



Katholische Hochschule
für Sozialwesen Berlin

Soziale Arbeit (MA): Intercultural Community Work

Master-Arbeit zur Erlangung des akademischen
Grades „Master of Arts (M.A.)“

Partizipative Qualitätsentwicklung –
Was kommt bei den Nutzern an?

Eine Wirksamkeitsmessung der nueva Evaluation als Beispiel

vorgelegt von: Ronja Krawiecki
Matrikelnummer: 801868
Semesterangabe: 6

Gutachter: Prof. Dr. phil. Michael T. Wright
Zweitgutachterin: Janna Harms
Abgabetermin: 25.01.2016

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die Masterarbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel und Quellen benutzt habe.

25.01.2016 Unterschrift

Ich danke Herrn Wright und Frau Harms für ihre sehr gute und kontinuierliche Unterstützung. Außerdem danke ich Anna, Lotte und Alobar.

Gliederung der Masterarbeit

1. Abstract	3
2. Einleitung	3
3. Motivation	8
4. Definitionen	10
4.1. Menschen mit Lernschwierigkeiten	11
4.2. Nutzer_innen.....	12
4.3. Qualität der sozialen Arbeit	13
5. Hintergründe zur Forschung	16
5.1. Partizipative Forschung.....	17
5.2. Partizipative Qualitätsentwicklung.....	19
5.3. Forschen mit und für Menschen mit Lernschwierigkeiten	22
5.4. Lebensqualität von Menschen mit Lernschwierigkeiten	23
5.5. Zusammenfassung.....	28
6. Die nueva Evaluation	28
6.1. Der Verein atempo	29
6.2. Das Modell nueva Evaluation.....	29
6.3. GETEQ und QG nueva	30
6.4. Nueva Evaluation und Peer Prinzip.....	30
6.5. Das Verfahren der nueva Evaluation	32
6.6. Nutzungsmöglichkeiten, Fragebögen und Online-Katalog	34
6.7. Ziele und Prinzipien der nueva Evaluation	36
6.8. Zusammenfassung.....	36
7. Die Datenerhebung	37
7.1. Entstehung des Untersuchungsplans.....	38

7.2.	Kontakt zum Träger.....	43
7.3.	Beschreibung des Wohnangebots	43
7.4.	Zugang zu den Teilnehmer_innen: Der Besuch im Wohnangebot.....	44
7.5.	Die Gruppendiskussion mit den Nutzer_innen	46
7.6.	Die Erhebungssituation	50
7.7.	Die Protokolle.....	51
8.	Datenanalyse	52
8.1.	Aufbereitungsverfahren.....	52
8.2.	Auswertungsverfahren	52
8.3.	Kategorienbildung	55
8.3.1.	Achsenkategorien	56
8.3.2.	Abstraktion der Achsenkategorien	62
8.3.3.	Kernkategorien	63
9.	Reflektion der Forschung	65
10.	Fazit.....	69
11.	Literaturverzeichnis	77
12.	Anhänge (siehe CD).....	81
12.1.	Vorstellung des Forschungsvorhabens für Träger	81
12.2.	Besuchsprotokoll und Gesprächsprotokoll.....	81
12.3.	Das Forschungsprojekt in <i>Leichter Sprache</i> für Nutzer_innen.....	81
12.4.	Schreiben an die sozialen Dienstleister_innen	81
12.5.	Leitfragen der Gruppendiskussion	81
12.6.	Transkriptionsregeln	81
12.7.	Transkription der Gruppendiskussion	81
12.8.	Protokoll und Protokollbestimmungen für die Gruppendiskussion.....	81

1. Abstract

In dieser Arbeit wurde die Frage nach der Wirksamkeit von partizipativen Qualitätsentwicklungsverfahren auf Nutzer_innenebene explorativ erkundet. Als Beispiel dient hierbei das Verfahren der nueva Evaluation, welche unter anderem stationäres Wohnen in der Behindertenhilfe evaluiert.

Wichtige Grundvoraussetzungen für diese Arbeit sind die Akzeptanz des, in der Empowermentbewegung entstandenen, Begriffs *Menschen mit Lernschwierigkeiten*, jedem Menschen einen intellektuellen Status anzuerkennen, und die Verwendung der Bezeichnung Nutzer_innen. Diese Begrifflichkeiten tragen maßgeblich zum Verständnis von Qualitäten der sozialen Dienstleistungen bei und führen außerdem dazu, die soziale Arbeit in ihrer Rolle als Co-Produzent_in zu begreifen.

Die nueva Evaluation zeigt das *lokale Wissen* der Nutzer_innen bezüglich der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität auf. Anhand einer Gruppendiskussion wurde die Wirkung des Verfahrens ergründet, welche durch ein induktives Kategorisierungssystem zur Kernkategorie führte. Das Ergebnis dieser Arbeit zeigt auf, dass es zurzeit zwischen der Herangehensweise der nueva Evaluation und der gewohnten Lebenswelt zu große Unterschiede gibt, und diese durch die innerhalb eines Trägers bestehenden Kommunikationswege nicht aufgehoben werden können. Diese Kommunikation gestaltet sich vor allem durch die Abhängigkeitsverhältnisse schwierig, welche sich zwischen Nutzer_innen und Dienstleister_innen abbilden.

Das Ergebnis der vorliegenden Arbeit zeigt deutlich, dass auf allen Ebenen des Trägers, ein Wandel von Nöten ist. Die Dienstleistungsqualität beeinflusst stark die Lebensqualität dieser Menschen und es erscheint fraglich, ob ein partizipatives Qualitätsentwicklungsverfahren durchgeführt werden kann, ohne Abhängigkeitsverhältnisse zu benennen. Diese sollten bei der Entwicklung der maßgeschneiderten Verfahren für die Träger mit einbezogen werden, um eine geschärfte Wahrnehmung von Empowermentimpulsen zu etablieren. Hierbei ist es unumgänglich, die Nutzer_innen des Angebots in den Dialog zu holen.

2. Einleitung

Die vorliegende Arbeit thematisiert die Wirksamkeit von partizipativen Qualitätsentwicklungsverfahren, welches im Kontext dieser Arbeit vordergründig das nueva Evaluationsverfahren darstellt, unter Bezugnahme auf die Behindertenhilfe anhand eines stationären Wohnangebots. Besonders hervorzuheben ist, dass die Wirksamkeit hierbei auf der Nutzer_innenebene getestet wird, also bei *Menschen mit Lernschwierigkeiten*.

Zu Beginn wird die Motivation der Verfasserin dargestellt, ihr Zugang zum Thema sowie das Praxisfeld werden genauer beschrieben und auch die persönliche Haltung, zum Thema und gegenüber der Personengruppe Menschen mit Lernschwierigkeiten generell, erläutert.

Danach folgen zunächst verschiedene Definitionen, welche wichtig sind, um dem weiteren Verlauf der Arbeit folgen zu können. Besonders der Begriff *Menschen mit Lernschwierigkeiten*, als Begriff des Empowerment, dient als selbstgegebener Name der Anerkennung einer Definitionsmacht aus Betroffenenensicht. Bezeichnungen wie Nutzer_innen und Dienstleister_innen beschreiben aus dem Praxisverständnis heraus das Verhältnis zwischen Menschen, die ein Wohnangebot in der Behindertenhilfe nutzen, und Menschen, die in einem Wohnangebot für Menschen mit Lernschwierigkeiten arbeiten. Anschließend folgen verschiedene Definitionen des komplexen Begriffs Qualitäten der sozialen Arbeit, als Ausgangspunkt dieser Arbeit.

Das anschließende Kapitel widmet sich der Erklärung zu den Hintergründen dieser Forschung. Die partizipative Forschung stellt dabei die Grundströmung der hier verwendeten Forschung dar und stellt klar, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten in den Forschungsprozess mit einbezogen werden sollten, wenn diese die Zielgruppe darstellen. Anschließend wird auf die partizipative Qualitätsentwicklung eingegangen, welche sich auf die partizipative Forschung bezieht. Hierfür wird zunächst beschrieben, wie Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement allgemein verstanden werden, um dann auf die konkrete partizipative Umsetzung einzugehen. Anschließend folgt eine kurze Darstellung der Forschung mit und für *Menschen mit Lernschwierigkeiten*, welche vor allem die Haltung der Wissenschaft

bezüglich des Forschens zusammen mit *Menschen mit Lernschwierigkeiten* aufzeigt. Da die hier vorliegende Forschung in einem Wohnangebot für diese durchgeführt wird, ist es wichtig, einen Eindruck der Einflüsse und Gegebenheiten in welchen diese Menschen leben, zu gewinnen und auch die grundsätzlichen Probleme und Perspektiven von Wohnformen zu kennen, damit die entsprechenden Umstände und Abhängigkeiten deutlich werden.

Um das Vorgehen der nueva Evaluation nachvollziehen zu können, folgt zunächst eine ausführliche Darstellung des Verfahrens. Diese Art der Evaluation ist sehr innovativ, weshalb ihre Ursprünge, der Gründungsverein *atempo*, und die Entstehung dieses Verfahrens und der GETEQ – Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement mbH - ebenfalls erläutert werden. Anschließend geht es darum, wie eine nueva Evaluation, unter Einbeziehung des *Peer Prinzip*, abläuft, wer sie nutzen kann und welche Ziele und Prinzipien mit diesem Verfahren angestrebt und verfolgt werden.

Die Datenerhebung bezieht sich dann zunächst auf die Entstehung des Untersuchungsplans und formuliert auch das Untersuchungsziel und die Untersuchungsfragen. Aufgrund des explorativen Themas dieser Forschung wurden zusätzlich weitere Informationen über die nueva Evaluation gesammelt, welche zur Bildung des Leitfadens beitragen. Es folgt die Beschreibung, wie der Kontakt zum Träger zustande gekommen ist, wie dieser sich gestaltet hat und Informationen über die Rahmenbedingungen des Wohnangebots an sich. Im Rahmen dieser Datenerhebung kamen zwei Methoden zur Anwendung: der Besuch und die Gruppendiskussion.

Die Methode der Gruppendiskussion orientiert sich an der von Lamnek beschriebenen Vorgehensweise, da die Entstehung der Methode und die Einordnung der Forschung, anhand von ermittelnder und vermittelnder Gruppendiskussion, Bestandteil dieser Auseinandersetzung ist. Ein Leitfaden wurde gemeinsam mit *Menschen mit Lernschwierigkeiten* entwickelt und unter anderem auch die unterstützende Kommunikation angeboten. Die Situation der Erhebung ist wichtig, da diese maßgeblich das Ergebnis der Forschung beeinflusst hat; Protokolle dienen im gesamten Prozess als Stütze der Datenerhebung.

Der Fokus des achten Kapitels liegt auf der Datenanalyse, welche zugleich das Kernstück dieser Arbeit ist. Hierbei werden zunächst das Aufbereitungsverfahren der Daten erläutert und die Transkriptionsregeln und -formen formuliert. Des Weiteren finden sich hier die technische Erläuterung des induktiven Auswertungsverfahrens der Transkription und die Erläuterung, wie im Zuge dieser Forschung Kategorien gebildet wurden, wodurch bei der Bildung von Unterkategorien, Achsenkategorien und der Abstraktion der Achsenkategorien die Kernkategorie entsteht.

Darauf folgt die Reflektion der Forschung, welche den Forschungsprozess allgemein reflektiert, aber auch die inneren Prozesse der Forscherin wiedergibt, sowie Gedanken und persönliche Rückschlüsse zur Bedeutung dieser Forschung für die eigene praktische Arbeit erörtert.

Das Fazit der Arbeit beinhaltet eine theoretische Einordnung der Ergebnisse, durch Aussagen von z.B. Theunissen, Seifert und Schaarschuch, welche auf die Ergebnisse der Forschung bezogen werden. Diese halten somit konkret fest, was die Ergebnisse für die praktische soziale Arbeit beinhalten und welche Zukunftsperspektiven wünschenswert wären. Darüber hinaus werden die Ergebnisse auf die partizipative Qualitätsentwicklung bezogen und eine Erweiterung dieses Verfahren erläutert.

Sofern Bezug auf einen Anhang genommen wird, ist dieser in Klammern gesetzt und nummeriert. Der Unterstrich kommt zum Einsatz um die Genderform zu gewährleisten. Im Kapitel zur Motivation und zur Reflektion der Forschung wird die Perspektive der ersten Person verwendet – ich -, da diese auch persönliche Aussagen betreffen, in allen anderen Kapiteln wird in der dritten Person gesprochen und die Bezeichnung *die Forscherin* verwendet, um mehr Neutralität und Abstand zum Text auszudrücken.

Die Grundgedanken dieser Forschung fußen auf Gramscis Theorie zur praktischen Philosophie, welche Basaglia und Jantzen interpretieren und weiterführen. Hierbei wird auf den Begriff des Intellektuellen hingewiesen, welcher für alle Menschen gleichermaßen gilt, obwohl nicht alle Menschen diesen in einer sozialen Funktion

nutzen können. Wichtig ist die grundlegende Anerkennung der *Menschen mit Lernschwierigkeiten* als intellektuelle Menschen, da dies mit sich bringt, ihnen das Recht einzuräumen, den eigenen Diskurs aus dem eigenen Fach zu gründen (vgl. Jantzen, 1993, S.41).

Weiter ist es das Ziel der Forschung, sich der Frage der Wirksamkeit der nueva Evaluation anzunähern und erste Rückschlüsse daraus ziehen zu können. Es liegt auf der Hand, dass sie nicht den Anspruch der Präsentation einer vollständigen, und damit sehr viel umfangreicheren Forschung haben kann, da dies den Rahmen einer Masterarbeit sprengen würde. Somit ist diese Arbeit, aufgrund ihres Pioniercharakters, als erster explorativer Impuls gedacht, welcher zukünftig weiter verfolgt werden sollte.

3. Motivation

Meine Motivation zum Thema ist wichtig für den Hintergrund dieser Arbeit und beinhaltet meine persönlichen Einstellungen, beziehungsweise Haltung und Blick auf den Menschen.

Die Idee zum Thema dieser Masterarbeit entstand aus meinem direkten Praxisfeld und den diesbezüglichen Erfahrungen. Mir stellten sich die Fragen: Was sind die Qualitäten meiner Arbeit? Wie zufrieden sind die Nutzer_innen? Ich erkannte, dass die Qualität meiner Arbeit nicht nur von mir abhängig ist, sondern in der Interaktion mit anderen Menschen entsteht. Deshalb ist aus meiner Sicht der Begriff *Qualität* im Bereich der sozialen Arbeit grundsätzlich schwer zu definieren, so wie es sich auch in der vorliegenden Literatur zur Erarbeitung dieser Forschung zeigt.

Durch meine Arbeit in einer Wohngruppe für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen entstand für mich die Frage: Wie wirksam, beziehungsweise hilfreich, ist meine Tätigkeit und welche Faktoren spielen hierbei eine Rolle?

So bekam für mich die Nutzer_innenperspektive eine immer wichtiger werdende Rolle im Arbeitsalltag. Durch mein Studium, in dem ich einen guten Überblick über mögliche Installierungen von Qualitätsstandards beziehungsweise -merkmalen in Einrichtungen erlangen konnte, gewann wiederum das Thema Qualitätsentwicklung/ Qualitätsmanagement an Bedeutung.

Die Fusion der Themenbereiche Qualitätsdefinition, Wirksamkeit von partizipativer sozialer Arbeit und Qualitätsentwicklung soll somit die Basis für die Fragestellungen dieser Masterarbeit bilden.

Der Begriff Beziehungsarbeit begegnet mir in vielerlei Hinsicht, privat wie auch im beruflichen Kontext. Es erscheint mir als wichtiges Unterfangen, diese beiden Bereiche auf unterschiedlichen Ebenen zu reflektieren und weiterzuentwickeln, als eine Art Professionalisierung meines Verständnisses. Da ich meine Arbeit als eine soziale Dienstleistung empfinde, führt mich diese Haltung zu einem unterschiedlichen Verständnis von Beziehung im privaten und beruflichen Kontext. Hervorzuheben ist hierbei der Aspekt der Liebe, welchen ich in meiner praktischen Arbeit, als

eine Liebe zum Menschen bezeichnen würde, die durch eine allgemeine emphatische Anteilnahme gekennzeichnet ist.

Außerdem bin ich mir darüber bewusst, dass zu keiner Zeit davon ausgegangen werden kann, dass ich, wie jede_r andere auch, vorurteilsfrei bin, auch nicht gegenüber dieser Forschung und den Menschen, welche mir auf dem Weg begegnet sind. Ich möchte lediglich davon sprechen, dass ich zu jeder Zeit bemüht war, mit einem vorurteilsbewussten Verhalten auf die Menschen zuzugehen. Dies in dem Sinne, dass Vorurteile mir zunächst erst einmal bewusst sein müssen, um den Umgang damit zu ermöglichen. Somit verstehe ich eine grundsätzlich offene Haltung gegenüber Menschen als ein bewusstes Herausgehen aus eigenen Mustern und Einstellungen.

Ich kann natürlich nicht behaupten, dass jeder Mensch von mir gleich behandelt wird, oder die genau gleiche Wertschätzung von mir erhält, und weiß auch nicht, ob so etwas überhaupt möglich ist. Antipathien und Sympathien sind da, und nicht einfach so wegzudenken, und meiner Meinung nach sind sie auch berechtigt. Wichtig ist nur, mit diesen bewusst umzugehen. Damit es gelingt, diese Antipathien und Sympathien nicht an eigenen Werten und Äußerlichkeiten festzumachen, möchte ich zunächst erkennen, was einen Menschen ausmacht, seine Persönlichkeit und Charakteristika grundsätzlich respektieren. Dies ist das Ziel meiner eigenen Auseinandersetzung mit dem Thema.

Meine Einstellung zu Menschen im Allgemeinen lässt sich also als ein komplexer dynamischer Prozess beschreiben, dem ich bewusst oder unbewusst ausgesetzt bin und dessen Herausforderung ich gerne annehme.

Ich möchte mit dieser Arbeit auch einen Beitrag im Bereich der Behindertenhilfe leisten. Folgende Fragestellungen liegen mir dabei am Herzen: Bekommen *Menschen mit Lernschwierigkeiten* die Möglichkeit, ihre Persönlichkeit frei entfalten, beziehungsweise zu entwickeln zu können? Haben sie überhaupt die Freiheit, sie selbst zu sein und erhalten andere Menschen die Möglichkeit, diese so kennenzulernen wie sie sind? Was bietet die partizipative Qualitätsentwicklung für Möglichkeiten, *Menschen mit Lernschwierigkeiten* zu unterstützen?

In der Praxis erachte ich es als wichtig, die äußeren Einflüssen und Systeme, welche uns im alltäglichen Geschehen begegnen, immer wieder zu reflektieren, sich bei Schwierigkeiten auch zu konfrontieren und zu hinterfragen, welche Haltung dahinter steckt und welches Menschenbild mitgetragen wird. Es sollte gewährleistet sein, dass der Blickwinkel immer auf einen erwachsenen Menschen gerichtet wird. Um dies zu erreichen, ist es unabdingbar, bestehende Systeme und deren Wirkung auf die Praxis beziehungsweise auf die Nutzer_innen stets neu zu hinterfragen.

Ich möchte Menschen, denen ich begegne, mit ihren Bedürfnissen ernst nehmen und sie auf einen Weg der Gleichstellung begleiten. Hierzu soll diese Arbeit einen Beitrag leisten, welche, unter Berücksichtigung der hier genannten Faktoren, die Nutzer_innenperspektive im Sinne von Selbstbestimmung in den Fokus stellt.

4. Definitionen

In diesem Kapitel der Arbeit werden mehrere Begrifflichkeiten erklärt, welche im Zuge der Arbeit gebraucht werden, und deren Beschreibung wichtig ist, um die Einordnung in den Gesamtkontext zu verstehen.

Zunächst folgt die Erläuterung, weshalb die Definition *Menschen mit Lernschwierigkeiten* ausgewählt wurde. Daraufhin wird der Begriff Nutzer_innen beschrieben, um ihn von dem Begriff Kund/e_innen abzugrenzen.

Anschließend nähere ich mich dem Begriff Qualität, welcher einer längeren Auseinandersetzung bedarf, da es hierzu eine kontroverse Diskussion in der Sozialen Arbeit und Behindertenhilfe gibt. Aus diesem Grund werden unterschiedliche Versuche, den Begriff Qualität für Soziale Arbeit und Behindertenhilfe zu definieren, festgehalten. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Bezugnahme auf die Unterbegriffe Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität, da dies für den weiteren Verlauf der Arbeit eine Rolle spielt. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit ist vor allem der Begriff Lebensqualität wichtig, welcher im folgenden Kapitel mit dem Thema Forschungsstand eingehend behandelt wird.

4.1. Menschen mit Lernschwierigkeiten

„Die relationale Sicht, die geistige Behinderung als Konstruktion und als Prozess der Konstruktion in sozialen Verhältnissen begreift, also als Einheit von behindert sein und behindert werden, ist unumgänglich, denn die so genannte Natur des Defekts ist eine soziale Konstruktion. Menschliche Natur ist immer soziale Natur, das Gehirn als soziales Organ ist auf humane Weltbedingungen angewiesen, die es öffnen.“ (Jantzen, 2004, S.148)

Dieses Zitat erläutert die Problematik des Begriffs *geistige Behinderung*. Um genau jene soziale Natur nicht zu beschneiden, sondern die sogenannten Weltbedingungen zu öffnen, wird die Bezeichnung *geistige Behinderung* als äußerst fragwürdig angesehen, weshalb im Zuge dieser Arbeit die Betitelung *Menschen mit Lernschwierigkeiten* verwendet wird. Dies wird zurückgeführt auf die Aussage von *Mensch Zuerst*, welche besagt, dass der Begriff *geistige Behinderung* als diskriminierend von eben den Menschen, die eine zugeschriebene *geistige Behinderung* haben, erlebt wird (vgl. Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V., Wer sind wir? - Unser Grundsatzprogramm, o.S.)¹ .

Die Entstehung des Begriffs *Menschen mit Lernschwierigkeiten*, englisch *people with learning difficulties*, steht ganz im Sinne des Empowerment. Im Jahr 1974 fand eine Tagung in den USA statt, wo sich Menschen mit zugeschriebener geistiger Behinderung versammelten. Diese Personen wollten darauf aufmerksam machen, dass sie zuerst und vor allem Menschen sind und nicht die Behinderung im Vordergrund steht. Eine Frau mit dieser Zuschreibung hat den Namen *People First* dafür gefunden (vgl. Wir vertreten uns selbst! und Bundesministerium für Gesundheit, 2002, o.S.)².

Mittlerweile gibt es *People First* Gruppen auf der ganzen Welt. Der Begriff Menschen mit Lernschwierigkeiten wurde von der *People First* Gruppe entwickelt und stellt somit den selbstgewählten Begriff dar, wie Menschen mit zugeschriebener

¹ Elektronisches Manuskript enthält keine Seitenangabe

² Elektronisches Manuskript enthält keine Seitenangabe

geistiger Behinderung genannt werden wollen (vgl. Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V., *Dafür kämpfen wir*, o.S.)³.

4.2. Nutzer_innen

Es existieren viele Bezeichnungen für die Menschen, welche im Sozialwesen betreut, beziehungsweise angesprochen werden, zum Beispiel: Nutzer_innen, Kund/e_innen, Klient_innen, Leistungsempfänger_innen und Adressat_innen. Durch die Beschreibung einzelner Begriffe soll die Problematik der Bezeichnungen etwas verdeutlicht werden.

Die Bezeichnungen Nutzer_in und Kund/e_in werden exemplarisch dargestellt. Der Begriff Kund/e_in, hier in Abgrenzung von dem Begriff Nutzer_in, wird oft in Qualitätsmanagementsystemen gebraucht. Nutzer_in wurde gewählt, da diese Bezeichnung im Evaluationsverfahren erscheint, welches Forschungsgegenstand dieser Arbeit ist.

Der Begriff Kund/e_in wird vor allem im Bereich Sozialmanagement verwendet und kommt ursprünglich aus dem Bereich der Betriebswirtschaft. Im Vordergrund steht hierbei der Nutzen für den Kund/e_in: Qualität muss aus der Sicht des_r Kund/e_in beurteilbar und definierbar sein. Dennoch wird im Sozialbereich etwas anderes unter dem Begriff verstanden, als in der Wirtschaft (vgl. Diedrich, 2004, S.7f). Vor allem aber kann in der Behindertenhilfe nicht von Kund/e_in gesprochen werden, da die Personen mit Lernschwierigkeit selten wirklich Auswahlmöglichkeiten erhalten in Bezug auf den Wohnplatz, sondern abhängig sind von den Eigentümer_innen und Arbeitgeber_innen der öffentlichen Dienste (vgl. DBSH, 2000, S. 55). Darüber hinaus sollte dieser Begriff generell mit Vorsicht verwendet werden, da in der sozialen Arbeit unterschiedliche Anspruchsgruppen darunter verstanden werden können. Gegebenenfalls handelt es sich auch um einen Zwangskontext, weshalb hier der Begriff Kund/e_in äußerst fragwürdig erscheint (vgl. Diedrich, 2004, S.7f).

³ Elektronisches Manuskript enthält keine Seitenangabe

Im Bereich Wohnen scheint der Begriff des_r Nutzer/s_innen als der passende, da *Menschen mit Lernschwierigkeiten* nicht selbst über die Geldmittel verfügen, sich Leistungen einzukaufen, sondern diese nutzen. Jedoch wird immer deutlicher, dass die Nutzer_innenzufriedenheit eine wichtige Rolle spielt, gerade im Bereich der Ergebnisqualität (vgl. Diedrich, 2004, S. 35f). Auch der Begriff selbst hat eine Doppeldeutigkeit, da er sich sowohl auf den Nutzen, den jemand von einem Angebot hat, bezieht, als auch auf den Prozess des Nutzens (vgl. Oelerich, Schaarschuch, 2005, S. 83).

Um den Begriff Nutzer_innen geltend zu machen, bedarf es ebenfalls des Verständnisses, dass soziale Arbeit eine soziale Dienstleistung ist, die genutzt werden kann. Dabei geht es in erster Linie darum, dass Nutzer_innen nicht die Co-Produzent_innen sind. Dies bedeutet wiederum, dass Nutzer_innen die Produzent_innen ihres Lebens sind und die soziale Arbeit lediglich als Co-Produzent_in stützend wirken sollte (vgl. Oelerich, Schaarschuch, 2005, S. 81).

Im Kontext dieser Arbeit beschreibt der Begriff Nutzer_in die Bewohner_innen ihrer Einrichtung. Sie nutzen das Wohnangebot eines Trägers.

In der Behindertenhilfe kam es in den letzten 10-15 Jahren zu einem Rollenwechsel, vom Schützling hin zu mehr oder weniger mündigen Nutzer_innen. *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen werden dazu angehalten, aktive (Selbst-) Vertretungsarbeit zu leisten, denn ein solcher Rollenwechsel findet nicht von allein statt. Außerdem wird von den Anbietern einer Leistung verlangt, dass Strukturen und Informationen für elementare Kund/e_innenrechte bereitgestellt werden (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 3).

4.3. Qualität der sozialen Arbeit

Das Wort Qualität, lateinisch *qualitas*, bedeutet eigentlich Beschaffenheit, und ist ein Begriff mit langer Entstehungsgeschichte, der in vielen Bereichen gebraucht wird, so auch in der sozialen Arbeit. Hier geht es um den Vergleich von Erwartungen und messbaren Ergebnissen, wie auch um die Effektivität professioneller Arbeit (vgl. Galiläer, 2005, S.15).

Eine umfassende Qualitätsdebatte in der sozialen Arbeit entstand Mitte der 90er Jahre. Gleichzeitig entwickelte sich ein steigender Kostendruck, ausgehend von der öffentlichen Verwaltung. Diese Entwicklungen führten dazu, dass sich viele Einrichtungen zu einer grundlegenden Umorientierung gezwungen sahen. Sie mussten zielgerichteter arbeiten und diese Ziele rechtfertigen, definieren und begründen. Hinzu kamen die Bestimmung von Qualitätsstandards und die Pflicht zur Darstellung der Ziele (vgl. DBSH, 2000, S. 18).

Von Einrichtungen wird gefordert, dass sie ihr Qualitätsverständnis und ihre Qualitätsstandards öffentlich darlegen und darüber in Verhandlungen gehen mit dem Kostenträger. Zusätzlich müssen Systeme eingerichtet werden, die der Qualitätssicherung dienen (vgl. DBSH, 2000, S. 18).

Qualität ist jedoch nur eingeschränkt messbar, wenn es um soziale Qualitäten geht, wird sie vielmehr eingeschätzt beziehungsweise bewertet. Eine wesentliche Rolle spielen dabei subjektive Normen und Maßstäbe. Gleiche Leistungen können unterschiedliche Wirkungen auf Personen haben (vgl. Speck, 1999, S.127).

Im sozialen Bereich kehren immer mehr Systeme ein, die Qualität festhalten und überprüfen wollen. Unter anderem gibt es unterschiedlichste Formen von Qualitätsmanagementsystemen, die ihre eigene Definition von Qualität haben (vgl. Diedrich, 2004, S.4f).

Hier ist z.B. die DIN EN ISO 8402 aufzuführen, diese beschreibt Qualität als: „Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erbringen“ (Diedrich, 2004, S.4).

Die Qualität wird also bestimmt durch denjenigen, der sie definiert. Wenn es um die Qualität der Unterstützung/ Assistenz von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderung geht, muss diese aus der Perspektive von genau diesen Menschen definiert werden (vgl. Anke Langner, 2011, S.64).

Die soziale Arbeit besteht aus vielen Teilbereichen. Diese Tatsache erschwert es, einen Konsens zu finden bezüglich der Definition von Qualität, da die Auslegung

des Begriffs je nach Perspektive unterschiedlich interpretiert wird (vgl. DBSH, 2000, S. 179). Zusätzlich spielt es eine Rolle, für wen Qualität definiert und gemessen wird. „Hier konkurrieren politische Absichten mit Interessen der Professionen, der Adressanten oder des Managements. Je nachdem wer Qualität definiert, variieren auch die Anforderungen an die Überprüfung der Qualität.“ (DBSH, 2000, S. 179)

In der Behindertenhilfe wird unter dem Begriff *Qualität* verstanden, dass möglichst viele Interessenslagen eingebunden werden sollen (vgl. Meinhold M, 1998, S.16 in BUKO-QS, 2006, S.139). Darüber hinaus ist die Qualitätsfrage immer an einen gesellschaftlichen Kontext gebunden, was zur Folge hat, dass der Begriff Qualität dahingehend immer auf Aktualität geprüft werden sollte und somit als prozesshaft betrachtet werden muss (vgl. Wacker E. u. Metzler H., 2001, S. 50 in BUKO-Q, S 2006, S. 139).

Im Grunde wird von drei Qualitätsdimensionen ausgegangen, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, nach dem Modell von Donabedian. Die Strukturqualität nimmt Bezug auf Rahmenbedingungen (z.B. Räumlichkeiten, materielle Voraussetzungen und Finanzierung). Unter Prozessqualität wird in den Teilbereichen jeweils etwas anderes verstanden. In der Behindertenhilfe wird von der Ausrichtung auf den Erhalt der Selbstbestimmung gesprochen. Die Ergebnisqualität kann ebenso wie die Prozessqualität auch unterschiedlich ausgelegt werden. Für die Behindertenhilfe bezieht sich diese Dimension auf die pädagogische, betreuende Arbeit. Sie zu messen ist höchst anspruchsvoll (vgl. BUKO-QS, 2006, S.181). Die Ergebnisqualität lässt sich nur sehr bedingt objektivieren und standardisieren (vgl. Speck, 1999, S.127).

Qualität kann also als Entwicklungsprozess verstanden werden, der fortlaufend evaluiert und reflektiert werden muss. Einrichtungen sollten beachten, dass sie eine Qualitätskultur aufbauen, welche möglichst solche Qualitätsvorstellungen beinhaltet, die zueinander passen, z.B. sollten *top-down* und *bottom-up* Strategien stets miteinander abgestimmt werden (vgl. BUKO-QS, 2006, S.182).

2014 haben mehrere große Wohlfahrtsverbände in Deutschland gemeinsam einige allgemein gültige Qualitätsziele herausgegeben: „Die Qualitätsmanagement-Politik

der Freien Wohlfahrtspflege basiert auf einem werte- und entwicklungsorientierten Verständnis. Es betrachtet Qualität als das Ergebnis von dynamischen Prozessen. Qualität setzt grundsätzlich den Dialog, die Verständigung und das Aushandeln voraus, sei es nun zwischen Nutzerinnen und Nutzern und dem Dienstleister oder auch zwischen Leistungserbringer und Kostenträger. Die subjektiven Qualitätsanforderungen müssen von den Mitarbeitenden bei den Nutzerinnen und Nutzern in Erfahrung gebracht werden. Dieser Dialog ist fundamental für die Güte des Ergebnisses und Voraussetzung für die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer. Da die Kostenträger wesentliche Rahmenbedingungen setzen, müssen auch sie in den Dialog einbezogen werden.“ (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V., 2014, S. 4.)

Qualitäten der sozialen Arbeit festzulegen, gestaltet sich aus professioneller Sicht schwierig, welches die vorliegende Auseinandersetzung mit dem Begriff Qualität gezeigt hat. Wird von der Definitionshoheit der professionellen Stellen abgesehen, gilt es, den Fokus auf die Nutzer_innen zu verschieben.

Denn wenn die soziale Arbeit als Co-Produzent_innen und die Nutzer_innen als hauptsächliche Produzent_innen der Qualität anerkannt werden, folgt daraus, die Perspektive der Nutzer_innen und deren Sicht zur nutzbringenden sozialen Dienstleistungen wahrzunehmen (vgl. Oelerich, Schaarschuch, 2005, S.80).

5. Hintergründe zur Forschung

Dieser Teil der Arbeit will verdeutlichen, auf welchem Stand sich die partizipative Forschung, partizipative Qualitätsentwicklung und das Forschen mit, beziehungsweise für, *Menschen mit Lernschwierigkeiten* befindet und nimmt Bezug auf den Diskurs zur Lebensqualität in der Behindertenhilfe.

Zunächst werden der Ursprung und die Weiterentwicklung partizipativer Forschung, sowie die diesbezüglichen zugrunde liegenden Ziele und Einstellungen, thematisiert. Danach geht es um die Darstellung der partizipativen Qualitätsentwicklung, unter Berücksichtigung der Abgrenzung zu Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement.

Diese unterschiedlichen Forschungsansätze werden anschließend unter Einbeziehung des Begriffs der inklusiven Forschung in Bezug auf die Forschung mit und für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* betrachtet.

Zuletzt folgt eine Untersuchung der sogenannten Lebensqualität mit Hilfe der aufgeführten Studien – unter welchen Lebensbedingungen *Menschen mit Lernschwierigkeiten* momentan überhaupt leben - und was diese Lebensqualität für sie genau bedeutet.

5.1. Partizipative Forschung

Partizipative Forschung ist ein Oberbegriff für Forschungsansätze, welche die Wirklichkeit partnerschaftlich erforschen und beeinflussen wollen (vgl. von Unger, 2014, S. 1). Sie zeichnet sich grundsätzlich durch Beteiligung von Co-Forscher_innen aus und basiert auf dem Empowerment-Gedanken und der doppelten Zielsetzung, welche einerseits die soziale Wirklichkeit verstehen und sie gleichzeitig auch verändern möchte (vgl. von Unger, 2014, S. 46).

Der Ursprung dieser Forschung findet sich in der sogenannten Aktionsforschung (englisch *action research*) und wurde 1940 von Kurt Lewin geprägt. Dieser war ein deutsch-jüdischer Wissenschaftler, der aufgrund der damaligen politischen Lage 1933 in die USA immigrierte. Sein Bestreben war es, sozialwissenschaftliche Forschung für sozialemanzipatorische und demokratiefördernde Zwecke nutzbar zu machen (vgl. Bargal, 2006 in von Unger, 2014, S. 13).

Dieser Forschungsansatz findet sich mittlerweile in zahlreichen Anwendungskontexten mit vielfältigen theoretischen und praktischen Bezügen wieder, weshalb eine Vereinheitlichung der Methoden, beziehungsweise des methodischen Vorgehens, nicht möglich erscheint (vgl. von Unger, 2014, S. 1). Unter den Oberbegriff gehören viele verschiedene Forschungen, die sich als partizipative Forschung verstehen, so auch die community-basierte partizipative Forschung, Praxisforschung und partizipative Evaluationsforschung (von Unger, 2014, S. 26).

Zugrunde liegend finden sich unterschiedliche Ansichten, wer an dem Prozess der Forschung beteiligt werden soll, beziehungsweise an der Forschung partizipiert.

Manche Ansätze setzen den Fokus auf professionelle Fachkräfte, welche die Qualität ihrer professionellen Arbeit steigern wollen, andere hingegen legen Wert auf die Beteiligung von Vertreter_innen lebensweltlicher Gemeinschaften und marginalisierter Gruppen (von Unger, 2014, S. 36). Wichtig zu durchdenken wäre an dieser Stelle, an welchen Schritten die jeweiligen Forschungspartner_innen denn beteiligt werden. Denn es sind nicht nur die Vertreter_innen lebensweltlicher Gemeinschaften in den Forschungsprozess involviert, sondern auch die akademischen Forscher_innen haben Teil an der Lebens- und Arbeitswelt, die untersucht wird (vgl. von Unger, 2014, S. 38).

Chung und Lounsbury haben ein Modell entwickelt, welches vier Formen der Beteiligung festlegt. Die vierte Form stellt hier die entscheidende dar, weil sie den Ansprüchen der partizipativen Forschung entspricht. Sie wird als *empowering co-investigation*, bezeichnet, im deutschen wird das als *stärkende Partnerschaft* formuliert. Darunter versteht sich eine gleichberechtigte Zusammenarbeit zwischen Forscher_innen und Vertreter_innen der lebensweltlichen Gemeinschaft (vgl. von Unger, 2014, S. 39).

Der Anspruch einer gleichberechtigten Zusammenarbeit setzt auch eine entsprechende Grundhaltung voraus, die besonders wichtig ist, da dies den Ausgangspunkt einer Zusammenarbeit im Bereich partizipativer Forschung bildet: „...die sich durch eine Wertschätzung der Wissensbestände und Kompetenzen von alltagsweltlichen Akteuren auszeichnet.“ (von Unger, 2014, S. 44)

Darüber hinaus will diese Art der Forschung weitere Wissensbestände und Kompetenzen entwickeln. Die Vertreter_innen verschiedener Gruppen sollen anhand von z.B. Schulungen und Weiterbildungen auf Forschungsinhalte vorbereitet werden und sind damit auch Bestandteil von partizipativer Forschung. Außerdem geht es um die Verknüpfung von Handeln und Reflexion, welche Teil des grundlegenden Lern- und Befähigungsprozesses sind (vgl. von Unger, 2014, S. 1).

Partizipative Forschungsansätze zeichnen somit einerseits die Beteiligung von gesellschaftlichen Akteuren als Co-Forscher_innen, wie auch andererseits das individuelle und kollektive Empowerment der Partner_innen aus (vgl. von Unger, 2014, S. 1).

5.2. Partizipative Qualitätsentwicklung

Partizipative Evaluationsforschung wird auch partizipative Qualitätsentwicklung genannt. Da sich der Bereich der partizipativen Forschung in viele unterschiedliche Begrifflichkeiten teilt, folgt nun die Beschreibung der Teilbereiche, auf welche sich diese Arbeit bezieht.

Zunächst ist es wichtig, die Begriffe Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement voneinander abzugrenzen, da diese häufig synonym verwendet werden. Alle drei Begriffe bezeichnen grundsätzlich die Erhaltung und Verbesserung von Qualität. Ergebnisse können auch deshalb unterschiedlich ausfallen, weil die Kriterien, anhand derer sich Qualität messen lässt, nicht eindeutig festlegbar sind (vgl. Speck, 1999, S. 145). Die unterschiedlichen Definitionen der Begriffe werden z.B. nach dem Verständnis von Speck und Wright wie folgt formuliert: Speck versteht Qualitätssicherung „...im engeren Sinne als ein Methodensystem, mit dem Qualität nach bestimmten Kriterien erzeugt, geprüft und garantiert werden soll...“ (Speck, 1999, S.145) Dies wird durch die Aussage gestützt, dass die Qualitätssicherung in mehreren Bereichen des Sozialwesens immer mehr zur Pflicht wird (vgl. van der Donk, van Lanen, Wright, 2014, S. 13); rechtlich gesehen hat dies eine Verankerung in den Regelungen der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätssicherungsvereinbarungen (vgl. Oechler, S.87). Diese Regelungen sollen gewährleisten, dass die Wirksamkeit sozialer Arbeit anhand möglichst konkreter Kriterien beurteilt werden kann. Viel hängt jedoch von der Perspektive ab, von der aus Qualität oder Qualitätssicherung betrachtet wird. Die unterschiedlichen Blickwinkel erzeugen auch unterschiedliche Annahmen. Diese Blickwinkel können z.B. der Kostenträger, die Organisation der Mitarbeiter_innen oder der Nutzer_innen sein (vgl. van der Donk, van Lanen, Wright, 2014, S. 13f).

Speck grenzt die Begriffe Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung zusätzlich von dem des Qualitätsmanagements ab. Hier erscheint „Qualitätsentwicklung als weiterer Begriff, der sich auf alle innerinstitutionellen Aktivitäten bezieht, die für eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität wichtig sind, und Qualitätsmanagement als das vornehmliche unternehmerisch angelegte Personal-Steuerungssystem, das organisatorisch für das gesamte Dienstleistungssystem bestimmend und vor allem auf dessen wirtschaftliche Effizienz ausgerichtet ist.“ (Speck, 1990, S.145)

Wright ordnet Qualitätsmanagementsysteme unter dem Begriff der Qualitätsentwicklung ein, als Beispiel wählt er hier das EFQM-System. Dies definiert er als den Versuch, Qualitäten sozialer Arbeit sichtbar, messbar und effizient zu gestalten (vgl. Wright, 2010, S. 24f). Da das nueva Verfahren sich klar als Ergänzung eines Qualitätsmanagementsystems versteht (vgl. Nueva GmbH, o.J., 16), wird die Unterteilung von Speck in Qualitätssicherung, Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement bevorzugt. Das nueva Verfahren dient zur Qualitätssicherung aus Nutzer_innensicht, versteht sich somit dabei auch als ein Verfahren zur Qualitätsentwicklung und kann Qualitätsmanagementsysteme ergänzen.

Doch Qualitätsentwicklung alleine reicht als Begriff nicht aus, da dies dem Charakter des nueva Verfahrens nicht gerecht werden würde. Deshalb wird nun auf die partizipative Qualitätsentwicklung eingegangen, welche Wright in Bezug auf Gesundheitsförderung und -prävention beschreibt. Diese Methode lässt sich gut auf andere Bereiche transferieren. Zunächst folgt die Beschreibung der Methoden, die anschließend auf das Anwendungsgebiet dieser Forschung bezogen wird.

Im Grundsatz möchte partizipative Qualitätsentwicklung eine ständige Verbesserung von Maßnahmen fördern, welche die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Personen, beziehungsweise Gruppen, ermöglicht. Diese sind z.B. Projektgruppe, Zielgruppe und Geldgeber_innen, wobei die Besonderheit die ist, dass eine starke Partizipation der Zielgruppe an den vier Phasen: Bedarfsbestimmung, Interventionsplanung, Durchführung und Evaluation, gewährleistet werden soll (vgl. Wright, 2010, S. 15f). Hierbei soll nicht nur eine Teilnahme stattfinden, sondern auch

die Teilhabe an Entscheidungsprozessen. Die Definitionsmacht soll an die Personen mit dem *lokalem Wissen* übertragen werden, denn Partizipation misst sich daran, wie viel Einfluss jemand auf Entscheidungsprozesse nimmt (vgl. Wright, 2010, S. 19).

Das Adjektiv, partizipativ, beleuchtet das Grundanliegen der Aktionsforschung, dass Lösungen von Problemen zusammen mit den Betroffenen erarbeitet werden und die Zusammenarbeit äußert sich dadurch, dass die Betroffenen unterstützt werden, ihre Probleme selbst zu lösen. Vor allem rücken hier jene Menschen in den Fokus, denen vom Gesundheits- und Sozialwesen geholfen werden soll. Oft wird ihnen von vornherein die Fähigkeit abgesprochen, sich aktiv an Veränderungsprozessen beteiligen zu können. Darüber hinaus richtet sich die partizipative Qualitätsentwicklung auch an Praktiker_innen, z.B. Mitarbeiter_innen in einem Träger, da die bisherigen Untersuchungen gezeigt haben, dass viele durch die Qualitätsanforderungen seitens der Geldgeber_innen überfordert sind. Somit können die Praktiker_innen durchaus auch zur Zielgruppe von partizipativer Qualitätsentwicklung werden, die an Prozessen zur Verbesserung ihrer Arbeit und der Arbeitsbedingungen partizipieren (vgl. Wright, 2010, S. 24).

Das *Lokale Wissen* der Beteiligten stellt also die Basis für die partizipative Qualitätsentwicklung dar, welche dieses Wissen nutzbar machen, reflektieren und erweitern will.

Das Ziel ist, durch fünf maßgebliche Indikatoren eine Verbesserung der Arbeit herbeizuführen. Diese sind nach Wright /Block /von Unger/ Kilian: maßgeschneidert, praktikabel, nützlich, partizipativ und abgesichert. Maßgeschneidert bedeutet hierbei, dass Verfahren den jeweiligen Gegebenheiten angepasst werden, wie z.B. der Zusammensetzung der Zielgruppe, dem Selbstverständnis der Einrichtung, den Angebots- und Einrichtungsstrukturen und so weiter.

Praktikabel sollten die Verfahren partizipativer Qualitätsentwicklungen sein, indem sie sich auf das Notwendigste beschränken, vor allem was den zeitlichen Aufwand betrifft, und einfach in den Arbeitsalltag integrierbar sind.

Die Verfahren gelten als nützlich, wenn sie sich in konkrete Handlungsformen umsetzen lassen, auch für schon vorhandene Arbeitsprozesse. Das Wort partizipativ erscheint bereits im Namen des Verfahrens: Es bezeichnet die Beteiligung und Berücksichtigung der Perspektiven von Mitarbeiter_innen und Nutzer_innen, welches als *lokales Wissen* benannt wird.

Absicherung bedeutet schließlich, dass die Verfahren mit anerkannten Forschungsmethoden durchgeführt werden und somit einen grundsätzlich kritischen Blick ermöglichen, wie auch Überprüfungen von außen standhalten. Die Wirkung von Interventionen soll dabei auf lokaler und praxisbasierter Ebene zu sehen sein (vgl. Wright, 2010, S.16f).

Die partizipative Qualitätsentwicklung stellt insgesamt einen Ansatz dar, welcher sich auch mit Qualitätsmanagementsystemen kombinieren lässt, wie z.B. dem EFQM-Modell (vgl. Wright, 2010, S. 24).

5.3. Forschen mit und für Menschen mit Lernschwierigkeiten

Partizipative Forschung, beziehungsweise partizipative Qualitätsentwicklung, im Bereich von *Menschen mit Lernschwierigkeiten*, hat in Großbritannien und den USA eine weitaus längere Tradition als in Deutschland. Bis in die 1980er Jahre wurden hier ausschließlich Forschungen über Menschen mit zugeschriebener geistiger Behinderung durchgeführt, welche einen defizitären, das heißt meist einseitigen, Blickwinkel zeigen. Auch im Jahre 2011 stellten Buchner und König noch anhand von Zeitschriftenanalysen fest, dass die meisten Forschungen über, anstatt mit, Menschen mit zugeschriebener *geistiger Behinderung* durchgeführt werden (vgl. Buchner, Koenig, 2011, o.S)⁴.

Doch die empirische Forschung vollzieht einen stetigen Wandel in diesem Bereich, abhängig von dem jeweils vorherrschenden Menschenbild, und den Forschungstraditionen, sowie der Sichtweise auf den Personenkreis (vgl. Schuppener, Hauser, 2014, S. 233).

⁴ Elektronisches Manuskript enthält keine Seitenangabe

Im Grundsatz haben sich drei verschiedene Richtungen in Bezug auf die Forschung mit/ über/ für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* entwickelt: Partizipatorische und emanzipatorische Forschung und *Inclusive Research*. Die Aktionsforschung gilt bei *Inclusive Research* als der Wegbereiter, wobei Walmsley und Johnson (2003) durch dieses gemeinsame Forschen unterdrückten Personen eine Stimme geben und darüber hinaus auf soziale Missstände hinweisen wollen, durchaus mit dem Anspruch, politische Veränderungen herbei zu führen (vgl. Buchner, Koenig, 2011, o.S).

Menschen mit Lernschwierigkeiten wird mittlerweile endlich zugestanden, wichtige Informationen in Form von sogenanntem *Lokalem Wissen* als Expertise beizusteuern, vor allem, wenn es um ihre eigene Lebensqualität geht. Ihnen auch die Rolle des Forschenden zu ermöglichen, wird hingegen noch skeptisch betrachtet (vgl. Buchner, Koenig, 2011, o.S).

Forschungen im Bereich der Menschen mit zugeschriebener geistiger Behinderung folgen dem Anspruch, unter Berücksichtigung von Emanzipation, Empowerment und gesellschaftlicher Inklusion, deren Lebensumstände zu verändern beziehungsweise zu verbessern. Daher sollte die Haltung aller Teilnehmenden von Respekt und wechselseitiger Anerkennung geprägt sein, wobei Machtverhältnisse reflektiert, benannt und bearbeitet werden müssen, um bewusst den Menschen und sein Umfeld in seiner subjektiven Wahrnehmung in den Mittelpunkt rücken zu können (vgl. Schuppener, Hauser, 2014, S. 233).

Die aktuellen Schwierigkeiten der Bedingungen für diesen Forschungsansatz können in drei unterschiedliche Bereiche aufgeteilt werden: Erstens die fehlende Einbindung von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* in Forschungsprozesse durch akademische Vorurteile, zweitens Barrieren bei der Forschungsfinanzierung im Bereich der partizipativen Forschung und drittens die Heterogenität des Personenkreises und damit zusammenhängende Unsicherheiten im Prozess (vgl. Schuppener, Hauser, 2014, S. 233).

5.4. Lebensqualität von *Menschen mit Lernschwierigkeiten*

Die Grundlagen für die Lebensqualität von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* durchliefen in den letzten Jahrzehnten einen großen Wandel. In den 60er Jahren wurden die Menschen mit sogenannter geistiger Behinderung meist in Großeinrichtungen untergebracht, welche Pflegeanstalten oder sogar Krankenhäuser waren. In diesem Kontext spielten die eigenen Bedürfnisse der Menschen eine untergeordnete Rolle; es ging vordergründig um die Unterbringung und sie hatten demnach auch wenig bis keine Rechte (vgl. Theunissen, Lingg, 1999, S.8).

Seitdem ist viel passiert, eine Bewegung entstand, die den Begriff Enthospitalisierung prägte und unter anderem durch die Selbsthilfe- und Bürgerrechtsbewegung in Gang kam. Es bildeten sich immer mehr alternative Wohnformen, die zunächst dezentralisiert, gemeindeintegriert und ambulant betreut wurden. Durch Mitbestimmung/ Selbstbestimmung sollte dem Recht auf Teilhabe an der Gesellschaft und gemeindeintegriertem Leben entsprochen werden (vgl. Theunissen, Lingg, 1999, S.8).

Seit den 70er Jahren wurden die objektiv beobachtbaren Indikatoren immer mehr durch subjektive Einschätzungen ergänzt. Die Behindertenhilfe nutzte in den 80er Jahren eine Einschätzung der Lebensqualität zunehmend als Orientierungsrahmen für Planung und Evaluation der Hilfen, vorerst in den anglo-amerikanischen Ländern. Durch internationale Forschungen konnten acht Kernbereiche festgelegt werden, die relevant für die Lebensqualität von Menschen sind: Emotionales Wohlbefinden, Zwischenmenschliche Beziehungen, Materielles Wohlbefinden, Persönliche Entwicklung, Soziale Inklusion und Rechte, Körperliches Wohlbefinden und Selbstbestimmung (vgl. Schalock, 1996 in Seifert, 2013, S.218). Der Blick geht insgesamt immer mehr in die Richtung der subjektiven Wahrnehmung, also Anerkennung der Expertise für sich selbst, welche es wiederum auch den *Menschen mit Lernschwierigkeiten* ermöglicht, ihre Kompetenzen auf diesem Gebiet geltend zu machen. Vor allem aber soll Partizipation stattfinden, welche dann auch in der Planung und Bewertung von Unterstützungsleistungen berücksichtigt wird (vgl. Seifert, 2013, S.219).

Der Bereich Wohnen stellt eine der zentralen Lebensgrundlagen für jeden Menschen dar und hat somit großen Einfluss auf die gesamte Lebenssituation, neben

vielen weiteren Bereichen wie z.B. dem der Arbeit (vgl. Schlebrowski, 2009, S. 59). Alle Einflüsse darzustellen, die sich auf die Lebensqualität von Menschen einwirken, würde den Rahmen diese Arbeit sprengen, daher wird exemplarisch nur der Bereich Wohnen betrachtet.

Wohnen gilt als zentrales Grundbedürfnis eines Menschen und erfüllt verschiedene Funktionen. So ist er z.B. „Ort der biologischen (primären) Reproduktion (Ausdruck der Sicherung der eigenen Existenz durch die Befriedigung elementarer, menschlicher Bedürfnisse), Ort der erweiterten (gesellschaftlichen, sekundären) Reproduktion (z.B. der Möglichkeit, sich gegenüber anderen Menschen darzustellen und durch die Einrichtung der Wohnung eine Lebenshaltung auszudrücken), Ort der Privatheit (beispielsweise zum Schutz vor unerwünschten sozialen Kontakten und sozialer Kontrolle), Ort der Pflege selbstbestimmter sozialer Kontakte, sowie als Heimat (der Ort, an dem man sich zu Hause fühlt)“ (Schlebrowski, 2009, S. 60, vgl. Rohrmann, 2005, S. 200ff).

Es wird deutlich, dass nicht nur räumliche, personelle und materielle Standards festgelegt werden sollten, sondern im Interesse der Wohnenden ihre individuellen Wünsche in den Fokus rücken müssen. Im Idealfall können Wohnformen alle diese Faktoren erfüllen und erheben sich über das reine Bedürfnis, ein Dach über dem Kopf zu haben (vgl. Schlebrowski, 2009, S. 60).

Im Grundsatz wird zunächst zwischen stationären und ambulanten Wohnformen unterschieden, welche einen Unterschied im Betreuungsbedarf ausweisen. Es existieren viele unterschiedliche Wohnformen, z.B. Komplexeinrichtungen, die für ca. 100-1000 Menschen einen Wohn- und Lebensort bieten, bis zu ganzen Dorfgemeinschaften, wo sowohl Wohn- als auch Arbeits- und Freizeitangebote stattfinden, bis zu kleinen Wohngruppen/ Wohngemeinschaften, die nur für ca. sechs Personen einen Wohnraum ermöglichen und Außenwohngruppen, welche an ein Heim gegliedert sind (vgl. Schlebrowski, 2009, S. 62fff).

Die Bedürfnisse von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* unterscheiden sich nicht maßgeblich von denen aller anderen Menschen, und die Erfahrung von Lebensqualität hängt von der Befriedigung dieser Bedürfnisse ab. Jedoch kann die Lebensqualität bei *Menschen mit Lernschwierigkeiten* potenziell als gefährdet beschrieben werden, da diese auf Unterstützung von anderen Personen angewiesen sind und eine große Abhängigkeit gegenüber ihrem Umfeld aufweisen (vgl. Drechsler, 2004, S. 42).

Wenn davon ausgegangen wird, dass ein *Mensch mit Lernschwierigkeiten* nicht in einem Elternhaus lebt, sondern auf die Behindertenhilfe im Bereich Wohnen angewiesen ist, fallen besondere Faktoren ins Gewicht, welche auf Menschen die selbstständig leben können nicht zutreffen. Aus diesem Grund ist es von hoher Relevanz, ebendiese Einflüsse zu erfassen - auch um den Personen, welche in diesem Umfeld tätig sind, eine entsprechende Arbeitsgrundlage zu liefern. Hierzu hat Monika Seifert 1997 einige sogenannte Dimensionen festgelegt, welche bis heute von Belang sind. Die erste Dimension stellt dabei die Interaktion im Wohnbereich dar; diese bezieht sich auf das Wohlbefinden, die Kommunikation, Selbstständigkeit und Autonomie des Einzelnen (vgl. Seifert, 1997, S. 9ff).

Die zweite Dimension ist die materielle Struktur im Wohnbereich, welche nicht nur die räumliche Ausstattung und Gestaltung sowie Einrichtungsstruktur und Lage, bezeichnet, sondern auch die Infrastruktur, welche eine Einrichtung zu bieten hat. Die dritte Dimension befasst sich mit dem sozialen Netzwerk, das heißt aus welchen Personen das Umfeld der_s Nutzer_innen besteht, ob Kontakte, z.B. zu Mitbewohner_innen, Angehörigen, Nachbar_innen und auch Fachleuten gestaltet und gehalten werden können (vgl. Seifert, 1997, S. 9ff).

Die Teilnahme am allgemeinen Leben findet sich als vierte Dimension wieder, hier geht es darum, ob Aktivitäten außerhalb der Einrichtung wahrgenommen werden und einer Beschäftigung nachgegangen wird (vgl. Seifert, 1997, S. 9ff).

Die Akzeptanz durch die Bevölkerung ist die vorletzte und fünfte Dimension der Darstellung, und bezieht sich auf die soziale Rolle, welche *Menschen mit Lernschwierigkeiten* zukommt, z.B. ob sie als gleichberechtigte Bürger_innen wahrgenommen werden und spiegelt die Tatsache, dass nicht nur die Umwelt die Nutzer_innen beeinflusst, sondern auch die Nutzer_innen die Umwelt. Die sechste und letzte Dimension befasst sich mit der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter_innen. Da der Wohnraum von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* zugleich auch Arbeitsplatz der Betreuer_innen ist und somit ein Zusammenspiel von Nutzer_innen und Dienstleister_innen vorliegt, hat die Zufriedenheit der Mitarbeiter_innen auch entsprechende Auswirkungen auf die Nutzer_innen (vgl. Seifert, 1997, S. 9ff).

Heutzutage gilt die UN-Behindertenrechtskonvention als Rechtsgrundlage der Rechte für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen. Die Bundesregierung hat diese zwar als Leitorientierung für Inklusion anerkannt, für die tatsächliche Umsetzung sind jedoch auch ein Umdenken sowie Veränderungen im Handeln erforderlich (vgl. Seifert, 2010, S.18).

In Monika Seiferts Kundenstudie über den Bedarf an Dienstleistungen zur Unterstützung der Wohnsituation von Menschen mit Behinderung hält sie fest, welche zukünftigen Inhalte für Wohnkonzepte umzusetzen wären, um vor allem auch dem Inklusionsanspruch gerecht zu werden. So sollten Wohnkonzepte der Zukunft möglichst ein selbstbestimmtes Leben in eigenen Wohnungen ermöglichen, mit tragfähigen sozialen Bezügen außerhalb und innerhalb des Wohnbereichs. Es ist wichtig, eine klare Trennung zwischen der Zuständigkeit für die Wohnung und der Unterstützungsleistung zu bieten und niemanden auszugrenzen. Nachbarschaftliches Zusammensein sollte, wenn gewünscht, vorhanden sein und der Sozialraum bei der Planung und Umsetzung der Wohnform individuellen Vorstellungen gerecht werden. Auch wird auf Unterstützungen Wert gelegt, welche dazu beitragen, dass die *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen sich als Nachbar_innen und Bürger_innen der Gesellschaft betrachten können. Besonders wichtig ist nicht nur die

Beteiligung der Menschen an individuellen Wohnformen, sondern auch die Beteiligung an Prozessen zur Erarbeitung neuer Wohnformen sowie deren Strukturen und Unterstützungsleistungen (vgl. Seifert, 2010, S. 382, Kundenstudie).

5.5. Zusammenfassung

In diesem Kapitel wurde deutlich, dass die Partizipation für die Gestaltung und Planung von Wohnraum für Menschen von hoher Relevanz ist. Dies erweist sich als schwierig, wenn es sich dabei um Menschen handelt, die in ständiger Abhängigkeit zu anderen Personen, wie z.B. den sozialen Dienstleister_innen, stehen. Auf *Menschen mit Lernschwierigkeiten* trifft dies insbesondere zu, weshalb Studien sich damit beschäftigt haben, genau diese Lebensqualität anzuschauen. Jene Studien bestimmen Indikatoren, die das Leben von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* umschreiben.

Hier spielt die Anerkennung von außen eine wichtige Rolle, dass *Menschen mit Lernschwierigkeiten* Experten für sich selbst sind, welches die partizipative Forschung beziehungsweise die partizipative Qualitätsentwicklung als Grundhaltung voraussetzt. Das *Lokale Wissen* rückt in den Fokus der Forschungen und möchte zugleich die Lebenswelt dieser Menschen verändern, welche sich demnach auch auf die Ebene der Mitarbeiter_innen bezieht.

Inclusive Research kann auch als eine partizipative Qualitätsentwicklung im Bereich von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen verstanden werden. Beide sehen nicht nur ihre Expertise im eigenen Bereich, dem *Lokalen Wissen*, sondern sich selbst als Co-Forscher_innen unter Berücksichtigung der Partizipation auf allen Ebenen.

6. Die nueva Evaluation

Die nueva Evaluation begibt sich in die Lebenswelten von Nutzer_innen, um die wahrgenommene Dienstleistungsqualität aus Nutzer_innensicht darzustellen und

stellt das partizipative Qualitätsentwicklungsverfahren dar, anhand dessen die Wirksamkeit auf der Ebene der Nutzer_innen getestet wird.

In diesem Kapitel wird das Verfahren nun genauer beschrieben, welche Alleinstellungsmerkmale existieren, vor welchem Hintergrund es entstanden ist und wie der Ablauf einer solchen Evaluation vonstattengeht. Ausgangspunkt ist hierbei der Verein *atempo*, weshalb zunächst kurz auf diesen eingegangen wird.

6.1. Der Verein *atempo*

Im Jahr 2000 wurde *atempo* als Verein zur Gleichstellung von Menschen, von Walburga Fröhlich und Klaus Candussi gegründet. Hier arbeiten unter anderem *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen. *Atempo* hat außerdem das *nueva* Verfahren entwickelt, um die jeweilige wahrgenommene Qualität von Dienstleistungen, die von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* in Anspruch genommen werden, abzubilden, zunächst in Wohnhäusern und Werkstätten. Außerdem gehören zu der *atempo-Gruppe* noch *capito* – ein Gütesiegel für leicht verständliche Texte und barrierefreie Häuser- sowie das Restaurant *Lorenzo*. Das *nueva* Verfahren, wie auch *capito*, sind Franchise-Network-Organisationen, mit Partnern in Österreich und Deutschland (vgl. Fröhlich, Candussi, *Wie wir organisiert sind*, o.S.).

Da die Haltung gegenüber Menschen im Kontext dieser Arbeit eine primäre Rolle spielt, wird an dieser Stelle auch die Vision von *atempo* zitiert: „Unsere Vision ist, dass alle Menschen gleichberechtigt miteinander leben, lernen und arbeiten können.“ (Fröhlich, Candussi, *Über atempo*, o.S.)

6.2. Das Modell *nueva* Evaluation

In Österreich wurde 2011 zusammen mit *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderung das Modell der *nueva* Evaluation entwickelt. *Nueva* setzt sich aus den Begriffen Nutzerinnen und Nutzer evaluieren zusammen, beinhaltet also die Beurteilung von in Anspruch genommenen Leistungen. Mit Leistungen sind hier Dienstleistungen aus dem sozialen Sektor gemeint, welche *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen nutzen (vgl. CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH, *Was ist nueva?*, o.S.).

24 *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen haben in einer Projektarbeit von 2001-2004 das Evaluationsmodell mitentwickelt. Mit diesem Ergebnis- und Nutzer_innen-orientierten Ansatz soll nicht nur die von ihnen wahrgenommene Output-Quality eingeholt werden, sondern auch eine grundlegende Diskussion über die Soll- und Ist-Werte von Qualitätsstandards einer bestimmten Leistung angeregt werden (vgl. Fröhlich, Konrad, 2009, S. 13). Im Rahmen dieses Verfahrens kam es zur Befragung von ca. 10.000 Nutzer_innen und es wurde bereits in 21 Ländern durchgeführt (vgl. CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH, Was ist nueva?, o.S.).

6.3. GETEQ und QG nueva

Seit 2012 ist die GETEQ – Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement mbH - die erste Anwenderin dieses nunmehr bundesweit angewandten Modells. Sie ist damit auch Teil des Franchise Networks und Kooperationspartner für die vorliegende Arbeit. Die Personen, welche bei der GETEQ angestellt sind, führen die nueva-Befragung durch, werten die Befragungen aus und entwickeln das Modell so immer weiter. Darüber hinaus ist die GETEQ sehr bemüht, wissenschaftliche Begleitforschungen einzurichten und in ihre Arbeit einfließen zu lassen.

Da eine ständige Weiterentwicklung nicht nur erwünscht, sondern auch explizit ein Bestandteil des Verfahrens ist, wurde unter anderem die Qualitätsgemeinschaft nueva Berlin, QG nueva, realisiert. Diese seit 2009 existierende Organisation besteht aus Vertreter_innen der Anwenderorganisationen, Dachverbänden und interessierten Gästen. Sie strebt eine transparente Darstellung und qualitativ anspruchsvolle Evaluation von Angeboten für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen an (vgl. GETEQ, *Aufmerksame Begleitung und ständige Weiterentwicklung*, o.S.)⁵.

6.4. Nueva Evaluation und Peer Prinzip

Die nueva Evaluation möchte jedoch nicht alleine die Zufriedenheit der Nutzer_innen testen, sondern nimmt auch Bezug auf die wahrgenommene Ergebnisqualität

⁵ Elektronisches Manuskript enthält keine Seitenangabe

(vgl. GETEQ, das nueva Modell, o.S.), da eine Dimension von Qualität nicht ausreicht, um die Qualität einer sozialen Dienstleistung darzustellen (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 4).

Die Abbildung der Qualitätsmerkmale soll möglichst wertungsfrei sein und lediglich die Leistung aus Nutzer_innensicht beschreiben. Ob eine Leistung gut oder schlecht ist, kann anhand der Ergebnisse selbst interpretiert werden. Die Befragung hat den Anspruch, ein authentisches Feedback aus Nutzer_innensicht zu bieten und erstellt einen Vergleichswert zwischen dem Soll-Wert, der selbstdefiniert ist, und dem erhobenen Ist-Wert (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 16).

Die Definition der Soll-Werte findet jeweils zusammen mit Nutzer_innen und Fachkräften statt. Es werden sowohl Änderungsvorschläge aufgenommen, als auch die Zufriedenheit diskutiert. Dieses Vorgehen wird optional angeboten, in Gruppendiskussionen durchgeführt und alle zwei Jahre von dem entsprechenden Träger spezifisch überarbeitet (vgl. Fröhlich, Konrad, 2009, S. 18). Das klassische Einsatzgebiet hierfür ist der Bereich Wohnen, aber auch der Bereich Arbeit - wie z.B. Werkstätten und Fördergruppen - sowie der neue Bereich Leben, welcher sich z.B. auf Stadteilzentren und Inklusionsangebote bezieht, werden untersucht (vgl. GETEQ, das nueva Modell, o.S.).

Dass *Menschen mit Lernschwierigkeiten* nicht nur als Experten in eigener Sache angesehen werden, sondern auch die aktive Rolle als Interviewer_innen übernehmen, wird als *Peer Prinzip* bezeichnet und ist einer der Hauptaspekte des nueva Evaluations Modells. Der Begriff *Peer* entspricht dem Prinzip der Eignung über Ähnlichkeit; in diesem Falle bezieht sich diese Ähnlichkeit auf den Erfahrungshorizont als Mensch mit Lernschwierigkeiten in der Gesellschaft. Im Gegenzug gibt es das Kompetenzprinzip, welches als Eignung über Professionalität verstanden wird (vgl. Fröhlich, Konrad, 2009, S.28).

Das nueva Verfahren verbindet beide Prinzipien miteinander: Die Eignung über Ähnlichkeit und Professionalität (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 3). Doch nicht nur die

Ähnlichkeit des Erfahrungshorizonts qualifiziert die nueva Evaluator_innen dazu, Interviews durchzuführen, sondern sie haben auch eine zweijährige Spezialausbildung absolviert. Dabei geht es darum, zusätzlich zu den eigenen Erfahrungen eine erweiterte Sichtweise zu entwickeln und die Vorstellungen und Erfahrungen der *Peer-Gruppe* zu erfassen (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 3f).

6.5. Das Verfahren der nueva Evaluation

Wissenschaftliche Mitarbeiter_innen in nueva Teams nehmen die Rolle der Assistenz ein und sind zu den gleichen Konditionen eingestellt wie die nueva Evaluator_innen, womit ein gleichberechtigtes Arbeitsverhältnis zwischen den Mitarbeiter_innen besteht. In den Assistenzbereich fallen vor allem Koordination, Reflexion, Analyse und Moderation (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 9).

Deutlich wurde bisher, dass die nueva Evaluation von Anfang an eine hohe Beteiligung von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* vorweisen kann. Folglich kann davon ausgegangen werden, dass *Menschen mit Lernschwierigkeiten* auch am gesamten Ablauf partizipieren. Um diesen Aspekt weiter zu verfolgen und ein genaueres Bild von dem Ablauf einer solchen Evaluation zu erhalten, folgt nun eine Darstellung des Verfahrens.

Grundsätzlich gibt es fünf Schritte, die das Verfahren durchläuft: Qualitätszirkel, Befragung und Beobachtung, Ergebnisse, Präsentation und Transparenz. Die Evaluation beginnt mit einem gemeinsamen Workshop für Betreuungspersonen, Leitungen, Nutzer_innen und Evaluator_innen, wo über das Soll-Profil der Qualitätsdimensionen in unterschiedlichen Bereichen diskutiert wird.

Die strukturierten Fragebögen werden pro Einrichtung jeweils neu generiert und angepasst, unter Beteiligung einzelner ausgewählter Nutzer_innen des jeweiligen Angebots. Anschließend folgt die Datengewinnung durch die Beteiligung von mindestens 50 Prozent der Nutzer_innen, bei selbstverständlich freiwilliger Teilnahme. Die Nutzer_innen werden durch die Erhebungen der Evaluator_innen zu Teilnehmer_innen einer Befragung, welche wiederum durch Piktogramme und Illustrationen ergänzt wird. An den Befragungen dürfen keine Betreuungspersonen teilnehmen und

der Austausch in der Interviewsituation erfolgt ausschließlich zwischen Teilnehmer_innen und Interviewer_innen (vgl. GETEQ, Ablauf einer nueva Evaluation, o.S.). Das Ergebnis soll eine Abbildung der gesamten Nutzer_innen-Gruppe abgeben, weshalb Kriterien wie Intensität und Art der Behinderung, sowohl als auch Alter und Geschlecht, Berücksichtigung finden (vgl. Fröhlich, Konrad, 2009, S. 18).

Zusätzlich zu den Befragungen wird eine strukturierte Beobachtung angeboten, damit auch Personen berücksichtigt werden, welche nicht an einem Interview teilnehmen können. Getrennt von diesen beiden Schritten werden Daten gewonnen bezüglich der Infrastruktur und den Rahmenbedingungen des Angebots, auch die Barrierefreiheit wird berücksichtigt (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 6,7).

Interviews dauern ungefähr 1,5 Stunden. Zusätzlich wird großer Wert auf individuelle Unterstützung gelegt, wie zum Beispiel ein Interview auf mehrere Termine zu verteilen oder in der Form der Kommunikation anzugleichen (Gebärdensprache, Piktogramme). Strukturierende Beobachtung und teilnehmende Beobachtung werden anberaumt, wenn Nutzer_innen aufgrund der Ausprägung ihrer Behinderung nicht an einem Interview teilnehmen können. Die Infrastruktur und Rahmenbedingungen sind getrennt von den Interviews zu betrachten (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 6,7).

Nach der Datengewinnung müssen diese ausgewertet werden; das erfolgt bei den Fragebögen mit Hilfe einer Datenbank. Die Daten werden anschließend mit dem Soll-Profil verglichen, welches im ersten Schritt des Qualitätszirkels entstanden ist. Aus dem Vergleich entsteht dann das Qualitätsprofil, welches anschließend unter Vermeidung wertender Aussagen und unter Einbeziehung aller gewonnenen Daten verfasst wird (vgl. GETEQ, Ablauf einer nueva Evaluation, o.S.).

Die Ergebnisse werden nun den Auftraggeber_innen und Nutzer_innen vorgestellt. Auch hier wird unterstützende Kommunikation angeboten, durch Piktogramme und Illustrationen. Die Ergebnisse werden den Nutzer_innen durch die Evaluator_innen präsentiert (vgl. GETEQ, Ablauf einer nueva Evaluation, o.S.).

Insgesamt hat sich im Rahmen dieser Forschung gezeigt, dass die nueva Evaluation eine partizipative Qualitätsentwicklung darstellt, wie auch im Kapitel Fünf beschrieben. Dieser Rückschluss ergibt sich aus folgenden Kriterien:

- Die nueva Evaluation ermöglicht die Zusammenarbeit unterschiedlicher Gruppen (QG, Workshops, Träger)
- Den Nutzer_innen wird grundsätzlich die Definitionsmacht zugeeignet
- Das *lokale Wissen* wird nutzbar gemacht durch die beschreibende Darstellung der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität

Außerdem ist die Verwendung der fünf Indikatoren nach Wright/ Block/ van Unger/ Kilian - maßgeschneidert, praktikabel, nützlich, partizipativ, abgesichert - gegeben: Maßgeschneidert bedeutet hier, dass die Fragebögen zur Evaluation den Gegebenheiten des jeweiligen Trägers individuell angepasst werden. Die praktische Umsetzung befindet sich zwar noch in der Entwicklungsphase, zeigt aber ein großes Potenzial. Der partizipative Charakter zeigt sich durch die Anwendung des *Peer Prinzip*s und den generellen Fokus auf die Mitgestaltung durch die Nutzer_innen. Die wissenschaftliche Absicherung wird im Kapitel 6.7. Ziele und Perspektiven der nueva Evaluation, dargestellt. Im Rahmen dieser Arbeit erweist sich in mehreren Punkten der Nutzen, beziehungsweise die Nützlichkeit auf der Ebene der Anwender_innen. Es ist davon auszugehen, dass auch andere Bereiche von diesem Verfahren profitieren können.

6.6. Nutzungsmöglichkeiten, Fragebögen und Online-Katalog

Durch einen Online-Katalog soll Transparenz erreicht werden; hier können alle Angebote, die von der Nueva evaluiert wurden, nach Region, Betreuungsform oder Profil von den jeweiligen Nutzer_innen angeschaut werden. Auftraggeber_innen haben die Möglichkeit, verschiedene Qualitätsprofile zu betrachten, welche damit wiederum eine wichtige Quelle für ein Benchmarking bieten können (vgl. GETEQ, Ablauf einer nueva Evaluation, o.S.).

Zusätzlich wurden Fachtage, an denen die Qualität von Wohnen und Arbeiten für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen neu diskutiert werden, etabliert. Dieser Diskurs zwischen verschiedenen Nutzer_innen liefert dann wiederum die Grundlage für die neuen Fragebögen (vgl. GETEQ, Ablauf einer neuen Evaluation, o.S.). Die Fragebögen sind im stetigen Wandel begriffen und beinhalten konkret formulierte Kriterien für Ergebnisqualität, deren Qualitätsdimensionen von neuen Evaluator_innen selbst definiert werden. Hierfür ist der Qualitätszirkel vorgesehen (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 4f).

Ein Fragebogen sieht wie folgt aus: Für jede Leistungsart werden fünf Qualitätsdimensionen festgelegt und zu jeder Dimension werden etwa 20 Items in Interviewfragen formuliert. Diese Fragen sollen für die Nutzer_innen einfach zu beantworten oder zu beobachten sein und beschäftigen sich vordergründig mit Aspekten der Lebensqualität. Oft erfahren Nutzer_innen erst durch die Befragungssituationen, welche Möglichkeiten überhaupt bestehen, da die Fragen von ihrer *Peer-Gruppe* entwickelt wurden (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 4f).

Bei den Ergebnissen ist davon auszugehen, dass eine Leistung dann eine gute Qualität hat „...“, wenn sie den Bedürfnissen der Nutzerin oder des Nutzers entspricht.“ (Nueva GmbH, o.J., S. 10), also der Ist-Wert und Soll-Wert keine großen Differenzen aufweisen. Die Evaluationsergebnisse werden beschreibend dargestellt, sodass jeder die Möglichkeit hat, diese aus ihrer_seiner Perspektive zu betrachten. Um eine größtmögliche Transparenz gewährleisten zu können, wurde ein Online-Katalog entwickelt, der es über einen öffentlichen Zugang ermöglicht, verschiedene Angebote miteinander zu vergleichen. Für einen ersten Überblick beinhaltet das neue Verfahren die Erstellung eines Qualitätsprofils. Dieses wird anhand von mehreren Punkten anschaulich dargestellt: In der Mitte steht die Zahl Null und bildet die neutrale Mitte ab. Links und rechts davon sind bis zu zehn Punkten maximal möglich. Das so entstandene Qualitätsprofil kann nun leicht mit verschiedenen Benchmarks verglichen werden. Beispiele dafür finden sich auf der Website: www.nueva-online.info (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 11).

Damit die Ergebnisse auch für Nutzer_innen verständlich sind, werden diese ebenfalls im Leicht-Lesen-Standard dargestellt und den Anbietern, wie auch den Nutzer_innen präsentiert. Piktogramme und Grafiken ermöglichen es, das Qualitätsprofil vereinfacht darzustellen.

6.7. Ziele und Prinzipien der nueva Evaluation

Das nueva Verfahren beinhaltet einen theoretischen Hintergrund, welcher sich auf das Normalisierungsprinzip, das Empowerment sowie das Verständnis, soziale Arbeit als Dienstleistung zu verstehen, bezieht. Zusätzlich ordnet sich dieses Verfahren dem partizipativ-emanzipatorischen Ansatz zu, wie auch dem der *social-role-valorisation* und dem *Peer-Prinzip*.

Das Normalisierungsprinzip dient als Leitlinie, da für die nueva Evaluation Normalität in allen Lebensbereichen ein grundsätzliches Anliegen ist. Die nueva Evaluation möchte *Menschen mit Lernschwierigkeiten* Anstöße für Empowermentprozesse geben, indem ihnen Möglichkeiten aufgezeigt werden um diese zu entfalten. Der Dienstleistungsbegriff soll hauptsächlich das Verhältnis zwischen Leistungserbringer_innen und Empfänger_innen bezeichnen, welches deutlich macht, dass ein gelungenes Ergebnis nur in einem Miteinander entstehen kann und sich an den Bedürfnissen der Nutzer_innen orientieren muss (vgl. Fröhlich, Konrad, 2009, S. 15f).

Der partizipativ-emanzipatorische Ansatz beinhaltet, dass die Nutzer_innen bei der Entwicklung des Evaluationsdesigns aktiv als Experten_innen fungieren - sowohl bei der Festlegung von Qualitätskriterien, wie auch als Interviewer_innen (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 20f).

Das Konzept des *social-role-valorisation* von Wolfensberger wird verfolgt, indem *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen eine normale Rolle zuerkannt wird, eben auch in der Forschung. Das bereits oben beschriebene *Peer-Prinzip* bezieht außerdem das Prinzip der Eignung über Ähnlichkeit mit ein, welches den *Menschen mit Lernschwierigkeiten* grundsätzlich eine aktive Rolle zuweist und sie als Expert_innen in eigener Sache ansieht.

6.8. Zusammenfassung

Zusammengefasst lässt sich sagen, dass die nueva Evaluation als partizipatives Qualitätsentwicklungsverfahren einen fundierten theoretischen Hintergrund mitbringt, welcher eine ganzheitlich – integrative und grundlegend partizipatorische Haltung gegenüber Menschen im allgemeinen und mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen insbesondere widerspiegelt. Als übergreifende Franchise-Network-Organisation erschafft sie eine neue Generation von Qualitätsstandards, welche als Evaluationsmodell mit nutzer_innen-orientiertem Ansatz dynamisch und professionell entwickelt werden. Das Verfahren stellt einen missing link im Qualitätsmanagement dar, um Ergebnisqualität konkret fassbarer zu machen und durch die Vergleichsauswertung der Ist- und Soll-Werte detaillierte Informationen für Qualitätsverbesserungsmaßnahmen generieren zu können (vgl. Nueva GmbH, o.J., S. 16).

Die breit aufgestellten, individuell strukturierten Beobachtungsstudien mit wissenschaftlicher Begleitforschung reflektieren einen großen Erfahrungshorizont von hoher Transparenz und überzeugen durch die Partizipation von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* bei allen Prozessen des Verfahrens.

7. Die Datenerhebung

Dieses Kapitel der Forschung beschreibt den Verlauf der Datenerhebung, indem die einzelnen Schritte aufgeführt und theoretisch begründet werden. Die Planung orientierte sich dabei hauptsächlich an zwei Büchern. Das Grundlagenwerk für Praxisforschung von Cyrilla van der Donk, Bas van Lanen und Michael T. Wright, *Praxisforschung um Sozial- und Gesundheitswesen*, ergänzt durch das Standardwerk der *Sozialwissenschaften für Gruppendiskussion* von Siegfried Lamnek.

Zunächst wird die Entstehung des Untersuchungsplans geschildert, welcher das Untersuchungsziel, sowie die Untersuchungsfrage mit untergeordneten Teilfragen und die Informationsgewinnung vor der Datenerhebung beschreibt.

Nach der Darstellung der Kontaktaufnahme zum Träger findet sich die Präsentation des Wohnangebots, da dieses den Ort der Untersuchung festlegt. Als nächstes folgt

die Beschreibung des Besuchs im Wohnangebot, welches den Zugang zu den Teilnehmer_innen ausführlich schildert. Die anschließende Gruppendiskussion, welche hier die Hauptforschungsmethode darstellt und in vollständiger transkribierter Form vorliegt, wurde mit den entsprechenden Hintergründen erläutert, ergänzt durch Begründungen, warum diese Form überhaupt grundsätzlich für die Forschung geeignet ist.

Neben der Durchführung erscheinen verschiedene andere Punkte, wie die Rolle der Beisitzerin, die Moderation an sich und die unterstützende Kommunikationsform. Um die Gruppendiskussion in das richtige Setting einzuordnen, wird als nächstes die Erhebungssituation geschildert, worauf die Beschreibung der stützenden Protokolle folgt.

7.1. Entstehung des Untersuchungsplans

Anlass dieser Forschung ist die studienbedingte Anforderung der Anfertigung einer Abschlussarbeit, verbunden mit einem persönlichen, berufsbezogenen Interesse für die Thematik der partizipativen Qualitätsentwicklung in der Behindertenhilfe. Darüber hinaus stellte sich die Frage, ob und inwieweit partizipative Qualitätsentwicklungen auch die entsprechenden Wirkungen erzielen (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 88f). Um dem nachzugehen, musste zunächst ein Verfahren gesucht werden, welches in der Behindertenhilfe Anwendung findet und zusätzlich eine Kooperation befürwortete.

So kam es zum Kontakt mit der GETEQ, da sie genau in diesem Themenfeld arbeiten und das Verfahren der nueva Evaluation anwenden. Die Leiterin von nueva Berlin, Frau Janna Harms, bot ihre Unterstützung an, ein Wohnangebot zu finden, welches erst vor kurzem durch das nueva Verfahren evaluiert wurde und an einer solchen Forschung interessiert sein könnte.

In der anschließenden Auseinandersetzung mit dem Thema zeigte sich immer deutlicher, dass der Fokus auf den Nutzer_innen eines Wohnangebots liegen sollte. Dieser sollte bewusst gesetzt werden, um erstens die Beteiligung der Nutzer_innen an allen Prozessen weiter zu fördern, als auch dem Anspruch, dass *Menschen mit*

Lernschwierigkeiten nicht nur Experten ihrer eigenen Angelegenheiten, sondern auch Gesprächspartner_innen sind, deren Fähigkeiten der Reflektion in weiterreichende Thematiken mit einbezogen werden sollten, zu genügen.

Der Bereich Wohnen bildet, wie schon erwähnt, das Praxisfeld ab, dem die Forscherin ihren Erfahrungshorizont in der sozialen Arbeit verdankt. Dieser Bereich beinhaltet eine große Bandbreite von Themen, sodass er auch exemplarisch für das gesamtgesellschaftliche Bild von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* verwendet werden kann. Diese Annahme wird unter anderem deutlich in der Beschreibung der *Dimensionen* von Monika Seifert (vgl. Seifert, 1997, S.9ff).

Nachdem das Untersuchungsziel der Forschung, die Wirkungen partizipativer Qualitätsentwicklung auf Wohnangebote in der Behindertenhilfe festzustellen, formuliert wurde, musste als nächster Schritt die Untersuchungsfrage konkretisiert werden. Hierzu wurde die Nutzer_innenebene festgelegt, da das Verfahren der nueva Evaluation die Nutzer_innen sowohl befragt hat, wie auch die Absicht verfolgt, die in Anspruch genommene soziale Dienstleistung abzubilden, welche zugleich Teil ihrer Lebenswelt aus eigener Perspektive ist.

Dies führte zu der Untersuchungsfrage: Hat das Verfahren der nueva Evaluation Auswirkungen auf die Lebenswelt der Nutzer_innen, - und wenn ja, welche?

Die Frage wurde aus folgenden Gründen als relevant erachtet: Die Bewohner_innen wie auch Mitarbeiter_innen der Einrichtung können davon profitieren, als auch das nueva Verfahren selbst und es können Rückschlüsse auf die eigene praktische Arbeit gezogen werden. Unter anderem ist auch der Aspekt interessant, dass auf diese Frage bisher keine Antworten in der Literatur zu finden sind (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 124f).

Um die Untersuchungsfrage beantworten zu können, wurde diese in verschiedene Teilfragen gegliedert, welche ihrerseits dazu beitragen, die Hauptfrage zu beantworten (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 128):

1. Wurden die Inhalte, beziehungsweise der Sinn des neuen Evaluationsverfahrens verstanden?
 - 1.1. Wurden die Ergebnisse verstanden?
 - 1.2. Wie haben sich die Befragten während der Erhebung gefühlt?
 - 1.3. War der Vorgang für sie schlüssig?

2. Welche nachhaltigen Wirkungen hat das neue Verfahren?
 - 2.1. Nehmen die Nutzer_innen selbst Bezug auf die Ergebnisse?
 - 2.2. Nehmen die Betreuer_innen Bezug auf die Ergebnisse?
 - 2.3. Hat sich während oder nach der Durchführung etwas verändert?
 - 2.4. Was hat sich wie verändert?

3. Gibt es Verbesserungsvorschläge oder Wünsche?
 - 3.1. Bezüglich der Verständlichkeit im Allgemeinen?
 - 3.2. Für das neue Evaluationsverfahren?
 - 3.3. Was war positiv und was hat gefehlt?

Um den inhaltlichen Zugang zu den Teilnehmer_innen möglichst gut gestalten zu können und Daten zu gewinnen, auf welche Bezug genommen werden kann – da bisher keine Daten dafür zur Verfügung stehen - wurden im Vorfeld viele Gespräche geführt, mit Leitungspersonen, Mitarbeiter_innen und Nutzer_innen, um verschiedene Perspektiven auf das Thema aufzugreifen.

Folgende Informationen konnten so im Vorfeld gesammelt werden:

1. Sichtweisen von Leitungen (zwei Personen aus unterschiedlichen Einrichtungen):
 - Die neue Evaluation wird nicht für jedes Angebot als geeignet erachtet (gerade bei spezielleren Wohnangeboten)

- Einige Ergebnisse werden skeptisch betrachtet; es existieren Unsicherheiten, wie damit weiter verfahren werden kann
- Beschwerden über das Preis- Leistungsverhältnis der nueva Evaluation: Die Befragung wird teilweise als unausgewogen betrachtet
- Eine langfristige Begleitung ist wünschenswert

2. Sicht einiger Mitarbeiter_innen:

- Sie stehen dem *Peer Prinzip* kritisch gegenüber und fragen sich, wie repräsentativ das ist. Daraus folgt, dass sie die resultierenden Ergebnisse als nicht repräsentativ betrachten und diese Ergebnisse nicht auf ihre Arbeit beziehen wollen
- Es existiert eine zwiespältige Sicht der Betreuer_innen auf das Projekt, da sie nicht an den Befragungen teilnehmen können, obwohl sie die Nutzer_innen am besten kennen und sich in einigen Fällen auch als kompetente Dolmetscher_innen sehen
- Gegenüber der teilnehmenden Beobachtung wird der Verdacht geäußert, ob nicht eine fremde Person die Situation verändert
- Ein Kritikpunkt ist die teilweise mangelnde Rücksichtnahme auf den Schutz der Daten der Nutzer_innen, indem Inhalte von Interviews besprochen und ohne Rücksprache mit den Interviewten an Dritte weitergegeben wurden

3. Sicht der Nutzer_innen:

- Jobmöglichkeiten der nueva Evaluation werden hoch geschätzt
- Viele wünschen sich ein Praktikum dort
- Einige Inhalte der nueva Evaluation, z.B. Fragen nach dem Befinden in der Wohn- und Arbeitssituation, werden begrüßt, da die Nutzer_innen sich dadurch einbezogen fühlen
- Die Ergebnisse, beziehungsweise Tabellen, wurden in den meisten Fällen zwar vorgelegt, aber nicht verstanden
- Begeisterung über die Interviewer_innen, da diese auch eine Behinderung haben; das *Peer Prinzip* stößt hier auf große Zustimmung

Um die richtige Methode zur Datenerhebung zu finden schien es sinnvoll, eine qualitative Methode anzuwenden, in diesem Fall die Gruppendiskussion. Diese wurde als passend empfunden, nachdem die Untersuchungsaktivitäten festgelegt wurden (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 175):

- Erstellung eines Papiers zur Vorstellung der Forschung und der Forscherin (s. Anhang Nr. 12.1.)
- Weiterleitung des Papiers an potenziell interessierte Träger (wurde von GETEQ übernommen)
- Entscheidung für eine qualitative Methode – die Form der Gruppendiskussion
- Suche nach einer Beisitzer_in, Vorbereitung der Datenerhebung, Kennlerntreffen mit potenziellen Teilnehmer_innen, Bestimmung des Zeitrahmens, Literatur- und Quellenstudium

All diese Überlegungen, Gespräche und Planungen führten zur Weiterentwicklung des Untersuchungsplans, aufgrund dessen die weitere Forschung anvisiert, sowie Leitfaden und Durchführung für die Gruppendiskussion entwickelt wurden.

Alle Texte, die für Nutzer_innen bestimmt waren, durchliefen eine Prüfung auf *Leichte Sprache*, welche zunächst von der Forscherin anhand der Regeln für *Leichte Sprache* selbst durchgeführt wurde. Dies beinhaltet die Benutzung von kurzen und einfachen Wörtern; lange Wörter werden durch Bindestriche getrennt, Verzicht auf Fremd- und Fachwörter, Verwendung von Wörtern aus der Lebenswelt der Nutzer_innen, Verzicht auf Abkürzungen, Benutzung von gleichen Wörtern für gleiche Dinge, Erklärung für schwere Wörter, Benutzung von Verben und aktiven Wörtern, Vermeidung von Genitiv und Konjunktiv und Vermeidung von negativer Sprache. Beim Schreiben von leichter Sprache entstehen weitere Regelungen, die von Relevanz sind: Pro Satz nur eine Aussage, Sätze dürfen auch mit Oder, Wenn, Weil und Und anfangen, die persönliche Ansprache von Leser_innen ist gewünscht (vgl. Mensch zuerst, 2008, S.223ff).

Das Schriftbild für *Leichte Sprache* betreffend, ist es wünschenswert, jeden Satz in eine neue Zeile zu schreiben, viele Absätze zu machen und eine große Schriftgröße zu wählen, sowie die Unterstützung durch Bilder zu gewährleisten. Darüber hinaus

sollte geprüft werden, ob alle Texte verständlich für die Zielgruppen sind (vgl. Mensch zuerst, 2008, S.223ff). Da im Rahmen dieser Forschung die *Menschen mit Lernschwierigkeiten* im Mittelpunkt stehen, wurden alle Texte, die an diese Zielgruppe gerichtet sind, außerdem auch von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* überprüft.

7.2. Kontakt zum Träger

Nachdem die GETEQ die nueva Qualitätsgemeinschaft anfragte, zeigten sich einige Träger interessiert, aber nur zwei wurden aktiv und nahmen Kontakt auf.

Mit dem Träger, der sich zuerst meldete, fand dann ein Gespräch statt, zunächst mit drei Leitungspersonen des Trägers. Dort wurde das Forschungsvorhaben detaillierter vorgestellt und das weitere Vorgehen, sowie rechtliche und formelle Angelegenheiten, durchgesprochen. Unter anderem konnte festgehalten werden, dass die Genehmigungen der gesetzlichen Betreuer seitens des Trägers eingeholt werden und die Forscherin diese zur Einsicht vorgelegt bekommen sollte.

Weiterhin stand zur Diskussion, welcher Standort am besten für das Forschungsdesign geeignet wäre, da hierfür bestimmte Fähigkeiten seitens der potenziellen Teilnehmer_innen der Forschung nötig waren. Ein Kennlertreffen mit den potenziellen Teilnehmer_innen der Gruppendiskussion wurde anberaumt. Ebenfalls wichtig zu erwähnen ist, dass der Träger anonym bleiben möchte. All dies wurde mündlich besprochen und in das Protokoll des Meetings aufgenommen, welches im Besitz des Trägers ist. Da in dieser Besprechung die Leiterin fehlte, welche für das stationäre Wohnen verantwortlich ist, wurde das Vorstellungspapier mit der Bitte weitergeleitet, die Forschung bei sich im Haus durchführen zu lassen.

Der Träger erschien passend, zunächst aus praktischen Gründen, indem eine schnelle Zusammenarbeit gewährleistet war, wie auch durch die Tatsache, dass es sich um einen etablierten Träger handelt, wodurch viele Nutzer_innen angefragt und somit die Freiwilligkeit garantiert werden konnte.

7.3. Beschreibung des Wohnangebots

Die folgenden Angaben wurden der Website des Trägers entnommen und durch Informationen aus dem Gespräch mit der Leiterin ergänzt (s. Anhang Nr. 12.2.).

Die Durchführung des Gesprächs fand im stationären Wohnbereich statt. In der Einrichtung leben vorwiegend erwachsene *Menschen mit Lernschwierigkeiten* im Sinne des §39 BSHG, weshalb im Wortlaut des Trägers diese Einrichtung für Menschen mit *geistiger Behinderung* gedacht ist. Das Haus stellt 22 Wohnplätze mit drei Wohngruppen zur Verfügung und bietet eine 24-Stunden-Betreuung an, bei einer überwiegend externen Tagesstruktur für die Nutzer_innen.

Jede_r Nutzer_in verfügt über ein eigenes Zimmer, hinzukommen pro Gruppe ein Wohnzimmer mit angegliederter Küche und zwei Bäder. Im Haus stehen weitere unterschiedliche Räume zur Verfügung, unter anderem ein Mehrzweckraum, ein Nachtwachenraum und das Leitungs- und Verwaltungsbüro. In der unmittelbaren Umgebung befinden sich weitere soziale Einrichtungen, sowie der hauseigene Garten, und es existiert eine gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel.

Im Haus wird viel Wert auf Meinungsäußerung und Gleichberechtigung der Bewohner_innen gelegt, es finden wöchentliche Besprechungen der Bewohner_innen statt und einige von ihnen sind auch aktiv im Heimbeirat eingebunden (s. Anhang Nr. 12.2., S. 2). Alle diese Bedingungen stellen positive Grundvoraussetzungen für die Forschung dar.

7.4. Zugang zu den Teilnehmer_innen: Der Besuch im Wohnangebot

Nachdem die Zusage von der Seite des Trägers da war, wurde am Telefon mit der Leiterin des Wohnangebots ein Besuch vereinbart, um erstens mit der Leiterin weitere Schritte vor Ort zu besprechen, zweitens das Wohnangebot und drittens die Nutzer_innen selbst kennenzulernen. Im Vorfeld kam auch zur Sprache, welche Anforderungen an diese gestellt werden konnten. Wichtige Voraussetzungen waren hierbei die grundsätzliche Fähigkeit, Gespräche in einer Gruppe führen und auch aushalten zu können, sowie gewisse kommunikative Fähigkeiten, die nötig sind, um an einem Gruppengespräch teilzunehmen, gegebenenfalls erweitert durch Personen, welche mittels Bildkarten ihren Wortschatz ergänzen.

Da die Zusammensetzung der Gruppe maßgeblich die Qualität der Diskussion beeinflusst, wurde im Rahmen dieser Forschung mit einer Realgruppe, auch natürliche Gruppe genannt, gearbeitet. Der entscheidende Punkt ist hierbei, dass in Realgruppen schon vorgeprägte Interaktions- und Kommunikationsmuster vorhanden sind, welche Rückschlüsse auf die gesellschaftlichen Strukturen ermöglichen, da diese den Kontext für Gruppenprozesse bilden (vgl. Kühn, Koschel, 2011, S. 77).

Durch Realgruppen fällt die Transformation der rekrutierten Daten auf die soziale Wirklichkeit leichter; welches positive Effekte auf die externe Validität hat, und auch dem Prinzip der *Naturalistizität* entspricht (vgl. Lamnek, 2005, S.107), was wiederum bedeutet, dass die Untersuchungssituation den Teilnehmer_innen durchaus bekannt ist durch ihre alltäglichen Lebensbezüge (vgl. Lamnek, 2005, S.51). Dies entspricht den Anforderungen an die vorliegende Forschung, da es um eine Wirksamkeitsanalyse geht, welche die Evaluation einer sozialen Dienstleistung aus Nutzer_innen_innensicht betrifft.

Weiterhin war die Gruppenzusammenstellung homogen, in Bezug auf den Wohnort, die Zugehörigkeit zur Gruppe von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und schließlich, dass alle an einem Interview von der GETEQ durch das nueva Verfahren teilgenommen hatten. Sie waren daher in mehreren sozialen Merkmalen gleich und außerdem vom Untersuchungsgegenstand betroffen (vgl. Lamnek, 2005, S. 104).

Die Bewohner_innen wurden also persönlich gefragt, ob sie sich vorstellen könnten, teilzunehmen. Hierbei ist wichtig, zu erwähnen, dass der Begriff nueva zunächst erklärt werden musste, beziehungsweise worüber überhaupt gesprochen werden sollte. Nachdem dies mit konkreten Beispielen seitens der Betreuer_innen unterstützt wurde, konnte vermittelt werden, worum es ging. Von acht angefragten Personen bejahten dann sechs die Teilnahme und zwei lehnten ab. Grundvoraussetzung für eine Teilnahme an der Gruppendiskussion war die Teilnahme an einem Interview von der GETEQ durch das nueva Verfahren. Wichtig war allen Beteiligten, dass die persönlichen Daten geschützt werden, das heißt nicht nur der Träger wollte Anonymität, sondern auch die Nutzer_innen.

Anschließend erfolgte eine schriftliche Einladung der Nutzer_innen, gekoppelt an einen Brief an die Betreuungspersonen, mit der Bitte, die Einladung mit den Nutzer_innen durchzusprechen (s. Anhang Nr. 12.3. und 12.4.). Die Einladung beinhaltete zusätzlich zu den Standardkriterien wie Gegenstand der Forschung, Zeit, Ort und Dauer der Gruppendiskussion und Vorstellung der Forscherin mit Namen (vgl. Lamnek, 2005, S. 124), auch den *Leichte-Sprache-Standard*, sowie eine Grafik.

Ein Besuch stellt im klassischen Sinn eine aufwändige Form der Datenerhebung dar, und sollte ein klares Ziel beinhalten. Dabei sind auch Gespräche mit der Einrichtung über die Gestaltung eines solchen Besuches wichtig. Dienen die Daten der Datenerhebung, sollte vorher geklärt werden, ob diese mit Ton- oder Videoaufnahmen festgehalten werden und die Einverständniserklärung des Trägers dafür muss vorliegen. Nach dem Besuch erfolgt außerdem immer noch eine Vervollständigung der Daten, da währenddessen nicht alle Eindrücke festgehalten werden können. Eine im Vorhinein festgelegte Planung sollte zwar grundsätzlich eingehalten werden, dennoch darf nicht vergessen werden, dass Forscher_innen zugleich auch Gäste sind und sich somit den jeweiligen Gegebenheiten anpassen sollten (vgl. van der Donk, van Lanen, Wright, 2014, S. 229ff).

Das Ziel bei jedem Besuch ist auch die Zunahme der allgemeinen Teilnahmebereitschaft, und die grundsätzliche Zustimmung, Teil der Forschung zu werden. Damit sollte in erhöhtem Maße flexibel auf die Nutzer_innen eingegangen werden, um eine hohe Motivation zu bewirken, sie zur Partizipation zu ermutigen (vgl. Lamnek, 2005, S. 123) und einen guten Einblick in die Lebenswelt der Nutzer_innen zu bekommen (s. Anhang Nr. 12.2.).

7.5. Die Gruppendiskussion mit den Nutzer_innen

Die Methode der Gruppendiskussion hat ihre Ursprünge im anglo-amerikanischen Raum und wurde erstmals von Kurt Lewin und seinem Schüler Lippitt eingesetzt; durch Pollock, Bohnsack und weitere wurde diese Methode dann im deutschsprachigen Raum weiterentwickelt. Die Gruppendiskussion ist aber keine Methode, die auf lange Tradition zurückgreifen kann - im Bereich der empirischen Sozialforschung, kann sie sogar als jung bezeichnet werden (vgl. Lamnek, 2005, S. 18 ff).

Sie wurde in diesem Kontext als die am besten passende Methode ausgewählt, da sie in erster Linie eine Datengewinnung von mehreren Personen zugleich bietet, welche zusätzlich Daten bereitstellt, die im Austausch zwischen den Teilnehmer_innen feststehen, - die sogenannte Gruppendynamik. Dabei wird das Thema durch die Forscher_innen vorgegeben (vgl. Lamnek, 2005, S. 27). Im Zuge dieser Forschung wird daher also eine Gruppendiskussion realisiert, auch mit dem Anspruch, die Wirkung der nueva Evaluation kurz nach ihrer Beendigung festzustellen, was sich wiederum Querschnittstudie nennt, da diese einen bestimmten Zeitpunkt abbildet. Dies beinhaltet gleichzeitig, dass eventuelle Follow-up- Studien umgesetzt werden können (vgl. van der Donk, van Lanen, Wright, 2014, S. 217).

Im Grundsatz kann zwischen zwei verschiedenen Arten der Gruppendiskussion unterschieden werden: der ermittelnden Gruppendiskussion, welche sich auf rein inhaltliche Aspekte bezieht und gruppendynamische Prozesse außer Acht lässt, und der vermittelnden Gruppendiskussion, welche als Ziel verfolgt, Veränderungsprozesse in den Subjekten hervorzuheben und Gruppendynamiken berücksichtigt (vgl. Lamnek, 2005, S. 30).

Die vermittelnde Gruppendiskussion, welche im Rahmen dieser Arbeit durchgeführt wurde, fällt zugleich unter die Kategorie: *Instrument zur Evaluation einer Intervention* (vgl. Lamnek, 2005, S.76). In dieser Arbeit geht es außerdem noch einen Schritt weiter, indem mögliche Wirkungen der Evaluation des partizipativen Qualitätsentwicklungsverfahrens nueva aufgezeigt werden sollen. Da dies eine explorative Studie ist, konnten zur Ermittlung der Daten, welche zur Entwicklung des Leitfadens für die Gruppendiskussion genommen wurden, nur die Praxiserfahrungen der Forscherin, wie auch vorab durchgeführte Gespräche, verwendet werden.

Daher bietet sich diese Form der Gruppendiskussion nicht nur als mögliche Methode zur Evaluation an, welche durch den Anspruch, die Darstellungen verschiedene Positionen und Konflikte von Teilnehmer_innen ein Gesamtbild über die Realität widerzuspiegeln, gekennzeichnet wird, (vgl. Lamnek, 2005, S.76), sondern sie fällt auch unter den Begriff *Gruppendiskussion als Wirksamkeitsmessung einer Evaluation*.

Da diese Methode den Anspruch hat, die Perspektiven der Nutzer_innen in Bezug auf partizipative Qualitätsentwicklung zu beleuchten, bezieht sich die Wirksamkeitsmessung somit auch auf Inhalte, welche Lamnek in anderen Gruppierungen unterbringt.

Folgende Kriterien sind dabei zusätzlich von Belang: Die Ermittlung von Gruppenmeinungen, die als gruppenspezifische Prozesse angesehen werden und nicht mehr wegzudenken sind (vgl. Lamnek, 2005, S. 70), wie es auch für die Wirksamkeitsmessung relevant ist. Da diese stark davon beeinflusst wird, welchen Input die Teilnehmer_innen mitbringen, gestalten sich standardisierte Beobachtungen der Gruppendynamik schwierig; weisen diese jedoch Besonderheiten auf, die selbst zum Untersuchungsgegenstand werden, führt das dann zu einer Untersuchung gruppeninterner Prozesse (vgl. Lamnek, 2005, S. 69).

Eine Gruppendiskussion darf nicht als Parallelinterview betrachtet werden, im Fokus stehen hier nicht die Individuen, sondern der Schwerpunkt liegt auf der Gruppe (vgl. Kühn, Koschel, 2011, S. 53). Hierbei gilt es nicht nur, die Gruppe zu betrachten, die in einer Gruppendiskussion zusammenkommt, sondern auch, die sozialen Gruppen, denen die Teilnehmer_innen angehören, wahrzunehmen. Diese sozialen Gruppen beeinflussen, die Art und Weise wie eine Person auftritt (vgl. Kühn, Koschel, 2011, S. 57). Für Forscher_innen bedeutet das: „Die Perspektive, aus welcher Teilnehmer an einer Gruppendiskussion argumentieren, muss deshalb in allen Phasen des Prozesses sorgfältig berücksichtigt und in Bezug zur Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen gebracht werden.“ (Kühn, Koschel, 2011, S. 58)

Durch die Gegebenheit, dass die Teilnehmer_innen der Gruppendiskussion abhängig von ihren sozialen Dienstleister_innen sind, um Termine außerhalb der Einrichtung wahrzunehmen, wurde in der vorliegenden Arbeit festgelegt, dass diese in den Räumlichkeiten des Wohnortes stattfinden sollte, um einem größeren Organisationsaufwand zu vermeiden. Somit musste sich die Forscherin auf vorhandene Gegebenheiten einlassen. Zugleich waren die eigenen Wohnräume auch Inhalt der neuen Befragung und diese wiederum Inhalt der Gruppendiskussion: Die Räumlichkeiten, assoziiert mit dem Diskussionsgegenstand (vgl. Lamnek, 2005, S. 119f).

Da die Anwesenheit von anderen Personen das Verhalten der Befragten beeinflussen kann (vgl. van der Donk, van Lanen, Wright, 2014, S.208), wurde diese auf die Forscherin, in Rolle der Moderatorin, und einer Besitzerin beschränkt und auf die Anwesenheit von Betreuungspersonal gänzlich verzichtet.

Die Beschränkung, lediglich Nutzer_innen in die Wirksamkeitsmessung miteinzubeziehen, entstand aus der Perspektive, dass die Gruppendiskussion möglichst frei von Abhängigkeitsstrukturen stattfinden sollte, z.B. Dienstleister_innen-Nutzer_innen-Verhältnis.

Die Dynamiken von Gruppen sind grundsätzlich nicht vorhersehbar und demnach ist es schwierig, allgemeingültige Ablaufmuster festzuhalten. Im Grundsatz wurde berücksichtigt, dass die Fragen an die Gruppe gerichtet sind und nicht an einzelne Personen, sowie inhaltliche Stellungnahmen nicht vorgegeben und die Fragestellungen vage gehalten werden (vgl. Lamnek, 2005, S. 130ff).

Im Allgemeinen können aber sechs Phasen einer Gruppendiskussion festgehalten werden: Fremdheit, Orientierung, Anpassung, Vertrautheit, Konformität und Abklingen der Diskussion (vgl. Lamnek, 2005, S. 134). Eine Vorstellungsrunde wurde nicht durchgeführt; nach einer persönlichen Begrüßung der Teilnehmer_innen wurde lediglich die Besitzerin vorgestellt, da diese fremd für die Teilnehmer_innen war. Die Rolle der Besitzerin bestand darin, alle Beobachtungen festzuhalten, was anhand der Protokollkriterien festgelegt war (s. Anhang Nr. 12.9.).

Zur Entwicklung des Leitfadens wurden nicht nur die vorher akquirierten Daten durch Gespräche berücksichtigt, sondern auch verschiedene Grundregeln verfolgt – wobei die wichtigste die ist, dass der Leitfaden lediglich als Orientierungshilfe dienen soll. Das bedeutet, dass er nur halb standardisiert ist und im Grundsatz zwar als Struktur verstanden werden kann, aber eine offene Fragestellung gewählt wurde (s. Anhang Nr.12.5.). Damit sollten thematische Bereiche zwar angesprochen, aber auf die individuellen Inhalte der Teilnehmer_innen eingegangen werden (vgl. Flick, 2014, S. 203).

Da die Zielgruppe dieser Forschung *Menschen mit Lernschwierigkeiten* darstellt, die gegebenenfalls Schwierigkeiten bei verbaler Kommunikation aufweisen, wurden Karten entwickelt, die hierbei unterstützend wirken. Jene Karten sind lediglich als Angebot zu verstehen, welches von den Teilnehmer_innen bei Bedarf genutzt werden kann. Gewählt wurden Smileys in grün, gelb und rot. Diese sollen den Teilnehmer_innen dabei helfen, Wertungen abzugeben, z.B. wie sie die Gespräche von der neuen Evaluation empfunden haben. Zusätzlich wurde eine Stopp-Karte verwendet, welche als Unterstützung diente, wenn der Gruppendiskussion nicht mehr gefolgt werden konnte oder etwas nicht verständlich war; diese Karte wurde von *Mensch zuerst* entwickelt (vgl. Das Netzwerk Leichte Sprache, o.J., S.10). Zusätzlich haben alle Teilnehmer_innen, die Moderatorin und die Beisitzerin Namensschilder erhalten.

Die Gruppendiskussion sollte etwa eine Stunde dauern, vor dem Hintergrund, diese Zeit jeweils den Ressourcen anzupassen, welche die Teilnehmer_innen mitbringen (vgl. Lamnek, 2005, 140).

7.6. Die Erhebungssituation

Die Erhebungssituation wurde hier durch ungünstige Bedingungen vor dem Ablauf der Gruppendiskussion beeinflusst, welche nicht nur die Gruppenzusammenstellung änderten, sondern auch die anfängliche Stimmung in der Gruppe trübten, ebenso gestalteten sich die Vorbereitungen des Raumes schwieriger als gedacht. Die Leiterin, mit welcher die Absprachen getroffen worden waren, konnte nicht anwesend sein, dies führte dazu, dass eine Praktikantin für den Ablauf verantwortlich war. Des Weiteren brachte eine der Teilnehmer_innen eine Handpuppe mit – die sie allem Anschein nach benötigte, um mit anderen Menschen in Kontakt zu treten. Vor der Tonaufnahme wurde geklärt, ob den Teilnehmer_innen das Du oder das Sie lieber war, im Konsens wurde dann das Du vereinbart (s. Anhang Nr. 12.9., S. 2).

Zu Beginn der Gruppendiskussion wirkten die Teilnehmer_innen eher verhalten, aber sehr konzentriert und nahmen die Regeln und den Verlauf der Gruppendiskussion auf. Auch die Beisitzerin wurde von allen akzeptiert, es kam zum Einstieg in die Diskussion und die unterstützende Kommunikation. Der Zugang zum Thema

und die Erklärung der unterstützenden Kommunikation benötigten etwas Zeit. In der Pause verließen einige Teilnehmer_innen den Raum, zwei davon kamen nicht wieder. Da die Forschung auf Freiwilligkeit beruht, wurde mit den vier verbleibenden Teilnehmer_innen weitergearbeitet. Nach der Pause saßen die vier Teilnehmer_innen wieder konzentriert am Tisch und ließen sich inhaltlich auf das Thema ein. Nach ca. 45 Minuten wurde die die Runde zweimal durch eine_n Mitbewohner_in gestört, es wirkte so, dass die Konzentration der Teilnehmer_innen nachließ und die Schlussrunde wurde eingeleitet (s. Anhang Nr. 12.9., S.7).

Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass alle Teilnehmer_innen nach anfänglichen Schwierigkeiten das Thema der Gruppendiskussion, die Befragung zur nueva Evaluation, verstanden hatten. Anschließend äußerten sie viele Einzelmeinungen, wie die nueva Evaluation erlebt wurde, welche Inhalte in den Gesprächen besprochen wurden und was sie sich noch gewünscht hätten.

Die Moderatorin und die Teilnehmer_innen haben zusammen an einem Tisch gesessen und die Beisitzerin etwas abseits, da sie nur eine beobachtende Rolle innehatte.

7.7. Die Protokolle

Da die Protokolle maßgeblich die Daten der Gruppendiskussion vervollständigen, werden ihre unterschiedlichen Bestimmungen aufgeführt. Im Fokus steht dabei das Protokoll, welches von der Beisitzerin während der Durchführung der Gruppendiskussion angefertigt wurde (s. Anhang Nr. 12.9.). Die Daten aus diesem Protokoll dienen hauptsächlich dazu, die Daten der Gruppendiskussion zu unterstützen, wie auch hierfür, die unterstützte Kommunikation für die Reflektion der Forschung festzuhalten.

Ein weiteres Protokoll dokumentierte den Besuch im Wohnangebot (s. Anhang Nr. 12.2.), hierbei wurde nach dem Besuch ein Gedächtnisprotokoll angefertigt, welches die Eindrücke der Forscherin festhält (vgl. van der Donk, van Lanen, Wright, 2014, S.217). Außerdem entstand im Austausch mit der Leiterin ein Gesprächsprotokoll, dies fand anschließend zum Besuch des Wohnangebots statt.

8. Datenanalyse

Dieses Kapitel beschreibt die Analyse der erhobenen Daten und stellt das Kernstück der Forschung dar. Es beschreibt die Aufbereitung und Auswertung der Daten, indem die *gegenstandsbezogene Theorie* mit der *qualitativen Inhaltsanalyse* kombiniert wurde. Hieraus ergibt sich die vorliegende Struktur mit anschließender Kategorienbildung, die durch Unterkategorien, Achsenkategorien, Abstraktion der Achsenkategorien und Kernkategorien erfolgt.

8.1. Aufbereitungsverfahren

Die Gruppendiskussion wurde anhand von Tonaufnahmen festgehalten und musste somit transkribiert werden. Zur Anwendung kam ein entsprechendes Aufbereitungsverfahren, bei dem zunächst zwischen der *wörtlichen* und der *kommentierten Transkription* gewählt werden musste. Im Rahmen dieser Forschung fiel die Entscheidung auf eine *wörtliche Transkription*, da in *kommentierten Transkriptionen* wörtliche Besonderheiten, sowie Betonungen und Sprachweisen festgehalten werden, welche im Kontext dieser Arbeit keine Relevanz haben (vgl. Mayring, 2002, S. 89).

Die wörtliche Transkription bringt gesprochene Sprache in eine vollständige schriftliche Fassung, die unabdingbar für eine ausführliche Auswertung ist. Sie dient dazu, Textstellen zu vergleichen und einzelne Aussagen im Kontext betrachten zu können. Hierbei gilt es zu beachten, dass unterschiedliche Vorgehensweisen existieren. Die literarische Umschrift findet hier Verwendung, da diese Dialekte mit dem normalen Alphabet wieder geben. Hingegen ist das Internationale Phonetische Alphabet eigens dafür entwickelt worden, um explizite Sprachfeinheiten darzustellen (vgl. Mayring, 2002, S. 89). Weiterhin kamen Transkriptionsregeln nach Thorsten Dresing und Thorsten Pehl zur Anwendung, welche unter Einfaches Transkriptionssystem vermerkt sind (s. Anhang Nr. 12.6.).

8.2. Auswertungsverfahren

Diese Phase der Datenanalyse soll dazu führen, dass die Untersuchungsfrage und deren Teilfragen beantwortet werden können, welche während des gesamten Forschungsprozesses, insbesondere bei der Datenanalyse, nicht aus den Augen verloren werden dürfen (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 239). Als Ausgangspunkt wird dabei die Untersuchungsfrage, ob das Verfahren der nueva Evaluation aus Nutzer_innenperspektive Auswirkungen auf ihre Lebenswelt hat, betrachtet.

Die vorliegende Forschung stützt sich auf das Auswertungsverfahren *Gegenstandsbezogene Theoriebildung*, englisch *grounded theory*, in Kombination mit der qualitativen Inhaltsanalyse. Das Auswertungsverfahren wurde schon vor der Datenerhebung als grundlegende Struktur ausgewählt, da so Erhebung und Auswertung der Daten besser aufeinander abgestimmt werden können. Wichtigstes Merkmal stellt hierbei das induktive Vorgehen zur Datenauswertung dar (vgl. Mayring, 2002, S. 103f). Mithilfe der vorab geführten Gespräche kam es zur Entwicklung der Hypothesen, welche die Grundlagen dieser Forschung darstellen. Dieses Verfahren bietet sich vor allem an, wenn ein Gegenstandsbereich noch neu und unerforscht ist (vgl. Mayring, 2002, S. 107), was im vorliegenden Fall, der Erforschung der Wirksamkeit von partizipativen Qualitätsentwicklungen am Beispiel der nueva Evaluation in einem Wohnangebot der Behindertenhilfe, gegeben ist. Dies ging Hand in Hand mit der Entwicklung der Gruppendiskussion.

Die *gegenstandsbezogene Theorie* wird durch die *Inhaltsanalyse* ergänzt, welche benötigt wird, um die Transkription auswerten zu können und dazu dient, diese zunächst zu strukturieren (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 59). Diese *qualitative Inhaltsanalyse* stellt ein schrittweises Vorgehen dar, um gewonnenes Material zu gliedern, in kleinere Untergruppen zerlegen und nacheinander bearbeiten zu können.

Die Entwicklung des Kategoriensystems findet am Material selbst statt, anhand dessen die Kategorien induktiv herausgefiltert werden. Das Ziel der Variante *Zusammenfassung der qualitativen Inhaltsanalyse* ist es, die Daten so zu reduzieren, dass nur die wesentlichen Inhalte bestehen bleiben (vgl. Mayring, 2002, S. 114f). Dieser

Prozess kann auch als Datenreduktion bezeichnet werden (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 239), beziehungsweise wird dieses induktive Verfahren, das sich auf die Kategorienbildung in der Auseinandersetzung mit dem Text bezieht, auch offenes Kodieren genannt. Somit entstehen unter anderem auch Kodierungen, die nicht relevant für die Beantwortung der Untersuchungsfrage sind; sie werden benannt, aber anschließend nicht weiter in die Kategorisierung eingebunden (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 259f). Dieses offene Kodieren oder Kategorisieren ist Teil sowohl der gegenstandsbezogenen Theorie, als auch der qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring, 2002, S.115).

Die *qualitative Inhaltsanalyse* systematisiert jedoch auch die Kategorienentwicklung: „ Innerhalb der Logik der Inhaltsanalyse müssen die Kategorisierungsdimensionen und das Abstraktionsniveau vorab definiert werden. Es muss ein Selektionskriterium für die Kategorienbildung festgelegt werden. Dies ist ein deduktives Element und muss mit theoretischen Erwägungen über Gegenstand und Ziel der Analyse begründet werden. Mit dieser Definition im Hinterkopf wird das Material Zeile für Zeile durchgearbeitet.“ (Mayring, 2002, S.115f)

Bezogen auf die vorliegende Forschung werden deduktiv folgende Selektionskriterien verwendet:

- Die Anerkennung des Expertenstatus der *Menschen mit Lernschwierigkeiten*
- Die Anerkennung jedes Menschen als Intellektuellen unter Berücksichtigung der sozialen Rollen
- Die Anerkennung der Ergebnisse der nueva Evaluation durch den *Peer Effekt* im Sinne der Bewegung *Inclusive Research*
- Die Einbeziehung der Eindrücke der Vorgespräche, als auch der Forschungen über die Lebensqualität – vor allem in Bezug auf die Studien von Monika Seifert.

Somit ergibt sich folgendes Vorgehen, welches sich für eine explorativ-interpretative, theoriegeleitete Erschließung des Datenmaterials eignet: Der jeweils passenden Textstelle, wird eine entsprechende Kategorie zugewiesen. Hierbei kann ein Begriff oder ein ganzer Satz gewählt werden, der möglichst nah am Datenmaterial formuliert ist. Das weitere Vorgehen ist dann die sogenannte Subsumption, indem weitere

Textstellen zur passenden Kategorie zugeordnet, beziehungsweise neue Kategorien erstellt werden, wenn diese nicht zu den bereits vorhanden passen. Anschließend müssen die Kategorien überprüft werden - ob die Logik stimmt, es keine Überlappungen gibt und die Abstraktion des Datenmaterials zur Untersuchungsfrage passt. Zuletzt folgt die Interpretation anhand der Fragestellung und zugrundeliegenden Theoriedaten (vgl. Mayring, 2002, S.116f). Um Begrifflichkeiten zu klären, werden die Kategorien, welche aus dem offenen Kodieren entstehen, als Unterkategorien betitelt. Das anschließende axiale Kodieren dient zur Verfeinerung und Differenzierung der Unterkategorien. Durch den Zusammenschluss von Unterkategorien entstehen Achsenkategorien, welche mit Textstellen unterfüttert werden (vgl. Flick, 2014, S. 393).

Nach dem Abschluss des offenen und axialen Kodierens kommt es nun zur Anwendung des selektiven Kodierens. Dies bedeutet, dass die Achsenkategorien auf ein höheres Abstraktionsniveau gehoben werden, welche zum Ziel - der Kernkategorie – führt. Diese Achsenkategorien werden untereinander in Beziehung gesetzt und von der Forscherin gewichtet, sodass sich alle Kategorien, Unterkategorien und Achsenkategorien in eine Kernkategorie zusammenfügen lassen. Diese Kernkategorie wird dann unter Berücksichtigung des Kodierparadigmas erstellt (vgl. Flick, 2014, S. 396).

8.3. Kategorienbildung

Nachdem die theoretische Erläuterung zur Datenanalyse erfolgt ist, wird nun die konkrete Umsetzung, bezogen auf die hier vorliegende Forschung, erläutert. Folgende Unterkategorien konnten induktiv gebildet werden, indem der Text Zeile für Zeile analysiert wurde:

1. Gruppendiskussionsverlauf und –regeln
2. Zugang zum Thema der Gruppendiskussion
3. Bewertung der nueva Evaluation
4. Arbeitsweisen der nueva Evaluation
5. Austausch zwischen den Ebenen (Nutzer_innen, Mitarbeiter_innen, Leiter_innen)

6. Veränderungen in der Lebenswelt der Nutzer_innen
7. Inhalte der Gespräche
8. Definitionsschwierigkeiten
9. Wahrnehmung der Evaluator_innen
10. Privates
11. Perspektiven der Nutzer_innen
12. Kritik an der nueva Evaluation
13. Heimbeirat
14. Fehlende Anreize zur Bearbeitung in der Einrichtung
15. Kommunikation zwischen Teilnehmer_innen

8.3.1. Achsenkategorien

Im ersten Schritt wurde der gesamte Text kleinteilig auseinandergenommen, so dass alle Textbausteine berücksichtigt und in Kategorien zusammengefasst werden konnten. Die Zuweisung von Zahlen ermöglicht deren jeweilige Zuordnung im folgenden Teil (vgl. van der Donk, von Lanen, Wright, 2014, S. 241). Insgesamt wurden die Kategorien in sieben Über- beziehungsweise Achsenkategorien zusammengefasst.

Die erste Achsenkategorie, *Einleitung in das Gespräch*, setzt sich aus Punkt eins und zwei der Unterkategorien zusammen. Nachdem die unterstützende Kommunikation in Form von Karten erläutert wurde, konnte diese entsprechend eingesetzt werden. Das lässt sich gut am Beispiel des Gesprächs mit Teilnehmer_in B6 verdeutlichen „Dann ziehe ich sie mal. Dann zieh ich mal die grüne Karte.“ (Anhang Nr. 12.7., S. 2, Z. 50) Hieraus ergibt sich, dass auf der Kommunikationsebene ein Zugang entstand, und ebenfalls der inhaltliche Bezug zum Thema der nueva Evaluation, da die grüne Karte, mit der Bedeutung der Zustimmung, auf die Fragen hin zum Einsatz kam, wie die Teilnehmer_innen das nueva Verfahren empfunden haben.

Weiterhin wurden seitens der Interviewerin die Gesprächsregeln, z.B. möglichst nacheinander zu sprechen, festgelegt, und der Verlauf erklärt – wie lange die Gruppendiskussion geht und wann eine Pause stattfindet. Nachdem die Zustimmung erfolgte, dass alles verstanden wurde (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 2, Z. 43-52), konnte der Zusammenhang zum Brief (s. Anhang Nr. 12.3.) hergestellt werden (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 3, Z. 63-66).

Die Unterkategorie drei, Bewertung der nueva Evaluation, enthält zahlreiche Bezüge zu Textbausteinen, besonders häufig fällt hier das Wort *gut*, wie z.B. in Zeile 75, 97-103, 126 und 139 aber auch, dass die nueva *nett* ist wurde erwähnt (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 19, Z. 486). Zusätzlich konkretisiert B2 seine Aussage *gut* mit folgendem Zitat: „Weil ich das gebraucht habe, das Gespräch mit der nueva.“ (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 31, Z. 778). Daraus lässt sich schließen, dass die nueva Evaluation auf Nutzer_innenebene positive Reaktionen hervorgerufen hat.

Dennoch äußerten die Teilnehmer_innen auch Kritik an dem Verfahren, welche in Punkt Zwölf der Unterkategorie zusammengefasst wird. Ein Nutzer kritisiert, dass er die Fragen, beziehungsweise deren Ergebnisse, nicht bekommen hat, und macht dies deutlich anhand der Aussage: „Ja, hätte ich gerne bekommen, wahrscheinlich. Hat sie mir nicht verraten.“ (Anhang Nr. 12.7., S. 20, Z. 519) Dass er die Fragen nicht bekommen hat, konkretisiert er anschließend anhand seiner Aussage, dass er die Fragen gerne mitentwickelt hätte und einige Fragen seiner Meinung nach verbessert werden müssten (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 21, Z. 522-533). Hierfür nennt er ein konkretes Beispiel, den Umzug des gesamten Wohnangebots (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 23, Z. 573-575), welches er bei der Entwicklung der Fragen zur nueva Evaluation mit einbezogen hätte (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 7, 8, 178-184). Derselbe Nutzer sagt jedoch auch aus, dass ihm der Vorgang der nueva Evaluation nicht schlüssig war. Ihm wurde nicht deutlich, wieso Evaluator_innen überhaupt im Haus waren: „Das hat sie mir nicht verraten, die ganze Woche nicht.“ (Anhang Nr. 12.7., S. 20, Z. 506).

Diese Aussagen zeigen auf, dass den Teilnehmer_innen durchaus bewusst war, dass die nueva Evaluation Fragen entwickelt und gestellt hat, jedoch nicht deutlich

wurde, weshalb sie die Befragungen durchgeführt haben. Somit bilden die Unterkategorien Drei und Zwölf zusammen die Achsenkategorie *Einschätzung der nueva Evaluation*.

Die Unterkategorie Acht, *Definitionsschwierigkeiten*, schließt sich mit keiner weiteren Unterkategorie zusammen und wird direkt zur Achsenkategorie Drei, da diese viele Textbezüge aufweist. Hier geht es um die Definitionsschwierigkeiten, welche sich in der gesamten Gruppendiskussion ergeben haben. Es wird deutlich, dass z.B. die Definition der Bezeichnung gut Schwierigkeiten bereitet; gefragt im Kontext dessen, was gut an dem Gespräch mit der nueva war (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 9, 10, Z. 223-234), aber auch, Wörter zu finden, um ein *gutes* Leben für sich selbst zu definieren, stellte sich als schwer heraus (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 24, Z. 604-609). An anderer Stelle konnte ein/e Teilnehmer_in nicht mit eigenen Wörtern beschreiben, was die nueva genau gemacht hat (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 20, 503, 504). Der positive Eindruck, bezogen auf die nueva Evaluation, welcher in Punkt drei der Unterkategorien, Bewertung der nueva Evaluation, erwähnt wird, konnte auf Nachfrage nicht konkretisiert, und die Bewertung *gut* oder *nett* auf direkte Nachfrage nicht genauer verbal umschrieben werden.

Die Achsenkategorie *Darstellung der nueva Evaluation* beinhaltet die Unterkategorie Vier, Arbeitsweisen der nueva Evaluation, Unterkategorie Sieben, Inhalte der Interviews der nueva Evaluation und Unterkategorie Neun, Wahrnehmung der Evaluator_innen.

Die erstgenannte Unterkategorie, Arbeitsweisen der nueva Evaluation, stützt sich auf die Wahrnehmung der nueva Evaluation aus Nutzer_innenperspektive, verdeutlicht durch folgende Beispiele: „...die müssen durch das Haus gelaufen.“ (Anhang Nr. 12.7., S. 3, Z. 80), „Nicht in die WG, in die Wohnstätte. In die Gruppe zwei und so“ (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 6, Z. 155), „Ein Mann hat mit mir im Zimmer gesessen, er auf dem Stuhl und ich auf dem Bett gesessen.“ (Anhang Nr. 12.7., S. 9, Z. 240, 241) Außerdem wurde der online-Katalog der nueva Evaluation in Bezug auf Wünsche für eine eigenen Wohnung erwähnt (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 18, Z. 458, 473).

Die Unterkategorie Sieben, Inhalt der Interviews der nueva Evaluation, beinhaltet mehrere Themen: „Wie es mir geht und wie ich hier lebe.“ (Anhang Nr. 12.7., S. 5, Z. 124), z.B. wurde darüber gesprochen, welchem Hobby eine Bewohnerin nachgeht und wie sie sich im Wohnangebot fühlt (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 22, 579-585), die gleiche Teilnehmer_in gibt an, in welcher Wohngruppe sie wohnt, beziehungsweise isst und dass sie es gut dort findet (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 28f., 747-755). An einer anderen Stelle wird ein anstehender Umzug thematisiert, ferner wird über weitere persönliche Umzugswünsche gesprochen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 10, Z. 246-249).

Die Unterkategorie Punkt Neun Wahrnehmung der Evaluator_innen, wurde aufgrund der folgenden Textpassagen gebildet, als gefragt wurde, ob die Evaluator_innen eine Behinderung haben und somit die Wahrnehmung des *Peer-Prinzips* vorlag. Die Aussagen fielen unterschiedlich aus. „Nee, da war keine Behinderung“ (Anhang Nr. 12.7., S. 10, Z. 252), gestützt von der Aussage einer weiteren Teilnehmer_in (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 11, Z. 261, 262). Aber es wurde auch widersprochen, von einem_r Teilnehmer_in, der_dem aufgefallen war, dass die Evaluator_innen eine Behinderungen hatten (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 10, 253). Die Teilnehmer_innen zeigen also in Punkt Vier und Sieben der Unterkategorien anhand von einigen Beispielen auf, dass sie_er sich an die Arbeitsweisen und Inhalte der nueva Evaluation erinnern und somit ihr_sein Zugang zum Thema vorhanden ist. Außerdem konnten sie_er sich an die Person erinnern, welche das Interview geführt hatte.

Die fünfte Achsenkategorie heißt *Lebenswelt der Nutzer_innen* und beinhaltet zwei Unterkategorien: Punkt Sechs, stattgefundenene Veränderungen in der Lebenswelt, und Punkt Elf, Perspektiven der Nutzer_innen. Die erste Unterkategorie ergibt sich, indem die Nutzer_innen feststellen, was nach der nueva Evaluation in ihrer Lebenswelt stattgefunden hat. Hierzu finden sich drei Rückschlüsse auf den Text. Dabei bezieht sich die erste Textpassage auf den internen Wohngruppenwechsel eines Bewohners (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 7, Z. 157,158); dies wird auch von anderen Teilnehmer_innen in einer zweiten Passage mit einer positiven Wertung über den Gruppenwechsel verdeutlicht (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 8, Z.199-202). Textpassage

drei beinhaltet die konkrete Äußerung des Wunsches, einen Hund haben zu wollen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S.13, 14, Z. 328, 340-344).

Außerdem zeigte sich, dass das nueva Verfahren für ein_e Nutzer_in den Erfahrungswert der Anwendung seines_ihres Nachnamen verdeutlichte, dass sie_er damit angesprochen wurde. Diese Äußerung wird ergänzt durch die von zwei weiteren Teilnehmer_innen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 12,13, Z. 283-303). Also ergibt sich in dieser Unterkategorie, dass durch die nueva Evaluation neue Erfahrungswerte gewonnen und umgesetzt wurden. Darauf aufbauend konnten weitere Wünsche konkretisiert werden, welche in die elfte Kategorie, Perspektiven der Nutzer_innen, eingeordnet sind: Ein_e Teilnehmer_in möchte z.B. Freundschaften aufbauen, eine eigene Wohnung mit eigenem Bezugsbetreuer haben, beziehungsweise in einer anderen Stadt wohnen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 16,17, Z. 399-401, 414,417). Ein anderer Teilnehmer äußert den Wunsch, ein Praktikum bei der nueva zu machen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 20, Z. 497-499). Diese Kategorie verdeutlicht, dass Wünsche der Nutzer_innen an ihre Lebenswelt artikuliert werden können.

Punkt Fünf der Unterkategorien, Austausch zwischen den Ebenen, Punkt Dreizehn, Heimbeirat, Punkt Vierzehn Fehlende Anreize zur Bearbeitung in der Einrichtung und Punkt Fünfzehn, Kommunikation zwischen den Teilnehmer_innen, wurden zusammengefasst in einer Achsenkategorie, die als *Austausch im Wohnangebot* definiert wurde. Die fünfte Kategorie thematisiert den Austausch zwischen den Ebenen Nutzer_innen, Mitarbeiter_innen und Leiter_innen anhand folgender Textpassagen: Dass Probleme der Nutzer_innen mit den Mitarbeiter_innen besprochen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 25, Z. 629), und die Probleme unter den Nutzer_innen geklärt werden können (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 25, Z. 626, 627, 637, 638); laut Aussage eines_r Teilnehmer_in können Probleme jedoch nicht mit der Leitung besprochen werden (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 26, Z. 642, 644).

Außerdem wurde auch die Auseinandersetzung über die nueva Evaluation im Heimbeirat des Wohnangebots in der Gruppendiskussion angesprochen, beziehungsweise dass diese nicht stattgefunden hat (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 24, 25, Z. 615-

617 und S. 26,27 Z. 665-668). Als Grund dafür wird angegeben, dass niemand gefragt habe (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 27, Z. 668-673, 685.). Dennoch sehen zwei der Teilnehmer_innen die Relevanz darüber in den Austausch zu gehen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 25, Z. 619, 620, und S. 27, Z. 673, 674-676), ein_e Teilnehmer_in benennt es: „Wie wir hier wohnen und so.“ (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 26, Z. 676). Dieses Thema zukünftig im Heimbeirat zu besprechen, wurde aber einstimmig abgelehnt (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 27,28, Z. 688-692).

Die Unterkategorie Vierzehn, Fehlende Anreize zur Bearbeitung in der Einrichtung, wird vor allem auf eine Textpassage zurückgeführt, die verdeutlicht, dass den Nutzer_innen die Anreize fehlen, um über die nueva Evaluation im Heimbeirat zu sprechen (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 26, Z. 668-670, 681-685). Hinzu kommt die Unterkategorie Fünfzehn, welche sich auf die Kommunikation zwischen den Teilnehmer_innen bezieht. Beispiele hierzu gibt es in den Zeilen 312-318, 347 und 352 aus Seite 12 und 13 der Transkription, welche belegen, dass zwar die Relevanz für ein Gespräch über die nueva Evaluation besteht, jedoch wird der Heimbeirat, aus nicht geklärten Gründen, als nicht geeignete Form dafür angesehen. Der Austausch, beziehungsweise das Verständnis untereinander, spiegeln sich in der Unterkategorie Fünfzehn wieder (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 14, Z. 354-364). Hier wird vor allem deutlich, dass die Teilnehmer_innen untereinander auf die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Mitbewohner_innen eingehen. Es entsteht ein Dialog darüber, wann diese umgesetzt werden. B5: „Wann kriegst du den Boxer?“ B2: „Weiß ich nicht. Irgendwann krieg ich den...“ (Anhang Nr. 12.7., S. 14, S. 14, Z. 362, 363)

Punkt Zehn der Unterkategorien erscheint als Nummer Sieben der Achsenkategorien, *Privates*, da in der Gruppendiskussion auch von Seiten der Nutzer_innen aus auch auf andere Themen eingegangen wurde. Sie beinhalteten z.B. die Fragestellung, wie ein Zug oder unterschiedliche Fahrverbindungen gebucht werden können (vgl. Anhang Nr. 12.7., S. 15, Z. 389-391, 394-397 und S.16-17, Z. 419-446).

Insgesamt ergeben sich damit sieben Achsenkategorien:

1. Einleitung des Gesprächs

2. Einschätzung der nueva Evaluation
3. Definitionsschwierigkeiten
4. Darstellung der nueva Evaluation
5. Die Lebenswelt der Nutzer_innen
6. Austausch im Wohnangebot
7. Privates

8.3.2. Abstraktion der Achsenkategorien

Um ein Abstrahierungsniveau zu erreichen, wird als erster Schritt die Selektion durchgeführt, um sich der Beantwortung der Untersuchungsfrage anzunähern und zu erreichen. Die Achsenkategorien Eins und Sieben, Einleitung und Privates, werden nicht weiter verwendet, somit wird mit den Achsenkategorien Zwei bis Sechs weitergearbeitet. Um konkrete Inhalte der Achsenkategorien hervorzuheben, kam es beim nächsten Schritt zur Zusammenfassung weiterer Achsenkategorien, welche anschließend den Inhalt der Kernkategorie bestimmen.

Zunächst geht es um zwei Achsenkategorien: Nummer Fünf, Die Lebenswelt der Nutzer_innen und Nummer Sechs, Austausch im Wohnangebot, welche nun die Kategorie: *Kommunikation als Abbild der Lebenswelt von Nutzer_innen* bilden.

Inhaltlich gesehen wird hier deutlich, dass die Lebenswelt der Nutzer_innen sich durch Kommunikation verändern kann, diese jedoch nicht im ausreichenden Maße Unterstützung findet, beziehungsweise die Nutzer_innen zu wenig angeleitet und begleitet sind auf dem Weg, geeignete Kommunikationsformen zu entwickeln; das zeigt sich vor allem durch die fehlenden Anreize zur Bearbeitung in der Einrichtung, z.B. über die nueva Evaluation im Heimbeirat zu sprechen. Ansprüche zu formulieren, Ergebnisse einzufordern, als auch etwas mit ihnen zu bewirken erscheint ihnen nicht umsetzbar. Einige Teilnehmer_innen zeigten aber durchaus Interesse daran, mehr über die Bedürfnisse der anderen Personen zu erfahren, siehe Unterkategorie Fünfzehn, Kommunikation zwischen Teilnehmer_innen.

Darauf folgt der Zusammenschluss von Achsenkategorie Zwei, Einschätzung der nueva Evaluation, mit der Achsenkategorie Drei, Definitionsschwierigkeiten, und

Vier, Darstellung der nueva Evaluation. Diese stellen die Kategorie *Verständnis der Nachvollziehbarkeit und des Sinns einer nueva Evaluation für Nutzer_innen* dar.

Es wird deutlich, dass sich die Methode der Befragung als schlüssig und sinnvoll erwies und auch Kritik geübt und Wünsche geäußert werden konnten, was das grundsätzliche Vorgehen der nueva Evaluation betrifft. Dennoch konnte der zugrundeliegende Sinn des Verfahrens, die Darstellung der sozialen Dienstleistung, nicht benannt werden, da es z.B. im Zusammenhang mit den Definitionsschwierigkeiten des Wortes *gut*, nicht möglich war, den Bezug zur Absicht der Befragung zu konkretisieren. Dies lässt die Annahme zu, dass die Nutzer_innen sich durch die Evaluation auf eine neue Ebene begeben, wo sie sich zuerst der Bewertung der eigenen Lebenswelt und der entsprechenden Kriterien bewusst sein müssen, um die Bewertung der nueva Evaluation besser zu definieren und sie somit genauer messbarer zu machen.

8.3.3. Kernkategorien

Die oben beschriebenen, durch Abstraktion entstandenen Achsenkategorien, zeigen, dass die Kommunikation in der gewohnten Lebenswelt der *Menschen mit Lernschwierigkeiten* sich auf die Wahrnehmung und Nachvollziehbarkeit der nueva Evaluation auswirken.

Dieser Punkt ist in den ersten Teil der Kernkategorien eingeflossen und spiegelt nicht etwa die – durchaus vorhandene – Nachvollziehbarkeit des Verfahrens und das Vorgehen der nueva Evaluation wider, sondern bezieht sich auf den generellen Sinn der Befragung zur Dienstleistungsqualität, und welches Ziel eine solche Befragung hat.

Aus diesen Kodierparadigmen konnten folgende Kernkategorie entwickelt werden:

Die Nachvollziehbarkeit des nueva Verfahrens für die Nutzer_innen gestaltet sich als schwierig, da es zwischen ihren gewohnten Lebenswelten und der bisherigen Herangehensweise der nueva Evaluation zur Zeit noch große Unterschiede gibt, die durch die fehlende, beziehungsweise unzureichende Kommunikation auf allen Ebenen der Organisation nicht aufgehoben werden kann.

Das nueva Verfahren wurde nicht als Empowerment, beziehungsweise als Mitbestimmung, welches sich auf die Lebenswelt der Teilnehmer_innen auswirken kann, betrachtet. Dies zeigt sich anhand der Achsenkategorie Sechs, dass der Austausch über dieses Verfahren nicht stattgefunden hat, und auch nicht von allen die Relevanz dafür gesehen wird, darüber zu sprechen. In den Austausch der strukturellen Gegebenheiten zu gehen, ist die sogenannte neue Welt. Dieser Schritt bedarf Vor- und Nachbereitung sowie Begleitung.

Bei der Abstrahierung der Achsenkategorien zeigte sich deutlich, dass die Kommunikation in der Lebenswelt der Nutzer_innen durch soziale Dienstleister_innen geprägt ist. Hier benötigen die Nutzer_innen ein genaueres Verständnis über die Zusammenhänge und auch Abhängigkeiten innerhalb ihrer Lebensverhältnisse, um sich durch verbesserte Kommunikation einer realitätsnahen Darstellung der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität annähern zu können. Dabei müsste das durchaus vorhandene Interesse, welches in der Unterkategorie Kommunikation zwischen den Teilnehmer_innen deutlich wird, stärker aufgegriffen werden.

Insofern bildet sich, durch die Durchführung der Gruppendiskussion und der daraus resultierenden Kernkategorie, folgende Hypothese heraus:

Es sollten intern im Träger Kommunikationswege geschaffen werden, welche zwischen den drei Ebenen Leitung, Mitarbeiter_innen und Nutzer_innen von den gewohnten Abhängigkeitsverhältnissen abweichen und eine stärkere Partizipation der Nutzer_innen beinhalten.

Hinzu kommt die Entwicklung eines grundlegenden Verständnisses, jedem Menschen seinen intellektuellen Status anzuerkennen. Erst wenn diese Bedingungen einen Wandel erfahren, kann durch die nueva Evaluation die Wirklichkeit der sozialen Dienstleistung im vollen Umfang abgebildet werden.

9. Reflektion der Forschung

In diesem Kapitel der Masterarbeit wird der gesamte Forschungsprozess an sich reflektiert. Hierbei wird Bezug auf die Schwierigkeiten genommen, welche mir in Laufe des Prozesses begegnet sind, wie auch auf die Lehren, welche ich daraus ziehen konnte. Darüber hinaus möchte ich darstellen, was der Forschungsprozess und die Ergebnisse der Forschung für mich in meiner praktischen Arbeit in einer Wohngruppe mit *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen bedeutet, und auf welche Grenzen ich in der praktischen Umsetzung stoße.

Die Ausgangssituation, dass diese Arbeit die erste Forschung für mich war, hat mir manchmal Problematiken bewusst gemacht, welche nur im Austausch mit anderen Personen überwunden werden konnten. Hierbei waren die Gespräche mit den Gutachter_innen besonders wichtig, aber auch die Beisitzerin der Gruppendiskussion spielte nicht nur dort eine bedeutende Rolle für den Forschungsprozess, sondern stellte auch eine Ansprechpartnerin mit Vorerfahrungen und Kenntnissen im Bereich der Forschung bezüglich mit *Menschen mit Lernschwierigkeiten* dar.

Grundsätzlich hat diese Arbeit mir viel Freude gemacht, vor allem dadurch, dass ich mal in eine andere Rolle als die der Betreuerin die Lebenswelten der *Menschen mit Lernschwierigkeiten* kennenlernen konnte. Die Rolle der Forscherin einzunehmen, bedeutete natürlich nicht, Erfahrungen die ich in dem Bereich in der Rolle der Betreuerin gemacht habe, auszuschalten.

Die Tatsache, dass ich die Forschung nicht an meinem Arbeitsplatz durchführte, brachte positive und negative Faktoren mit sich. Ein positiver Aspekt war, dass ich von außen in eine Einrichtung und die Lebenswelten der Nutzer_innen hineinblicken konnte. Ich konnte mich so direkt auf die Aussagen der Nutzer_innen beziehen, was die Strukturen und ihr Wohlbefinden insgesamt in der Einrichtung angeht.

Ein negativer Aspekt ergab sich dadurch, dass ich im Vorlauf, bei dem Besuch, die potenziellen Teilnehmer_innen nur kurz kennenlernen konnte und mich auf die Vorkenntnisse der Leiterin und der Betreuer_innen vor Ort verlassen musste, um geeignete Teilnehmer_innen zu finden. So gab es Kommunikationsschwierigkeiten,

indem z.B. zwei Personen nach der Pause der Gruppendiskussion nicht mehr wiedergekommen sind (s. Anhang Nr. 12.9., S.6.), denn wie ich erst im Nachgang erfahren habe, konnten diese nur über Gebärden kommunizieren.

Die Konsequenz, welche ich aus diesem Forschungsprozess ziehe, ist, dass Dialoge mit anderen Experten besonders auf diesem Gebiet einen wichtigen Teil der Forschung beinhalten, und ich daher weitere Forschungen lieber in Teamarbeit durchführen würde.

Durch meine Tätigkeit konnte ich den Forschungsprozess mitgestalten, vor allem mit den Nutzer_innen dort. Dabei ging es vor allem um das Verhalten zwischen uns, wie gehen wir in Kontakt, wie kommunizieren wir und wie lässt sich für mich das Verständnis meines Berufs wirklich umsetzen. Vor allem nachdem die Kernkategorie dieser Forschung feststand, hat mich dies veranlasst, noch stärker den Kontakt zu den Nutzer_innen zu suchen, aber auch die strukturellen Grenzen kennenzulernen. So lehrreich dieser Prozess für mich war, so frustrierend hat sich dieser teilweise auf meiner Arbeit merkbar gemacht. Dies zeigte sich vor allem in der Auseinandersetzung mit anderen sozialen Dienstleister_innen und die daraus resultierenden Diskussionen.

Aus meiner praktischen Erfahrung würde ich die Vermutung aufstellen, dass viele *Menschen mit Lernschwierigkeiten* quasi resigniert haben, da sie sich verbal oft nicht so gut ausdrücken können, beziehungsweise mehr Zeit dafür benötigen. Dies führt dann dazu, dass sie eine Diskussion nicht als positive Möglichkeit des Selbstausdrucks erleben, sondern als Verlust der Selbstbestimmung, der ihnen ihre Einschränkungen und Grenzen nur umso deutlicher vor Augen führt.

In meiner Forschung komme ich zu dem Ergebnis, dass das nueva Verfahren einen guten Ansatz bietet, aber nicht ohne weiteres im Träger umgesetzt werden kann. Besonders prägnant ist dabei der Dialog im Träger, welcher von den Nutzer_innen im Austausch mit Leiter_innen und Mitarbeiter_innen umfassender gestaltet werden müsste.

Im Endeffekt habe ich nun neben dem praktischen *lokalen Wissen* von meinem Arbeitsplatz ein theoretisches Wissen erworben, unter welchen Umständen das *Lokale Wissen* von Nutzer_innen entsteht. Vergleiche ich diese beiden Perspektiven, empfinde ich eine Verantwortung, intern Veränderungen in meiner Wohngruppe anzustoßen. Diese werden jedoch durch strukturelle Gegebenheiten eingeschränkt. Seien es Eltern, die ihren Kindern nicht zutrauen, für sich selbst zu bestimmen, oder auch die grundsätzliche Bereitschaft, *Menschen mit Lernschwierigkeiten* in hohem Maße an allen Prozessen zu beteiligen und dafür die notwendige Unterstützung bereitzustellen, fehlt. Aus meiner Erfahrung ist der am häufigsten genannte Grund für die fehlende Umsetzung neuer Strukturen, dass dafür keine Kosten übernommen werden. Dies erscheint mir teilweise als Ausrede, denn in erster Linie geht es oft nicht um Kosten, sondern um den eigenen Anspruch an die Arbeit und die Bereitschaft, eine offene und reflektierte Haltung aufzubauen, wie z.B. in Teamsitzungen in den Diskurs zu gehen. Dafür braucht es allerdings den gemeinsamen Aufbau einer offenen Diskussionskultur, Geduld, Toleranz und einen gesunden Abstand zu sich selbst. Den Mut zu haben, heraus aus dem Betreuungsalltag zu gehen und hinein in ein Unterstützungsverhältnis, wo wir die Co-Produzenten darstellen. Zu einem Perspektivwechsel gehört unabdingbar der kontinuierliche Diskurs mit den Nutzer_innen, um gemeinsam einen passenden Weg zu finden.

Die Wirkung einer partizipativen Qualitätsentwicklung am Beispiel der nueva Evaluation zu messen, war ein spannender Prozess, der sich aktiv auf meine praktische Arbeit ausgewirkt hat und für mich zeigt das Ergebnis, dass dieses Verfahren das Potenzial hat, die Lebenswelt der Nutzer_innen langfristig zu verändern, wenn dadurch ein Dialog entsteht, der die Nutzer_innen miteinbezieht und durch eine starke partizipatorische Haltung neue Wege aufweist. Der Anspruch, Nutzer_innen in ihrer Lebenswelt als Expert_innen anzuerkennen, gewinnt zunehmend an Bedeutung, und bietet den Trägern wichtige Impulse für eine zwar auch anstrengende, aber lohnende und spannende Entwicklung. Die Verantwortung der Veränderungen bleibt bei den Personen, die sich als Fürsprecher_innen der *Menschen mit Lernschwierigkeiten* erkennen, das heißt, die Impulse dieser Menschen müssen entsprechend aufgenommen werden.

In der Gruppensituation, wie ich sie erlebt habe, zeigte sich genau diese Problematik. Das Gespräch kam schwierig in Gang und ich musste jede Person einzeln immer wieder ins Gespräch holen. Mir erschien es so, dass es für die Teilnehmer_innen eine ganz neue Situation war, indem jemand genau nachfragt, z.B. wie sie das neue Verfahren empfunden haben. Dies basierte nicht auf Alltagserfahrungen, sondern schien eine vollkommen neue Perspektive für die Teilnehmer_innen der Gruppendiskussion darzustellen, es zeigte sich einfach, dass sie Diskussionen nicht gewöhnt sind. Dennoch habe ich die Gruppe während dieser Zeit als sehr fokussiert und konzentriert erlebt, weshalb den Aussagen, die getroffen wurde, besondere Relevanz zukommt. Insgesamt baut diese Arbeit durch den schwierigen Verlauf der Gruppendiskussion auf einer relativ geringen Datenmenge auf. Bei weiteren Erhebungen sollte die notwendige Vorbereitung der Kommunikation daher maßgeblich beachtet werden, um diese Erfahrung nicht zu wiederholen.

Diese Forschung hat mir in vielerlei Hinsicht Anreize gegeben meine berufliche Tätigkeit unter unterschiedlichen Gesichtspunkten neu zu betrachten. Das trug dazu bei, mein Arbeitsprofil konkreter werden zu lassen und ein fundiertes Wissen/ Verständnis gegenüber der Personengruppe *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und Behinderungen zu erlangen. Ich habe die Hoffnung, es nutzen zu können, um die Impulse der Personengruppe verstärkt wahrzunehmen. Vor allem gilt es, Wege zu finden, die das Machtgefälle, welches zwischen den Menschen innerhalb eines Trägers entsteht, deutlicher zu benennen und damit umzugehen.

Hierbei bin ich mir bewusst, dass ich mich damit teilweise in den Gegendiskurs zu den üblichen Trägerstrukturen begeben. Ich halte mir vor Augen, dass, solange die entsprechenden Strukturen existieren, ich immer wieder beitrage, beziehungsweise, wie Jantzen es formuliert, *missbraucht* werde, diese *Herrschaft* aufrecht zu erhalten (vgl. Jantzen, 1993, S.42).

Dennoch ist es wichtig, nicht zu resignieren, sondern sich diesen Auseinandersetzungen zu stellen und an den entsprechenden Prozessen mitzuwirken, um die bestehenden Strukturen zu verändern.

Ich bin sicher, dass die anzustrebenden Veränderungen eine positive Wirkung auf alle Beteiligten haben werden, indem eine Situation des gegenseitigen Austauschs auf alle Beteiligten gleichermaßen bereichernd wirkt und nicht nur die Lebenssituation der Nutzer_innen verbessert, sondern auch zur Zufriedenheit der Mitarbeiter_innen am Arbeitsplatz beiträgt. Es ist in meinen Augen für jeden Menschen von fundamentaler Wichtigkeit, gesehen und gehört wie auch in seinen Bedürfnissen ernst genommen zu werden, um bestmöglich ihren/seinen Platz in der Gemeinschaft einzunehmen.

Änderungen sind nötig, normal und auch möglich in meinen Augen, denn stetiger Wandel ist eine Realität in allen Lebensbereichen, sonst kann es zur Stagnation kommen und schließlich ist nur so Entwicklung möglich.

10. Fazit

Die Zielsetzung der hier vorliegenden Arbeit bestand darin, sich mit dem Thema *Wirkungen des nueva Evaluationsverfahren auf Nutzer_innen von Wohnangeboten für Menschen mit Lernschwierigkeiten* zu beschäftigen, welches im Zuge dessen als partizipatives Qualitätsentwicklungsverfahren bezeichnet wird.

Da die nueva Evaluation eine Initiative ist, welche aus den Grundbausteinen des Empowerment und aus der Nutzer_innenperspektive - *Menschen mit Lernschwierigkeiten* - entstanden ist, erschien es angebracht, zu überprüfen, welche Wirkungen dieses Verfahren überhaupt auf die Nutzer_innen, welche es nicht mit entwickeln konnten, hat.

Anhand der vorliegenden Forschung hat sich gezeigt, dass die wahrgenommene soziale Dienstleistung, welche die nueva Evaluation darstellen will, nicht unabhängig von den Gegebenheiten im Träger betrachtet werden kann. Hierbei konnte festgestellt werden, dass die Kommunikation eine wichtige Rolle spielt, um das Verfahren nachvollziehbar gestalten zu können, aber auch um das *Lokale Wissen* wirklich erheben zu können. Die Hypothese, welche aus dem Kodierparadigma abgeleitet wurde, zeigt auf, dass zunächst andere Kommunikationswege geschaffen werden

müssen, damit die Nutzer_innen ihren eigenen Weg der Kommunikation ermitteln können. Um diese Kommunikationswege anzuerkennen, oder auch um gemeinsam neue zu entwickeln, bedarf es eines neuen Grundverständnisses der Nutzer_innen, beziehungsweise auch losgelöst vom Nutzer_innen-Dienstleister_innen - Verhältnis, eines neuen Blicks auf die *Menschen mit Lernschwierigkeiten*.

Das hier vorliegende Ergebnis zeigt Ähnlichkeiten mit einer Aussage, die Theunissen in Bezug auf heilpädagogische Angebote trifft, nämlich, dass solche Settings nur einen Sinn ergeben, wenn die *Menschen mit Lernschwierigkeiten* in ihrer Lebenswelt ausreichend Wahl-, Entscheidungs-, und Mitbestimmungsmöglichkeiten haben (vgl. Theunissen, 2009, S. 410).

Die Kernkategorie dieser Forschung sagt aus, dass das Verfahren der nueva Evaluation für die Befragten teilweise schwer nachzuvollziehen ist. Dies bezieht sich aber in erster Linie nicht auf die Inhalte und das Vorgehen der Evaluation, denn diese konnten von mehreren Teilnehmer_innen der Forschung, wie die Unterkategorien Vier, Sieben und Neun (s. Kapitel 8.3.1) zeigen, durchaus dargestellt werden. Es geht vielmehr um ein grundlegendes Verständnis in Bezug auf die Darstellung der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität, also inwiefern den Teilnehmer_innen der Forschung bewusst gewesen ist, dass sie eine soziale Dienstleistung in Anspruch nehmen und auch ein Recht darauf haben, diese aktiv mitzugestalten: Also „...‘gehen wir davon aus, dass die Nutzer sich mit den konkreten Angebotsformen des Programms auseinandersetzen müssen und ihr Handeln dabei gerichtet ist. Damit ist nicht gemeint, dass die Nutzer in jedem Fall ihre Ziele nach dem Muster eines planvollen, zweckrationalen Vorgehens‘ (Weber, 1976, 32ff) verfolgen, sondern ein Handeln zeigen, das seine Richtung aus dem Sinn erhält, den die Nutzer ihm zu-messen und das in Zusammenhang steht mit den subjektiven Präferenzen, den Erfahrungen, den Selbst- und Fremddeutungen einerseits und andererseits auf die konkreten institutionellen, organisationellen und professionellen Merkmale des jeweiligen Programms bezogen ist.“ (Dolic, Schaarschuch, 2005, S. 99f)

Darüber hinaus geht es in Bezug auf die nueva Evaluation darum, diese auch abzuwägen und darzustellen gegenüber fremden Personen, darüber in einen Austausch zu gehen und sich das Recht zuzugestehen, eigene Schlüsse, die die eigene Lebenswelt betreffen, ziehen zu können. Diese Voraussetzung zu schaffen, erscheint äußerst schwierig, welches im Folgenden deutlicher wird.

Um die Forschung weiter auszuwerten, ist es wichtig, sich zunächst genau diese Gegebenheiten in der jeweiligen Lebenswelt, hier am Beispiel des Wohnangebots, zu verdeutlichen. Mattke sagt dazu: „Soziale Abhängigkeit stellt ein konstituiertes Moment menschlichen Daseins dar. Kein Mensch ist in der Lage, in völliger Unabhängigkeit von anderen zu leben. Jeder Mensch befindet sich in Abhängigkeitsverhältnissen. Doch diese unterscheiden sich vor allem hinsichtlich zweier Aspekte, der Reziprozität und des Verhältnisses von Abhängigkeit und Freiheit.“ (Mattke, 2004, S. 301)

Diese Abhängigkeit hängt eng mit dem Begriff der Fremdbestimmung zusammen und bedeutet, dass das Leben von außen bestimmt wird und bringt Machtgefälle mit sich; für *Menschen mit Lernschwierigkeiten* wird dies meist zum eigenen Schutz getan (vgl. Mattke, 2004, S. 301).

Im Zuge dieser Abhängigkeiten kann von, wie Dolic und Schaarschuch es bezeichneten, den Aneignungsprozessen gesprochen werden, welche das *Lokale Wissen* prägen, „... in denen sich die Nutzerinnen und Nutzer eine Erweiterung ihrer Kompetenzen und ihres Handlungs- und Verhaltensrepertoires im Hinblick auf die sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung mit Hilfe von Dienstleistungsangeboten aneignen.“ (Dolic, Schaarschuch, 2005, S.100) Die Bedingungen, unter denen das *Lokale Wissen* angeeignet wird, stellen somit die soziale Abhängigkeit dar, welche wenig freie Entscheidung zulässt und Einfluss auf die Aneignungsprozesse einer_s Nutzer_in hat.

Da das *Lokale Wissen* bezüglich der eigenen Lebensqualität und der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität, welche im Wohnangebot angeboten wurde, im Rahmen dieser Forschung bei den Nutzer_innen lokalisiert wird, gilt es nun, das Wissen

über die wahrgenommene Dienstleistungsqualität im Rahmen der nueva Evaluation zu akquirieren. Um es anschließend in eine Form zu bringen, die Vergleiche zwischen verschiedenen Angeboten ermöglicht und gegebenenfalls einen internen Dialog im Träger - was auch durch anschließende Workshops aufgegriffen werden könnte - zu ermöglichen.

Der geschichtliche Wandel zeichnet in Bezug auf die Lebensqualitäten von *Menschen mit Lernschwierigkeiten* deutlich nach, unter welchen Fremdbestimmungen jene Menschen aufgewachsen sind. Viele von ihnen sind heutzutage immer noch Teil des Systems der Behindertenhilfe, welche nun gegebenenfalls an Prozessen wie dem nueva Evaluationsverfahren partizipieren wollen. Vor allem Menschen, denen eine schwere *geistige Behinderung* zugesprochen wird, wurde in der Vergangenheit das Recht abgesprochen, selbst einfachste Entscheidungen für sich selbst zu treffen (vgl. Theunissen, 2009, S.411). Dies bedeutet, dass es um eine grundlegende Einstellung geht, die das Menschenbild über *Menschen mit Lernschwierigkeiten* betrifft, welche im aktuellen geschichtlichen Kontext wieder neu überprüft und überdacht werden muss, wie auch um die verinnerlichteten Verhaltensweisen gegenüber diesen Menschen.

Rein inhaltlich gilt es für die partizipative Qualitätsentwicklung gilt es zu beachten, die sozialen Gruppen, welche schon im Teil zur Beschreibung der Gruppendiskussion erwähnt wurden, dabei zu berücksichtigen, um die Expertise des *lokalen Wissens* einordnen zu können. Wichtig ist, zu welchem Thema das *Lokale Wissen* erhoben werden soll, welche Abhängigkeiten hierbei eine Rolle spielen können und welche Haltung man selbst auf die Zielgruppe projiziert. Wie z.B. bei der nueva Evaluation, welche zwar Erhebungen zur wahrgenommenen sozialen Dienstleistungsqualität ausführt, wobei aber nicht deutlich wird, unter welchen Bedingungen diese wahrgenommen werden, beziehungsweise wie unabhängig die Zielgruppe sich in der Erhebungssituation äußern kann. Dabei sind fundamental wichtige Punkte wie Machtverhältnisse, gesellschaftlicher Status und Kommunikation zu berücksichtigen. Der Punkt Maßgeschneidert, welcher zu den fünf Indikatoren der partizipativen

Qualitätsentwicklung gehört, sollte also um diesen Punkt, die Abhängigkeitsverhältnisse der Zielgruppe, erweitert werden, denn es stellt sich die Frage, ob beschrieben werden kann, was die Wirklichkeit der Zielgruppe darstellt, wenn die Erhebung dieses Abhängigkeitsverhältnis ohne Hinterfragung beibehält?

Es gibt verschiedene Meinungen auf diesem Gebiet, so sagt z.B. Theunissen: „Ferner muss damit gerechnet werden, dass sich nicht wenige Menschen mit geistiger Behinderung überfordert fühlen oder erhebliche Schwierigkeiten haben, ihre Position angemessen zu vertreten.“ (Theunissen, 2009, S. 398)

Bei solchen Aussagen ist es jedoch immer wichtig zu hinterfragen, woher die Überforderung rührt. Ist es richtig, von vornherein zu behaupten, dass *Menschen mit Lernschwierigkeiten* nicht in der Lage wären, Entscheidungen zu treffen, an partizipativen Qualitätsentwicklungen teilzunehmen oder die akquirierten Ergebnisse einer solchen Evaluation ernst zu nehmen? Es gilt, bisherige Diskussionen der Behindertenhilfe zu hinterfragen, mit der Überlegung, ob dort nicht vielfach den Menschen die Ressourcen einfach von vornherein abgesprochen werden, und ob diese Sichtweise wirklich genügend überprüft wurde.

Das verdeutlicht die Problematik, in der sich *Menschen mit Lernschwierigkeiten* befinden: „Das Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis zeigt sich nicht nur in der Diskrepanz zwischen fachlichem Anspruch und der Alltagsrealität schwer behinderter Menschen, sondern zunehmend auch in der Diskrepanz zwischen gesellschaftlichen, teilweise wissenschaftlich unterstützten negativen Einstellungen gegenüber diesem Personenkreis und dem fachlichen Anspruch der Behindertenhilfe. Ein Tolerieren unzulänglicher Betreuungspraktiken in Einrichtungen durch mangelnde Bereitstellung der notwendigen Ressourcen wirkt sich von daher nicht nur problematisch auf das individuelle Wohlbefinden der Betroffenen, sondern auch auf ihr Bild in der Gesellschaft aus.“ (Seifert, 2003, S. 20)

All diese Faktoren spiegeln die tägliche Realität von vielen *Menschen mit Lernschwierigkeiten* und diese Strukturen bleiben vorerst weiterhin in der Behindertenhilfe bestehen. Solche Lebensumstände haben aber schwerwiegende Folgen für

die Betroffenen, wie z.B. dass viele dieser Menschen kein Zutrauen in ihre eigenen Ressourcen haben, deren sie zum Teil nicht einmal gewahr sind, geschweige denn über das Selbst- Bewusstsein, ihre grundlegenden Fähigkeiten und Bedürfnisse einzubringen, um entsprechend Einfluss auf ihre individuelle Lebenssituation nehmen zu können. Da, wie schon erwähnt, diese Gegebenheiten schon bei alltäglichen Dingen zum Vorschein kommen, stellt sich die Frage, wie sie denn das Verständnis entwickeln können, ihre Zukunft nachhaltig mitzugestalten (vgl. Katzenbach, 2004, S. 322). Als Grundvoraussetzung für das Empowerment gilt die Selbstbestimmung, diese erlernbare Fähigkeit entwickelt sich in einer menschlichen Selbstgestaltung, nämlich in kommunikativen und sozialen Beziehungen (vgl. Fiedler, 2009, S.379).

Die Kommunikation im Träger, welche aus Sicht dieser Forschung als nicht ausreichend betrachtet wird, müsste also erweitert und verbessert werden, unter Einbeziehung aller dort befindlichen Personen. Dolic und Schaarschuch bezeichnen diese als Handlungsprozesse beziehungsweise Interaktionsmuster zwischen den Nutzer_innen und den sozialen Dienstleister_innen (vgl. Dolic, Schaarschuch, 2005, S.100). Die Zusammenarbeit aller Akteur_innen, welche ein zentrales Merkmal der partizipativen Qualitätsentwicklung darstellt (vgl. Wright, 2010, S. 18), sollte mehr in den Fokus rücken und die unterschiedlichen Ebenen verbinden.

Partizipative Qualitätsentwicklung zielt in diesem Zusammenhang darauf ab, die Wirklichkeit der Zielgruppe nicht nur darzustellen, sondern durch Partizipation auch zu verändern und einen Dialog zwischen unterschiedlichen Parteien zu eröffnen. Jene Aussage kann auch auf die nueva Evaluation bezogen werden. Dafür müsste es ein Forum für einen generellen Dialog auf Augenhöhe zwischen den unterschiedlichen Gruppen in einem Träger geben, den Nutzer_innen, Dienstleister_innen und Leiter_innen. Für einzelne Personen scheinen sich durch die nueva Evaluation zwar bereits Lebensumstände verbessert zu haben, siehe Unterkategorie Sechs, dennoch gibt es keine erkennbaren Anhaltspunkte für eine gemeinschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema, beziehungsweise dem Verfahren der nueva Evalu-

ation, welche den Anstoß zum Überdenken des Verhältnisses der Dienstleister_innen und Nutzer_innen darstellen könnte. Dies lässt sich durch die Achsenkategorie Sechs, Austausch im Wohnangebot, belegen; besonders prägnant ist hierbei, dass zwar ein generelles Interesse besteht, sich mit dem Thema auseinander zu setzen, jedoch gerade von der Seite des Heimbeirats wenig Unterstützung besteht, um sich zu organisieren beziehungsweise überhaupt darüber zu sprechen (s. Kapitel 8.3.1).

Außerdem könnte einmal grundsätzlich hinterfragt werden, warum jemand überhaupt in einem Betreuungskontext arbeitet, z.B. in einer Wohnform für *Menschen mit Lernschwierigkeiten*. Was motiviert Menschen, in diesem Beruf zu arbeiten? Liegt es vielleicht auch an der empfundenen Überlegenheit gegenüber den Nutzer_innen (vgl. Mattke, 2004, S. 306)? Eine Möglichkeit wäre z.B., ein partizipatives Qualitätsentwicklungsverfahren für die sozialen Dienstleister_innen und Leiter_innen von Einrichtungen zu etablieren, welches dann den Vergleich ermöglicht, wie die soziale Dienstleistungsqualität von Nutzer_innen dargestellt wird – anhand der neuen Evaluation. Diese Vergleichswerte könnten die jeweiligen Wahrnehmungen abgleichen und somit die Punkte aufzeigen, wo die unterschiedlichen Ebenen ins Gespräch gehen müssten beziehungsweise sollten. Denn die Frage ist auch, ob die sozialen Dienstleister_innen zur gleichen Zeit zufrieden mit ihrer Arbeit sein und dem sozialen Dienstleistungsverständnis von Nutzer_innen gerecht werden können. Ein wichtiger Punkt sind dabei die Trägerstrukturen im Allgemeinen und ihre Möglichkeiten, den entsprechenden Raum und die zeitlichen Ressourcen bereitzustellen zu können, um solche Verfahren durchführen zu lassen.

Da damit zu rechnen ist, dass Diskrepanzen bei einer solchen Erhebung entstehen, sind Dialoge über das Verständnis und der Haltung gegenüber der Nutzer_innen, sowie die Möglichkeit zur Reflektion der vorhandenen Kommunikationsstruktur unabdingbar in jeglichen Betreuungskontexten der sozialen Dienstleistung. Hier bestehen offenbar zeitliche und personelle Defizite, die innerhalb der bestehenden Struktur der Einrichtung nicht ohne weiteres ausgeglichen werden können. Durch eine differenzierte Darstellung der unterschiedlichen Ebenen im Träger in Bezug auf die wahrgenommene Dienstleistungsqualität, könnte gegebenenfalls eine höhere

Zusammenarbeit erreicht werden, sodass Bedürfnisse von unterschiedlichen Ebenen Berücksichtigung finden.

An dieser Stelle rückt auch der Begriff des Intellektuellen wieder in den Fokus, welcher für alle Menschen geltend gemacht werden sollte. Dies bedeutet für die soziale Arbeit nach Jantzen, sich ganz aktiv in den Gegendiskurs zu den üblichen Trägerstrukturen zu stellen. Zusätzlich zu all diesen Themen innerhalb eines Trägers, darf nicht ausgeblendet werden, dass auch das gesellschaftliche Bild der *Menschen mit Lernschwierigkeiten* größtenteils diskriminierend ist. Alleine schon die Art und Weise, in welcher Form Hilfekonferenzen stattfinden, zeigt deutlich, wie Kostenträger zu den *Menschen mit Lernschwierigkeiten* stehen. Dies soll an dieser Stelle nur am Rande erwähnt werden, ist aber wichtig, damit nicht die Träger alleine in die Verantwortung gezogen werden, sondern auch deutlich wird, dass diese ebenfalls mit Strukturen zu kämpfen haben, welche manche Prozesse erschweren.

Somit liegt die Verantwortung nicht alleine bei den Trägern, oder bei den Nutzer_innen, sich selbst zu organisieren, sondern es geht um das Menschenbild, welches wir alle in uns tragen. Allerdings würde die Umsetzung der nueva Evaluation unter den oben beschriebenen Bedingungen, wie Schaffung geeigneter Kommunikationsformen und –strukturen ihrerseits einen wichtigen Einfluss auf das bestehende Meinungsbild nehmen. Von wo sollte die Veränderung ausgehen, wenn nicht von den Beteiligten selbst? Hier besteht ein großes, bisher wenig genutztes Potenzial, und vorhandene Ansätze sollten konsequenter weiter verfolgt und ausgebaut werden, um eine Verbesserung der gesellschaftlichen Akzeptanz und Sichtweise zu schaffen, die wiederum allen nützt und nicht zuletzt soziale Gerechtigkeit bedeutet.

11. Literaturverzeichnis

BUKO-QS - Bundeskonferenz zur Qualitätssicherung im Gesundheits- und Pflegewesen e.V.(Hrsg.)/Görres, Stefan/Roes, Martina/Mitternacht, Barbara/Biehl, Maria/Klün, Silvia (2006): Strategien der Qualitätsentwicklung in Pflege und Betreuung. Genesis, Strukturen und künftige Ausrichtung der Qualitätsentwicklung in der Betreuung von Menschen mit Pflege- und Hilfebedarf. Heidelberg: C.F. Müller Verlag

DBSH Landesverband Baden Württemberg (Hrsg.) /Maus, Friedrich/Beilmann, Michael (2000): Mythos Qualität. Erfahrungsberichte aus der Sozialen Arbeit. (Band 1) Berlin: VWB – Verlag für Wissenschaft und Bildung

Diederich, Guido (2004): Qualitätsentwicklung und Qualitätsbeurteilung in Wohnheimen für Menschen mit Behinderung. Nutzer- und Fachkräftezufriedenheit. (o.O.): Verlag für akademische Texte GRIN (1. Auflage)

Dolic, Romana/Andreas Schaarschuch (2005): Strategien der Nutzung sozialpädagogischer Angebote in: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch(Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, Seite 99-116

Drechsler, Christiane (2004): Zur Lebensqualität Erwachsener mit geistiger Behinderung in verschiedenen Wohnformen. Untersucht am Beispiel der Fachklinik Schleswig-Stadtfeld, des Wohngruppenprojektes der Fachklinik Schleswig-Stadtfeld und der Werkgemeinschaft Bahrenhof e.V.

Fiedler, Dörte (2009): Förderung von Selbstbestimmung bei Menschen mit geistiger Behinderung unter Berücksichtigung US-amerikanischer Programme in: Zwischen Tradition und Innovation. Methoden und Handlungskonzepte in der Heilpädagogik und Behindertenhilfe ; ein Lehrbuch und Kompendium für die Arbeit mit geistig behinderten Kindern, Jugendlichen und Erwachsene. Marburg: Lebenshilfe-Verlag, Seite 379-384

Flick, Uwe (2014): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag (6. Auflage)

Fröhlich, Walburga/Konrad, Martin (2009): Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderung als Interviewerinnen und Interviewer. Ergebnisse eines Forschungsprojekts mit Nueva. Graz: atempo Betriebsgesellschaft mbH

Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung. Weinheim u. München: Juventa Verlag

Jantzen, Wolfgang (1993): Das ganze muß verändert werden. Berlin: Edition Marhold im Wissenschaftsverlag Volker Spiess

Jantzen, Wolfgang (2004): Geistige Behinderung und strukturelle Gewalt, in: Wüllenweber (Hrsg.): Soziale Probleme von Menschen mit geistiger Behinderung.

Fremdbestimmung, Benachteiligung, Ausgrenzung und soziale Abwertung. Stuttgart: W. Kohlhammer, Seite 148-169

Katzenbach, Dieter (2004): Das Problem des Fremdverstehens. Psychoanalytische Reflexion als Beitrag zur Professionalisierung geistigbehindertenpädagogischen Handelns in: Wüllenweber (Hrsg.): Soziale Probleme von Menschen mit geistiger Behinderung. Fremdbestimmung, Benachteiligung, Ausgrenzung und soziale Abwertung. Stuttgart: W. Kohlhammer, Seite 148-169

Kühn, Thomas/Koschel, Kay-Volker (2011): Gruppendiskussionen. Ein Praxis - Handbuch. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialmedien/Springer Fachmedien GmbH (1. Auflage)

Langer, Anke (2011): Qualitätssicherung der Assistenz bei Menschen mit geistiger Behinderung und schwerster Behinderung. In: Landesverband Hessen e.V. im Verband Sonderpädagogik e.V. Fachverband für Behindertenpädagogik (Hrsg.): Vierteljahresschrift für Behindertenpädagogik und Integration Behinderter in Praxis, Forschung und Lehre. (Heft 1.) Darmstadt. Psychosozial-Verlag, Seite 63-75

Lamnek, Siegfried (2005): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. Weinheim und Basel: Beltz Verlag (2. Auflage)

Mattke, Ulrike (2004): „Wir wissen was gut für dich ist!“ Soziale Abhängigkeit und Fremdbestimmung bei Menschen mit geistiger Behinderung in: Wüllenweber (Hrsg.): Soziale Probleme von Menschen mit geistiger Behinderung. Fremdbestimmung, Benachteiligung, Ausgrenzung und soziale Abwertung. Stuttgart: W. Kohlhammer, Seite 300-312

Mayring, Philipp (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. Weinheim und Basel: Beltz Verlag (5. Auflage)

Mensch zuerst (2008): Das neue Wörterbuch für Leichte Sprache. Halt! Leichte Sprache. Kassel: Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. (2. Auflage)

Nueva GmbH (o.J.): nueva, Qualität wird konkret. Quality through peers. unveröffentlichtes Dokument

Oechler, Melanie (2009): Dienstleistungsqualität in der Sozialen Arbeit. Eine rhetorische Modernisierung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften (1. Auflage)

Oelerich, Gertrud/Schaarschuch(Hrsg.)(2005): Der Nutzen Sozialer Arbeit. In: Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag

Schlebrowski, Dorothee/Wacker, Elisabeth (Hrsg.) (2009): Starke Nutzer im Heim. Wirkung Persönlicher Budgets auf soziale Dienstleistungen. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Schuppener, Saskia/Hauser, Mandy (2014) in Landesverband Hessen e.V. im Verband Sonderpädagogik e.V. Fachverband für Behindertenpädagogik(Hrsg.): Vierteljahresschrift für Behindertenpädagogik und Integration Behinderter in Praxis, Forschung und Lehre. Heft 3. Darmstadt: Psychosozial-Verlag, Seite 233-250

Seifert, Monika (1997): Wohnalltag von Erwachsenen mit schwerer geistiger Behinderung. Eine Studie zur Lebensqualität. Reutlingen: Diakonie-Verlag

Seifert, Monika/Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung e.V. (Hrsg.)(2003): Mehr Lebensqualität. Zielperspektiven für Menschen mit schwerer (geistiger) Behinderung in Wohneinrichtungen. Mit Checklisten zur Evaluation der professionellen Arbeit. Marburg: Völker & Ritter, Druck, Satz und Verlagsgesellschaft mbH (1. Auflage)

Seifert, Monika (2010): Kundenstudie. Bedarf an Dienstleistungen zur Unterstützung des Wohnens von Menschen mit Behinderung. Abschlussbericht. Berlin: Rhombos-Verlag

Seifert, Monika (2013): Lebensqualität. In Theunissen, Georg/Kulig, Wolfram/Schirbort, Kerstin (Hrsg.): Handlexikon Geistige Behinderung. Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, Sozialen Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik. Stuttgart: Kohlhammer. (2. Auflage) Seite 218-219

Speck, Otto (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag

Theunissen, Georg (2009): Empowerment-Evaluation. Ein zeitgemäßes Instrument zur Sicherung und Förderung von Lebensqualität in: Zwischen Tradition und Innovation. Methoden und Handlungskonzepte in der Heilpädagogik und Behindertenhilfe ; ein Lehrbuch und Kompendium für die Arbeit mit geistig behinderten Kindern, Jugendlichen und Erwachsene. Marburg: Lebenshilfe-Verlag, Seite 393-399

Theunissen, Georg (2009): Empowerment als professionelle Handlungsorientierung für die Unterstützung von Selbstbestimmung bei geistig schwer(st) und mehrfach-behinderten Menschen in: Zwischen Tradition und Innovation. Methoden und Handlungskonzepte in der Heilpädagogik und Behindertenhilfe ; ein Lehrbuch und Kompendium für die Arbeit mit geistig behinderten Kindern, Jugendlichen und Erwachsene. Marburg: Lebenshilfe-Verlag, Seite 406-415

Theunissen, Georg/Lingg, Albert (Hrsg.)(1999): Wohnen und Leben nach der Enthospitalisierung. Perspektiven für ehemals hospitalisierte und alte Menschen mit geistiger und seelischer Behinderung. Bad Heilbrunn: Klinkhardt

van der Donk, Cyrilla/van Lanen, Bas/Wright, Michael T.(2014): Praxisforschung im Sozial- und Gesundheitswesen. Aus dem Niederländischen von Annette Löffelholz. Bern: Verlag Hans Huber (1. Auflage)

von Unger, Hella (2014): Partizipative Forschung. Einführung in die Forschungspraxis. Wiesbaden: Springer Fachmedien

Wright, Michael T.(2010): Partizipative Qualitätsentwicklung in der Gesundheitsförderung und Prävention. Bern: Verlag Hans Huber (1. Auflage)

Internetquelle:

Buchner, Tobias/Koenig, Oliver (2011): Von der Ausgrenzung zur Inklusion: Entwicklung, Stand und Perspektiven gemeinsamen Forschens. In DIFGB: Forschungsfalle Methode? Partizipative Forschung im Diskurs. (Band1) Leipzig: DIFGB, Seite 2-16, Online unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/buchner-ausgrenzung.html>, Abruf am 12.01.2016

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2014): BAGFW Grundsatzpapier: Qualitätsziele der Wohlfahrtsverbände zur Erreichung ihrer spezifischen Dienstleistungsqualität. Berlin, Online Unter: http://www.bagfw.de/uploads/media/QZiele_20140827_mit_Anlagen.pdf, Abruf am 12.01.2016 (4. Fassung)

Fröhlich, Walburga/Candussi, Klaus (o.J.): Wie wir organisiert sind, Graz, Online unter: <http://www.atempo.at/de/Ueber-uns/Wie-wir-organisiert-sind/>, Abruf am 09.11.2015

Fröhlich, Walburga/Candussi, Klaus (o.J.): Über Atempo., Graz, Online unter: <http://www.atempo.at/de/Ueber-uns/>, Abruf am 09.11.2015

CFS Consulting, Franchise & Sales GmbH (o.J.): Was ist Nueva? Graz, Online unter: <http://www.nueva-network.eu/de/Ueber-uns/Was-ist-nueva/>, Abruf am 09.11.2015

GETEQ - Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement mbH, Aufmerksame Begleitung und ständige Weiterentwicklung, Berlin, Online unter: <http://geteq-nueva.de/aufmerksame-begleitung-staendige-weiterentwicklung.html>, Abruf am 09.11.2015

GETEQ - Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement mbH, das nueva Modell, Berlin, Online unter: <http://geteq-nueva.de/das-nueva-modell.html>, Abruf 09.11.2015

GETEQ - Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement mbH, Ablauf einer nueva Evaluation, Berlin, Online unter: <http://geteq-nueva.de/ablauf-einer-nueva-evaluation.html>, Abruf 09.11.2015

Buchner, Tobias/ Koenig, Oliver (2011): Forschungsfalle Methode? Partizipative Forschung im Diskurs. In DIFGB Band 1, Leipzig, Online unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/buchner-ausgrenzung.html> , Abruf 13.11.2015

Dresing Thorsten, Pehl, Thorsten(2013): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse, Marburg, Online unter: http://www.audiotranskription.de/download/praxisbuch_transkription.pdf?q=Praxisbuch-Transkription.pdf, Abruf 20.11.2015 (5.Auflage)

Das Netzwerk Leichte Sprache (o.J.): Regeln für Treffen und Tagungen, Online unter: http://www.leichtesprache.org/images/Regeln_Tagungen.pdf, Abruf am 22.11.2015

Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. (2005-2014): Wer sind wir? – Unser Grundsatzprogramm, Online unter: http://www.menschzuerst.de/wer_ziele.html, Abruf am 12.01.2016

Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. (2005-2014): Dafür kämpfen wir: Wir wollen "Menschen mit Lernschwierigkeiten" genannt werden!, Online unter: http://www.menschzuerst.de/was_mensch.html, Abruf am 12.01.2016

Wir vertreten uns selbst! und Bundesministerium für Gesundheit (2002): Ein Teil des Abschlussberichtes des Bundesmodellprojektes Wir vertreten uns selbst!, Kassel: Online unter: http://www.menschzuerst.de/02/t/2_erste_schritte.shtml, Abruf am 12.01.2016 (2. Auflage)

12. Anhänge (siehe CD)
- 12.1. Vorstellung des Forschungsvorhabens für Träger
- 12.2. Besuchsprotokoll und Gesprächsprotokoll
- 12.3. Das Forschungsprojekt in *Leichter Sprache* für Nutzer_innen
- 12.4. Schreiben an die sozialen Dienstleister_innen
- 12.5. Leitfragen der Gruppendiskussion
- 12.6. Transkriptionsregeln
- 12.7. Transkription der Gruppendiskussion
- 12.8. Protokoll und Protokollbestimmungen für die Gruppendiskussion