

**Fachhochschule Münster**

**Fachbereich Sozialwesen**

**5. Studiensemester**

**SS 2017**

**Seminar/ Modul:** Masterarbeit

**Erstprüfer:** Prof. Dr. jur. Dirk Waschull

**Zweitprüfer:** Prof. Dr. phil. Manuel Tusch

## **„MA-THESIS“**

# **„Chancen und Risiken Kollegialer Fallberatung in der Betreuung von Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsarbeit“**

von **Banu Pinar Arslan**

**Masterstudiengang:** Beratung/ Mediation/ Coaching

**E-Mail:** [banu1981@gmx.net](mailto:banu1981@gmx.net)

**Abgabedatum:** 15.05.2017

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Grundlagen zur Untersuchung .....</b>	<b>6</b>
1.1 Fragestellung.....	6
1.2 Forschungsfragen.....	6
1.3 Gang der Untersuchung .....	7
<b>2. Theorie- und Praxisprojekt.....</b>	<b>8</b>
2.1 Bedarfserhebung .....	8
2.1.1 Einstieg und Ablauf der Kollegiale Beratung .....	10
2.1.2 Phasenmodell der Kollegialen Beratung .....	10
2.1.3 Rahmenbedingungen des Theorie- und Praxisprojektes .....	12
2.1.4 Ziele des Theorie- und Praxisprojektes.....	12
2.2 Ergebnis des Theorie- und Praxisprojektes .....	12
<b>3. Kollegiale Beratung .....</b>	<b>14</b>
3.1 Definition Kollegiale Beratung.....	14
3.1.1 Zielgruppe von Kollegialer Beratung.....	15
3.1.2 Die Theorie des Empowerments .....	16
3.1.3 Theorie der Lebensweltorientierung .....	17
3.1.4 Theorie der Subjektiven Theorie.....	18
3.2 Integrierte Phasenmodelle.....	19
3.2.1 Chancen von Kollegialer Fallberatung.....	23
3.2.2 Risiken von Kollegialer Fallberatung .....	24
<b>4.Ehrenamt .....</b>	<b>25</b>
4.1 Definition des Ehrenamtes.....	25
4.1.1 Definition Patenschaft.....	26
4.1.2 Die Theorie der Altruismusforschung.....	27
4.1.3 Die Theorie der Engagementforschung .....	28
4.2 Ehrenamt und Sozialer Träger im Bereich der Flüchtlingsarbeit .....	28
4.2.1 Motive für ein Ehrenamt .....	29

4.2.2 Möglichkeiten eines Ehrenamtlichen vs. Möglichkeiten eines Hauptamtlichen .....	30
4.2.3 Interkulturelle Kompetenz .....	30
<b>5. Forschungsdesign .....</b>	<b>31</b>
5.1 Evaluation .....	31
5.1.1 Vorgehensweise Vorfragebogen .....	34
5.1.2 Wesentliche Ergebnisse .....	35
5.1.3 Kritische Reflexion .....	40
5.2 Teilnehmende Beobachtung Protokollanalyse.....	42
5.2.1 Vorgehensweise .....	42
5.2.2 Wesentliche Ergebnisse .....	43
5.2.3 Kritische Reflexion .....	46
5.3 Vorgehensweise Post-Fragebogen .....	47
5.3.1 Wesentliche Ergebnisse .....	48
5.3.2 Kritische Reflexion .....	54
<b>6. Forschungsfrage 1.....</b>	<b>55</b>
6.1 Theoretische Grundlagen (vgl. 3 und 4) .....	55
6.2 Forschungsergebnisse (vgl. 5) .....	57
6.3 Bewertung und Reflektion .....	58
<b>7. Forschungsfrage 2.....</b>	<b>60</b>
7. 1 Theoretische Grundlagen (vgl. 3 und 4) .....	60
7.2 Forschungsergebnisse (vgl. 5) .....	61
7.3 Bewertung und Reflektion .....	61
<b>8. Resümee .....</b>	<b>63</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>66</b>
<b>Eidesstaatliche Erklärung .....</b>	<b>72</b>

## **Abkürzungsverzeichnis**

CV	Caritasverband
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
KoBe	Kollegiale Beratung
TPP	Theorie- und Praxisprojekt

## **Einleitung**

Die vorliegende empirische Arbeit setzt sich mit der Evaluation der Einführung und Durchführung von Kollegialer Fallberatung (KoBe) in einer Gruppe von ehrenamtlichen Familienpaten in der Flüchtlingsarbeit auseinander. Dieses Projekt wurde in den Arbeitskontext des Bereichs „Hilfen in Not“, beim Caritasverband L., integriert. Alle Teilnehmerinnen arbeiten mit geflüchteten Familien aus Kriegsgebieten.

Die CV L. ist einer der Wohlfahrtsträger der Stadt L., dem geflüchtete Menschen zugewiesen werden (vgl. §3 Abs. 2 Satz 4 Asylbewerberleistungsgesetz). Der CV hat mehrere Übergangwohnheime, in denen die Menschen leben, bevor sie in eine eigene Wohnung ziehen dürfen (vgl. <http://www.caritas-l.de/63611.html>, abgerufen am 09.10.2016). Bis zu ihrem Umzug in eine eigene Wohnung ist die Sozialbetreuerin der Übergangwohnheime ihre Ansprechpartnerin (vgl. Stadt L., 2016, S. 9f.).

Einzelne Familien haben bereits während ihres Aufenthaltes im Übergangwohnheim bzw. nach dem Umzug in eine eigene Wohnung, eine Familienpatin, die sie dabei unterstützt, in der BRD zu Recht zu kommen und sich zu orientieren.

In dem Theorie- und Praxisprojekt (TPP), das der vorliegenden Masterarbeit voran gegangen ist, mit dem Titel **„Einführung von Kollegialer Fallberatung anhand von Ehrenamtlichen in der Arbeit mit Geflüchteten“**, wurden dieser festen Gruppe (alle fachfremd) vor der praktischen Durchführung ihrer ersten KoBe-Sitzung folgende Grundlagen vermittelt: Was ist Kollegiale Beratung? Wozu trägt KoBe bei? Was ist das Ziel von KoBe? Wie sieht das Phasenmodell für die anstehenden Termine aus? Welche Rollen müssen besetzt und eingenommen werden? Welche Fragestellungen sollten für die Darstellung der Problematik berücksichtigt werden?

Anschließend gab es sieben Sitzungen, bei denen die Teilnehmerinnen ihre Fragestellungen in Form einer Falleinbringung der Gruppe vorstellten.

Im nun folgenden Unterpunkt werden zuerst die Fragestellung sowie die Forschungsfrage vorgestellt und anschließend der Gang der Untersuchung, in dem beschrieben wird, welche Thematiken in der vorliegenden Arbeit aufgegriffen und betrachtet werden. Bei der Formulierung der Fragestellung wird die fokussierte

Thematik des Theorie- und Praxisprojektes berücksichtigt und hiervon abgeleitet werden die zwei Forschungsfragen, auf die diese Arbeit Antworten geben möchte bzw. die in der MA-Thesis bearbeitet werden.

## **1. Grundlagen zur Untersuchung**

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Entwicklung der Fragestellung und die zwei Forschungsfragen sowie den inhaltlichen Verlauf, der in den Kapiteln zwei bis acht folgt.

### **1.1 Fragestellung**

Bei der Entwicklung der wissenschaftlichen Fragestellung wurden die Gründe für die Einführung der KoBe durchdacht, die in dem Unterpunkt Bedarfserhebung des Kapitels TPPs noch im Detail dargestellt werden.

Die Fragestellung, mit der sich darauf aufbauend die vorliegende Arbeit auseinandersetzt, lenkt den Blick dahin, ob Kollegiale Beratung ein Instrument ist, mit dem Ehrenamtliche, die keinerlei Vorwissen zu diesem Instrument haben, umgehen können, ob sie es in Anspruch nehmen, ob es ein Instrument ist, das ihnen hilft, ihre Perspektive zu erweitern und ob sie es für ihre persönliche Professionalisierung in Anspruch nehmen.

### **1.2 Forschungsfragen**

Auf Basis der Schilderung des Ist-Standes, den wahrgenommen und benannten fehlenden Instrumenten zur Reflektion und Perspektiverweiterung der ehrenamtlich tätigen Familienpaten - werden folgende Fragestellungen abgeleitet, mit denen sich diese Arbeit auseinandersetzt:

1. Bedeutung der Kollegialen Fallberatung für Ehrenamtliche in der Flüchtlingssozialarbeit (Erster Themenüberpunkt):

**Erweitert die Kollegiale Fallberatung die Handlungsmöglichkeiten der ehrenamtlich tätigen Paten im Bereich der Flüchtlingsarbeit?**

2. Bedeutung des eigenen Ehrenamts bei einem sozialen Träger (Zweiter Themenbereich):

**Welchen Anforderungen muss eine ehrenamtliche Tätigkeit entsprechen, um Menschen mit der Motivation und den Erwartungen an ein Ehrenamt gerecht zu werden (anzusprechen)?**

Die Ergebnisse dieser Forschungsfragen folgen in den Unterpunkten sechs und sieben in dieser Arbeit.

### **1.3 Gang der Untersuchung**

Die vorliegende empirische Arbeit umfasst acht Gliederungspunkte, die Einleitung mit eingeschlossen. Mit der Darstellung der zugrunde liegenden Fragestellung der Arbeit und mit der Darlegung der zwei Forschungsfragen wird begonnen. Die Fragestellung fokussiert die Möglichkeit, Kollegiale Beratung als Instrument zur Reflektion und Professionalisierung in einer Gruppe von Ehrenamtlichen zu etablieren. Die erste Fragestellung richtet den Blick auf die Betrachtung der möglichen Erweiterung der Handlungsperspektiven der Teilnehmerinnen. Die zweite Fragestellung legt den Fokus darauf, welche Erwartungen und zugrunde liegende Motivationen die Ehrenamtlichen dazu bewegen, neben ihrer beruflichen Tätigkeit ein Ehrenamt auszuüben.

Anschließend wird ein Blick auf das bereits abgeschlossene Theorie- und Praxisprojekt geworfen. Hier wurden vorab Bedarfe erhoben, um heraus zu finden, ob KoBe ein hilfreiches Instrument sein könnte, dass Ehrenamtlichen vermittelt werden könnte.

Im Gliederungspunkt Nummer drei wird literaturgestützt die Thematik der Kollegialen Fallberatung sowie in Gliederungspunkt Nummer vier das Ehrenamt in den Blick genommen. Die Unterpunkte der Kollegialen Beratung bieten einen Überblick zu der Thematik selbst. Es werden Theorien vorgestellt, auf die die KoBe zurück geht und abschließend wird ein Ausblick auf die Chancen und Risiken geboten. Bei dem Kapitel zum Ehrenamt wird auf eine Abgrenzung zu dem Begriff Patenschaft bzw. des Paten eingegangen, da die Teilnehmerinnen beim CV unter dem Begriff Familienpaten firmieren. Inhaltlich wird darüber hinaus herausgearbeitet wie sich die Familienpatenschaft von der Tätigkeit des Ehrenamtlichen unterscheidet. Außerdem wird auf zwei Theorien eingegangen, die auf die Motive der Ehrenamtlichen eine Antwort geben. Des Weiteren wird ein Blick auf die

Sozialen Träger geworfen, die grundsätzlich Ehrenamtliche zur Unterstützung einsetzen. Das Kapitel endet mit der Thematik der Interkulturalität, da die ehrenamtlichen Helfer in ihrer Arbeit auf Mensch stoßen, die in einem anderen Kulturkreis sozialisiert sind als sie. Abschließend wird der Blick auf die Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung bzw. des Beziehungsrahmens gerichtet, den Hauptamtliche bzw. ehrenamtliche Helfer im Vergleich in der Zusammenarbeit mit den Menschen haben.

Im nächsten Schritt wird das Forschungsdesign erläutert und dargestellt. Es wird sowohl mit der teilnehmenden Beobachtung gearbeitet, um die Inhalte der Protokolle jeder KoBe zu erschließen, als auch mit den Pre- und Postfragen, die vor Beginn der Kollegialen Beratung und am Ende der letzten Sitzung verteilt wurden. Hier werden ganz intensiv die Inhalte, das Verhalten und die Einstellung zur KoBe erfasst, da die Ehrenamtlichen die Adressaten dieser KoBe sind. Die Ergebnisse werden anschließend mit den theoretischen Grundlagen aus Punkt drei und Punkt vier in ein Verhältnis gesetzt und mit den Ergebnissen aus dem Punkt „empirisches Forschungsdesign“ in Verbindung gesetzt. Die Arbeit endet mit einem Resümee.

## **2. Theorie- und Praxisprojekt**

Im nachfolgenden Kapitel wird ein Rückblick auf das vorangegangene Theorie- und Praxisprojekt geboten.

### **2.1 Bedarfserhebung**

Die Mitarbeiterinnen des Caritasverbandes und der Leiter des Bereiches wurden zu einem möglichen Bedarf nach KoBe befragt. Der Bedarfserhebung vorangestellt ist eine Problemannahme, bei der unterstellt wurde, dass es beim CV L. kein Instrument für die Reflektion von ehrenamtlichen Helfern gibt bzw. gab, zur Bewahrung einer gesunden Psychohygiene und zum Erhalt der Freude an einer ehrenamtlichen Tätigkeit.

Wenn Ehrenamtliche bei einem Sozialen Träger tätig sind, gilt es, diese in Form von öffentlicher oder persönlicher Wertschätzung zu würdigen (vgl. Fritz/ Pietrzki/ Möltgen/ Suda, 2010, S. 169).

Es existieren bis zu diesem Zeitpunkt folgende Instrumente zur Wertschätzung, positiver Verstärkung und zur Teilnahme:



- Ein persönlich ausgesprochenes Lob,
- ein jährlich stattfindendes Sommerfest für die Ehrenamtlichen und die Mitarbeiter/Innen,
- eine Mitarbeiterzeitschrift, die auch allen Ehrenamtlichen zugesandt wird,
- eine Ehrenamtskarte, die teilweise zu Vergünstigungen führt,
- eine Geburtstagskarte, die Ehrenamtlichen an ihrem Geburtstag zugesandt wird
- Ehrenamtstreffen mit der Ehrenamtskoordinatorin (Raum für organisatorische Dinge)
- Ehrenamtstreffen mit externen Rednern zu diversen Thematiken (Informationsveranstaltungen mit der Möglichkeit für kurze Nachfragen) (vgl. Anlage 4: Protokoll vom 20.10.2016).

Bei den aufgeführten Instrumenten handelt es sich um Formen der „passiven bzw. oberflächlichen“ Wertschätzung. Die Ehrenamtlichen können an den Treffen teilnehmen, es sind jedoch keine Pflichtveranstaltungen. Bei allen Formen des Zusammentreffens, die mit einem persönlichen Kontakt verbunden sind, können sie sich darüber hinaus zu Wort melden, müssen dies aber nicht.

Zum einen bestätigt sich die Annahme, dass es für die Ehrenamtlichen bis auf unregelmäßige Telefonate keine Möglichkeit gibt, ihr Handeln, in Bezug auf ihre Patenfamilie zu reflektieren (vgl. Anlage 2: Protokoll vom 12.10.2016). Zum anderen finden sich bei den Ehrenamtstreffen alle Arten von Ehrenamtlichen wieder, die Familien-, Lese-, Hausaufgabenpaten und Paten für andere Formen der Unterstützung (vgl. Anlage 2: Protokoll vom 12.10.2016). Durch die Inhalte der Gesprächsprotokolle wird deutlich, dass die Gruppen thematisch eine geringe Überschneidungsform haben.

Die KoBe ist aufgrund von Beobachtungen und Befragungen einzelner Personen als Modellprojekt eingeführt worden. Bis zu diesem Zeitpunkt gab es für die Ehrenamtlichen keine Form der systematischen Begleitung und keinen festen Raum für einen inhaltlichen Austausch (vgl. Anlage 2: Protokoll vom 12.10.2016; Anlage 4: Protokoll vom 20.10.2016).

Wenn Menschen in einer Patenschaft handeln, ohne sich zu reflektieren, kann Folgendes passieren: Die ehrenamtlich tätigen Paten könnten damit beginnen, Menschen zu bevormunden, sie nicht als autonom handelndes Individuum wahrnehmen und ihren persönlichen Ehrgeiz in den Vordergrund stellen (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagentur (bagfa) e.V., 2012, S. 8). Die Menschen, mit denen sie arbeiten, nehmen irgendwann wahr, dass ihre Wünsche und Bedürfnisse nicht gesehen werden und die Patenschaftsbeziehung wird dadurch stark belastet (vgl. ebd., S. 8).

### **2.1.1 Einstieg und Ablauf der Kollegiale Beratung**

Bevor sich die Gruppe gefunden hatte, gab es eine Vorab-Selektion potenzieller Teilnehmerinnen durch die Mitarbeiterinnen aus den Flüchtlingsunterkünften. Anschließend wurden an ca. 30 Ehrenamtliche per E-Mail oder per telefonischen Kontakt Inhalte des Projektes weitergegeben und es wurde nach der Bereitschaft der Teilnahme gefragt. Letztlich fanden sich so sieben Damen, von ihnen nahmen fünf bis zum Ende an dem Projekt teil. Für die praktische Umsetzung der KoBe-Sitzungen wurde der Besprechungsraum Auf dem Ringe 1 genutzt. Die Sitzungen waren immer gleich aufgebaut, die Teilnehmerinnen kamen an, deckten sich mit Getränken und Essen (Kekse) ein und nahmen im Stuhlkreis einen Platz ein. Anschließend begann die Befindlichkeitsrunde, damit jede Teilnehmerinnen kurz allen mitteilen konnte, wie es ihr an diesem Tag ergangen war. Dann wurde das Fallanliegen besprochen, außerdem wurde in jeder zweiten Sitzung die Gruppe in eine Übung zur Interkulturellen Kompetenz eingeführt. Die Übungen waren meist aus dem Arbeiten von Gruppen aus dem Coaching oder der Mediation entnommen.

### **2.1.2 Phasenmodell der Kollegialen Beratung**

Das verwendete Phasenmodell des Projektes teilt sich in sieben Phasen auf, wobei die erste Phase, die Blitzlicht- bzw. Befindlichkeitsrunde, dazu genutzt werden soll, zu schildern, wie sich die Teilnehmerinnen fühlen und wie ihr heutiger Tag bisher verlaufen ist (vgl. [http://www.umweltbildung.at/fileadmin/umweltbildung/dokumente/Lernende\\_Regionen/Befindlichkeitsrunde.pdf](http://www.umweltbildung.at/fileadmin/umweltbildung/dokumente/Lernende_Regionen/Befindlichkeitsrunde.pdf), abgerufen am 05.11.2016). Die Intention dahinter ist, dass die Teilnehmerinnen von der persönlichen Ebene leichter auf die Sachebene

kommen, wenn es darum geht, sich komplett auf den Prozess der KoBe einzulassen (vgl. ebd., abgerufen am 05.11.2016).

In der zweiten Phase der Kollegialen Beratung, vor dem tatsächlichen Prozessbeginn, werden die einzelnen Rollen zugewiesen (vgl. Kopp /Voensch, 2003, S. 56). Für den Prozess werden die Moderatorin, die Falleinbringerin und eine Sekretärin benötigt, alle anderen sind Beraterinnen (vgl. ebd., S. 56). Die Moderatorin leitet den Prozess, achtet auf die Zeit und auf die Einhaltung der Rollen (vgl. ebd., S. 56). Die Beraterinnen zeigen ehrliches Interesse, hören dem Falleinbringer zu und stellen Fragen, um einen bestmöglichen Eindruck zu bekommen und Hypothesen bilden zu können (vgl. ebd., S. 56). Die Sekretärin verschriftlicht die Lösungshypothesen der Berater (vgl. ebd., S. 56).

In der dritten Phase, der sogenannten Explorationsphase, liegt der Fokus auf der Falleinbringerin (vgl. Nowoczin, 2012, S. 70). Sie schildert zu Beginn ihr Anliegen und eine oder auch zwei konkrete Fragestellungen (vgl. ebd., S. 70). Anschließend bringt sie den Fall ein, stellt wichtige Eckpunkte heraus, und hat dafür insgesamt fünf bis sieben Minuten lang Zeit (vgl. ebd., S. 70). Die Gruppe der Beraterinnen hat drei bis fünf Minuten lang die Gelegenheit, Verständnisfragen zu stellen (vgl. Schmid/ Veith/ Weidner, 2010, S. 35).

In der vierten Phase hingegen hört die Falleinbringerin zu und die Gruppe der Beraterinnen schildert ihren ersten Eindruck zu dem Gehörten, ohne dabei bereits über mögliche Lösungsansätze zu sprechen (vgl. Nowoczin, 2012, S. 70; Kopp/Vonesch, 2003, S. 57/64).

In der fünften Phase hat die Falleinbringerin drei Minuten lang Zeit, um der Gruppe zurückzumelden, wie das Gehörte bei ihr angekommen ist. An dieser Stelle hört die Gruppe zu (vgl. Schmid/ Veith/ Weidner, 2010, S.44f.).

In der sechsten Phase schildern die Beraterinnen mögliche Lösungsansätze bzw. Lösungsvorschläge – sie sind im Konjunktiv formuliert (vgl. Tietze, 2015, S. 114). Die Sekretärin notiert an dieser Stelle alles Genannte (vgl. Kopp/ Vonesch, 2003, S. 66f.).

In der siebten und letzten Phase hat die Falleinbringerin wieder das Wort und die Möglichkeit, Verständnisfragen zu stellen. Hierbei kann sie Lösungsansätze benennen, die sie ansprechen (vgl. Nowoczin, 2012, S. 70).

### **2.1.3 Rahmenbedingungen des Theorie- und Praxisprojektes**

Der Abteilungsleiter hatte den Wunsch, dass die KoBe dauerhaft als Angebot beim CV implementiert wird. Für die Vor- und Nachbereitung sowie die Durchführung wurden durch den CV zwei Stunden pro Durchführung zur Verfügung gestellt. Diese Absprache wurde mit dem Verbandsleiter nicht abgeklärt, da sich der Abteilungsleiter und die Mitarbeiterin darauf verständigten, dass Ergebnisse nach der ersten Durchführung anonymisiert vorgestellt werden und anschließend thematisiert wird, ob dieses Angebot weiteren Gruppen zugänglich gemacht werden sollte.

### **2.1.4 Ziele des Theorie- und Praxisprojektes**

Vor der Durchführung des TPPs wurden Ziele für das Projekt der Durchführung der KoBe mit Ehrenamtlichen herausgearbeitet.

Bei der Entwicklung von Zielen wird gemäß der Konzeptentwicklung von Hiltrud von Spiegel zwischen dem Wirkungsziel und den abgeleiteten Handlungszielen unterschieden (vgl. von Spiegel, 2013, S. 117ff.).

Das Wirkungsziel und die abgeleiteten Handlungsziele befinden sich im Anhang dieser Arbeit, da diese nicht unmittelbar für die Evaluation relevant sind. Während des Schreibens der Masterarbeit fällt auf, dass ein zweiter wesentlicher Schwerpunkt hätte ausgearbeitet werden können, der auch unmittelbar mit der KoBe in Bezug zu setzen wäre, nämlich KoBe und Ehrenamt. Das Wirkungsziel hätte wie folgt lauten können:

Die KoBe sensibilisiert die Ehrenamtlichen für ihre eigenen Motive und Erwartungen, die dazu geführt haben, ein Ehrenamt aufzunehmen.

Dieser sich neue ergebende Themenschwerpunkt wird in einem eigenen noch folgenden Theorieteil dieser Arbeit in den Blick genommen, wie auch die KoBe selbst.

## **2.2 Ergebnis des Theorie- und Praxisprojektes**

Die KoBe war zu dem Zeitpunkt des TPP-Berichtes am 30.11.2016 zur Hälfte abgeschlossen. Nach der Abgabe des Berichtes haben noch zwei Sitzungen stattgefunden. D. h. zu diesem Zeitpunkt konnte über die Erreichung des Ziels der dauerhaften Implementierung dieses Angebotes, das durch den Arbeitgeber ausgesprochen wurde, noch nichts genannt werden. Außerdem lässt sich über das

weitere Ziel, ob die Durchführung der KoBe für die Ehrenamtlichen einen erkennbaren Nutzen darstellt, bis zu dem Zeitpunkt auch nichts sagen. Es lässt sich jedoch feststellen, dass mehrere Teilnehmerinnen die KoBe für sich genutzt haben, gemäß der dahinter liegenden Intention „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Vor jeder neuen KoBe hat die Falleinbringerin vom letzten Mal mitgeteilt, welche nächsten Schritte sie gegangen ist (angelehnt an die genannten Lösungshypothesen der Gruppe). Dies macht deutlich, dass der Prozess eine Unterstützung darstellte, am Ende ein Ergebnis „vorlag“ und die Teilnehmerinnen an Handlungsfähigkeit dazugewannen.

Bezug nehmend auf die Übungen zur Interkulturellen Kompetenz („Interkulturalität: Werte- und Normen“ sowie „Interkulturelles Malen“) kann zu diesem Zeitpunkt festgehalten werden, dass die Übungen dazu beitrugen, dass die Teilnehmerinnen ihre eigenen Einstellungen reflektierten, sich etwas besser kennenlernten und eine Atmosphäre des Austausches entstand. Zum anderen wurde beispielsweise bei der Übung „Abigail und George“ oder der Übung „Albatros-Kultur“ den einzelnen Teilnehmerinnen deutlich, welche eigenen Vorurteile sich in ihrem Kopf befanden. Die Ergebnisse der anschließenden Reflektionsgespräche führten dazu, dass diese Form der Übung zur Sensibilisierung für seinen Gegenüber, regelmäßig durchgeführt wurden.

Eine Teilnehmerin hat kein eigenes Fallanliegen mit in die KoBe eingebracht, womöglich eröffnet sich durch die Auswertung der Fragebögen ein möglicher Grund hierfür. An dieser Stelle kommt der Gedanke auf, ob es hilfreich gewesen wäre alle Teilnehmerin dazu zu verpflichten ein Anliegen einzubringen. Jedoch hätte dies auch dazu führen können, dass die Teilnehmerinnen sich von vorne herein gegen die Teilnahme an der KoBe ausgesprochen hätten.

Da die KoBe noch nicht abgeschlossen war und sowohl die Protokolle und die Fragebögen in dieser Arbeit noch ausgewertet und analysiert werden, wird an dieser Stelle nicht weiter auf mögliche Ergebnisse des TPPs eingegangen.

### **3. Kollegiale Beratung**

Neben einer Definition der Kollegialen Fallberatung folgt in diesem Kapitel die Aufschlüsselung der KoBe unter Berücksichtigung der Chancen und Risiken und der daraus hervorgehenden relevanten Kriterien für die Gruppe der Adressaten.

#### **3.1 Definition Kollegiale Beratung**

Kollegiale Beratung soll dazu beitragen, dass selbständig Alltagssituationen reflektiert werden (vgl. Fallner/ Gräßlin, 1990, S. 9). Sie findet mit einer Gruppe statt, die für den Prozess der Beratung ihre persönlichen Möglichkeiten und eigenen Erfahrungen zur Wahrnehmungserweiterung und zur Entscheidungsbildung einsetzt (vgl. ebd., S. 9).

Tietze stellt bei seiner Definition von KoBe folgendes als wesentlich heraus: „Wenn ein Beratungskonzept vorsieht, (1) dass es in einer Gruppe realisiert werden soll und (2) wenn berufsbezogene Fälle von teilnehmenden Personen beraten werden und (3) wenn sich der Beratungsprozess an einer Ablaufstruktur orientieren und mit verteilten Rollen vollzogen werden soll und (4) alle Rollen ausnahmslos reversibel sein sollen – dann ist anzunehmen, dass es sich um das Format kollegiale Beratung [...] handelt“ (Tietze, 2010, 28).

Eine andere Sicht auf die Arbeit einer Gruppe mit KoBe stellen Schmid, Veith und Weidner dar: [...] eine strukturierte, lösungs- und ressourcenorientierte Lern- und Arbeitsform, die Nutzen in dreifacher Hinsicht gleichzeitig bieten kann:“ (Schmid/ Veith/ Weidner, 2010, S. 11). Die Durchführung von KoBe führt zu Lösungen, die vor Ort unmittelbar benannt werden, es entsteht ein Arbeits- und Lernklima, in dem alle miteinander und voneinander partizipieren, außerdem wächst das Image des Unternehmens im positiven Sinne an (vgl. Schmid/Veith/ Weidner, 2010, S. 11).

Kollegiale Beratung hilft außerdem Adressaten und Empfängern dabei, starken psychischen Überlastungen vorzubeugen und sensibilisiert die Menschen in individuellen Situationen für ihre eigenen Möglichkeiten und Grenzen ihres Handelns (vgl. Fallner/ Gräßlin, 1990, S. 12). Neben der Hauptzielgruppe der Menschen, die hauptberuflich im psycho-sozialen Bereich tätig sind, ist bisher wenig bekannt an Unterstützungsformen für Menschen, die ehrenamtlich im psycho-sozialem Bereich tätig sind (vgl. ebd., S. 13).

Abschließend verdeutlichen Besonderheiten zur Supervision die KoBe näher: Supervision versteht sich von seinem Konstrukt und seiner Form des Arbeitens als eine Beratungsform, die vertikal angelegt ist (vgl. Mutzeck, 1992, S. 143). Hier wird ein hierarchisches Verhältnis aufgrund von Wissen und Rolle sehr deutlich und steht somit konträr zu dem Verständnis der KoBe (vgl. ebd., S. 143). Außerdem müssen die Teilnehmer der KoBe nicht aus demselben Team oder dem gleichen Unternehmen stammen, die Gruppe handelt aufgrund von im Vorhinein getroffenen Vereinbarungen bzw. Absprachen und nicht aufgrund von Aufträgen eines Supervisors (vgl. Schlee/ Mutzeck, 1996, S. 15ff.). Dass die Teilnahme an einer Kollegialen Beratung freiwillig ist, ist im Vergleich zu anderen Beratungsformaten wie beispielsweise der Supervision, bei der die Teilnahme einen verpflichtenden Teil der beruflichen Tätigkeit oder Ausbildung darstellt, etwas Besonderes und Bedürfnisorientiertes (vgl. Herwig-Lempp, 2004, S. 8; Hendriksen, 2000, S. 29). Neben der Freiwilligkeit ist das Einhalten der Struktur und der Bereitschaft zur Verteilung und Einnahme der spezifischen Rollen sehr wichtig (vgl. Fallner/ Gräßlin, 1990, S. 10/ S. 54).

Die nun folgenden Unterkapitel nehmen Bezug auf die Theorien, die dem Verständnis KoBe zugrunde liegt.

### **3.1.1 Zielgruppe von Kollegialer Beratung**

Wenn die gegenwärtige Literatur zur KoBe in den Blick genommen wird, lässt sich Folgendes feststellen:

Im Jahre 2004 bezog Herwig-Lempp Kollegiale Beratung auf eine Gruppe, die aus Kollegen/Innen besteht und aus dem gleichen psychosozialen Arbeitskontext stammt (vgl. Herwig-Lempp, 2004, S. 8). Kollegiale Beratung wird als methodisches Instrument für die Arbeit in Gruppen von Führungskräften vorgestellt (vgl. Nowoczin, 2012, S. 34f.). Inhaltlich geht es darum, dass die Führungskräfte Situationen schildern und damit verbunden eigene Anliegen aus ihrem Arbeitsalltag reflektieren (vgl. ebd., S. 34).

Eine weitaus größere Zielgruppe hingegen spricht Tietze in seinem Werk „Kollegiale Beratung. Problemlösungen gemeinsam entwickeln“ an, er sieht sowohl die Personen in leitenden Positionen als mögliche Zielgruppe als auch Mitarbeiter sowie

Menschen, die als Angestellte in verschiedenen Beratungssettings tätig sind (vgl. Tietze, 2015, S. 8f.).

Fallner und Gräßlin hingegen stellen ihr Konzept der Kollegialen Beratung in Bezug auf Menschen dar, die in einem Arbeitskontext stehen, der inhaltlich gleich ist, die Positionen, die ausgeübt werden sind gleich, nur die Einrichtung ist unterschiedlich (vgl. Fallner/ Gräßlin, 1990, S. 17). Alle Determinanten (Tätigkeitsfeld, Position und Rolle, Einrichtung bzw. Institution) finden sich jedoch in unterschiedlichen Rollen unterschiedlich wieder, jedoch ist der gemeinsame Kern, die berufliche Tätigkeit heraus, auf Grund der eine Kollegiale Beratung eingeführt wird (vgl. ebd., S. 17f.).

### **3.1.2 Die Theorie des Empowerments**

Das geht davon aus, dass die Macht innerhalb der Gesellschaft ungleichmäßig verteilt ist und dass so Leid und Schwierigkeiten in der Gesellschaft entstehen (vgl. Seckinger, 2011, S. 313). In seinem ursprünglichen Gedanken beruht der Begriff „Empowerment“ auf der Haltung, dass benachteiligte Bevölkerungsgruppen dazu befähigt werden, selbst handlungsfähig werden (vgl. Dorschky, 2017, S. 231). Das Empowerment nimmt drei Determinanten besonders in den Blick, das Individuum, das soziale Umfeld und die Gesellschaft (vgl. Seckinger, 2011, S. 313). Alle drei Ebenen hängen in der Weise zusammen, dass davon ausgegangen wird, dass sich ein Individuum immer in einem sozialen Umfeld und sich kaum unabhängig und alleine davon „empowern“ kann (vgl. ebd., S. 313). Das Empowerment soll durch diese drei Ebenen Einfluss auf die Selbstwirksamkeit des Einzelnen nehmen, der mehr Einfluss und Macht über sein Leben bekommt (vgl. Seckinger, 2011, S. 315).

Grundsätzlich wird jedoch auch nach dem Verständnis des Empowerments davon ausgegangen, dass alle Menschen gleich sind und unabhängig von der jeweiligen Lebenssituation bzw. Krise, in der sie sich befinden, auch über die Fähigkeiten verfügen, eigene Entscheidungen selbstbestimmt zu treffen (vgl. Dorschky, 2017, S. 232). Damit entspricht dieses Konzept nicht einem defizitorientiertem Konzept, in dem beispielsweise eine Fachkraft als „Lösungsfinder“ die Allmacht übertragen wird (vgl. ebd., S. 232). Die Empowermenttheorie sieht den Menschen als Experten für sein Leben (vgl. ebd., S. 232). Eine theoretische Grundlage des Empowerments soll an dieser Stelle näher betrachtet werden, hier wird das Empowerment in fünf Schritte aufgeteilt: Es beginnt mit dem Bestehen einer Störung und damit verbunden einem



Ausgrenzen einer Person oder einer Gruppe (vgl. Seckinger, 2011, S. 315). Der zweite Schritte ist die Bewusstmachung dieses Vorgangs (vgl. ebd., S. 315). Im dritten Schritt wird ein Bewusstsein für Gemeinsamkeiten zwischen der Gruppe und dem Ausgegrenzten geschaffen, um so dagegen vorzugehen, was sich vorher als nicht tragbar herausgestellt hatte (vgl. ebd., S. 315). So wird ein Gefühl von Gemeinschaft geschaffen und das Gefühl selbst Einfluss auf sein eigenes Leben zu nehmen, wächst (vgl. ebd., 315). Im vierten Schritt vollzieht sich durch gemeinsame Aktionen an der Änderung der vergangenen Situation (vgl. ebd., S. 315). In der letzten Phase verändert sich tatsächlich die vorherige Situation und eine neue Sicht auf die Dinge bzw. neue soziale Ordnung wurde erschaffen (vgl. ebd., S. 315).

Das Konzept der Kollegialen Beratung beruht auf dem Grundgedanken bzw. der Intention, einen Menschen dazu zu befähigen, die in ihm schlummernden Ressourcen zu wecken (vgl. Tietze, 2015, S. 19ff.). Die Begleitung eines Hilfesuchenden, in diesem Fall eines Ehrenamtlichen, mit Hilfe der KoBe zu unterstützen, entspricht dem Empowermentgedanken „Hilfe zur Selbsthilfe (vgl. Keupp, 2008, S. 244). D. h. es wird nicht für die jeweilige Falleinbringerin eine Lösung erarbeitet, sondern mit ihr zusammen (vgl. Weinberger, 1996, S. 35).

### **3.1.3 Theorie der Lebensweltorientierung**

Der Ansatz der Lebensweltorientierung ist ein wesentlicher Bestandteil der KoBe: „L.orientierung zielt auf alltägliche Handlungskompetenzen, auf Förderung der Lebenspraxis, auf Aktivierung der Betroffenen und Selbstorganisation [ab]“. (Frank, 2007, S. 610).

Sie orientiert sich bezogen auf den Adressaten, den Menschen, auf seine persönlichen Sichtweisen, Erfahrungen und Bedürfnissen sowie seinen Möglichkeiten (vgl. Frank, 2007, S. 610). Der Mensch wird als Ganzes gesehen mit seinen Möglichkeiten und den von der Gesellschaft gesetzten Grenzen, den Dingen, aus denen er Kraft schöpft sowie seinen eigenen Schwierigkeiten (vgl. Grunwald/Thiersch, 2011, S. 854). Jeder Einzelne ist aus dem zuvor Geschilderten verstrickt in Widersprüche, diese in den Blick nehmend werden Differenzen deutlich, wobei die Lebensweltorientierung ihren Ansatz so versteht, dass der Mensch gut für sich sorgt, wenn er die Bewältigung seines Lebens fokussiert, um so sein Leben bestmöglich führen zu können (vgl. ebd., S. 854/ S. 856). Die Lebensweltorientierung verstärkt die Ressourcen in jedem Einzelnen, überwindet bzw. minimiert Defizite und

versucht so dem Individuum zu ermöglichen, einen gelingenden Alltag zu schaffen (vgl. ebd., S. 854).

Zu dem Begriff der Lebensweltorientierung zählt auch, den Begriff der „Normalität“ zu beschreiben: „Alltäglichkeit ist charakterisiert durch die spezifische Form ihres Bezugs auf erfahrene Zeit, erfahrenen Raum, erfahrene Sozialbezüge, durch eine pragmatische Handlungsorientierung und die Sicherung durch Typisierungen und Routinen.“ (Thiersch, 1992, S. 36).

Die Zielsetzung der Lebensweltorientierung in den Blick nehmend, sieht sie vor, dass die Herausforderungen des Alltags bearbeitet werden (vgl. Füssenhäuser, 2006, S. 127). Abschließend lässt sich sagen, dass die Lebensweltorientierung Folgendes für sich in Anspruch nimmt: „[...] [Sie] versteht sich als ein[en] Versuch, die gesellschaftlich fälligen und fachlich gestalteten Unterstützungen für ihre AdressatInnen in den widersprüchlichen, brüchigen und anstrengenden Bewältigungsaufgaben alltäglicher Lebensverhältnisse im Horizont des Anspruchs auf ein gerechteres und gelingenderes Leben zu ermöglichen und zu realisieren.“ (Grunwald/ Thiersch, 2011, S. 855).

#### **3.1.4 Theorie der Subjektiven Theorie**

Eine weitere zugrundeliegende Theorie der KoBe ist die Subjektive Theorie (vgl. Schlee, 1996, S. 149f.). Sie besagt, dass jeder Mensch als handelndes und aktives Wesen angesehen wird, das seine eigene Wirklichkeit konstruiert im Abgleich mit Erfahrungen, die es in der Vergangenheit gemacht hat (vgl. ebd., 149f.). Wie hier erkennbar wird, steht diese Menschenbildannahme konträr zur Annahme des behavioralen Menschenbildes (vgl. ebd., S. 34). Dem Behaviorismus zufolge ist bezogen auf den Menschen nur das nach außen sichtbare Verhalten relevant (vgl. ebd. S. 34). Gemäß der subjektiven Theorie hingegen greifen Menschen auf eigene Erfahrungen aus der Vergangenheit, sowie auf Normen und Werte, die sie erlernt haben, zurück, um sich selbst eine Vorstellung von einer Situation oder einem Menschen zu bilden (vgl. ebd., S. 149). Auch konträr zum Vorgehen von Wissenschaftlern, die tendenziell auf feststehende, unterschiedliche Theorien zurückgreifen (vgl. ebd., S. 149). Die subjektive Theorie hält ein epistemologisches Menschenbild für richtig, der Mensch nimmt sich selber wahr und setzt sich mit sich selbst und seiner Umwelt auseinander, so bildet er sich seine eigene Meinung,

entwickelt eigene Theorien und Modelle (vgl. ebd., S. 34). Die wesentliche Annahme der subjektiven Theorie ist, dass die Menschen über das Potenzial verfügen, unabhängige Entscheidungen zu treffen, durch Gebrauch von Sprache, der eigenen Autonomie, der eigenen Vernunft und Abwägung (vgl. ebd., S. 34). Die subjektive Theorie basiert darüber hinaus auf zwei Aspekten, dem beschreibenden Aspekt, wie ein Individuum sei und dem bewertenden Aspekt, wie ein Mensch sein soll (vgl. ebd., S. 34). Damit ist der Teilnehmer der KoBe in der Lage, ein Gegenstandsverständnis für das Gehörte aufzubringen und Zielvorstellungen zu entwickeln (vgl. ebd., S. 34).

### **3.2 Integrierte Phasenmodelle**

Nachdem im Kapitel 2.1.2 das Phasenmodell vorgestellt und benannt wurde, werden in diesem Kapitel alle Modelle, aus denen das Phasenmodell zusammen gestellt wurde, einzeln vorgestellt. Insgesamt ist es aus vier Modellen zusammengestellt worden.

Das erste Modell ist von Oliver Tietze, er teilt die KoBe in sechs Phasen auf, von seinem Modell weicht ab, dass in der 1. Phase ein Prozessbeobachter benannt wird (vgl. Tietze, 2015, S. 60). Dieser gibt am Ende des Prozesses der Gruppe eine Rückmeldung zu dem Gesehenen und Gehörtem (vgl. ebd., S. 60). Außerdem formuliert der Fallgeber das Beratungsanliegen durch ein „Abgleichungsgespräch“ mit dem Moderator und den Beratern in der 3. Phase, er formuliert es nicht vor der Fallschilderung und überlegt es sich nicht allein (vgl. ebd., S. 61). Am Ende der Falldarstellung stellen die Berater Verständnisfragen, an dieser Stelle gibt es keinen Raum für persönliche Empfindungen (z.B.: Wie hat das Gehörte auf mich gewirkt?), um dem Fallgeber ein Gefühl von Verständnis entgegen zu bringen (vgl. ebd., S. 60). Bei der eigentlichen Beratung in der 4. Phase, die Tietze als Methodenwahl bezeichnet, wählt die Gruppe der Berater eine Methode aus, nach der sie auf das Anliegen eingeht (vgl. ebd., S. 61/ S. 115ff.). Diese Methoden sind eingeteilt in Anleitungen für Einsteiger und Fortgeschrittene (vgl. ebd., S. 115ff.). Die ausgewählte Methode zur Bildung von Lösungshypothesen wird in der 5. Phase umgesetzt (vgl. 90ff.). Nach welcher Methode in der Beratungsphase gearbeitet wird, wie z.B. dem Kopfstand oder der Rückwärtsanalyse, wird wie bei der Formulierung des Beratungsanliegens durch ein Abgleichungsgespräch zwischen dem Fallgeber, dem Berater und dem Moderator beschlossen bzw. vereinbart (vgl. ebd., S. 91).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei diesem Modell gerade durch den Prozessbeobachter einer einzelnen Person eine hohe Verantwortung, ein hohes Maß an Auffassungsgabe und ein hohes Maß an Prozessverantwortung übertragen werden. Es ist fraglich, inwiefern Teilnehmerinnen, ohne jegliche Erfahrungen mit KoBe diese Rolle einnehmen könnten bzw. möchten. Die Berater sollen außerdem in der Lösungsphase konkrete Beratungsmethoden umzusetzen, auch dies erfordert Erfahrungen mit methodischem Arbeiten, daher erscheint das Phasenmodell als komplettes Konstrukt nicht passend für die Gruppe zu sein. Es scheint bei einer Gruppe mit Vorkenntnissen eher umsetzbar, ohne dass es bei Einzelnen zu Frustrationen aufgrund von Überforderungen kommt. Was die Gruppe jedoch ohne wesentliche Schwierigkeiten aus diesem Modell umsetzen kann, ist, Lösungshypothesen im Konjunktiv zu formulieren (Anmerkung der Verfasserin).

Beim zweiten Modell von Schmid, Veith und Weidner besteht das Phasenmodell aus acht Prozessschritten (vgl. Schmid/ Veith/ Weidner, 2010, S. 38). Die Rolle des Beraters wird auch, so wie die Rollen der anderen Teilnehmer, erst zu Beginn in der Vorbereitungsphase vereinbart (vgl. ebd., S. 38). Nach der Rollenfestlegung wird das Anliegen durch eine Darstellung an einem Flipchart geschildert (vgl. ebd., S. 38). Hier wird unabhängig von der Umsetzung am Flipchart dem Fallgeber noch eine Anzahl an Fragen an die Hand gegeben, mit denen er das Thema genauer darstellen kann (vgl. ebd., S. 39f.). In der nächsten Phase, der Befragung, stellen die Berater Rückfragen und nutzen dafür offene W-Fragen, wobei keine Neugierfragen gestellt werden dürfen (vgl. ebd., S. 42). Im nächsten Schritt wird darauf eingegangen, welches Anliegen vorgetragen wurde. Hier wird eine sogenannte Steuerungsfrage formuliert, die dazu beiträgt, dass die Ratsuchende einen Blick auf ihre persönlichen Möglichkeiten erhält (vgl. ebd., S. 43f.). Die Gruppe stellt weitere Fragen wie beispielsweise an welcher Stelle bin ich verantwortlich, wo liegen meine Möglichkeiten und meine Grenzen (vgl. ebd., S. 44)? In der nächsten Phase wird eine Anliegenanalyse durchgeführt und Hypothesen werden gebildet (vgl. ebd., S. 44). In dieser Phase benennt der Fallgeber, welche Hypothesen für ihn passend waren (vgl. ebd., S. 45). In der Phase Lösungsfeedback wird hingegen vom Falleinbringer eine Rückmeldung gegeben, welche Hypothesen ihn angesprochen haben (vgl. ebd., S. 45). In der vorletzten Phase besprechen die Gruppenmitglieder, wann sie ähnliche Situationen erlebt haben (vgl. ebd., S. 45). In der letzten Phase wird der komplette

Prozess von allen Teilnehmenden reflektiert und gegebenenfalls dem Moderator und dem Beobachter ein Feedback gegeben (vgl. ebd., S. 45).

Besonders das Prozessende macht deutlich, dass ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und Flexibilität von den TeilnehmerInnen abverlangt werden würde. Am Tag der KoBe wird die Person ausgemacht, die ein Beratungsanliegen einbringt. Sei es bei der Bestimmung der Person, die ihr Anliegen einbringt und der Art wie sie es einbringt, durch eine Darstellung an dem Flipchart, durch ein Bild, das ein Symbol darstellt. Hier ist es fraglich, ob sich alle TeilnehmerInnen auf diese Form des analogen Arbeitens einlassen könnten. Jedoch, dass es nach der Fallschilderung möglich ist Verständnisfragen zu stellen und dass die Falleinbringerin nach den gehörten Lösungshypothesen benennen darf, was sie angesprochen hat, ist etwas, was auf Kompetenzen zurückgreift, die sie vermutlich aus ihrem Alltag kennt und auf das sie problemlos zurückgreifen kann. Diese Form des Nachfragens der Gruppe und Feedbackgebens der Fallgeberin ist in das neu konstruierte Phasenmodell eingeflossen (Anmerkung der Verfasserin).

Im dritten Modell, auf das in einzelnen Teilen auch zurück gegriffen wurde, haben Kopp und Vonesch die KoBe durch die Verteilung der Rollen als ersten Prozessschritt, eingeleitet (Falleinbringer, Beraterteam, Moderator, Schreiber und Beobachter) (vgl. Kopp/ Vonesch, 2003, S. 56). Das nun folgende Phasenmodell besteht aus sieben Schritten, wobei die Fallgeberin startet, außerdem dürfen die Berater an dieser Stelle kurze Rückfragen stellen, wenn ihnen etwas unklar geblieben ist (vgl. ebd., S. 57). Im zweiten Schritt beschreiben die Berater, wie die Schilderungen auf sie gewirkt haben und erweitern so bereits die Perspektive des Falleinbringers (vgl. ebd., S. 57). Nun konkretisiert der zu Beratende und setzt wesentliche Akzente, benennt Persönliches, was ihn wesentlich beschäftigt (vgl. ebd., S. 57). Die Berater gehen jetzt im vierten Schritt in die Lösungsphase und erarbeiten Hypothesen (vgl. ebd., S. 57). Der Falleinbringer bewertet die Hypothesen und benennt, worauf die Gruppe der Berater vertiefend eingehen soll (vgl. ebd., S. 57). Abhängig von den Bedürfnissen und Wünschen des Falleinbringers können Hypothesen in Rollenspielen ausprobiert werden, um dem Falleinbringer Sicherheit zu geben (vgl. ebd., S. 57). Im siebten und letzten Schritt reflektiert die Gruppe den Prozess und gibt sich gegenseitig Feedback (vgl. ebd., S. 57).

Auf dieses Modell schauend lässt sich feststellen, dass die Einteilung der Rollen und der Rollentypen für das Konzept der Ehrenamtlichen sehr praktikabel ist. Jedoch könnte die Bewertung der Hypothesen bei einer Gruppe, die gerade erst mit dieser Form des Arbeitens beginnt und sich noch nicht kennt zu unwiderrufflichen Kränkungen führen. Dass jedoch die Gruppe der Falleinbringerin ein kurzes Feedback gibt, wie das Gehörte auf sie gewirkt hat, kann dazu führen, dass die Falleinbringerin sich verstanden fühlt. Dies fließt in das neu konstruierte Modell ein. Außerdem schreibt die Sekretärin Lösungshypothesen auf, so dass die Person, die beraten wird, auch rückblickend Genanntes reflektieren und abwägen kann. Auch die Rolle der Sekretärin wird in das neue Phasenmodell integriert, weil dies als hilfreiche Unterstützung für die Fallgeberin gesehen wird. Andererseits jedoch auch als Unterstützung für die Gruppe, weil alle sehen können, welche Hypothesen sie gebildet haben und welche umgesetzt wurden (Anmerkung der Verfasserin).

Das vierte und letzte Phasenmodell, das integriert wurde, ist das 5-Phasen-Modell von Kessel (vgl. Nowoczin, 2012, S. 70). In der Vorphase werden die Rollen festgelegt, die aus dem Ratsuchenden, dem Berater und der Gruppe bestehen (vgl. ebd., S. 70). Dann folgt eine mehrschrittige Phase der Exploration, in der das Anliegen dargestellt wird, der Fall selbst vorgestellt wird, dann werden Verständnisfragen von der Gruppe gestellt und das Beratungsziel wird in den Blick genommen (vgl. ebd., S. 70). Die zweite Phase ist die Feedbackphase, in der die Gruppe zum arbeiten kommt und am Ende präsentiert, welche Themen erkannt werden und woran die Gruppe selbst lernt, der Berater fasst am Ende das Gehörte zusammen (vgl. ebd., S. 70). In der dritten Phase wird das Gehörte von dem Ratsuchenden erklärt, welcher Punkt ihn angesprochen hat und weiter erläutert werden soll (vgl. ebd., S. 70). In der vierten Phase werden wieder der Berater und die Gruppe dazu aufgefordert konkrete Lösungshypothesen zu entwickeln (vgl. ebd., S. 70). In der fünften und letzten Phase teilt der Ratsuchende mit, welche Lösungsideen er konkret umsetzen wird (vgl. ebd., S. 70).

Aus diesem Modell wurde die Explorationsphase übernommen, weil die Gruppe der Berater vor der eigentlichen Beratung erst verstehen sollte, welches Anliegen die ratsuchende Person und welches Ziel die Beratung hat. Außerdem sind die Informationen zum Fallanliegen wichtig, damit die Gruppe der Berater überhaupt einen Kontext hat, um den es geht. Außerdem wird der Schritt, in dem die Gruppe

einen ersten Eindruck mitteilt, übernommen, an dieser Stelle dürfen die Teilnehmer gerne Gefühle verbalisieren. Jedoch wird es als äußerst kritisch gesehen, dass die Gruppe der Berater selbst Themen des Fallgebers ausmacht, dies ist eine Verantwortung, die einer Gruppe von „Laienberaterinnen“ zu viel Verantwortung zumuten könnte. Von der letzten Phase wiederum wird übernommen, dass die Fallgeberin äußert, welche Hypothesen sie angesprochen haben und sie konkret umsetzen möchte (Anmerkung der Verfasserin).

### **3.2.1 Chancen von Kollegialer Fallberatung**

Eine Möglichkeit, die die KoBe Teilnehmerinnen eröffnet, ist, dass die Falleinbringenden Möglichkeitsoptionen (Lösungshypothesen) genannt bekommen, zwischen denen sie wählen können, aber nicht wählen müssen (vgl. Herwig-Lempp, 2004, S. 10). Dies entspricht dem systemischen Denkansatz, den die professionell Handelnden des Arbeitsfeldes der Sozialen Arbeit ihren Klienten in vertikaler Handlungsebene ebenfalls entgegenbringen (vgl. ebd., S. 10). Das systemische Denken umfasst eine Haltung der Fachkräfte, die beinhaltet, dass das Denken und Fühlen einer einzelnen Person zurück geführt werden auf das System, in dem die Person sich aktuell bewegt (vgl. Retzer, 1990, S. 358). Als System wird eine Familie, ein Paar, eine Gruppe oder eine Einrichtung angesehen, als Element eine Person, die sich in einem der Systeme befindet (vgl. ebd., S. 359). Die Gründe für das Verhalten einer Person wird in dem jeweiligen System gesehen (vgl. ebd., S. 359).

Das Phasenmodell bzw. die vorgegebene Struktur der KoBe sollte den Teilnehmerinnen einfach zugänglich sein, da die Gruppe der Teilnehmenden keine Erfahrungen im Bereich der KoBe mitbringen muss (vgl. Tietze, 2015, S. 40). Die Methode sollte praktikabel, einfach und lösungsfokussiert sein, damit der Falleinbringer auch mögliche Lösungshypothesen von der Gruppe erhält (vgl. ebd., S. 41).

Weitere Chancen, die die KoBe den Falleinbringenden noch ermöglichen kann, sind Folgende:

- „Unterstützung bei einer Selbstklärung,
- Stärkung der Selbstsicherheit,
- Förderung von Reflexivität und Rationalität,
- Förderung des Autonomiepotentials,
- Entwicklung neuer Handlungsperspektiven,

- Steigerung der Professionalität.“ (Schlee, 2008, S. 9).

In der KoBe durch eine Gruppe wird dem Ratsuchenden die Chance gegeben, an einem Prozess teilzunehmen, der dazu dient, mögliche Lösungshypothesen zu eröffnen, die die Ratsuchenden annehmen können, aber nicht müssen (vgl. Schlee, 2008, S. 19). Indem eine Teilnehmerin ein Anliegen in die KoBe einbringt, besteht die Möglichkeit, das eigene Handeln, die eigene Rolle in der jeweiligen Situation und die eigene Einstellung von Außenstehenden überprüfen zu lassen (vgl. Tietze, 2015, S. 21). Die KoBe trägt darüber hinaus dazu bei, dass die Teilnehmenden professionalisiert werden und sich selbst und ihr Handeln häufiger in Frage stellen, sich weiterentwickeln und reflektieren (vgl. ebd., S. 21).

Durch die Nutzung von KoBe wird zum einen die eigene Handlungsfähigkeit im Kontext des eigenen Handlungsfeldes gesteigert und zum anderen kann die eigene Handlungsfähigkeit so aufrecht gehalten werden (vgl. Reddy, 1997, S. 7). Die eigene Fragestellung und die Situation, die als schwierig betrachtet wurde, werden durch die KoBe als nachvollziehbarer und verstanden betrachtet (vgl. Fallner, 1990, S. 30). Durch die KoBe lernen die Teilnehmer, die Situation differenziert zu deuten und einen zufriedenstellenden Umgang damit zu erreichen (vgl. Nold, 1998, S. 107). Die vortragende Person profitiert von den verschiedenen angebotenen Perspektiven und kann so auf mehr Lösungsideen zurückgreifen (vgl. Tietze, 2010, S. 82). Letztlich lernen alle beteiligten Personen durch den Prozess, die vorgetragene Problematik und die mögliche Problemlösung kennen (vgl. Schattenhofer, 1997, S. 71).

Die regelmäßige Durchführung von KoBe führt zu einer Implementierung im System bzw. in einer Organisation, so entsteht eine neue feste Struktur, die zur Kompetenzerweiterung von Einzelnen führen kann (vgl. Schmid/Veith/Weidner, 2010, S. 69). Die langfristige Teilnahme an einer KoBe fördert bei den Beteiligten das Gefühl, in einer Gemeinschaft gehört zu werden und Prozesse der Isolation und der Überforderung zu reduzieren (vgl. Schmelzer, 1997, S. 92).

### **3.2.2 Risiken von Kollegialer Fallberatung**

Der zeitliche Rahmen der KoBe sollte nicht überschritten werden, da es dadurch auf Seiten des Falleinbringers und der Beratenden zu Überforderungssituationen kommen kann (vgl. Tietze, 2015, S. 41).



Im Kontext der Gruppe kann es möglich sein, dass dem Falleinbringer nicht ausreichend Zeit zur Verfügung steht, um alle fallrelevanten Kriterien vorzutragen oder die Gruppe hat nicht genügend Zeit, um ihre Lösungshypothesen zu äußern (vgl. Bernard/ Goodyear, 2014, S. 182). Außerdem haben nicht alle Teilnehmer der KoBe die Möglichkeit, ein Fallanliegen einzubringen (vgl. Hamlin/ Timberlake, 1982, S. 82ff.). Wenn Inhalte der KoBe von Teilnehmerinnen gehört werden, wie beispielsweise in Alltagsgesprächen von nicht Teilnehmerinnen, lassen sich aufgrund der Tatsache, dass es sich um ein Gruppensetting und keine Einzelberatung mit zwei Personen handelt, nicht konkret Personen ausfindig machen, die gegen die Schweigepflicht verstoßen haben (vgl. Simmel, 1992, S. 101).

Wenn es in der KoBe Mitglieder gibt, die neben dieser Beziehung in der Gruppe auch eine private Beziehung pflegen, kann es zu ungewolltem Austausch außerhalb dieses vorgegeben Rahmens kommen, der einzelne Personen diffamiert (vgl. Tietze, 2010, S. 83). Rollenzuschreibungen wie der Sündenbock oder der Außenseiter können den Lernerfolg in der Gruppe blockieren (vgl. ebd. S. 83). Der Sündenbock fungiert hier als eine Person, die von einer Gruppe als Grund für Aggressionen angesehen wird und ausgeschlossen wird (vgl. Brockhaus, 1993, S. 476). Der Außenseiter hingegen wird aufgrund seines abweichenden Verhaltens von der Gesellschaft ausgeschlossen (vgl. Brockhaus, 1987, S. 364).

## **4.Ehrenamt**

Im nächsten Kapitel wird ein Einblick in das Ehrenamt bzw. die Thematik der Patenschaft geboten und durch das Heranziehen von Theorien die Motivation betrachtet, die für die Aufnahme eines Ehrenamtes spricht.

### **4.1 Definition des Ehrenamtes**

„Ehrenamt, freiwilliger Dienst, bürgerschaftliches Engagement, Bürgerarbeit oder Selbsthilfe sind Begriffe, die je nach gesellschaftlicher Richtung und Position alle etwas Ähnliches meinen.“ (Fritz/ Pietrzyk/ Möltgen/ Suda, 2010, S. 168). Ehrenamtliche verstehen unter ihrer Tätigkeit ein Amt, das im gesellschaftlich-öffentlichen Raum stattfindet, in Einzelarbeit oder in einer Kooperation mit einer zweiten Person und das einen gesamtgesellschaftlichen Nutzen verfolgt (vgl.

Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“\*, 2002, S. 38).

„Ehrenamtlich bzw. freiwillig Engagierte sind Personen jeglichen Alters, die, ohne durch verwandtschaftliche bzw. nachbarschaftliche Beziehungen oder durch ein Amt dazu verpflichtet zu sein, unentgeltlich oder gegen eine geringfügige, weit unterhalb einer tariflichen Vergütung liegenden Entscheidung sich für soziale Aufgaben in einem institutionellen Rahmen zur Verfügung stellen.“ (Rauschenbach, 2007, S. 226).

Ehrenamt findet zum größten Teil organisiert statt, es ist immer weniger auffindbar als Tätigkeit eines autonom handelnden Einzelnen ohne Anbindung an eine organisierte Struktur (vgl. Rauschenbach, 2007, S. 227).

Es lassen sich unter dem traditionellen bürgerschaftlichen Engagement verschiedene Arten von freiwilligem Engagement verorten (vgl. Hartnuß/ Klein, 2017, S. 144). Hauptsächlich jedoch lassen sich ehrenamtlich tätige Menschen in dem Bereich: „Sport, Schule und Kindergarten, Kirche und Religion, Freizeit und Geselligkeit, Kultur und Musik sowie dem sozialen Bereich [verorten].“ (Hartnuß/ Klein, 2017, S. 144).

#### **4.1.1 Definition Patenschaft**

„Patenschaften im Kontext Sozialer Arbeit sind zusätzliche Angebote, die gesetzlich nicht verankert sind, jedoch meist an einen sozialen Dienst mit Angeboten für Familien, Kinder oder Jugendliche angebunden sind oder mit diesem kooperieren.“ (Perzлмаier/ Sonnenberg, 2013, S. 22).

Im christlichen Verständnis versteht sich ein Pate als eine Bezugsperson für ein Kind, die ihm den eigenen Glauben näherbringt (vgl. Perzлмаier/Sonnenberg, 2013, S.18). Sie begleitet das Patenkind sein ganzes Leben lang und in einer besonderen Notsituation wie beispielsweise dem Tod der Eltern übernimmt sie die Aufgaben der Sorgeberechtigten (vgl. ebd., S. 18).

In der Literatur wird ebenfalls die Kategorie Pate charakterisiert, die „Aktiv-Paten“, die auch als Familienpate bezeichnet werden setzen ihre eigenen zeitlichen Ressourcen, ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie ihren Charakter ein (vgl. ebd., S. 19). Mögliche Handlungsfelder für einen Familienpaten sind Patenschaften zu einem oder mehreren Kindern, eine Patenschaft zu einer Familie, eine Patenschaft zu einer Person, die sich in Ausbildung befindet, eine Lern- oder Lesepatenschaft in

einer Schule oder eine Patenschaft für bestimmte Behördengänge (vgl. ebd., S. 19). Bei den Familienpaten handelt es sich um Personen, die die komplette Familie unterstützen (vgl. ebd., S. 19). Eine Patenschaft entsteht dort, wo es Menschen gibt, die ein Interesse daran haben, die Gesellschaft bzw. die Menschen ihrer Gesellschaft zu unterstützen (vgl. ebd. S. 20). Diese Menschen engagieren sich für Menschen, mit denen sie bis dahin in keinerlei privater Beziehung gestanden haben (vgl. ebd., S. 20).

Es lässt sich abschließend festhalten, dass eine Patenschaft eine ganz besondere Beziehung ist durch die Art der Kontaktpflege, den 1:1 Kontakt, weil die Menschen die ungeteilte Aufmerksamkeit des Paten bekommen (vgl. ebd., S.25). Jedoch auch, weil die Menschen durch den Paten Rückhalt, Unterstützung und Exklusivität erhalten, weil der Pate sich zu 100 Prozent auf die Belange des Menschen einlässt, ihm vertraut und für die Belange der Patenfamilie in Kooperation geht mit verschiedensten Behörden und anderen Institutionen (vgl. ebd., S. 25). Daher nehmen Paten in manchen Situationen auch die Rolle eines „Anwalts“ ein, da sie sich z.B. in der Schule neben den Sorgeberechtigten mit für das Kind einsetzen und sich parallel bei Behörden für den Beginn einer Berufstätigkeit einsetzen (vgl. ebd., S. 25). Bei Patenschaften kommen ebenfalls die Haltung „Hilfe zur Selbsthilfe“ und der Empowermentgedanke zum Tragen (vgl. Roß, 2008, S. 1).

#### **4.1.2 Die Theorie der Altruismusforschung**

Wenn wissenschaftliche Theorien in den Blick genommen werden, um zu verstehen, aufgrund welcher Motivation heraus Menschen ehrenamtlich tätig werden, gilt es, neben anderen Theorien die Altruismusforschung in den Blick zu nehmen: Menschen, die gemäß altruistischer Werte handeln, handeln uneigennützig für eine andere Person oder eine Gruppe, ohne dabei eigene Ziele in den Vordergrund zu stellen, sie handeln aufgrund ihres freien Willens und ohne dazu beruflich verpflichtet zu sein (vgl. Moschner, 1994, S.11f.). Dem konträr gegenüber steht die Theorie des Egoismus, bei dem die Befriedigung der eigenen Wünsche und Bedürfnisse im Vordergrund steht (vgl. <http://www.duden.de/rechtschreibung/Egoismus>, abgerufen am 03.04.2017). Der Altruismus vertritt eine Haltung, die durch das christlich humanistische Menschenbild geprägt ist (vgl. Flemming, 2017, S. 73).

Eine andere und weitere Sicht vertreten die Autoren Rauschenbach/ Müller/ Otto: Ehrenamtliche tun nicht mehr nur etwas für andere, sondern damit auch gleichzeitig etwas für sich selbst (vgl. Rauschenbach/ Müller/ Otto, 1992, S. 235). Das Ziel des Ehrenamtes kann aus der Perspektive betrachtet beinhalten, einen eigenen Nutzen, eine besondere Tat oder die Hilfe bei der Linderung einer Notsituation zu stellen (vgl. Moschner, 1994, S. 12).

#### **4.1.3 Die Theorie der Engagementforschung**

Untergeordnet der Altruismusforschung ist eine weitere theoretische Grundlage für ehrenamtliches Engagement: die Engagementforschung (vgl. Moschner, 1994, S. 12). Hierbei werden in verschiedensten wissenschaftlichen Studien die Motive für ehrenamtlichen Engagement in den Blick genommen (vgl. ebd., S. 12). Ehrenamtliches Engagement wird hier als eine Tätigkeit im Rahmen einer Institution verstanden mit einem Gewinn für Dritte (vgl. ebd., S.13). Das sogenannte Engagement lässt sich übersetzen mit den Worten des „persönlichen Einsatzes“ (vgl. <http://www.duden.de/rechtschreibung/Engagement>, abgerufen am 09.04.2017). Dabei lässt sich der persönliche Einsatz personenabhängig ansehen, im beruflichen Kontext ist es sehr wertschätzend und gerne vom Arbeitgeber gesehen, wenn der Mitarbeiter sich engagiert, dies heißt in etwa so viel, dass er mehr leistet, als er eigentlich müsste (vgl. Moschner, 1994, S. 15). Ein Schauspieler, der engagiert ist, arbeitet hingegen fest angestellt am Theater (vgl. ebd., S. 15). Bei Menschen, die als engagiert bezeichnet werden, kann es sich um Menschen handeln, die sich stark gesellschaftlich oder politisch einsetzen (vgl. ebd., S. 15).

#### **4.2 Ehrenamt und Sozialer Träger im Bereich der Flüchtlingsarbeit**

Laut der Genfer Flüchtlingskonvention aus dem Jahre 1951 ist ein Flüchtling eine Person, die aufgrund unterschiedlicher Verfolgungsgründe (Rasse, Nationalität, Gruppenzugehörigkeit, Religion) beispielsweise in der BRD Schutz sucht, da sie nicht in ihr Heimatland zurückkehren kann oder möchte (vgl. [hTTP://www.unhcr.de/fileadmin/user\\_upload/dokumente/03\\_profil\\_begriffe/genfer\\_fluechtlingskonvention/Genfer\\_Fluechtlingskonvention\\_und\\_New\\_Yorker\\_Protokoll.pdf](http://www.unhcr.de/fileadmin/user_upload/dokumente/03_profil_begriffe/genfer_fluechtlingskonvention/Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf), abgerufen am 19.03.2017). Wohlfahrtsverbände übernehmen in Europa die Aufgabe, als Anlaufstelle für hilfeschuchende Geflüchtete da zu sein, wobei die genauen Leistungsbeschreibungen abhängig von dem jeweiligen Land sind, in dem sich der Träger befindet (vgl. Markowski, 2017, S. 796). „Ihr Ziel ist die Erbringung

persönlicher Dienstleistungen (services) oder die Vertretung von Interessen Betroffener in ihrer Rolle als Adressat/Innen sozialer Hilfeleistungen (voice).“ (Markowski, 2017, S. 796). Zum Teil übernehmen in einigen Ländern erst seit kurzer Zeit Soziale Träger eine der beiden Dienstleistungen wie beispielsweise in Großbritannien (vgl. ebd., S. 796).

Neben vielen verschiedenen Tätigkeitsfeldern finden sich unter anderem auch Ehrenamtliche in folgenden Feldern der Sozialen Arbeit wieder: „[...] in sozialen Diensten (Telefonseelsorge, Kinderschutz, Caritas, Diakonie, DRK, Bahnhofsmision, Nichtsesshaften- und Straffälligenhilfe, Betreuung von alten Menschen, Behinderten, Gastarbeitern, Asylbewerbern, Aussiedlern, psychisch oder Suchtkranken [...]).“ (Moschner, 2002, S. 2).

#### **4.2.1 Motive für ein Ehrenamt**

Einzelne Punkte, die für ein Ehrenamt sprechen, könnten Folgende sein: Ein Ehrenamt kann unabhängig von der eigenen beruflichen Qualifikation aufgenommen werden (vgl. Stricker, 2011, S. 168). Der Ehrenamtliche hat darüber hinaus die Möglichkeit, sich die benötigten Kenntnisse über kurzzeitig belegte Kurse anzueignen (vgl. ebd., S. 168). Da das Ehrenamt sich durchaus von der hauptberuflichen Tätigkeit unterscheiden kann, muss es nicht zwingend einen direkten Einfluss auf die berufliche Tätigkeit und das Unternehmen haben, in dem ein Mensch tätig ist (vgl. Pinl, 2010, S. 9f.; Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“\*, 2002, S. 45f.). Menschen setzen sich persönlich ein, damit so anderen Menschen ein positiver Nutzen zu teil kommt (vgl. Schwarz, 1996, S. 173; Moschner, 1994, S. 37). Es handelt sich hierbei um Menschen, die durch ihr Ehrenamt intensiv Einfluss auf die gesellschaftliche Entwicklung nehmen (vgl. Moschner, 1994, S. 15).

In der empirischen Studie zum bürgerschaftlichen Engagement von 2014 stellt sich heraus, dass 50 Prozent der Ehrenamtlichen auf Grund von eigener Initiative ein Ehrenamt aufgenommen haben und die anderen 50 Prozent aufgrund von Ansprachen bzw. Nachfragen von außen (vgl. Müller/ Hameister/ Lux, 2017, S.413). Die Motive, die Einzelne zu einem Ehrenamt bewegen, müssen jedoch mit der Haltung (innen liegend) des Menschen im Einklang stehen (vgl. ebd., S. 414). Der eigene Spaßfaktor ist ein weiteres Indiz für die Motivation für ein Ehrenamt (vgl.

ebd., S. 415). Daneben motiviert sie noch der Wunsch nach dem in Kontakt kommen mit anderen Menschen (vgl. ebd., S. 427).

#### **4.2.2 Möglichkeiten eines Ehrenamtlichen vs. Möglichkeiten eines Hauptamtlichen**

Die Beziehung zwischen dem Paten und der Person, die Hilfe in Anspruch nimmt, wird häufig zu einer Lebensbegleitung (vgl. Perzlmair/ Sonnenberg, 2013, S. 23). Wenn die Patenschaft mit einem Menschen verglichen wird, der aufgrund seiner Profession als Sozialarbeiter oder Sozialpädagoge handelt, fällt auf, dass die Professionellen sich immer im Rahmen ihres institutionellen Rahmens bewegen, d.h. die Möglichkeiten und Grenzen ihres Handelns im Blick haben (vgl. ebd., S. 27). Ihre professionelle Haltung darüber hinaus im Blick behalten und aufgrund von bestimmten „Schulen“ bzw. „Theorien“ auf die Menschen und ihre Verhaltensweise schauen (vgl. ebd., S. 27). Paten sind nicht dazu verpflichtet, dieses Verständnis mit in die Arbeit mit ihren Familien zu bringen, was sich auch positiv im Kontakt auswirkt (vgl. ebd., S. 27). Besonders Familien, die bereits verschiedene Erfahrungen mit professionell Handelnden der Sozialen Arbeit haben, kennen die Gesprächstechniken, mit denen in der Sozialen Arbeit gehandelt wird und sie kennen die Erwartungen, die von Seiten der Professionellen an sie herangetragen werden (vgl. ebd., S. 27). Dass die Paten an dieser Stelle intuitiv handeln können, wirkt sich positiv auf ihre Beziehung zu den Familien aus und grenzt sie stark von den Professionellen ab (vgl. ebd., S. 27). Darüber hinaus wird die Patenschaft auf eine persönlichere Ebene gehoben, wenn die Paten den Familien gegenüber gewisse Details aus ihrem eigenen Leben mitteilen oder sie zu sich nach Hause einladen (vgl. ebd., S. 27). Auch dies ist etwas, was sie damit sehr stark von den hauptamtlich Tätigen abgrenzt (vgl. ebd., S. 27).

#### **4.2.3 Interkulturelle Kompetenz**

Die interkulturelle Kompetenz verlangt Kenntnisse über die eigenen Prägungen durch die Herkunftsgesellschaft bzw. Herkunftsfamilie sowie Offenheit und Toleranz gegenüber Menschen, die in die bestehende Gesellschaft einwandern (vgl. Schirilla, 2007, S. 497).

„Professionelle interkulturelle Kompetenz [...] umfasst [...] Fremdsprachenkenntnisse (Fachkompetenz), eine gefestigte eigene kulturelle Identität (Selbstkompetenz), die Fähigkeit zur kultursensiblen Kommunikation mit

Menschen anderskultureller Herkunft (Sozialkompetenz) und die Fähigkeit der Handhabung spezifischer Methoden der Sozialen Arbeit im interkulturellen Kontext (Methodenkompetenz).“ (Freise, 2007, S. 158). Diese Kompetenzen können zur Selbstreflektion führen, so dass bestimmte Kriterien (herkunftsbezogen) nicht missverstanden werden und dass Menschen, mit einem anderen kulturellen Hintergrund sich verstanden fühlen (vgl. Schirilla, 2017, S. 446). Interkulturelle Kompetenz kann perspektivisch dazu führen, dass die Offenheit gegenüber anderen Menschen steigt (vgl. Baumer, 2002, S. 76). Die interkulturelle Kompetenz bezieht sich auf Menschen, die auf Dauer in der aufnehmenden Gesellschaft leben möchten, es wird offensichtlich, welche (gedanklichen) Übertragung die Menschen der aufnehmenden Gesellschaft in ihren Köpfen vollziehen, und welche Gedanken von Homogenität bei ihnen vorherrschen (vgl. Kalpaka, 1998, S. 8).

## **5.Forschungsdesign**

Im Rahmen dieser empirischen Arbeit wird eine qualitative Forschung durch die Auswertung von Fragebögen, die vor der Durchführung (elektronisch per E-Mail) der KoBe ausgeteilt wurden und Fragebögen, die verteilt wurden (elektronisch per E-Mail), nachdem Projektende durchgeführt. Um den Gang der Forschung nachvollziehen zu können, wird in dem folgenden Unterpunkt die Methode beschrieben. Außerdem werden Protokolle von jeder Sitzung, in der eine Teilnehmerin ein Anliegen geschildert hat, anhand der teilnehmenden Beobachtung ausgewertet.

### **5.1 Evaluation**

Unter dem Begriff Evaluation lassen sich grob drei Kriterien benennen, die die Evaluation charakterisieren können:

1. Die Evaluation ist eine Möglichkeit der Prozessbewertung anhand vorab bestimmter Kriterien oder Maßstäbe.
2. Der Prozessbewertung liegt eine systematische Gewinnung von Daten zu Grunde.
3. Die systematische Gewinnung von Daten dient dem Erhalt einer Erkenntnis (vgl. Merchel, 2015, S. 14f.).

Die Evaluation soll dazu beitragen, zu einer bestimmten Thematik eine Klärungshilfe zu erlangen und Anhaltspunkte zu erhalten zur Verbesserung bzw. einer möglichen Weiterentwicklung der untersuchten Thematik (vgl. Stockmann/ Meyer, 2010, S. 64ff.). Die Evaluation ist ein systematisches, wissenschaftliches Vorgehen, bei dem nach bestimmten Regeln vorgegangen wird (vgl. Merchel, 2015, S. 23). Der Prozess ist ergebnisoffen und es wird gehandelt nach bekannten Gütekriterien, die überprüfbar sind und als Grundlage für einen Datenbewertungsprozess herangezogen werden können (vgl. ebd., S. 23).

Der Prozess bei der Evaluation bei einer qualitativen Forschung lässt sich wie folgt skizzieren:

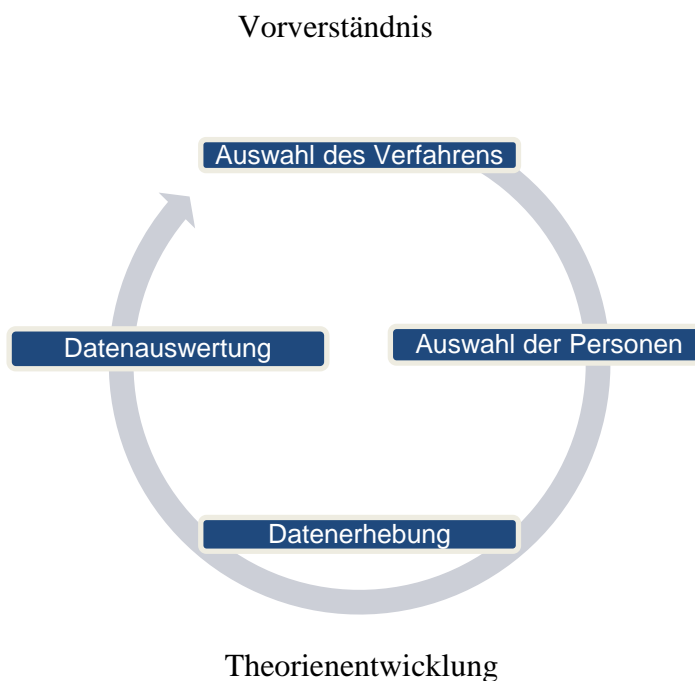


Abb. 1: Vgl. Witt, 2001, S. 6

Dieses Vorgehen entspricht einem Dialogischen Vorgehen gemäß einem Frage- bzw. Antwortgespräch, die Antworten gehen jedoch über die Fragen hinaus und geben eine neue Frage vor (vgl. Witt, 2001, S. 6).

In der Evaluation werden verschiedene Schwerpunkte gesetzt, diese reichen von der Evaluation der Politik, des Programms, des Personals, der Organisation und des Produktes (vgl. Merchel, 2015, S. 25ff.). In der Sozialen Arbeit, wie auch in dieser Arbeit, liegt die Programmevaluation im Schwerpunkt (vgl. ebd., S. 27). Hierunter



versteht man die Überprüfung von Maßnahmen bzw. eingeführten Methoden bei einzelnen Personen oder Personengruppen (vgl. ebd., S. 27).

Bei der Programmevaluation lassen sich folgende Aspekte in den Fokus nehmen:

- 1) Die Bewertung eines Bedarfes, hierbei werden sowohl die Bedarfe abgefragt, auf die ein Programm (Maßnahme bzw. Methode) einwirken soll, als auch die möglichen Bedarfe der Teilnehmenden in den Fokus gerückt (vgl. Böttcher, 2008, S. 893ff.).
- 2) Die Bewertung der Theorie eines Programms: Hier soll der Fokus darauf gelegt werden, ob die gestellte Fragestellung sich auf Theorien bezieht und die Ziele überhaupt evaluierbar bzw. angemessen formuliert wurden, so dass sie evaluierbar sind (vgl. ebd., S. 893ff.).
- 3) Die Bewertung der Prozesses des Programms: Bei diesem Punkt wird in den Blick genommen, ob die Durchführung zu der geplanten Maßnahme gepasst hat und angemessen verlief und ob es zu internen oder externen Störungen kam, beispielsweise durch den Teilnehmer (vgl. ebd., S. 893ff.).
- 4) Die Bewertung der Wirkungsmessung bzw. der Ergebnisse: Hier wird der Blick darauf gelenkt, ob mit der Maßnahme bestimmte oder gewünschte Ergebnisse erzielt worden sind (vgl. ebd., S. 893ff.).
- 5) Die Bewertung der Effizienz des Programms: Hier wird der Kosten- und Nutzenfaktor in den Blick genommen und die Effizienz der Maßnahme betrachtet (vgl. ebd., S. 893ff.). Hierbei gilt in den Blick zu nehmen, welcher der Akteure den Aufwand und Nutzen wie beschreibt und wie lässt sich dieser bewerten (vgl. ebd., S. 893ff.).

In der Evaluation wird zwischen zwei Arten unterschieden, wie eine Forschung betrachtet werden kann, summativ und formativ (vgl. Merchel, 2015, S. 41ff.). Bei der summativen Evaluation steht die Betrachtung des Verlaufs, der erhaltenen Ergebnisse und bzw. oder die Wirkung im Vordergrund (vgl. ebd., S. 42). Es geht darüber hinaus darum, die Erfahrungen, die die Teilnehmenden durch diese Maßnahme erhalten haben, zusammen zu tragen und auszuwerten (vgl. ebd., S. 42). Darüber hinaus sind die Forschungsfragen ausschlaggebend für die Entscheidung, ob es sich um eine summative oder eine formative Forschung handelt (vgl. ebd., S. 41f.). Summative Fragen sind beispielsweise: „[...] Einführung von

Mediationsmethoden in den Arbeitsalltag einer Erziehungsberatungsstelle [...].“ (Merchel, 2015, S. 41).

In der vorliegenden Arbeit handelt es sich um eine summative Forschung, da die Betrachtung des Prozesses und der Ergebnisse (Fragebögen und Protokolle) im Vordergrund stehen (vgl. Merchel, 2015, S. 42).

Es in den Blick zu nehmen, ob Kollegiale Beratung ein Instrument ist, mit dem Ehrenamtliche nach einer kurzen Einführung umgehen können, sowie ob die KoBe dazu beiträgt, ihre Perspektive zu erweitern und ihrer persönlichen Professionalisierung hilft (Anmerkung der Verfasserin).

Es werden zwei Formen von Evaluation unterschieden, die externe Evaluation und die interne Evaluation (vgl. Merchel, 2015, S. 44f.). Bei der vorliegenden Arbeit evaluiert die Projektleiterin selbst die Untersuchung, d.h. sie ist durchführende und auswertende Person gleichzeitig (vgl. ebd., S. 45). Damit ist sie „selbtperspektivisch“ tätig und führt eine sogenannte „Selbstevaluation“ durch (vgl. ebd., S. 45). Bei der Selbstevaluation ist kritisch zu betrachten, dass der Forscher keine oder lediglich wenig Distanz zu seiner Forschungsthematik besitzt (vgl. ebd., S. 48). Damit ist jedoch nicht nur die Problematik auf die Durchführung des Prozesses gemeint, sondern auch die eigene Haltung, die eigene Vorgehensweise im Prozess kritisch zu hinterfragen (vgl. ebd., S. 49).

### **5.1.1 Vorgehensweise Vorfragebogen**

Um zu erklären, wie vorgegangen wurde, um Daten zu erlangen, die auswertbar sind, wird dargestellt, was überhaupt ein methodisches Vorgehen beinhaltet: In der Sozialen Arbeit werden Forschungsmethoden genutzt, um Erkenntnisse zu bestimmen und Fragestellungen zu erhalten (vgl. Zierer/ Speck/ Moschner, 2013, S. 11).

Mit dem Einsatz eines Vorabfragebogens (Gliederungspunkt Anhang) bzw. einer generellen Methode wird ein bestimmtes Ziel verfolgt, dafür werden allgemein gültige und anerkannte Regeln beachtet, dieses Vorgehen lässt sich als regelgeleitet und planmäßig bezeichnen (vgl. Zierer/ Speck/ Moschner, 2013, S. 13).

Sowohl im Pre- als auch in dem Post-Fragebogen, der nach Abschluss des Projektes eingesetzt wurde, ist mit geschlossenen, offenen und Hybridfragen gearbeitet worden. Dies hat den Vorteil, dass je nachdem inhaltlichen Schwerpunkt der Frage sowohl Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden als auch Themenbereiche schnell

abgefragt werden können (vgl. Zierer/ Speck/ Moschner, 2013, S. 71). Wohingegen sich offene Fragen bei Thematiken eignen, bei denen wichtig ist, dass die Aussagen authentisch sind, also selbst von den Befragten beantwortet werden (vgl. ebd., S. 71). Die dritte Antwortkategorie, die Hybridfragen stellen neben vorgegebenen Antwortmöglichkeiten noch die Möglichkeit dar, dass zusätzlich von den Befragten die Antworten um eigene Antwortmöglichkeiten erweitert werden können (vgl. Zierer/ Speck/ Moschner, 2013, S. 71).

Neben den Formen der Antwortmöglichkeiten, bei denen es sich zum einen um standardisierte Antwortmöglichkeiten und nicht standardisierte Antwortmöglichkeiten handelt, gilt es zu beachten, dass bestimmte Regeln bei der Konstruktion der Fragen existieren (vgl. Merchel, 2015, S. 83ff.). Wobei in dem vorliegenden Fragebogen Mehrfachnennungen ohne eine Rangordnung (verschiedene Antwortmöglichkeiten ohne eine genauen Logik dahinter), Skalen mit alternativen Rangordnungen und Fragen mit der Einschätzung einer Skalierung zur Zufriedenheit sowie des eigenen Gefühls (Wohlbefinden) gestellt wurden (vgl. ebd., S. 86).

Bei der Erfassung der Ergebnisse der Bögen wurden den Teilnehmerinnen stellvertretend Zahlen von eins bis sechs zugeschrieben. Es wurden sieben Bögen verteilt, es kamen davon sechs Bögen zurück.

### 5.1.2 Wesentliche Ergebnisse

In diesem Unterkapitel wird auf wesentliche Ergebnisse des Vorabfragebogens eingegangen und es werden anhand der Antworten mögliche Hypothesen abgeleitet. Die Ergebnisse sind in Tabellenform aufgeführt und hinter jeder Frage mit Variable n angegeben, wie viele Teilnehmerinnen sich zu der Frage geäußert haben.

1. Wie alt sind Sie? (n=6)				
Alter	36-45	46-55	56-65	66-75
Personen	2	4,5,6	1	3

Es macht den Anschein, als suche die Gruppe der 46-55-Jährigen neben ihrem familiären Alltag (Partnerschaft mit evtl. eigenen Kindern) sowie den beruflichen Herausforderungen, einen weiteren Bereich der Betätigung und womöglich auch des „Gebrauchtwerdens“.

2. Welchen Beruf übten bzw. üben Sie aus? (n=6)						
Personen	1	2	3	4	5	6
Beruf	Betriebs-wirtin	Studien-rat	Lehr-erin	Med. technische Angestellte	Architektin	Redak-teurin

Keine der Damen arbeitet im psychosozialen Bereich, es wäre denkbar, dass ein alternatives, komplett anderes Tätigungsfeld, gerade diese Gruppe angesprochen hat.

3. Welche Kenntnisse haben Sie bereits zu Kollegialer Beratung? (n=6)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Keine		X		X	X	X	X
Sehr viele			X				

Lediglich Nr. 2 bringt Kenntnisse zur KoBe mit, womöglich, weil sie im Arbeitsfeld Schule tätig ist. Günstig könnte sich dies auf die Gruppendynamik auswirken, weil fast alle Teilnehmerinnen die gleiche Wissensbasis haben. Es entsteht so keine Hemmschwelle und einzelne Teilnehmerinnen trauen sich evtl. mehr zu.

4. Was hat Sie dazu motiviert ein Ehrenamt aufzunehmen? (n=6)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Zeitl. Kapazitäten		X		X			X
Starkes Bedürfnis nach einer sozialen Tätigkeit		X	X	X			X
Motivation durch Bekannte/ Nachbarn					X	X	

Bei dieser Frage muss kritisch hervorgehoben werden, dass die Teilnehmerinnen die Möglichkeit hatten, zeitliche Kapazitäten anzukreuzen. Zeitliche Kapazitäten sind für alle Tätigkeiten, sei es privat oder beruflich, notwendig, daher hat dieses Kriterium kein relevantes Gewicht. In dem Post-Fragebogen wird aus dem Grund diese Möglichkeit nicht als mögliche Variable angeboten. Der größte Teil benennt als Motivation ein starkes Bedürfnis nach einer sozialen Tätigkeit. Was bestätigen könnte, dass Nr. 1 und Nr. 6 im Kontext Wirtschaft und Verlagswesen mit nichts erkennbar „sozial wertvollem“ in Kontakt kommen. Die Nr. 3 ist ebenfalls wie Nr. 2 im Schulwesen tätig, aber hauptsächlich in der Rolle als „Vermittlerin“ von Wissen. Dies könnte dazu führen, dass die Damen ein starkes Bedürfnis nach einer sozialen Tätigkeit verspüren. Andererseits könnte die Zahl der geflüchteten Menschen im letzten Jahr auch zur Motivation für ein Ehrenamt beigetragen haben. Nr. 4 und 5 arbeiten gemeinsam in der gleichen Patenfamilie, wie in den KoBe deutlich wurde, so lässt sich erklären, wieso beide das gleiche Motiv angeben.

5. Welche Kenntnisse sind Ihnen bereits durch die Fachkräfte der Caritas nahe gebracht worden? (n=6)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Eigene Möglichkeiten und Grenzen des Handelns							X
Interkulturelle Kompetenz		X	X	X	X	X	
Wissen über Trauma		X	X				X
Sonstiges		6= Verständnis für andere Kulturen					

Daraus, dass alle bis auf Nr. 6 Interkulturelle Kompetenz angekreuzt haben, lässt sich ableiten, dass alle an der internen Fortbildung zu dem Thema teilgenommen haben. Ein großes Interesse, da der Kulturkreis der Patenfamilie sich vom eigenen unterscheidet, dürfte der wesentliche Grund für die Teilnahme sein. Außerdem hat

die Hälfte der Damen an der Fortbildung zum Verständnis und zur Sensibilisierung für das Thema Trauma teilgenommen, bei der externe Referenten, zum Schwerpunkt Traumapädagogik, referierten. Das Thema kann bei den Geflüchteten aufkommen, da es sich um Kriegsflüchtlinge handelt. Auffällig ist, dass ledig die Nr. 6 angibt, dass ihr noch zusätzlich ein Verständnis bzgl. anderer Kulturen vermittelt wurde. Diese könnte womöglich ein Einzelgespräch mit einer hauptamtlichen Kollegin geführt haben.

<b>6. Aus welchem Land stammt Ihre Patenfamilie gebürtig? (n=6)</b>						
<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Syrien		X	X	X	X	X
Eritrea				X	X	
Sonstiges	1=Guinea, 4=Somalia					

Nr. 4 und Nr. 5 begleiten neben ihrer gemeinsamen Patenfamilie noch eine Familie aus Syrien und eine Familie aus Eritrea. Außerdem betreut Nr. 4 noch Menschen aus Somalia. An dieser Stelle wird deutlich, dass bei Nr. 4 und Nr. 5 eine höhere Belastung vorhanden sein könnte, die es gilt für die KoBe im Blick zu behalten, um die Teilnehmerinnen auch selbst ein Stückweit zu unterstützen und zu schützen. Die anderen Teilnehmerinnen sind jeweils für eine Patenfamilie verantwortlich.

<b>7. Welche Aufgaben haben Sie im Rahmen Ihrer Patenschaft gerne angenommen? (n=6)</b>						
<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Emotionalen Beistand für Eltern	X	X		X	X	X
Emotionalen Beistand für Kinder	X	X	X			
Ansprechpartner für alle Belange bzgl. deutscher Rieten und Normen	X	X				X
Begleitung zu Ärzten	X	X		X	X	X
Begleitung zu Behörden	X	X			X	X
Begleitung zu Schulen	X	X	X			
Sonstiges	2= Ausflüge, Hausaufgabenhilfe, 3= Hausaufgabenhilfe, 6= Vermieter					

Bei Nr. 4 fällt auf, dass sie lediglich zwei Schwerpunkte benennt, die ihr Spaß bereiten. Es scheint „auffällig“, dass die Arbeit mit den Kindern nicht benannt wird, fraglich ist, ob in ihrer Patenfamilie womöglich kein Kind lebt. In einer Frage, die jedoch an dieser Stelle nicht weiter analysiert wird, wird nach der Anzahl und dem Alter der Familienmitglieder gefragt, die Nr. 4 arbeitet mit einer Familie mit vier Familienmitgliedern, das jüngste Mitglied ist sechs Jahre alt. Es ist denkbar, dass es von den Angehörigen versorgt wird und daher keine Aufgaben anfallen.

Die Begleitung zu Ärzten von allen bis auf Nr. 3 wird positiv angesehen, womöglich weil durch diese Begleitung in „geschwächten“ Momenten Nähe zu dem jeweiligen Familienangehörigen hergestellt wird und die Beziehung so weiter wächst. Es wäre möglich, dass das Familienmitglied sich durch die Begleitung sicherer fühlt, auch aufgrund von sprachlichen Barrieren.

<b>8. Welche Aufgaben würden Sie gerne an eine dritte Person abgeben? (n=5)</b>
---

Themen	Personen	1	2	3	4	5	6
Emotionalen Beistand für Eltern							x
Begleitung zu Ärzten		x	x				x
Begleitung zu Behörden			x				
Begleitung zu Schulen					x	x	
Sonstiges	2,5= neue Wohnung suchen, 6= Sprachunterricht für behinderte Analphabetin						

Hier liegt der Schwerpunkt auf der Delegation der Arztbesuche an Dritte. An dieser Stelle wird ein Widerspruch zu den vorherigen Antworten aus Frage 8 bei Nr. 1, 2 und 6 deutlich. Dies kann zum einen daran liegen, dass dies mit einem hohen, nicht planbaren Maß, an zeitlichem Aufwand verbunden ist. Zum anderen, weil die Menschen bei der Begleitung zum Arzt an ihre sprachlichen Grenzen geraten. Medizinische Fachbegriffe ins Englische oder Französische zu übersetzen, ist wahrscheinlich weitaus komplexer, als Alltagsbelange in Umgangssprache abzuklären. Andererseits könnte dies evtl. für Einzelne eine zu intime Situation darstellen, womöglich muss sich jmd. ausziehen oder wird zu Krankheiten befragt. Nr. 4 und 5 benennen die Wohnungssuche, dies könnte damit zusammenhängen, dass die Familien es aufgrund ihrer Individualität (Vorbehalte der Bevölkerung gegenüber Herkunft und Anzahl der Familienmitglieder) nicht einfach haben eine Wohnung zu finden. Überraschend erscheint, dass zwei Damen die Begleitung zur Schule als etwas ansehen, was ihnen wenig Freude bereitet. Jedoch haben beide selbst Kinder im schulpflichtigen Alter, dies könnte womöglich mit ein Grund sein, weshalb sie diese Aufgabe abgeben möchten. Nr. 3 benennt kein Kriterium, was darauf schließen lassen könnte, dass sie keine Aufträge annimmt, die ihr nicht zusagen.

9. Welche Umstände, wie beispielsweise eine Behinderung in der Familie, erforderten besonders viel Engagement von Ihnen? (n=4)	
Person	Freie Antworten
2	Der Zuzug der Schwester
4,5	Autismus des Kindes
6	Behinderung des Familienmitgliedes, Dringlichkeiten und Wichtigkeiten von Vereinbarungen, d.h. auf Briefe nicht reagieren, da diese auch in Bürokraten-Deutsch verfasst sind, Kommunikationsstrukturen in der Familie und teilweise zu deutschen in Form der Nicht-Kommunikation

Nr. 1 und die Nr. 3 haben sich an dieser Stelle nicht geäußert. Bei Nr. 2 könnte die Herausforderung sein, dass die Familie von der Patin erwartet hat, dass sie sich um sie genauso kümmert wie um die Familie. Hier könnten die eigenen Interessen der Ehrenamtlichen womöglich nicht genügend gesehen worden sein. Diese zusätzliche Veränderung könnte die Beziehung belastet haben, Nr. 2 hat im Dezember 2016 ihr Ehrenamt vorzeitig beendet, wie eine Arbeitskollegin mitteilte. Bei Nr. 4 und 5 wäre es denkbar, dass sie bisher mit dieser Thematik noch keine Berührungspunkte hatten und dass sie in dem Zuge an ihre persönlichen Grenzen kamen. Hier wäre ein enger

Kontakt zu den hauptamtlichen Kräften oder die Hilfe der Gruppe durch die KoBe wünschenswert. Womöglich ergäbe sich so der Verweis auf öffentliche Stellen wie z.B. ein Autismuszentrum oder eine andere Praxis, die hier zu Rate gezogen werden könnten. Bei Nr. 6 wären sichtbar gewordene Schwierigkeiten, dass sie mit ihrem eigenen Verständnis von Prioritäten setzen und den Handlungsstrukturen der Patenfamilie Probleme hat. Da hier womöglich ein großer Unterschiedlich bei der Vorgehensweise deutlich wird. An dieser Stelle wäre ein externer Referent, eingeladen vom CV, der sich auf die Vermittlung und das Erläutern von Gepflogenheiten in der syrischen Kultur spezialisiert hat, denkbar.

<b>10. Wer oder was hat während der Veränderung unterstützt? (n=3)</b>	
<b>Person</b>	Freie Antworten
1	Austausch mit eigener Familie, Sozialbetreuung der Stadt und Mitarbeiter der Caritas.
2	Mein Partner, Frau S. (Caritas)
6	Caritas MA (telefonisch)

Nr. 3, 4 und 5 haben nicht geantwortet. Es ist bedauerlich, dass Nr. 4 und 5 keine Antwort gegeben haben, da hier nicht deutlich wird, wer sie evtl. in der Thematik Autismus unterstützt hat. Womöglich niemand, so dass sie auf sich selbst gestellt blieben, aber dies lässt sich nicht deutlich benennen. Nr. 1 und Nr. 2 verdeutlichen, dass sie beide ihr familiäres Netzwerk nutzen und auch auf ihr Netzwerk von Professionellen, wie auch Nr. 6.

<b>11. Wer steht für Sie als Ansprechpartner/In zur Verfügung? (n=6)</b>	
<b>Person</b>	Freie Antworten
1	Leitung und Mitarbeiterinnen
6	Frau de S.
2,3,4,5	Frau S.
2,6	Frau R.
4,5	Frau St. (Stadt L.)
2	Frau Arslan

Frau S. vom CV wird von 66,67 Prozent der Damen benannt, also mehr als der Hälfte. Nr. 4 und Nr. 5 benennen die Ansprechpartnerin der Stadt. Vermutlich, da sie in einem Haus tätig sind, das der Kommune zugehörig ist. Nr. 2 benennt Frau Arslan, die die KoBe durchführt. Beide kennen sich noch aus Schulzeiten, daher könnte ein gewisses Vertrauen herrühren. Nr. 6 hat zusätzlich noch die Ehrenamtskoordinatorin und die zweite Dame, die mit zehn Stunden im Übergangwohnheim arbeitet, benannt. Die Ehrenamtskoordinatorin, Frau R. steht grundsätzlich als Ansprechperson zur Verfügung, deshalb ist es erfreulich zu sehen, dass einzelne diese auch befragen. Bei den Personen, die mehrere benannt haben, wäre wichtig zu wissen gewesen, nach welchem Kriterium Ansprechpartnerin a oder beispielsweise

Ansprechpartnerin b zu rate gezogen wird. An dieser Stelle bleibt die Priorisierung offen, da sie nicht erfragt wurde.

12. Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit Ihrer Ansprechperson bisher gewesen? (n=5)						
Personen	1	2	3	4	5	6
Auf Nachfrage	X		X	X	X	X

Nr. 2 äußert sich an dieser Stelle nicht, alle anderen benennen die Möglichkeit der Kontaktaufnahme auf Nachfrage, was auf Flexibilität zum einen schließen lässt und zum anderen auf eine Kontaktaufnahme nach persönlichem Bedarf.

13. Zu welchem zeitlichen Rhythmus hatten Sie zu der/ dem Ansprechpartner/In Kontakt? (n=6)						
Personen	1	2	3	4	5	6
1x pro Woche	X					
2x mehr zur Woche		X				
1x pro Monat		X		X	X	X
Sonstige	3= größere Abstände, 6= alle paar Monate					

Alle haben alle paar Monate Kontakt zu einer Ansprechperson. Am häufigsten wird der Kontakt ein Mal im Monat in Anspruch genommen. Bedauerlicherweise wird die Fragestellung nicht konkretisiert, es wird an dieser Stelle bei Nr. 6 und Nr. 2 nicht deutlich, welche Ansprechperson sie in den jeweiligen Abständen ansprechen. Es bleibt unklar, da sie mehrere Ansprechpersonen in der vorherigen Frage angegeben haben.

14. Wie hilfreich empfanden Sie zu der/ dem Ansprechpartner/In den Kontakt? (n=4)		
Note	Person	Freie Antworten
1	2	weil Frau S. viel Mut spendet und wunderbare Kompetenzen hat uns so viele Menschen kennt, zu denen Sie den Kontakt aufnehmen kann.
2	1,3,6	Ergänzung von 6: Frau de S. hat viel Verständnis und aus eigener Erfahrung berichtet. Nützliche Telef. und Ansprechpartner nennen können.

Nr. 4 und 5 haben nicht geantwortet, evtl. weil sie sich auf keine Schulnote einigen konnten, da sie mit zwei Ansprechpersonen im Gespräch sind und die Beantwortung an dieser Stelle zu unspezifisch bleibt. Andererseits wäre denkbar, dass die Skalierung in Schulnotenform für Irritationen gesorgt hat, weil dieses Bewerten als befremdlich angesehen wurde. Die anderen Gruppenmitglieder bewerten die Antworten und Gespräche mit den Ansprechpersonen mit guten bzw. sehr guten Noten. Was darauf schließen lässt, dass sie sich gut aufgehoben, verstanden fühlen und ihnen weiter geholfen wird.

### 5.1.3 Kritische Reflexion

Bei der vorliegenden Studie handelt es sich um eine Studie, die durch eine einzelne Person durchgeführt und konzipiert wurde, außerdem beschränkt sich die Teilnehmerzahl auf fünf Teilnehmerinnen. Der Pre-Bogen wird von sechs Damen beantwortet, der Post-Bogen von fünf Damen.



Der Vorteil der eingesetzten schriftlichen Befragung liegt erkennbar daran, dass sich die Teilnehmerinnen die Zeit für die Beantwortung des Bogens selbst einteilen können und den Zeitraum für die Beantwortung ebenfalls selbst bestimmen (vgl. Zierer/ Speck/ Moschner, 2013, S. 69). Was jedoch eine Schwierigkeit darstellen kann, ist, dass Verständnisfragen nicht beantwortet werden können (vgl. ebd., S. 69). Nach Abschluss wird der Bogen wieder zurück gesandt, womit die Anonymität jedoch nicht gewährleistet wird, der Absender von elektronischer Post bleibt erkennbar (vgl. ebd., S. 69).

Kritisch in den Blick zu nehmen ist ebenfalls die Objektivität, es könnte an der Stelle in Frage gestellt werden, dass es keine Kontrollgruppe gab (vgl. Zierer/ Speck/ Moschner, 2013, S. 72). Die Objektivität muss in allen Prozessschritten (Vorbereitung, Durchführung, Ergebnisse zusammentragen und interpretieren) unabhängig des Einflusses der Projektleiterin laufen (vgl. ebd., S. 72).

Als weiteren Kritikpunkt ist noch anzumerken, dass bei dem Post-Bogen durchweg zu wenige Antwortmöglichkeiten angeboten wurden. Wenn Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden und die Probandin dann für sich die passende Antwort oder mehrere Antworten selektieren darf, müssen mind. sechs Antwortmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Außerdem hätte es teilweise häufiger die Antwortmöglichkeit „sonstiges“ geben müssen, damit eigene Antworten ergänzt werden können. Dies hätte dazu führen können, dass die Damen sich verstandener fühlen und das Interesse an ihren Erfahrungen noch größer wird. Die Teilnehmerinnen wurden bei dem Vorabbogen nach ihrem Namen gefragt, was gegen die Anonymität verstößt, besser wäre es gewesen, den Punkt wegzulassen und die Damen darum zu bitten den Bogen postalisch oder persönlich beim CV abzugeben in einem Kuvert. Womöglich wären dann einzelne noch offener dafür gewesen, offenere Antworten zu benennen, außerdem könnte die Benennung des Namens auf einzelne unseriös gewirkt haben. Außerdem sind die Bögen von den Teilnehmerinnen als Worddokument zurück versandt worden, so ließe sich der Inhalt des Bogens nachträglich verändern. Es wäre hier angemessen gewesen, die Teilnehmerinnen darauf hinzuweisen, dass sie die Antworten in einem PDF-Dokument verschicken sollten, unabhängig davon, ob ihr Name erkennbar ist. Der Bogen an sich ist sehr stark fokussiert auf die Interessen des Arbeitgebers, die Ziele des Projektes und die Forschungsfragen sind hier nicht so stark berücksichtigt worden. Dies ist ein wesentlicher Kritikpunkt. Der Vorabfragebogen und der Ist-Fragebogen weichen daher inhaltlich voneinander ab.

## **5.2 Teilnehmende Beobachtung Protokollanalyse**

Das Protokoll dient dazu, dass die Themen, die eingebracht wurden, nicht verloren gehen und dass die Fortschritte der Gruppe festgehalten werden (vgl. Tietze, 2015, S. 230f.). In einem Protokoll werden nicht eine Meinung, eine Einstellung, ein Motiv oder ein Gefühl festgehalten und ausgewertet (vgl. Merchel, 2015, S. 98). In den Protokollen werden der Verlauf des Prozesses und die Interaktionen der Gruppe und einzelne Verhaltensweise in den Blick genommen (vgl. ebd., S. 98). Für die Analyse der Protokolle der KoBe hat die Prozessverantwortliche der teilnehmenden Beobachtung entsprechend selbst an jeder KoBe als aktives Mitglied teilgenommen und parallel Informationen gesammelt (vgl. Mayring, 2016, S. 80). Davon abgeleitet wird eine Nähe zu der Gruppe, dem neuen Instrument der KoBe und der Wahrnehmung, der sich ergebenden Perspektiven der Teilnehmerinnen (vgl. ebd., S. 80). Um diese Form der Beobachtung auszuwerten, ist im Vorhinein ein Leitfaden zusammenzustellen (vgl. ebd., S. 82). Dieser sieht wie folgt aus:

- „Bestimmung der Beobachtungsdimensionen, Erstellen des Beobachtungsleitfadens“
- „Herstellen des Kontakts zum Untersuchungsfeld“
- „Handeln im Feld, Teilnehmende Beobachtung“
- „Feldnotizen, Beobachtungsprotokolle“
- „Schlussauswertung“ (Mayring, 2016, S. 83).

Bei der Beobachtungsdimension geht es darum, dass die KoBe, in denen eine Teilnehmerin ein Anliegen eingebracht hat, beobachtet werden. Beim Leitfaden wurden folgende Fragestellungen formuliert: Welche Teilnehmerin hat welche Rolle eingenommen? Was war das Beratungsanliegen? Welche Lösungsansätze hat die Gruppe gefunden? Welche Lösungsansätze möchte die Falleinbringerin konkret umsetzen? Der Kontakt zum Untersuchungsfeld fand immer im Besprechungsraum des Übergangwohnheims statt. Die teilnehmende Beobachtung schließt letztlich ab mit einer Schlussauswertung (Anmerkung der Verfasserin).

### **5.2.1 Vorgehensweise**

Gemäß den beschriebenen Ablaufschritten wird für die Auswertung mit dem Protokoll der zweiten Sitzung begonnen. Daraufhin folgen die Protokolle der vierten Sitzung, der fünften, der siebten und der achten Sitzung. In diesen Sitzungen gab es jeweils eine Teilnehmerin, die ein Fallanliegen eingebracht hat, in der dritten Sitzung waren lediglich zwei Teilnehmerinnen anwesend und in der sechsten Sitzung war die

Falleinbringerin kurzfristig verhindert. Da es eine Einzelberatung gab, wird diese ebenfalls analysiert und ausgewertet. Für die Analyse der zugrunde liegenden Protokolle werden abgeleitet von den Fragestellungen des Beobachtungsleitfadens vorab Kategorien gebildet, die im Wesentlichen zu einer inhaltlichen Strukturierung beitragen sollen. Diese lauten wie folgt: 1. Rahmenbedingungen, 2. Akzeptanz der Methode, 3. Themen der Beratungsanliegen, 4. Entwicklung alternativer Handlungsstrategien.

Es wurde vorab mit der Gruppe besprochen (Zustimmung), dass nach jeder Sitzung ein Protokoll geschrieben wird. Im nächsten Unterpunkt wird auf die wesentlichen Punkte der Analyse Kriterien eingegangen.

### **5.2.2 Wesentliche Ergebnisse**

Der erste Punkt, der in den Blick genommen wird, sind die Rahmenbedingungen:

Die Kollegialen Beratungen finden immer in den Räumlichkeiten des Übergangwohnheims Auf dem Ringe 1 statt. Die Koordinatorin lädt nach Absprache mit der Gruppe zum Termin ein (vgl. alle Protokolle im Anhang).

Der zweite Punkt, die Akzeptanz der Methode, nimmt in den Blick, ob und wer welche Rollen annimmt. Bei der ersten Sitzung ist Nr. 1 die Fallgeberin, Nr. 5 die Moderatorin, die Koordinatorin die Sekretärin und Nr. 3, 4 und 6 die Beraterinnen (vgl. Protokoll vom 14.09.2016). Bei der nächsten Sitzung bringt Nr. 5 ein Anliegen ein, die Koordinatorin nimmt die Rolle der Moderatorin und der Sekretärin ein, die Schwester von Nr. 5 nimmt ebenfalls die Rolle der Beraterin ein, sowie Nr. 3, 4 und 6 (vgl. Protokoll vom 27.10.2016). Am 17.11.2016 bringt Nr. 6 ein Anliegen ein, Nr. 1 moderiert den Prozess, die Koordinatorin ist Sekretärin und Nr. 3 und 5 sind Beraterinnen (vgl. Protokoll vom 17.11.2016). Bei der Einzelberatung am 19.01.2017 ist die Gruppe nicht anwesend, dort ist lediglich Nr. 6 anwesend (vgl. Einzelberatung vom 01.12.2016). Bei der vorletzten Sitzung ist Nr. 3 die Fallgeberin, Nr. 5 die Moderatorin, die Koordinatorin die Sekretärin und Nr. 1, 4 und 6 Beraterinnen. Bei der letzten Sitzung hat Nr. 5 ein Anliegen eingebracht, die Moderatorin moderiert und Hypothesen notiert, wohingegen Nr. 3, 4 und 6 beraten haben (vgl. Protokoll vom 19.01.2017). Es wird deutlich, dass alle mindestens einmal die Rolle der Beraterin eingenommen haben. Es wäre denkbar, dass dies die Rolle ist, die am interessantesten gewirkt haben könnte, weil die Teilnehmerinnen hier kreativ Lösungshypothesen bilden dürfen. Die Moderatorinnenrolle wurde

einmal von Nr. 5 übernommen und einmal von Nr. 1, es ist denkbar, dass die anderen die Rolle aufgrund der Verantwortung für den Prozess und das Zeitmanagement nicht übernehmen wollten. Wenn sich niemand fand, übernahm die Koordinatorin die Rolle, die Rolle der Sekretärin wurde immer von ihr übernommen. Alle Teilnehmer konnte aus der Rolle der Moderatorin oder Sekretärin heraus die Gruppe der Beraterinnen ergänzen.

Der dritte Punkt nimmt die Beratungsanliegen in den Blick:

Nr. 1 stellt folgende Fragen: „Was kann der Familie noch helfen? Darf ich die Verantwortung abgeben?“ (Protokoll vom 14.09.2016).

Nr. 5 stellt folgende Fragen: „Wessen Aufgabe ist es eine Wohnung zu suchen? Darf ich Widerstand spüren?“ (Protokoll vom 27.10.2016).

Nr. 6 bringt folgende Anliegen ein: „Welche Aufgaben kann ich an andere abgeben (z. B. soziale Träger)? Was gehört eigentlich zu meinen Aufgaben als Ehrenamtliche?“ (Protokoll vom 17.11.2016).

Nr. 3 beschäftigt folgende Fragestellung: „Wie gehe ich in Zukunft mit dem Thema Geburtstag um?“ (Protokoll vom 22.12.2016).

Nr. 5 zweites Anliegen lautet wie folgt: „Wie kann ich mit der Situation weiter umgehen? Wie ist der Eindruck der Gruppe?“ (Protokoll vom 19.01.2017).

Bei den Fragen, bei denen das Thema Verantwortung auftaucht oder explizit eine Nachfrage nach der eigenen Aufgabe im Vordergrund steht, wird deutlich, dass die Ehrenamtlichen nicht den genauen Rahmen ihrer Tätigkeit kennen. An der Stelle wird andererseits auch deutlich, dass die Teilnehmerinnen Anliegen einbringen, die im Rahmen einer KoBe bearbeitet werden können. Bei den Fragen zu den Aufgaben des eigenen Ehrenamtes kann es natürlich auch sein, dass die Falleinbringerin so versucht, ihre eigenen Vorstellungen mit denen der Gruppe abzugleichen. Gemäß der Möglichkeit, so zu erfahren, ob eine Teilnehmerin etwas Genaueres weiß. Bei den Fragestellungen wird gerade bezogen auf Fragen, die die weitere Handlungsweise der Patin ansprechen, eine Selbstreflektion impliziert.

Der vierte Punkt nimmt die Entwicklung von alternativer Handlungshypothesen in den Blick: Nr. 1 nimmt sich vor, Kontakt zu der Familie und zur Behörde aufzunehmen (vgl. Protokoll vom 14.09.2016). Dieser Schritt ist die Folge eines Ortswechsels, weil die Familie nach Bochum umgezogen ist und daher die Dame nicht mehr zuständig sein möchte. Nr. 5 nimmt sich vor, die Dame mehr als

Individuum zu sehen, das wirklich eine Not hat, für ihre Familie eine Wohnung zu finden (vgl. Protokoll vom 27.10.2016). Es ist sehr deutlich, dass gerade diese Verantwortung, die die Frau für alle Familienmitglieder trägt, nicht deutlich wurde bis zur KoBe. Womöglich trat ein Gefühl von Wut auf, wenn das Thema Wohnung angesprochen wurde, da die Dame nicht „zufrieden zu stellen“ wirkte.

Nr. 5 werden folgende Lösungshypothesen angeboten: Sich bei der Patenschaft auf Dinge konzentrieren, die Spaß machen, und auch lernen, Dinge abzugeben und nicht „jeden Auftrag“ anzunehmen und die Migrationsdienste bei der Wohnungssuche zu nutzen.

Es könnte entlasten, einen Text in Deutsch mit der jungen Frau einzuüben, damit sie selbst auf Wohnungsannoncen reagieren kann (vgl. Protokoll vom 27.10.2016).

Die Klientin nimmt mit, dass sie die Dame jetzt nicht mehr so passiv sieht und versteht, dass der Druck der Dame sehr hoch ist. Die Dame sucht eine passende Wohnung, da diese weniger Aufwand bedeutet (Stadt- und Bahnhofsnähe). Die Fallgeberin nimmt die Frau nun anders wahr, sie sieht ihre Ressourcen, sie organisiert allen ihre Familie. Die Wohnungssuche möchte sie den Fachkräften überlassen, dies könnte dazu führen, dass sie ihr Ehrenamt länger zufrieden fortführt.

Nr. 6 werden von der Gruppe diese Lösungshypothesen geboten: Sie möge nur Aufgaben annehmen, die ihr Spaß machen und den 23-jährigen Sohn zum Schachverein begleiten (vgl. Protokoll vom 17.11.2016). Beides kann die Klientin nicht annehmen, vermutlich fühlt sie sich unverstanden, da sie viele Dinge für die Familie übernommen hat, weil diese teilweise ihre Aufgaben sonst gar nicht erledigt hätten, wie beispielsweise Brief öffnen und bearbeiten (vgl. Protokoll vom 17.11.2016). Der Prozess verlief rückblickend zu „schnell“, die Klientin wurde in ihrer Überlastung nicht genug gesehen, die Lösungen wurden womöglich zu schnell „geliefert“. Die nachgespielte Gesprächssequenz ist nicht geglückt und wurde vorzeitig beendet. Hieraus folgte die Einzelberatung, die zufriedenstellend für die Klientin lief, wie sie mitteilte (vgl. Protokoll vom 01.12.2016).

Nr. 5 wurden folgende Lösungshypothesen geboten: Mit ihr besprechen, wie sich womöglich die andere Dame mit ihrem Topf gefühlt hat. Ist dies nicht ein Eingriff in die Privatsphäre, wenn sie ohne Rücksprache mit der Dame den Topf wegstellt? So könnte beim nächsten Mal dieser Situation vorgebeugt werden laut Nr. 6. Die junge

Frau könnte daran erinnern werden, dass sie zwar mit ihrer Familie am längsten in der Unterkunft lebt und diese evtl. stärker als „ihr zuhause“ sieht als andere. Trotzdem sollte sie lernen, zu respektieren, dass andere weniger sauber machen, weil sie zu dieser Unterkunft bzw. diesem Haus einen komplett anderen Bezug haben Lösungshypothese von der Koordinatorin. In der Vergangenheit gab es schon mal Streitigkeiten, aus denen Nr. 6 abgeleitet hat, dass sich einige jüngere Frauen von ihr kontrolliert fühlen könnten, wenn sie Besuch mitbringen. Nr. 5 sollte mit ihr besprechen, wie sie dies womöglich sieht. Die Koordinatorin schlägt vor, zu besprechen, in welcher Rolle sie sich dort überhaupt sieht. Sie könnte wie eine Art „Bestimmerin oder Hauseigentümerin“ wirken, aber wie sieht sie sich? Wie geht es ihr in ihrer Rolle? Nr. 3 teilt mit, dass Nr. 5 mit ihr die Perspektiven der anderen besprechen könnte, wen von ihnen versteht sie vielleicht im Nachhinein. Das Thema Wohnungssuche sollte sie nicht wieder annehmen, da sie selbst daran keine Freude hat und an anderer Stelle der Dame geholfen werden kann.

Die Lösungsvorschläge fand Nr. 5 hilfreich, sie bespricht mit ihr, wie sie sich im Haus sieht, dass dies auch irgendwo nachvollziehbar ist. Sie lebt am längsten in dem Haus und irgendwo ist es auch ihr zu Hause, deshalb putzt sie mehr und möchte sich wahrscheinlich auch wohlfühlen. Trotzdem sollte sie versuchen ihren Fokus auf sich selbst zu legen und nicht auf das, was die anderen tun, ob sie Besuch empfangen oder nicht. Sie selbst würde sich womöglich weniger mit den anderen beschäftigen, wenn sie selbst „genügend“ zu tun hat.

### **5.2.3 Kritische Reflektion**

Da Nr. 4 überhaupt gar kein Anliegen eingebracht hat, wäre es denkbar und auch wichtig gewesen, den Damen über eine Einheit mit theoretischem Input zu transportieren, was überhaupt ein Anliegen ist. Bei Nr. 3 wurde deutlich, dass sie gedacht hat, sie müsste ein sehr „schwerwiegendes“ Problem haben in Bezug auf ihre Patenfamilie, was jedoch nicht so sein muss. Die Gruppe hätte in einer Theorieeinheit gemeinsam erarbeiteten können, welche Frage sie an die Gruppe stellen dürfen. Sei es bezogen auf ihre Rolle als Patin oder auf das Verhalten in einer konkreten Situation. Außerdem dürfen auch Situationen aus der Vergangenheit betrachtet werden, die teilweise noch nachträglich Einfluss auf die Gefühle und das Verhalten der Patinnen haben.

Sehr bewegt hat die Koordinatorin, dass der Prozess von Nr. 6 scheiterte, da die Übung zur interkulturellen Kompetenz vorher viel Zeit in Anspruch nahm und die Zeit nicht mehr im Blick gehalten wurde. Die Teilnehmer saßen teilweise bei dem Prozess der KoBe und hatten die Zeit im Blick, die KoBe verlief etwas „schleppend“ schon in der Runde, wo die Teilnehmerinnen äußerten, was sie angesprochen hat, äußerte Nr. 1 etwas, was so nicht stimmte. Nr. 6 korrigierte sie darauf hin, hat sich aber im Laufe des Prozesses sehr in Rage geredet, weil sie sich unverstanden gefühlt hat, wie sie auch äußerte. Nr. 1 hat der Koordinatorin am nächsten Tag per E-Mail mitgeteilt, dass sie mit dem Verlauf der KoBe nicht zufrieden war. Worauf die Koordinatorin ihr Verständnis entgegen brachte und mitteilte, dass sie ihre Meinung teile. Bis dahin war der Gruppe nicht deutlich transportiert worden, dass sie der Fallgeberin Verständnis und Empathie entgegen bringen sollten. An der Stelle wurde bewusst, dass die Koordinatorin neben der grundsätzlichen Einführung der KoBe (Ziele, Möglichkeiten, Definition) auch Kommunikationsregeln hätte transportieren müssen. Themen wie aktives Zuhören, therapeutisches Grunzen, der Person zugewandt sein, sind wichtige Methoden, damit der Prozess gelingen kann. Nr. 6 ging wegen dem Verlauf der KoBe in die Einzelberatung, in der mit Genogrammarbeit noch mal ihre Beziehung zur Mutter der Patenfamilie in den Blick genommen wurde, das funktionierte sehr gut über zirkuläre Fragen.

Der zweite und letzte Fall von Nr. 5 wurde sehr spontan eingebracht, da Nr. 1 kurzfristig nicht erschien, gerade bei der Betrachtung der Lösungshypothesen wird sehr deutlich, dass die Teilnehmerinnen gelernt haben, auf die Fallgeberin einzugehen und Lösungshypothesen auf verschiedenen Ebenen zu konstruieren. Sei es, dass die Fallgeberin sich und ihr Bedürfnis nach Spaß an ihrem Ehrenamt im Blick hat oder, dass die Dame und ihre Rolle im Hause nochmal betrachtet und besprochen werden könnte.

### **5.3 Vorgehensweise Post-Fragebogen**

Nach Abschluss des Projektes haben die Teilnehmerinnen wieder per E-Mail einen Fragebogen zugesandt bekommen. Dieser Fragebogen wurde von einer Teilnehmerin persönlich in der Beratungsstelle abgegeben und von den anderen per E-Mail zurück gesandt. Die Nr. 1 bis 6, die für alle Teilnehmerinnen im Vorabbogen zur Wahrung der Anonymität verteilt wurden, sind bei diesem Bogen beibehalten worden. Die Nr. 2 wird aufgrund der formal korrekten Zahlenfolge von eins bis sechs mit aufgeführt.

### 5.3.1 Wesentliche Ergebnisse

1. Wie alt sind Sie? (n=5)			
Alter	46-45	56-65	66-75
Personen	4,5	1,6	3

Durch das Ausscheiden von Nr. 2 steigt die Altersstruktur auf mindestens 46 Jahre im Schnitt.

2. Wie lange arbeiten Sie bereits mit ihrer Patenfamilie zusammen? (n=5)		
Arbeitslänge	1-1,5 Jahre	➤ 1,5 Jahre
Personen	3,4	➤ 1,5,6

Die Dauer der Arbeitsbeziehung betrachtend, lässt sich erkennen, dass die Damen den Menschen gegenüber eine Kontinuität und eine Verlässlichkeit gewähren konnten.

3. Was hat Sie dazu motiviert ein Ehrenamt aufzunehmen? (n=5)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Bedürfnis nach einer sozialen Tätigkeit		X				X	X
Motivation durch Freunde/ Bekannte					X		
Freude an Kontakt mit Menschen							X
Sonstiges	3= das Bedürfnis, eigenes Wissen an die Flüchtlinge weiter zu geben						

Nr. 3 lässt darauf schließen, dass ein großes Bedürfnis da ist, dass die Menschen durch sie als Helfende die Möglichkeit bekommen, sich nicht allein zu fühlen und dass sie bereit ist, die Menschen zu unterstützen. Das Bedürfnis nach einer sozialen Tätigkeit ist, wie bereits im Pre-Fragebogen erfragt, geblieben.

4. Haben sich Ihre Erwartungen an ein Ehrenamt erfüllt? (n=5)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Ja		X		X			X
Nein						X	
Sonstiges	3= ja, weil alles mit großer Dankbarkeit angenommen wurde 4= Ich hatte keine konkreten Erwartungen 5= weil das Interesse der Patenfamilie sich auf das Abrufen von Hilfestellungen beschränkt. Ein wirklicher Austausch kommt nicht zu Stande. 6= weil es ein gutes Gefühl ist zu helfen. Kontakt zu anderen Kulturen ermöglicht Selbstreflexion.						

Deutlich wird, dass drei von sechs Teilnehmerinnen sagen, dass sich ihre Erwartungen erfüllt hätten. Der Aussage von Nr. 3 lässt sich entnehmen, dass bei ihr eine große Zufriedenheit herrschen dürfte. Nr. 6 benennt ein „gutes Gefühl“, dass auf die Steigerung ihres Selbstwertes (durch das Ehrenamt) schließen lässt. Außerdem beginnt Nr. 6, durch das Kennenlernen einer neuen Kultur sich selbst zu hinterfragen, womit sie zufrieden zu sein scheint. Hier könnte etwas dahinter stecken, wie sich selbst so besser kennenzulernen. Die Nr. 1 teilt nicht mit, über welche Art und Weise sie Motivation schöpft. Bei Nr. 4 wird sichtbar, dass Patenschaften auch zufriedenstellend laufen können, wenn es im Vorhinein keine konkreten Erwartungen gegeben hat. Bei Nr. 5 wäre denkbar, dass sie durch das „Abrufen von



Hilfestellungen“ eher den Eindruck hat eine Informationsquelle zu sein als eine Vertraute. Ihr Bedürfnis und ihr Wunsch nach Nähe in der Patenschaft zu kurz kommen.

5. Was führt dazu, dass Sie Ihr Ehrenamt fortführen? (n=5)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Freude am Helfen				X	X		X
Freundschaft zur Patenfamilie				X			
Freundschaft zu einem einzelnen Familienmitglied							X
Das eigene empfundene Verantwortungsgefühl gegenüber der Patenfamilie					X		X
Sonstiges	1= Ich habe die Patenschaft beendet. 5= Das eigene empfundene Verantwortungsgefühl gegenüber der Patenfamilie. 6= Respekt vor dem Mut und der Leistung seine Kultur zu verlassen.						

Der Großteil hat Freude am Helfen, was darauf schließen lässt, dass die eigenen Bedürfnisse gesehen werden und die Patenschaft nicht kurzfristig abgebrochen wird. Neben Nr. 6 empfinden Nr. 4 und 5 auch ein Verantwortungsgefühl gegenüber der Patenfamilie. Dies könnte natürlich dazu führen, dass sie an der Stelle auch in eine Abhängigkeit geraten, die es gilt im Blick zu behalten. Eine Patenschaft sollte den Menschen bei der Integration und dem Kennenlernen des neuen Landes helfen, sie aber nicht zu „Sklaven“ der Helfenden machen, dies gilt ebenfalls anders herum. Welche Gründe bei Nr. 1 zur Beendigung der Patenschaft geführt haben, wird leider nicht weiter erfragt, was an dieser Stelle kritisch zu sehen ist.

6. Welche Formen des Austausches haben Sie als Ehrenamtliche bereits für sich in Anspruch genommen? (n=5)	
Sonstiges	1= Ich habe die Patenschaft beendet. 5= Das eigene empfundene Verantwortungsgefühl gegenüber der Familie. 6= Respekt vor dem Mut und der Leistung seine Kultur zu verlassen.

7. Wenn Sie ein oder mehrere Formen des Austausches in Anspruch genommen haben, bewerten Sie einzeln die in Anspruch genommene Form. Wie hilfreich waren diese? Bewertung in Schulnoten. (n=5)							
Kriterien	Personen	1	2	3	4	5	6
Ehrenamtstreffen mit der Ehrenamtskoordinatorin		3			4	2	4
Ehrenamtstreffen mit zusätzlichem Gastredner		3		3	4	5	6
Einzelgespräche mit der Ehrenamtskoordinatorin		2					
Einzelgespräche mit einer Kollegin aus dem Übergangshaus		3				2	
Monatliches Arbeitskreistreffen des Arbeitskreises Flüchtlinge		4				4	3
Supervision						2	1
Sonstiges	4=weil die Gastrednerin sprach über Interk. Kommunikation sprach. Hierbei habe ich viele Unterschiede (+Kompetenz) zwischen den Kulturen aufgesagt bekommen. Auch zu 4: Bei den Ehrenamtstreffen sind selten für mich relevante Themen. 6= KoBe, weil Frau mit ihren Problemen nicht allein ist.						

Die Analyse der Fragen 6 und 7 wird zusammenfassend erörtert. Die Kriterien bzw. welche Dame was angekreuzt hat, ist erkennbar in Frage sieben, aufgrund von Doppelungen in der 6. Frage nicht aufgeführt. Nr. 1 hat ihre Patenschaft beendet, leider wurde für so einen Fall keine weiterführende Frage gestellt, die herausarbeitet,

was der Grund für die Beendigung war. Alle bis auf die Nr. 3 besuchen die Ehrenamtstreffen. Die Treffen werden jedoch mit einem Befriedigend und schlechter bewertet. Dies lässt darauf schließen, dass die Struktur verändert werden sollte. Nr. 4 benennt, dass die Inhalte nicht neu sind und von daher womöglich kein positiver Nutzen erkennbar ist. Langfristig könnte dies dazu führen, dass die Treffen nicht mehr oder weniger besucht werden.

Lediglich die Nr. 5 bewertet die Treffen mit gut und lässt daraus schlussfolgern, dass sie an den Treffen wahrscheinlich weiter teilnehmen wird, weil sie für sich einen Nutzen aus den Treffen ziehen kann. Die Ehrenamtstreffen, bei denen ein Gastredner einen Vortrag hält, werden im schwächsten Fall mit einer drei bewertet. Dies lässt darauf schließen, dass diese Treffen weiter besucht werden und eine Bereicherung für die Teilnehmerinnen erkennbar ist.

Die Nr. 1 führt mit der Ehrenamtskoordinatorin Einzelgespräche und bewertet diese mit einer zwei. Was auf der einen Seite für den CV erfreulich ist, jedoch bleibt die Frage offen, wieso die Mitarbeiterin, deren Arbeitsschwerpunkt die Arbeit mit den Ehrenamtlichen ist, so wenig in Anspruch genommen wird. Ein Einzelgespräch mit den Kolleginnen aus den Übergangwohnheimen nehmen ebenfalls die Nr. 1 und die Nr. 5 in Anspruch, was darauf schließen lässt, dass diese beiden eine persönliche Form der Rückmeldung und Reflektion haben möchten. Die Treffen des Arbeitskreises, die Nr. 1 besucht und in dem ebenfalls aktiv ist, werden mit befriedigend bis ausreichend bewertet. Es ist fraglich, ob die Damen dieses Angebot langfristig für sich in Anspruch nehmen werden. Zwei Damen, Nr. 5 und Nr. 6, nehmen bzw. nahmen Supervision in Anspruch, wobei die Nr. 6 nach der KoBe in der Einzelberatung bei Frau Arslan war und dies an dieser Stelle „vermutlich“ mit einer Einzelsupervision gleich setzt. Die Nr. 5 hatte angegeben, dass sie Supervision in Anspruch nimmt, gegenwärtig existiert so ein Angebot vom CV nicht.

<b>8. Hatten Sie vor der Kollegialen Beratung mit der Koordinatorin bereits Erfahrungen mit Kollegialer Beratung gesammelt? (n=5)</b>							
<b>Kriterien</b>	<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Ja, im beruflichen Kontext						X	
Nein, überhaupt nicht		X		X	X		X

Nr. 5 hat Vorerfahrungen mit KoBe über den beruflichen Kontext gemacht. Dies war noch nicht benannt beim Pre-Fragebogen.

<b>9. Wie häufig haben Sie an dem Projekt zur Kollegialen Beratung teilgenommen? (n=5)</b>							
<b>Anzahl</b>	<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
5		X			X		
6				X		X	X

Da an sechs Terminen jeweils eine Teilnehmerin ein Anliegen eingebracht hat, ist die Teilnahnehöhe hilfreich, um die Methode zu erlernen, umzusetzen und eine Arbeitsbeziehung in der Gruppe herzustellen.

10. Wie haben Sie das Projekt zur Kollegialen Beratung in Hinblick auf Ihre ehrenamtliche Tätigkeit als Familienpate empfunden? (n=5)							
Kriterium	Personen	1	2	3	4	5	6
Hilfreich, als ich meinen Fall eingebracht habe				X		X	
Hilfreich, als eine Teilnehmerin ihren Fall vorgestellt hat				X	X		X
Hilfreich für die Weiterentwicklung meiner eigenen Haltung als Ehrenamtliche						X	X
Entlastend, bei der Vorstellung meines eigenen Beratungsanliegens einer Teilnehmerin							X
Hilfreich, um zu erkennen, wo die Grenzen des eigenen Handelns in meinem Ehrenamt liegen		X		X	X	X	X
Weil	3= weil durch mehr Distanz, emotional und räumlich, mehr Objektivität erreicht wird. 6= weil meine eigene Problematik mit verschiedenen Familienmitgliedern zu komplex war.						

Die KoBe trägt bei Nr. 5 und Nr. 6 zur Weiterentwicklung ihrer eigenen Haltung bei. Alle bis auf Nr. 1 geben an, dass es für sie hilfreich war den eigenen Fall eingebracht zu haben oder eine Falleinbringung einer Teilnehmerin gehört zu haben. Dies ist positiv zu bewerten, weil die Gesprächsanteile während der KoBe sehr unterschiedlich waren, beispielsweise die Nr. 3 war eine eher zurückhaltende Teilnehmerin und diese hat aus beidem etwas für sich mitgenommen. Außerdem macht es den Anschein, als trage die KoBe dazu bei, dass die Teilnehmerinnen ihre Möglichkeiten und Grenzen kennenlernen. Was wieder darauf schließen lässt, dass es von Seiten des Trägers hierzu keine klaren Vorgaben gibt, keine Schulungen, keine Beschreibung für die Tätigkeit als Ehrenamtliche.

11. Gab es bei Ihrer Falleinbringung eine Gesprächssequenz, die Sie zusammen mit einer Teilnehmerin nachgestellt haben? (n=5)							
Kriterium	Personen	1	2	3	4	5	6
Ja		X			X	X	X
Nein				X			

In der Phase der Bildung der Lösungshypothesen gab es bei zwei Fällen eine Gesprächssequenz, die nachgespielt wurde, ähnlich einem Rollenspiel. Auch die Nr. 4, die gar keinen eigenen Fall in die KoBe eingebracht hat, und die Nr. 1 gaben an, dass es diese gab. Womöglich ging aus der Frage nicht deutlich genug hervor, dass es um eine Gesprächssequenz bei der eigenen Falleinbringung ging. Sie haben diese jedoch beobachtet bei anderen Falleinbringerinnen.

12. Sollen Sie bei Ihrer eigenen Falleinbringung oder bei einer Falleinbringerin eine Gesprächssequenz erlebt haben, wie fanden Sie dies? Schulnoten 1-6. (n=4)							
Aussagen	Personen	1	2	3	4	5	6
1= weil nicht sehr gelungen, da die Falleinbringerin alles abgeblockt hat							
3= weil die Problemlage sehr anschaulich verdeutlicht wurde				2			
5= weil ich mich dadurch in die Situation des Familienmitglieds viel						1	

besser hineinversetzten konnte.						
6= weil das Problem in seinen Facetten klarer erkennbar wurde durch das Rollenspiel						2

Alle bis auf Nr. 1 und Nr. 4 bewerten diese Gesprächssequenz mit einer eins oder zwei. Die Nr. 1 teilt mit, dass die Falleinbringerin die Intervention im Grunde boykottiert hätte. Hierbei kann es sich um Nr. 6 handeln, die im Grunde für das Nachspielen einer Gesprächssequenz zu viele Familienmitglieder hatte. Die Moderatorin war Nr. 1, die Koordinatorin des Projektes hatte jedoch den Eindruck, dass die Klientin nicht verstanden wurde und wollte so neue Perspektiven für alle erzeugen. Eine Gesprächssequenz mit einem Familienmitglied hätte erfolgreich sein können, vier Familienmitglieder (Rollen) waren zu viel. Nr. 4 gibt keine Bewertung ab und deshalb wird nicht klar, wie sie diese Form des Arbeitens erlebt hat. Nr. 3, 5 und 6 sind der Meinung, dass die Problematik durch die Gesprächssequenz deutlicher wurde, einzelne Familienmitglieder besser verstanden werden konnten und das Problem in seiner Vielschichtigkeit deutlich wurde.

<b>13. Wie fühlten Sie sich mit den Lösungsvorschlägen der Gruppe zu ihrem eingebracht Fall? (n=4)</b>							
<b>Kriterien</b>	<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Ich fühlte mich gestärkt.				X		X	
Ich war dankbar.				X			
Ich fühlte mich entlastet.		X				X	
Ich fühlte mich unverstanden.							X
Weil	6= weil die Problemlage nicht verstanden wurde						

Bei allen Teilnehmerinnen entstand durch die Lösungsvorschläge der Gruppe ein angenehmes Gefühl der Entlastung und des gestärkt seins. Was Rückschlüsse darauf ziehen lässt, dass die Teilnehmerinnen bisher den Rahmen für so eine Schilderung ihrer Problemlagen gebraucht hätten, dieser aber fehlte. Andererseits Ehrenamtliche durch die KoBe die Kompetenz erlangen können sich gegenseitig zu beruhigen und sich gegenseitig ein Gefühl von Verständnis entgegen bringen können. Anders als in Alltagsgesprächen, in denen die Menschen erleben, dass auf ihre Problemlagen nur wenig eingegangen wird. Nr. 4 brachte selbst kein Anliegen in die KoBe und antwortete vermutlich deshalb nicht. Nr. 6 fühlte sich unverstanden mit ihrer Problemlage.

<b>14. Welche neuen Erkenntnisse haben Sie durch die Kollegiale Beratung grundsätzlich dazu gewonnen? (n=4)</b>
<b>Person &amp; freie Antworten</b>
1= Jeder Ehrenamtliche hat ein anderes Anspruchsdenken an seine Tätigkeit.
3= Dass der Austausch zwischen den Ehrenamtlichen unglaublich wichtig ist, weil er hilfreich ist.
5= a) Die anderen haben die gleichen Probleme in ihren Familien. b) Etwas mehr Gelassenheit ist notwendig. c) Für die Problemlösung sind die Familien selbst zuständig, ich kann nur unterstützen
6= Das viele Problemlagen auftauchen, wie z.B. Grenzen setzen, erkennen der eigenen Rolle. Das

viele Problemlagen auftauchen, wie z.B. Grenzen setzen, erkennen der eigenen Rolle. Man kann nicht mehr alles für Andere regeln.
---

Hier wird deutlich, dass Nr. 5 und Nr. 6 gelernt haben, dass die Familien lernen müssen, eigenverantwortlich zu handeln und dass die Teilnehmerinnen immer im Blick haben sollten, wo die Grenzen ihres eigenen Handelns liegen. Bei Nr. 3 wird deutlich, dass diese Form des Arbeitens in der Gruppe neu ist und als hilfreich empfunden wird. Nr. 1 lässt darauf schließen, dass sie womöglich mit mehr einheitlichem Handeln gerechnet haben könnte, was es jedoch im Bereich des Ehrenamtes, zu mindestens beim CV, nicht gibt, da es in dem Bereich z.B. keine konkrete „Stellenbeschreibung“ gibt.

<b>15. Welche Auswirkungen auf Ihr eigenes Handeln als Ehrenamtliche hat Ihrer Meinung nach die Teilnahme an der KoBe für Ihre Arbeit mit der Patenfamilie? (n=5)</b>
<b>Personen &amp; freie Antworten</b>
1= Keine
3= Keine nennenswerte
4= Meine Ansprüche an mich selber sind ... (nicht lesbar) und ich bin entspannter.
5= Ich nehme nicht mehr alle Anliegen als ernst und bin entspannter.
6= Manches etwas gelassener zu betrachten. Zulassen des Scheiterns bei mangelndem Engagement und Eigeninitiative, bzw. Hoffnung, dass sie sich doch noch Hilfe holen.

Die Nr. 4, Nr. 5 und Nr. 6 lassen darauf schließen, dass die KoBe dazu geführt haben könnte, dass sie gelassener in Bezug auf ihre Tätigkeit agieren. Womöglich aufgrund von alternativen Handlungsstrategien, die sich aus der KoBe ergeben haben. Bei Nr. 6 geht es soweit, dass sie sich eingesteht, dass etwas auch nicht funktionieren darf, vermutlich wird sie ihre eigenen Ansprüche herunter schrauben.

<b>16. Welche Problematiken, die ihre Patenfamilie an sie heran getragen hat oder sich für Sie ergeben haben aufgrund von Annahmen oder Beobachtungen heraus, begegnen Sie heute, aufgrund der KoBe, anders? (n=5)</b>
<b>Person &amp; Freie Antworten</b>
1= Keine
3= Keine nennenswerten Veränderungen
4= Möglichst sofort/ schnell Lösungen parat zu haben wie z.B. eine Wohnung zu finden, macht weniger Druck.
5= Wohnungssuche, Nachbarstreits
6= Mangelnde Selbstständigkeit, mangelnde Anstrengung besser Deutsch zu lernen, weltfremd.

Bei Nr. 1 und Nr. 3 ist keine Veränderung erkennbar, was darauf schließen lässt, dass es entweder unproblematisch weiter läuft wie bisher oder dass die Probleme weiterhin bestehen. Nr. 4, 5 und 6 machen sehr klar deutlich, dass sie nicht mehr versuchen, die Problematiken der Familien zu lösen. Sie lassen die Schwierigkeiten bestehen, ohne dabei selbst in Lösungszwang zu kommen. Ihre Rolle wurde klarer abgegrenzt.

<b>17. Welche Gefühle entwickeln sich bei Ihnen, wenn Sie merken, dass Ihre Patenfamilie bestimmte Dinge nicht mehr an Sie delegiert? (n=4)</b>							
<b>Kriterien</b>	<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Erleichterung					X	X	X

Zufriedenheit							X
Weil,	3=das ist bisher noch nicht passiert./ 4= es zeigt, dass sie allein zurechtkommen. 5= weil ich dadurch weniger belastet bin/ 6= weil sie ja selbstständig in Deutschland klar kommen sollen.						

Durch das Delegieren stellt sich ein Gefühl der Erleichterung bei ihnen ein.

<b>18. Welche Veränderungen in Bezug auf Ihre Haltung (Einstellung bzw. Meinung) zu Ihrer Patenfamilie sind Ihnen deutlich geworden? (n=4)</b>	
<b>Kriterien</b>	<b>Personen &amp; Freie Antworten</b>
Angenehme Veränderungen	5=Gelassenheit 6= Mehr loslassen zu können, besseres Verständnis wie die Familie tickt. Psychologisch aber auch aufgrund interkultureller Differenzen.
Unangenehme Veränderungen	1= Jeder Familie und oder anderen Patenschaft mit Distanz gegenüberzutreten 3= keine nennenswerten Veränderungen 5= Gleichgültigkeit (das ist ein schmaler Grat) 6= Wenn das oben nicht klappt Ärger, aber eben auch Gelassenheit.

Von Nr. 5 wird eine Ambivalenz beschrieben, eine empfundene Gelassenheit und eine empfundene Gleichgültigkeit. Evtl. könnte sie sich an der einen oder anderen Stelle als weniger interessiert empfinden und deshalb diese Gefühle empfinden.

<b>19. Wäre es Ihrer Meinung nach sinnvoll die KoBe weiter zu führen? (n=5)</b>							
<b>Antworten</b>	<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Ja				X	X	X	X
Nein		X					

Alle bis auf Nr. 1 sprechen von der Fortführung der KoBe. Womöglich, weil ihre Patenschaften weiter laufen und die Patenschaft von Nr. 1 beendet ist.

<b>20. Unter welchen Voraussetzungen möchten Sie die KoBe weiterzuführen?(n=4)</b>							
<b>Kriterien</b>	<b>Personen</b>	1	2	3	4	5	6
Mit der bestehenden Gruppe				X			
Wenn die Koordinatorin weiterhin die Treffen organisiert				X			X
Wenn die Treffen nur ein Mal pro Quartal stattfindet					X	X	X

Die KoBe hat in der Projektphase alle drei Wochen stattgefunden. Jetzt besteht der Wunsch darin, den Zeitraum auf einmal pro Quartal zu erweitern, vermutlich, weil die Teilnehmerinnen jetzt die jeweiligen Familien des anderen kennen, erste Probleme gelöst wurden und sich bis zu dem Zeitpunkt eine neue Problematik ergeben haben könnte.

### **5.3.2 Kritische Reflexion**

Die Vorgehensweise, die Bögen per E-Mail zu versenden und per E-Mail die Antwort zu erhalten, entspricht nicht der Wahrung der Anonymität der einzelnen Teilnehmerin. Dies ist kritisch zu sehen, da so womöglich einzelne Personen nicht so ehrlich geantwortet haben, wie sie es getan hätten, wenn sie gewusst hätten, dass durch die Rücksendung per E-Mail die Antworten nicht auf sie als Person schließen lassen. Die Fragen, die im Post-Fragebogen gestellt wurden, entsprechen nur zu einem geringen Teil den identischen Fragen aus dem Pre-Fragebogen. Dies ist ebenfalls kritisch zu sehen, da sich so nicht genau überprüfen lässt, wie die jeweilige

Teilnehmerin den Prozess bzw. die Thematik vor der Durchführung erlebt hat und wie sie die Thematik nach der Durchführung der KoBe sieht. Der Grund für die Konstruktion eines neuen und abweichenden Fragebogens liegt darin, dass im ersten Bogen viele Thematiken angesprochen wurden, die im Grunde relevant und interessant für den CV sind, aber nicht für die Evaluation des Projektes. An der Stelle kam es zu einer Irreführung bzw. Verwirrung durch den Leiter und die Arbeitskolleginnen, die unterschiedliche Wissensfragen an die Koordinatorin heran trugen.

Durch die Kontrolle der Fragebögen, auf die die Analyse im nächsten Unterpunkt eingeht, fällt auf, dass die Nr. 1 lediglich an vier von acht Terminen teilgenommen hat. Sie gab fünf Termine an. Dies bedeutet faktisch, dass die Dame lediglich an dem Einführungstermin der KoBe teilgenommen hat. Am zweiten Termin, bei dem ein echtes Beratungsanliegen einbracht wurde, und an zwei weiteren Terminen, bei denen jeweils Nr. 6 und Nr. 5 ein Anliegen einbrachten. Es wurde zu Anfang um eine regelmäßige Teilnahme gebeten, es ist aber denkbar, dass dies bei Nr. 1 schwierig war, weil es in der Zeit auch einen Todesfall in der Familie gab und sie außerdem viele verschiedene Menschen begleitet neben ihrer Patenfamilie durch ihren wöchentlich stattfindenden Deutschkurs.

## **6. Forschungsfrage 1**

Im folgenden Unterpunkt wird die Forschungsfrage 1 mit den theoretischen Grundlagen und den Ergebnissen der empirischen Forschung in Bezug gesetzt. Die erste Forschungsfrage lautet wie folgt:

**Erweitert die Kollegiale Fallberatung die Handlungsmöglichkeiten der ehrenamtlich tätigen Paten im Bereich der Flüchtlingsarbeit?**

### **6.1 Theoretische Grundlagen (vgl. 3 und 4)**

Beim Inbetrachtziehen, ob die KoBe die Handlungsmöglichkeiten erweitert, wird zuerst Bezug genommen auf das Phasenmodell (Unterpunkt 3.1.3). Ein Phasenmodell speziell für die Zielgruppe Ehrenamtlicher oder Paten hat es bisher in der Literatur nicht gegeben. Aus diesem Grund wurde für diese Gruppe ein Neues zusammengestellt. In allen Phasen des Modells ist deutlich erkennbar, wer jetzt an der Reihe ist, worum es thematisch geht und wie viel Zeit für diesen Schritt zur Verfügung steht. Es wird so dafür Sorge getragen, dass durch die vorgegebenen

Strukturen möglichst wenig Unsicherheit bei den Teilnehmerinnen bzgl. des Prozesses aufkommen kann und dass sie sich bei der Anwendung des Instrumentes wohl fühlen. Hiermit zeigt sich, dass anhand von theoretischen Grundlagen (verschiedensten Modellen) ein Phasenmodell konstruiert wurde, das für diese ZG der ehrenamtlichen Paten einfach in der Umsetzung erscheinen sollte.

Bei der weiteren Betrachtung, welche Handlungsmöglichkeiten die KoBe den Teilnehmerinnen noch eröffnet hat, wird deutlich, dass die Teilnehmerinnen bisher keine Form der Unterstützung dieser Art hatten (Unterpunkt 2.1). Die KoBe birgt die Chance (Unterpunkt 3.2), dass die Teilnehmerinnen an Professionalität hinzu gewinnen können, weil ihre Perspektiven durch die aktive Teilnahme erweitert werden. Das Formulieren von Lösungshypothesen als Beraterin lässt sie flexibler, reflektierter und fokussierter im Denken werden. Es ist denkbar, dass die Teilnahme an der KoBe dazu führt, dass die Teilnehmerinnen sich als handlungsfähiger und selbstwirksamer erleben, weil sie merken, dass sie beispielsweise durch ihre Rolle als Beraterin auf einzelne Prozesse Einfluss nehmen können. Außerdem wäre es denkbar, dass sie sich als handlungsfähiger erleben, weil sie durch KoBe gelernt haben, dass sie flexibel verschiedene Rollen einnehmen können (Unterpunkt 3.1.3). Alle können alle Rollen einnehmen, wenn sie es möchten, weg von der übertragenen Rolle als Familienpatin.

Die Teilnahme an den KoBe erforderte neben einer aktiven Rolle im Prozess, die Zuverlässigkeit einer regelmäßigen Teilnahme (3-wöchentlicher Rhythmus). Durch die regelmäßige Teilnahme kann erst die Gruppe ins Ausprobieren kommen und gegenseitig voneinander profitieren (Unterpunkt 3.1). Für die Paten ist dies eine komplett neue Erfahrung, die ihren Selbstwert als Patin und bisherige Einzelkämpferin verändert und so ihre Handlungsmöglichkeiten erweitert. Sie kommen zur KoBe und bekommen durch die Partizipation mit der Gruppe Lösungshypothesen geboten, mit denen sie zurück in ihre Familien gehen können und die sie direkt ausprobieren können (Punkt 3.1). Andererseits hören sie durch den Gruppenkontext Problematiken, die sie so in ähnlicher Form womöglich kennen und hören, was anderen hierzu geraten wird. Gemäß dem umgangssprachlichen Sprichwort „Geteiltes Leid ist halbes Leid!“ Es ist denkbar, dass die individuellen Problematiken durch das Teilen oder Mitteilen an die Gruppe auf diese Weise abgeschwächt werden.



Schlussendlich kann die KoBe die Handlungsmöglichkeiten im Bereich der Kommunikation sehr stark erweitern, da die Teilnehmerinnen lernen, sich auf das Wesentliche zu fokussieren, was sie der Gruppe an Informationen mitteilen möchten, kurz das Beratungsanliegen benennen, mögliche Fragen von der Gruppe beantwortet werden, die Gruppe lernt nachzufragen, aber nur nach Informationsfragen, nicht aufgrund von „Neugierfragen“. Das Anliegen des Falleinbringers bleibt im Fokus, nicht eigene ähnliche Situationen werden thematisiert, wie es nicht selten in Alltagsgesprächen vorkommt (Unterpunkt 3.1.2).

## **6.2 Forschungsergebnisse (vgl. 5)**

Durch das Hinzuziehen der Protokolle wird Folgendes deutlich: Die Vermittlung der theoretischen Grundlagen zur KoBe in der ersten Sitzung führt dazu, dass das Interesse der Gruppe geweckt wird und sie sich vorstellen kann, teilzunehmen (Protokolle 2,3,5,7 und 8).

Die Ergebnisse der Fragebögen verdeutlichen Folgendes: Ein Großteil der Teilnehmerinnen hat die Ehrenamtstreffen, bei denen ein externer Referent zu einer Thematik einen Vortrag gehalten hat, wahrgenommen und diese Vorträge stellen wahrscheinlich ein Instrument der Professionalisierung und eine Strategie zur Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten dar (Frage 7, Post-Bogen). Die Ehrenamtlichen nehmen diese Quellen als Wissenserweiterung gerne an, umso ihre Handlungsmöglichkeiten zu erweitern.

Andererseits wird deutlich (Frage 10, Pre-Bogen), dass bestimmte Themen einen kulturellen Hintergrund haben, jedoch nicht alle, wie beispielsweise der Autismus, der Zuzug der Schwester und der Umgang mit Briefen. Hier wird deutlich, dass die KoBe dazu beitragen kann, einen Rahmen zu schaffen, in dem individuelle Fragestellungen beantwortet werden können umso die eigenen Handlungsmöglichkeiten zu erweitern. Anders als bei den eingeladenen Referenten, die zu einer Thematik, wie beispielweise zum Trauma, referieren (Frage 7, Post-Bogen).

Inwieweit das Nachspielen von Gesprächssequenzen die Handlungsmöglichkeiten Einzelner erweitert hat, wurde von drei Damen als sehr positiv bewertet im Bereich gut und sehr gut (Frage 11 und 12 Post-Bogen). Das Nachspielen ist im entferntesten Sinne angelehnt an Erfahrungen aus Supervisionssitzungen. Resümierend handelt es

sich um die Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten auf zwei Ebenen, auf der persönlichen Ebene, bei der Bereitschaft zur Durchführung und die Erweiterung auf der Prozessebene. Da diese Gesprächssequenz nicht in dem Phasenmodell explizit notiert war und dort dementsprechend nicht auftauchte.

Laut der Literatur ist die KoBe ein Instrument für einen professionellen, häufig beruflichen Kontext. Jedoch führen Ehrenamtliche KoBe durch und stärken sich so gegenseitig und fangen sich auf, dies entspricht ebenfalls einer Handlungserweiterung. Die Gruppe der Beraterinnen schafft es zuzuhören, sich selbst zurückzunehmen, den Fokus ganz auf den Fallgeber zu legen, sich einen ersten Eindruck zu machen, Fragen zu formulieren und mögliche neue Handlungsmöglichkeiten zu verbalisieren. Dies zeigt, dass das Konzept „Hilfe zur Selbsthilfe“ ohne einen Professionellen (Supervisor) möglich ist (Grundlage alle Protokolle). Bei der KoBe haben die Ehrenamtlichen die Ressource der Gruppe erkannt und benannt, entwickeln ein Gefühl von Solidarität, erfahren Empathie und reagieren empathisch auf die Anderen (Frage 19 Post-Bogen).

### **6.3 Bewertung und Reflektion**

Anhand der Einführung eines eigenen Modells für die Zielgruppe der Familienpaten zeigt sich, dass die Ehrenamtlichen mit diesem Instrument, das bisher nur im professionellen Kontext zur Anwendung kam, umgehen können, wenn die Strukturen und Abläufe klar vermittelt wurden.

Die Ehrenamtlichen dieses Projektes bringen verschiedene Berufssparten von ihrer Grundausbildung mit, trotzdem ist KoBe auch bei einer Hobby- oder einer Interessensgruppe realisierbar und stößt auf Interesse bei den Anwenderinnen.

Grundsätzlich ist es in Anbetracht der zeitlichen Dauer der Patenschaften bei 1-1,5 Jahren höchst dringlich gewesen, dass die Patinen einen Raum und eine Möglichkeit der Reflektion und der Rückmeldung in dieser Form bekommen. Umso auch ein Gefühl von Gemeinschaft zu vermitteln und dem Gefühl der Isolation als Alleinkämpfer entgegenzuwirken. So das nicht am Ende aus dem motivierten Helfer der hilflose Helfer wird und es zu Beziehungsabbrüchen kommt, weil Patenschaften vorzeitig beendet werden. Die Gruppe eröffnet ihnen neue, optionale Handlungsmöglichkeiten, ihre Zufriedenheit und ihre Selbstsicherheit wachsen an.

Sie können in Bezug auf ihre Patenfamilie autonomer auftreten, außerdem kommt ihnen eine Form der Unterstützung durch die Gruppe zu teil.

Es ist vorstellbar, dass einzelne Teilnehmerinnen mit der Haltung zu dem ersten Treffen gekommen sind, dass KoBe in Form eines Vortrags stattfindet. Dies war die Form der Unterstützung, die sie bisher kannten. Jedoch zeigt dies, dass Ehrenamtliche, höchst flexibel und offen dafür sind neues auszuprobieren. Die Rolle des Beraters, des Falleingebers, der Moderatorin oder auch das Nachspielen eines Rollenspiels sind evtl. Fertigkeiten, die die Damen von sich selbst noch nicht gekannt haben.

Die Ehrenamtlichen schaffen es, durch die regelmäßige Teilnahme am Prozess, sich gegenseitig eine Form der Sicherheit und der Verlässlichkeit einzuräumen. Auch wenn ihre zeitlichen Ressourcen beschränkt sind aufgrund von Arbeit, Familie, Patenfamilie und evtl. Hobbys.

Die Gruppe hat für die Begleitung des Prozesses die eigenen persönlichen Ressourcen, die jedes einzelne Mitglied mitbringt, d.h. KoBe ist ein Instrument, welches den Teilnehmerinnen womöglich eigene Stärken vor Augen führt wie beispielsweise zu hören, ausreden lassen, wertschätzend nachgefragt, interessiert sein und eigene Lösungsideen entwickeln.

Da die Ehrenamtstreffen mit den externen Referenten besucht werden und im Pre-Fragebogen sehr positiv bewertet wurden, liegt der Gedanke nahe, dass weitere externe Referenten eingeladen werden sollten. Hierbei könnte es hilfreich sein, eine Vorabbefragung zum Bedarf, durchzuführen. Alternativ könnte die Ehrenamtskoordinatorin, die für solche Aufgaben zuständig ist, bereits mögliche Thematiken vorgeben und hierzu entsprechend abstimmen lassen.

Die Lösungsphase wurde individuell, bei einzelnen Teilnehmerinnen durch das Nachspielen einer Gesprächssequenz verändert. Zum einen, weil die Lösungshypothesen die Perspektive der Fallgeberin nicht merklich erweitert hat. Zum anderen, weil die Lösungshypothesen bei ihr nicht zu einer sichtlichen Zufriedenheit geführt haben. Dieses eine Mal, wo die KoBe nicht hilfreich gewesen war und die Teilnehmerin ohne neue Handlungsmöglichkeiten nach Hause ging, nahm diese jedoch die Einzelberatung in Anspruch. Das Nachspielen von Gesprächssequenzen ist kritisch zu sehen. Die Frage ist, ob diese Damen

„entscheiden“ können, an welcher Stelle so ein Nachspielen womöglich neue Perspektiven eröffnet und der Falleinbringer dadurch entlastet wird. Dies geschieht dadurch, dass er mehr versteht oder selbst mehr verstanden wird. Grundsätzlich sollte vor der nächsten KoBe besprochen werden, ob sich dies alle vorstellen können oder nicht.

Bezogen auf die eingebrachten Themen in die KoBe lässt sich feststellen, dass die Damen Themen eingebracht haben, die sie sich nicht alleine erklären konnten und die Gruppe hat ihnen an der Stelle neue Möglichkeiten des Handelns eröffnet. Für diese Handlung ist keine professionelle Ausbildung nötig, wenn Laien angeleitet werden und sich gegenseitig beraten, gehen sie zufriedener in ihren Alltag zurück. Es ist wahrgenommen worden, dass das Setting in der Gruppe als bereichernd angesehen wird, da von fünf Teilnehmerinnen immer noch vier Teilnehmerinnen die KoBe weiter führen möchten.

## **7. Forschungsfrage 2**

Auch bei der zweiten Forschungsfrage wird der Bezug zur Theorie und zu der Analyse der Ergebnisse aus der empirischen Forschung (Fragebögen und Protokollen) gezogen. Sie lautet wie folgt: **Welchen Anforderungen muss eine ehrenamtliche Tätigkeit entsprechen, um Menschen mit der Motivation und den Erwartungen an ein Ehrenamt gerecht zu werden (anzusprechen)?**

### **7.1 Theoretische Grundlagen (vgl. 3 und 4)**

Um den Bezug auf die Ergebnisse zu ziehen, werden die abgeleiteten Ergebnisse aus dem Gliederungspunkt 4, dem Ehrenamt, vorgestellt. Das Ehrenamt sollte einen erkennbaren Nutzen haben (Punkt 4.1) andererseits sollte es jedoch auch Spaß bereiten und unabhängig von der eigenen beruflichen Qualifikation auszuüben sein (Punkt 4.1.5). Es sollte im öffentlichen Raum stattfinden (Punkt 4.1) und Menschen jeglichen Alters sollten es ausüben können und dürfen (Punkt 4.1). Die ehrenamtlich Tätigen sollten die Möglichkeit haben, sich in dem Ehrenamt selbst verwirklichen zu können (Punkt 4.1.1). Die Ehrenamtlichen dürfen gerne viel von ihrer eigenen Persönlichkeit mit in die Arbeit einfließen lassen, es ist wünschenswert, dass sie anders auftreten als die Hauptamtlichen (Punkt 4.1.4). All diesen Anforderungen sollte ein Ehrenamt im Bereich der Familienpatenschaft gerecht werden. An dieser Stelle muss den Ehrenamtlichen ihre Individualität gewährt werden und ihre

individuelle Herangehensweise, unabhängig von fachlichem Wissen wie beispielsweise bei den Hauptamtlichen (Punkt 4.1.4).

Die Altruismusforschung geht noch etwas weiter, es wird angenommen, dass Ehrenamtliche für andere Menschen etwas tun möchten, diese Haltung ist geprägt durch eine humanistische Weltsicht (Punkt 4.1.2). Andererseits möchten Ehrenamtliche jedoch auch aufgrund eines eigenen Gefühls etwas Wichtiges tun, zum einen für die Gesellschaft, zum anderen für andere Menschen (Punkt 4.1.2). Eine Motivation kann tatsächlich sein, dem eigenen Leben einen eigenen Nutzen zu geben (Punkt 4.1.2).

### **7.2 Forschungsergebnisse (vgl. 5)**

Bezogen auf den Pre-Bogen lässt sich benennen, dass Nachbarn oder Bekannte eine Motivation für die Aufnahme eines Ehrenamtes erzeugt haben (Punkt 5.1.2). Eine Motivation, das Ehrenamt weiter zu führen, können einzelne, individuelle Fragestellungen sein, die in die KoBe eingebracht wurden (Punkt 5.1.2).

Die Ergebnisse des Post-Bogens ergeben, dass die Ehrenamtlichen durch die Aufnahme eines Ehrenamtes andere Kulturen kennenlernen können und selbst in einen eigenen Reflektionsprozess einsteigen. Das Ehrenamt sollte den Freiwilligen die Möglichkeit eröffnen, neue Erfahrungen machen zu dürfen (Frage 4). Ehrenamtliche wünschen sich Ansprechpartner, mit denen sie wenn nötig Rücksprache halten können und Menschen, die ihnen Wissen zu neuen Themen vermitteln (Frage 6). Das Projekt KoBe hingegen wird von allen Teilnehmerinnen als hilfreich angesehen in verschiedener Art und Weise (Frage 11). Die Ergebnisse der Befragung ergaben, dass Einzelne durch die eigene Falleinbringung oder das Hören von anderen Fällen und durch die Teilnahme am Prozess, etwas Neues für sich mitgenommen haben (Frage 23).

### **7.3 Bewertung und Reflektion**

Bezogen auf die theoretischen Grundlagen, aus dem Unterpunkt Ehrenamt lässt sich Folgendes feststellen: Ein erkennbarer Nutzen des Ehrenamtes ist sehr wesentlich, da es sich bei dem Ehrenamt zum Einen um eine freiwillige Tätigkeit handelt und zum anderen um eine Tätigkeit, die grundsätzlich nicht mit dem eigenen beruflichen Kontext in Verbindung steht. Daher muss die Tätigkeit auch die Möglichkeit hergeben, dass die Person sich in ihrer neuen Rolle verwirklichen und ausprobieren kann. Grundsätzlich ist dies in einer Patenschaft möglich und die Menschen können

frei entscheiden, was sie machen möchten und wozu sie nicht bereit sind. Es gibt keine Kontrollinstanz, wie sie es womöglich aus ihrem alltäglichen beruflichen Kontext kennen.

Die Ehrenamtlichen sind hauptsächlich in einem Alter ab 45 Jahren und grundsätzlich können auch jüngere Menschen ein Ehrenamt ausführen, diese Altersgruppe erscheint jedoch in dieser Gruppe gar nicht. Es ist denkbar, dass diese Gruppe im Alter von 20-44 Jahren mit Schule, Ausbildung, Studium, Partnerschaft und Familienplanung beschäftigt ist und deshalb in diesem Bereich nicht auftaucht. Eine Familienpartnerschaft ist eine sehr verantwortungsvolle Aufgabe, die sich meistens auf mehr als zwei Personen bezieht, daher wäre es denkbar, wenn die Anforderung dahingehend verändert wird, dass junge Menschen einzelne Personen begleiten können. Womöglich auch um Freizeitaktivitäten mit ihnen auszuführen und ihnen mögliche Optionen der Freizeitaktivitäten in der BRD zu zeigen.

Da die Ehrenamtlichen keine „Vorbildung“ mitbringen müssen und auch keine Fortbildung vorher durchlaufen, ist es wichtig, dass sie intuitiv handeln, dies dürfen und müssen sie. Die KoBe (alle Protokolle) hat jedoch gezeigt, dass diese Freiwilligen auch einen Ort des Austausches benötigen, da sie nicht in allem sicher sind, was ihr Handeln angeht.

Bezogen auf die Ergebnisse aus dem Fragebogen, die etwas bezüglich der Anforderungen ableiten lassen, lässt sich Folgendes sagen: Dass das Ehrenamt beim CV das Bedürfnis nach dem Kontakt mit anderen Menschen bzw. anderen Kulturen gerecht wird, lässt sich ganz deutlich bestätigen. Die Ehrenamtlichen nehmen die Ansprechpersonen der Caritas und auch externe Vorträge in Anspruch, um ihr Wissen zu erweitern. In diesem Bereich ist erkennbar, dass die Anforderungen nach neuem Wissen und einem persönlichen Abgleich nach möglichen Strategien erkennbar sind. KoBe, ein Instrument, das bis dahin nur im professionellen Arbeitskontext Anwendung gefunden hat, hilft auch Menschen, die Interesse daran haben, etwas Neues kennenzulernen und sich selbst und ihr Handeln zu erweitern. Hier lässt sich eine Anforderung an einen Gruppenkontext ableiten, in dem alle Freiwilligen aus dem Bereich Partnerschaften aktiv teilnehmen. Im Gegensatz zu den gegenwärtigen Instrumenten der Wertschätzung durch den CV (Bedarfsanalyse), denen alle nur durchweg als „Zuhörer“ beiwohnen konnten.

Aus dem humanistischen Menschenbild, von dem bei einzelnen Ehrenamtlichen ihr Bedürfnis nach dem Helfen rührt, muss von dem Sozialen Träger ernst genommen

werden. Ein Ehrenamt funktioniert nicht, wenn Menschen Aufgaben, die sie zu tun haben, vordiktieren werden. Sie müssen selbst eigene Erfahrungen machen dürfen, ohne dass ihre Arbeit als hilfreich oder weniger hilfreich bewertet wird.

## **8. Resümee**

Abschließend wird beurteilt, ob KoBe ein sinnhaftes Instrument in der Arbeit mit Ehrenamtlichen sein kann. Die KoBe geht auf individuelle Fragestellungen der Teilnehmerinnen ein und bietet ihnen zeitnahe Lösungshypothesen, die sie sich anhören können und evtl. anschließend umsetzen. Diese Form des kollegialen Arbeitens ist beim CV L. noch nicht angeboten worden, die Teilnehmerinnen haben sich auf dieses Experiment eingelassen und dadurch konnten sie sich ausprobieren und überprüfen, ob diese Form des Arbeitens ihnen als Ehrenamtliche Freude, neue Erkenntnisse oder ein neues gemeinschaftliches Gefühl „bringt“. Das Ergebnis ist, dass vier von fünf Damen die KoBe weiter führen möchten, was sehr erfreulich ist. Dies zeigt, dass auch „nicht pädagogisch ausgebildete“ Ehrenamtliche, die Möglichkeit der KoBe für sich in Anspruch nehmen, wenn sie angeboten wird. Sie erkennen die Möglichkeiten, die die Teilnahme für sie eröffnet. Alle haben die Möglichkeit eigene Problemstellungen in die KoBe einzubringen, sich in verschiedenen Rollen auszuprobieren und den Prozessverlauf aktiv mitzugestalten. Alle Teilnehmerinnen sind während des Prozesses auf einer Ebene, keine ist aufgrund von ihrer Profession höher gestellt. Dies zeigt auch, dass es keinen Experten wie bei einer Supervision benötigt.

Da nicht jede Teilnehmerin ein eigenes Fallanliegen eingebracht hat, wäre es jedoch wichtig zu besprechen, was ein mögliches Anliegen für die KoBe sein könnte. So könnte beispielsweise auch Nr. 4 die Möglichkeit gegeben werden, sich als Fallgeberin auszuprobieren umso für sich neue Erkenntnisse aus dem Prozess mitzunehmen.

Was noch angeregt werden könnte, ist bei Nr. 4 und Nr. 5, dass sie beide gerne auch Thematiken einbringen dürfen, die sie durch die Arbeit in dem Haus mit den Geflüchteten haben. Es muss viel stärker darauf eingegangen werden, dass auch „weniger große“ Problematiken Themen für die KoBe sein dürfen. Ein Teilnehmer muss ja nicht vor dem Worst-Case stehen und sich darüber Gedanken machen, ob der die KoBe noch weiterführen möchte oder nicht. Die KoBe wurde mit Menschen

durchgeführt, die als Familienpaten arbeiten, es wäre jedoch noch eine Anregung, den Bedarf bei den Paten zu erfragen, die z.B. eine Hausaufgabenbegleitung oder einen Deutschkurs anbieten. Es ist nicht klar, ohne die Gruppe befragt zu haben, ob die Menschen auch teilweise mit schwierigen Problematiken konfrontiert sind. Eben auch, weil Ehrenamtliche gerne mehr von sich und ihrem Privatleben preisgeben dürfen als beispielsweise eine hauptamtliche Kraft. Die es beispielsweise als sehr problematisch empfinden könnte einen Klienten privat zu sich nach Hause einzuladen oder davon zu berichten, was ihr aktuell missfällt in ihrem Berufs- oder Privatleben.

Das Konzept der KoBe ist von der Gruppe angenommen und umgesetzt worden. Das Prinzip der KoBe beruht auf dem Konzept der „Hilfe zur Selbsthilfe“ jedoch hat der Post-Fragebogen ergeben, dass die Teilnehmerinnen die KoBe nur weiterführen möchten, mit der Anleitung der hauptamtlichen Kraft. Grundsätzlich entspricht dieser Wunsch der Gruppe nicht dem Grundverständnis der KoBe. An dieser Stelle lässt sich feststellen, dass zum einen der Post-Fragen nicht präzise genug auf den Hintergrund eingegangen ist. Weshalb möchten die Teilnehmerinnen die KoBe nicht selbstständig weiter führen? Zum anderen scheint es so zu sein, dass die KoBe eine Person benötigt, die sich um die Koordination des Termins kümmert und somit auf eine Verbindlichkeit achtet. Es sollte an dieser Stelle außerdem erfragt werden, ob ein weiterer Hintergrund sein könnte, dass die Teilnehmerinnen eine Fachkraft benötigen, die an der KoBe teilnimmt und ihnen somit ihre Unterstützung im Prozess zur Verfügung stellt.

Grundsätzlich benötigt die Einführung (Definition, Zielgruppe, Phasenmodell) der KoBe eine Fachkraft. Um sich durch sie überhaupt eine Meinung bzgl. der KoBe bilden zu können. Diese bringt das Know-How mit, um die Methode vorzustellen und zu transportieren.

Bei einzelnen KoBe gab es eine Gesprächssequenz, die in Form eines Rollenspiels gesprochen wurde. Diese Vorgehensweise kannte die Koordinatorin aus ihren Erfahrungen als Teilnehmerin einer Supervision. Es gab in den KoBe zwei Sequenzen, eine verlief zufriedenstellend, die Perspektive von Nr. 5 erweiterte sich. Bei Nr. 6 funktionierte dies jedoch nicht. Es ist schwierig zu beurteilen, ob dies evtl. auch daran lag, dass es sich um eine Gruppe von „Laien“ handelt, die mit dieser Art



des Arbeitens keine bis wenige Erfahrung gemacht hatte. Es ist auch fraglich, ob die Gruppe diese Form des Arbeitens selbst auch einsetzen würde, wenn die Fachkraft des CV nicht den Prozess leitet oder anwesend ist. Grundsätzlich hätte die Gruppe bei der Einführung der KoBe über die Möglichkeit der Gesprächssequenzeinspielung zur Perspektiverweiterung unterrichtet werden sollen. Damit alle genau die Prozessschritte, die folgen kennen. Um sich dann so endgültig für die Teilnahme an der KoBe oder dagegen zu entscheiden. Der Gruppe wurde an dieser Stelle während des Prozesses eine große Flexibilität abverlangt, die auch zu einer Verweigerungshaltung hätte führen können.

Bezogen auf die Instrumente der Evaluation lässt sich folgendes feststellen: Es wäre denkbar gewesen, zusätzlich noch eine dritte Form der Evaluation hinzuziehen, ein leitfadengestütztes Interview mit Nr. 1 und Nr. 6. Nr. 1, da diese bereits sehr viele Menschen begleitet hat und dies auch schon sehr lange tut. Nr. 6, weil diese am kürzesten Geflüchtete begleitet. Dies hätte womöglich dazu führen können, dass noch tiefer auf die Prozessreflektion der KoBe eingegangen werden könnte und bei Nr. 1 wäre so womöglich deutlicher geworden, aus welchem Grund sie die KoBe nicht weiter führen möchte. Andererseits hätte bei beiden noch deutlicher heraus gearbeitet werden können, weshalb sie ein Ehrenamt aufgenommen haben und dies auch in der Zukunft weiterhin tun werden.

Abschließend lässt sich festhalten, dass die Ehrenamtlichen gestärkt und mit neuen Lösungsansätzen die KoBe verlassen haben. Da die Kollegiale Beratung ein erstes, wirkliches Instrument zur Entlastung und Professionalisierung darstellt für die Gruppe der Ehrenamtlichen. Sollte in Zukunft weiteren Ehrenamtlichen die Möglichkeit eröffnet werden an dem Prozess der KoBe selbst teilzunehmen umso diese Form des Arbeitens kennenzulernen und für sich zu nutzen. Dies könnte langfristig dazu beitragen, dass die Ehrenamtlichen „weniger schnell“ ihr Ehrenamt beenden, weil sie mit Problematiken konfrontiert sind, die sie überfordern. Dieses Angebot könnte als festes Angebot für Ehrenamtliche dann mit in das Portfolio des CV genommen werden und potenziellen neuen Ehrenamtlichen zusätzlich als Möglichkeit zur eigenen Reflektion vorgestellt werden.

## Literaturverzeichnis

- Baumer, Thomas (2002): Handbuch Interkulturelle Kompetenz. 1. Auflage. Zürich
- Bernard, Janine/ Goodyear, Rodney (2014). Fundamentals of Clinical Supervision. 5. Auflage. New Jersey.
- Böttcher, Wolfgang (2008): Evaluation. In: Coelen, Thomas/ Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Grundbegriffe Ganztagsbildung. Das Handbuch. 1. Auflage. Wiesbaden. S. 889-898.
- Brockhaus GmbH (1993): Brockhaus Enzyklopädie in vierundzwanzig Bänden. 19. völlig neu bearbeitete Auflage. 21. Band. Mannheim.
- Brockhaus GmbH (1987): Brockhaus Enzyklopädie in vierundzwanzig Bänden. 19. völlig neu bearbeitete Auflage 19. Band 2. Mannheim.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V. (Hrsg.) (2012): Patenschaftsprojekte. Ein Modell für Freiwilligenagenturen? Ein Leitfaden für die Praxis. 2. aktualisierte Auflage. Ort: unbekannt.
- Dorschky, Lilo (2017): Empowerment. In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.). Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8. Auflage. Baden-Baden. S. 231-233.
- Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“\* (2002): Bürgerschaftliches Engagement: auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft. Drucksache 14/8900. Berlin.
- Fallner, Heinrich (1990): Grundlagen und Wirkungen. In: Fallner, Heinrich/ Grässlin, Martin (Hrsg.). Kollegiale Beratung. Eine Systematik zur Reflexion des beruflichen Alltags. 1. Auflage. Hille. S. 9-55.
- Frank, Gerhard (2007): Lebenswelt. In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.). Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 6. Auflage. Baden-Baden. S. 609-610.
- Freise, Josef (2007): Interkulturelle Soziale Arbeit. Theoretische Grundlagen – Handlungsansätze – Übungen zum Erwerb interkultureller Kompetenz. 2. durchgesehene Auflage. Schwalbach/Ts.
- Fritz, Sigrun/ Pietrzyk, Ulrike/ Möltgen, Thomas/ Suda, Bernhard (2010): Welchen Nutzen bringt ehrenamtliche Tätigkeit?. Forschungsprojekt im Auftrag des Diözesan-Caritasverbandes für das Erzbistum Köln. In: Caritas. Wert und

- Nutzen ehrenamtlichen Engagements. Reader zur Caritas-Sommeruniversität Ehrenamt 2009 Köln. 1. Auflage. Kevelaer.
- Füssenhäuser, Cornelia (2006): Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit. In: Dollinger, Bernd/ Raithel, Jürgen (Hrsg.): Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar. 1. Auflage. Wiesbaden. S. 127-144.
- Grunwald, Klaus/ Thiersch, Hans (2011): Lebensweltorientierung. In: Thiersch, Hans/ Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 4. völlig neu bearbeitete Auflage. Basel, München. S. 854-863.
- Hamlin, E. R. II./ Timberlake, E. M. (1982). Peer Group Supervision for Supervisors. In: Social Casework. Heft 63. Ausgabe 2. S. 82-87.
- Hartnuß, Birger/ Klein, Ansgar (2017): Bürgerschaftliches Engagement. In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.). Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8 völlig überarbeitete Auflage. Baden-Baden. S. 144-145.
- Hendriksen, Jeroen (2000): Intervision. Kollegiale Beratung in Sozialer Arbeit und Schule. 2. Auflage. Weinheim und Basel.
- Herwig-Lempp, Johannes (2004): Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch. 1. Auflage. Göttingen.
- Kalpaka, Annita (1998): Kompetentes pädagogisches Handeln in der Einwanderungsgesellschaft. Fragen an Ausbildung und Praxis sozialer Arbeit. In: Standpunkt Sozial. Hamburger Forum für soziale Arbeit und Gesundheit. Heft 2. S.8-16.
- Keupp, Heiner (2008): Empowerment. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.). Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6. überarbeitete und aktualisierte Auflage. S. 244-246.
- Kopp, Ralf/ Voenesch, Lukas Franz (2003): Die Methodik der Kollegialen Fallberatung. In: Franz, Hans-Werner/ Kopp, Ralf (Hrsg.): Kollegiale Fallberatung. State OF ART UND ORGANISATIONELE PRAXIS. 1. Auflage. Bergisch Gladbach.

- Markowski, Cornelia (2017): Soziale Organisationen in Europa. In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8. Auflage. Baden-Baden. S. 796-797.
- Mayring, Philipp (2016): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 6. überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel.
- Merchel, Joachim (2015): Evaluation in der Sozialen Arbeit. Mit 5 Abbildungen und 11 Tabellen. 2. aktualisierte Auflage. München.
- Moschner, Barbara (2002): Altruismus und Egoismus. Was motiviert zum Ehrenamt?. In: Frohn, Joachim/ Gebhardt, Carsten (Hrsg.): Bielefeld 2000plus – Forschungsprojekte zur Region. Diskussionspapier Nr. 20.
- Moschner, Barbara (1994): Engagement und Engagementbereitschaft. Differentialpsychologische Korrelate ehrenamtlichen Engagements. 1. Auflage. Regensburg.
- Müller, Doreen/ Hameister, Nicole/ Lux, Katharina (2017): Anstoß und Motive für das freiwillige Engagement. In: Simonson, Julia/ Vogel, Claudia, Tesch-Römer, Clemens (Hrsg.): Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. 1. Auflage. Wiesbaden.
- Mutzeck, Wolfgang (1992): Kooperative Beratung. Konzeption einer Zusatzqualifikation. In: Pallasch, Waldemar/ Reimers, Heino (Hrsg.): Beratung, Training, Supervision. Weinheim. S. 143-160.
- Nold, Burga (1998): Kollegiale Praxisberatung in der Lehrerbildung. Konzeptualisierung und Evaluierung eines Modells für den Vorbereitungsdienst. 1. Auflage. Tübingen.
- Nowoczin, Jürgen (2012): Kollegiale Beratung in der Führungspraxis. 1. Auflage. Bielefeld.
- Perzmaier, Christiane/ Sonnenberg, Birgit (2013): Patenschaften praxisnah. Herausforderungen von Kinder- und Familienpatenschaften. 1. Auflage. Weinheim und Basel.
- Pinl, Claudia (2010): Ehrenamt: Neue Erfüllung. Neue Karriere. Wie sich Beruf und Öffentliches Ehrenamt verbinden lassen. Möglichkeiten, Wege, Perspektiven. 1. Auflage. Regensburg.

- Rauschenbach, Thomas (2007): Ehrenamtliche/ freiwillige Tätigkeit im sozialen Bereich. In: In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.). Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 6. Auflage. Baden-Baden. S. 226-228.
- Rauschenbach, Thomas/ Müller, Siegfried/ Otto, Ulrich (1992): Vom öffentlichen und privaten Nutzen des sozialen Ehrenamtes. In: Müller, Siegfried/ Rauschenbach, Thomas (Hrsg.): Das soziale Ehrenamt. Weinheim. S. 223-242.
- Reddy, Michael (1997): Mitarbeiter beraten. Kollegiale Hilfe zur Selbsthilfe. 1. Auflage. Weinheim.
- Retzer, Arnold (1990): Systemische Supervision. In: Pühl, Harald (Hrsg.): Handbuch der Supervision. Beratung und Reflexion in Ausbildung, Beruf und Organisation. Berlin. S. 357-370.
- Roß, Paul-Stefan (2008): Bürgerschaftliches Engagement in der Zukunft. Vernetzung zwischen „Profis“ und „Paten“. In: Engagiert in Bayern. Informationen aus den Landeswerken Bürgerschaftliches Engagement Bayern. Heft 2. S.1.
- Schattenhofer, Karl (1997): Fallbesprechungen als Form kollegialer Beratung. In: SUPERVISION – Zeitschrift für berufsbezogene Supervision. Heft 31. S. 69-85.
- Schirilla, Nausikaa (2017): Interkulturelle Kompetenz. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 8. überarbeitete Auflage. Baden-Baden. S. 446.
- Schirilla, Nausikaa (2007): Interkulturelle Kompetenz. In: Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 6. Auflage. Baden-Baden. S. 497.
- Schlee, Jörg (2008): Kollegiale Beratung und Supervision für pädagogische Berufe. Hilfe zur Selbsthilfe. Ein Arbeitsbuch. 2. Auflage. Stuttgart.
- Schlee, Jörg/ Mutzeck, Wolfgang (1996): Kollegiale Supervision. Modelle zur Selbsthilfe für Lehrerinnen und Lehrer. 1. Auflage. Heidelberg.
- Schmelzer, Dieter (1997): Verhaltenstherapeutische Supervision. Theorie und Praxis. 1. Auflage. Göttingen.
- Schmid, Bernd/ Veith, Thorsten/ Weidner, Ingeborg (2010): Einführung in die Kollegiale Beratung. 1. Auflage. Heidelberg.

- Schwarz, Norbert (1996): Ehrenamtliche Tätigkeiten und soziale Hilfeleistungen. In: Blanke, Karen/ Ehling, Manfred/ Schwarz, Norbert (Hrsg.): Zeit im Blick. Ergebnisse einer repräsentativen Zeitbudgeterhebung. 1. Auflage. S. 169-178.
- Seckinger, Mike (313): Empowerment. In: Thiersch, Hans/ Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 4. völlig neu bearbeitete Auflage. Basel, München. S. 313-319.
- Simmel, Georg (1992): Soziologie. Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. 1. Auflage. Frankfurt a.M..
- Stadt L. (2016): Konzept zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen. 1. Ausarbeitung. L.
- Stockmann, Reinhard/ Meyer, Wolfgang (2010): Evaluation. Eine Einführung. 1. Auflage. Opladen/ Farmington Hills.
- Stricker, Michael (2011): Ehrenamt. In: Olk, Thomas/ Hartnuß, Birger (Hrsg.): Handbuch Bürgerschaftliches Engagement. 1. Auflage. Weinheim und Basel. S. 163 - 171.
- Thiersch, Hans (1992): Lebenswelt orientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 1. Auflage. Weinheim.
- Tietze, Kim-Oliver (2015): Kollegiale Beratung. Problemlösungen gemeinsam entwickeln. 7. Auflage. Reinbeck bei Hamburg.
- Tietze, Kim-Oliver (2010): Wirkprozesse und personenbezogene Wirkungen von kollegialer Beratung. Theoretische Entwürfe und empirische Forschung. 1. Auflage. Wiesbaden.
- von Flemming, Helga (2017): Altruismus. In: Kreft, Dieter/ Mielenz, Ingrid (Hrsg.). Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 6. überarbeitete und aktualisierte Auflage. S. 73.
- von Spiegel, Hiltrud (2013): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. 5. überarbeitete Auflage. München. Basel.
- Weinberger, Sabine (1996): Klientenzentrierte Gesprächsführung. Eine Lern- und Praxisanleitung für helfende Berufe. 7 neu ausgestatte Auflage. Weinheim und Basel.

Zierer, Klaus/ Speck, Karsten/ Moschner, Barbara (2013): Methoden erziehungswissenschaftlicher Forschung. Mit 21 Abbildungen und 9 Tabellen. 1. Auflage. München.

### **Internetquellen**

Witt, Harald (2001): Forschungsstrategien bei quantitativer und qualitativer Sozialforschung. In: Forum Qualitative Sozialforschung. Online-Journal. Heft 2. Nr. 1. S. 6. Online: <file:///C:/Users/User/Downloads/969-3017-1-PB.pdf>, abgerufen am 27.03.2017.

Schlee, Jörg (1996): Veränderung Subjektiver Theorien durch Kollegiale Beratung und Supervision (KoBeSu). In: Schlee, Jörg/ Mutzeck, Wolfgang (Hrsg.): Kollegiale Supervision. Modelle zur Selbsthilfe für Lehrerinnen und Lehrer. S. 148-167. Online: <http://download.collegial-consult.de/koev/Schlee-Kollegiale%20Beratung%20und%20Supervision%20-%20Schlee%201996.PDF>, abgerufen am 03.04.2017.

<http://www.duden.de/rechtschreibung/Egoismus>, abgerufen am 03.04.2017.

<http://www.duden.de/rechtschreibung/Engagement>, abgerufen am 09.04.2017.

[hTTP://www.umweltbildung.at/fileadmin/umweltbildung/dokumente/Lernende\\_Regionen/Befindlichkeitsrunde.pdf](http://www.umweltbildung.at/fileadmin/umweltbildung/dokumente/Lernende_Regionen/Befindlichkeitsrunde.pdf), abgerufen am 05.11.2016.

[hTTP://www.unhcr.de/fileadmin/user\\_upload/dokumente/03\\_profil\\_begriffe/genfer\\_fluechtlingskonvention/Genfer\\_Fluechtlingskonvention\\_und\\_New\\_Yorker\\_Protokoll.pdf](http://www.unhcr.de/fileadmin/user_upload/dokumente/03_profil_begriffe/genfer_fluechtlingskonvention/Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf), abgerufen am 19.03.2017.

**Eidesstaatliche Erklärung**

„Ich versichere an Eides statt, dass ich die Vorliegende Arbeit selbstständig angefertigt und mich keiner fremden Hilfe bedient sowie keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß veröffentlichten, nicht veröffentlichten Schriften oder Quellen entnommen sind, habe ich solche kenntlich gemacht. Diese Arbeit hat gleicher oder ähnlicher Form noch keiner Prüfungsbehörde vorgelegen.“

**Datum, Unterschrift**

---

**15.05.2017 , Banu Arslan**