

Eine kleine Berat(er)ungsevaluation

Neben Aspekten der Struktur- und Prozessqualität interessieren nicht nur uns immer wieder Fragen dazu, wie das „Produkt Beratung“ letztlich bei den Ratsuchenden ankommt und bestenfalls „wirkt“ (Ergebnisqualität). Häufig angewandte Methoden, dies zu überprüfen, sind Katamnesen (Nachbefragungen) oder Interviews von Klienten in bestimmten zeitlichen Abständen während und nach Abschluss der Beratung. In der Literatur finden sich eine Vielzahl von empirischen Untersuchungen hierzu, wobei die Zielgruppe für Befragungen in der Regel die Erwachsenen und Eltern sind, weniger die Kinder und Jugendlichen oder Berater und Beraterinnen (vgl. Vossler, A. 2003. Perspektiven der Erziehungsberatung. Tübingen: dgvt-Verlag).

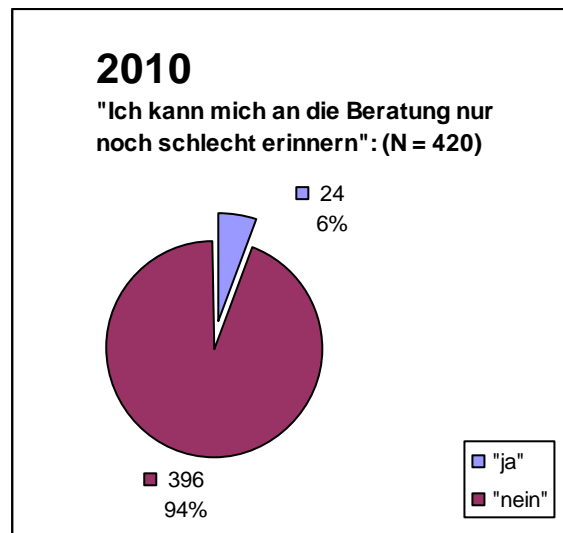
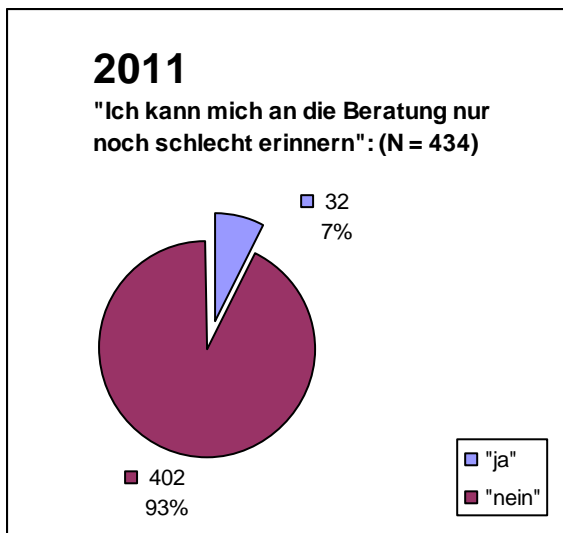
Unsere Beratungsstelle hat in 1990 eine ausführliche Selbstevaluation durchgeführt und veröffentlicht (H.Zürn, R.Bosselmann, G. Arendt, W. Liebl-Wachsmuth). Wie ging´s denn weiter? Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Nachbefragung eines Klientenjahrganges. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 39, 185-190 – 1990).

In der jüngeren Vergangenheit beschäftigten wir uns stichprobenartig mit gezielten Befragungen von Klienten zum Beratungsverlauf oder betrachteten bestimmte Klientengruppen genauer, führten Telefoninterviews etc. (z.B. Begleiteter Umgang, Nicht-Erschienene-Klienten). In 2010 und 2011 führten wir schließlich anhand eines kurzen, selbst entwickelten Fragebogens eine Beratereinschätzung zum Beratungsende durch. Dabei haben die fünf Beraterinnen und Berater sämtliche abgeschlossene Fälle anhand von sechs Fragen bewertet. Es ging darum aus Beratersicht einzuschätzen, ob

- der Berater das Problem/die Probleme der Klienten erfassen konnte
- die Klienten ein Problemverständnis entwickelten
- die Beratung von den Klienten als nützlich erlebt wurde
- die Klienten zufrieden mit der Beratung waren
- die Beraterin zufrieden mit der Beratung war
- die Beratung als komplex/vielschichtig/anstrengend erlebt wurde

Bei der Auswertung wurde zunächst überprüft, ob man sich an den Fall so erinnern konnte, um gezielte inhaltliche Fragen hierzu im Nachhinein beantworten zu können (nur diese wurden dann bearbeitet). Dies geschah auch vor dem Hintergrund, dass zwischen Abschluss einer Fallakte und letztem Kontakt zur Familie im Einzelfall mehrere Wochen und Monate liegen können, was eine „Erinnerung“ natürlich erschweren kann.

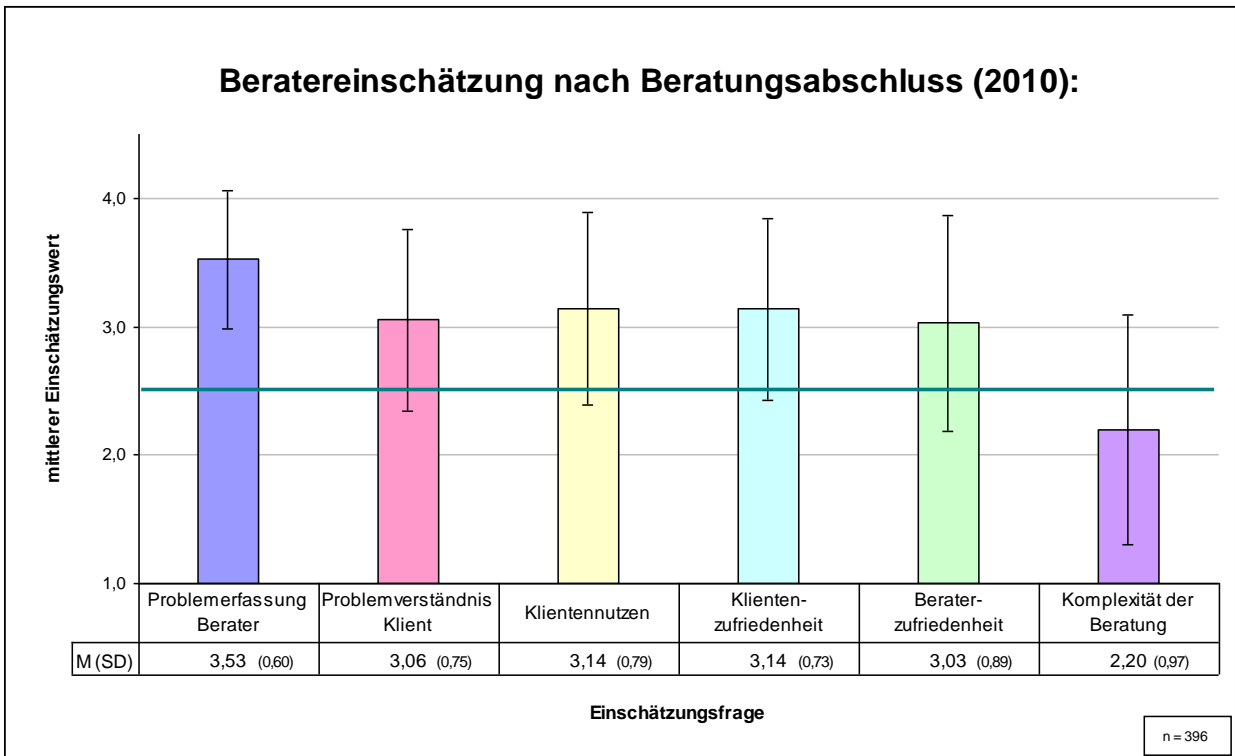
Erfreulicherweise stellte sich heraus, dass in 93% bzw. 94% der abgeschlossenen Fälle das Erinnerungsvermögen (mit Hilfe der Fallakte) so gut war, dass eine Fallbewertung vorgenommen werden konnte.



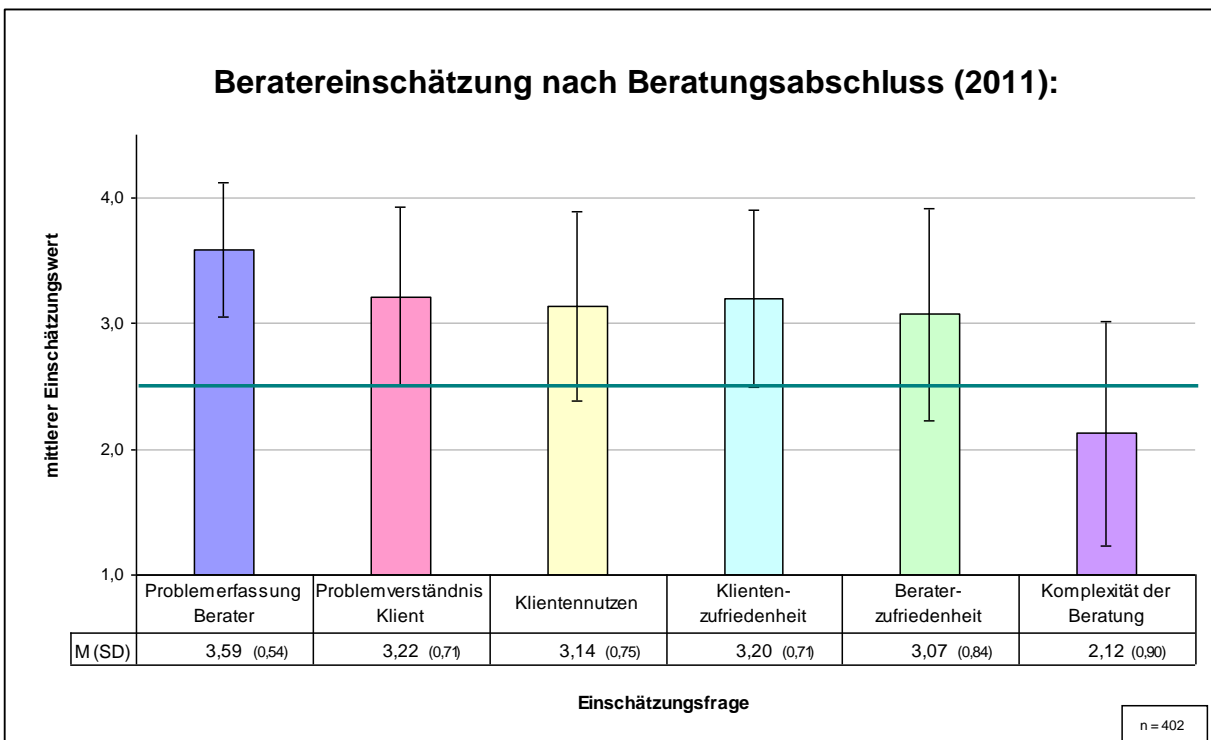
Fragen 1 bis 5 bezogen sich auf die inhaltliche Bewertung des Beratungsverlaufs. Die Skalenwerte reichten von 1 bis 4 (1 = „nein“; 2 = „eher nein“; 3 = „eher ja“; 4 = „ja“). Der Skalendurchschnitt lag somit bei 2,5 (grüne Achse). Ein hoher Itemmittelwert bedeutet in diesem Fall, dass die Berater auf dieser Dimension den Beratungsverlauf günstig oder sehr günstig eingeschätzt haben (eher ja und ja). Die Abbildungen zeigen die Mittelwerte (M) und Standardabweichungen (SD) hierzu (siehe Beratereinschätzung nach Beratungsabschluss 2010 und 2011).

Sämtliche Mittelwerte lagen über 3, d.h. es wurde überdurchschnittlich positiv bewertet bei den Kategorien *Problemerkassung Berater*, *Problemverständnis Klient*, *Klientennutzen*, *Klientenzufriedenheit*, *Beraterzufriedenheit*.

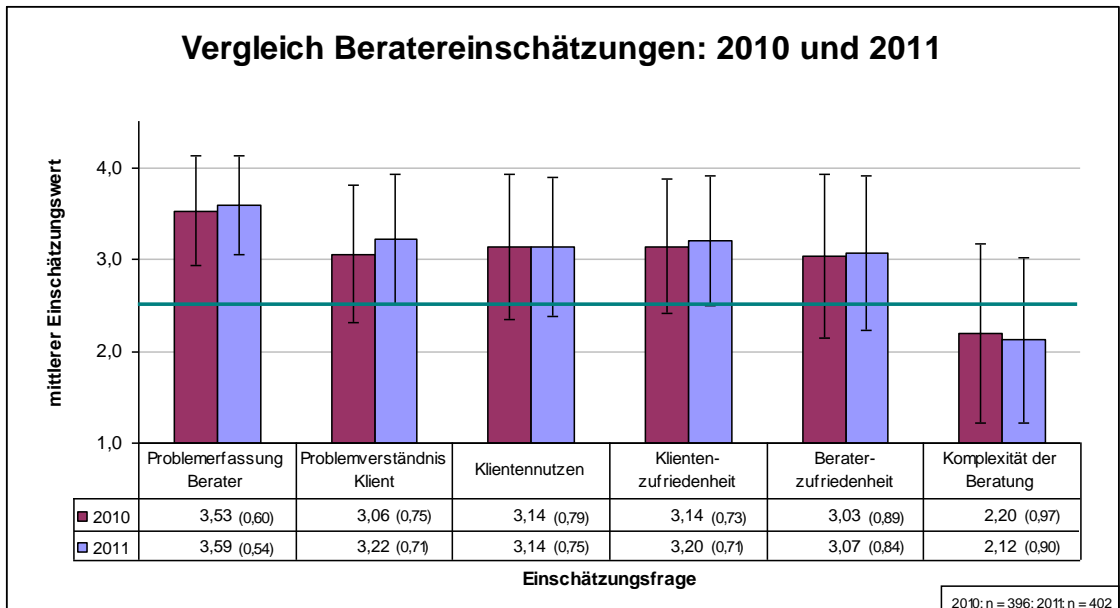
Die Ergebnisse der Einschätzungen beider Jahrgänge erscheinen dabei recht homogen und unterscheiden sich nur unwesentlich, d.h. die grafische Darstellung sowie die deskriptiven Statistiken weisen nur geringe Differenzen zwischen den Jahren 2010 und 2011 auf (siehe Vergleich Beratereinschätzung: 2010 und 2011).



Mittlere Einschätzungswerte (Standardabweichung in Klammern) aller Berater für das Jahr 2010 (n=396)



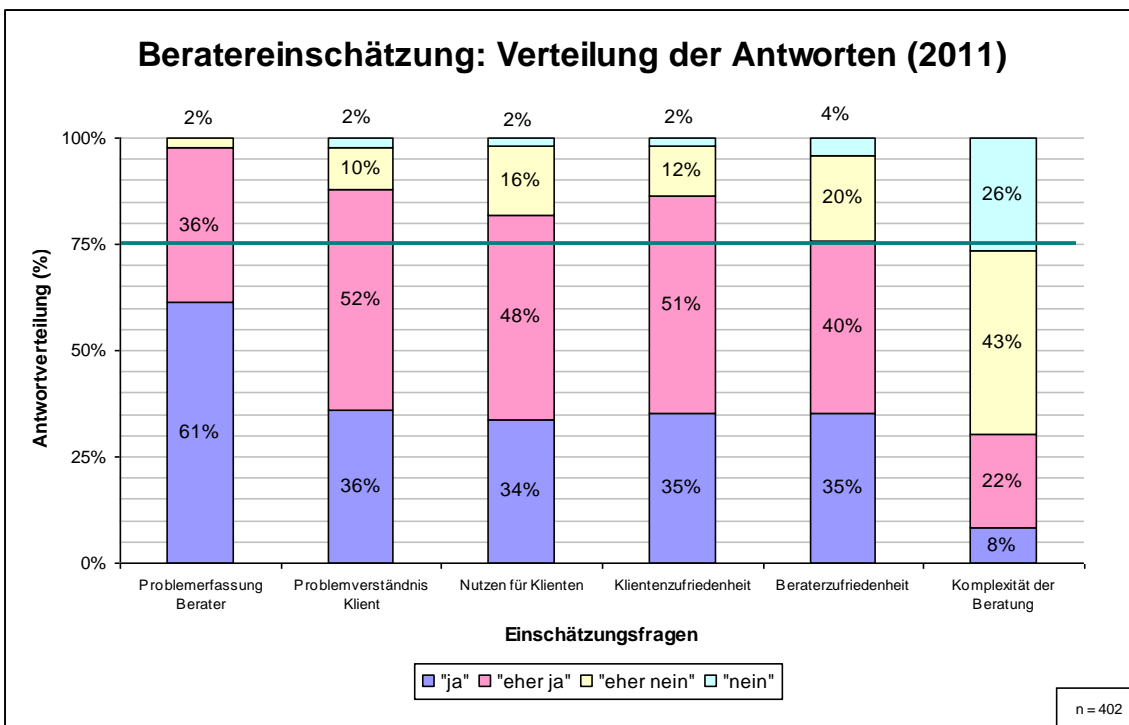
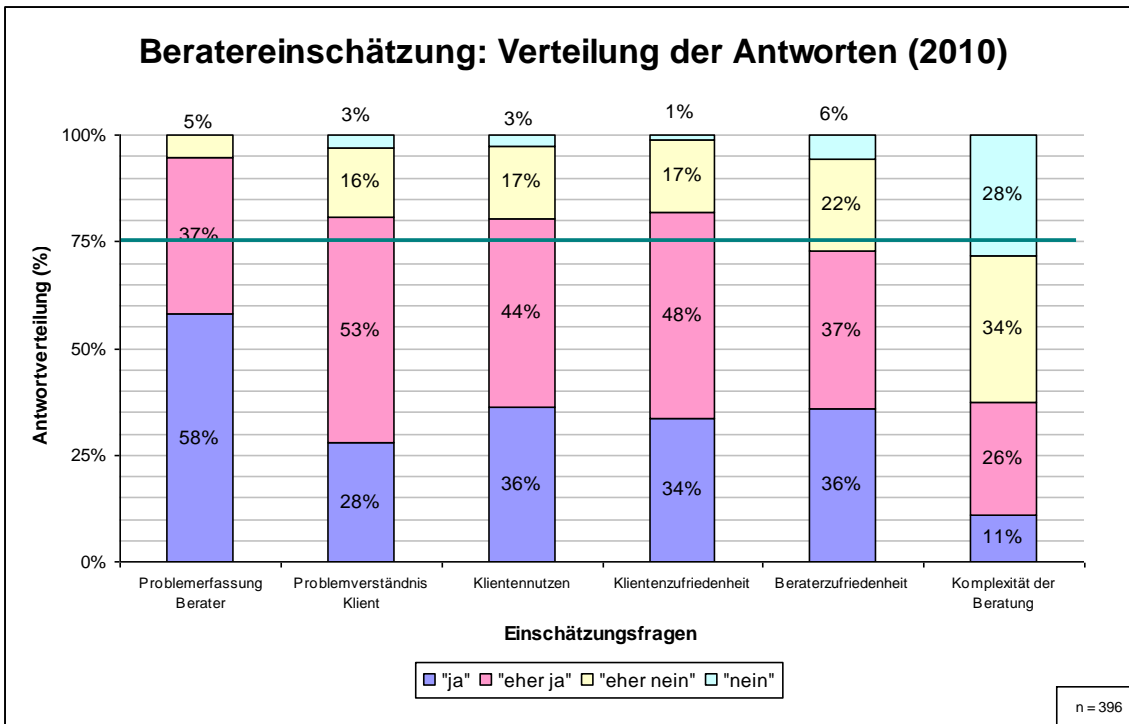
Mittlere Einschätzungswerte (Standardabweichung in Klammern) aller Berater für das Jahr 2011 (n=402)



Die nachfolgenden Abbildungen zeigen noch einmal die Verteilung der Antworten der Berater. Die Zustimmungen (Antworten mit „ja“ und „eher ja“) zu den Fragen 1 bis 4 überwiegen durchweg mit $\geq 75\%$ (grüne Achse). Leicht unterhalb liegt die Zustimmung zur Frage 5 mit 73 % (Beraterzufriedenheit 2010).

Lediglich auf der letzten Skala fallen die Werte unterdurchschnittlich aus. Hier ging es um die Frage, inwieweit die Beratung vom Berater als anstrengend, vielschichtig, komplex erlebt wurde. In rund 37% der Beratungen (2010), bzw. 30% in 2011 traf dies aus Sicht der Berater und Beraterinnen zu, d.h. ca. ein Drittel unserer Fälle fordern und beanspruchen offensichtlich das Team in besonderer Art und Weise.

Bei bis zu 100 Fällen jährlich pro Berater und Beraterin bleibt der subjektive Eindruck (da keine Vergleichsgruppe vorhanden), dass in nicht unerheblichen Ausmaß besonders schwierige und komplexe Fallkonstellationen in der Beratungsstelle bearbeitet werden. Dies korrespondiert sicher auch mit anderen Zahlen und Entwicklungen, steht als Ergebnis von daher nicht isoliert im Raum (z.B. zugespitzte Trennungs- und Scheidungsberatungen, psychische Erkrankungen bei Kindern und Erwachsenen, verordnete Beratungen, Hochstrittigkeit, mehrere Anlässe pro Beratungsfall etc.).



Aus Beratersicht ist dies ein sehr erfreuliches Ergebnis, dass in mehr als $\frac{3}{4}$ der Fälle relevante Merkmale einer Beratung so positiv eingeschätzt wurden. Dies auch vor dem Hintergrund, dass Berater und Therapeuten bekanntermaßen im Vergleich zu Klienten den Beratungs- oder Therapieerfolg am kritischsten beurteilen. Trotzdem wissen wir letztlich aber nicht, wie die Bewertung der Klienten diesbezüglich ausgefallen wäre – vielleicht nehmen wir künftig dann auch wieder mehr den Blickwinkel der Ratsuchenden unter die Lupe.

Abschließend sei hierzu angemerkt, dass unsere teaminternen Auswertungen oft mit tatkräftiger Unterstützung aktueller Praktikantinnen umgesetzt werden. Ausdrücklichen Dank können wir bei dieser Evaluation den Psychologiestudentinnen Frau Wardzinski, Frau Skillen und Frau Kappes aussprechen, die gerade bei der Aufarbeitung und Auswertung der Daten eine große Hilfe waren!