

A. Eyth

Motivation durch Selbstevaluation

Zusammenfassung Dieser Beitrag beschreibt ein Selbstevaluationsprojekt, welches die Beratungstätigkeit mit langzeitarbeitslosen Personen zum Inhalt hat. Die Evaluation wurde von der Autorin unter wissenschaftlicher Begleitung von Univ.-Prof. Jandl-Jäger und Mag. Starkl durchgeführt und orientierte sich am Konzept von Selbstevaluation als Methode der Qualifizierung. Im Rahmen der Einzelfallevaluation werden mittels Zielvereinbarungen Veränderungsprozesse von KlientInnen dokumentiert, sowie die Interventionen im Beratungsprozess festgehalten und reflektiert. Die Zeiterfassung gibt Auskunft über die zeitliche Gewichtung von Arbeitsschwerpunkten. Der Prozess, von der Entwicklung und Anwendung des Dokumentationssystems, bis zur Durchführung der Evaluation und den dabei gewonnenen Erfahrungen, wird hier nachgezeichnet.

Die Durchführung und die Ergebnisse der Zeiterfassung führte zu einer strukturierten Nutzung der Arbeitszeit, sowie zu einer inhaltlichen Reflexion über die Gewichtung der verschiedenen Arbeitsschwerpunkte. Als Konsequenz kam es zu einer Reduktion des organisationsbezogenen Zeitaufwandes zugunsten der internen Weiterbildung.

Die Anwendung des Dokumentationssystems in der Einzelfallevaluation bewährte sich hinsichtlich der Auftragsklärung, der Vereinbarung einer Arbeitsgrundlage und ermöglichte strukturierte Beratungen. Die effektive Zielerreichung von 49% der vereinbarten Beratungsziele, weist auf einen nachhaltigen Nutzen der Selbstevaluation als Instrument zur Überprüfung und Erweiterung der beruflichen Kompetenz hin.

Schlüsselwörter: Selbstevaluation, Zeiterfassung, Einzelfallevaluation, Dokumentationssystem, Zielvereinbarung, Qualifizierung.

L'auto-évaluation en tant qu'instrument de motivation

Résumé Le présent article décrit un projet d'auto-évaluation en rapport avec des consultations ouvertes à des chômeurs à long terme. L'évaluation a été accompagnée dans le cadre de cours donnés par les professeurs Jandl-Jäger et Starkl et destinés à des personnes travaillant dans des institutions psychosociales; elle se fonde sur le concept de l'auto-évaluation en tant que méthode de qualification.

Motivation through selfevaluation

Abstract This report describes a selfevaluation project, which is based on the experiences gathered while working with longtime-unemployed persons. The evaluation was carried out by the authoress under scientific supervision of Univ.-Prof. Dr. Jandl-Jäger and Mag. Starkl. It is orientated on the concept of selfevaluation as a method of qualification. The evaluation is based on 2 elements: In the individual case evaluation modification processes of clients are documented and reflected by means of target declarations as well as the interventions during consultational process. The time recording shows the percentage of time consumed by the different job activities. The process, starting with the development and implementation of the documentation system and the experiences gathered during the realization of the project are described.

The results of time recording led to a more structured use of working time and a contents-related reflexion about the value of the different job activities. The consequence resulted in a reduction of organization related time for the benefit of further job related education. The utilization of the documentation system in the individual case evaluation proved effective as far as task clarification, the agreement on consultational emphases and the consultational process itself were concerned. The achievement of 49% of the initial target shows the benefit of self evaluation as an instrument of inspection and enlargement of professional competence.

Keywords: Self evaluation, time recording, individual case evaluation, documentation system, target declaration, qualification, professional competence.

But de l'évaluation: systématisation, documentation, interprétation et développement des activités professionnelles, ainsi que l'achèvement effectif des objectifs fixés. L'évaluation se base sur deux éléments: l'enregistrement du temps et l'évaluation de chaque cas individuel.

Concernant l'aspect temporel une fiche spéciale fut préparée, sur laquelle il s'agissait de noter chaque

jour le temps consacré à chaque domaine d'activité. La plus petite unité de temps était de 15 minutes. L'enregistrement a été fait pendant une période de six mois. Pour l'évaluation finale, on a repris les données mensuelles, les a converties en pourcentages pour chaque activité et classées dans les catégories correspondantes. Le simple fait de prendre note de ces éléments a contribué, à lui seul, à une meilleure structuration des temps de travail; d'autre part, les résultats ont mené à une réflexion sur l'importance relative des différents domaines d'activité. On obtint par conséquent une réduction des durées consacrées à l'organisation, libérant ainsi des plages-temps pouvant être consacrées à la formation permanente interne.

Dans le cadre de l'évaluation des cas individuels on a convenu de buts à atteindre, puis documenté les processus d'évolution des clients; les interventions menées dans le contexte des consultations ont également été enregistrées et ont donné lieu à une réflexion. L'évaluation des cas a permis d'élaborer un système de documentation comportant trois éléments: une fiche servant à documenter les premières données, une feuille de données remplie de manière continue et une feuille d'évaluation.

1. Einführung

Bei dem im Folgenden beschriebenen Projekt handelt es sich um eine extern begleitete Selbstevaluation, die 1997 von mir durchgeführt wurde, um die Qualität des eigenen beruflichen Handelns zu überprüfen und zu erhöhen.

Meine Tätigkeit bestand im Wesentlichen in der Einzelberatung von langzeitarbeitslosen Personen, die der Beratungsstelle des gemeinnützigen Vereins „Arbeitsloseninitiative B7“ in Linz, Oberösterreich (im Folgenden B.A.M.), vom zuständigen Arbeitsmarktservice zugewiesen wurden.

Die Finanzierung der Beratungsstelle erfolgte zu ca. 90% durch Förderung des Arbeitsmarktservices (im Folgenden AMS) auf der Grundlage des entsprechenden Gesetzes sowie durch Subventionen (Land OÖ, Arbeiterkammer, Stadt Linz, Spenden). Mit April 1999 musste die Beratung in Linz eingestellt werden, da das B.A.M. keinen weiteren Auftrag vom AMS für die Stadt Linz erhielt. Die Standorte in den Außenstellen Kirchdorf und Freistadt konnten vorerst bestehen bleiben.

Der überwiegende Anteil der zu beratenden Personen wurde der Beratungsstelle vom AMS zugewiesen.

Wie jede arbeitsmarktpolitische Einrichtung musste der Verein einmal jährlich die Ergebnisse der Beratungstätigkeit in Form eines Tätigkeitsberichts dem Arbeitsmarktservice präsentieren. Die dafür maßgeblichen Kriterien waren quantitativer Natur und nur am „output“ orientiert: Die Erreichung der vorgeschriebenen Anzahl von Beratungsabschlüssen unter Berücksichtigung der notwendigen Erfolgsquote von Arbeitsauf-

nahmen. Diese Kriterien allein waren für die Bewertung der eigenen Beratungstätigkeit nicht zufriedenstellend. Zur Problematik der Vermittlungsquote als Wirkungskriterium gerade für Beratungseinrichtungen siehe Lechner/Reiter (1993). Die „Messung“ durch die Anzahl der Fallabschlüsse und Arbeitsaufnahmen bedeutete ein Verschwinden des dazwischenliegenden Prozesses und gab letztlich keine befriedigenden Hinweise auf die eigene Kompetenz. Vor Beginn der Evaluation konnte ich weder die vorgegebenen 30% an Arbeitsaufnahmen noch die nötige Anzahl von Fallabschlüssen erreichen. Es wirkten daher auch psychohygienische Gründe motivierend für die Untersuchung der eigenen Tätigkeit: Die Evaluation sollte Fragen nach der Sinnhaftigkeit des eigenen Handelns beantworten, sowie Aufschluss geben über die effiziente Nutzung der Arbeitszeit. Bei subjektiv wahrgenommener Überlastung und gleichzeitiger Nichterreichung der vorgeschriebenen Vermittlungsquote begleitete mich ein latentes Gefühl von Krisenmanagement. Ziel der Evaluation war die Systematisierung, Dokumentation, Interpretation und Weiterentwicklung der beruflichen Tätigkeit sowie eine effektive Zielerreichung.

La première fiche s'est révélée utile en tant que facilitant la participation initiale aux consultations: en la remplissant avec les responsables et en répondant aux questions, les clients ont trouvé un point auquel se référer ainsi qu'une base de discussion lors du premier entretien; en même temps, le fondement de la relation avec les conseillers était posé. L'utilisation de la feuille de données a permis de structurer le processus. En tant que documentation systématique de son déroulement, elle pouvait aussi être utilisée avant chaque consultation pour évaluer progrès ou pas en arrière et les discuter avec les clients en cours d'entretien. La feuille d'évaluation a constitué une synthèse des autres documents, complétée de la dimension «évaluation globale du déroulement du processus».

C'est par rapport à l'élaboration et à l'application du système de documentation décrit plus haut que nous avons le plus profité du projet. L'auto-évaluation a permis de développer un style de travail plus conscient et mieux structuré et son emploi a rendu possible l'achèvement effectif des buts fixés. Le chiffre de 49% que nous avons obtenu indique qu'elle a valeur durable en tant qu'instrument de vérification et d'élargissement des compétences à agir dans le domaine professionnel.

nahmen. Diese Kriterien allein waren für die Bewertung der eigenen Beratungstätigkeit nicht zufriedenstellend. Zur Problematik der Vermittlungsquote als Wirkungskriterium gerade für Beratungseinrichtungen siehe Lechner/Reiter (1993). Die „Messung“ durch die Anzahl der Fallabschlüsse und Arbeitsaufnahmen bedeutete ein Verschwinden des dazwischenliegenden Prozesses und gab letztlich keine befriedigenden Hinweise auf die eigene Kompetenz. Vor Beginn der Evaluation konnte ich weder die vorgegebenen 30% an Arbeitsaufnahmen noch die nötige Anzahl von Fallabschlüssen erreichen. Es wirkten daher auch psychohygienische Gründe motivierend für die Untersuchung der eigenen Tätigkeit: Die Evaluation sollte Fragen nach der Sinnhaftigkeit des eigenen Handelns beantworten, sowie Aufschluss geben über die effiziente Nutzung der Arbeitszeit. Bei subjektiv wahrgenommener Überlastung und gleichzeitiger Nichterreichung der vorgeschriebenen Vermittlungsquote begleitete mich ein latentes Gefühl von Krisenmanagement. Ziel der Evaluation war die Systematisierung, Dokumentation, Interpretation und Weiterentwicklung der beruflichen Tätigkeit sowie eine effektive Zielerreichung.

2. Projektbeschreibung

Gegenstand der Evaluation war die eigene Beratungstätigkeit mit langzeitarbeitslosen Personen. Sie wurde im Rahmen des Evaluationslehrganges für psychosoziale Einrichtungen von Frau Univ.-Prof. Dr. Jandl-Jäger und Frau Mag. Starkl fachlich begleitet.

Die Evaluation war einschließlich der Vorbereitungs-, Durchführungs- und Auswertungsphase für die

Dauer eines Jahres angelegt. Sie endete im Dezember 1997 mit der Präsentation und Diskussion des Endberichts im Team der Beratungsstelle B.A.M.

Das vorgestellte Projekt orientierte sich am Konzept von Selbstevaluation als Qualifizierung, wie es in den Arbeiten von Maja Heiner (1988, 1994) und Spiegel (1993) beschrieben wird. Die praktische Durchführung sowie die verwendeten Evaluationsinstrumente beziehen sich auf die Arbeiten von Brack (1994) und Landgrebe (1994).

Die Evaluation basierte auf zwei Elementen:

- a) Der Zeiterfassung: Sie sollte durch genaue Dokumentation Auskunft über die Verteilung der Arbeitszeit geben. Der Beobachtungszeitraum erstreckte sich über ein halbes Jahr.
- b) Der Einzelfallevaluation: Sie sollte den Beratungsprozess dokumentieren, die eigenen Handlungsmuster und Interventionen bewusst machen und eine systematisierte Reflexion ermöglichen. Der Beobachtungszeitraum betrug ein knappes halbes Jahr, sechs Monate benötigte ich für die Erstellung des Dokumentationssystems, sowie für die Auswertung und Verfassung des Endberichts. Die untersuchte Gruppe umfasste 17 KlientInnen.

2.1 Evaluationsinstrument für die Zeiterfassung

Im Folgenden wird das verwendete Evaluationsinstrument vorgestellt, welches sich vorwiegend zur Selbstevaluation eignet, aber auch für Fremdevaluation verwendet werden kann.

Der Zeiterfassungsbogen sollte Aufschluss darüber geben, wie die verschiedenen Arbeitsschwerpunkte zeitlich gewichtet waren. Er basiert auf den von Ruth Brack (1994) entwickelten Erhebungsverfahren zur Berechnung des Arbeitspensums. Der Vorschlag von Brack, alle 15 Minuten zu notieren, welche Tätigkeiten erledigt wurden, erwies sich für die eigene Praxis als nicht durchführbar. Besser geeignet war das von Landgrebe (1994) verwendete Instrument, welches den definierten Tätigkeitsbereichen die darauf entfallenden Zeitanteile zuwies. Für die Festlegung der einzelnen Arbeitsgebiete notierte ich eine Woche lang alle von mir durchgeführten Tätigkeiten.

Aus dem gewonnenen Material wurden Kategorien gebildet, die in einer Probephase angewandt und überarbeitet wurden.

Der von Februar bis Juli 1997 verwendete Bogen (siehe Abb. 1) umfasste 13 Kategorien:

Zeiterfassung für Monat: XX														
Täglich die geleistete Arbeit in d. einzelnen Bereichen eintragen. Kleinste Zeiteinheit 15 Minuten = 0,25 h														
Tag	Beratungsgespräch/EG	Vor- u. Nacharbeit 1	Kooperation mit AMS 2	Ext. Ressourcenerschließg. 3	Team/ Team SV	Fallbespr. Fall SV Vorträge	Dienstgespräche	Teiln. an Sitzung. Ag's etc.	Eval. BAM 4	Arbeitsausfälle 5	Entlastungstätig. 6	Sonstiges	Privates	Summe
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														
Ges.														
1 Klientenbezogen: Vorbereitung, Dokumentieren (Akt), Test auswerten, Einladungen schreiben, Telefonate m. Klienten, Hin- u. Rückreise														
2 Kooperation mit AMS: Telefonate mit AMS/BeraterInnen, Schreiben v. Abschlussberichten/ÜS f. AMS, pers. Kontakte, Fahrtkostenberechnung. u.ä.														
3 Koord./Kontaktaufnahme mit Ärzten, Behörden / anderen Facheinricht. f. Vermittlung v. Finanzen, Ausbildung/Transitarbeitspl./ATZ/Therapie, Firmenkontakte etc.														
4 Verfassen des Endberichts/Klientenbefragung, Vorbereitung Befragung AMS														
5 Arbeitsrechtliche Ausfälle: Urlaub, Krankenstand, Arztbesuch, Bildungs- u. Dienstfreistellung, Betriebsversammlung														
6 Entlastungstätigkeiten: Informelle Gespräche m. Kollegen, Rauchpause, Entspannungsübungen, Zeitung lesen etc.														

Abb. 1. Zeiterfassungsbogen

- a) Beratungsgespräche/Erstgespräch mit den KlientInnen.
- b) Vor- und Nacharbeit: Direkte klientenbezogene Tätigkeiten wie Dokumentation (Aktenführung), Testauswertung, Terminvereinbarungen / Telefonate / Schriftverkehr mit KlientInnen, Erstellen von Stellungnahmen.
- c) Kooperation mit dem AMS: KlientInnenbezogene persönliche und telefonische Kontakte, Verfassen von schriftlichen Endberichten für das AMS, Fahrtkostenabrechnungen etc.
- d) Erschließung und Pflege externer Ressourcen: Kooperation mit Behörden / Ärzten / sonstigen Facheinrichtungen, Erschließung von finanziellen Mitteln, Qualifizierungsmaßnahmen, Therapieplätzen, (Transit)arbeitsplätzen.
- e) Teambesprechung / Teamsupervision.
- f) Fallbesprechungen / Fallsupervision, Fachvorträge.
- g) Dienstgespräche: Gespräche, mit der Leitung und mit MitarbeiterInnen außerhalb der festgelegten Teamzeiten.
- h) Teilnahme an Sitzungen/Arbeits/Konzeptgruppen etc.
- i) Evaluation B.A.M.: Alle Tätigkeiten, die mit der gleichzeitig stattfindenden KlientInnenbefragung in Zusammenhang standen.
- j) Arbeitsrechtliche Ausfälle: Urlaub, Krankenstand, Arztbesuch.
- k) Entlastungstätigkeiten: Pausen, Entspannungsübungen, Gespräche mit KollegInnen ohne aktuellen Arbeitsbezug.
- l) Sonstiges: Tätigkeiten, die keinem der anderen Bereiche zuzuordnen sind.
- m) Privates: private Telefongespräche, private Erledigungen etc.

2.2 Durchführung und Auswertung

Ich trug täglich den Zeitaufwand für die einzelnen Bereiche ein. Die kleinste Zeiteinheit war 15 Minuten – sie wurde auf 0,25 h umgerechnet.

Die Eintragungen erfolgten während der ersten vier Monate laufend direkt in die EDV-Datenbank (Excel 5.0) und wurden monatsweise ausgewertet. In den letzten beiden Monaten der Erhebung hatte ich aufgrund von betrieblichen Umstrukturierungen keinen direkten Zugang zu einem Computer. Ich erfasste den zeitlichen Aufwand der Aktivitäten schriftlich und übertrug die Daten am Abend in meinen Computer.

Die Zuordnung der Tätigkeiten zu den einzelnen Arbeitsfeldern bereitete mir keine Probleme und trotz der kurzen Probephase waren alle täglichen Arbeitsschwerpunkte im Erfassungsbogen berücksichtigt.

Am Ende jedes Monats wurde die gesamte Bruttoarbeitszeit (inklusive der arbeitsrechtlichen Ausfälle wie Urlaub oder Krankenstand) ausgewiesen, sowie jene Stundenanzahl, die auf die verschiedenen Tätigkeitsbereiche entfielen. Für die Endauswertung der Zeiterfassung habe ich die monatlichen Ergebnisse sowohl der Bruttoarbeitszeit wie auch der Nettoarbeitszeit (minus arbeitsrechtliche Ausfälle) zusammengefasst, prozentual aufgeschlüsselt und den entsprechenden Kategorien zugeordnet.

2.3 Erfahrungen und Bewertung

Ich benötigte ein hohes Maß an Disziplin, um die kontinuierlichen Zeiteintragungen vorzunehmen. Besonders mühsam waren die von Hand geführten Aufzeichnungen in der Zeit des Ausfalls der EDV.

Mein Arbeitsalltag als Beraterin war völlig ausgelastet, trotzdem zweifelte ich an der effizienten Nutzung meiner Arbeitszeit. Ich hatte das Gefühl, mich in einem Arbeitsbereich verhältnismäßig stark zu engagieren, vielleicht sogar zu verzetteln, andere Bereiche wiederum zu vernachlässigen. Zum Beispiel befürchtete ich, dass die organisationsbezogenen Aufgaben auf Kosten der direkten KlientInnenarbeit gingen.

Die Vermutung, dass die KlientInnen nicht im nötigen Ausmaß vom meiner Arbeitszeit profitieren würden, bestätigte sich jedoch nicht. Die Auswertung der Zeiterfassung ergab, dass nahezu zwei Drittel (64,7%) meiner produktiven Arbeitszeit (Nettoarbeitszeit) unmittelbar klientInnenbezogen war. Im Vergleich zu dem in der Literatur ausgewiesenen Anteil der direkt klientInnenbezogenen Tätigkeiten von 60–65%, lag ich damit ziemlich genau im Schnitt (Überblick in Brack, 1994; Heiner, 1994).

Der Anteil der organisationsbezogenen Tätigkeiten lag mit über 22% wie vermutet zu hoch. Wie sich zeigte, ging dieser hohe Wert aber vor allem auf Kosten der indirekten klientInnenbezogenen Tätigkeiten, speziell im Bereich Fortbildung, Studium von Fachliteratur, fachlicher Austausch etc., welche mit 12,5% unter den vergleichbaren Durchschnittswert von 20% lag.

Aufgrund dieser und anderer Detailergebnisse der Zeiterfassung konnte ich als Konsequenz meine Arbeitszeit besser strukturieren und auch Arbeitsschwerpunkte verändern, bzw. neue Prioritäten setzen, indem ich die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen intensiviert und mir mehr Raum für entlastende Tätigkeiten zwischen den Beratungsgesprächen verschafft habe.

Meine Ergebnisse der Zeiterfassung führten zu einer inhaltlichen Diskussion im Team über den Stellenwert der verschiedenen Tätigkeiten. Als Konsequenz wurde der organisationsbezogene Zeitaufwand zugunsten anderer Arbeitsschwerpunkte verringert. Als weitere Folge wurde das Projekt „Voneinander lernen“ initiiert, welches die interne Qualifikation der MitarbeiterInnen und den fachlichen Austausch fördern sollte.

Die (zeitlich) begrenzte Verwendung von Zeiterfassungsbögen in einem Beratungsteam könnte durch den Vergleich Aufschluss geben, ob Aufgaben neu verteilt werden müssen oder Arbeitsschwerpunkte über- bzw. unterrepräsentiert sind. Eine Einführung der Bögen im B.A.M. Team war jedoch nicht möglich. Da sich das vorgestellte Erhebungsinstrument auch für Fremdevaluation eignet, wäre ergänzend eine externe Beobachtung der Verteilung der Arbeitszeit wünschenswert, um Gefahren etwaiger gefälliger Selbsttäuschung zu vermeiden.

3. Die Einzelfallevaluation

Sie sollte mir ermöglichen, Entwicklungs- und Veränderungsprozesse von KlientInnen zu dokumentieren und zu analysieren. Die auf den einzelnen Fall bezogene Evaluation war für mich die geeignete Methode, um

lfd. Datenblatt: Nr.	Datum	Datum
Name:		
Gekommen		
Nicht gekommen weil:		
Planung erledigt		
Nicht erledigt weil:		
Problembereiche*	lt. Code Buchstabe	eingeben + erläutern
gleich wie EG		
Neue (welche)		
weggefallen(welche)		
Inv. Stellen: wie EG		
Neue (welche)		
(Teil)ziele**	lt. Code Zahl	eingeben + erläutern
1. Ziel:	Code: Warum/Wie:	Code: Warum/Wie:
2. Ziel:	Code: Warum/Wie:	Code: Warum/Wie:
3. Ziel:	Code: Warum/Wie:	Code: Warum/Wie:
Klientenbezogene Tätigkeiten ***	lt. Code Zahl	eingeben + erläutern
Planung bis zum nächsten Termin		

Abb. 2. Laufendes Datenblatt

Interventionsprozesse zu überprüfen, zu reflektieren und gegebenenfalls zu korrigieren. Die hier vorgestellte Einzelfallevaulation ist eine Mischform aus einer Verlaufsdokumentation und einem zielbezogenem Soll-Ist-Vergleich.

Mit der Verlaufsdokumentation wollte ich die im Beratungsprozess gesetzten Interventionen festhalten und den Ablauf und die Struktur von Veränderungsprozessen beschreiben. Um zusätzlich zur Dokumentation ein produktorientiertes Evaluationskriterium einzuführen, habe ich mit den KlientInnen Ziele bzw. Zwischenziele vereinbart und die Erreichung innerhalb des Zeitraums von einem knappen halben Jahr überprüft. Dabei handelte es sich in der Mehrzahl um objektivierbare Ziele wie z.B. Arbeit finden, Regulierung von bestehenden Schulden oder Alkoholentzug.

Seltener wurden Ziele vereinbart, die den persönlichen Entwicklungsbereich der KlientInnen betrafen, wie z. B. mehr Selbstvertrauen zu gewinnen oder bestehendes Suchtverhalten zu verändern. Im Gegensatz zu rein quantitativ orientierten Evaluationsansätzen, wie der Messung von Fallabschlüssen, Beratungsdauer und Arbeitsaufnahmen, stellt der zielbezogene Soll-Ist-Vergleich ein sowohl produkt- wie auch prozessbezogenes Kriterium dar.

Der erste Schritt bestand darin, ein geeignetes Dokumentationssystem zu entwerfen. Dieses System bestand aus drei Elementen die in Folge ausführlich beschrieben werden: Dem Ersterfassungsbogen, dem laufendem Datenblatt und dem Auswertungsblatt.

3.1 Instrumente der Einzelfallevaulation

Der Ersterfassungsbogen sollte beim ersten Kontakt mit den KlientInnen eine strukturierte Form des Gesprächs ermöglichen und berücksichtigte im Wesentlichen folgende Aspekte:

- Die Auftragsklärung: Zum Arbeitsalltag in der Beratungsstelle gehörte eine diffuse Auftragslage. Die KlientInnen wurden vom AMS zugewiesen und oft widersprachen sich die Anliegen der KlientInnen und der zuweisenden Stelle.
- Die Problembereiche: Die verschiedenen Problembereiche wurden aus der Sicht der KlientInnen, aus der Sicht der zuweisenden Stelle (AMS) und aufgrund meiner Einschätzung festgehalten.
- Die Zielvereinbarung: Dabei handelte es sich um die Vereinbarung von (Zwischen)Zielen. Konnten diese nicht beim ersten Gespräch festgelegt werden, wurde die Erarbeitung von Beratungszielen als eigenes Ziel im Erstgesprächsbogen vermerkt.
- Die Frage nach den Selbsthilfekapazitäten der KlientInnen: Was hatten die KlientInnen bereits versucht, ihre Situation zu verbessern? Wie erfolgreich waren sie dabei?
- Die Frage nach einer eventuellen Parallelbetreuung durch andere Einrichtungen.

Basierend auf den genannten Aspekten habe ich ein Formular erstellt, welches von mir immer beim ersten Gespräch mit den KlientInnen eingesetzt wurde. Die telefonische Kontaktaufnahme zur Auftragsklärung mit dem „unsichtbaren Dritten“, AMS, wurde von mir im Anschluss an das Erstgespräch vorgenommen, jedenfalls aber vor dem zweiten Termin mit den KlientInnen. Die Anliegen und Erwartungen der zuweisenden Stelle besprach ich mit den KlientInnen beim zweiten Beratungsgespräch.

Das Kernstück für die systematische Dokumentation des Beratungsverlaufs bildete das laufende Datenblatt, welches nach jedem Beratungsgespräch von mir ausgefüllt wurde (siehe Abb. 2). Der Zeitaufwand für die Bearbeitung des Datenblattes betrug ca. 10 Minuten. Dieses Formular umfasste als wesentliche Kategorien:

Planung erledigt / nicht erledigt: Diente der eigenen Kontrolle, ob die vorgesehenen Aktivitäten zwischen den Beratungsterminen erfolgt sind, bzw. warum nicht.

Problembereiche: Die beim Erstgespräch mit den KlientInnen festgehaltenen Problembereiche wurden in das laufende Datenblatt übernommen, um neu auftretende, bzw. wegfallende Bereiche während des Beratungsprozesses festzuhalten.

Involvierte Stellen: Diese Rubrik wurde ebenfalls vom Erstgesprächsbogen übernommen, um festzuhalten, wie die Zusammenarbeit verläuft und welche Stellen während des Beratungsverlaufs neu dazukommen.

(Teil)ziele: Die im Erstgespräch vereinbarten Ziele / Problemlösungsansätze wurden übernommen, um Veränderungsprozesse anhand der entsprechenden Codierung und einem kurzem Texteintrag festzuhalten. Dabei stand die Zahl 1 für das Aufgeben von Zielen, 2 für Zielveränderungen, 3 für Rückschritte, 4 für keine Veränderung, 5 für Näherrücken an das vereinbarte Ziel und 6 für die Zielerreichung. Konnten im Erstgespräch noch keine Ziele vereinbart werden, wurde die Zielfindung für die Beratung als eigenes Ziel definiert, und wie beschrieben verfahren.

KlientInnenbezogene Tätigkeiten: Darunter sind die verschiedenen Bearbeitungsansätze zu verstehen, die in den Einzelgesprächen von mir verwendet wurden. Die Interventionen wurden unterschieden in:

- I = Reine Informationsabgabe wie Auskünfte oder Erklärungen;
- II = Methoden zum Versuch von Einstellungs- und Verhaltensveränderungen;
- III = Stützung / Begleitung ohne beabsichtigte Veränderungsprozesse;
- IV = Praktische Hilfe (Bewerbungstraining, Ausfüllen von Anträgen);
- V = Diagnostik mittels Leistungs-/Interessenstruktur / Persönlichkeitstests;
- VI = Externe Ressourcenerschließung von Sachleistungen, Durchsetzen von Ansprüchen, Vermittlung von Ausbildungsmöglichkeiten etc.;
- VII = Sonstiges, z. B. Beobachtung, Abschlussreflexion.

Das Auswertungsblatt zur Ergebnisdokumentation umfasste die Kategorien des laufenden Datenblattes und sollte die Auswertung der Aufzeichnungen erleichtern.

Zusätzlich zur Überprüfung der Zielerreichung oder der Analyse der gesetzten Interventionen habe ich weitere Kategorien in das Auswertungsblatt aufgenommen. Diese hatten zum Teil quantitativen Charakter wie die Beratungsdauer und die Beratungsfrequenz. Wichtiger waren inhaltliche Kategorien wie die Frage nach dem Fallabschluss. Dabei interessierte mich vor allem, ob die Beratung im gegenseitigen Einverständnis oder durch Abbruch oder aus anderen Gründen beendet wurde. Ergänzend zur Überprüfung der Zielerreichung wurde eine Gesamteinschätzung des Beratungsverlaufes eingeführt. Dies war nötig, da sich herausstellte, dass die Erreichung von vereinbarten Zielen nicht notwendigerweise mit einer Verbesserung der KlientInnen-situation korrespondierte. In einem Fall wurde zum

Beispiel durch eine Arbeitsaufnahme (definiertes Ziel) eine weitere Beratung und damit die Bearbeitung der chronischen Alkoholkrankheit verhindert.

3.2 Erfahrungen in der Anwendung des Einzelfalldokumentationssystem

Der Ersterfassungsbogen war als Einstiegshilfe in die Beratung äußerst wertvoll. Da es sich in der Regel um vom AMS zugewiesene KlientInnen handelte, bestand oft Skepsis oder Unsicherheit gegenüber einer Beratung. Oft war es für die KlientInnen ungewohnt über Persönliches zu sprechen. So bot die gemeinsame Bearbeitung des Bogens und die Beantwortung der vorgegebenen Fragen einen Haltegriff und eine Orientierung durch dieses erste Gespräch, während gleichzeitig die Grundlage für die kommende Beratungsbeziehung gelegt wurde. Mittels Einsatz des Bogens konnte ich die von den KlientInnen erwarteten psychosozialen Leistungen genau identifizieren und etwaigen widersprüchlichen Aufträgen der zuweisenden Stelle (AMS) gegenüberstellen. Das Offenlegen von divergierenden Erwartungen minderte einerseits die Unsicherheit der KlientInnen gegenüber der Beratung, andererseits konnte gemeinsam entschieden werden, welche Anliegen in der Beratung bearbeitet werden sollten.

Die Anwendung des laufenden Datenblattes bewährte sich vor allem in Hinblick auf einen strukturierten Beratungsprozess. Es versetzte mich in die Lage, auf einen Blick das Thema der letzten Beratung, Vereinbarungen oder geplante Tätigkeiten sowie bereits gesetzte Interventionen zu rekonstruieren. Die Entwicklungsprozesse der KlientInnen hinsichtlich der Zielerreichung konnten systematisch dokumentiert werden, Fortschritte bzw. Rückschritte festgemacht und sofort wieder in der Beratung eingebracht werden. Als schwierig stellte sich die nachträgliche Einordnung der während des Beratungsgesprächs gesetzten Interventionen in das vorgesehene Codeschema heraus. Die Zuordnung der eigenen Handlungen zu den entsprechenden Codes war nicht immer eindeutig: Wo liegt die Grenze zwischen verhaltensverändernden Methoden und praktischer Anleitung? Welche Methoden stehen mir überhaupt zur Verfügung? Diese Uneindeutigkeit setzte intensive inhaltliche Reflexionen bei mir und in Folge bei meinen KollegInnen in Gang.

Das retrospektive Ausfüllen des laufenden Datenblattes vor Beginn des nächsten Gespräches klappte anfangs nicht, disziplinierte mich aber in der Folge zum Beenden der Beratungsgespräche zum vorgesehenen Zeitpunkt.

Das Auswertungsblatt kam erst nach Ende der Beratung zum Einsatz. Da es im wesentlichen nur die Aufzeichnungen der laufenden Datenblätter zusammenfasste, war die Handhabung einfach. Als Einschränkung empfand ich, dass die Kategorien „Gesamteinschätzung zum Beratungsverlauf“, sowie die „Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen“ nur aufgrund meiner eigenen Wahrnehmung getroffen wurde. Besser wäre gewesen, diese Fragen auch den KollegInnen der kooperierenden Stellen sowie den KlientInnen vorzulegen, um eine objektivere Einschätzung zu erhalten.

4. Abschließende Bewertung

Meine ursprüngliche Intention, durch Selbstevaluation die Dokumentation und Reflexion meines beruflichen Handelns weiterzuentwickeln ist aufgegangen. Den größten Nutzen dabei würde ich in der Erarbeitung und Anwendung des Dokumentationssystems sehen. Die Entwicklung der Kategorien welche dem beruflichen Arbeitsablauf möglichst entsprechen sollten, sowie die regelmäßige Nutzung der Bögen, stellte allein für sich einen Wert dar, welcher der Reflexion über das eigene Handeln einen qualitativ anderen Stellenwert verlieh. Durch die genaue Dokumentation des Arbeitsvertrages im Ersterfassungsbogen hatte ich einen roten Faden an dem ich mich orientieren konnte. Die Klarlegung und Besprechung der unterschiedlichen Erwartungen und Wahrnehmungen von der zuweisenden Stelle, von mir als Beraterin und von den KlientInnen führten zu einer intensiven Reflexion der KlientInnen über ihre persönliche Lebenssituation und konnten beinahe als eigene Interventionsmethode gelten.

Die regelmäßige Verwendung des laufenden Datenblatts ermöglichte eine strukturierte Beratung und verdeutlichte, dass Versäumnisse, wie eine ungenügende oder unklare Auftragsklärung, sich auf den Beratungsverlauf und den Abschluss der Beratung ungünstig auswirkten.

Durch die Einzelfallevaluation konnte ich nicht klären, ob und welche Veränderungsprozesse durch meine Interventionen angestoßen wurden. Eine einfache Verknüpfung von input und outcome, welche einen kausalen Zusammenhang unterstellt, wäre eine unzulässige und reichlich naive Interpretation einer Beratungsbeziehung. Wie aus den Forschungen zur Systemtheorie und Kybernetik bekannt ist, organisieren sich komplexe (lebende) Systeme autopoietisch, Interventionen von außen übersetzen sie aufgrund der eigenen inneren Struktur. Interventionen wie sie in einer Beratungsbeziehung gesetzt werden, können solche autopoietischen Prozesse bei Individuen anregen, eine Wirkungskontrolle ist nach meiner Ansicht nur schwer möglich, war jedoch in dieser Selbstevaluation nicht beabsichtigt. Vielmehr wollte ich durch die laufende Dokumentation eigene, typische Handlungsmuster aufspüren, welche in Zusammenhang mit bestimmten Problemkonstellationen häufig auftraten. Ein besonders typisches Beratungsfeld im B.A.M. war die Arbeit mit alkoholabhängigen

Personen. Es war daher sinnvoll, meinen Beratungsstil bei dieser Personengruppe näher zu betrachten. Die Durchsicht der Beratungsverläufe mit alkoholkranken KlientInnen ließ aber mit einer Ausnahme keine typischen Muster in meiner Beratungstätigkeit erkennen: In diesen Beratungen habe ich die Möglichkeit emotionaler Entlastung und verständnisvoller Aussprache (Stützung und Begleitung III) im Vergleich zu anderen Beratungen sehr selten angeboten, oft hingegen Methoden zur Einstellungs- und Verhaltensveränderung (II) eingesetzt.

Überraschend war, wieviel an Zielerreichung und Näherrücken an die vereinbarten Ziele für die KlientInnen im Beratungsverlauf möglich war. Für knapp die Hälfte (49%) der definierten Beratungsziele trifft dies zu. Zu diesem Ergebnis trug die Selbstevaluation durch einen bewussten und strukturierten Beratungsstil erheblich bei und schaffte dadurch die Voraussetzung für eine effektive Zielerreichung. Als weiteren Effekt konnte auch ich wieder meine vorgegebenen Quoten von Arbeitsaufnahmen und von Fallabschlüssen erreichen.

Insgesamt gesehen hat sich die Erwartung von Selbstevaluation als Qualifizierungschance und als Instrument zur Überprüfung und Erweiterung der beruflichen Handlungskompetenz erfüllt. Die Begleitung durch externe Spezialisten, wie es für diese Selbstevaluation gegeben war, ist aus meiner Sicht unerlässlich.

Literatur

- Brack R (1994) Das Arbeitspensum in der Sozialarbeit. Paul Haupt, Bern Stuttgart Wien
- Heiner M (Hrsg) (1988) Praxisforschung in der sozialen Arbeit. Lambertus, Freiburg
- Heiner M (Hrsg) (1994) Selbstevaluation als Qualifizierung in der Sozialen Arbeit. Lambertus, Freiburg
- Landgrebe G (1994) Kombination von Verfahren der Fremd- und Selbstevaluation in der Familienberatung und in der Gruppenarbeit mit Frauen. In: Heiner M (Hrsg) Selbstevaluation als Qualifizierung in der Sozialen Arbeit. Lambertus, Freiburg, S 78–112
- Lechner F, Reiter W (1993) Wirkungskriterien für Maßnahmen der innovativen Arbeitsmarktpolitik. Wissenschaftsverlag, Wien
- Spiegel H (1993) Aus Erfahrung lernen. Qualifizierung durch Selbstevaluation. Votum, Münster

Korrespondenz: Mag. Anita Eyth, Stadtplatz 8, A-4060 Leonding, Österreich, Fax 0043732/672939/11, e-mail: eyth@gmx.at