent professionelles Auftreten und das Verwenden von verschiedenen Methoden und Materialien sei den WS-Leiter\*innen aus Sicht eines\*einer Mitarbeiter:in gut gelungen, die Aufmerksamkeit der Kund\*innen über den Workshop aufrecht zu erhalten. Ein\*e andere Mitarbeiter\*in führte zudem aus, dass sie die Neutralität der Moderation sehr schätzte: Aussagen wurden nicht gewertet und eine gute Balance zwischen der Teilhabe von Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen gefunden. Es wurde des Weiteren einmal die Herausforderung kommuniziert, besonders mitteilungswilligen Kund\*innen empathisch zu vermitteln, dass auch andere Teilnehmer\*innen die Chance haben müssen, sich zu Wort zu melden. Auch dies sei von den WS-Leiter\*innen gemeistert worden.

*„Ins Bewusstsein und auch so Instrumente, Ansprechen von gewissen Dingen, langsamer machen, trotzdem dabeibleiben. Aufmerksamkeit ist ja auch so eine Schwierigkeit bei unseren Leuten, Fokus zu halten. Und aber für das war es wirklich gut. Ich habe auch einfach die Frau X. so berührend gefunden, so in ihrer Art, wie sie das gemacht und dem Wohlwollen.“ (L1)*

*„Die Moderatorin hat das ganz toll gemacht. So, dass sie dann relativ schnell auch in ein gutes Gespräch gekommen sind und sie hat nicht gewertet. Also weder hat sie meine Aussagen noch Aussagen von den Teilnehmern, sie hat das sehr neutral alles behandelt und sehr wertschätzend für beide Seiten. Also das hat mit Sicherheit dazu beigetragen, dass der Workshop wirklich gut gelaufen ist.“ (L3)*

Einige Kund\*innen führten dies ergänzend an, dass die WS-Leiter\*innen es geschafft hätten, schwere und komplexe Inhalte leicht zu erklären. Es wurde wertgeschätzt, dass sie alles in Ruhe und langsam erklärt haben. Sie hätten eine freundliche Atmosphäre aufgebaut, in der sich alle wohlfühlt haben. Als herausfordernd wurde diskutiert, die Verschiedenartigkeit der teilnehmenden Kund\*innen wahrzunehmen, auf unterschiedliche intellektuelle Beeinträchtigungen/Behinderungen einzugehen und in der Workshop-Durchführung ein Mittelmaß zu finden, das die einen Teilnehmenden nicht überfordert und die anderen nicht langweilt. Dies sei aus Sicht vereinzelter Personen nicht immer völlig gelungen.

Besonders positiv hervorgehoben wurde die Improvisationsleistung der WS-Leiter\*innen. Es wurde berichtet, dass im Workshop verschiedene, eigentlich geplante Themen – auf Wunsch der Kund\*innen – übersprungen wurden und sich neu eingebrachten Themen gewidmet wurde. Generell haben die Kund\*innen auf die Frage, ob sie mehr Unterstützung während der Workshops gebraucht hätten, stets betont, dass die Unterstützung sehr gut gepasst hat und keiner weiteren Intensivierung bedurfte.

### **Methodische Umsetzung und Materialien**

Bezüglich der angewandten **Methoden** gab es überwiegend positive Rückmeldungen seitens der Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen. Zumeist wurde die Herangehensweise im Kontext des komplexen und schweren Themas gelobt. Zur verwendeten leichten Sprache führte ein\*e Mitarbeiter\*in aus:

*„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.“ (M5)*

Verbesserungspotenziale wurden seitens der Kund\*innen nur wenige genannt: gewünscht wurde sich von zwei Kund\*innen etwas mehr Flexibilität bei den Themen und deren Diskussion. Vereinzelt wurde auch von Seiten der Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen noch zu Beginn der Evaluation berichtet, dass der Workshop zu „institutioneller Gewalt“ teilweise zu wenig interaktiv gewesen sei. Es wurde vorgeschlagen, mehr visuelles, haptisches Material kreativ zu verwenden und mehr Gruppenarbeiten anzusetzen. Dies wurde bereits seitens der Agentur aufgegriffen und die Workshop-Designs wurden noch interaktiver gestaltet.

Auf die Frage, welche Methoden den Interviewpartner\*innen besonders in Erinnerung geblieben sind beziehungsweise welche ihnen besonders gut gefallen hätten, wurden folgende Methoden angeführt:

- Umfassende Besprechung eines Fallbeispiels von einer Kundin
- Rollen- und Theaterspiele
- Video über institutionelle, verbale, psychische und sexuelle Gewalt

- Verwendete leichte Sprache
- Illustrationen anhand vieler Beispiele und Erläuterungen

Am ausdrücklichsten wurden die Rollenspiele hervorgehoben, die einen wertvollen Perspektivwechsel ermöglicht hätten.

*„Wie fühlt sich der? Wie fühlt sich das an? Was geht in dem vor? [...] Ja, das haben die auch sehr positiv empfunden.“ (L1)*

*„Wo sie die Leiterin gespielt hat und ich die Nutzerin und das war für sie ganz gut, dass sie den Druck selber einmal gespürt hat und gesehen hat, wie ich auch habe reagieren müssen.“ (K4)*

Generell wurden alle **Unterlagen und Materialien** (Präsentationen, Handzettel, Broschüren und Folder) als verständlich aufbereitet und hilfreich eingestuft. Einige Kund\*innen meldeten zurück, sich nicht mehr an die Qualität der Unterlagen und Materialien erinnern zu können. Zwei Kund\*innen berichteten davon, durch die Unterlagen (hier hauptsächlich Broschüren) die Möglichkeit genutzt zu haben, sich mit den Workshop-Thematiken nochmals zu beschäftigen – beide beschrieben es als wertvoll, diese Möglichkeit des Nachlesens und Wiederaufgreifens der Inhalte zu haben. Auch von Seiten der Mitarbeiter\*innen wurde erwähnt, die Materialien in der Tagesstruktur weiterzuverwenden, um die Inhalte des Workshops immer mal wieder zu thematisieren.

Rückmeldungen zur **Website bzw. Wissensplattform** ([www.agentur-sonnenklar.at](http://www.agentur-sonnenklar.at)) waren zumeist sehr positiv, wenngleich einige Personen sagten, diese nur wenig aufgerufen zu haben. Einige Personen konnten sich auch nicht erinnern, dass eine Website existiert. Hier wurde der Vorschlag gemacht, eventuell direkt im Workshop die Kund\*innen selbst die Website aufrufen zu lassen und gemeinsam zu besprechen, welches Wissen und welche Informationen auf der Website abzurufen sind. Dadurch bliebe die Website auch nach dem Workshop bei den Kund\*innen mehr im Gedächtnis.

Wurde die Website besucht, so wurde diese seitens der Kund\*innen wie auch der Mitarbeiter\*innen als sehr übersichtlich, verständlich und ansprechend aufbereitet beschrieben. Erwähnt wurde die Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten und Formen der Gewalt auf Grundlage der Website.

*„Diese Seite von Sonnenklar, das ist wirklich sehr, sehr übersichtlich. Weil da erfährst du wirklich sehr viel. [...] Wo du das auch das allererste Mal siehst und irgendwie du dann sprachlos bist, weil du das auch das erste Mal liest, was da geschrieben wird und wie das formuliert wird.“ (K3)*

*„Ja genau, ich habe es eben gerade vor den Workshops ein bisschen genutzt, um mich noch mal ein bisschen mit den Definitionen und so zu beschäftigen.“ (L5)*

Erwähnt wurde vereinzelt, dass auch einige Zeit nach den Workshops Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen die Website besuchten, um sich weitere Informationen zu suchen.

### **Inhaltliche Umsetzung, Themen und Diskussionspunkte**

Auf Ebene der **Leitungen und der Mitarbeiter\*innen** gab es hinsichtlich der Frage, welche Themen und Diskussionspunkte bei den Teilnehmenden besonders im Bewusstsein geblieben

sind beziehungsweise als bereichernd erachtet wurden, unterschiedliche Rückmeldungen. Für eine Führungskraft waren allgemein die Themen nicht neu, sie fand aber die unterschiedlichen Blickwinkel der Teilnehmer\*innen, die durch den Workshop ersichtlich geworden sind, sehr spannend. Die Workshops wurden für Mitarbeiter\*innen auch als Startpunkt der Beschäftigung mit dem Thema Gewalt gesehen, die nun in Gang gesetzt wurde.

*„Es war ein Anfang – natürlich ist das ein Lernprozess, der nicht von heute auf morgen geht. Ich denke mir, es war ein richtiger Schritt, auch für die Kund\*innen das mal zu erfahren: Worum geht es? Auch für unser Team: Was ist unsere Aufgabe?“ (M3)*

Es wurden auch spezifisch einzelne Thematiken der Workshops in den Interviews genannt, die als besonders erkenntniserweiternd beschrieben wurden. Eine Leitungsperson betonte in diesem Zusammenhang, dass sie die Partizipations-Pyramide nicht gekannt hat, aber sie als sehr hilfreich empfindet. Deswegen wird sie das Stufenmodell des Mitentscheidens auch in ihrer Einrichtung anwenden. Gerade für ein\*e Kund\*in war diese Darstellung bereichernd, er\*sie beschrieb, dass das Thema des Mitspracherechtes für ihn\*sie viel bedeutet hätte.

*„Das Spannendste war für mich das Mitspracherecht. Was kann ich für Mitspracherecht von mir selber aus meiner Person jetzt da reinbringen und wie kann ich schauen, dass ich da selbst die Worte finde, für das, was ich sage.“ (K3)*

Ein\*e andere\*r Leiter\*in hob die tolle Vorstellung der Peer-Beratung und einiger Unterstützungsorganisationen hervor.

Drei der zehn befragten **Kund\*innen** konnten sich nicht mehr wirklich an Inhalte erinnern. Insgesamt wurden bei den Kund\*innen-Interviews folgende Inhalte als besonders einprägsam beschrieben:

- Begriffserklärung: Institutionelle Gewalt
- Betrachtung der eigenen Tagesstruktur
- Konflikte & Peer-Streitschlichter\*innen
- Gewalt zwischen den Kund\*innen/Kolleg\*innen & Manipulation
- Mitbestimmung und Mitspracherechte
- Begrifflichkeiten: „Menschen mit Behinderung“ und „Taschengeld“
- Gewalt gegen Frauen
- Zusammenhalt und Hilfestellungen
- Strategien der eigenen Beruhigung bei Konflikten

### 3.3. Einschätzungen und Erfahrungen zur Peer-Streitschlichtung

Die Drehscheibe Peer-Streitschlichtung fungiert bereits seit einigen Jahren. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden ihre Tätigkeit und der Wirkungsraum stark eingeschränkt. Nichtsdestotrotz wurden bereits einige Erfahrungen gesammelt, insbesondere aufgrund des hohen Engagements der Streitschlichter\*innen in der Bewerbung und in der Umsetzung der Schlichtungen – unterstützt und begleitet durch die Agentur Sonnenklar. Das folgende Kapitel gibt diese Erfahrungen aus Sicht der Drehscheibe wieder und ergänzt diese mit ersten Rückmeldungen von Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen zum Angebot, wenngleich diese nicht selbst einer Streitschlichtung beigewohnt hatten.



### 3.3.1. Entstehungskontext und Rahmenbedingungen

Die Peer-Streitschlichter\*innen der Drehscheibe begannen 2018 eine eineinhalbjährige Ausbildung, die mit einer Abschlussarbeit und der Vorstellung derselben vor einer Kommission abgeschlossen wurde, gefolgt von einem Praktikum im Ausmaß von 70 Stunden und schließlich einer ganztägigen Klausur im Jänner 2020. Kurz darauf, und bevor die Peer-Streitschlichter\*innen ihrer Tätigkeit nachgehen konnten, kam es zum ersten Lockdown und Pandemie-Beginn. Aufgrund der Pandemie gestalteten sich die Tätigkeiten anders als geplant und Peer-Streitschlichtungen konnten gar nicht oder nur online stattfinden (siehe Kapitel 3.1.4). Viele alternative Wege der Zusammenarbeit wurden gesucht und gefunden.

*„Hat aber gut funktioniert, also das war wider Erwarten ganz gut. Und wir haben dann eigentlich alles über Zoom gemacht, also die Zusammenarbeit mit Sonnenklar und die Supervision haben wir über Zoom gemacht, eben die Streitschlichtung. Mich freut auch, dass wir überhaupt damit begonnen haben, das darf man natürlich nicht ablehnen oder herauszögern. Und deswegen haben wir das dann gut gestartet und gedacht: Ok, hüpfen wir ins kalte Wasser und schauen uns das mal an.“ (FGD2)*

Vor allem ab **2022 konnten vermehrt persönliche Streitschlichtungen stattfinden** und das Angebot der Drehscheibe konnte auch intensiver beworben werden. Derzeit, so hoben die Streitschlichter\*innen in der Fokusgruppe hervor, sei die Drehscheibe mit Streitschlichtungen ausreichend angefragt. Einmal wöchentlich trifft sich zudem die Drehscheibe für einen gemeinsamen Austausch, Weiterbildung und Intervention.

Besonders positiv hervorgehoben wird die **Unterstützung durch die Agentur Sonnenklar**, die die Arbeit im Team der Drehscheibe erleichtert und wichtige organisatorische Rahmenbedingungen schafft:

*„Wir sind eine Familie, ehrlich. Mir gefällt auch, dass ich mit Sonnenklar zusammenarbeite, weil sie uns helfen, wie wir das machen. Die beraten uns und das ist sehr wichtig bei uns, dass wir auch das sehen. Der FSW, da möchte ich ehrlich etwas sagen: Die müssen froh sein, dass wir einen Erfolg haben.“ (FGD 2)*

Die Agentur und Drehscheibe greifen ineinander und sind somit als Einheit zu verstehen, die in der Zusammenarbeit die jeweiligen Aufgaben gut meistern kann.

*„Wir sind von Sonnenklar eventuell wie eine Pyramide. Wir alle haben so viel Wissen, wenn wir zusammen Themen besprechen und angehen, und wir bilden uns immer wieder weiter mit den Unterstützer\*innen und den Sonnenklar-Leuten und mit unseren Kollegen. Wir bleiben am Laufenden immer.“ (FGD 2)*

### 3.3.2. Ablauf von Streitschlichtungen

Eine Kontaktaufnahme zur Drehscheibe kann ganz **anonym** übers Telefon oder aber auch via E-Mail erfolgen. Es wird darauf geachtet, dass die Streitschlichtungen von Personen durchgeführt werden, die mit den streitenden Parteien nicht näher bekannt sind. Es erfolgt daraufhin ein **Erstgespräch** und dann die Vereinbarung zur Streitschlichtung, die sich aus mehreren Terminen zusammensetzen kann. Beim Erstgespräch werden erste Fragen geklärt: wer sind



die streitenden Parteien, um welches Thema geht es in groben Zügen und was sind die Ziele der Streitschlichtung. Auch wird danach gefragt, ob sich die streitenden Parteien Vertrauenspersonen für die Streitschlichtung wünschen, die ebenfalls teilnehmen sollten. Darüber hinaus wird die Rolle der Peer-Streitschlichter\*innen und die Grundregeln (wie Freiwilligkeit der Teilnahme, festgelegte Redezeiten) geklärt.

Zum Zeitpunkt der Evaluation wurde gerade die achte Streitschlichtung im Jahr 2022 durchgeführt, wobei die **Anzahl der Teilnehmenden bei der Streitschlichtung deutlich variieren** kann. Seitens der Drehscheibe sind immer zwei Streitschlichter\*innen und ein\*e Schreiber\*in anwesend. In einigen Fällen nehmen zwei Personen eine Streitschlichtung in Anspruch. Allerdings wurden auch schon Streitschlichtungen mit über zehn Personen durchgeführt. Das Gespräch wird protokolliert und die streitenden Parteien erhalten eine von ihnen unterzeichnete Vereinbarung.

Bei der Umsetzung kann auf verschiedene Sprachen zurückgegriffen werden (Leichte Sprache, Gebärdensprache, Dolmetscher\*innen, andere Kommunikationsformen) und diese richtet sich ganz nach den **individuellen Bedürfnissen**. Der Stil der Streitschlichtung hätte sich – so hob die Drehscheibe hervor – auch über die Zeit verändert. Dies betreffe insbesondere die Haltung bei einer Streitschlichtung und die Klärung der Rolle der Drehscheibe im Streitschlichtungsprozess. Dieser sehr reflektierte Zugang zur eigenen **Haltung und Rolle** wird auch im folgenden Zitat unterstrichen:

*„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 keinen 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.“ (FGD2)*

Bei den Streitschlichtungen wird seitens der Drehscheibe besonders darauf geachtet, unterschiedliche Sichtweisen nebeneinander stehen zu lassen, Meinungsverschiedenheiten zu erlauben und jeder Person eine gleichlange Dauer an Redezeit zu ermöglichen.

Eine Streitschlichtung gilt als beendet, wenn die Kund\*innen keine weiteren Termine mehr wünschen. Im Idealfall wird beim **letzten Termin** eine Vereinbarung mit den streitenden Parteien unterschrieben. Nach zwei bis drei Wochen kontaktieren die Peer-Streitschlichter\*innen die Kund\*innen wieder, um nachzufragen, inwieweit die Vereinbarung eingehalten wurde und ob sie noch weitere Unterstützung benötigen.

*„Grundsätzlich ist es so, dass es nicht unbehandelt dann ist, dass man schon auch nachher noch was hört. Dass es unser Wunsch auch ist, dass wir schon irgendwann dann nochmal nachfragen: Passt es jetzt eh so?“ (FGD2)*

### **3.3.3. Bekanntheit der Drehscheibe und Interesse seitens der Kund\*innen und Fachkräfte**

In Phase 1 und 2 der Erhebungen wurden Teilnehmer\*innen der Workshops (Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leitungen der Tagesstrukturen) zum Angebot der Streitschlichter\*innen

befragt. Die Peer-Streitschlichter\*innen waren dabei allen befragten Kund\*innen bis zum Durchblicke-Workshop neu. Einige Personen konnten sich auch nach dem Workshop nicht mehr genau an das Angebot der Peer-Streitschlichtung erinnern. Hier zeigte sich Bedarf an einer breiteren Öffentlichkeitsarbeit, um das Angebot auch außerhalb der Workshops zu bewerben. Die Website wurde hierfür genutzt und Videoclips erstellt. Daraufhin setzte die Drehscheibe Peer-Streitschlichtung mit Unterstützung der Agentur Sonnenklar barrierefreie **Informationsveranstaltungen** um und moderierte einen **Informationstisch** beim Selbstvertretungstag in Wien am 9. Mai 2022. Zudem wurde mit dem Kund\*innen-Rat des FSW eine **Kooperation** eingegangen, indem dessen Mitglieder, sofern sie Bedarf in Einrichtungen bemerken, die betroffenen Personen an die Drehscheibe vermitteln.

Im Zuge der Beobachtungen der Informationsveranstaltung und des Informationstisches beim Selbstvertretungstag wurde deutlich, dass die Peer-Streitschlichter\*innen sehr stolz auf ihr Projekt und auch auf ihre individuelle Entwicklung sind. Es wurde ein Zusammenhalt in der Gruppe, ein sehr wertschätzender Umgang untereinander und mit den Kund\*innen spürbar. In kurzen Gesprächen mit Kund\*innen bei der Informationsveranstaltung wurde deutlich, dass diese einige Vorteile in der Nutzung des Angebots sehen und auch darauf zurückgreifen würden:

*„Ich mag das Gefühl, dass man anrufen kann.“*

*„Ich werde da anrufen, ja.“*

Zwei Personen machten deutlich, dass sie es sehr gut finden, dass Menschen mit Behinderungen als **Peers** einen Streit schlichten, da diese ein besseres **Verständnis für die Situation** hätten:

*„Es ist gut, dass das auch Menschen mit Behinderung sind. Ich glaube, die verstehen einen.“*

*„Es braucht wen von außen. Wir wenden uns dann an unsere Trainer, aber die sind ja auch von uns. Die hier sind besser, die sind wie wir.“*

Dabei wurde aber seitens einer Leitung angesprochen, dass die Peer-Streitschlichter\*innen eventuell von manchen **Zielgruppen** weniger genutzt werden würden. So würden sich eventuell Menschen mit psychischen Erkrankungen weniger als Adressat\*innen des Angebots sehen, wenn Streitschlichter\*innen mit Unterstützter Kommunikation und intellektueller Behinderung das Angebot vorstellen. Vorgeschlagen wurde, eventuell unterschiedliche Angebote zu setzen und damit den verschiedenen Zielgruppen gerecht zu werden.

*„Also das ist unvorstellbar, das ist schade, aber das ist auch eine Realität, wenn Personen mit Unterstützter Kommunikation vielleicht kommen. Also wir haben Personen, die haben zwei Studien abgeschlossen oder haben lange gearbeitet, und dann sind irgendwie psychiatrische Diagnosen. Die tun sich zum Teil ganz schwer sowieso schon mit uns, dass sie überhaupt in einer Einrichtung sind. Wenn da jetzt noch jemand kommt, mit Unterstützter Kommunikation, der dann sagt, das sind jetzt die Streitschlichter, ja dann gehen die. Es gibt auch wirklich Personen, die sagen: `Warum muss ich hier alles in leichter Sprache lesen? Ich brauche kein Leichter Lesen. Ich möchte einfach bitte in normaler Sprache meine Dokumente.` Ja, das ist in der Tat ein bisschen schwierig.“ (L4)*

Zentral für eine breitere Nutzung des Angebots wird unter anderem auch die Rolle der Mitarbeiter\*innen und Leitungen von Einrichtungen der Behindertenhilfe selbst gesehen. Diese können bei beobachteten Konflikten vermehrt die Streitschlichtungen in Erinnerung rufen und das Angebot nochmals vorstellen.

In der Evaluation wurde das **große Interesse** an den Peer-Streitschlichter\*innen seitens der Mitarbeiter\*innen und Leitungen der Einrichtungen verbalisiert. Peer-Streitschlichter\*innen erzählten zudem, dass sich auch Mitarbeiter\*innen und Leitungen direkt bei ihnen meldeten, um das Angebot der Drehscheibe besser kennenzulernen und zu besprechen, wie die eigene Einrichtung von dem Angebot in Zukunft profitieren kann. Von Einrichtungen wurde indes betont, das Angebot in Zukunft in Bedarfsfällen annehmen zu wollen. Zudem soll in einer Einrichtung durch die Vorstellung der Peer-Streitschlichter\*innen bereits eine Sensibilisierung für das Thema Gewalt allgemein stattgefunden haben, wodurch das Angebot auch eine präventive Rolle einnehmen kann.

*„Man hat jetzt einfach noch eine Anlaufstelle, wo man extern jemanden dazu holen kann. Also das ist auf jeden Fall nützlich.“ (L/M6)*

*„Weil das ist halt schon auch ein wichtiger Punkt für uns, dass wir da außerhalb jemanden haben. Oder auch, dass wir da jemanden haben, wo die Teilnehmer quasi selber anrufen können und sagen können: ‚Hey, ich würde das gerne klären.‘ [...] Es ist auch angedacht, dass wir das machen werden.“ (M5)*

Eine **Bewerbung und Verbreitung des Konzepts** der Peer-Streitschlichtungen sollte zudem aus Sicht der Drehscheibe selbst auch über Wien hinausgehen und in anderen Bundesländern Einzug finden. Durch Teilnahmen an bundesweiten Tagungen wurde bereits Bedarf an die Drehscheibe verbalisiert.

*„Und dadurch entsteht der Austausch und dadurch kommt dann auch die Information an die Leute, so wie, dass es hier eine Streitschlichtung gibt. Und wir haben schon oft gehört, dass viele auch Vereine, auch in Vorarlberg und sonst wo, auch Tirol, auch das Interesse haben an Streitschlichtung, und das sind ganz tolle Erfolge auch für uns, dass wir auch [einen] gewissen Beitrag haben, und wir hoffen, dass das auch wirklich unterstützt wird, dass da etwas weiter geht.“ (FGD 2)*

### **3.3.4. Wirkfaktoren und Wirkungen aus der Arbeit als Peer-Streitschlichter\*in**

Inwieweit die Erwartungen der Kund\*innen an die Streitschlichtung erfüllt werden, nämlich dass mit Unterstützung der Peer-Streitschlichter\*innen eine Lösung für den Streit gefunden werden kann, hängt stark mit der Offenheit der Kund\*innen zusammen, an dem Problem zu arbeiten. Dies gelinge in den meisten Fällen auch, so berichtete die Drehscheibe. Zentral sei zudem der **Vertrauensaufbau** der streitenden Parteien zu den Peer-Streitschlichter\*innen.

*„Die Hauptarbeit ist bei dem Ganzen erst einmal das Vertrauen gewinnen natürlich, dass sie wissen, wir sagen nichts weiter, und dann das Bewusstsein schaffen, dass die Lösung des Problems in ihrer Eigenverantwortung liegt. Dass wir nicht das Problem lösen, sowohl bei denen, die in der Tagesstruktur sind, als auch bei den Betreuerinnen und Betreuern. Das merkt man dann, sie fangen dann an mit einem anderen Verständnis das Ganze zu*

*betrachten. Sie sind oft einmal überrascht über Situationen und fangen dann zu arbeiten an, wie können wir die Situation verbessern, dass da eine Lösung zwischen allen gefunden wird.“ (FGD 2)*

Peer-Streitschlichter\*innen sehen ihr Wirken darin, den streitenden Parteien **nicht die Lösung anzubieten, sondern sie dabei zu unterstützen, selbst eine Lösung zu erarbeiten**. Eine Peer-Streitschlichtung möchte neue Gedanken und Sichtweisen mit auf den Weg geben und als **neutrales Gegenüber** die streitenden Parteien gleichermaßen motivieren, ein Verständnis füreinander aufzubauen. Dabei werden, so berichten die Peers, den streitenden Parteien Aufgaben zwischen den Terminen mit auf den Weg gegeben:

*„Dann geben wir eine Aufgabe weiter (...) und beim nächsten Mal besprechen wir, wie es weiter ergangen ist. Also bei uns hat es sich ergeben, dass das tatsächlich nach einiger Zeit angenommen wurde und daran gearbeitet wurde, an der Sache. Aber eben, das geht auch nur, wenn beide die Bereitschaft daran haben, das Verständnis, und wenn ihnen auch klar ist: Wir müssen was dazu tun. Weil wir geben denen keine Lösungen.“ (FGD 2)*

Eine wichtige Aufgabe in der Begleitung eines Streites ist aus Sicht der Peer-Streitschlichter\*innen, Klarheit zu schaffen, indem **alle Perspektiven gehört** werden, und Hintergründe eines Streites gemeinsam aufzudecken und zu reflektieren.

*„Naja, wir schaffen einmal in erster Linie Klarheit. Das ist so, was unsere oberste Aufgabe ist, ist immer Klarheit zu schaffen und immer dort einhaken zu können, wo es wirklich, also, gärt.“ (FGD 2)*

Die Tätigkeit stößt dabei auch auf **Grenzen**, indem ein Konflikt nicht immer umfassend seitens der Peer-Streitschlichter\*innen beleuchtet und erfasst werden kann – aber es gilt einen Anstoß zu setzen und Strategien zur Aufbereitung der Konflikte mit auf den Weg zu geben.

Reflektiert wird von den Peer-Streitschlichter\*innen die Herausforderung, die sich daraus ergibt, dass Betreuer\*innen oder andere Personen auf einzelne Kund\*innen Druck ausüben, damit diese an einer Streitschlichtung teilnehmen. Die freiwillige Teilnahme ist jedoch oberste Prämisse. Es müsse daher, so erzählten die Streitschlichter\*innen, im besonderen Maße darauf geachtet und den Kund\*innen die **Freiwilligkeit** deutlich gemacht werden. Auch hier zeigte sich ein guter Vertrauensaufbau als wichtiges Kriterium, um eine Streitschlichtung für alle Anwesenden erfolgreich durchführen zu können.

Ein besonders großer Wirkfaktor der Drehscheibe liegt aus Sicht der Evaluation an der umfassenden **Reflexionsfähigkeit** der Peer-Streitschlichtungen hinsichtlich ihrer eigenen Haltung und Rolle sowie der in all ihren Handlungen mitschwingenden Wertschätzung des Gegenübers.

Neben den Wirkfaktoren soll aber auch nicht außer Acht gelassen werden, dass das Projekt auch eine **große Wirkung auf die Peer-Streitschlichter\*innen selbst** hat: das positive Miteinander, die Weiterbildung zum Thema Gewalt – und durch Corona auch zu digitalen Medien –, die Steigerung organisatorischer Kompetenzen sowie die Steigerung des Selbstbewusstseins und der Selbstständigkeit, aber auch die Vernetzung mit anderen Peers sowie Einrichtungen/Trägern der Behindertenhilfe. Die Peer-Streitschlichter\*innen wachsen mit ihrer Tätigkeit und verleihen ihrem eigenen Tun Sinn, indem sie andere unterstützen.

*„Ich bin schon ein bisschen selbstbewusster geworden, zwar nicht viel, aber schon.“ (S2)*

*„Ich bin vielleicht ein bisschen gelassener geworden, was ich vorher nicht war. Also die Streitschlichtung hat mir auch sehr geholfen, wenn ich einen Konflikt habe, dass ich anders vorgehe.“ (S3)*

*„Wir lernen täglich dazu, wir lernen auch täglich über uns dazu, und wir sehen auch, wie wir in den Streitschlichtungen oder in den Kennenlern-Terminen und Workshops ganz einfach agieren.“ (FGD 2)*

*„Ich habe mitgenommen, dass ich anderen Menschen helfe, und das ist wichtig. Ich gebe den Menschen etwas. Ich gebe ihnen, dass sie auch ein Recht und Mitsprache haben. Und das gebe ich ihnen in leichter Sprache mit, das hilft ihnen. Das müssen wir weiter machen und wir wollen das weiter machen.“ (FGD 2)*

### 3.4. Nachhaltige Wirkung der Workshops aus Sicht der Beteiligten

Es konnten viele Facetten unterschiedlichster Wirkungen auf individueller Ebene und auf Ebene der Einrichtung eruiert werden. Das folgende Kapitel bietet Einblick auf die Wirkungen, indem diese aus den unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet werden: einerseits aus Sicht des Projektteams – der Agentur Sonnenklar und der Peer-Streitschlichter\*innen – und andererseits insbesondere aus Sicht der Workshopteilnehmer\*innen – der Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen. Zuerst werden die Wirkungen pointiert zusammengefasst und nachfolgend detailliert, mit direkten Zitaten unterlegt, ausgeführt.

#### 3.4.1. Einschätzung der Wirkung der Workshops aus Sicht des Projektteams

##### Nutzen des Projekts für die Kund\*innen aus Sicht der Agentur und Drehscheibe

Die Agentur schilderte in den drei Gesprächen und in einer Fokusgruppe einige Wirkungen, die auf Ebene der Kund\*innen und Einrichtung gesehen werden. Diese betrafen vor allem folgende Aspekte:

- Gezielte Auseinandersetzung mit dem Thema strukturelle Gewalt und einhergehende Bewusstseinsbildung
- Steigerung der Mitbestimmung und Mitsprache
- Hinterfragen bestehender Strukturen
- Stärkung, die eigenen Rechte einzufordern
- Kennenlernen von Anlaufstellen, wie jene der Peer-Streitschlichtung

Direkt in den Workshops sei durch die intensive Mitarbeit der Kund\*innen für das Projektteam spürbar, dass diese sich **mit dem Thema auseinandersetzen**. Eine Moderatorin schilderte, dass die Workshops eine **Bewusstseinsbildung** bei den Kund\*innen dahingehend anregten, dass Regeln auch als abänderbar und als Verhandlungssache gesehen werden.

*„Viele besuchen seit teilweise Jahrzehnten die gleiche Einrichtung und sie haben sich daran gewöhnt und hinterfragen es nicht. Und wir machen das ein bisschen auf und schauen halt gemeinsam darauf hin. Also ich glaube, dieses Erlebnis ist neu für viele. (...) Dieses gemeinsam ins Nachdenken kommen und auch sagen dürfen, dass man eine Regel nicht gut findet, auch vor Mitarbeiterinnen, vor Leiterinnen. Das ist eine der zentralen Erfahrungen, die die Kundinnen machen und sie erfahren auch, dass diese Regeln gemacht sind, aber auch verändert werden können.“ (P3)*

Aus Sicht des Projektteams konnten die Workshops Kund\*innen darin stärken, **Mitbestimmung einzufordern, Bedingungen in der Einrichtung zu hinterfragen und damit Verbesserung anzuregen**. Folgende Erfahrungen des Projektteams zeigen, dass eine Stärkung der Kund\*innen hinsichtlich ihres Mitspracherechts gelingen konnte:

*„Was ich von Kollegen weiß, dass mal die Leitung dann mit ihr telefoniert hat und gesagt hat: Also die eine Kundin, das ist jetzt ganz schön schwierig mit der, weil die setzt sich jetzt da auch wirklich auseinander damit in der Tagesstruktur und fordert Dinge ein.“ (P1)*

*„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!“ (P2)*

Auch auf Ebene der Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen habe aus Sicht des Projektteams eine Auseinandersetzung mit institutioneller und struktureller Gewalt stattfinden können. Hier hätte ein **neues Denken auf Einrichtungsebene** eingesetzt und das Wissen zu der Thematik konnte gesteigert werden.

*„Ich sehe meine Arbeit als voll sinnvoll an und ich habe schon den Eindruck, dass wir bei Workshops, also auf jeden Fall Leitung und Mitarbeiter erreichen. Diese Auseinandersetzung mit der institutionellen Gewalt, dass das auch ein neuer Begriff oder eine neue Sichtweise seitens Leiterinnen und Mitarbeiterinnen ist, dass die auch interessiert sind.“ (P1)*

Weitere Wirkungen wurden hinsichtlich der Möglichkeit eines **Erfahrungsaustausches** gesehen. Darüber hinaus ermöglichen die Workshops auch ein Kennenlernen von Anlaufstellen bei möglichen Gewalterfahrungen und Konflikten. So könne man auch **Streitschlichter\*innen im Zuge der Workshops kennenlernen** und im Falle eines Konflikts eine Stelle wissen, an die man sich wenden könne.

Um die Nachhaltigkeit der Wirkungen zu sichern, erscheint für die Agentur allerdings zentral, den Kontakt mit den Einrichtungen zu halten und durch mehrmalige Treffen einen Veränderungsprozess in der Einrichtung gestalten zu können. Obwohl die Workshop-Reihe der Einblicke, Durchblicke und Ausblicke bereits eine mehrmalige Zusammenarbeit ermöglicht, bräuchte es noch regelmäßiger Treffen in Form einer **längerfristigen Prozessbegleitung**.

### 3.4.2. Wahrgenommene Wirkung auf individueller Ebene aus Sicht der adressierten Personen

Die Einschätzung des Projektteams kann auf Basis der direkten Rückmeldungen der Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen bestätigt werden, wie die folgenden Ausführungen zeigen.

#### Wirkungen für Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen

Wirkungen wurden insbesondere in folgenden Bereichen verbalisiert:

- Lernerfahrungen und veränderte Verhaltensmuster in der praktischen Arbeit
- Höhere Sensibilität gegenüber gewaltvollen Kommunikationsweisen und struktureller Gewalt
- Gesteigertes Bewusstsein zur Partizipation von Kund\*innen in Entscheidungsprozessen
- Wissenszuwachs hinsichtlich möglicher Anlaufstellen
- Reflexion und Hinterfragen bestehender Konzepte und Strukturen

Die befragten Mitarbeiter\*innen und Leitungen verbalisierten **verschiedenste Lernerfahrungen oder veränderte Verhaltensmuster** hinsichtlich ihrer eigenen Tätigkeit. Es wurde von einer **höheren Sensibilität gegenüber gewaltvollen Kommunikationsweisen und möglichen Formen struktureller Gewalt** berichtet. Es würde mehr reflektiert werden, ob das eigene Verhalten oder die vorhandenen Strukturen in der eigenen Einrichtung eventuell auch Gewalt ausüben. Thematisiert wurde beispielsweise die Erkenntnis, dass bisherige Kommunikationswege gegenüber den Kund\*innen nicht ausreichten bzw. die Botschaften nicht ankamen. Diese Problematik sei erst durch den inklusiven Durchblicke-Workshop überhaupt richtig ans Licht gekommen, so führte ein\*e Mitarbeiter\*in im Interview aus.

Leiter\*innen verdeutlichten, dass sie nun ein **höheres Bewusstsein hinsichtlich Partizipation** haben und in der eigenen Vorgehensweise darauf geachtet wird, diese auch verstärkt anzusprechen.

*„Mit unseren betreuten Mitarbeitern braucht es mehr Zeit und mehr Augenmerk, da habe ich mir gedacht, das möchte ich mir mehr nehmen. (...) Und was ich auch schon gemerkt habe, ich habe letztens Wochenbesprechung gehabt und da haben wir über etwas geredet und es kommt oft wenig, zum Beispiel auch von unseren Betreuten, das ist dann so: Ich als Leiterin bringe meine Themen ein und fertig. Ja, dann habe ich gesagt: ‚Ja, aber ihr müsst auch was tun von euch und melden und sagen und dass wir diskutieren können!‘ Und das habe ich gemerkt, das war gut.“ (L1)*

Viele Mitarbeiter\*innen und Leitungen sahen einen positiven Effekt dahingehend, dass sie durch das Angebot der Agentur und insbesondere der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung nun **wissen, an wen sie sich wenden können**, sollten themenspezifische Fragen oder Probleme auftreten. Durch den Kontakt, aber auch durch die Erfahrungen des Workshops an sich und durch das ausgehändigte Informationsmaterial fühlen sich viele Mitarbeiter\*innen und

Leitungen nachhaltig aufgehoben, falls es Beratungsbedarf gibt oder nochmals Informationen zu dem Thema benötigt werden.

*„Und jetzt haben wir ja auch mit der Agentur Sonnenklar eine Möglichkeit, wo wir uns hinwenden können, wenn wir da etwas bräuchten. Also das ist schon einmal ein recht guter Ansatz, dass es da überhaupt etwas in die Richtung gibt, wo man hingehen und fragen könnte.“ (M5)*

*„Aber ich sage, vor allem auch dann mit dem Thema Gewalt und wo die Peer-Streitschlichtstelle vorständig geworden ist, man hat jetzt einfach noch eine Anlaufstelle, wo man extern jemanden dazuholen kann. Also das ist auf jeden Fall nützlich, allein schon, um neue Kontakte zu knüpfen.“ (M6)*

Es gab jedoch auch vereinzelte Aussagen von Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen, dass (vor allem inhaltlich) im Zuge der Durchblicke-Workshops nicht viel dazugelernt wurde. Dies sei jedoch darauf zurückzuführen, dass sie sich bereits vor dem Workshop intensiv mit dem Thema beschäftigt hätten.

Leitungspersonen und Mitarbeiter\*innen, die an den Ausblicke-Workshops teilgenommen hatten, hoben hervor, dass sie insbesondere den **Austausch mit Leiter\*innen und Mitarbeiter\*innen aus anderen Einrichtungen** als sehr wertvoll und wichtig empfanden. Gesehen wird, dass viele Einrichtungen ähnliche Themen haben und durch den gemeinsamen Austausch eine **Reflexion** dessen, was zu gewaltvollen Strukturen in der Institution führen kann, stattfinden kann. Themen wie die Fehltageregelungen, Leistungsanerkennung, Taschengeld, Unterstützung, Einbindung der Selbstvertreter\*innen und Besprechungsstrukturen wurden mit Hilfe der unterschiedlichen Perspektiven und Erfahrungen beleuchtet und bestehende Konzepte hinterfragt.

*„Es war für mich durchaus wertvoll, weil einfach Austausch mit Personen aus anderen Organisationen möglich war. (...) Ich habe es sehr gut gefunden, dass Leitung und Mitarbeiter\*innen gemischt waren, weil wieder dieser von der Basis, wo ich nicht mehr ganz so in der täglichen Arbeit drin bin, einfach sehr spannend war. Also diese unterschiedlichen Sichtweisen und schön ist halt immer, dass eigentlich alle mit den gleichen Dingen kämpfen und strudeln oder die gleichen Erfahrungen machen, die gleichen Baustellen haben. Hier zu sagen: Ok, woran liegt's? Diese Rahmenbedingungen, die es doch erschweren, gerade im Tagesstrukturen-Bereich, und man einfach merkt, dass es da aber eigentlich so einen Schulterschluss gäbe von Organisation zu Organisation oder Einrichtung zu Einrichtung.“ (L4)*

*„Was mich im Nachhinein angeregt hat, es war ein guter Vergleich. Vergleich auch im Sinne, was wir machen, was die anderen machen, was wir von den anderen noch übernehmen können, am Ende dann: Was können wir noch besser machen.“ (L9)*

## Wirkungen für Kund\*innen

Folgende Wirkungen wurden von den Kund\*innen selbst wahrgenommen oder durch die Mitarbeiter\*innen beobachtet und an die Evaluation zurückgespielt:

- Sensibilität hinsichtlich des eigenen Verhaltens



- Motivation zur aktiven Konfliktlösung
- Gegenseitige Stärkung
- Sensibilisierung hinsichtlich institutioneller Gewalt
- Verbesserte und wertschätzende Kommunikation untereinander
- Steigerung der Akzeptanz
- Steigerung des Selbstvertrauens und Selbstbewusstseins

Ebenso wie die Mitarbeiter\*innen und Leitungen erkannten die interviewten Kund\*innen veränderte Verhaltensmuster und neue Gedankengänge. So erwähnten Kund\*innen, nun gelernt zu haben, **aktiv Konflikte anzusprechen und eigene Bedürfnisse zu äußern**. In den geführten Interviews berichteten Kund\*innen von der Bestrebung, freundlicher zu sein bzw. der **Motivation, bestehende Streitigkeiten anzusprechen**.

Ein\*e weitere\*r Kund\*in möchte seit dem Workshop seinen\*ihren Kolleg\*innen mehr dabei helfen, ihre **Position in der Einrichtung zu stärken**:

*„Wie kann ich einem helfen, um ihm eine Hilfe anzubieten und zu sagen: Ich kann dich da unterstützen [...] und sich zusammensetzen mit ihm und fragen: ‚Was für ein Mitspracherecht oder welche Konsequenz möchtest du da jetzt?‘“ (K3)*

Es wurde von Kund\*innen erläutert, dass sie durch die Workshops zum ersten Mal realisiert hätten, dass auch von Einrichtungen Gewalt oder „Druck“ auf sie ausgeübt wird. Für sie war es einprägsam, zu lernen, was mit dem **Begriff der institutionellen Gewalt** gemeint ist, und individuell darauf zu schauen, wo beispielsweise Zwang in ihrer Einrichtung ausgeübt wird.

*„Ich habe den Ausdruck eigentlich zum ersten Mal gehört, dass ein Druck von oben kommen kann.“ (K4)*

Insgesamt drei Kund\*innen führten im Interview an, bei dem Workshop nichts gelernt zu haben bzw. sich an das Gelernte nicht mehr erinnern zu können.

Nach Einschätzung der Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen konnten folgende Effekte durch die Workshops erzielt werden:

Obwohl aus ihrer Sicht das Thema der institutionellen und strukturellen Gewalt sehr komplex und schwierig für Kund\*innen mit intellektueller Behinderung zu begreifen sei, konnte der Workshop ihrer Meinung nach viel Bewusstsein generieren. Themen wie **Wertschätzung, Anerkennung und Akzeptanz** konnten durch die Workshops transportiert werden und hätten auch nachhaltige Wirkung bei den Kund\*innen gezeigt. So habe sich beispielsweise die Kommunikation unter den Kund\*innen für einige wahrnehmbar verbessert.

*„Es entstehen oft Situationen, wo sie überfordert sind, und dann schlägt das eher in verbale Aggression aus. Das wäre nicht unbedingt notwendig, weil das sind Situationen, die eigentlich gut bewältigbar wären, wenn man gut miteinander kommunizieren würde. (...) Es geht vor allem auch darum, den anderen verstehen zu versuchen und wertzuschätzen. Und ich glaube, was das Thema Wertschätzung, Anerkennung oder Akzeptanz angeht, da hat sich sicher ein bisschen etwas verbessert.“ (M3)*

Auch wurde berichtet, dass sich nach Wahrnehmung der Mitarbeiter\*innen das **Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein** der Kund\*innen durch die Teilnahme an den Workshops gesteigert habe. Diese würden durch die Sensibilisierung zu Gewalt und Gewaltformen auch häufiger Gewalt thematisieren und sich dieser entgegensetzen.

*„Weil es eigentlich total was Wichtiges ist und etwas ist, wo sich die Leute jetzt wirklich auch, wenn was passiert, sich auch zur Wehr setzen können und auch ihnen das Selbstvertrauen zu geben, dass sie wirklich etwas machen können.“ (M1)*

Kritisch wurde mehrmals angesprochen, dass eventuell einige Kund\*innen die Inhalte nicht wirklich verstanden beziehungsweise viel davon wieder vergessen hätten. Es wurde der Bedarf artikuliert, den **Workshop nochmals zu wiederholen, um die Inhalte zu festigen**.

*„Ich bin mir manchmal nicht ganz sicher gewesen, ob die Inhalte jetzt wirklich so ganz angekommen sind. Ja? Wir haben das auch danach besprochen. Es ist jetzt nicht so viel hängen geblieben. Also ich glaube, man müsste das noch einmal wiederholen vielleicht sogar.“ (M1)*

### **3.4.3. Wahrgenommene Wirkung auf Einrichtungsebene aus Sicht der adressierten Personen**

Die Mitarbeiter\*innen und Leitungen äußerten in allen drei Erhebungsphasen zum Großteil vielerlei nachhaltige Wirkungen hinsichtlich der Strukturen und der Kultur in den Einrichtungen. Kommunizierte strukturelle und kulturelle Veränderungen in den Tageseinrichtungen, welche nach Absolvierung der Workshops eingeführt wurden, betrafen folgende große Bereiche:

- Verbesserte Kommunikationskultur und Informationsweitergabe
- Ausweitung partizipativer Prozesse
- Verbesserung der Beschwerdestrukturen
- Stärkung des Miteinanders von Kund\*innen und Fachpersonal

Die **Kommunikationskultur und Informationsweitergabe** seitens der Mitarbeiter\*innen gegenüber den Kund\*innen und der Kund\*innen untereinander hat sich nach Rückmeldungen der interviewten Personen in vielen Einrichtungen merklich verbessert. Mitarbeiter\*innen achten darauf, wie sie Informationen noch barrierefreier an ihre Kund\*innen kommunizieren können, und versichern sich, ob Botschaften und Entscheidungen auch verstanden wurden. Auch wird auf die Verwendung bestimmter Begrifflichkeiten geachtet, um eine wertschätzende Kommunikation und Anerkennung auch sprachlich zu vermitteln. Als Beispiel wurde hierzu die begriffliche Änderung von Taschengeld auf Leistungsanerkennung vollzogen. Zudem wurden veränderte Kommunikationsmuster auf Seiten der Kund\*innen beobachtet oder von diesen selbst angesprochen. Themen und Konflikte werden miteinander mehr besprochen und individuelle Bedürfnisse untereinander nicht nur verbalisiert, sondern auch im sozialen Verhalten berücksichtigt (beispielsweise aus Rücksicht leiser zu sprechen).

Eine besonders wichtige strukturelle Änderung betrifft den **systematischen Einbezug von Kund\*innen in Entscheidungsprozessen**. Die Workshops konnten eine **stärkere**

**Partizipation** der Kund\*innen in der Einrichtung anregen. Beispielsweise sollen in einer Einrichtung Selbstvertreter\*innen in internen Meetings, die früher nur den Mitarbeiter\*innen vorbehalten waren, einbezogen, Wochenbesprechungen ausschließlich zwischen Interessenvertreter\*innen ohne Fachpersonal zusätzlich abgehalten oder Kund\*innen in die Weiterentwicklungen der Kundendokumentation eingebunden werden.

*„Aber wir wollen auch insgesamt, dass man die Teilnehmer noch ein bisschen mehr integriert. Da haben wir jetzt einige Ideen am Laufen, die halt noch nicht hundertprozentig umgesetzt sind. Wir haben auch interne Meetings eigentlich mit den Betreuern, das sind aber eher organisatorische Sachen, da wollen wir jetzt irgendwie auch einen Vertreter einbeziehen, aber das muss man jetzt auch genau gucken, wie man das jetzt umsetzt, und ob dann jedes Mal ein anderer Teilnehmer kommt oder ob einer ausgewählt werden soll.“ (L5)*

*„Wir müssen unsere Klientendoku technisch einmal auf neue Beine stellen und im Zuge dessen möchte ich unsere Fehl- und Maßnahmenplanung neu aufstellen. Und ich habe da immer die Mitarbeiter mitgedacht und bis vor dem Workshop nicht die Klienten, dass man die sehr wohl auch im Vorfeld einbinden kann auf das, was wir so überlegen, ob das auch aus ihrer Sicht Sinn macht, wie wir das aufziehen. Und Anfang nächsten Jahres, also mit den Selbstvertretern habe ich das schon kundgetan, dass ich da auf sie zukommen werde. Und da werden wir gemeinsam überlegen, wie wir denn die Klienten da einbeziehen können. Das hätte ich nicht gemacht, wenn ich nicht bei diesem Workshop gewesen wäre.“ (L6)*

Eine andere Leitung erzählte von einer nach dem Workshop neu aufgesetzten Maßnahme, die die **Beschwerdestrukturen in der Einrichtung verbessern** soll. In extra eingeleiteten Besprechungen des Selbstvertreter\*innen-Gremiums können Kund\*innen Beschwerden und Wünsche anonym an die Mitarbeiter\*innen und an die Leitung weitervermitteln.

*„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. Nämlich für Teilnehmer, die vielleicht auch Wünsche oder Beschwerden haben, dass die in anonymer Form an den Gruppensprecher herangetragen werden können und dann bei der Gruppensprechersitzung eben völlig anonym an mich herangetragen werden können. Das war ebenso ein Punkt, den ich dann sehr schnell umgesetzt habe.“ (L3)*

Doch nicht nur die Partizipation in Entscheidungsprozessen und Möglichkeiten der Mitbestimmung und Beschwerde, auch das **Miteinander von Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen konnte gestärkt werden**, indem ein Austausch der jeweiligen Perspektiven stattfand. Oftmals wurde durch den Austausch deutlich, dass alle Ebenen eventuell ähnliche Bilder und Vorstellungen haben und so ein gemeinsames Bild entstehen konnte, wie das folgende Zitat verdeutlicht.

*„Grundsätzlich ist bei uns Mitbestimmung und Mitreden 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. Das ist immer ganz hilfreich. Es hat sich auch gezeigt, dass Klient\*innen, Mitarbeiter und auch ich als Leitung bestimmte Themen einfach gemeinsam als schwierig erachten, ich sage nur Fehltag zum Beispiel. Wenn man sozusagen merkt, dass das auch deckungsgleich ist ein Stück weit.“ (L6)*

Das nächste Zitat zeigt besonders eindrucksvoll, wie Wirkungen auf individueller Ebene – nämlich die Stärkung des Mitspracherechts und des Selbstbewusstseins der Kund\*innen – Auswirkungen auf die Kultur der Einrichtung hatten und Strukturen verändert werden können. Es wird beschrieben, wie durch den Workshop Themen aufgekommen sind, die eigentlich leicht veränderbar sind, aber bislang niemand den Mut gefasst hatte, diese anzusprechen. So wurde in einer Einrichtung zur Mittagszeit die Tagesstruktur stets abgesperrt. Ein\*e Kund\*in wurde durch den Workshop ermutigt, zu fragen, ob man dies nicht ändern könne – was anschließend auch passiert ist.

*„Für uns war es dann im Nachhinein sehr interessant, weil dann Dinge herausgekommen sind, die man vielleicht nicht so gedacht hat. (...) Dass da sehr wohl Dinge dann sind, und das sind aber ganz banale Dinge. Das sind so Dinge wie: Zwischen zwölf und eins ist bei uns normalerweise zugesperrt, weil wir eine Halbtagesstruktur sind. Und wenn man quasi vorher einen Termin hat und erst um eins rein kann. Hier hat man mich angesprochen, ob es irgendwie eine Möglichkeit gäbe, hier trotzdem noch diese Stunde zu verbringen, wenn ich eh im Haus bin. Solche banalen Dinge. Und das hat mich dann beschäftigt. Okay, das haben wir dann auch gleich vor Ort besprochen, warum traut man sich das nicht anzusprechen. (...) Und das hat so 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. Einfach weil es uns alle zum Nachdenken angeregt hat. Man hat sich früher mit solchen Themen nicht wirklich auseinandergesetzt, man hat das gar nicht gesehen.“ (L3)*

**Vereinzelt** gab es aber auch Aussagen, dass es durch den Workshop zu **keinen strukturellen Veränderungen** in den Tagesstrukturen gekommen sei. Dies wurde unterschiedlich begründet: Beispielsweise war in den ersten beiden Erhebungsphasen die Corona-Pandemie eine Haupt-Determinante dafür, bisher keine Maßnahmen in der eigenen Einrichtung umzusetzen, da in der vergangenen Zeit kaum Kapazitäten vorhanden gewesen seien. Weiters wurde begründet, dass eigentlich kein Bedarf für strukturelle Änderungen in der Tagesstruktur vorhanden sei, da es kaum zu „problematischen Situationen“ kommen würde bzw. bereits Konzepte vorliegen. Zudem wurde erwähnt, dass viele Rahmenbedingungen und Strukturen, die zu institutioneller und struktureller Gewalt führen können, manchmal auch nicht von der Einrichtung selbst abänderbar sind, sondern in der Hand der Träger oder auch gesetzlichen Regelungen liegen. Als Beispiele wurden hierzu die Fehltageregelung und das Taschengeld genannt.

## 4. Abschließendes Fazit und Handlungsempfehlungen

Die Ergebnisse aus der Evaluation zeugen von einer sehr gelungenen Projektumsetzung durch die Agentur Sonnenklar und die Drehscheibe Peer-Streitschlichtung. Für das Gelingen der Projektschritte – trotz der sehr herausfordernden Situation der Pandemie – wird im besonderen Maße die umfassende Flexibilität, Bedürfnisorientierung und Offenheit sowohl seitens der Agentur als auch der Drehscheibe während des gesamten Prozesses gesehen. Auf Veränderungen aufgrund der Pandemie wurde reagiert und das Angebot in vielerlei Hinsicht adaptiert. Wichtiger Wirkfaktor des Projekts war aus Sicht der Evaluator\*innen aber auch die stetige Reflexion der Agentur und Drehscheibe hinsichtlich der eigenen Projektschritte, Tätigkeiten und Rollen, die ein Lernen und Weiterentwickeln auf inhaltlicher Ebene des Projekts ermöglichte. Diese **Haltung** konnte dazu beitragen, dass die Workshops sich als wirksam auf Einrichtungsebene und auf Ebene der Teilnehmer\*innen erweisen und die Peer-Streitschlichtung professionelle Umsetzung erfährt.

Hervorgehoben werden soll zudem das **inklusive Setting** der Workshops, die eine Perspektivenverschiebung zulassen und andere Zugänge aufzeigen. Workshops und Fortbildungen zu den Themen Gewaltprävention und Gewaltschutz wurden innerhalb der unterschiedlichsten Träger oftmals schon in den vergangenen Jahren und Jahrzehnten entweder für Mitarbeiter\*innen oder für Kund\*innen in verschiedenen Formaten angeboten. Neu, innovativ und insbesondere wirksam zeigt sich aus Sicht der Evaluation und auf Basis der Ergebnisse die inklusive Zusammensetzung von Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen. Ganz besonders zu Themen wie institutionelle und strukturelle Gewalt weicht das inklusive Setting Grenzen auf und ermöglicht einen gemeinsamen Veränderungsprozess. Das inklusive Setting kann aus Sicht der Evaluation wesentlich dazu beitragen, die Kultur einer Einrichtung positiv zu verändern, indem ein Miteinander noch stärker gefördert wird. Zudem entspricht die Umsetzung der Workshops auch dem Postulat der Independent Living Bewegung, indem nicht über Menschen mit Behinderung bestimmt, sondern mit ihnen gemeinsam an Veränderungen gearbeitet wird. Erfahrungen aus Forschungstätigkeiten zum Thema Gewalt an Menschen mit Behinderungen zeigten mehrfach die Notwendigkeit auf, externe (einrichtungsfremde) inklusive Schulungsmaßnahmen zu setzen, indem Kund\*innen mit Mitarbeiter\*innen und Leitungen an einer gewaltfreien Umgebung zusammenarbeiten (Mayrhofer/Schachner/Mandl/Seidler 2019<sup>9</sup>).

Wichtiger Wirkfaktor ist zudem der starke **Peer-Ansatz** in der Umsetzung der Workshops. Die Peer-Streitschlichter\*innen fungieren hier gemeinsam mit der Agentur als Moderator\*innen und können durch ihre Expertise und ihre Erfahrungen die Workshops noch lebensnah gestalten und die Teilnehmer\*innen auf einer anderen Ebene erreichen. Die Zusammensetzung in der Moderation aus einer Person der Agentur und einer Person der Drehscheibe bündelt so Fachwissen und Erfahrungswissen aus unterschiedlichen Perspektiven und mit unterschiedlichen Hintergründen.

Das Konzept der **Peer-Streitschlichtung** konnte bereits in ersten Zügen erprobt werden und zeigt sich – so aus den Beschreibungen der Drehscheibe und Agentur – als wirksam, indem

---

<sup>9</sup> Mayrhofer, H./Schachner, A./Mandl, M./Seidler, Y. (2019): Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen. BMASK

die streitenden Parteien Vertrauen aufbauen können und durch die gemeinsamen Gespräche ein Prozess der Schlichtung professionell begleitet wird. Das Konzept als solches wird auch von Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Leitungen als nützlich gesehen und würde bei Bedarf fall genutzt werden. Wenngleich die Drehscheibe erst in den letzten Monaten an Bekanntheit gewinnen konnte und die Pandemie Streitschlichtungen lange Zeit erschwerte, konnten die Peer-Streitschlichter\*innen bereits viel Expertise aufbauen und zeigen eine sehr professionelle Haltung in ihrer Tätigkeit. Deutlich wurde in den vergangenen Monaten und Wochen, dass das Angebot der Peer-Streitschlichtungen mehr und mehr Fahrt aufnimmt. Aus Sicht der Evaluation kann ein externes Angebot, wie jenes der Drehscheibe, einen wichtigen Beitrag nicht nur zu Deeskalation, sondern auch Gewaltprävention leisten. Gerade als externe Anbieter kommen sie mit einem unvoreingenommenen Blick in die Einrichtungen und stellen gleichzeitig damit wichtige Ansprechpartner\*innen für Menschen mit Behinderungen außerhalb der eigenen Einrichtung dar – auch das ist ein wichtiger Schutzfaktor vor Gewalt, wie die Studie zu Gewalt an Menschen mit Behinderungen umfassend darlegte (Mayrhofer/Schachner/Mandl/Seidler 2019<sup>10</sup>). Es ist daher aus heutiger Sicht zu empfehlen, die bereits umfassend ausgebildeten Peers in ihrer Tätigkeit als Streitschlichter\*innen weiter zu unterstützen und ein Weiterführen zu gewährleisten. Dafür braucht es auch die möglichen Ressourcen und Strukturen. Wesentlich dafür ist die Unterstützung der Agentur, die sehr engmaschig und sehr bedürfnisorientiert mit den Peer-Streitschlichter\*innen arbeitet und für einen passenden Rahmen zur Weiterentwicklung und Reflexion der Peers sorgt.

Auf Grundlage der Ergebnisse lassen sich daher folgende übergeordnete Handlungsempfehlungen und Implikationen ableiten:

- **Verbreitung und stärkere Bekanntmachung der Drehscheibe Peer-Streitschlichtung:** Die noch geringe Bekanntheit der Peer-Streitschlichter\*innen wurde im Zuge der Erhebungen ersichtlich. Dem wird bereits aktuell im Projekt gegengesteuert, indem eigene Informationsveranstaltungen zur Drehscheibe umgesetzt und vielfältige Kooperationen geknüpft werden. Dies benötigt jedoch auch Zeit. Insbesondere **persönliche Vorstellungen** im Zuge von Veranstaltungen oder in Einrichtungen wurden hierbei als sehr hilfreich erachtet. **Handreichungen** und Informationen zu den Peer-Streitschlichter\*innen sollten in den Einrichtungen für Kund\*innen zugänglich gemacht werden.
- **Weiterführung der Workshops und Ausbau des Angebots:** Aufgrund der positiven Resonanz auf die Workshops Durchblicke als auch Ausblicke erscheint eine Weiterführung und sogar ein Ausbau des Workshopangebots als zielführend. So könnte das Angebot auch im **Bereich Wohnen** (vollbetreut/teilbetreut) sehr lohnend sein – auch hier sollte eine Sensibilisierung zu institutioneller und struktureller Gewalt und eine gemeinsame Auseinandersetzung im inklusiven Setting stattfinden. Eine Nachbereitung in Form der Ausblicke-Workshops wäre auch für Kund\*innen eine sinnvolle Ergänzung. Aus Sicht der Evaluation könnten auch hier **inklusive und einrichtungsübergreifende Ausblicke-Workshops** angeboten werden, um alle Perspektiven auf das Thema Nachhaltigkeit einfließen zu lassen. Schließlich wäre eine Empfehlung, das

---

<sup>10</sup> Mayrhofer, H./Schachner, A./Mandl, M./Seidler, Y. (2019): Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen. BMASK

Design der Workshops auch für **weitere Zielgruppen** neben Menschen mit intellektueller Behinderung anzupassen. Eine wichtige Zielgruppe wäre hierbei Menschen mit psychischer Erkrankung, die sich nach Rückmeldungen der Mitarbeiter\*innen und Leitungen derzeit noch weniger vom Angebot angesprochen fühlen.

- **Nachbereitung/Nachhaltigkeit der Workshops:** An manchen Stellen wurde ersichtlich, dass gewisse Themen der Workshops bei den Kund\*innen nicht mehr in Erinnerung waren. Erwähnt wurde allerdings, sowohl von Kund\*innen-Seite als auch Einrichtungs-Seite, dass die Materialien, Unterlagen sowie die Wissensplattform eine hohe Qualität haben und auch nach den Workshops verwendet werden. Lohnend wäre aus Sicht der Evaluation hier noch eine **stärkere Bewerbung der Unterlagen/Materialien/Plattform** zu forcieren, da diese einen sehr wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten können. Vom Projektteam selbst wurde darüber hinaus die Idee besprochen, Einrichtungen auch **über einen längeren Prozess zu begleiten**, um Inhalte zu festigen und an die bestehenden Materialien zu erinnern. Die Erhebungen legen nahe, dass eine mehrfache Umsetzung der Workshops (unterschiedliche Formate und unterschiedliche Tiefe) die Nachhaltigkeit potenziert und – aus Sicht der Evaluation – auch nötig sind, um die Inhalte bei Kund\*innen zu festigen und Einrichtungen bei strukturellen Veränderungen extern zu stützen. Seitens der Einrichtungen wurden auch die Ideen geboren, Fortbildungen für Mitarbeiter\*innen zur Nachbereitung des Themas und/oder auch Workshops zur Vertiefung nur mit Kund\*innen ergänzend anzubieten.

## 5. Anhang

**Folgende Dokumente sind dem Anhang zu entnehmen:**

- Einverständniserklärung Interviews
- Einverständniserklärung Fokusgruppen-Teilnehmer\*innen
- Informationsblatt in Leichter Sprache
- Leitfaden Interviews mit Peer-Streitschlichter\*innen
- Leitfaden Interviews mit Schlüsselkräften der Agentur Sonnenklar
- Leitfaden Mitarbeiter\*innen und Leiter\*innen als Teilnehmer\*innen der Durchblicke-Workshops
- Leitfaden Kund\*innen als Teilnehmer\*innen der Durchblicke-Workshops
- Leitfaden Leiter\*innen als Teilnehmer\*innen der Ausblicke-Workshops
- Leitfaden Fokusgruppendifkussion 1
- Leitfaden Fokusgruppendifkussion 2