

Befragung schwerbehinderter Menschen in der Tagesförderung –

zum Verfahren der stellvertretenden Beantwortung

von Stephan Helmkamp, Dipl. Psych.

Die folgenden Ausführungen zur Befragung schwerbehinderter Menschen in der Tagesförderung und zum Verfahren der stellvertretenden Beantwortung basieren im wesentlichen auf Überlegungen, Erfahrungen und Ergebnissen im Rahmen eines Projektes zur Qualitätssicherung in der Tagesförderung Alsterdorf.

Fragt man in einer Nutzerbefragung Besucher, ob sie gern in die Tagesförderung gehen, ob sie dort etwas lernen, ihre Vorschläge beachtet werden, ob sie Hilfe bekommen, wenn Sie Schwierigkeiten haben, oder was ihnen an der Tagesförderung gefällt oder nicht gefällt dann wird man feststellen, daß solche Fragen für den überwiegenden Teil der Besucher zu hohe sprachliche Anforderungen stellen, die weder durch Umformulierungen noch durch Verwendung konkreter Beispiele kompensiert werden können.

Mit welchen Methoden aber lassen sich dann die Meinungen, Wünsche und Bedürfnisse der Betroffenen erkunden?

Wenn direkte Befragungen nicht möglich sind, stehen indirekte Verfahren zur Wahl: mutmaßliche Meinungen der Besucher zu Angeboten der Tagesförderung können z.B. induktiv ermittelt werden, indem man von ihren tatsächlichen Präferenzen bei konkreten Wahlmöglichkeiten oder von ihren nonverbalen Reaktionen auf allgemeinere Haltungen schließt.

Solche Verfahren, die direkt auf aktuelle, persönliche Reaktionen Bezug nehmen, lassen sich zudem in die Alltagspraxis integrieren, und beinhalten damit einen relativ hohen subjektiven Anteil der Betroffenen.

Es bleiben aber Konstrukte, die nicht von den Subjekten, in diesem Fall den Besuchern selbst bestimmt sind:

- wie häufig muß jemand in welchen Situationen wie reagieren, so daß die Folgerung gerechtfertigt wäre, der Besucher geht gerne in die Tagesförderung, findet, daß seine Vorschläge beachtet werden, daß er etwas lernt usw. Letzten Endes kann doch nur der Besucher selbst bestimmen, was für ihn ausreichende Anzeichen für seine persönliche Haltung sind; ein Moment der Fremdbestimmung bleibt mithin Bestandteil dieses Verfahrens.

Um die mutmaßliche Meinung der Menschen, die nicht für sich sprechen können, zu erkunden, bietet sich darüber hinaus das Verfahren der stellvertretenden Beantwortung, in dem Stellvertreter versuchen, die Sichtweise der Betroffenen zu formulieren. Dies geschieht, in dem sie retrospektiv nonverbale Äußerungen der Betroffenen, wie beim induktiven Verfahren, zu Einschätzungen verdichten. ‚Verdichten‘ meint in diesem Zusammenhang, zusammenfügen und komprimieren, berücksichtigt darüber hinaus den hohen subjektiven Anteil der Stellvertreter, den Carsten Krüger in seinem Vortrag betonte und der sich auch in einem Teil der Befragung zeigte.

Was ist bei der stellvertretenden Beantwortung zu berücksichtigen?

Bei der Entwicklung des Verfahrens für die Tagesförderung schienen mir folgende Kriterien wichtig:

- Kompetenz der Stellvertreter

Es sollten Menschen sein, die den Besucher in entsprechenden Zusammenhängen kennen, die seine nonverbalen Reaktionen in den fraglichen Situationen verstehen und sich ein Urteil darüber bilden können, welche Haltung der Besucher zu Angeboten, Ereignissen der Tagesförderung einnimmt.

- Einbeziehung verschiedener Einschätzungen

Die stellvertretende Beantwortung sollte sich nicht auf die Einschätzung einer Person beschränken, sondern auf der Grundlage umfangreicher Bezugnahmen auf Personen im Lebensumfeld des Besuchers vorgenommen werden

- Institutionelle Unabhängigkeit

Es sollten unbedingt Personen einbezogen werden, die weder in einem persönlichen, noch materiellen, noch organisatorischen Abhängigkeitsverhältnis der Einrichtung stehen, deren Qualität hier beurteilt werden soll.

- Wohlwollen

In der Sprachphilosophie besagt dies Prinzip, daß wir in Kommunikationsprozessen erst einmal davon ausgehen, daß der andere meint, was er sagt, daß er weiß, was er will und daß er mich nicht täuschen will.

Für die Besucherbefragung bedeutet dies, daß wir die Antworten ernst nehmen, auch wenn diese uns manchmal widersprüchlich erscheinen, und daß wir uns um ein Verständnis bemühen.

Für die Stellvertreter setzen wir damit aber auch voraus, daß sie die Haltung einer Interessensvertretung für den Besucher einnehmen und sich motiviert auf die Befragung einstellen.

Bleiben jedoch bei allem Engagement Mutmaßungen über den Willen des anderen unzureichend begründet, sollten Zweifelsfälle zu Gunsten des anderen entschieden und nicht zu seinem Nachteil ausgelegt werden; also zu einer Ausweitung der Angebotsvielfalt und nicht zu einer Kürzung entsprechender Ressourcen führen.

Um diese Kriterien zu erfüllen, habe ich für die stellvertretenden Beantwortungen im Rahmen der Qualitätssicherung der Tagesförderung Alsterdorf folgende Verfahren zusammengestellt:

Unter allen Personengruppen im Lebensumfeld der Besucher kommt den Mitarbeitern der Tagesförderung wohl in besonderem Maße die Fähigkeit zu, die Haltung der Besucher speziell zu Fragen der Tagesförderung einzuschätzen, da sie sich fast täglich intensiv und detailliert mit den Reaktionen auseinandersetzen und ihre Angebote darauf abstimmen.

Um deren Kompetenz für stellvertretende Antworten zu erhöhen, wurde für die Mitarbeiter eine Schulung in introspektiven Verfahren entwickelt.

Es wurden unter Einbeziehung möglicher Urteilsfehler und Abwehrmechanismen unterschiedliche Methoden des Verstehens vermittelt und in Übungen zu nonverbaler Kommunikation versucht, eine größere Sensibilität für entsprechende Äußerungsformen und Wahrnehmungsmöglichkeiten zu schaffen.

Introspektion wurde dabei als selbstkritischer Erkenntnisprozess verstanden: Was behindert mich in meiner Erkenntnis den mutmaßlichen Willen des anderen betreffend? Was nehme ich z.B. vom anderen gar nicht wahr, was gewichte ich unzutreffend, was funktionalisiere ich?

Grenze ich den mutmaßlichen Willen des anderen von meinem vielleicht zu sehr ab, weil ich mir Ähnlichkeiten nicht eingestehen will?

Was aber weiß ich vom anderen? Wie hat er sich in bezug auf die anstehende Frage geäußert oder verhalten? Wie interpretiere ich seine Äußerungen, sein Verhalten und die Äußerungen anderer über ihn? Was davon veranlaßt mich zu welchen Folgerungen seinen mutmaßlichen Willen betreffend?

Wie kann ich mich also in die Welt des anderen hineinversetzen aufgrund der Wahrnehmung seines Ausdrucks oder der Mitteilung seiner Erlebnisse oder der Kenntnis seiner psychischen Situation?

Erfahrungen mit der Methode der stellvertretenden Befragung

1. Um eine möglichst hohe Beteiligung der Betroffenen zu erreichen, kann in der Besucherbefragung mit dem interviewenden Qualitätsbeauftragten bei jeder Frage neu entschieden werden, ob diese persönlich oder in Stellvertretung beantwortet wird. Eine Vertrautheit der Beteiligten wirkt sich erfahrungsgemäß positiv aus. Die stellvertretende Befragung des Mitarbeiters findet mithin im Beisein des Besuchers statt.
2. Die stellvertretenden Antworten sollten in Förderbedarfsbesprechungen der Tagesförderstätten möglichst im Beisein von Qualitätsbeauftragten vom gesamten Team reflektiert werden. Die stellvertretende Antwort des Mitarbeiters ist also keinesfalls schon als zureichendes Mittel der Ermittlung der mutmaßlichen Meinung des Besuchers allein zu verwenden.
3. Darüber hinaus sollten die geäußerten Einschätzungen in wiederholten, teilnehmenden Beobachtungen durch unabhängige Qualitätsbeauftragte in den Tagesförderstätten überprüft werden. Dabei empfiehlt es sich, auch das anfangs erwähnte induktive Verfahren zu verwenden und aktuelle, persönliche Präferenzen der Besucher einzubeziehen.
4. Über die introspektiv ermittelten Einschätzungen hinaus sollten Fremdeinschätzungen aus Umfeldbefragungen einbezogen werden. Hierbei bietet sich zum Beispiel die Befragung des organisatorisch von der Tagesförderung getrennten Wohnbereiches der Besucher.
5. Des Weiteren sollten die Eltern und gesetzlichen Betreuer befragt werden, nicht zuletzt deshalb, weil ihre Einschätzungen gerade nicht aus einer institutionellen Binnenperspektive erfolgen.

Ergebnisse der bisherigen Auswertungen

Von den 67 befragten Besuchern der Tagesförderstätten der Evangelischen Stiftung Alsterdorf konnten

16 den Fragebogen selbständig beantworten,
15 nur teilweise, und für
36 Besucher stellte dies so hohe Anforderungen, daß sie stellvertretend beantwortet wurden.

Interessanterweise unterscheiden sich in der Gruppenauswertung die persönlichen Antworten der Besucher kaum von denen, die Mitarbeiter stellvertretend für Besucher gegeben haben.

Zu erwarten wäre eher gewesen, daß die Übereinstimmung sehr viel geringer ausfällt und sich deutliche Divergenzen im Antwortverhalten beider Gruppen zeigen.

Da sich aus der Gruppenauswertung noch keine Übereinstimmung der Mitarbeitereinschätzungen bezüglich ein und desselben Besuchers ablesen läßt, habe ich in einer gewiss nicht sehr aussagekräftigen Stichprobe einmal vier – nach meinem Dafürhalten kompetente, geschulte und engagierte Mitarbeiter – gebeten, den Fragebogen im Sinne zweier Besucher auszufüllen.

Vollständige Übereinstimmung ergab sich nur bei 10 bzw. 12 der 25 verwendeten Fragen. Die übereinstimmenden Antworten bezogen sich überwiegend auf eher objektivierbare Fragen, wie solche nach örtlicher Trennung von Wohn- und Förderbereich, des Weges, Unternehmungen außerhalb der Tagesförderung.

Divergenzen zeigten sich eher bei Fragen mit höherem subjektiven Gehalt, wie die, ob sie dort gerne mit anderen Menschen zusammen sind.

Interessant erscheint mir auch, daß sich die Mitarbeiter in ihren Selbsteinschätzungen bezogen auf ihre Introspektionsfähigkeit bzgl. der Besucher nicht nach beruflicher Qualifikation unterscheiden. Diese lag überwiegend im mittleren bis positiven Bereich der Skala.

Die selbst eingeschätzte Introspektionsfähigkeit zeigte sich auch nicht abhängig davon, ob diese sich auf Besucher bezieht, die den Fragebogen teilweise oder gar nicht beantworten konnten.

Da die übrigen Auswertungen des Projektes noch ausstehen, möchte ich abschließend feststellen, daß Verfahren zur Erkundung der mehr oder weniger mutmaßlichen Meinung nichtsprechender Besucher einen möglichst hohen Eigenbeteiligungsgrad der Betroffenen beinhalten und stellvertretende Verfahren nur in Kombination mit anderen verwendet werden sollten.

Entsprechende Forschungs- und Entwicklungsbemühungen sollten forciert werden, damit sich die Betroffenen artikulieren und damit weit mehr an der Gestaltung ihrer Lebenswelt beteiligen können.