



TOA-MAGAZIN

Fachzeitschrift zum Täter-Opfer-Ausgleich

Qualitätsanalyse:

**Betroffenen-
orientierung
im TOA**

Leitthemen

■ Kriterien für professionelle
und betroffenenorientierte
soziale Dienstleistungen

■ Gelingende soziale
Dienstleistung

■ Vier Jahre Servicetelefon

■ Betroffenenorientierung

■ Qualität im TOA

■ Reflexion zu Paternalismus
und Fürsorge

Inhaltsverzeichnis

Prolog	3
Kriterien für professionelle und betroffenenorientierte soziale Dienstleistungen	4
Gelingende soziale Dienstleistung	7
Vier Jahre Servicetelefon	12
Betroffenenorientierung	
bei SelbstmelderInnen · Ein Praxistest	16
Der Stand der Dinge aus Sicht eines Vermittlers	22
Qualität im TOA	23
Reflexion zu Paternalismus und Fürsorge	25
Beschwerdemanagement: Interview mit Nina Jann	27
Beschwerdemanagement bei den Behörden der Strafverfolgung	30
International	
Zwei Berichte über die Konferenz ‚Beyond Crime: Pathways to Desistance, Social Justice and Peacebuilding‘ in Belfast	33
Personenvorstellung	
Interview mit Eva Weiler	37
Link(s)	
Thema Städtische Lebensqualität / Shared Space.....	39
Recht(s)	
Täter-Opfer-Ausgleich und Strafaussetzung zur Bewährung.....	41
Literaturtipps	
Mediation und Konfliktmanagement.....	43
Leben zwischen Häusern.....	44
Der Täter-Opfer-Ausgleich:	
Recht, Methodik, Falldokumentationen	45
Kommunikation als Lebenskunst –	
Philosophie und Praxis des Miteinander-Redens	46
Die Zukunft des TOA gemeinsam gestalten	47
Abschied vom Begriff ‚Täter-Opfer-Ausgleich‘ ?.....	49
Berichte aus den Ländern	
Zur Stand des TOA in Rheinland Pfalz	50
Eindrücke von der Abschlusskonferenz zum EU-Projekt	
‚Restorative Justice at post-sentencing level‘ im August 2014 in Kiel.....	51
Ein Hoch auf Christa Pelikan!	53
Interview.....	55
Impressum	56

Prolog

Es gibt Menschen, die sitzen so lange kopfschüttelnd vor einer Suppe, bis sie ein Haar darin finden.

Reinhard K. Sprenger

Köln, Aachener Straße Nr. 1064 am 5. Oktober 2014. Unter dem Dach in den Räumen des TOA-Servicebüros findet die erste Redaktionssitzung in neuer Besetzung statt. Erster und wichtigster Tagesordnungspunkt: Schwerpunktthema für die dritte Ausgabe des TOA-Magazins im Jahr 2014. Spannende Themen liegen nicht auf der Straße und als alter Hase hast du das Gefühl, wirklich alles schon einmal als Thema gehabt zu haben. Da fällt dir im Moment wirklich nichts ein. Kreativität auf Knopfdruck? Das kann ja heiter werden...

Da kommt die beiläufige Frage des neuen Kollegen nach den Standards und deren Einhaltung gerade recht. Lenkt sie doch ab vom mühsamen Geschäft der Themenfindung.

Und du hörst dich reden: Von der Qualität der Standards. Davon, dass sie nicht von oben, sondern aus der Praxis für die Praxis entstanden sind, und vom Gütesiegel, das die Einrichtungen zur Einhaltung der Standards verpflichtet. Und dann fällt dir leider ein, dass in den bald zehn Jahren, in denen es das Gütesiegel jetzt gibt, erst 15 Einrichtungen zertifiziert wurden. Wie es die große Masse der Einrichtungen mit der Einhaltung der Standards hält, kannst du nicht beantworten. Die Frage, wie gut die Fachstellen wirklich sind, steht unbeantwortet im Raum.

Die neue Kollegin sagt: „Das ist unser Thema für das TOA-Magazin. Wie gut sind die TOA-Fachstellen wirklich?“

Ich merke, wie ich sofort Schutzmechanismen aufbaue, mich vor meine KollegInnen im Feld stelle und argumentiere, dass die schwierigen Rahmenbedingungen eine komplette Umsetzung der Standards nur schwer zulassen. Merke aber nicht, dass ich damit schon von einer verbreiteten Nicht-Einhaltung der Standards ausgehe. Darauf müssen die beiden jungen Kollegen mich erst hinweisen.

Das heißt natürlich nicht, dass sich im Umkehrschluss die große Zahl der Einrichtungen gar nicht daran hält. Aber verlässliche Aussagen, wie sehr die Einhaltung tatsächlich aussieht, können anhand 15 vergebener Zertifikate bei geschätzten 300 Einrichtungen wirklich nicht gemacht werden.

Wie gut sind die Fachstellen wirklich? Diese Frage schien uns dann im Rahmen einer Ausgabe des TOA-Magazins doch zu umfangreich und kompliziert. So entschieden wir uns dafür, die ‚Kundenfreundlichkeit‘ näher untersuchen zu wollen. Wir vermuten, dass das ein Kriterium ist, das wahrscheinlich in den nächsten Jahren an Bedeutung gewinnen wird, vor allem, wenn man – wie wir – davon ausgeht, dass Steigerungsraten nicht durch mehr Zuweisungen durch die Justizpraxis, sondern eher über die sogenannte ‚SelbstmelderInnen‘ erreicht werden können. Die Ergebnisse aus den Erfahrungen mit dem Servicetelefon von Tausgleich und Konsens e.V. und aus unserem Praxistest sind in diesem Heft zu lesen. Wir werden uns in loser Folge dem Fragenkomplex, wie gut die Fachstellen wirklich sind, mit weiteren Beiträgen sukzessive nähern. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Täter-Opfer-Ausgleich hat uns eine Stellungnahme zur nächsten Ausgabe zugesagt.

Es bleibt dem Leser überlassen, inwieweit er denkt, wir wären kopfschüttelnd vor eine Suppe gesessen. Uns geht es aber nicht um eine KollegInnenschelte, sondern um die Weitergabe von Erfahrungen, Eindrücken und Informationen, die eine qualitative Verbesserung des Angebots ermöglichen. Jede/r möge selbst entscheiden, ob er oder sie das annehmen kann.

Gerd Delattre, Köln im November 2014



Bild: Gerd Delattre

Kriterien

für professionelle und betroffenenorientierte soziale Dienstleistungen

von Daniel Iseli

Im Alltag haben wir oft klare Vorstellungen und Erwartungen hinsichtlich der Qualität von Dienstleistungen oder Produkten: Öffentliche Verkehrsmittel sollen uns pünktlich, zuverlässig und sicher ans Ziel bringen. Im Fachgeschäft wollen wir ohne grosse Wartezeit sachkundig und freundlich beraten werden. Unser Auto soll bedienungsfreundlich sein, pannenfrei und möglichst benzinsparend funktionieren.

Soziale Dienstleistungen mit einem vierfachen Mandat

Schwieriger zu beantworten ist die Frage nach guter Qualität in Bereichen wie der Pädagogik, der Sozialen Arbeit oder in spezifischen Beratungsfeldern wie Supervision, Mediation oder Täter-Opfer-Ausgleich (TOA). Im sozialwissenschaftlichen Kontext wird hier der Begriff der *personenbezogenen sozialen Dienstleistung* verwendet (vgl. dazu Bauer 2001). Diese Dienstleistungen sind nicht sach-, sondern eben personenbezogenen, sie sind in hohem Mass individuell und daher kaum standardisierbar. Ziele, Prozesse und Massnahmen werden auf der Grundlage einer sozialen Beziehung zwischen

Dienstleistungserbringenden einerseits und Nutzerinnen und Nutzern andererseits ausgehandelt. Rolle und Status der Beteiligten müssen dabei geklärt werden und die Ergebnisse des Prozesses sind laufend oder am Ende auszuwerten. Damit Leistungserbringende und Nutzende das Ergebnis übereinstimmend als gut bewerten können, müssen sie sich vorher über die Beurteilungskriterien und Standards geeinigt haben. Dies ist denn auch ein zentrales Merkmal in der Qualitätsdiskussion: Gute Qualität oder was wir darunter verstehen, ist stets das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses zwischen den beteiligten Anspruchsgruppen. Die wichtigsten Anspruchsgruppen sind in unserem Kontext die Betroffenen und die Leistungserbringenden. Aber auch die Gesellschaft und konkret der Staat als Gesetz-, Auftrag- und Finanzgeber reden mit. Eine weitere Instanz ist die Trägerorganisation, welche die nötigen Ressourcen bereitstellt, damit die Dienstleistungen überhaupt erbracht werden können. Dazu kommen ausserdem die fachlichen Ansprüche der jeweiligen Profession. In diesem Zusammenhang kann ein vierfaches Mandat festgestellt werden. Röh spricht von **Gesellschaft, Profession, Institution** sowie **Nutzerinnen** und **Nutzern** (Röh, 2006). Noch komplexer wird die Sache, wenn wir die Qualitätsdimensionen beiziehen, die *Donabedian* bereits im letzten Jahrhundert beschrieben hat: **Strukturqualität, Prozessqualität** und **Ergebnisqualität**. In der Strukturqualität werden die Rahmenbedingungen und Voraussetzungen für die Dienstleistungserbringung definiert. Die Prozessqualität bezieht sich auf die Art und Weise, wie die Dienstleistungen erbracht werden und die Ergebnisse werden schließlich in der dritten Qualitätsdimension thematisiert.

Fünf thematische Qualitätsbereiche

Ausgehend von diesen theoretischen Grundlagen haben wir an der *Berner Fachhochschule* fünf wichtige Qualitätsbereiche von personenbezogenen sozialen Dienstleistungen und von Sozialer Arbeit in mehreren Publikationen näher beschrieben, ausdifferenziert und in Entwicklungsprojekten im Sozial- und Gesundheitswesen umgesetzt und erforscht (vgl. *Iseli/Schneider* 2013, *Gehrlach/Steger* 2014). Wir unterscheiden folgende Qualitätsbereiche: die politisch-strategischen Rahmenbedingungen, die fachlichen Aspekte, die Anspruchsgruppen und Betroffenen, das Management und die Mitarbeitenden. In diesen thematischen Bereichen versuchen wir jeweils die zentralen Kriterien und Standards zu definieren und zu beschreiben. In den *Standards zum Täter-Opfer-Ausgleich* (2009, 6. Auflage) wurden von den Autor/-innen wichtige Anforderungen an das Konzept, an die Organisation, an die Kooperation und die Außendarstellung, an die Vermittler und die Durchführung des Täter-Opfer-Ausgleichs formuliert. Diese lassen sich ohne weiteres unseren fünf Themen zuordnen. Die Frage, ob die definierten Anforderungen umfassend oder auch präzise genug formuliert sind, muss an anderer Stelle gestellt und beantwortet werden. Sie stellen jedoch bestimmt eine brauchbare Grundlage für die weitere Debatte um gute Leistungen in diesem spezifischen Beratungsbereich dar.

Kritische Faktoren und Herausforderungen in der Praxis

Unsere langjährigen Projekterfahrungen in sozialen Dienstleistungsorganisationen haben uns gelehrt, folgende Aspekte als besonders herausfordernd wahrzunehmen: Organisationen mit öffentlichen Aufträgen sind verwaltungsnah und neigen zu Trägheit, sie sind überwiegend außengesteuert und reagieren auf Veränderungen oft defensiv. Träger, Leitungsverantwortliche und Mitarbeitende sind jedoch herausgefordert, aktiv die – zugegeben oft recht engen – Handlungsspielräume zu nutzen. Das setzt voraus, dass das Management in strategischer und operativer Hinsicht als professionell wahrgenommen wird. Dies zeigt sich beispielsweise darin, dass die Weiterentwicklung der Organisation und

der Dienstleistungen in enger Kooperation mit den Mitarbeitenden gezielt in die Hand genommen wird. Eine weitere zentrale Herausforderung stellt die Ressourcenknappheit dar: Es ist ein ökonomisches Grundprinzip im Kapitalismus, dass Ressourcen immer knapp sind und sorgfältig ‚bewirtschaftet‘ werden müssen, so auch im Sozial- und Gesundheitswesen. Schlüsselthemen in den Organisationen sind beispielsweise die Ressourcensteuerung in der Fallarbeit oder auch die Pensenbemessung. Da die Mitarbeitenden die Hauptressource darstellen, sind Personalgewinnung, Personalpflege und Personalentwicklung anforderungsreiche Aufgaben. Als weitere Herausforderung erachten wir eine klare Definition und Gestaltung der zentralen, professionellen Kernprozesse wie beispielsweise Aufnahme, Beratung und Abschluss auf der Grundlage von wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen. Aber auch die Ergebnisse sind zu dokumentieren und zu evaluieren. Selbstverständlich hat die Öffentlichkeit ein Anrecht zu erfahren, welche Leistungen mit welcher Qualität erbracht werden. Mindestens ebenso wichtig ist – und das ist eine weitere Herausforderung – ob es gelingt, die interne Evaluationskompetenz, die Selbstreflexion und die Lernbereitschaft von Management und Mitarbeitenden zu fördern und zu erhalten, damit individuelles und organisationales Lernen möglich wird. Als kritischen Faktor betrachten wir schliesslich die Gestaltung der Kooperation, der Schnittstellen und der Vernetzung im kommunalen und regionalen Umfeld. Auch hier sind Organisationsverantwortliche und Fachpersonen gleichermaßen gefordert und verantwortlich.

Die entscheidende Perspektive der Betroffenen

Entscheidend ist jedoch die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzern. Wann können wir aus ihrer Perspektive von guten personenbezogenen sozialen Dienstleistungen sprechen? Das ist der Fall, wenn die Betroffenen die Dienstleistung positiv beurteilen, wenn sie diese als für sich nützlich erachten. Dazu können und sollen die Leistungserbringenden sie auch befragen. Unter fachlichen und berufsethisch begründeten Gesichtspunkten

Daniel Iseli

ist Professor, Diplom-Sozialarbeiter und -Supervisor und hat ein Nachdiplomstudium in Unternehmensentwicklung absolviert.

Er arbeitet als Dozent und Projektleiter an der Berner Fachhochschule im Fachbereich Soziale Arbeit und ist Mitglied in der Redaktion der Fachzeitschrift ‚SozialAktuell‘. Kontakt: daniel.iseli@bfh.ch



Bild: Daniel Iseli

Literatur:

Bauer, R.
(2001). *Personenbezogene Soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität und Zukunft*. Westdeutscher Verlag, Wiesbaden
Gehrlach C., Steger S. (2014). *Einbezug von NutzerInnen: Möglichkeiten und Grenzen. Eine personenbezogene soziale Dienstleistung ist eine Koproduktion zwischen Fachkraft und NutzerIn*. *SozialAktuell* 2, 18-21

Iseli, D., Schneider, Ph.
(2013). *Die Qualitätsfrage in der Sozialen Arbeit. Qualitätsmanagement zwischen Anspruch der KlientInnen und Orientierung an gesellschaftlichen und sozialpolitischen Aufträgen*. *SozialAktuell* 3, 10-13
Röh, D. (2006). *Die Mandate der Sozialen Arbeit. In wessen Auftrag arbeiten wir? Soziale Arbeit*, 55 (12), 442-449

ergeben sich aber weitere Fragen: Konnte die Dienstleistung dazu beitragen, dass die Lebensbewältigung für die Betroffenen besser gelingt? Das kann eine Verbesserung der Lebenssituation oder auch nur eine bessere Bewältigung schwieriger Umstände und Lebensbedingungen sein. Konnten die Betroffenen partizipativ bei Problemverständnis und -analyse, bei Zielerarbeitung und Lösungssuche und schliesslich bei der Umsetzung mitwirken, war der Prozess partnerschaftlich? Konnten sich die Betroffenen mit ihren Intentionen aktiv einbringen? Konnten die Autonomie und die Selbstbestimmung der Betroffenen gefördert werden? Haben sie mehr Handlungsmöglichkeiten als vor dem Dienstleistungsprozess? Kann die Ko-Produktion zwischen Leistungserbringer und Nutzenden als gelungen bezeichnet werden? Entlang dieser Fragen muss der

Nutzen für die Betroffenen diskutiert werden. Einerseits ist die oben angesprochene Diskussion von politischen und institutionellen Rahmenbedingungen abhängig. Die Organisation und die Leistungserbringenden benötigen klare Aufträge und Prozesse. Andererseits sind die Perspektiven der Betroffenen und der fachlichen Ansprüche entscheidend. Wir müssen uns auch bewusst sein: Es können nie alle Erwartungen der Betroffenen erfüllt werden, beispielsweise weil die Ressourcen knapp sind oder weil es aus fachlicher Sicht begrenzt sinnvoll sein kann, alle Anforderungen der Betroffenen zu erfüllen. Unvermeidbar ist jedoch dieser stete Aushandlungsprozess zwischen Betroffenen und Leistungserbringenden, aber auch mit der Institution und nicht zuletzt mit Politik und Gesellschaft.

Nachruf auf Wolfgang Scheel

Für uns völlig unerwartet verstarb Wolfgang Scheel am 15. November 2014 in Hannover.

Wolfgang war alles andere als ein Pedant und war sicher in vielen Punkten – vor allem im freundschaftlichen Umgang – auch bereit ‚fünf gerade sein zu lassen‘. An einem Punkt war er ganz klar und nicht zu beeinflussen:

Nicht die Standards haben sich den Rahmenbedingungen in der Praxis anzupassen, sondern die Rahmenbedingungen müssen nach den Standards ausgerichtet werden. So sein eindeutiges Credo.

So ist es sein Verdienst und kein Wunder, dass die Stadt Hannover, bei der Wolfgang den Täter-Opfer-Ausgleich implementiert und durchgeführt hat, der bundesweit bisher einzige behördliche Träger ist, der das

Gütesiegel beantragt hat und dann auch zertifiziert wurde.

Noch vor wenigen Monaten, an seinem Geburtstag, überlegten wir gemeinsam, ob er als angehender Rentner in das Radaktionsteam des TOA-Magazins als mahrender Kolumnist einsteigen wolle, zumal er schon immer eine Affinität zum Journalismus pflegte.

Dazu ist es leider nicht mehr gekommen. Das Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung verliert mit ihm nicht nur einen langjährigen und wichtigen Mitstreiter für einen sich verbreitenden Täter-Opfer-Ausgleich . . . wir trauern vor allem um einen guten Freund!

Gerd Delattre, Köln am 18. November 2014

Gelingende soziale Dienstleistung

Wie Qualität handlungsleitend wird

Von Claudia Dehn

In diesem Artikel wird zunächst der Begriff der (personenbezogenen) sozialen Dienstleistung geklärt und soziale Dienstleistung als ein koproduktiver, in weiten Teilen offener Prozess gemeinsamer Leistungserbringung von Fachkräften und Kundinnen und Kunden verstanden. Anschließend wird ein zur Logik der sozialen Dienstleistung anschlussfähiges Qualitätsverständnis entfaltet, das Qualität nicht vorrangig als technischen Prozess und zu optimierendes Verfahren versteht, sondern als Gelingen unter je spezifischen Kontextbedingungen. Anhand von Fallbeispielen wird dargestellt, wie Qualitätskriterien sozialer Dienstleistungen so entwickelt und formuliert werden können, dass sie als roter Faden der Arbeit wirksam werden. Der Artikel schließt mit Handlungsempfehlungen für die Entwicklung von Qualitätsstandards.

(Damit ist kein Ersatz der bereits existierenden *TOA-Standards* gemeint. Vielmehr geht es darum, Qualität im Sinne einer Betroffenen-orientierung für die einzelne Einrichtung zu definieren. Vor dem Hintergrund, dass von mehreren hundert TOA-Anbietern sich nur 15 durch das Gütesiegel erkennbar auf die TOA-Standards verpflichten, scheinen Anregungen zur Formulierung von Qualität sinnvoll. – die Red.)

Kooperative Leistungserbringung als Charakteristikum (personenbezogener) sozialer Dienstleistung

Der Begriff der sozialen Dienstleistung wird im fachlichen Diskurs häufig präzisiert in ‚personenbezogene soziale Dienstleistung‘ (Klatetzki 2010). ‚Dienstleistung‘ wird dabei mit Bezug auf die Produktion bestimmt, entweder als Teil der Gesamtproduktion oder indem sie von Produktionsarbeit ausdrücklich abgehoben wird. Im Vergleich zur Produktionsarbeit sind Leistungen, die als Dienste angeboten werden, nach Pongratz (2012) gekennzeichnet durch Immaterialität (das Leistungsergebnis ist zumindest teilweise nicht materieller Art, was die eindeutige Messung und objektivierbare Bewertung erschwert), das *Uno-actu-Prinzip* (Produktion und Konsumtion der Leistung fallen in eins) und Kundenbeteiligung (Dienstleistungen werden erbracht in Koproduktion zwischen Leistungserbringenden und Leistungsempfängern und sind notwendig auf die Mitwirkung der Kund/innen angewiesen).

Die kooperative Leistungserbringung hat bereits Hasenfeld (1983, 9ff.) als wesentliches Merkmal von ‚Human Services‘ aufgefasst, wenn er Interaktionen als deren Kernoperationen bezeichnet. Weitere Charakteristika sozialer Dienstleistung sind nach Hasenfeld, dass es um Menschen als zu bearbeitendes ‚Rohmaterial‘ geht, dass für die Leistungserbringung unbestimmte Technologien, Arbeitsmethoden und -verfahren eingesetzt werden, dass vielfältige, umstrittene und abstrakte Ziele gleichzeitig existieren, dass soziale Dienstleistungen in turbulenten Umwelten erbracht werden und dass verlässliche Maße für die Erfolgsmessung fehlen. In jüngerer Zeit wird eine zunehmende Dienstleistungsorientierung der sozialen Arbeit als Chance und als Stärkung der Adressatenseite begriffen (Oechler 2011, 263), wenn gleich diese Orientierung die Ungewissheit der Leistungserbringung erhöht.

Claudia Dehn

ist Geschäftsführerin der ‚ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH‘, Hannover.

Arbeitsschwerpunkte von ArtSet sind die Begleitung von Qualitäts- und Organisationsentwicklungsprozessen, die Konzeption und Durchführung von Bildungsveranstaltungen, die Sozialforschung und die Entwicklung von branchenspezifischen Qualitätsentwicklungsmodellen, wie zum Beispiel von KQS®, ‚der Kundenorientierten Qualitätstestierung für soziale Dienstleistungsorganisationen‘.

Kontaktdaten:
dehn@artset.de;
www.artset.de



Bild: Claudia Dehn

Als personenbezogene soziale Dienstleistungsorganisationen wird „eine Vielzahl sehr verschiedener und heterogener Organisationen (bezeichnet), von denen es zusammenfassend heißt, dass ihre Leistungserstellung sich ‚auf heterogene Lebenslagen von Individuen und sozialen Gruppen, auf unangepasstes und abweichendes Verhalten, Schwierigkeiten familialer Erziehung, soziale Probleme und Konflikte usw.‘ (Scherr 2000) bezieht. Gemeint sind [...] Krankenhäuser, Pflegeheime, Therapieeinrichtungen, Einrichtungen der Kinder- oder Jugendhilfe, Schulen und Kindergärten, psychosoziale oder Arbeitslosenberatungen usw. Umgekehrt deuten die Attribute ‚personenbezogen‘ und ‚sozial‘ mindestens in ihrer Kombination schon an, dass allerlei andere Organisationen, die ebenfalls Dienstleistungen erbringen, nicht gemeint sind [...]“ (Drepper, Tacke 2010, 241) Mit dem Attribut ‚sozial‘ werden ausschließlich durch ökonomische Kalküle begründete Dienstleistungen ausgeschlossen. Angesprochen sind vielmehr der Sozial- bzw. Wohlfahrtsstaat als Referenzrahmen, einschließlich aller in dessen Ergänzung solidarisch erbrachten Hilfeleistungen, zum Beispiel von so genannten freien Trägern. Der ‚Personenbezug‘ der sozialen Dienstleistung wird nicht vom Staat realisiert, sondern von den mit diesen Leistungen gesellschaftlich betrauten Fachkräften, die es in der Ausübung ihrer Tätigkeit nicht mit Staatsbürgern, sondern mit Klienten bzw. Kunden zu tun haben (ebd. 244 ff.).

Qualität als Ethos und Gelingen

Qualität leitet sich ab vom lateinischen *qualitas* und bedeutet „die Beschaffenheit und Merkmale einer Sache“. Ganz wertfrei geht es bei Qualität im Wortsinne zunächst also nur um die Summe der Eigenschaften eines Objektes oder eines Prozesses. Oft schwingt allerdings bereits eine positive Konnotation mit: Qualität meint meistens bereits gute Qualität bzw. zielt auf die Güte einer Sache. Wer personenbezogene soziale Dienstleistungen erbringt (also Menschen bildet, berät und in häufig krisenhaften Situationen begleitet), schafft einen Nutzen für Andere und für das Gemeinwesen. Deshalb stellt sich gerade hier die Frage nach der Qualität des Tuns. Wenn man die Qualität der sozialen Dienstleistung

auf die Handlungsfähigkeit von Menschen bezieht, dann geht es darum, ob es einem Individuum gelingt, auf der Basis einer reflektierten Entscheidung seine eigenen Ziele bewusst zu realisieren. Die Frage des Gelingens ist damit ein grundlegender Aspekt der Persönlichkeitsentwicklung wie auch der sozialen Dienstleistung, die im Dienst der Erweiterung der menschlichen Handlungsfähigkeit steht.

Im Herkunftswörterbuch des Duden (2001, S.264) steht zu *gelingen*: „Das nur dt. Verb mhd. [ge]lingen, ahd. *gelingen* ‚glücken, Erfolg haben‘, mnd. *lingen*, ‚glücken, gedeihen‘ ist mit der Sippe von ‚leicht‘ verwandt. Es bedeutet ursprünglich ‚leicht oder schnell vonstatten gehen‘.“ *Gelingen* lässt sich damit abgrenzen von einem rein äußerlichen Erfolg, der von der Wortherkunft als ein Hinterher, der Ausgang, die Folge von etwas bestimmt ist, was auch die Wortbildungen ‚befolgen‘ und ‚folgsam‘ verdeutlichen. Erfolg bedeutet, dass man etwas geschafft hat; es geht um das Erreichen eines eher äußerlichen Zieles. So setzt erfolgreiches Lernen in der Regel die fremdgesetzten Ziele der pädagogischen Institutionen unserer Gesellschaft um und drückt sich aus in erreichten Bildungsabschlüssen. Das *Gelingen* hingegen bezieht das Subjekt ein, ist ein ‚leichtes Glücken‘, ein Vermögen menschlicher Handlungsfähigkeit, das sich selbstbestimmte Ziele gesetzt hat und nicht nur das Ergebnis, sondern auch den Prozess in den Blick nimmt. Damit ist ein Verständnis von Qualität als *Gelingen* für die soziale Dienstleistung deutlich besser geeignet als das des herkömmlichen technisch-bürokratischen Qualitätsmanagements, dem es – nüchtern betrachtet – nicht um die Optimierung von Leistungen im Sinne der Nutzer/innen geht, sondern um die Dokumentation von Managementprozessen durch Formblätter und Flussdiagramme (Zech 2014, S.3f.).

Mit KQS® – der Kundenorientierten Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsorganisationen – existiert ein passendes branchenspezifisches Qualitätsentwicklungsmodell, das die Idee des Gelingens in den Fokus der Qualitätsmaßnahmen stellt, z. B. als Definition gelungener sozialer Dienstleistung, die jede Organisation selbst für sich formuliert.

Vom individuellen Arbeitshandeln zum gemeinsamen Qualitätsethos

Jeder Mensch spürt unmittelbar und intuitiv, wie es um die Qualität von etwas bestellt ist, als hätte sie oder er eine Art eingebauten Seismografen für Güte. Damit diese individuellen Vorstellungen von guter Qualität in Arbeitskontexten der sozialen Dienstleistung intersubjektiv verhandelt und vereinbart werden können, braucht man Qualitätsstandards. Qualitätsstandards geben in Organisationen und anderen Arbeitskontexten (zum Beispiel in Netzwerken und Kooperationen) eine inhaltliche Richtschnur vor, wann ein bestimmtes Objekt oder ein bestimmter Prozess als gut, als gelungen gelten kann. Damit wirken sie nach innen handlungsorientierend und nach außen als Leistungsversprechen für die Nutzer/innen der Angebote.

Ungünstig für eine handlungsorientierende Funktion bzw. für die externe Kommunikation wirkt sich allerdings oft der Umstand aus, dass Qualitätsstandards sehr umfangreich formuliert werden und die vielseitigen Pamphlete nicht im Gedächtnis der Beteiligten bleiben können. Des Weiteren werden Qualitätsstandards mit unterschiedlichem Konkretheitsgrad formuliert; häufig bleiben die Aussagen sehr abstrakt und haben eher den Charakter eines normativen Appells. Damit Qualitätsstandards handlungsleitend wirken können, sollten sie deshalb zum einen kurz und knackig auf den Punkt gebracht werden. Zum anderen sollten sie – um die für eine gute Dienstleistungserbringung erforderliche situationsabhängige Flexibilität zu erlauben – so allgemein wie nötig und so spezifisch wie möglich formuliert werden. Dieser scheinbar paradoxe Spagat kann erfahrungsgemäß dadurch gelingen, dass Qualitätskataloge mehrere Ebenen berücksichtigen. Eine erste Ebene bilden die (eher allgemein gehaltenen) Qualitätsmerkmale sozialer Dienstleistungen, die zunächst für den konkreten Zweck geprüft und bei Bedarf modifiziert werden. Anschließend sollte für jedes ausgewählte Qualitätsmerkmal (mindestens) eine grundlegende Aussage getroffen werden, die wiederum mit Indikatoren so geschärft wird, dass die Erreichung jeder Aussage intersubjektiv nachvollziehbar ist.

Zwei Fallbeispiele für die Erarbeitung von Qualitätsstandards

In einem von der Verfasserin begleiteten Projekt zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung seiner Arbeit hat der *Arbeitskreis niedersächsischer Frauen- und Kinderschutzhäuser* die in der Fachliteratur vorgeschlagenen zwölf Qualitätsmerkmale sozialer Dienstleistung (vgl. Heiner 1996) aufgegriffen und für die eigenen Zwecke mit Qualitätsaussagen reformuliert (vgl. Abbildung 1). Alle Aussagen sind aus der Sicht der Klientinnen formuliert und können somit auch direkt als Leistungsversprechen kommuniziert werden. Die Qualitätsmerkmale wurden in der weiteren Qualitätsentwicklung zum Beispiel auch für die Erarbeitung von Evaluationsinstrumenten genutzt.

Abbildung 1:
Qualitätsmerkmale der Arbeit des
Arbeitskreises niedersächsischer
Frauen- und Kinderschutzhäuser

Transparenz: Die Klientin wird über alle sie betreffenden Möglichkeiten, Angebote und Aktivitäten informiert.

Partizipation: Die Klientin wird einbezogen in alle sie betreffenden Entscheidungen.

Abgestimmtheit: Sowohl die Zusammenarbeit innerhalb des Frauenhauses als auch mit externen Kooperationspartnern verläuft abgestimmt, das heißt, jede beteiligte Person weiß, was die anderen machen, und stimmt ihr eigenes Handeln darauf ab.

Zugänglichkeit: Das Angebot ist niedrigschwellig, auch räumlich gut erreichbar, es bestehen gute Möglichkeiten der Kontaktaufnahme.

Zügigkeit: Anliegen werden zeitnah bearbeitet; das betrifft sowohl das Handeln in einer akuten Notlage als auch die weitere Bearbeitung.

Informiertheit: Die Kenntnisse der Mitarbeiterinnen sind auf dem aktuellen Stand und werden an die Klientin weitergegeben, sofern sie für diese relevant sind.

Vertraulichkeit: Alles, was die Klientin berichtet, wird vertraulich behandelt. Wenn berichtete Ereignisse meldepflichtig sind, wird über die Grenzen der Vertraulichkeit informiert.

Individualisierung: Klientinnen werden in ihrer eigenen Persönlichkeit und mit ihrem spezifischen Anliegen respektiert; Unterstützung erfolgt individuell passend.

Normalität: Die Bedingungen des Aufenthalts im Haus sollen soweit wie möglich dem normalen Leben außerhalb angeglichen werden, vergleiche zum Beispiel das Prinzip der Selbstversorgung.

Verständigungsorientierung: Mitarbeiterinnen und Klientin streben einen Konsens über die weiteren Schritte an. Dazu gehört auch, dass die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses sich verständlich machen und anschlussfähig kommunizieren, indem sie sich auf den Sprachstil der Klientin einlassen.

Achtung: Die Klientin wird in ihrer menschlichen Würde geachtet und respektvoll behandelt.

Freundlichkeit: Die Klientin wird angenommen, sie wird zum Beispiel angelächelt oder ihr werden auch nette und aufbauende Komplimente gemacht, die Mitarbeiterin verhält sich zuvorkommend und hilfsbereit.

Zur Entwicklung bundesweit geltender Qualitätskriterien haben die 16 landesweiten *Beratungsnetzwerke gegen Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus* einen mehrstufigen Prozess durchlaufen, der in die Formulierung und Vereinbarung eines Qualitätskatalogs mündete. Dazu wurden die oben genannten zwölf Qualitätsmerkmale sozialer Dienstleistung zunächst auf deren Relevanz für das eigene Arbeitsfeld überprüft, zum Teil verworfen und um eigene Vorschläge erweitert. Weiter gearbeitet wurde mit den Qualitätsmerkmalen Transparenz, Partizipation, Wirkungsorientierung, Ressourcenorientierung, Wertschätzung, Flexibilität, Fachlichkeit und Vertraulichkeit. Zu diesen konsentierten Qualitätsmerkmalen wurde jeweils eine Qualitätsaussage getroffen und diese mit ein bis drei Indikatoren in überprüfbare Maßnahmen überführt.

Qualitätsmerkmal	Qualitätsaussage	Indikatoren (1-3)
Transparenz	Sämtliche relevante Informationen werden allen Beteiligten zeitnah zur Verfügung gestellt. Alle für die (Fach-)Öffentlichkeit interessanten Aspekte werden veröffentlicht.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alle Treffen werden protokolliert und die Protokolle innerhalb von 14 Tagen nach dem Treffen allen Beteiligten zur Verfügung gestellt. 2. Die Steuerungsgruppe sammelt eingehende Informationen und versendet diese einmal wöchentlich an die Beteiligten. 3. Alle für die (Fach-)Öffentlichkeit interessanten Aspekte werden spätestens eine Woche nach Bekanntwerden auf der Website veröffentlicht.
Partizipation		
Wirkungsorientierung		

Abbildung 2: Beispielhafte Struktur eines Qualitätskatalogs

Fazit: Wie Qualitätsstandards handlungsleitend werden

Handlungsleitende Qualitätskriterien benötigen einen Perspektivwechsel auf die Personen, für die die Leistung erbracht wird und nützlich sein soll. Dieser gelingt am besten durch eine genaue Kenntnis der Bedürfnisse der Adressaten. Beteiligt werden an der Entwicklung von Qualitätsstandards von Sozialen Dienstleistungen sollten daher alle diejenigen (bzw. ein repräsentativer Querschnitt derjenigen), die an der Leistungserbringung mitwirken, um Akzeptanz und Einhaltung der Standards zu sichern. Das sind – der besonderen, koope-

rativen Logik von Dienstleistungen folgend – nicht nur die professionell Tätigen, sondern auch die Kundinnen und Kunden. Gegebenenfalls können weitere betroffene Gruppen sinnvoll in den Prozess integriert werden. In jedem Fall bewährt sich bei der Entwicklung von Qualitätskriterien ein Prozessdesign, in dem die Arbeitsphasen so angelegt sind, dass ein mehrfacher Wechsel zwischen der individuellen Perspektive und dem Abstimmen mehrerer Blickwinkel in der Gruppe oder im Plenum erfolgt. Damit wird sowohl die personenbezogene Expertise im Prozess gesichert, als auch ein darauf basierendes gemeinsames Verständnis geschaffen.

Aus den dargestellten theoretischen Annahmen und den Fallbeispielen ergeben sich Handlungsempfehlungen für die Entwicklung von Qualitätsstandards, die abschließend als Gelingensfaktoren zusammengefasst werden:

- 1 Handlungsleitende Qualitätsstandards in der sozialen Dienstleistung greifen den grundlegenden Gedanken einer koproduktiven Leistungserbringung auf.** Dieses Fundament kann sich im Prozess und Ergebnis eines Qualitätskatalogs wiederfinden, z.B. durch die Einbeziehung aller Beteiligten in den Prozess oder durch die Aufnahme von Qualitätsmerkmalen, die diesen Gedanken ausdrücken (u.a. Partizipation oder Verständigungsorientierung).
- 2 Handlungsleitende Qualitätsstandards basieren auf einem Verständnis von Qualität als Gelingen.** In der sozialen Dienstleistung bezieht sich Gelingen auf die Erweiterung der Handlungsfähigkeit von Personen, die als grundlegende Prozess- und Ergebnisdimension das professionelle Handeln prägt.
- 3 Handlungsleitende Qualitätsstandards sind aus der Sicht der Nutzer/innen der Angebote formuliert.** Qualitätsstandards sind kein binnenorientierter Ersatz für Organisationshandbücher, sondern bringen auf den Punkt, was Kundinnen und Kunden von der sozialen Dienstleistung erwarten können.

- 4 Handlungsleitende Qualitätsstandards sind merkfähig und sowohl ausreichend flexibel als auch angemessen konkret und intersubjektiv überprüfbar.** Ein Qualitätskatalog sollte deshalb überschaubar bleiben und mehrere Ebenen umfassen (z.B. mit zunehmend spezifischer werdenden Qualitätsmerkmalen, Qualitätsaussagen und Indikatoren).
- 5 Handlungsleitende Qualitätsstandards sind arbeitsfeld- bzw. organisationspezifisch und müssen jeweils passend entwickelt werden.** Es gibt bei der Erarbeitung von Qualitätsstandards kein fertiges Rezeptwissen; auch bewährte Konstrukte (wie die vorgeschlagenen Qualitätsmerkmale sozialer Dienstleistung) müssen überprüft und für den konkreten Zweck angepasst werden – möglichst mit allen an der Leistungserbringung Beteiligten, damit die Standards tatsächlich akzeptiert und umgesetzt werden.
- 6 Handlungsleitende Qualitätsstandards bündeln das Professionswissen der Beteiligten und führen es auf eine höhere, intersubjektiv wirksame Ebene.** Damit werden individuelle Qualitätsvorstellungen durch den moderierten Abstimmungsprozess zu einem intersubjektiv wirksamen roten Faden des täglichen Arbeitshandelns mit dem Ziel, die soziale Dienstleistung im Sinne der Nutzer/innen gelingen zu lassen.

Literatur:

Drepper, Thomas; Tacke, Veronika (2010): *Zur gesellschaftlichen Bestimmung und Fragen der Organisation personenbezogener sozialer Dienstleistungen. Eine systemtheoretische Sicht.* In: Klatetzki, Thomas (2010) (Hrsg.): *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven.* Wiesbaden: Springer VS, S. 241-284

Duden (2001): *Das Herkunftswörterbuch.* Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag

Hasenfeld, Yeheskel (1983): *Human Service Organizations.* London: Prentice Hall

Heiner, Maja (1996): *Ziel- und kriterienbezogenes Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit. Vom Katalogisieren der Aktivitäten zur Reflexion von Qualitätskriterien.* In: Merchel, Joachim; Schrappner, Christian (Hrsg.): *Neue Steuerung. Tendenzen der Organisationsentwicklung in der sozialen Arbeit,* Münster

Klatetzki, Thomas (2010) (Hrsg.): *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven.* Wiesbaden: Springer VS

Oechler, Melanie (2011): *Dienstleistungsorientierung.* In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.) (2011): *Handbuch Soziale Arbeit.* München: Ernst Reinhardt, S. 258-265

Pongratz, Hans J. (2012): *Der Dienstleistungscharakter von Arbeit. Eine theoretische Annäherung.* In: Munz, Claudia; Wagner, Jost; Hartmann, Elisa (Hrsg.): *Die Kunst der guten Dienstleistung. Wie man professionelles Dienstleistungshandeln lernen kann.* Bielefeld: W. Bertelsmann, S. 17-45

Zech, Rainer (2015): *Qualitätsmanagement und gute Arbeit. Grundlagen einer gelingenden Qualitätsentwicklung für Einsteiger und Skeptiker.* Wiesbaden: Springer VS

Vier Jahre Servicetelefon

Erfahrungen und Erkenntnisse

von Regina Delattre

Das Servicetelefon - Umfang und Inhalt

Seit nunmehr vier Jahren ist der Verein *Tatausgleich & Konsens e.V.* finanziell und personell in der Lage, ein Servicetelefon für Geschädigte und Beschuldigte von Straftaten anzubieten. Eine konkrete Ansprechperson beantwortet alle Fragen der Betroffenen. Aber auch Eltern, Verwandte und das soziale Umfeld wenden sich an das Telefon.

Rechtsanwält_innen, Sozialarbeiter_innen sowie Journalist_innen, die die Servicenummer vereinzelt nutzen, bekommen bei einfachen Anfragen – etwa nach einer TOA-Fachstelle in der Nähe – eine direkte Antwort, werden aber ansonsten an das *Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung* in Köln weiter verwiesen.

Die wöchentliche durchschnittliche Zahl von sieben Anrufen hält sich in Grenzen. Das ist nicht viel und kaum der Rede wert, wenn man ausschließlich die Quantität in den Vordergrund stellt. Diese geringe Anzahl steht sicher auch damit im Zusammenhang, dass das Servicetelefon bisher bewusst nicht beworben wurde, weil eine stärkere Inanspruchnahme die Kapazitäten von *Tatausgleich & Konsens e.V.* übersteigen würde. Insofern wäre ein Netzwerk all derer wünschenswert, die eine solche Informationsmöglichkeit begrüßen und mit anderen anbieten wollen.

Im Hinblick auf die Qualität der Anrufe, deren Inhalte und die Betroffenheit der Anrufenden ergibt sich jedoch ein ganz anderes Bild, welches die Notwendigkeit eines solchen Angebots unterstreicht. So war es für uns überraschend, wie emotional und aufrührend ein einfaches

Anschreiben einer TOA-Fachstelle und eine Einladung zu einem Erstgespräch im TOA für die Betroffenen sein kann, oder welche persönlichen schwierigen Entscheidungsprozesse mit der einfachen Frage nach der Teilnahme an einem Täter-Opfer-Ausgleich verbunden sein können – und dies offensichtlich nicht erst im Erstgespräch in einer TOA-Fachstelle!

Da ist es nicht verwunderlich, dass sich Betroffene in diesem frühen Stadium Informationen im Internet zu beschaffen versuchen. In Zeiten des zunehmenden Gebrauchs von Smartphones und Apps, von *Wikipedia* und *Google*, ist es eher der Normalfall, wenn sich Menschen, die mit dem Täter-Opfer-Ausgleich auf irgendeine Weise konfrontiert sind, zunächst im Netz mit Informationen versorgen und das Angebot eines Servicetelefons annehmen.

Obwohl *Tatausgleich & Konsens e.V.* versucht, auf seiner Webseite für die Betroffenen dem Bedürfnis nach klaren Informationen auf verständliche und einfache Weise zu entsprechen, etwa durch die Beschreibung des Täter-Opfer-Ausgleichs in einem Zeichentrickfilm, nutzen die Anrufenden das Telefon, weil ihre spezielle Situation nie ganz dem entspricht, was sie an allgemeinen Informationen im Internet erhalten.

Man bekommt auch den Eindruck, dass die Anrufenden deswegen beim Servicetelefon anrufen, weil sie die Einladung zu einem Erstgespräch mit Skepsis betrachten. Mitunter glauben sie, dass die TOA-Fachstelle, die ihnen das Angebot macht, nicht neutral ist, oder sie sind sich trotz des sicherlich anderslautenden Anschreibens nicht sicher, ob der Täter-Opfer-Ausgleich verpflichtend oder freiwillig ist.

Die Fragen „Muss ich da mitmachen?“ oder „Habe ich Nachteile, wenn ich da nicht mitmache?“ sind auf Geschädigten- wie auf Beschuldigtenseite keine Seltenheit.

Bei den Anrufenden ist durchgängig herauszuhören, dass sie eine Stelle suchen, bei der sie anonym Informationen einholen und danach in Ruhe überlegen können, ob sie mit dem Täter-Opfer-Ausgleich etwas anfangen können. Die Hemmschwelle, sich bei einem ‚neutralen‘ Servicetelefon zu informieren, scheint bei den Anrufenden niedriger zu sein, als sich bei einer TOA-Fachstelle im Vorfeld zu melden.

Für ein positives Zusammenspiel zwischen Servicetelefon und Fachstelle hieße das natürlich, dass bereits im Erstgespräch weitaus weniger allgemeine Fragen, zum Beispiel nach Ablauf und Freiwilligkeit beantwortet werden müssen und der eigentliche Auftrag der Konfliktschlichtung mehr in den Vordergrund rücken kann.

Warum Betroffene anrufen - Versuch einer Typologie

Man muss betonen, dass es kein durchgängiges Schema von Anfragen gibt. Die Gründe, warum die Leute anrufen, sind höchst unterschiedlich und stark von ihrer individuellen Situation geprägt. Auch geht es bei vielen Anrufen gleichzeitig um mehrere verschiedene Fragestellungen, die erst sortiert werden müssen. Versucht man dennoch eine kleine Typologie zu erstellen, ergibt sich etwa folgendes Bild:

Kontaktaufnahme:

Die meisten Anrufe beinhalten die Frage, wo in der Nähe zu einer Fachstelle Kontakt aufgenommen werden kann.

Ablauf:

Viele rufen an, weil ihnen der Ablauf und die Inhalte eines Täter-Opfer-Ausgleichs überhaupt nicht klar sind. Ob die Erstgespräche im Beisein des Anderen stattfinden oder ob die vermittelnde Person dann eine Art Urteil spricht, sind gängige Fragen. Da weiß ein Anrufer nicht, ob und wie ein Schlichtungsergebnis von der Justiz bewertet wird. Eine andere Anruferin wollte wissen, ob auch weitere Personen am Gespräch teilnehmen dürfen. Offensichtlich lesen die Betroffenen nur sehr

begrenzt die ihnen zugesandte Post oder sind zumindest sehr unsicher in der Einschätzung, ob sie das alles richtig verstanden haben.

Freiwilligkeit:

Eine weitere größere Gruppe der Anrufenden hat Fragen zur Freiwilligkeit: Viele wissen einfach nicht, dass sie einen Täter-Opfer-Ausgleich selbst in die Wege leiten können. Ein Beschuldigter berichtet von dem Erhalt der Anklageschrift und will nun auf Anraten seines Anwaltes einen Täter-Opfer-Ausgleich machen.

Im Kontext der Freiwilligkeit sei beispielhaft hier der Anruf eines Geschädigten genannt, der bereits ein Erstgespräch in einer TOA-Fachstelle hinter sich hatte und sich dennoch nicht im Klaren darüber war, ob eine Verpflichtung zur Teilnahme besteht. Zwar hätte die vermittelnde Person dies verneint, er fürchte aber, dass für ihn doch negative Konsequenzen, etwa von Seiten der Justiz, bei einer Ablehnung entstehen könnten.

Soziales Umfeld:

Auch Eltern, Verwandte und Freunde wollen sich über den Täter-Opfer-Ausgleich informieren. Der Anruf einer Mutter: Sie hat die Nummer im Internet gefunden. Ihr 17-jähriger Sohn sei Geschädigter in einem Strafverfahren und sie fände einen TOA sinnvoll. Sie möchte wissen, ob die Beteiligten selbst einen Täter-Opfer-Ausgleich in die Wege leiten können und an wen sie sich wenden kann.

Selbstinitiative:

Im Kontext Freiwilligkeit ist noch der Anruf von einer Geschädigten zu erwähnen. Sie wollte den Kontakt zu dem ihr bekannten Täter, weil sie keine Anzeige machen wollte. Sie wollte lieber einen Täter-Opfer-Ausgleich versuchen. Ihre Frage war, ob sie das selbst in die Wege leiten kann und wer ihr dabei helfen könnte.

Gegenanzeigen:

Immer wieder kommen Irritationen vor, wenn sich beide Seiten durch Anzeigen gegenseitig beschuldigen. Die Frage, ob man nun der einzige Täter ist oder ob die andere Seite auch als Täter geführt wird, lässt sich am Telefon in der Regel ohne Kenntnis des Falles zwar nicht beantworten, aber man kann zumindest mitteilen, dass dies eine Fallkonstellation ist, die durchaus immer wieder vorkommt und der Täter-Opfer-Ausgleich bei Gegenanzeigen durchaus möglich ist.

Sonderfälle:

Daneben gibt es nicht wenige Anfragen, die unter der Rubrik ‚Sonderfälle‘ subsumiert

Regina Delattre

Nach Abschluss des Studiums der Anglistik und Slawistik in Wien, Freiburg und Tübingen war Regina Delattre an verschiedenen Schulen tätig, bevor ihr beim ‚DBH-Fachverband für Soziale Arbeit‘ und Strafrecht der Bereich internationale Arbeit übertragen wurde. Zusätzlich war sie dann im ‚TOA-Servicebüro‘ zehn Jahre für die Öffentlichkeitsarbeit und die internationalen Kontakte zuständig. Neben ihrer Arbeit als Fachübersetzerin für Filmuntertitelungen für amerikanische Firmen betreut sie nun die Geschäftsstelle und das Servicetelefon des Vereins Tatausgleich & Konsens e.V. (www.tatausgleich.org).



Bild: Regina Delattre

werden können: So hat ein Täter mit der Frage angerufen, ob er auch ohne die Zustimmung seines Anwalts einen Täter-Opfer-Ausgleich durchführen könne. Ein anderer wollte wissen, ob bereits gezahltes Schmerzensgeld im Täter-Opfer-Ausgleich angerechnet wird, bzw. was ihn denn jetzt noch erwarten würde.

Es liegt in der Natur der Sache, dass mit der Bereitstellung eines Servicetelefons auch immer wieder Anrufe einhergehen, bei denen sich schnell herausstellt, dass hier für den Täter-Opfer-Ausgleich kein Ansatzpunkt gegeben ist und der Begriff Täter-Opfer-Ausgleich manchmal irreführende Assoziationen auslöst. Das sind dann Geschichten, die sehr betroffen machen, und man ist geneigt, alles zu versuchen, adäquate Hilfe zu vermitteln. Das ist aber nur zum Teil und in sehr eingeschränktem Maße möglich. So gab es z.B. den Anruf von den verzweifelten Eltern einer Frau, deren Ehemann aufgrund eines Missbrauchsvorwurfs verhaftet worden war. Die Tochter sei nun völlig mittellos bei den Eltern eingezogen. Für sie sei ihre Tochter zwar die Frau des Täters, aber doch eigentlich auch eine Geschädigte. Oder der Anruf eines Täters, der seit zwei Jahren untergetaucht ist. Er möchte wieder ‚legal‘ werden und will wissen, ob das mit einem Täter-Opfer-Ausgleich funktionieren würde.

Was Betroffene über Fachstellen sagen

Es bleibt natürlich bei so einer geringen Anzahl von Anrufern spekulativ, inwieweit es sich dabei um eine kleine Gruppe handelt, die für ein an sich sehr klares, zugewandtes, keine Fragen offen lassendes, transparentes und damit wirklich kundenfreundliches Angebot nicht erreichbar ist, oder ob tatsächlich ein Nachhol- und Verbesserungsbedarf in diesem Bereich besteht. Insofern sollte man die nachfolgenden Ausführungen keinesfalls unbesehen generalisieren oder gar als allgemeine Kritik missverstehen. Es sind Äußerungen von Betroffenen, die mit dem Angebot des Täter-Opfer-Ausgleichs auf unterschiedliche Weise konfrontiert wurden und sich aufgrund offener Fragen an das Servicetelefon gewandt haben. Nicht mehr, aber eben auch bestimmt nicht weniger.

Wenn aber Kundenorientierung – und das ist einzig und allein der Gegenstand dieser Betrachtung - keine hohle Phrase sein soll, ist es sicher hilfreich, sich mit Informationen, die man unmittelbar durch den telefonischen Kontakt mit den ‚Kund_innen‘ erhalten hat, auseinanderzusetzen. Deshalb hier nun eine Auflistung dessen, was in den vier Jahren der Existenz des Servicetelefons an Feedback erfolgt ist:

- Es beginnt damit, dass die vermittelnden Personen oft namentlich nicht genannt werden. Die Hemmschwelle anzurufen, ist um ein Vielfaches größer, wenn keine erkennbare Person auf der Webseite zu sehen ist.
- Bei manchen TOA-Fachstellen unter freier Trägerschaft findet man immer wieder ausgesprochen positive Beispiele für Webseiten, die mit freundlich blickenden Vermittler_innen die Besucher_innen ihrer Seite begrüßen. Dort steht dann auch gleich eine Durchwahl und manchmal sogar eine persönliche Mail-Adresse. Das sind aber Ausnahmen. Die Anrufenden berichten öfter davon, dass sie den Eindruck haben, es gebe gar keine zuständigen Personen. Häufig finden sie nur eine Nummer einer Zentrale, bei der sie sich dann weiter durchstellen lassen müssen. Eine_n zuständige_n Ansprechpartner_in gibt es in der Regel nicht.
- Viele Anrufende klagen darüber, dass sie Schwierigkeiten hatten, überhaupt zu erkennen, wie sie eine TOA-Fachstelle, geschweige denn eine konkrete Person als Ansprechpartnerin, in erreichen können. Zum Teil sind die Telefonnummern generell nur schwer zu finden oder sie sind unter Nummern mit anderen irreführenden Angeboten, die oft ganz andere Bereiche, wie zum Beispiel ‚Soziale Trainingskurse‘ oder ‚Anti-Gewalt-Trainings‘ zum Gegenstand haben, ‚versteckt‘. Insbesondere Geschädigte haben dann erkennbare Hemmungen, in Rubriken, die hauptsächlich Täter-Arbeit beschreiben, eine für sie zuständige Telefonnummer herauszusuchen.
- Andere TOA-Anbieter haben offensichtlich eine komplizierte Hierarchie in einem Behördensystem und die Anrufenden müssen sich auf einer Webseite mit viel Geduld von

einer Ebene zur anderen klicken, bis man beim Täter-Opfer-Ausgleich angekommen ist. So kann sich nicht jeder automatisch etwas unter ‚Sozialen Diensten der Justiz‘ vorstellen und wissen, dass sich dort auch die Möglichkeit verbirgt, eine Vermittlung im Rahmen eines Täter-Opfer-Ausgleichs zu bekommen.

- Menschen, die zu einem TOA-Gespräch eingeladen werden, bzw. unter dem Eindruck einer Tat sich selbst um einen Täter-Opfer-Ausgleich kümmern, suchen schnellen und sicheren Kontakt. Dann stellen sie jedoch oft fest, dass Sprechzeiten nur sehr eingeschränkt vorhanden sind. Ein Anrufbeantworter, der verlangt, Namen und Telefonnummer deutlich zu hinterlassen, ist dabei eine schlechte Alternative. Als richtig unangenehm wird von den Anrufenden empfunden, wenn sie zu den genannten Sprechzeiten das zweite Mal anrufen und dann wieder vom Anrufbeantworter erfahren, dass jetzt alle Kollegen und Kolleginnen zwar anwesend, aber in einem Gespräch sind und deshalb nicht am Telefon zur Verfügung stehen.
- In diesem Zusammenhang ist noch auf einen weiteren Aspekt hinzuweisen: Nicht jede_r kann oder möchte während den Arbeitszeiten über seine Straftaten oder seine Opferwerdung, womöglich mit anderen Personen in der Nähe, mit seinem Vorgesetzten im Rücken oder - welches Szenario man sich auch immer vorstellen möchte - telefonieren. Einmal die Woche eine Sprechzeit außerhalb der allgemeinen Arbeitszeiten anzubieten, ist sicher eine überlegenswerte Option.

Im Täter-Opfer-Ausgleich hat sich eine Zuständigkeitsstruktur herausgebildet, die oft die Zuständigkeitsbereiche der Staatsanwaltschaften oder der Amts- und Landgerichtsbezirke analog abbildet. Das ist nicht immer nachvollziehbar und im Sinne der Betroffenen. Wir haben Anrufende gehabt, die in unmittelbarer Nähe einer TOA-Fachstelle wohnten, aber dennoch aufgrund der vorgegebenen Zuständigkeitsstruktur einen viel weiteren Anfahrtsweg in Kauf nehmen mussten. Als störend wird auch empfunden, dass die örtliche Zuständigkeit bei den TOA-Fachstellen einen für die Betroffenen unverständlich hohen Stellenwert

einnimmt. Sie klagen darüber, dass die Frage nach dem Wohnort oft von größerem Interesse erscheint, als die Themen, die der Anrufende besprechen möchte.

Last but not least scheint es ein grundsätzliches Problem bei den Menschen, egal, ob Geschädigte oder Beschuldigte, zu geben, die selbst einen Täter-Opfer-Ausgleich initiieren wollen. Am Telefon berichten solche Anrufende immer wieder davon, dass die für sie regional zuständige Fachstelle nur Fälle bearbeite, die von der jeweiligen Staatsanwaltschaft zugewiesen werden. Äußerungen wie: „Wir bearbeiten nur Fälle von der Staatsanwaltschaft, die wir auch finanziert bekommen“ oder „Machen Sie erst eine Anzeige, dann sehen wir weiter“ sind für diese Betroffenen nicht nur unverständlich, sie stoßen Menschen, die sich aktiv mit dem ihnen widerfahrenen oder dem durch sie erzeugten Unrecht im Rahmen eines Täter-Opfer-Ausgleichs auseinandersetzen wollen, vor den Kopf.

Ausblick

Der Verein Tatausgleich & Konsens e.V. hatte sich viel vorgenommen, als er vor vier Jahren das Servicetelefon, das unter einer 01805-Nummer läuft, eingerichtet hat. Weniger die Anzahl der Anrufe, sondern eher der erkennbar dringende und steigende Informationsbedarf von Betroffenen hat den Verein zu der Entscheidung gebracht, das Telefon weiter zu unterhalten. Es ist sogar daran gedacht, das Angebot auszubauen und ein Expertenteam aus AnwältInnen, juristischen BeraterInnen, BeraterInnen aus der Opfer- und Straffälligenhilfe sowie erfahrenen TOA-VermittlerInnen ins Leben zu rufen, die den Anrufenden eine auf ihre jeweiligen Bedürfnisse zugeschnittene Beratung zukommen lassen können und - sollte sich vor Ort keine vermittelnde Institution finden - eine Mediation in Strafsachen anbieten.

Das ist aber mit den vorhanden finanziellen und personellen Ressourcen nur sehr begrenzt möglich. Deswegen sucht der Verein Tatausgleich & Konsens e.V. Kooperationspartner_innen, egal, ob einzelne Personen oder Institutionen, die sich dieser Initiative anschließen wollen.

Bei Interesse wenn Sie sich bitte per E-Mail an mail@tatausgleich.org.

Betroffenenorientierung bei SelbstmelderInnen

ein Praxistest

Die Frage nach der Qualität im TOA und das besondere Interesse an der Betroffenenorientierung als Qualitätskriterium brachte die Redaktion auf die Idee, einen Test durchzuführen. Was passiert, wenn ein Opfer oder ein_e Täter_in sich an die lokal nächste TOA-Stelle wendet und einen TOA wünscht? Wir baten Louise Kemper (Name von der Redaktion geändert) in der Rolle einer 21-jährigen sowohl in Täterin- als auch Opferrolle Testtelefonate zu führen.

Per Zufallsprinzip wurden zehn Städtenamen ermittelt und dort ansässige TOA-Stellen aus der Datenbank und im Internet gesucht. Dabei war uns die geographisch halbwegs gleichmäßige Verteilung auf Deutschland wichtig. Das Ergebnis ist natürlich nicht repräsentativ und auch nicht wissenschaftlich, aber es wirft ein Schlaglicht auf Unterschiede und Gemeinsamkeiten der TOA-Stellen. Wenn auch nicht statistisch verwertbar, so gibt es doch Hinweise auf Schief lagen und Exzellenzen.

Louise Kempers Rollenbeschreibungen

Opfergeschichte: Auf dem Weg aus der Disko wurde ich von einem mir bekannten betrunkenen Mann festgehalten, in den Schwitzkasten genommen und angegrabscht. Ich bekam Panik, schrie und beschimpfte ihn und konnte mich dann befreien. Ich habe Anzeige gestellt wegen Nötigung und sexueller Belästigung. Er hat mich daraufhin beschimpft, was das sollte. Ich kenne den Mann vom Sehen und möchte gerne, um ihm wieder angstfrei begegnen zu können, die Sache in einem TOA klären. Ich weiß vom TOA durch einen Beitrag im Fernsehen. Weder Polizei noch Staatsanwaltschaft haben mich bisher auf einen TOA angesprochen. Ich weiß nicht, an welchem Punkt der Fall derzeit ist, die Anzeige ist drei Monate her.

Tätergeschichte: Ich habe im Streit mit meinem Ex-freund aus Wut die goldene Uhr des Großvaters, ein Erbstück, im Fluss versenkt. Er hat mich wegen Diebstahls angezeigt, weiß aber noch gar nicht, dass das Ding weg ist. Wir haben seitdem keinen Kontakt, vor der Polizei habe ich mich bisher erfolgreich versteckt. Das geht jetzt schon seit zwei Wochen so, und ich habe Angst vor den Konsequenzen und möchte das dringend klären. Ich habe nicht genug Geld, um den materiellen Schaden gutmachen zu können, was den immateriellen angeht, so tut es mir leid, so zerstritten ich mit meinem Exfreund auch sein mag. Ich möchte mich nicht mehr verstecken müssen, habe Angst vor Strafverfolgung und möchte ihm in einem sicheren Setting die Wahrheit sagen und darüber sprechen, wie wir uns einigen können. Von der Möglichkeit eines TOA hat mir eine Freundin erzählt, die Sozialarbeiterin ist.

Louises Bericht

- **1 Opferanruf. Gesamtwertung ★★★★★**
SelbstmelderInnen erwünscht.
- **Erreichbarkeit:** Auf Anhieb erreiche ich einen Ansprechpartner, der sich freundlich, mit seinem Namen und dem Namen der Einrichtung meldet. Die Anfrage stößt bei ihm sofort auf Interesse und Hilfsbereitschaft. Er fragt ein paar Eckdaten nach und verweist dann an eine Kollegin, die Ansprechpartnerin für Übergriffs-delikte ist. Diese erreiche ich jedoch zunächst nicht. Auf dem Anrufbeantworter befindet sich kein Hinweis auf Sprechzeiten. Eine halbe Stunde später klappt es dann.
- **Empathie / Gesprächsführung:** Auch die zweite Mitarbeiterin meldet sich mit Namen und Einrichtung am Telefon und ist hilfsbereit und interessiert. Sie fragt detailliert, aber unaufdringlich nach, ob der Übergriff eine einmalige Sache gewesen sei oder ob es danach zu weiteren Bedrohungen gekommen sei. Sie betont die Notwendigkeit eines persönlichen Erstgesprächs und bietet einen Termin an, lässt mich aber auch frei sprechen. Auf meine mögliche Traumatisierung geht die Vermittlerin leider nicht ein.
- **Lösungsorientierung:** Sehr gut. Hier wird versucht, jemandem den Weg zum TOA zu ermöglichen.
- **Erklärung des TOA:** Der Ablauf wird kurz und verständlich geschildert.
- **Terminangebot:** Obwohl ich die Dringlichkeit meines Anliegens betone – dass ich Angst habe und den Angreifer meide – wird ein Termin frühestens zwei Wochen später angeboten.
- **Fazit:** Hier fühlte ich mich aufgehoben, verstanden, ernstgenommen und umsorgt. Bereits nach dem Telefongespräch ging es mir besser und ich war zuversichtlich, dass der TOA eine gute Idee war und funktionieren wird. In die Vermittlerin habe ich Vertrauen gewonnen, zumal diese Kompetenz in Bezug auf Übergriffs-fälle signalisierte. Bedauerlich ist allein die lange Wartezeit. Dennoch würde ich hier einen TOA machen wollen.
- **2 Opferanruf. Gesamtwertung ★★★★★.**
SelbstmelderInnen erwünscht.
- **Erreichbarkeit:** Sofort habe ich eine Mitarbeiterin am Telefon, die ihren Namen und den der Einrichtung nennt. Sie verweist an den zuständigen Kollegen, den ich erst am Nachmittag erreichen kann und auch erreiche.
- **Empathie / Gesprächsführung:** Schon die erste Gesprächspartnerin ist freundlich, offen und engagiert. Der zweite Mitarbeiter hört mitfühlend und aktiv zu, fragt nach, lässt mich erzählen. Seine ruhige und selbstbewusste Art strahlt Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit aus. Er bietet mir an, zu einem Erstgespräch zu kommen, beantwortet aber zunächst geduldig alle Fragen.
- **Lösungsorientierung:** Sehr gut. Hier wird TOA ermöglicht.
- **Erklärung des TOA:** Der Vermittler betont explizit Freiwilligkeit, Selbstbestimmtheit und Vertraulichkeit, erklärt detailliert, ohne Überflüssiges breitzutreten, geht auch auf rechtliche Rahmenbedingungen ein und legt die nächsten Schritte dar.
- **Terminangebot:** Er fragt nach meinen Möglichkeiten, akzeptiert sofort, dass ich mir noch Bedenkzeit nehmen will und sagt noch einmal seinen Namen, damit ich mich direkt wieder bei ihm melden kann.
- **Fazit:** Bei so viel Empathie bin ich ganz gerührt nach dem Gespräch. ‚Mit diesem Vermittler kann es ja nur noch klappen‘ ist das Gefühl. Mit Mut, Zuversicht und der Sicherheit, hier wirklich sehr gut aufgefangen zu werden, beende ich das Telefonat.
- **3 Opferanruf. Gesamtwertung ★★★☆☆**
SelbstmelderInnen nicht erwünscht, aber Umweg über Staatsanwaltschaft erklärt.
- **Erreichbarkeit:** Auf Anhieb erreiche ich eine Vermittlerin, die sich mit Namen und Einrichtung meldete und auch direkt zuständig macht.
- **Empathie / Gesprächsführung:** Die Mitarbeiterin ist freundlich und hilfsbereit. Sie fragt nach und hört aktiv und empathisch zu. Sie erklärt freundlich und verständlich die (aus ihrer Sicht) notwendigen Schritte.
- **Lösungsorientierung:** Obwohl die Vermittlerin deutlich macht, dass sie ohne Zuweisung durch die Staatsanwaltschaft nicht aktiv werden könne, zeigt sie Wege auf und macht Hoffnung, dass diese Wege auch funktionieren werden.

- **Erklärung des TOA:** Der weitere Ablauf eines TOA wird kurz erläutert.
 - **Fazit:** Ich bin etwas entmutigt, da ich mich nun doch noch an diese ganzen staatlichen Behörden wenden muss, die ich ja eigentlich meiden wollte. Außerdem befürchte ich, dass die Staatsanwaltschaft die Macht hat, mir die Chance eines TOA zu verweigern. Die Mitarbeiterin strahlt aber Routiniertheit und Kompetenz aus, und ich habe den Eindruck, ihr vertrauen zu können. Ich würde mich jederzeit wieder an sie wenden, wenn ich in dem Verfahren nicht weiterkomme. Einen TOA kann ich mir hier gut vorstellen.
- **4 Opferanruf. Gesamtwertung: ★★☆☆☆**
SelbstmelderInnen werden genommen, aber nur wenn sie unter 21 Jahre alt sind.
 - **Erreichbarkeit:** Auf Anhieb wird eine Mitarbeiterin erreicht, die sich nur mit dem Namen der Einrichtung am Telefon meldet. Sie gibt sofort weiter an einen Kollegen, der zunächst etwas überrumpelt ist und nicht so genau weiß, warum er angesprochen wird. Das kann ich ihm nicht beantworten, schließlich wurde ich ja weitergeleitet.
 - **Empathie / Gesprächsführung:** Nach den Startschwierigkeiten kommt das Gespräch doch noch in Gang. Erschwerend hinzu kommt eine schlechte Verbindung, der Vermittler gibt sich dennoch Mühe, das Wesentliche zu klären und bietet ein persönliches Gespräch an. Er möchte mehr Informationen, diese aber nicht am Telefon besprechen.
 - **Lösungsorientierung:** Gut, trotz schwieriger Bedingungen wird versucht, das Gespräch sinnvoll zu gestalten – mit der Einschränkung, dass der Täter ein Jugendlicher sein müsse, was ich nicht sagen kann, weil ich das Alter des Angreifers nicht weiß. Dennoch wird ein Erstgespräch angeboten.
 - **Erklärung des TOA:** Eine Erklärung fand nicht statt, was an den akustisch erschwerten Bedingungen liegen kann.
 - **Terminangebot:** Noch am selben Tag oder an einem anderen Tag der Woche.
 - **Fazit:** Etwas gemischte Gefühle. Der Start des Gesprächs war nicht vertrauenserweckend, die darauffolgende Gesprächsführung angespannt, was an den Verbindungsproblemen liegen kann, möglicherweise aber auch sonst ein bisschen zu direktiv und drängend. Ich würde eigentlich gerne mehr am Telefon erfahren. Zum Erstgespräch würde ich gehen, wäre aber noch nicht ganz überzeugt, dass ich dem Vermittler vertrauen kann. Ich bin auch unsicher, was passiert, wenn der Täter ‚zu alt‘ ist. Das ist schon ein Wermutstropfen.
- **5 Opferanruf. Gesamtwertung ★★★★★**
Nur Anrufbeantworter ohne Hinweis auf Sprechzeiten. Ich hätte mich zurückrufen lassen können, aber da ich das nicht will, hinterlasse ich keine Nachricht. Ich will selber bestimmen, wann ich telefoniere, schließlich ist es ein sensibles Thema und ich kann nicht immer und in jeder Situation darüber reden. Ich möchte nicht überrumpelt werden.
- **1 Täterinruf. Gesamtwertung ★★☆☆☆**
Keine SelbstmelderInnen und auch nur Jugend-TOA, aber Bereitschaft, zu unterstützen.
 - **Erreichbarkeit:** Auf Anhieb wird eine freundliche Mitarbeiterin erreicht, die sich mit Namen und Einrichtung meldet und auch als zuständig ausgibt.
 - **Empathie / Gesprächsführung:** Die Vermittlerin fragt freundlich nach, hört aktiv zu, lässt sich die Geschichte erzählen.
 - **Lösungsorientierung:** Obwohl die Stelle sich als nicht zuständig begreift, versucht die Mitarbeiterin, mir so gut als möglich entgegenzukommen. Sie erklärt mir, wohin ich mich wenden müsse. Die Bearbeitung eines Strafverfahrens dauere aber recht lange und sie wisse nicht, ob die Erwachsenen-TOA-Stelle ohne Auftrag der Staatsanwaltschaft tätig würde. Da sie die Dringlichkeit meines Anliegens ernst nimmt, bietet sie mir an, dass ich mich, falls nötig, nochmal bei ihr melden könne, um eine Lösung zu finden.
 - **Erklärung des TOA:** Es gibt eine kurze Beschreibung des TOA und die Bestätigung, dass es eine gute Idee sei, es zu versuchen; dann aber direkt den Hinweis, dass der TOA über die Jugendgerichtshilfe (JGH) oder die Staatsanwaltschaft zugewiesen werde.
 - **Fazit:** Ich fühle mich freundlich aufgenommen und mit meinem Anliegen verstanden. Zwar muss ich mich doch noch an Behörden wenden, was ich eigentlich vermeiden wollte, aber wenn das nicht klappen sollte, kann ich hierhin zurückkommen. Ich vertraue darauf, dass man mir hier helfen wird. Ich fühle mich bestärkt in der Idee, einen TOA machen zu wollen und habe auch etwas Mut dazugewonnen.

- 2 Täteranruf. Gesamtwertung ★☆☆☆☆
SelbstmelderInnen im Jugend-TOA möglich, aber wegen Altersgrenze nicht zuständig.
- **Erreichbarkeit:** Die erste im Internet angegebene Nummer existiert nicht, unter der zweiten wird zunächst niemand erreicht, der Anrufbeantworter vermerkt keine Sprechzeiten. Beim dritten Anlauf klappt es. Der Mitarbeiter meldet sich mit Namen und Einrichtung.
- **Empathie / Gesprächsführung:** Zunächst etwas abweisend und direktiv. Er fragt mich nur nach meinem Alter und ob ich schon bei der JGH gewesen sei. Für mein Anliegen interessiert sich der Mitarbeiter nicht. Er verweist an den Erwachsenen-TOA der ‚Allgemeinen Sozialen Dienste der Justiz‘ in dieser Stadt und gibt mir die Telefonnummer und die Namen der Ansprechpartner_innen.
- **Lösungsorientierung:** Wenn Lösung heißt, nicht zuständig zu sein und den Fall los zu werden, ohne sich lange mit dem Menschen am anderen Ende der Leitung zu befassen, dann war das lösungsorientiert. Immerhin weiß ich nun, wohin ich mich wenden kann.
- **Erklärung des TOA:** Über den TOA als solches wurde nicht gesprochen.
- **Fazit:** Selbst wenn ich jung genug gewesen wäre: das hier schmeckte sehr deutlich nach Pädagogik. Ich hatte nicht den Eindruck, auf Augenhöhe angesprochen, sondern als Objekt behandelt worden zu sein. Die ruppige Art machte mir Angst, mich gegen diesen Vermittler und seine Methoden möglicherweise wehren zu müssen. Das fühlt sich doch sehr schal an. Auf ein Erstgespräch hätte ich es wegen meiner emotionalen Not trotz Altem ankommen lassen. Vielleicht wäre es ja noch besser geworden.
- 3 Täteranruf. Gesamtwertung ★☆☆☆☆
Keine SelbstmelderInnen.
- **Erreichbarkeit:** Zunächst ist die zuständige Mitarbeiterin nicht erreichbar, aber ich bekomme einen Hinweis auf die Sprechzeit und erreiche sie dann auch. Allerdings meldet sich die Vermittlerin nur mit ihrem Nachnamen, was erstmal abschreckend wirkt. Habe ich mich verwählt?
- **Gesprächsführung:** Die Mitarbeiterin ist zuerst mit der Anfrage überfordert und fragt mich, wie ich denn darauf gekommen sei, bei ihr anzurufen. Da für sie SelbstmelderInnen ohnehin nicht in Frage kommen, interessiert sie sich nicht weiter für mich, sondern verweist mich an den behördlichen Ablauf. Erst als ich mich deutlich entmutigt und verzweifelt zeige, versucht sie, mir ein bisschen entgegenzukommen, indem sie vorschlägt, dass sie sich ihrerseits bei der Staatsanwaltschaft um die Zuweisung des Falls zum TOA bemühen werde.
- **Lösungsorientierung:** Auch hier lautet die Devise: „eine Lösung ist, wenn wir die Selbstmelderin in das übliche Prozedere integrieren und uns nicht weiter damit befassen.“ Es handelt sich um die gleiche Stadt wie in Gespräch 2, ich bin vom Regen in die Traufe geraten. Hier wird mir nun sogar geraten, mich bei der Polizei vernehmen zu lassen, um dort den Wunsch nach einem TOA zu Protokoll zu geben. Genau davor aber habe ich doch Angst!
- **Erklärung des TOA:** Das Verfahren der Mediation wird überhaupt nicht besprochen, dafür aber die falsche Auskunft gegeben, dass ein TOA nur (!) durch Zuweisung der Staatsanwaltschaft zustande kommen könne und Beschuldigte nicht selbst einen TOA anregen könnten.
- **Fazit:** Hier bin ich wahrnehmbar bei einer Behörde gelandet. Ich habe über den TOA nichts weiter erfahren, als dass er ein behördliches Instrument wie andere auch zu sein scheint. Richtig entsetzt bin ich darüber, dass ich zur Polizei muss, um einen TOA zu bekommen, genau das hatte ich doch vermeiden wollen! Am Ende bin ich total niedergeschlagen und entmutigt. Hier möchte ich definitiv keinen TOA machen. Ich muss mich jetzt erstmal woanders beraten lassen.
- 4 Täteranruf. Gesamtwertung ★☆☆☆☆
SelbstmelderInnen vielleicht, zuständige Mitarbeiterin unpässlich.
- **Erreichbarkeit:** Auf Anhieb erreiche ich eine Mitarbeiterin, die sich mit Namen und Einrichtung meldet, aber sich nicht für TOA zuständig erklärte. Die einzige Vermittlerin der Einrichtung sei lange krank gewesen und es sei unklar, ob sie einen TOA-Fall annehmen könne. Auf eine andere Einrichtung vor Ort wird nicht hingewiesen, ich vergesse aber auch leider zu fragen.
- **Empathie / Gesprächsführung:** Die Mitarbeiterin ist freundlich, geht aber inhaltlich - da ja nicht zuständig - nicht weiter auf mich ein.

Hotline-Praxistest

- **Lösungsorientierung:** Sie bietet mir an, nachzufragen, ob die Kollegin wohl bereit wäre, den Fall zu übernehmen. Ob es geht, könne ich am nächsten Tag erfahren. Mehr ist nicht drin.
 - **Erklärung des TOA:** Über den TOA wurde nicht gesprochen.
 - **Fazit:** Ich bin ein bisschen verunsichert, schließlich hört sich der Zustand dieser Ausgleichsstelle etwas desolat an. Ist diese Vermittlerin denn überhaupt in Form? So richtig vertrauenssichernd ist das nicht. Immerhin war die Frau am Telefon freundlich und hilfsbereit. Leider hat sie sich nicht darum bemüht, Alternativen aufzuzeigen, vielleicht wusste sie auch keine. TOA scheint hier wirklich nicht oft vorzukommen. Es wäre nun vermutlich auf das Ergebnis des nächsten Telefonats angekommen.
- **5 Täteranruf. Gesamtwertung** ★☆☆☆☆
Keine SelbstmelderInnen, dennoch Angebot eines Vorgesprächs.
 - **Erreichbarkeit:** Ein zuständiger Vermittler ist direkt am Telefon. Er meldet sich nur mit seinem Nachnamen, der kaum zu verstehen ist. Das wirkt nicht gerade einladend.
- **Empathie / Gesprächsführung:** Der Mitarbeiter wirkt nicht unbedingt begeistert über meine Anfrage. Seine Fragen sind technisch („wie alt?“, „wo wohnhaft?“), seine Antworten knapp, fast zurechtweisend. Vom Empathie keine Spur. Er drängt dann auf ein Vorgespräch, erklärt sich aber im gleichen Atemzug für eigentlich nicht zuständig, da der Auftrag von ‚oben‘ fehlt. Dieses Angebot kommt für mich aber zu früh und wirkt in der Formulierung direktiv, übergriffig. Ich fühle mich unter Druck gesetzt und gehe meinerseits auf Distanz. Auf meine Fragen geht der Vermittler kaum, und wenn, nur knapp ein.
 - **Lösungsorientierung:** Immerhin, trotz selbsternannter Nichtzuständigkeit wird ein Vorgespräch angeboten, um zu sehen, was sich machen ließe. Er möchte am Telefon nicht weiter darüber sprechen. Was ich möchte, fragt er nicht.
- **Erklärung des TOA:** Über das Verfahren TOA wird nicht gesprochen.
 - **Fazit:** Vor diesem Mann habe ich fast Angst. Ich befürchte, mich bei einem Gespräch gegen seine Dominanz wehren zu müssen. Zudem bin ich verwirrt: eigentlich ist er nicht zuständig, will sich nun aber doch treffen. Außer nach meinem Wohnsitz hat er mich nichts gefragt. Nein, hier fühle ich mich nicht wohl. Zu abweisend, zu direktiv, zu brüsk, zu wenig einfühlsam und interessiert. Mit diesem Vermittler möchte ich mich nicht treffen.
- **6 Täteranruf. Gesamtwertung** ☆☆☆☆☆
Keine SelbstmelderInnen, keine Hilfestellung.
 - **Erreichbarkeit:** Zunächst erreiche ich nur eine Mitarbeiterin, die sich als nicht zuständig ausgibt, mir aber sofort Namen und Sprechzeiten der Kollegin mitteilt. Diese erreiche ich dann auch, sie meldet sich aber nur mit ihrem Nachnamen. Das ist einfach nicht gesprächsöffnend.
 - **Empathie / Gesprächsführung:** Um mich geht es in diesem Gespräch nicht. Stattdessen benutzte die Vermittlerin Fachbegriffe und Jargon (Diversion, ‚umwandeln‘), und mit mir als Selbstmelderin erst einmal überfordert. Nach nur wenigen Nachfragen zur Tat definiert sie die Eignung für den TOA. Ich fühle mich bevormundet, auf andere könnte das aber auch ermutigend wirken – mir kommt es zu plötzlich und auf der Basis zu weniger Informationen.
 - **Lösungsorientierung:** Ich werde auf JGH und Staatsanwaltschaft verwiesen. Immerhin bietet die Mitarbeiterin an, selbst auch bei der JGH nachzufragen, damit der Fall an sie zugewiesen wird. Das war’s aber auch schon. Ohne Zuweisung keine Zuständigkeit.
 - **Erklärung des TOA:** Über das Verfahren TOA wird nicht gesprochen.
 - **Fazit:** Ich bin hilfloser als vorher. Ich soll mich an Behörden wenden, was ich doch vermeiden wollte, es wurden Begriffe verwendet, die ich nicht verstand, und ich weiß eigentlich gar nicht genau, was da nun auf mich zukommt. Ich fühle mich verwaltet, kein einziges Mal ging es darum, was ich brauche oder wie es mir geht. Ich habe kein Vertrauen in diese Vermittlerin, hier würde ich keinen TOA machen wollen.

Abschließende Bemerkungen

Zunächst: die Anbieter sind sehr, sehr unterschiedlich. Von elf Stellen erklärten sich knapp die Hälfte als nicht oder nur bedingt zuständig (eine 21-jährige Täterin ist mal nicht und mal schon nach Jugendgerichtsgesetz zu behandeln). Etwa die Hälfte wollte ohne eine Überweisung aus der Staatsanwaltschaft nicht tätig werden und verwies mich an die Behörden. Bei nur drei fühlte ich mich wirklich gut aufgehoben, es sind auch nur drei, bei denen ich direkt als Selbstmelderin angenommen wurde, bei zwei weiteren wurde mir immerhin ein nächster Schritt angeboten. Eine informierte mich falsch, als sie sagte, dass der TOA nur vom Staatsanwaltschaft angeregt werden könne. Es lässt sich grob ausmachen, dass staatliche Träger bürokratischer an den TOA herangehen und ihn hierarchischer denken. Mit Selbstmelder_innen scheinen sie so überfordert zu sein, dass sie auf die Person gar nicht richtig eingehen. Ein anderer problematischer Eindruck ist, dass Vermittler_innen im Jugend-TOA häufig eine pädagogisch-direktive Gesprächsführung verinnerlicht zu haben scheinen, der die ganze Weichheit einer mitfühlenden Kommunikation auf Augenhöhe fehlt. Daraus kann man folgern, dass es wichtiger wäre, dass die Mitarbeiter_innen eine gute Mediationsausbildung absolviert und die mediative Haltung verinnerlicht haben.

Des weiteren:

- Selbstmelder_innen (zurück) in die Behördenmaschinerie zu schicken, kann bei diesen entmutigend wirken und ist kontraproduktiv. Die Begründungen dafür sind obendrein falsch: es muss laut §46 StGB kein Staatsanwalt dem TOA zustimmen, man muss nicht darauf warten, dass er ihn zuweist. TOA kann man immer machen und er muss dann im Strafverfahren berücksichtigt werden! Hinter dem Warten auf die Zuweisung versteckt sich bei freien Trägern vermutlich die Finanzierung des Falls, bei staatlichen Trägern kann man Arbeitsbelastung oder schlicht hierarchisches Denken und Fehlinformation vermuten. Dazu kommt, dass Formulierungen wie „die StA ‚müsste‘ den Fall ‚normalerweise‘, ‚eigentlich‘ oder ‚in der Regel‘ zuweisen“, entmutigend wirken. Ich muss als Betroffene mit meiner emotionalen Belastung durch die Bürokratie, die die allermeisten Menschen als kalt, abweisend,

unpersönlich und unangenehm empfinden, um dann am Ende gar nicht das zu bekommen, was ich möchte? Hier wird eine Hürde vor dem TOA errichtet, die dort nicht sein muss und nicht sein darf.

- Vielleicht klingt das banal, aber es ist wichtig, Namen, Einrichtung und Begrüßungsformel zu sagen, damit ich mich als Anruferin von vornherein gut angenommen fühle und nicht erstmal im Unklaren bin, ob ich mich verwählt habe. Ich bin aufgeregt, wenn ich bei einer TOA-Stelle anrufe, schließlich geht es um einen belastenden Vorfall. Die Meldung am Telefon ist der Türöffner, der Gesprächseinstieg. You can never make a second first impression!
- Die Frage, wie viel Mut und Zutrauen ich als Betroffene im Gespräch gewinne, hängt entscheidend davon ab, ob die Gesprächspartner_in mit mir ‚mitgeht‘ (*Pacing/Aktives Zuhören*), ‚an meiner Seite steht‘ (Augenhöhe!) und interessiert nachfragt – vielleicht auch auf der Metaebene: „Möchten Sie da gerade weiter erzählen oder sollen wir das für das persönliche Gespräch aufheben?“ Er_sie sollte mit mir gemeinsam klären, was als nächstes passieren kann und soll, und mir Hilfestellung geben, wenn ich danach frage. Störend wirken direktive Gesprächsführung, Fachbegriffe oder eine pädagogische Haltung, die erkennen lässt, dass ich als hilflos oder erziehungsbedürftig angesprochen werde – es vermittelt sich nonverbal, sogar ohne die Körpersprache sehen zu müssen, durch Stimmlage und Lautstärke: ist sie zurückgenommen, freundlich, neugierig, ruhig aber selbstsicher, oder ist sie laut, kurz angebunden, bestimmend, bellend, unsicher ...?

Auch wenn dieser kleine Test keine wissenschaftliche Aussagekraft besitzt und die subjektive Sichtweise aus der Rolle heraus wiedergibt – der Eindruck, der durch seine Resultate vermittelt wird, legt nahe, dass der TOA in Deutschland noch einen langen Weg vor sich hat, ehe er im Sinne einer Betroffenenorientierung als gut aufgestellt bezeichnet werden kann. Bleibt zu hoffen, dass sich durch die *Europäische Opferschutzrichtlinie* vielleicht etwas zum Positiven wendet (siehe *Michael Kilchlings* Artikel in *Heft 02/2013* dieses Magazins).

Betroffenenorientierung

Der Stand der Dinge aus meiner Sicht.

Von Boris Jarosch,

Boris Jarosch

ist Mediator in Strafsachen bei DIALOG Mainz und Trainer in der Ausbildung ‚Mediation in Strafsachen‘ für das Servicebüro für Täter-Opfer-Ausgleich



Bild: Boris Jarosch

‚Betroffenenorientierung‘ im Täter-Opfer-Ausgleich beginnt für mich damit, dass die Betroffenen, also Täter und Opfer, frei entscheiden können, ob sie das Angebot des TOA in Anspruch nehmen möchten oder nicht.

Dazu müssen sie zum einen Kenntnis davon haben, dass es den TOA gibt und wo dieser durchgeführt werden kann.

Weiterhin müssen Sie im Rahmen eines ergebnisoffenen Erstgespräches alle Informationen bekommen, die sie benötigen, um Ihre Entscheidung für oder gegen den Versuch eines TOA treffen zu können.

Da der TOA weiten Teilen der Bevölkerung nicht bekannt ist, müssen Menschen die als Beschuldigte oder Geschädigte in einen strafrechtlich relevanten Konflikt involviert sind, zunächst einmal auf die Möglichkeit des TOA aufmerksam gemacht werden. Das geschieht in der Regel dadurch, dass der/die zuständige StaatsanwältIn oder RichterIn einen TOA vorschlägt. Seltener aber auch regelmäßig kommt es zu TOA Anregungen durch die Polizei, RechtsanwältInnen, BewährungshelferInnen, Opferberatungsstellen oder andere in das Strafverfahren involvierte Institutionen oder Personen. Durch diese Personen und Institutionen findet jedoch eine Fallauswahl statt. Das bedeutet, dass diese an Stelle der Betroffenen entscheiden, ob ein TOA in Betracht kommt. In schätzungsweise 95 % aller Fälle wird den Beteiligten kein TOA angeboten und ihnen wird somit die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, genommen.

Den verbleibenden etwa fünf Prozent wird ein Täter-Opfer-Ausgleich angeboten. Fraglich ist jedoch, ob zumindest in diesen Fällen, im Sinne der ‚Betroffenenorientierung‘ ergebnisoffene Erstgespräche geführt werden. In Anbetracht des Drucks, dem viele TOA VermittlerInnen unterliegen, ‚erfolgreiche‘ Arbeit

abliefern zu müssen, muss man davon ausgehen, dass zumindest in einem Teil der Fälle der schmale Grad zwischen ‚Ermutigung zum sich Einlassen‘ auf einen TOA und ‚Überreden zur Teilnahme‘ überschritten wird.

Bleibt also abschließend festzuhalten, dass nur in einem Bruchteil aller Strafverfahren die Beteiligten im Sinne einer Betroffenenorientierung frei und gut informiert eine Entscheidung für oder gegen einen TOA treffen können.

Was sich Mitarbeiter_innen wünschen würden...

Sabine Elsner, Dortmund.

Was wäre aus Sicht von Mitarbeiter_innen einer leistungsfinanzierten TOA-Einrichtung wie unserer im Sinne einer Betroffenenorientierung wünschenswert?

Die Qualität der Fälle

Die Zuweisung von Fällen mit schweren Straftatbeständen wäre wünschenswert und sinnvoll, diese Fälle bedürfen jedoch einer anderen Finanzierungsgrundlage.

Die Zugangsvoraussetzungen

Derzeit besteht die Abhängigkeit von den Auftraggebern. Überwiegend werden Fälle über die Anwaltschaften zugewiesen. Jede_r Beteiligte an einer Straftat sollte aber Möglichkeit haben, sich über den Täter-Opfer-Ausgleich zu informieren und daran teilzunehmen.

Qualität im TOA

Reflexion über das Gütesiegel

Von Franz Bergschneider

Du liebe Zeit, was habe ich mir denn da ange-tan, als ich die Zusage gab, zu diesem Thema was zu schreiben? Die Diskussion um Qualität ist ja genauso alt, wie der TOA selbst.

Okay, beginne ich mal so: Als Kurator für die Bundesarbeitsgemeinschaft *Täter-Opfer-Ausgleich e.V. (BAG)* unterwegs in Niedersachsen und Rheinland-Pfalz, habe ich in den letzten Jahren Fachstellen besucht, die sowohl im Jugend- als auch im Erwachsenenbereich den Täter-Opfer-Ausgleich anbieten und sich für das *TOA-Q*, das Zertifikat der BAG und des Servicebüros für *Täter-Opfer-Ausgleich* der *DBH*, beworben haben.

Das Zertifikat soll Qualität vergleichbar beschreiben. Die Zertifizierung soll sich auf möglichst eindeutige, verifizierbare Kriterien stützen. Das Verfahren selbst besteht aus einem schriftlichen Teil und der o.g. Visitation eines von der BAG benannten Kurators als Entscheidungsgrundlage für die Vergabekommission. Die Basis für die Erlangung des Gütesiegels ist nach wie vor die Beachtung der bundesweiten Standards.

Geprüft werden im **schriftlichen** Verfahren:

- Daten der Einrichtung, z.B. Institutionalisierung/Bestehen/Spezialisierungsgrad Mitarbeiter_innen/Finanzierung;
- Rahmeninformationen über Mitarbeiter_innen und Vermittlungsarbeit: generelle Ausbildung der Mitarbeiter_innen, Zusatzqualifikationen Mediation; TOA-Fälle aktuell und seit Beginn der Arbeit, Supervision der Mitarbeiter_innen, Kooperation Justiz und andere Partner_innen, Statistik, Öffentlichkeitsarbeit.

Der ‚**Vor-Ort**‘-Termin des Kurators besteht aus vier wesentlichen Komponenten:

Dem ‚großen‘ Besprechungstermin mit möglichst vielen Mitarbeiter_innen, sowie dem Führungspersonal für die Dienst- und die Fachaufsicht, der ‚kleinen‘ Besprechung ausschließlich mit Mitarbeiter_innen, sowie der Begutachtung der Fachstellenarbeit mit einem Ansprechpartner der Fachstelle. Abschließend schließt sich noch ein Gespräch mit der Geschäftsführung der Fachstelle an.

Schwerpunkthemen der großen Besprechung sind allgemeine Fragestellungen zur Struktur des Trägers und der Fallbearbeitung, Team- und institutionsrelevante Themen, Ablauf und Organisation der Fallbearbeitung, sowie fachliche Erläuterungen zum Selbstverständnis des Trägers, sowie zum Inhalt der von den Mitarbeiter_innen geleisteten Arbeit.

Kernthemen der Überprüfung vor Ort sind:

Infrastruktur

- Struktur des Trägers: Erreichbarkeit/Lage, Ausstattung der Fachstelle, Einzugsgebiet, Fallzuweisung/Fallaufkommen, Organisation, Datenschutz;
- Kooperation: Netzwerk, Öffentlichkeitsarbeit.

Fachlichkeit der Vermittlungsarbeit / des Mitarbeiter_innenteams (Stichworte):

- Allparteilichkeit
- Fokus auf Interessen und Bedürfnisse der Parteien
- Akzeptanz/Empathie der Vermittler_innen
- Transparenz der Arbeit für die Klienten_innen, Infomaterial

Franz Bergschneider

ist Fachbereichsleiter Mediation der ‚Brücke Dortmund e.V.‘ und leitet das ‚Büro für T-O-A Dortmund‘. Ferner ist er Sprecher der Fachstellen für TOA im Erwachsenenstrafrecht in NRW und in seiner Funktion als Kurator für die Verleihung des Gütesiegels zuständig für das Land Niedersachsen.

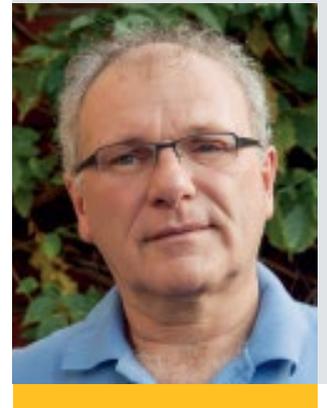


Bild: Franz Bergschneider

- Zielgerichtete Arbeitsweise/Bearbeitungsfristen
- Setting
- Reflexionsmöglichkeiten der Arbeit:
- Methoden der Vermittlungsarbeit
- Anforderungen der Kooperationspartner_innen
- Teamsituation der Mitarbeiter_innen

Existentielles:

- Finanzielle Absicherung der Fachstelle
- Konkurrenzen und der Umgang damit
- Wahrnehmung der Führung des Mitarbeiter_innenteams

Soweit die unvollständige und teilweise subjektiv vorgetragene Sichtweise, was wir im Rahmen der Gütesiegelzertifizierung tun, um Qualität abzufragen. Genauere Informationen gibt das Servicebüro auf Anfrage sicher gern. Da wir alle finanziell knapp bei Kasse sind, ist ein frankierter Rückumschlag immer sinnvoll. Die Menschen, die mit der Idee des Schreibens einer kritischen Reflexion an mich herangetreten sind, hatten vielleicht – so denke ich – die Auffassung, dass ich reichlich Kritik äußern würde.

Sie irren!

Über die Qualität des Täter-Opfer-Ausgleichs in Deutschland, bzw. über die vielen Facetten dieser so unstrukturiert und unprofessionell geführten Diskussion könnte ich kritische Bände schreiben, wenn ich die Zeit und die Lust dazu hätte; nicht aber über die Grundsätze der Herangehensweise und die Items der qualitativen Überprüfung der Fachstellen, die das Gütesiegel erlangen möchten.

Ich halte das Gütesiegel gerade in der derzeitigen Situation, in der knappe Kassen das Vorgehen auch in unserem Arbeitsfeld diktieren, für unverzichtbar. Der alte Satz (ich glaube von *Michael Wandrey*): „Nicht überall dort wo TOA draufsteht, ist auch TOA drin,“ hat an Gültigkeit nichts verloren – im Gegenteil!

Das Gütesiegel soll die qualitativ auf hohem Niveau arbeitenden Fachstellen schützen vor der Aushöhlung einer Dienstleistung, die in unserer Gesellschaft in den letzten 30 Jahren einiges bewegt hat. Und alle, die dazu beigetragen haben, können und sollten stolz darauf sein!

Mediation ist mittlerweile in ganz vielen Bereichen präsent und anerkannt. Von daher müssen wir alle darauf achten, dass wir uns, aus fiskalischen Einschränkungen heraus, unser Fundament nicht da zermörsern, wo es zunächst am einfachsten erscheint: An der Qualität unserer Arbeit.

P.S.: Doch, es gibt einen Kritikpunkt:

Das Gütesiegel wird viel zu wenig nachgefragt. Der Grund dafür ist einfach: Viele können es sich schlichtweg nicht leisten! Im Sinne eines qualitativ guten und hochwertigen TOAs kann ich nur die Finanzgeber in den Ländern auffordern, dem rheinland-pfälzischen Beispiel zu folgen und einen Etat zur Verfügung zu stellen, der dies ermöglicht..



Das Logo des Gütesiegels

TOA-Servicebüro – In eigener Sache

Bundesweite Statistik als Qualitätsmerkmal

In den letzten drei Jahren ist eine zunehmende Beteiligung der TOA-Anbieter an der bundesweiten Täter-Opfer-Ausgleichs-Statistik als positive Entwicklung zu vermerken. Besonders in 2014 ist mit einem hohen Zulauf zu rechnen. Die Teilnahme der Einrichtungen an der Statistik wird vom TOA-Servicebüro als Qualitätsmerkmal betrachtet. Um diesen Aspekt in der Auswahl der TOA-Anbieter berücksichtigen zu können, wird auf der Homepage des Servicebüros zukünftig in der Suchfunktion des Adressbuches (Konfliktschlichter) das Kriterium „Teilnahme an der Bundesweiten TOA-Statistik“ sichtbar sein.

„Ich weiß was Du brauchst ...“

Ein paar Überlegungen zu Paternalismus und Fürsorgepflicht in der Mediation

Von **Theresa M. Bullmann**

In der Mediation wird Selbstbestimmung groß geschrieben – das gilt auch und besonders für den TOA. Hier herrscht die Überzeugung, dass gerade auch Opfer selber wissen, was sie wollen und selbst bestimmen, was mit ihnen passieren soll. Daran ist zunächst einmal nichts falsch, im Gegenteil: es war ein langer Weg bis zu dieser Erkenntnis und manche Opferschutzorganisationen tun sich bis heute schwer damit, ihren Vertretungsanspruch aufzugeben und Opfern ihre Fähigkeit zur Selbstbestimmung anzuerkennen bzw. sie in der Wiedererlangung derselben zu unterstützen – ganz abgesehen von dem im Prinzip allen Ansätzen sozialer Arbeit zugrunde liegenden Defizitdenken in Bezug auf ihre Klient_innen. Dieser ist kaum verwunderlich, müsste sich die soziale Arbeit ja selbst abschaffen, ginge sie wirklich davon aus, dass ihre Klient_innen zur Autonomie nicht nur fähig sind, sondern sie bereits innehaben.

Bei der ganzen Betonung von Selbstbestimmung – die ja auch ein gutes Stück Selbstverantwortung bedeutet – soll jedoch eines nicht verloren gehen: die Wichtigkeit von Fürsorge für Menschen untereinander und die Verpflichtung der Mediator_in hierauf. Menschen wissen dies voneinander: manchmal sind wir schwach und hilflos und bedürfen der Fürsorge unserer Mitmenschen, und dazu gehört dann und wann auch, über sich bestimmen zu lassen oder jemanden zu überreden oder zu ‚nötigen‘. Das hat etwas mit Freundschaft, Aufmerksamkeit, Verantwortungsübernahme, Solidarität zu tun. Unsere Gesellschaft wäre unerträglicher als sie es ohnehin schon ist, würden diese Prinzipien wegfallen. Das Reden von der Selbstverantwortlichkeit des Individuums hat im Zuge des Neoliberalismus viele

wichtige Solidaritätsstrukturen des Staates und auch die Selbstverständlichkeit und die Einsicht in die Notwendigkeit von Solidarität in der Gesellschaft zerstört.

In der Mediation bedeutet das nun nicht, dass ich mir als Mediatorin anmaße, zu wissen, was ein_e Mediand_in gerade braucht, um dann über ihren Kopf weg zu bestimmen oder sie argumentativ in eine bestimmte Richtung zu drängen. Natürlich nicht. Das wäre Paternalismus. Marke ‚Ich weiß besser, was gut für dich ist‘ wie wir ihn überwinden möchten und auf vielen Gebieten noch viel zu wenig überwinden haben.

Wie kann ich also meine Fürsorgepflicht als Mediator_in wahrnehmen, ohne dabei paternalistisch übergriffig zu werden?

Der Impuls, jemandem die eigene Interpretation einer Situation überzustülpen, bedeutet ja zunächst, dass ich überhaupt etwas wahrgenommen und entsprechend interpretiert habe. Anstatt das nun stillschweigend als Wahrheit anzunehmen und danach zu handeln, gilt es, die Wahrnehmung transparent zu machen und daraus eine Frage zu formulieren: „Ich sehe, Sie verziehen den Mund und schauen in die andere Richtung – ist Ihnen gerade nicht wohl in der Situation?“ Oder auch: „Mir erscheinen die Schilderungen des anderen gerade als belastend für Sie. Ist das so? Geht es, sollen wir einen Pause machen? Gibt es etwas, das Sie sich gerade wünschen?“

Sobald ich eine Frage daraus mache, ist der paternalistische Zug daraus verschwunden. Zudem nehme ich meine Intuition ernst, anstatt sie zu ignorieren und wegzudrücken – das ist wichtig für einen guten Gesprächsverlauf, weil sich mein fortschreitendes Unwohlsein ohne-

Theresa M. Bullmann

ist Mediatorin, Redakteurin des TOA-Magazins und herrschaftskritische Aktivistin. Sie lebt in Köln.



Bild: Theresa M. Bullmann

hin auf nonverbaler Ebene übertragen wird. Darüber hinaus gebe ich der anderen Person die Möglichkeit, ihre eigene Bedürfnis- und Gefühlslage zu überprüfen. Vielleicht ist da ja etwas, das sie selber noch nicht bemerkt hat. Durch die Frage habe ich mich an ihre Seite gestellt und auf Augenhöhe ein Angebot gemacht. Die Person kann es annehmen oder ablehnen und behält damit die Entscheidungshoheit. Hier sind gute Intuition, Selbstwahrnehmung und empathische Gesprächsführung entscheidend. Im Prinzip kann so selbst dort wieder Autonomie hergestellt werden, wo sie tatsächlich gerade entglitten war, kann Entscheidungsfähigkeit entstehen, wo gerade in der Tat emotionale Not war. Wenn man sich aber getäuscht hat, kann der/die Betroffene dankend ablehnen und das Gespräch geht einfach weiter.

Möglicherweise aber erträgt die Mediator_in aber selbst die Situation nicht, empfindet sie als re-traumatisierend, belastend oder übergriffig. Es ist wichtig, diese Gefühlsregungen als die eigenen zu erkennen und nicht der anderen Person überzustülpen.

Was aber tun? Wir wissen: Störungen wirken, man kann sie gar nicht ignorieren. Es wäre fatal, würde die Mediator_in nun über ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse hinweggehen und einfach weitermachen. Das auf ihrer Seite vorhandene Unwohlsein wird sich unweigerlich auf den Gesprächsverlauf auswirken, ganz abgesehen davon, dass gute Selbstsorge eine wichtige mediative Kompetenz ist. Wenn eine Gesprächssituation für die Mediator_in zu belastend wird, ist eine Unterbrechung angeraten. In der kollegialen Beratung oder einer Supervision sollte überprüft werden, ob die Mediator_in den Fall behalten kann oder besser abgibt.

Conclusio: Wenn die Mediator_in aus ihrer Wahrnehmung eine Frage macht, anstatt sie als Wahrheit zu setzen, wird sie ihrer Intuition gerecht und lässt gleichzeitig der anderen Person ihre Wahrnehmung und Autonomie. Die gelungene Kombination aus Selbstsorge und fürsorglichem Fragen verhindert das Abgleiten in Paternalismus.

Kooperationspartner für Galileo-Reportage über TOA gesucht!

Zum 20-jährigen Bestehen des §46a StGB veröffentlichte das TOA-Servicebüro eine Pressemitteilung. Wenig später nahm die Produktionsfirma des Pro7 Wissensmagazins Galileo Kontakt mit dem Servicebüro auf. Mithilfe einer Reportage möchten die JournalistInnen über den Täter-Opfer-Ausgleich informieren und dadurch das Interesse der Bevölkerung an der Mediation im Strafverfahren steigern. Zu diesem Zweck werden TOA-Anbieter gesucht, die – in Absprache mit den Betroffenen – dem Kamerateam eine Fallbegleitung mit umfassendem Einblick in den Konfliktlösungsprozess ermöglichen.

Bitte melden Sie sich bei Interesse bei:

*Christoph Willms
vom Servicebüro
Tel.: 02 21 / 94 86 51 – 27
eMail: cw@toa-servicebuero.de*

Internet Fundstück:

TOA-Standards können mehr! Mobiltoilette toa-standard

Die toa-standard ist eine einfache Komposttoilette zur Herstellung von Terra Preta (fermentierter schwarzer Humus).

Gefunden auf www.triaterra.de bzw.
www.berger-biotechnik.com

„Wir kommen, um uns zu beschweren.“

Beschwerdemanagement in sozialen Einrichtungen

Interview mit Nina Jann

Anlässlich des in *Heft 02/2014* berichteten Falls aus Baden-Württemberg – eine Mediandin beschwerte sich über die Mediatorin – stellen wir uns die Frage, wie wir im TOA mit Beschwerden umgehen möchten. Der offene Umgang mit Beschwerden ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal im Sinne der Betroffenenorientierung.

Nina Jann hat zusammen mit Ulrike Urban-Stahl an der Freien Universität Berlin über Beschwerdeverfahren in Kinder- und Jugendeinrichtungen geforscht. Herausgekommen ist dabei unter anderem die Broschüre *Beschweren erlaubt!* mit zehn Empfehlungen zur Einrichtung eines Beschwerdemanagements. Natürlich unterscheidet sich eine Erziehungseinrichtung sehr stark von einer TOA-Fachstelle. Dennoch lassen sich einige Aspekte übertragen. Das Interview mit Frau Jann versteht sich als Anregung, über die Implementierung von Beschwerdeverfahren in TOA-Einrichtungen nachzudenken.

TM: Hallo Frau Jann, Sie sind ja sozusagen Expertin für Beschwerdeverfahren im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe. Ganz grundsätzlich: was muss man sich unter Beschwerdemanagement im Allgemeinen vorstellen? An und für sich könnte man ja erstmal denken, „Naja, wenn einer sich beschweren will, schreibt er halt eine Mail oder einen Brief an den Chef einer Einrichtung, wozu braucht es da ein Management?“

Nina Jann: Ein Beschwerdeverfahren regelt den Umgang mit Beschwerden in einer Einrichtung, darunter fallen verschiedene Aspekte: an wen sich das Beschwerdeverfahren adressiert, wer als Ansprechperson vorgesehen ist, wie diese Person zu erreichen ist, was im Falle einer Beschwerde geschieht, wie die Klientin-

Nina Jann

ist Diplom-Pädagogin und arbeitet seit 2011 als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Arbeitsbereich Sozialpädagogik der Freien Universität Berlin. Von 2011 bis 2012 war sie im Forschungsprojekt *BIBEK – Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe* tätig. Eine ausführliche und praxisnahe Darstellung der Ergebnisse wurde gemeinsam mit Prof. Ulrike Urban-Stahl in diesem Jahr beim Reinhardt Verlag unter dem Titel *Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe* veröffentlicht.



Bild: Nina Jann

nen und Klienten über die Möglichkeit, sich zu beschweren, informiert werden, und wie die Bearbeitung von Beschwerden dokumentiert und evaluiert wird.

Die Ausgestaltung der Verfahren orientiert sich dann an den Strukturen des jeweiligen Arbeitsfeldes. Das wird von Arbeitsfeld zu Arbeitsfeld anders aussehen, es wird mehr oder weniger Kreativität erfordern, aber es wird Antworten geben. Die Installierung eines Heim- oder Sprecherrates z.B. ist für viele Einrichtungen der stationären Jugendhilfe sehr sinnvoll, im TOA jedoch nicht umsetzbar oder nötig. Beschwerdemanagement setzt ein wichtiges Signal und kann Machtverhältnisse in Frage stellen.

TM: Dieses Machtgefälle hat man im TOA in der Form nicht – eine Mediation soll ja freiwillig und allparteilich sein.

Nina Jann: Aber auch hier kann die Möglichkeit, sich zu beschweren, die Autorität der Mediatorinnen und Mediatoren gegenüber den Betroffenen abmildern. Das gilt besonders für den TOA mit Kindern und Jugendlichen, aber auch anderen Menschen, die in einer gesellschaftlich schwächeren Position sind als der oder die MitarbeiterIn der Einrichtung.

TM: Welches sind denn die wichtigsten Aspekte bei der Einrichtung eines Beschwerdemanagements in sozialen Einrichtungen?

Nina Jann: Grundsätzlich gilt, dass ein bereits bestehendes Beschwerdeverfahren nicht einfach auf den Kontext der eigenen Einrichtung übertragen werden kann. Jede Einrichtung muss vor ihrem jeweiligen strukturellen, personellen und regionalen Hintergrund entscheiden, welche Instrumente und Verfahren sinnvoll sind. Die Entwicklung formeller Instrumente und Verfahren bildet zwar einen zentralen Baustein der Implementierung von Beschwerdeverfahren, als Kern hat sich jedoch die Arbeit an der Haltung der MitarbeiterInnen erwiesen. Viele MitarbeiterInnen empfinden die Implementierung von Beschwerdeverfahren als notwendige fachliche Weiterentwicklung der Einrichtung. Andere MitarbeiterInnen wiederum haben aber auch Bedenken, Sorgen und Ängste, die den Prozess der Implementierung begleiten. In einem Arbeitsfeld, das ganz wesentlich auf Beziehungsarbeit beruht, kann eine Beschwerde gegen die eigene Person als persönliche Kränkung empfunden werden. Und natürlich stellt sich für MitarbeiterInnen auch die Frage, ob eine Beschwerde gegen die eigene Person bspw. arbeitsrechtliche Konsequenzen haben kann. Für Betroffene ist es jedoch hilfreich, wenn sie das deutliche Signal bekommen, dass Beschwerden erlaubt und erwünscht ist. D.h. im Fokus der Entwicklung von Beschwerdeverfahren steht die Arbeit an einer beschwerdefreundlichen Haltung, die Beschwerden als Teil von Professionalität versteht und als Beitrag zur Stärkung von Betroffenen.

TM: Tatsächlich gibt es gerade einen Fall, bei dem sich eine Klientin über die Mediation in einer Täter-Opfer-Ausgleich-Stelle beschwert hat. Wie lässt sich denn überhaupt ermitteln, ob eine Beschwerde berechtigt ist? Es ist ja, wie bei vielen sozialen Dienstleistungen, schwer zu ermessen, warum etwas schief läuft, da ja das ‚Produkt‘ erst in der Kooperation zwischen AnbieterIn und KlientIn entsteht, der Grund des Scheiterns mithin systemisch betrachtet werden müsste, oder nicht?

Nina Jann: Sie sprechen einen ganz zentralen Vorbehalt an, den auch viele MitarbeiterInnen in den Einrichtungen formuliert haben. Können wir den Beschwerden der Kinder und Jugendlichen trauen? Werden KollegInnen nicht vielleicht zu Unrecht beschuldigt? Wir haben während unserer Forschungen in den Gesprächen mit vielen MitarbeiterInnen aber auch Kindern und Jugendlichen gelernt, dass junge Menschen mit der Äußerung von Beschwerden im Rahmen des formellen Beschwerdeverfahrens sehr, sehr sorgsam umgehen und immer über die möglichen Konsequenzen einer Beschwerde für die jeweilige Mitarbeiterin / den jeweiligen Mitarbeiter reflektieren. Viele der von uns befragten MitarbeiterInnen fürchteten zu Beginn der Implementierung eines Beschwerdeverfahrens eine regelrechte Beschwerdeflut. Sehr zur Verwunderung aller Beteiligten trat diese jedoch nicht ein. Im Gegenteil: Viele der MitarbeiterInnen äußerten im Gespräch mit uns, dass sie regelrecht enttäuscht darüber seien, dass das Verfahren so selten genutzt wird. D.h. zunächst kann man Vertrauen darauf haben, dass Beschwerden aus der Sicht der Beschwerdeführenden nicht leichtfertig geäußert werden und nicht formuliert werden, um zu stören oder anderen das Leben schwer zu machen.

Ich denke, das wichtigste, was man in einem Prozess der Beschwerdebearbeitung vermitteln sollte, ist, dass die betreffenden Menschen mit ihrem Anliegen ernst genommen werden und ihnen Gehör geschenkt wird. Ausgehend von den uns geschilderten Erfahrungen kann man sagen, dass der Anlass für eine Beschwerde häufig durch ein gemeinsames Gespräch mit allen Beteiligten aus der Welt geschafft werden kann. Und darüber hinaus können ja auch Fachkräfte durchaus mal Fehler machen. An dieser Stelle sollte man so ehrlich sein, sich einzugestehen, dass Fehler passieren können, für die man sich dann entschuldigen und die Konsequenzen tragen muss, die aber ‚menschlich‘ sind und zum Arbeitsalltag dazu gehören. Damit möchte ich nicht zu einem fahrlässigen Umgang mit KlientInnen aufrufen, sondern ausdrücken, dass ein nachsichtiger Umgang mit Fehlern erleichtert, über diese offen ins Gespräch zu gehen.

TM: Eine offene Fehlerkultur...

Nina Jann: Ja. Ich halte es für zentral, dass für alle Menschen in einer Einrichtung klar ist, dass jeder und jede mal Fehler macht. Ich glaube, das ist die Voraussetzung dafür, dass MitarbeiterInnen offen mit ihren Schwächen und Fehlbarkeiten umgehen. Dann müssen sich MitarbeiterInnen nicht ihrer Unzulänglichkeiten schämen, sondern es kann an der Lösung des Problems gearbeitet werden. Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass es sinnvoll ist, transparente und verbindliche Verfahren und Abläufe zu schaffen, damit klar ist, wer wann von einer Beschwerde in Kenntnis gesetzt wird und welche Verfahrensschritte dies nach sich zieht. Grundsätzlich geht es um die Herstellung einer Einrichtungskultur, die sich durch ein vertrauensvolles Klima und Konfliktbereitschaft auszeichnet.

TM: Welche Rückmeldung ist denn für den/die BeschwerdeführerIn wichtig, soll man da auch nach Abschluss eines Falls noch transparent machen, was man mit der Beschwerde gemacht hat? Solange der Kontakt – also die Mediation z.B. – noch läuft, kann man immerhin einen Austausch der Mediatorin anbieten, aber danach? Man kann ja nicht, wie ein Unternehmen, Gutscheine verteilen oder dergleichen. Was brauchen BeschwerdeführerInnen hier?

Nina Jann: Ich denke, dass die Rückmeldung über die Bearbeitung einer Beschwerde ein zentraler Verfahrensschritt der Beschwerdebearbeitung sein sollte. Das heißt, die AdressatInnen des Verfahrens sollten darüber in Kenntnis gesetzt werden, zu welchem Ergebnis die Beschwerdebearbeitung gekommen ist. Hier geht es meiner Meinung nach weniger um Vergünstigungen oder Sachleistungen, sondern z.B. um ein persönliches Gespräch, das vermittelt, dass es ein ehrliches Interesse an einer Rückmeldung über die Dienstleistung gibt und diese für die Einrichtung wertvoll ist. Im Grunde können Beschwerden ja auch als kostenlose Hinweise zur fachlichen Weiterentwicklung einer Einrichtung verstanden werden.

Aber auch hier gibt es keinen Königsweg. Wie diese Rückmeldung erfolgt, z.B. ob persönlich, telefonisch oder per Mail, hängt von den strukturellen Gegebenheiten der Einrichtung ab.

TM: Vielen Dank für die ausführlichen Antworten!

TrainerInnen gesucht

Für die modularen Ausbildungsgänge, Mediator/Mediatorin in Strafsachen' und, Mediator/Mediatorin in Strafsachen für ausgebildete Mediatoren' sucht das TOA-Servicebüro TOA-PraktikerInnen, die Interesse haben, auf Honorarbasis als TrainerInnen mitzuarbeiten.

Wir erwarten eine abgeschlossene Mediationsausbildung und mehrjährige Berufserfahrung im Täter-Opfer-Ausgleich sowie Erfahrung in der Leitung von Gruppen.

Auf Grund der Teamstruktur möchten wir besonders Männer ermutigen, sich zu melden.

*Interessenten melden sich bitte bei
Boris Jarosch unter
bj@toa-servicebuero.de*

„Die meisten Beschwerden sind unbegründet.“

Beschwerdemanagement bei Polizei und Justiz

Von Theresa M. Bullmann

Der Ort zwischen zwei anderen ist der Ort der verwischten Grenzen, des Kontaktes, vielleicht auch des Kampfes der beiden anderen Orte mit ihren Konzepten und Ideen. Das ‚Dazwischen‘ ist der Übergang und entzieht sich einer völligen Kontrolle durch den einen wie den anderen. Genau hier steht der TOA: dazwischen. Zwischen der Sozialarbeit auf der einen Seite, deren Teil er oft ist, deren Logik er aber nicht folgt bzw. folgen sollte, und den Behörden der Strafverfolgung auf der anderen Seite, mit denen er in stetigem Kontakt ist, von denen er sich abhängig gemacht hat, unter deren Gesetz (‚Mediation im Strafrecht‘) er steht, zu deren Logik er jedoch ideell in Opposition ist.

Auf der Suche nach einer angemessenen Form des Umgangs mit Beschwerden von Mediant_innen ist es folglich logisch, nicht nur die Vorschläge der Kolleg_innen in der sozialen Arbeit zu betrachten, sondern sich auch der anderen Seite zuzuwenden und die Organe von Polizei und Justiz zu ihrem Beschwerdemanagement zu befragen.

Da es sich um staatliche Institutionen handelt, unterliegen sie sehr genauen dienstlichen und gesetzlichen Vorschriften. Eben solche gibt es auch für den Umgang mit Beschwerden. Sowohl bei Gericht wie auch bei Staatsanwaltschaft und Polizei unterscheidet man zwischen fachlichen Beschwerden, die der Fachaufsicht unterliegen – hier geht es um die inhaltliche Anfechtung einer Entscheidung, etwa der Einstellung eines Verfahrens, der Höhe eines Bußgeldes oder der Anwendung eines Gesetzes – und den Dienstaufsichtsbeschwerden, die das persönliche Verhalten der Beamt_in bzw. Richter_in betreffen. Hierbei kann es strafrechtlich relevante Punkte geben, die dann gesondert betrachtet werden.

Bei Richter_innen wäre eine fachliche Beschwerde schlicht die Anfechtung des Urteils in der nächsten Instanz. Hat man Zweifel an der Unabhängigkeit, kann man einen Befangenheitsantrag stellen, über welchen von einer anderen Richter_in entschieden wird. Geregelt ist dies in den Verfahrensordnungen des jeweiligen Rechtsgebietes. Dienstaufsichtsbeschwerden gegen Richter_innen sind selten. Sie werden von der vorgesetzten Stelle geprüft, diese muss aber, wegen der richterlichen Unabhängigkeit, sehr genau aufpassen, dass das Dienstaufsichtsverfahren nicht inhaltlich in das Gerichtsverfahren hineinregiert.

Insgesamt stehen hier die Werte der richterlichen Unabhängigkeit, der Rechtsgleichheit und der Rechtssicherheit der Idee eines betroffenenorientierten Beschwerdemanagements entgegen. Beschwerdeführer_innen werden nicht noch einmal angehört, sie bekommen kaum Rückmeldung über ihre Sache, es gibt keine gemeinsame Aussprache oder andere der menschlichen, persönlichen Ebene entgegenkommenden Prozesse. Man kann sagen, es ist wie bei einer Maschine: man steckt eine Beschwerde hinein, es beginnt zu rattern und am Ende kommt eine Entscheidung heraus. Fertig. Vielleicht daher die Doppelbedeutung des Wortes ‚Apparat‘ für sowohl Geräte als auch bürokratische Systeme.

Bei der Staatsanwaltschaft sieht es sehr ähnlich aus. Die Fachaufsicht, der Generalstaatsanwalt des Bezirks, befasst sich mit Beschwerden zu fachlichen Entscheidungen von Staatsanwält_innen. Diese darf jede_r, auch nicht in das Verfahren involvierte Personen, eingeben. Die Dienstaufsicht, der Behördenleiter vor Ort, kümmert sich um solche Fälle, in denen Betroffene ein ungebührliches Verhalten oder eine beleidigende Formulierung beklagen.

Bei Gericht wie auch bei der Staatsanwaltschaft werden natürlich diejenigen, über die sich beklagt wird, gehört. Es besteht aber keine Verpflichtung, sich mit den Beschwerdeführer_innen noch einmal zu befassen. Und so geschieht es denn auch meist: die eingegebene Beschwerde wird auf ihre ‚Begründetheit‘ von der_ dem Vorgesetzten geprüft. Wird sie als begründet angesehen, wird als nächstes der_ die Betroffene gehört und es kann zu einem Disziplinarverfahren kommen. Aber meistens wird sie abgewiesen, denn: „Die Mehrzahl der Beschwerden ist unbegründet.“

Ein Satz, den man auch bei der Polizei Köln zu hören bekommt. Es ist erstaunlich und verstörend, mit welcher Selbstsicherheit in Behörden die eigene Unfehlbarkeit verkündet und damit postwendend die sich beschwerenden Bürger_innen nicht ernst genommen werden. Wenn nicht direkt als Querulant_innen diffamiert (wobei zugegeben ist, dass es notorische Beschwerdeführer_innen und Menschen mit schwierigem Sozialverhalten gibt, die in Beschwerdestellen eine Adresse zur Abfuhr ihrer psychischen Energie gefunden haben), unterstellt man ihnen prozesstaktisches Verhalten oder unreflektierte Frustentladung. Stets sind es die Bürger_innen, die die Situation der (mit sehr viel Macht ausgestatteten!) Staatsvertreter_innen nicht verstehen. Deren Innenperspektive mit ihrem eigenen Jargon, ihrer eigenen Kultur und Sichtweise hat eine dermaßen zwingende Eigenlogik, dass sie einen beinahe hermetisch geschlossenen sozialen Raum erzeugt. Hört man Behörden über sich selbst sprechen, möchte man ihnen dringend mehr kritische Selbstreflexion und Einfühlung in die Außensicht ans Herz legen.

Immerhin, im Land NRW wurde 2011 ein ‚qualifiziertes Beschwerdemanagement‘ für die Polizei eingeführt, und seitdem hat, wie alle NRW-Polizeibehörden, das Polizeipräsidium Köln eine Abteilung für Beschwerdemanagement. Diese hat es sich zur Aufgabe gemacht, alle Eingaben zu prüfen, den Absender_innen eine Eingangsbestätigung zu schicken, und schließlich, gemeinsam mit der zuständigen Dienststelle der Sache auf den Grund zu gehen. Kommen sie zu dem Ergebnis, dass die Beschwerde berechtigt ist (das sind ca. zehn Prozent der Fälle), bespricht der_ die Vorgesetzte den Vorfall mit der betroffenen Polizist_in, gegebenenfalls wird der Vorfall in der Gruppe reflektiert. Weitere Konsequenzen gibt es kei-

ne. Das Beschwerdemanagement gibt der Beschwerdeführer_in Rückmeldung und formuliert gegebenenfalls eine Entschuldigung.

Problematisch für die Beamt_innen wird es nur, wenn in der Beschwerde etwas strafrechtlich Relevantes auftaucht, meist geht es um Körperverletzung und andere Delikte, die die Würde einer Person verletzen. Dann übernimmt das *Kommissariat für Beamtdelikte* die Ermittlungen. Nicht nur *Amnesty International*¹ und viele Betroffene rügen die Tatsache, dass in Deutschland so gut wie nie etwas dabei herauskommt, wenn Polizist_innen gegen Polizist_innen ermitteln – und es hilft auch nicht, wenn Staatsanwälte_innen oder Richter_innen mithelfen: Von 2000 Anzeigen gegen Polizeibeamt_innen werden 97% von der Staatsanwaltschaft eingestellt, nur 60 wurden letztlich angeklagt, verurteilt nur einzelne bis keine.² Die Dunkelziffer nicht angezeigter Straftaten im Amt wird als sehr hoch eingeschätzt, da die Bürger_innen sich – zurecht – geringe Erfolgchancen ausrechnen und zudem Angst vor Gegenanzeigen oder anderen Rachemaßnahmen haben.³

Nur nach einer Verurteilung ergeben sich für die Beamt_innen dienstrechtliche Konsequenzen. Eine einfache Beschwerde führt nicht zu einem Eintrag in ihre Personalakte. Das ist ein zweischneidiges Schwert: einerseits wird so die Motivation, das eigene Verhalten dem Gesetz anzupassen und die Würde der anderen Person zu achten, nicht gerade erhöht – zumal sie sich einer Straflosigkeit in Deutschland ohnehin beinahe sicher sein können. Zum Anderen ist es unsere Überzeugung im TOA, dass wir uns eine Verhaltensänderung wünschen nicht unter dem Druck der Strafandrohung, sondern aus der inneren Motivation heraus, zum Wohlergehen des Mitmenschen beizutragen, anstatt es zu beeinträchtigen.⁴

Es bleibt festzuhalten, dass die von *Heribert Prantl* vermisste ‚Fehlerkultur‘⁵ nicht nur bei der Polizei, sondern auch bei anderen Behörden doch stark ausbaufähig ist. Immerhin gibt es nun in NRW zuständige, ansprechbare Personen bei den Polizeipräsidien, leider wissen die wenigsten Menschen etwas davon und machen von den Möglichkeiten der Beschwerde gebraucht. In Köln kommen auf über 300 000 Einsätze im Jahr 600 Beschwerden. Da jedoch nur ein Bruchteil davon als ‚berechtigt‘ angesehen wird, zeigt sich auch hier die mangelnde Erfolgsaussicht.

- 1 <http://www.amnestypolizei.de/aktuell/node/121>
- 2 http://www.strafakte.de/rechtspolitik/polizeigewalt-in-deutschland/Konkrete_Zahlen_für_Berlin_hier:
<http://www.linksfraktion-berlin.de/nc/fraktion/abgeordnete/detail/zurueck/hakan-tas/artikel/koerpverletzung-im-amt-und-ihre-verfolgung/>
- 3 <http://www.sueddeutsche.de/bayern/gewalt-bei-einsaetzen-warum-anzeigen-gegen-polizisten-selten-zur-anklage-fuehren-1.1353503>

Eine gute Analyse dazu bietet übrigens Dr. Rafael Behr, Professor an der Hochschule der Polizei Hamburg in seinem Aufsatz: „Warum Polizisten schweigen, wenn sie reden sollten.“ Zu lesen hier: <http://akademie-der-polizei.hamburg.de/contentblob/2261144/data/warum-polizisten-schweigen.pdf>

- 4 „Es wird angenommen, dass Leute, die sich auf eine bestimmte Art und Weise benehmen, ‚schlecht‘ sind, und dann ertönt der Ruf nach Bestrafung, damit sie bereuen und ihr Verhalten ändern. Ich bin davon überzeugt, dass es in unser aller Interesse liegt, dass Menschen sich ändern, aber nicht um Strafen zu entgehen, sondern weil sie sehen, dass eine Veränderung ihnen selbst nutzt.“ *Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation – eine Sprache des Lebens. 9. Auflage, Junfermann, Paderborn 2010, S.41.*
- 5 <http://www.sueddeutsche.de/panorama/polizeigewalt-mauer-des-schweigens-1.1606447>

Für ein Beschwerdemanagement, das die Betroffenen ernst nimmt und auf sie eingeht, den Grundsätzen der Mediation gerecht wird und eine offene Fehlerkultur pflegt, sind die Behörden also kein Vorbild. Aus Sicht des TOA wäre vielleicht sogar eher wünschenswert, wenn sich die Behörden im Zuge ihres Beschwerdemanagements der Mediation bedie-

nen würden, um die Konflikte zwischen ihnen und den Bürger_innen zu bearbeiten.

Vielen Dank für die Auskünfte über die Beschwerdeverfahren an die Gesprächspartnerinnen (sic) bei Polizei, Gericht und Staatsanwaltschaft!



Übrigens:

Diese Zeitschrift wird von der ‚jva druck + medien, geldern‘ gedruckt. Ihr Service reicht von der Beratung bis hin zur termingerechten Auslieferung.

In ihren Produktionsbetrieb haben sie, in den drei Kernberufen des Graphischen Gewerbes, Ausbildungsplätze für insgesamt 24 auszubildende Strafgefangene integriert. Jeweils acht Mediengestalter, Offsetdrucker und Industriebuchbinder bilden sie zu Facharbeitern aus.

Sie leisten durch diese Beschäftigung der Gefangenen im Produktionsprozess sowie im Bereich der Aus- und Weiterbildung einen wertvollen Beitrag zur Resozialisierung.

Durch unseren Auftrag möchten wir diese Ziele unterstützen.

Wir haben hier seit Jahren ausschließlich gute Erfahrungen gemacht und möchten sie an dieser Stelle weiterempfehlen.

E-Mail: druckerei@jva-geldern.nrw.de · Druckereileiter - Peter Wasser Tel.: 02831 921-411

Im Mai hat sich in der JVA Tegel eine Gefangenengewerkschaft gegründet. Sie betritt damit in Deutschland Neuland, in anderen Ländern sind Gewerkschaften unter Inhaftierten durchaus Normalität. Die Gewerkschaft will sich auf andere Haftanstalten ausbreiten und tritt zunächst mit zwei Forderungen an: Mindestlohn* und Einzahlung in die Rentenversicherung. Wir solidarisieren uns als Verband der Straffälligenhilfe mit diesen Forderungen und wünschen uns eine Umsetzung auch in dem Betrieb, mit dem wir seit Jahren kooperieren: *jva druck & medien Geldern.***

Wer mehr über die Gewerkschaft wissen möchte, findet Informationen dazu auf <http://www.gefangenengewerkschaft.de>

* Gefangene arbeiten in deutschen Gefängnissen gegen sehr geringe Löhne, Summen im Bereich von 10 € pro Tag (!) sind keine Seltenheit. Sie kriegen keine Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und sind nicht rentenversichert.

** Hier verdienen die Gefangenen je nach Lohngruppe zwischen 9 und 15 € / Tag.

International

Beyond Crime: Pathways to Desistance, Social Justice and Peacebuilding

Bericht von der 8. Konferenz des European Forum for Restorative Justice vom 11.-14. Juni 2014 in Belfast

von Eric Wiersma

Es freut mich sehr, Ihnen persönliche Eindrücke von dieser äußerst inspirierenden Konferenz geben zu dürfen. Doch zunächst möchte ich Ihre Erwartungen ein wenig senken: Es ist zugleich eine Unmöglichkeit und ein Dilemma, in knapp eintausend Wörtern einen umfassenden Eindruck von einer Konferenz zu vermitteln, die aus solch zahlreichen interessanten Plenarvorträgen und Workshops bestanden hat. Trotzdem möchte ich es versuchen, auch wenn natürlich meine persönlichen Eindrücke nicht ganz frei von meinem Enthusiasmus und meiner Einsatzbereitschaft als freiwilliger Helfer des Organisationskomitees sind.

Die Konferenz fand in der wunderschönen Stadt Belfast in Nordirland statt. Der Ort ist sehr geschichtsträchtig: An den Kampf zwischen den Protestanten und Katholiken erinnern viele Wandmalereien, die das Stadtbild zeichnen. Dieser historische Hintergrund war einer der Gründe, wieso die Wahl des Veranstaltungsorts der diesjährigen Konferenz auf Belfast gefallen ist. Restorative Justice hat in der Etablierung des Friedens zwischen beiden Parteien stets eine große Rolle gespielt und spielt sie auch heute noch.

Einer der Plenarredner, die mich wirklich inspiriert haben, war *John Braithwaite* von der *Australian National University*. Das Thema seines Vortrages war ‚Friedensstiftung (*Peacebuilding*) im Zusammenhang mit Restorative Justice‘. Sein Fokus lag dabei auf der Betrachtung von Restorative Justice als sozialer Bewegung, die dazu imstande ist eine wichtige Rolle in der Behebung von Konflikten zu spielen; so wie beispielsweise in der jüngsten Vergangenheit Bel-

fasts oder auch in der Situation Afghanistans. In diesem Land ist er in ein Forschungsprojekt involviert, das sich insbesondere mit vergleichender Friedensstiftung (*Comparative Peacebuilding*) und dem Konzept von Scham und Stolz auseinandersetzt. Wenn Scham verstärkt auftritt, weist dies auf bescheidenen Stolz hin. Wenn Scham unterdrückt wird, ist dies ein Hinweis auf das Vorhandensein von narzisstischem Stolz. Braithwaite ist überzeugt, dass wir nach bescheidenem Stolz streben sollten, um auch Konflikte kleineren Maßes überwinden zu können, wie zum Beispiel Mobbing in der Schule.

Ähnlich hörenswert war der Plenarvortrag von *Shadd Maruna* von der *Queen's University* zum Zusammenhang von *Desistance* und Restorative Justice. Überzeugend stellte er dar, dass WissenschaftlerInnen aus der *Desistance-Forschung* von der Restorative Justice lernen können, in dem sie ihren Kriminalitätsbegriff hinterfragen. Andersherum könnten die

Eric Wiersma

war Social Reporter und Mitglied/freiwilliger Helfer des Organisationskomitees der Konferenz. Er lebt und arbeitet als vielfältig engagierter Soziologe in Amsterdam.



Bild: Eric Wiersma

TagungsteilnehmerInnen bei einem Ausflug am Unesco-Welt-naturerbe ‚Giant’s Causeway‘ – einer mysteriösen geologischen Felsenformation an der Küste von Co Antrim.



Bild: Eric Wiersma

Forschenden aus dem Gebiet der Restorative Justice ähnlich viel lernen, wenn sie für die Wichtigkeit der Kriminalitätsstruktur und des Kriminalitätskontexts aus langfristiger Sicht ein Auge haben.

Systems, das Betroffene tatsächlich ‚heilt‘: Opfer, StraftäterInnen und Gemeinschaften. Die Referentin beendete ihren Workshop mit dem Plädoyer für die Platzierung von Kriminalitätsoffern in den Mittelpunkt des Strafrechtssystems. Trotz der begangenen Straftaten ihres Ehemannes war sie ihm gegenüber in keiner Weise punitiv eingestellt. Im Gegenteil, sie demonstrierte wie Vergebung eine starke Kraft in der Etablierung von *Restorative Justice* und der Konfliktbearbeitung im ‚restorative way‘ haben kann.

Ein weiteres Highlight war die Vergabe des *Restorative Justice Awards* an *Christa Pelikan* für ihren herausragenden Einsatz für die Etablierung von Restorative Justice in Österreich und in anderen Ländern Europas (siehe den Artikel hierzu in diesem Heft – d. Red.). Sie empfing die Auszeichnung in ihrer typischen, zurückhaltenden und bescheidenen Art.

Bevor ich abschweife möchte ich an dieser Stelle noch den Besuch eines sehr interessanten Workshops hervorheben: Der Titel lautete ‚Durch das Glas: Die Sicht einer Frau auf Justiz, Vergebung und Heilung‘. Auf eine sehr überzeugende Art und Weise erzählte *Shannon Moroney*, Bestsellerautorin des Buches *Through the Glass, was* passierte, als sie herausfand, dass ihr Ehepartner mehrere Sexualstraftaten begangen hatte und was für weitere Folgen damit einhergingen. Beginnend beim Gespräch mit ihrem Mann Jason im Gefängnis, den Reaktionen ihrer FreundInnen, der Familie und der Gemeinde, ihre Entfremdung von den Opfern und dem langsamen Strafprozess, was alles überhaupt nicht ‚restorative‘ gewesen sei. Sie erzählte ihre Geschichte aus zwei Perspektiven. Die Erste war ihre private und subjektive: Wie sie versuchte das Trauma zu überwinden, ihr Leben nach den Straftaten ihres Mannes neu aufzubauen und zu verstehen, wer er denn nun ‚wirklich‘ war und wie er mit dem, was er getan hatte, leben konnte. Die zweite Perspektive war objektiv und politisch: Sie als Bürgerin, als Zeugin in einem Justizsystem, das die Opfer draußen allein in der Kälte stehen lässt, und einer Gesellschaft, die genauso stigmatisierend wie mitfühlend sein kann. Sie machte ihre Erfahrung mit den Grenzen des auf Vergeltung basierenden Strafrechtssystems und betonte die Notwendigkeit eines alternativen

Ungezwungene Momente, in denen man sich vernetzen und Erfahrungen mit anderen teilen konnte, ergaben sich während eines gemeinsamen Besuchs des *Giant’s Causeway* – ein wunderschöner Ort an der Küste Nordirlands – und des *Community Peace Centre*. Wir wurden sehr gastfreundlich empfangen, und ich durfte mit 15 anderen Teilnehmenden an einer Friedenszirkelzeremonie teilnehmen.

Und nicht zuletzt: Das Abendessen der Konferenz mit anschließendem musikalischen Event, welches sich als eine perfekte Umgebung herausstellte, um miteinander in Kontakt zu treten; entweder über gute Gespräche oder über *Irish Dance*. Die irischen Volkstänze sahen auf den ersten Blick zwar nicht allzu schwierig aus, was sich jedoch umgehend änderte, sobald man sich selbst daran versuchte.



Bild: EFRJ

Eindrücke von der Konferenz „Beyond Crime: Pathways to Desistance, Social Justice and Peacebuilding“ in Belfast

Von Frauke Petzold

Mein erster Eindruck bei der Ankunft in Belfast war folgender: freundliche, herzliche und humorvolle Menschen. Es begann damit, dass mich der Taxifahrer fragte, ob ich das Auto steuern wolle, da ich wie gewohnt als Beifahrerin an der rechten Fahrertür einsteigen wollte. Wir standen einige Sekunden voreinander, ich etwas begriffsstutzig, bis mir klar wurde, dass ich mich in Großbritannien befinde und dort Linksverkehr mit rechts gelenkten Autos herrscht.

Die Offenheit und Freundlichkeit der Nord-Ir_innen setzte sich während des gesamten Aufenthalts fort. Bereitwillig erteilen die Menschen Auskunft auf sämtliche Fragen, die ihre von Krieg gezeichnete Vergangenheit betreffen. Eine vielschichtige und tiefgehend berührende Vergangenheit, die viele Ansätze der Vermittlung und Friedensbildung hinter sich hat. Heute zeigt sich Belfast bunt und fröhlich mit multikultureller Bevölkerung und dem lebendigen Charme einer Universitätsstadt.

Die Konferenz des *European Forum for Restorative Justice (RJ)* in Belfast hat diese Vielfältigkeit und den Tiefgang mit der Wahl des Themas aufgegriffen.

Ziel war es, den Horizont zu erweitern und über den Anwendungsbereich von RJ hinaus zu schauen und Möglichkeiten und Grenzen von RJ jenseits des Justizsystems zu beleuchten.

Die Bandbreite der drei gewählten Themen *desistance* (Ablassen / Abstand), *Social Justice* (soziale Gerechtigkeit) und *peacebuilding* (Frieden stiften) sollten unterschiedliche Perspektiven auf persönlicher, gesellschaftlicher und politischer Ebene zusammenbringen.

Dies ist meines Erachtens gut gelungen. Sowohl die Plenumsprecher_innen als auch die Workshop-Referent_innen stammten aus unterschiedlichsten Disziplinen mit z.B. kriminologischem, sozialwissenschaftlichem, politikwissenschaftlichem oder friedensbewegtem Hintergrund.

Fragen wie „Können Erfahrungen mit RJ Tätern helfen, sich von kriminellem Verhalten abzuwenden?“; „Wie kann RJ, insbesondere in einer zunehmend interkulturellen Gesellschaft zur sozialen Gerechtigkeit beitragen?“; „Welche Rolle spielen RJ Prinzipien in Ländern, die von Teilung, Reformen und Kriegen gezeichnet sind?“ bekommen auf einer Konferenz, die an einem solchen geschichtsträchtigen Ort ausgetragen wird, eine ganz andere Bedeutung. Die ca. 300 Teilnehmer_innen konnten neben den Plenumsvorträgen zwischen 53 Workshops wählen. Dass jeweils zehn oder mehr Workshops parallel stattfanden, hat zwar die Bandbreite des Angebots erhöht, die Entscheidung jedoch nicht gerade einfach gemacht. Zudem führte die Tatsache, dass in vielen Workshops drei oder mehr Referenten kurze Inputs gaben, dazu, dass die zur Verfügung stehende Zeit z.T. mit Input überfrachtet war.

Mut gemacht hat mir ein Workshop von norwegischen Kolleginnen *Gro Jorgensen* und *Ethel Fjellbakk*, die über das Filmemachen als Werbemedium für Mediation in sehr schwerwiegenden Verbrechen gesprochen und diese Filme auch gezeigt haben. Hier wurde deutlich, dass die Vorbehalte, in schweren Delikten den Geschädigten ein Forum zu geben, damit sie ihre Erfahrungen mit Mediation öffentlich äußern und ihre Geschichte erzählen können, manchmal ganz unbegründet sind. Es geht eher um den Rahmen und die Art der Kontaktaufnahme, um sie zu ermutigen, ihre positiven Erfahrungen mit Mediation zu teilen.

Besonders beeindruckt hat mich der 'field trip': „Beitrag von RJ in peacebuilding in Nordirland“, der in dem Zentrum *Titanic Belfast* stattfand. Neben kurzen Vorträgen hatten wir Gelegenheit, an fünf verschiedenen runden Tischen für jeweils 20 Minuten Platz zu nehmen und mit ehemaligen Inhaftierten zu sprechen, die an den Auseinandersetzungen zwischen Katholiken und Protestanten beteiligt waren. Die Offenheit und Bereitschaft, mit uns über ihre Erfahrungen, Erlebnisse und ihre Einstellung zu RJ zu sprechen, fand ich außerordentlich berührend.

Bild: Frauke Petzold



Frauke Petzold

ist Mediatorin und Ausbilderin (BM) sowie Supervisorin. Seit 1992 arbeitet sie als Mediatorin im Bereich TOA und seit 2010 auch in hochskalierten Familienverfahren mit Gewalthintergrund. Von 2002 bis 2008 war sie Vorstandsmitglied im *European Forum for Restorative Justice*.

Der Einblick in die Geschichte Nordirlands und die Auseinandersetzungen zwischen Katholik_innen und Protestant_innen ist durch die zahlreichen Vorträge, Workshops, 'field trips' und Randgespräche stets präsent gewesen und hervorragend gelungen.

Nicht zuletzt auch durch die Wahl des Ortes für das 'conference dinner', welches im ebenso geschichtsträchtigen Hotel Europa stattfand.

Gefreut hat mich, dass *Christa Pelikan* nicht nur in der deutschen TOA Szene für Ihre Verdienste ausgezeichnet wurde, sondern nun

auch im europäischen Kontext den *RJ Award* erhalten hat.

Last but not least möchte ich den – wie ich finde – sehr gelungenen kleinen Film erwähnen, den ein Filmteam während der Konferenz erstellt hat und der auf ganz bezaubernde Weise einige Eindrücke der Konferenz vermittelt. Verantwortlich dafür waren: das Film Team der *Foresee Research Group* (Ungarn) mit *Borbála Fellegi* und *Gyula Galyas*, zu sehen hier: <http://www.euforumrj.org/belfast/belfast-report>.

Happy birthday to you - § 46a StGB wird 20 Jahre alt

TOA-Servicebüro startet Kampagne zum Geburtstag. Schreiben Sie Ihrem Staatsanwalt

Etwas unauffällig im so genannten Verbrechensbekämpfungsgesetz versteckt, erblickte der damals neue § 46a StGB kurz vor dem Jahreswechsel 1994 /1995 das Licht der Welt. Von den Befürwortern des Täter-Opfer-Ausgleichs wurde er als Durchbruch nunmehr auch im Erwachsenenstrafrecht gefeiert. Und in der Tat entpuppte sich der kleine Racker bald als wichtiger Baustein im Bemühen um Anerkennung, und als äußerst hilfreich, wenn es darum ging, die Essentials des Täter-Opfer-Ausgleichs zu charakterisieren: keine Einschränkung auf bestimmte Straftatbestände, Betonung des autonomen Aushandelns der Betroffenen, Bedeutung des kommunikativen Prozesses zwischen Opfer und Täter.

Und jetzt ist er 20 Jahre alt und etwas in Vergessenheit geraten... Das hat er wahrhaft nicht verdient!

„Da lässt sich doch was machen“, hat eine findige Kollegin aus Niedersachsen gedacht und vorgeschlagen, eine Geburtstagskarte speziell für den § 46a StGB zu kreieren. Gesagt getan:

Nebstehende Postkarte können Sie in beliebiger Stückzahl im TOA-Servicebüro kostenlos (nur gegen die anfallende Versandgebühr) bestellen. Die Rückseite steht Ihnen, wie bei einer normalen Postkarte, mit einem Adress- und Frankierungsfeld zur Verfügung. Es ist auch genug Platz für einen individuellen Text.

Machen Sie mit, sorgen Sie auf unkonventionelle Weise dafür, dass der § 46a StGB im Gedächtnis der Justizpraxis bleibt. Schreiben Sie alle Ihnen bekannte Staatsanwälte, Richter und Rechtsanwälte an. Verknüpfen Sie Ihre Weihnachts- und Neujahrswünsche mit nützlichen Informationen zum Täter-Opfer-Ausgleich!

20 JAHRE

§ 46a StGB Täter-Opfer-Ausgleich, Schadenswiedergutmachung

Hat der Täter

1. in dem Bemühen, einen Ausgleich mit dem Verletzten zu erreichen (Täter-Opfer-Ausgleich), seine Tat ganz oder zum überwiegenden Teil wiedergutmacht oder deren Wiedergutmachung ernsthaft erstrebt oder
2. in einem Fall, in welchem die Schadenswiedergutmachung von ihm erhebliche persönliche Leistungen oder persönlichen Verzicht erfordert hat, das Opfer ganz oder zum überwiegenden Teil entschädigt,

so kann das Gericht die Strafe nach § 49 Abs. 1 mildern oder, wenn keine höhere Strafe als Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder Geldstrafe bis zu dreihundertsechzig Tagessätzen verwirkt ist, von Strafe absehen.

Bestellungen nimmt das
TOA-Servicebüro unter
info@toa-servicebuero.de
gerne entgegen.

Personenvorstellung

**„Ich bin ein interessierter Mensch –
das macht Mediation für mich so spannend!“**

Interview mit Eva Weiler



Bild: Eva Weiler

Eva Weiler,

Rechtsanwältin und Mediatorin aus München,
sowie Mitherausgeberin des Buches ‚Der Täter-Opfer-Ausgleich‘
(siehe Buchtipps in diesem Heft).

TM: Hallo Frau Weiler, könnten Sie sich kurz vorstellen?

Eva Weiler: Ich wohne in München, bin 58 Jahre alt, verheiratet und habe drei erwachsene Söhne. Ich bin Rechtsanwältin, Mediatorin (BAFM) und mediationsanaloge Supervisorin in eigener Praxis. Seit 15 Jahren werde ich vom ‚Ausgleich e.V.‘ in München, der bayernweit arbeitet, mit der Durchführung von TOA betraut. Seit über drei Jahren bin ich als Vorstandsvorsitzende des Vereins auch für die Organisation verantwortlich.

TM: Wie sind sie zum TOA gekommen?

Eva Weiler: 1999 bin ich in einer juristischen Fachzeitschrift auf eine Anzeige des Ausgleich e.V. gestoßen, in der SchlichterInnen zur Durchführung von Täter-Opfer-Ausgleich-Verfahren gesucht wurden. Da damals Mediation noch nicht so gefragt war, habe ich mir überlegt, dass das ein Arbeitsfeld für mich sein könnte.

TM: Was haben Sie vor dem TOA beruflich gemacht?

Eva Weiler: Nach der Referendarzeit war ich zunächst als Rechtsanwältin in einer Münchener Kanzlei tätig. Weil ich es schwierig fand, die Anwaltstätigkeit mit meiner Aufgabe als Mutter zu vereinbaren, habe ich anschließend Teilzeit in der Schulungsabteilung einer Versicherung gearbeitet. Als meine Kinder größer wurden, wurde mir das zu langweilig und ich habe die Mediationsausbildung gemacht und eine Kanzlei gegründet. Ich habe mich auf Familienrecht und Mediationen im Familien- und Arbeitsrecht spezialisiert.

TM: Sie sind Rechtsanwältin und Mediatorin - das erfordert ja zwei sehr unterschiedliche Haltungen: einerseits parteiisch und auch kampflustig zu sein, und andererseits allparteilich und verbindend, mitfühlend zu sein. Wie bringen Sie das unter einen Hut?

Eva Weiler: Ja, das ist grundsätzlich nicht einfach, wurde aber in meiner Mediationsausbildung in vielen Rollenspielen, Reflexionen und Supervisionen trainiert. Es ist für mich aber immer eine Herausforderung in der jeweiligen Rolle zu bleiben und möglichst wenig zu vermischen.

TM: Wie kamen Sie darauf, eine Mediationsausbildung zu machen?

Eva Weiler: Als meine Kinder noch im Kindergarten waren, hatten wir dort eine Kasperletheatergruppe gegründet. Eine Mutter klagte über ihre schwierige Scheidung und ein Vater fragte sie: „Warum macht ihr keine Mediation? Der Vermittler wäre dann für euch beide da.“ Da dachte ich mir sofort: „Das ist es! Beide Konfliktparteien im Blick haben, dann geht es besser.“

TM: Was lieben Sie an Ihrer Arbeit als Mediatorin im Strafverfahren?

Eva Weiler: Ich habe gerne mit Menschen zu tun und kann sie darin unterstützen, mit ihren Konflikten besser zurechtzukommen. Dabei freue ich mich über das Vertrauen, das mir entgegengebracht wird, und wenn es den Beteiligten gelingt, ihren Konfliktfällen zu entkommen.

TM: Gibt es einen ‚besten Moment‘, an den Sie sich erinnern?

Eva Weiler: Ja, einer dieser guten Momente war, als bei einem Schlichtungsgespräch der Täter zum Opfer, das er schwer körperlich verletzt hatte, sagte, dass es ihm sehr leid tue, dass er ihn so verletzt habe. Er wisse auch nicht, was Allah an diesem Tag mit ihnen beiden vorgehabt hätte. Das Opfer, ein älterer Mann, der mit Beleidigungen auch seinen Teil zum Konflikt beigetragen hatte, nickte ihm zu, und beide saßen ruhig und einvernehmlich an einem Tisch und wunderten sich über ‚Allahs Wege‘. Dabei war nicht von Bedeutung, dass der ältere Mann einen christlichen Hintergrund hatte.

TM: Was nervt und was möchten Sie so nie wieder erleben?

Eva Weiler: Es nervt, wenn die Beteiligten organisatorisch unstrukturiert sind und mehrmals an das Einhalten von Terminen, Zusenden von Unterlagen usw. erinnert werden müssen. Das macht die Arbeit mühsam und zäh, kommt aber leider immer wieder vor.

TM: Hat sich Ihre Arbeit als Mediatorin und Rechtsanwältin auf Ihren privaten Bereich ausgewirkt, etwa in der Kindererziehung oder bei Konflikten mit Partner_innen oder Freund_innen?

Eva Weiler: Mein Eindruck ist, dass ich schneller aus Konflikten wieder ‚herauskomme‘, weil ich mir, wenn es Streit gab, anschließend in Ruhe überlege: „Was ist da eigentlich passiert?“ Oft stellt sich dann heraus, dass es ein Missverständnis war, das zur Eskalation geführt hat. Wenn es eine größere Sache ist, spreche ich es an. Wenn es sich nur um etwas Kleines handelt, lasse ich es manchmal auch einfach gut sein.

TM: Haben Sie selbst schon einmal Mediation in Anspruch genommen?

Eva Weiler: Nein, ich selbst habe noch keine in Anspruch genommen, weil die Konflikte nicht diesen Grad erreicht haben, bei denen man alleine nicht mehr zurechtkommt. Aber einmal hatte ich einen Konflikt mit meinem Ehemann und wir haben uns in unsere Kanzleiräume gesetzt und die Themen in zwei bis drei Stunden nach dem Fünf-Phasenmodell der Mediation durchgearbeitet. Wir sind zu guten Ergebnissen gekommen und ich war auch zufrieden, weil wir uns Zeit für das Thema genommen hatten, was im Alltag des Familienlebens auch leicht untergeht.

TM: Ärgern Sie sich, wenn Sie in einen Streit hinein geraten und es nicht schaffen, unterwegs mit den Ihnen zu Verfügung stehenden Kenntnissen die Eskalation zu verhindern?

Eva Weiler: Ja, es kann schon mal vorkommen, dass ich mich über eine Reaktion von mir ärgere. Aber wenn mir das bewusst wird, versuche ich den Ärger wieder loszulassen. Es bringt nichts, noch eins draufzusetzen. Wir sind alle nicht perfekt und ‚immer im Dienst zu sein‘, käme mir auch künstlich vor.

TM: Was war Ihnen wichtig, Ihren Kindern mit auf den Weg zu geben?

Eva Weiler: „Ich liebe euch und bin sehr froh, dass es euch gibt!“

TM: Was würden Sie für sich selber als typisch definieren?

Eva Weiler: Interesse an Menschen, neuen Situationen und wie sich die Dinge entwickeln. Deshalb finde ich auch Mediationen spannend.

TM: Wo wären Sie gerne in zehn Jahren?

Eva Weiler: In zehn Jahren werde ich in Rente sein und ich kann mir vorstellen, dass ich auch dann die Entwicklung des TOA noch einige Zeit begleiten möchte.

TM: Sie haben gerade gemeinsam mit Dr. Gunter Schlickum und Prof. Dr. Johannes Kaspar das Buch ‚Der Täter-Opfer-Ausgleich‘ herausgebracht. Wie kam es zu dazu?

Eva Weiler: Wir wollen Einblicke in die Theorie und Praxis des TOA geben, um immer mehr Staatsanwälte, Richter, Strafverteidiger und Opferanwälte für die vielfachen Möglichkeiten, die der TOA bietet, zu begeistern. Ich wünsche mir, dass sich der Grundgedanke des TOA – dass Verantwortungsübernahme durch den Täter oft nachhaltiger zu einer friedlichen Lösung beitragen kann als eine Geld- oder Freiheitsstrafe – im Strafrecht immer mehr durchsetzt. Dann würde die Gesellschaft bei schweren Straftaten nicht in erster Linie nach Strafe rufen, sondern das Opfer stärker in den Blick nehmen und den Täter mehr zur Verantwortung heranziehen.

TM: Wie interpretieren Sie den Begriff ‚Restorative Justice‘?

Eva Weiler: Dass, wenn etwas Schlimmes passiert ist, es anschließend für alle Betroffenen wieder besser werden darf.

Link(s)

Dieses Mal blicken wir über den Tellerrand und betrachten ein Konzept, das der Restorative Justice in dem emanzipatorischen Gedanken – Handlungsmacht, Regelung und Verantwortung den Menschen zurückgeben – verwandt ist: Shared Space, zu deutsch ‚gemeinsam genutzter Raum‘ oder unglücklich amtsdeutsch ‚Begegnungszone‘. In diesem Konzept des niederländischen Verkehrsplaners Hans Monderman teilen sich alle Verkehrsteilnehmer_innen die Straße gleichberechtigt. Es gibt weder Schilder noch Markierungen, und nur zwei Regeln: rechts vor links und gegenseitige Rücksicht. Die Ergebnisse sind ganz erstaunlich, dürften aber für eine_n TOAler_in nicht überraschend sein: es funktioniert prima. Als Verantwortliche angesprochen, übernehmen die Menschen Verantwortung. Also, nicht nur Konflikte selber regeln, sondern auch den Straßenverkehr!

Videotipps zum Thema Shared Space.

Introduction to Shared Space

<http://youtu.be/RLfasxqhBNU> (Teil 1)

<http://youtu.be/wuxMuMrXUJk> (Teil 2)

Eine Einleitung in das Konzept Shared Space, sehr gut erklärt (englisch).

Eröffnung des Shared Space Sonnenfelsplatz in Graz

<http://youtu.be/qgYzyGvMqjo>

13 Minuten unkommentierte Beobachtung des Verkehrsflusses, nachdem auf dem Platz alle Verkehrsschilder und Markierungen entfernt worden waren und der Platz als Shared Space funktioniert.

Vorbild Bohmte

http://youtu.be/ewg_xJ-ovgY

„Unsicherheit schafft Sicherheit,“ sagt der Bürgermeister von Bohmte über die Erfahrung mit dem Shared Space in seiner Stadt: weil nichts eindeutig ist, passen alle mehr auf. Eine Kurzreportage der Sendung ‚Plus-Minus‘ (ARD).

Und was ‚Shared Space‘ eher nicht ist: Verkehr in Indien

<http://youtu.be/KnPi9PkLAs>

Dieses Beispiel hat nicht den Anspruch, ein Shared Space zu sein, illustriert aber, dass dieser sehr wohl sorgfältige Raum- und Verkehrsplanung braucht und nicht automatisch von selber funktioniert, wenn man die Regeln abschafft und alle überall fahren oder gehen dürfen.

Konzepte für Green Cities

<http://www.3sat.de/mediathek/?mode=play&obj=44116>

Ergänzend zu Shared Space hier ein Video, das sich der Frage nach der Lebensqualität von Städten aus architektonischer Richtung widmet: wie soll die Stadt der Zukunft aussehen, was ist möglich, was ist nachhaltig, was ist menschenfreundlich? Es gibt interessante Einblicke in moderne Öko-technologien in Architektur und Stadtplanung.

Thema Städtische Lebensqualität / Shared Space

Netzwerk Shared Space

www.netzwerk-sharedspace.de

Ziel des Netzwerks ist es „Shared Space als eine neue Straßenraumphilosophie und Mobilitätskultur hin zum Fernziel einer gleichberechtigten Nutzung des Straßenraums durch alle Menschen unabhängig vom gewählten Verkehrsmittel zu fördern.“ Dabei geht es nicht nur um Öffentlichkeitsarbeit und Teilnahme an Tagungen, sondern das Netzwerk setzt sich explizit zum Ziel, ein tieferes Verständnis des Konzeptes zu erreichen. Das bedeutet: Erfahrungen aus anderen Ländern kennenlernen und untersuchen, Forschungsergebnisse diskutieren und sowohl Potentiale als auch Grenzen erkennen. (Eine solche Schwierigkeit ist die Integration sehbehinderter Menschen in das Verkehrskonzept. Hierzu gibt es einen Aufsatz von SehNetz auf www.shared-space.de/aufsatz.php.)

Neben grundsätzlichen Informationen über Shared Space findet sich auf der Seite eine Liste mit allen Orten, an denen es im deutschsprachigen Raum umgesetzt ist, sowie weiterführende Informationen zu Shared Space Erfahrungen anderswo. Eine Kalenderfunktion in der Seitenleiste informiert über anstehende verkehrspolitische Tagungen und Vorträge.

Das Netzwerk besteht aus Verbänden von Verkehrsexpert_innen, Raumplaner_innen, Radfahr-aktivist_innen und engagierten Fußgänger_innen. Es fällt sofort auf, dass auch unter den weiteren Unterstützer_innen des Netzwerks kein_e Vertreter_in des motorisierten Verkehrs ist. Das Interesse der Auto- und Motorradfahrerlobby an Verkehrskonzepten, die dem Auto nicht mehr den Vorrang einräumen, scheint gering zu sein. Offensichtlich tun sie sich nach wie vor schwer damit, Macht abzugeben ...

Project for Public Spaces

www.pps.org

Der Schwerpunkt dieser New Yorker Nonprofit-Organisation ist etwas, das sie placemaking nennen – was mit ‚Platz machen‘ nur schlecht übersetzt ist. Es geht darum, Orte des öffentlichen Raumes mit den Anwohner_innen zusammen (wieder-)herzustellen und in angenehme, nutzbare Räume zu verwandeln: „from inadequate to extraordinary places“ – aus inadäquaten hervorragende Plätze machen, das ist die Devise.

Dafür bieten sie Städten und Initiativen ihre Dienste an. Die Anzahl an Aufgaben ist beeindruckend: vom Verkehr über Märkte bis Plätze kümmern sie sich um alles, was öffentlicher Raum ist. Dabei verstehen sie sich durchaus als Teil des weltweiten Widerstands gegen die Kapitalisierung und Verödung der Städte. Veränderung von unten, an der Seite der Bewohner_innen und ohne viel finanziellen Aufwand ist das, was ihnen am Herzen liegt.

Auf der Seite findet sich auch noch einen Blog, der über die Entwicklung öffentlicher Orte weltweit berichtet. Unter ‚resources‘ gibt es eine weitere Fülle an Information, z.B. ‚placemaking 101‘. Hier wird alles rund um das Konzept ‚placemaking‘ erklärt. Wer gut englisch lesen kann, findet jede Menge Inspirationen.

Cities for people – towards the sustainable city (english)

www.citiesforpeople.net/home.html

Eine Seite, die sich mit Fragen rund um die Lebensqualität von Städten befasst, benannt nach dem gleichnamigen Bestseller des dänischen Städteplaners Jan Gehl (siehe Film- und Buchtipps in diesem Heft. Das Buch wird unter dem Titel ‚Städte für Menschen‘ im Januar 2015 endlich auch auf deutsch erhältlich sein – Anm.d.Red.). Dass der Betreiber der Seite, Michael O’Hare, für E.ON arbeitet, mutet etwas seltsam an vor dem Hintergrund, dass Nachhaltigkeit und große Energiekonzerne selten Hand in Hand gehen. Es sei ihm verziehen, die Seite ist übersichtlich und informativ. Er listet Beispiele und regt unter ‚how to change‘ zur Handlung an. Darüber hinaus betreibt er auch noch einen Blog mit aktuellen Hinweisen und Kommentaren.

Recht(s)

Täter-Opfer-Ausgleich und Strafaussetzung zur Bewährung

Gute Chancen für den TOA bei der Bewährung

Von Prof. Dieter Rössner

Die Grundnorm des § 46a Nr. 1 StGB weist ausdrücklich auf die Anwendung des TOA bei Freiheitsstrafen (selbst über einem Jahr) mit erheblichen Auswirkungen auf die Strafzumessung hin. Bei Freiheitsstrafen bis zu zwei Jahren geht es nicht nur um deren Länge, sondern für die Betroffenen vor allem um die Frage, ob aus der eigentlich stationären Sanktion in der Strafvollzugsanstalt eine ambulante wird, indem die Freiheitsstrafe zur Bewährung ausgesetzt wird. Das ist eine oft als existenziell empfundene Entscheidung. Welche Bedeutung kann dem TOA dabei über die Möglichkeit der Einstellung bzw. Strafmilderung zukommen? Inwieweit kann ein TOA die Strafaussetzung bei Freiheitsstrafen bis zu zwei Jahren nach §§ 56 ff. StGB fördern?

Auf den ersten Blick und daher leider auch in der Praxis erschließt sich der Zusammenhang nicht direkt. Bei genauem Hinsehen bietet aber auch hier das StGB sehr konstruktive Regelungen zum Einbau der freiwilligen Wiedergutmachung in eine sinnvolle und weiterführende Gestaltung der Bewährung.

An erster Stelle steht die Feststellung, dass TOA ein **wesentliches Element der zur Strafaussetzung geforderten positiven Legalprognose in § 56 Abs. 1 StGB** ist. Dort wird bestimmt, dass es bei dieser Beurteilung „namentlich“ auch auf das Verhalten des/der Täters/Täterin nach der Tat ankommt. Das ist ein klarer Hinweis auf die Bedeutung der freiwilligen Auseinandersetzung mit den Tatfolgen und der Verantwortungsübernahme, die in einem gelungenen TOA geleistet werden. Eindeutig wird das Gesetz bei der Aussetzung von bis zu zweijährigen Freiheitsstrafen. Da werden „besondere Umstände“ gefordert, die für den/die TäterIn

sprechen. In diesem Zusammenhang wird wie an kaum einer anderen Stelle der TOA in § 56 Abs. 2 StGB dadurch hervorgehoben, dass das „Bemühen des Verurteilten, den durch die Tat angerichteten Schaden wiedergutzumachen“ als einziger besonderer Umstand ausdrücklich genannt wird. Die gesetzliche Regelung sieht den TOA also als zentralen Schlüssel zur Eröffnung der Bewährungschance.¹ Es ist nicht nachvollziehbar, dass die Praxis dieses vorgegebene Programm so wenig aufgreift. Nach der klaren Anweisung in § 155a StPO müssten StA und Gericht in vielen geeigneten Fällen darauf hinwirken. Bisher liegt der TOA trotz der ausdrücklichen Hervorhebung bei der Bewährung hier noch mehr im Schatten als im übrigen Strafverfahren.

In gleicher Weise – betont mit dem Erziehungsgedanken nach § 2 JGG – kommt dem TOA bei der Strafaussetzung einer Jugendstrafe nach § 21 JGG und der Verhängung der Jugendstrafe nach § 30 JGG Gewicht zu. Das positive Nachtatverhalten hat entscheidendes Gewicht bei der prognostischen Gesamtwürdigung des Jugendlichen hinsichtlich weiterer Straftaten.²

Die Bedeutung des TOA im Rahmen der **Grundentscheidung zur Bewährung** spricht dafür, dass die Bemühungen um die mediative Tatverarbeitung im Vorfeld dieser Entscheidung durchgeführt werden. Zudem sind hier die Bedingungen weitgehend zwangsfrei. Es liegt am Täter, möglichst aktiv und freiwillig mitzuwirken, um die Prognose zu verbessern. Natürlich bedarf es regelmäßig der kompetenten Konfliktvermittlung bei den schweren Straftaten, die überhaupt zu einer Freiheitsstrafe führen.

Bild: Dieter Rössner



Prof. Dr. Dieter Rössner

geboren 1945, war von 1975 bis 1985 Richter und Staatsanwalt sowie Referent im Justizministerium in Baden-Württemberg. Danach wurde er Professor für Strafrecht und Kriminologie an den Universitäten Lüneburg, Göttingen, Halle und zuletzt in Marburg. TOA, opferbezogene Strafrechtspflege und empirisch orientierte Gewaltprävention gehören zu seinen Forschungsgebieten. Seit 2012 arbeitet er als Rechtsanwalt in Tübingen.

¹ S. dazu auch Kaspar/Weiler/Schlickum *Der Täter-Opfer-Ausgleich* 2014, S. 48.

² Kaspar/Weiler/Schlickum *aaO*, S. 49 f.; Meier/Rössner/Schöch, *Jugendstrafrecht*, 3. Aufl., 2013 § 9, Rn 15.

Erst an zweiter Stelle hat der TOA auch Bedeutung für die sinnvoll zu gestaltende Resozialisierung in der Bewährungszeit als **Auflage oder Weisung gem. §§ 56b und 56c StGB**. Sie kommen dann nachträglich, wenn aus anderen Gründen die Strafaussetzung angeordnet wurde, und im Rahmen der Bewährungszeit die Lebensgestaltung des Verurteilten positiv beeinflusst werden soll. Als Auflage nach § 56b StGB geht das nur als gerichtliche Anordnung zur materiellen Schadenswiedergutmachung. Möglichkeiten für den TOA eröffnen sich bei den Weisungen nach § 56c StGB, wenn der Verurteilte zur Mitwirkung bereit ist. Hier kann das Gericht wegen der gesetzlich Vorgabe der nur „namentlich“ genannten, nicht aber abschließenden Weisungen individuell auch das Bemühen um einen TOA als Weisung anordnen. Die optimale Möglichkeit liegt aber in § 56b Abs. 3 StGB, der den freiwilligen Rahmen der Mediation auch im Rahmen der Bewährung wahr. Danach sieht das Gericht von

zwangsweisen Auflagen ab, wenn der/die TäterIn sich freiwillig anbietet, angemessene Leistungen zu erbringen, die der Genugtuung für das begangene Unrecht dienen. Diesem gesetzlichen Vorrang autonomer Wiedergutmachungsbemühungen entspricht natürlich der TOA ganz besonders. Nur wird das leider auch hier häufig übersehen.

Entsprechende Auflagen und Weisungen sind gem. § 57 Abs. 3 S. 1 StGB auch bei (oder hier vor allem zu) der Aussetzung einer nach einem Teilvollzug verbleibenden Reststrafe möglich.

Im Jugendstrafrecht gelangt man ohne weiteres nach § 23 Abs. 1 JGG zur Anwendung der TOA-Weisung des § 10 Abs. 1 S. 3 Nr. 7 JGG auch im erzieherisch orientierten Bewährungsbeschluss nach der Strafaussetzung zur Bewährung. Freilich geraten alle Anordnungen in Konflikt mit dem Freiwilligkeitskriterium beim TOA.

**„Letztlich bedeutet ‚Shared Space‘,
dass Macht und Verantwortung
vom Staat an das Individuum
und die Gemeinschaft
zurückgegeben werden.“**

Hans Monderman

niederländischer Verkehrsplaner (1945-2008), gilt als der Erfinder des Shared Space.
(<http://www.pps.org/reference/hans-monderman> / Übersetzung aus dem Englischen: TMB)

Literaturtipps

Mediation und Konfliktmanagement

Thomas Trenzcek/Detlev Berning/
Cristina Lenz (Hrsg.):

Thomas Trenzcek/Detlev Berning/
Cristina Lenz (Hrsg.):
Mediation und Konfliktmanagement,
Reihe Nomos Praxis,
Nomos Verlag Baden-Baden 2013,
98,-€

Dieses Buch ist, was man getrost einen Wälzer nennen kann: über 700 Seiten dick und fast hundert Euro teuer. Dafür ist es aber auch das, was man als das erste umfassende Nachschlagewerk zur Mediation in Deutschland bezeichnen darf.

Hier geht es nicht nur um Methoden oder Theorien: hier geht es um alles. Doch der Reihe nach.

Gegliedert ist das Buch in sieben Kapitel und man merkt den Herausgeber_innen ihren juristischen Hintergrund an: jedes Kapitel ist in Unterkapitel gegliedert und sogar die Absätze sind beziffert. Man findet sich also schnell zu recht.

Nach einer grundlegenden Übersicht zu Entwicklung und aktueller Lage der Mediation im deutschsprachigen Raum (Teil 1) werden kommunikationstheoretische Grundlagen angerissen (Teil 2). Hier findet sich so etwas wie die Eskalationsstufen von *Friedrich Glasl*, Überlegungen zu interkulturellen Aspekten oder systemischen Ansätzen. Teil 3 behandelt Methoden, Verfahren und Techniken, die in einer Mediation hilfreich sein können. Erwähnt seien Klärungshilfe, Supervision, Körpersprache oder Visualisierung. Schließlich werden die mittlerweile existierenden rechtlichen Grundlagen und mögliche juristische Problematiken angesprochen (Teil 4). Der fünfte Teil präsentiert die verschiedenen Arbeitsfelder für Mediator_innen, und welche Besonderheiten in ihnen lauern. Zuletzt gibt es noch einen Blick über den Tellerrand in den Stand der Mediation in anderen Ländern (Teil 6) sowie einen Anhang mit nutzbaren Handouts und Musterverträgen für Auftrag und Abschluss (Teil 7).

Die Herausgeber_innen haben sämtliche Fachautor_innen unter ihrem Dach versammeln können, und so finden sich einige bekannte Namen und Konzepte wieder – zum Teil neu aufbereitet und in jedem Falle stark gekürzt.

Wie schon oben gesagt, das Buch ist eher ein Nachschlagewerk. Wer sich noch einmal über einen rechtlichen Aspekt vergewissern möchte, findet hier die grundlegenden Informationen. Die Theorie- und Methodenkapitel bieten neben Bekanntem eine Menge Inspiration, so dass man sich nach der Lektüre der kurzen einführenden Texte entscheiden kann, ob man sich tiefer gehend damit beschäftigen möchte. Das Werk kann keine Fortbildungen oder Fachbücher ersetzen, aber es regt an und bietet einen Überblick. Dieser kann auch hilfreich sein, wenn man sich auf eine Mediation vorbereitet: alle relevanten Methoden sind nebeneinander versammelt, die knappen Zusammenfassungen rufen die wichtigsten Aspekte der Technik wieder in den Sinn. So kann man gut entscheiden, was vielleicht zum Fall passen würde.

Die verschiedenen Arbeitsfelder – unter ihnen auch die Mediation im Strafrecht bzw. der TOA – sind kompetent beschrieben. Man bekommt direkt einen Eindruck, auf was es in den jeweiligen Bereichen ankommt. Auch hier findet man Erinnerungen und Hinweise für die eigene Praxis. Und wem es im TOA zu langweilig wird: vielleicht zeigt ja das Kapitel zu Mediation in der Landwirtschaft oder im Fußball neue Perspektiven auf?

Alles in Allem: für Menschen, die professionell und dauerhaft als Mediator_innen arbeiten, ein empfehlenswertes Übersichtswerk. Der stolze Preis schreckt sicherlich ab, hier hätte es sich gelohnt, den kooperierenden Fachverbänden (BAFM, BM und BMWA) finanzielle Förderung zu entlocken, um den Verkaufspreis senken zu können. Zur Beruhigung sei gesagt: man kann mit Sicherheit erfolgreich und gut Mediation anbieten, ohne das Buch zu besitzen. Diesem wünsche ich zudem für seine nächste Auflage ein umfassendes Korrekturteam, das die doch noch zahlreichen Rechtschreib- und Satzfehler ausmerzt.

Leben zwischen Häusern

Jan Gehl

P.S.: Für Januar 2015 ist die deutsche Fassung von ‚Cities for People‘, seinem neuesten Buch, bei Jovis geplant.

Raumplanung, und ihr Teilbereich Stadtplanung, haben einen trockenen Ruf. Niemand geht freiwillig auf Stadtplanungsvorträge – oder doch? Beim Vortrag von *Jan Gehl* platzte der Veranstaltungssaal des *Rautenstrauch-Joest-Museums* in Köln aus alle Nähten. Zahlreiche interessierte Bürger_innen und Initiativen waren gekommen. Dafür gibt es – neben der lang kultivierten Ignoranz der Stadt Köln gegenüber den Bedürfnissen ihrer Einwohner_innen – zwei Gründe: 1. Jan Gehl trägt lebendig und anschaulich vor. 2. Er interessiert sich für die Bedürfnisse der Menschen und propagiert eine menschenfreundliche Stadtplanung – und das seit über 40 Jahren! So alt ist nämlich das Buch ‚Leben zwischen Häusern‘ im dänischen Original, vor zwei Jahren wurde es endlich auch ins Deutsche übersetzt – leider ohne groß präsentiert und also auch kaum rezipiert worden zu sein. Doch das Thema lebenswerte Städte und menschenfreundliche Architektur wird immer virulenter, vielleicht erlangt das Buch so doch noch seine wohlverdiente Öffentlichkeit.

Es ist nämlich äußerst angenehm zu lesen. Keine staubtrockene Planersprache, sondern klare, lebendige und allgemeinverständliche Worte. Es geht hauptsächlich um die Beobachtung des menschlichen Verhaltens im öffentlichen Raum und die planerischen Konsequenzen, die daraus zu ziehen wären.

Wo sitzen Menschen gerne, wo treffen sie sich, welche Wege nehmen sie, was nehmen sie unterwegs war? Wie hoch sollten Gebäude sein, wie müssen die Übergänge zwischen Gebäude und Straße gestaltet sein, damit sozialer Kontakt ermöglicht wird? Egal welchem Detail sich Gehl widmet, es geht immer um den menschlichen Maßstab aus einer positiven, humanistischen Perspektive. Diese ist nicht blind-idealistisch sondern nährt sich aus der Erfahrung, dass Gutes entsteht, wo Gutes ermöglicht wird, dass Menschen kommunikativ und hilfsbereit sind, wenn die Umgebung Kommunikation und persönlichen Kontakt fördert. Viele anschauliche Bilder machen die angesprochenen Aspekte sofort klar. Es ist oft verblüffend, wie trivial einzelne Punkte zu sein scheinen, und was für eine weitreichende Wirkung von ihnen ausgeht. So wird eine Bank zum Beispiel weniger genutzt oder erweist sich als komplett sinnlos, wenn der Ausblick uninteressant, vom sozialen Geschehen abgewandt ist oder sie keinen Schutz vor Wetter wie Windzug (kaltes Klima) oder zu viel Sonne (heiβes Klima) bietet. Wenn man darüber nachdenkt, ist es logisch und so einfach. Aber wie oft denkt man schon über so etwas nach? Genau diese tausend Kleinigkeiten machen aber das ‚Leben zwischen Häusern‘ aus und unterscheiden eine angenehme Straße von einer schrecklichen. Dass Jan Gehl in der Lage ist, diesen Umstand anschaulich und kurzweilig zu vermitteln, macht das Buch so lesenswert.

Jan Gehl:

Leben zwischen Häusern

Jovis Verlag, Berlin 2012; 28,- €

Filmtipp: *The Human Scale*

Dokumentation über die Arbeit der ‚urban quality consultants‘ Gehl Architects aus Kopenhagen.

Seit über vierzig Jahren widmet sich der dänische Architekt und Städteplaner Jan Gehl der Frage nach der Lebensqualität von Städten. Auf der ganzen Welt ist er mit seinen Mitarbeitern mittlerweile beratend tätig – ob es um den Wiederaufbau des erdbebenzerstörten Christchurch in Neuseeland geht oder um Radwege in New York. Dieser Film begleitet das Team bei fünf Projekten.

Dänemark 2012, 83 Min,
OmU, FSK 0, DVD, 19,99 €
Regie: Andreas Dalsgaard

Produktion: Signe Byrge Sørensen für Final Cut for Real
Verleih: NFP

Trailer: <http://vimeo.com/67638874>

www.facebook.com/TheHumanScale

Der Täter-Opfer-Ausgleich: Recht, Methodik, Falldokumentationen

Johannes Kaspar, Eva Weiler
und Gunter Schlickum

Wenn man zum ersten Mal etwas vom Täter-Opfer-Ausgleich hört, stellen sich einem viele Fragen: Was kann ich mir darunter genau vorstellen? Was sind die Vorteile? In welchen Fällen ist ein TOA angemessen? Und viele mehr. Mit dem vorliegenden Buch möchten Kaspar et al. „einen Einblick in die Theorie und Praxis des TOA“ geben, den sie selbst aus jahrelanger Berufserfahrung bestens kennen; eine spezielle Zielgruppe definieren sie dabei nicht.

Auf circa 140 Seiten ermöglichen sie die schnelle Aneignung eines soliden und recht facettenreichen Grundwissens zum Thema. Das Buch beginnt mit der Skizzierung der historischen Wurzeln und der Geschichte des TOA – ausgehend vom *Codex Hammurabi* 2000 v. Chr. bis hin zur Verankerung des TOA im deutschen Recht.

Nach der Klärung der Begrifflichkeit des TOA und der Diskussion dessen straftheoretischer Bedeutung zu Beginn des zweiten Kapitels, folgt eine, in die Breite gehende Auseinandersetzung mit den für den TOA strafrechtlich relevanten Normen im Jugendstrafrecht, allgemeinen Strafrecht und in der Strafprozessordnung. Außer der Vorstellung der verschiedenen Anwendungsbereiche des TOA greifen die AutorInnen dazu Einzelfragen zum Verhältnis zwischen TOA und Mediationsgesetz oder der Problematik des für die Vermittelnden gesetzlich nicht vorgesehenen Zeugnisverweigerungsrechts auf.

Im Praxisteil schreiben Kaspar et al. von einer „Erfolgsgeschichte des TOA in Deutschland“ und bezeichnen diesen als „feste Größe innerhalb der Strafrechtspflege“. Wenn man die anschließend vorgestellten Evaluationen, Studienergebnisse und die bundesweite TOA-Statistik zur Kenntnis nimmt, erscheint der Mehrwert des TOA für die Betroffenen und die Gesellschaft unbestritten. Verstärkt

werden diese Erkenntnisse durch abgedruckte Interviews, die mit am Strafverfahren beteiligten Fachpersonen geführt worden sind, sowie durch zwei abgedruckte Briefe, in denen jeweils aus ‚Täter-‘ und ‚Opfersicht‘ die nachhaltigen Wirkungen des TOA beschrieben werden. Die letzten beiden Kapitel beinhalten sechs Falldokumentationen und Anregungen für Mustervereinbarungen in der Praxis.

Komplett ausgeblendet werden leider Begriff und Bedeutung der Restorative Justice. Statt dass der TOA als eine auf diesem Paradigma basierende Praktik verstanden wird, wird der TOA als Überbegriff für sämtliche Verfahren verwendet, die im eigentlichen Sinne der Restorative Justice zuzuordnen sind. Dieses Vorgehen mag durch den Bezug der AutorInnen auf die Normen und das Vokabular im deutschen Recht zurückzuführen sein, wird damit aber bereits dem deutschen TOA-Diskurs nicht gerecht und irritiert. Ebenfalls wäre ein Exkurs zur Einführung und der Bedeutung der europäischen Richtlinien zum Opferschutz angesichts dessen derzeitiger Brisanz interessant gewesen. Das Gesamtfazit fällt dennoch sehr positiv aus: Die Verbindung von Theorie und Praxis gelingt den AutorInnen gut und die unterschiedlichen Herangehensweisen ans Thema halten den Gesamttext kurzweilig. Das Buch kann alles in Allem sehr zur Einführung in den TOA für Studierende und interessierte PraktikerInnen der Sozialen Arbeit, der Mediation und dem Strafrechtswesen empfohlen werden.

Johannes Kaspar, Eva Weiler
und Gunter Schlickum:
**Der Täter-Opfer-Ausgleich:
Recht, Methodik, Falldokumentationen**
Verlag C. H. Beck, München 2014
38,90 €

Kommunikation als Lebenskunst – Philosophie und Praxis des Miteinander-Redens

**Bernhard Pörksen &
Friedemann Schulz von Thun:**

Was läge näher, als das Lebenswerk des Autors von ‚Miteinander Reden‘ – seit Jahrzehnten ein Bestseller und Bestandteil unzähliger Schulungen und Ausbildungen – in dialogischer Form im Wortsinne zu besprechen? Das hat sich wohl auch der Tübinger Medienwissenschaftler *Bernhard Pörksen* gedacht, und den Grandseigneur der deutschen Kommunikationspsychologie, *Friedemann Schulz von Thun*, zum Gespräch gebeten. Aus mehreren Treffen entstanden über 600 Seiten Transkript. Das Destillat daraus liegt nun auf 200 Seiten als Buch vor.

In angeregtem Plauderton lassen die beiden das Werk Schulz von Thuns Revue passieren. Alle zentralen Konzepte – wie das Kommunikationsquadrat, der Teufelskreis, das innere Team, das Wertequadrat, die Maximen von Stimmigkeit und Verständlichkeit – werden befragt, reflektiert, eingeordnet. Dabei konfrontiert Pörksen, und das ist eine zentrale Qualität des Buches, Schulz von Thuns Theorien mit jenen kritischen Fragen, die man als Leser_in vielleicht auch schon hatte. In der Besprechung des Teufelskreises entsteht so eine Debatte darüber, wann systemische und wann individualpsychologische Ansätze passend sind. Das Teufelskreiskonzept folgt der systemischen Annahme, dass an zwischenmenschlichen Dynamiken alle Beteiligten ihren Anteil haben. Aber kann man das wirklich so sagen, gibt es nicht Persönlichkeitsaspekte, die systemunabhängig existieren? Und tragen nicht doch oft manche Menschen mehr Verantwortung für eine Situation als andere – zum Beispiel im Zusam-

menhang mit Gewalttaten? Hier ist Schulz von Thun ganz klar, das Beispiel ist auch für die Begriffsdebatte im TOA interessant:

„SvT: Ich würde die Unterscheidung von Opfern und Tätern nicht aus einem systemischen Absolutheitsanspruch heraus abschaffen wollen; ich glaube vielmehr, dass diese Kategorien ihre Berechtigung haben und behalten. (...)“

BP: Das heißt, wir brauchen die Unterscheidung von Tätern und Opfern noch?

SvT: Unbedingt! (...) (Es) gibt klare Täter-Opfer-Konstellationen: Es mag ja sein, dass auch das Opfer in dem einen oder anderen Fall einen identifizierbaren Beitrag zu einem unheilvollen Geschehen geleistet hat. Vielleicht habe ich tatsächlich auf dem Bahnsteig jemanden provoziert und hochnäsiger angeblickt. Aber wenn er mich daraufhin windelweich prügelt und auf mich eintritt, dann macht ihn das zum Täter und mich zum Opfer.“ (S.59f.)

So wird man von den beiden in ihrem Gespräch und ihren Gedankengängen mitgenommen, eine Theorie nach der anderen ziehen vorbei. Diejenigen, die bereits mit den Büchern Schulz von Thuns vertraut sind, mögen sich an ihre frühere Lektüre erinnern fühlen, manches Konzept, wie etwa das Kommunikationsquadrat, ist seit seiner ersten Veröffentlichung zudem erheblich weiterentwickelt worden. Wer Schulz von Thun noch nicht kennt, bekommt hier die denkbar kürzeste, kurzweiligste und dennoch verständliche Einführung.

Was den im Titel erwähnten Aspekt der ‚Lebenskunst‘ angeht, so durchzieht die Gespräche der Gedanke, inwiefern all diese kommunikationspsychologischen Konzepte auch Antworten auf Fragen der Lebensführung geben. Im letzten Kapitel philosophieren die beiden sogar über den Tod. Man kann sagen, sie haben wirklich nichts ausgelassen. Eine inspirierende, vergnügliche und erkenntnisreiche Lektüre!

**Bernhard Pörksen &
Friedemann Schulz von Thun:**
Kommunikation als Lebenskunst –

Philosophie und Praxis des Miteinander-Redens.

Carl Auer Verlag, Heidelberg 2014. 24,95 €

Die Zukunft des TOA gemeinsam gestalten:

Bericht von den Eifeltagen 2014

Das Wetter war uns schon einmal hold: die Eifel präsentierte sich im schönsten Herbstlaub, direkt nach der Ankunft saßen die ersten Teilnehmer_innen auf der Terrasse und ließen sich die Sonne auf den Pelz scheinen.



Auf der Terrasse Bild: DBH e. V.

Trotzdem ging es dann diszipliniert in den Seminarraum, schließlich wollten wir in kleinem, aber konzentriertem Rahmen etwas schaffen. Die Moderatorin *Regina Delattre* hatte sich drei Fragestellungen ausgedacht, zu denen wir arbeiten sollten. Die erste war: Was haben wir eigentlich bis dato erreicht? Trotz des deutlich wahrnehmbaren Frustes kam eine ganze Menge zusammen:



Erreichtes

Fazit 1: Den TOA gibt es, er ist im Strafrecht angekommen, hat professionell arbeitende Anbieter und Mediator_innen, viele tausend Fälle jedes Jahr und auch einige engagierte Leute, die sich beharrlich für die Weiterentwicklung einsetzen.

Doch das reichte uns nicht, sonst wären wir ja nicht zusammengekommen. Deswegen war auch die nächste Frage: was wünschen wir uns?

Fazit 2: Wir wollen, dass Restorative Justice noch viel bekannter wird, viel mehr angewandt wird, finanziell gesichert ist und eine Unabhängigkeit erlangt, die es ihr erlaubt, bundesweit und ohne Zuweisungen durch die Justiz autonom und professionell tätig zu sein.

Daran schloss die dritte Frage an, nämlich was passieren muss, um diesen Zielen schrittweise näher zu kommen und was wir Anwesende nun konkret beitragen können.

Nach einem Brainstorming entstanden verschiedene **Arbeitsgruppen**, die nicht nur hier in Bettingen, sondern auch darüber hinaus an ihren Aufgaben arbeiten sollen und wollen.

1 **Vernetzung und PR-Arbeit.** Zum einen motivierte und engagierte TOA-Leute miteinander vernetzen, um Energien zu bündeln und gemeinsam mit einer stärkeren Stimme zu sprechen, zum Anderen bundesweit einheitlicher über den TOA informieren und Presse- und Öffentlichkeitsarbeit koordinieren.

Bild: DBH e. V.



Wünsche

Bild: DBH e. V.

- 2 **Gründung eines Expertenteams** als Pilotprojekt, das bundesweit Zugriff hat auf alle möglichen für einen TOA-Fall wichtigen Ressourcen – von Opferhilfe über Mediator_innen bis zu Rechtsbeiständen, und an das Servicetelefon des Vereins ‚Tatausgleich und Konsens‘ angegliedert ist.
- 3 **Änderung des Begriffes TOA in ‚Ausgleich‘** (siehe Artikel dazu in diesem Heft). Da sowohl das Wort ‚Täter‘ als auch das Wort ‚Opfer‘ in der Praxis hemmend wirkt und als eher Türen schließend als öffnend erlebt wird, gibt es den sehr ernst gemeinten Vorschlag, von diesen Begrifflichkeiten Abstand zu nehmen und künftig von ‚Ausgleichsverfahren‘ zu sprechen. Die dafür notwendigen Änderungen wurden für alle Ebenen und Bereiche diskutiert.
- 4 **Finanzierung der Anbieter.** Die Mediator_innen sind genervt davon, neben ihrem eigentlichen Job auch noch ständig Fundraising betreiben zu müssen, um ihre eigene Arbeit zu finanzieren. Die Frage, wie Restorative Justice in Deutschland eine gesicherte Finanzierung bekommen bzw. finanziell unabhängig werden kann, wurde ausgiebig beleuchtet.
- 5 Ausgehend von der Analyse, dass sich der TOA in Deutschland in einer Sackgasse befindet, überlegte sich eine Arbeitsgruppe, mit welchen **Organisationsformen** wir da wieder herauskommen und wie die Zukunft des TOA dann aussehen könnte. Es entstanden Querverbindungen zu den AGs Expertenteam, Finanzierung als auch Vernetzung und Namensänderung.

Bei Pizza aus dem Holzofen, Grillgut, Rotwein und Lagerfeuer wurden die Diskussionen bis spät in die Nacht vertieft.

Nach zwei Tagen intensiver Arbeit kehrten wir mit einem Sack Hausaufgaben heim. Die intensive Auseinandersetzung mit dem TOA leidenschaftlich verbundenen Menschen hat gut getan und es bestand Einigkeit darüber, uns bald wieder über die Fortschritte unserer AGs auszutauschen sowie auch nächstes Jahr wieder ‚Eifeltage‘ für die Zukunft der Restorative Justice zu veranstalten.

An dieser Stelle noch ein herzliches Dankeschön an Gerd und Regina Delattre, deren Gastfreundschaft und organisatorischer Einsatz die ‚Eifeltage‘ als gelungene, anregende Tagung ermöglichte, bei der wir uns rundum wohlfühlen konnten!

Die Tagungsteilnehmer_innen



Tagungsteilnehmer_innen

Bild: DBH e. V.

Abschied vom Begriff ,Täter-Opfer-Ausgleich' ?

Von Michaela Franke

Im Rahmen der Eifel-Tage, die unter dem Motto ‚Die Zukunft des Täter-Opfer-Ausgleichs gemeinsam gestalten‘ im September 2014 stattfanden, haben die TeilnehmerInnen sich zu verschiedenen Themen des Täter-Opfer-Ausgleichs (TOA) Gedanken gemacht. Eine Arbeitsgruppe hat den Begriff ‚Täter-Opfer-Ausgleich‘ selbst intensiv bearbeitet.

Um es vorweg zu nehmen: Den Mitgliedern der Arbeitsgruppe wurde bewusst, dass es an der Zeit ist, sich von diesem Wortungetüm zu verabschieden. Warum?

Die jahrzehntelange Praxis im TOA bringt uns zu der Erkenntnis, dass diese Namensgebung häufig ein Hemmschuh ist, wenn es darum geht, die Geschädigten zu erreichen. Auf Geschädigtenseite ist allein durch die Begrifflichkeit ‚Täter-Opfer-Ausgleich‘ immer wieder die Befürchtung zu spüren, dass der angebotene Dialog letztendlich vorrangig Chancen für die TäterInnen in sich trägt. Wir fürchten, dass manche Geschädigte deswegen das Angebot eines Vorgesprächs erst gar nicht wahrnehmen und ihnen so seine Möglichkeiten, die eine außergerichtliche Einigung in sich trägt, unerschlossen bleiben.

Das im Vordergrund stehende Wort ‚Täter‘ lenkt aber auch in der Justizpraxis das Augenmerk auf diese Personengruppe und lässt die geschädigte Partei in den Hintergrund rücken. So wird seitens der Staatsanwaltschaft der Täter-Opfer-Ausgleich vorrangig als Mittel zur Diversion für Bagatellkriminalität gesehen. Dass der TOA zudem ein wertvolles Instrument für die Justiz darstellt, um auch in Fällen, die unausweichlich zusätzlich eine Sanktion nach sich ziehen, angewendet zu werden, bleibt weitestgehend unbeachtet.

Ebenfalls wurde in der Arbeitsgruppe neuerlich bemängelt, dass – anders als im englischen Sprachraum mit dem Begriff *Victim-Offender-Mediation* – im Deutschen das Opfer an zweiter Stelle genannt wird, was wiederum eine Gewichtung hin zum Täter ausmacht, die vor allem auch den zuweisenden StaatsanwältInnen den TOA als pädagogische Maßnahme für TäterInnen erscheinen lässt.

So bleibt ein Angebot zur Stärkung der Opfer im Strafverfahren weitestgehend ungenutzt, da es durch seine im wahrsten Sinne des Wortes **augenscheinliche** Gewichtung die entscheidenden Stellen irritiert.

Vielleicht wird auch deshalb der §155a StPO von StaatsanwältInnen und RichterInnen nicht nennenswert angewandt und lässt eine Begegnung zwischen Angeschuldigten und Geschädigten nach Anklageerhebung oder sogar während einer Verhandlung immer noch exotisch wirken.

Diese Berufsgruppen sind aber nicht nur verantwortlich für die Fallzuweisung, sie sind zudem auch bei vielen TOA-Anbietern die maßgeblichen finanziellen Unterstützer der Ausgleichsstellen. Insofern setzt sich die Irritation, die durch eine unglückliche Begriffswahl entstehen konnte, auch bei der Mittelakquise fort. Die Einwerbung finanzieller Mittel ist schwieriger, wenn der Fokus ausschließlich auf Seiten des Täters zu liegen scheint.

Der Begriff ‚Opfer‘ stigmatisiert und bedeutet Ohnmacht, manchmal sogar Hingabe. Also alles Beschreibungen, die nicht zur Überwindung und Verarbeitung einer Situation hilfreich sind. Dazu kommt noch, dass zwischenzeitlich der Begriff ‚Opfer‘ nicht mehr nur im Jugendjargon als Beleidigung eingesetzt wird, um den anderen als Versager oder Loser zu beschreiben. Diese Entwicklung unterstreicht auch die Dringlichkeit einer Namensänderung.

Das Ausgleichsverfahren sollte als das verstanden werden können, was es ist: Ein Austausch auf Augenhöhe zwischen Beschuldigten und Geschädigten, Tataufarbeitung, die Bereitschaft zur Verantwortungsübernahme. Ein Prozess der auf Verzeihen, auf Abschließen können mit dem Geschehenen und auch auf den Versuch, das Geschehene wiedergutzumachen, aufbaut.

Für die Arbeitsgruppe:
Michaela Franke, Treffpunkt e.V. Nürnberg.

Der Verein *Tatausgleich und Konsens e.V.* hat die Ergebnisse der Arbeitsgruppe aufgenommen und regt deshalb eine Änderung der einschlägigen Gesetze an. In den Paragraphen (§ 10, Absatz 1, Nr. 7 JGG, 155b StPO und § 46a StGB), in denen die Wortschöpfung Täter-Opfer-Ausgleich zu finden ist, wäre es ein einfaches Unterfangen, diesen Begriff durch ‚Ausgleich‘ bzw. ‚Ausgleichsverfahren‘ zu ersetzen.

Das soll allerdings nicht ohne eine Diskussion im Arbeitsfeld passieren. Deshalb die Bitte an alle Kollegen und Kolleginnen, die in irgendeiner Form im Bereich der außergerichtlichen Einigung tätig sind, ein Feedback zu diesem Vorhaben zu geben.

Berichte aus den Ländern

Zur Stand des TOA in Rheinland Pfalz

Von Boris Jarosch, Mainz.

Der TOA ist ein gutes und wichtiges Angebot, welches unbedingt gefördert und ausgebaut werden sollte. Da sind sich in Rheinland Pfalz alle politischen Akteure einig und auch der ehemalige Minister der Justiz und für Verbraucherschutz *Jochen Hartloff* (SPD) wurde nicht müde, seine Unterstützung und die der Landesregierung immer wieder zu betonen. Darin unterschied er sich in keiner Weise von seinen Vorgängern. Doch wie sieht die Unterstützung und Förderung konkret aus und wie ist die Entwicklung des TOA in Rheinland Pfalz tatsächlich?

Das fragte sich auch die Abgeordnete *Katharina Raue* (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN) und formulierte eine entsprechende ‚Kleine Anfrage‘ an das *Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz*.

Gefragt wurde nach Anzahl und Erfolg der TOA-Fälle sowie nach den Möglichkeiten der Landesregierung, die Anzahl der TOA-Fälle zu erhöhen.

Bedauerlicherweise wurde nicht danach gefragt, welche Möglichkeiten die Landesregierung sieht, die Finanzierung der TOA-Fachstellen zu sichern. Diese gestaltet sich nämlich seit Jahren zunehmend schwierig. Es scheint aber zwischen den Regierungsparteien Konsens darüber zu bestehen, dass über Fragen der Finanzierung des TOA besser nicht gesprochen werden sollte.

Im September 2013 führte das Ministerium gemeinsam mit der *Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) TOA* und dem *Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband (DPWV)* ein TOA Symposium nur unter der Bedingung durch, dass das Thema ‚Finanzierung des TOA‘ ausgeklammert



wurde. Tatsache ist jedoch, dass das durch die rheinland-pfälzische Landesregierung propagierte Finanzierungsmodell über Bußgeldzuweisungen keine sichere Finanzierung ermöglicht und ein Teil der TOA-Fachstellen seit Jahren immer wieder unterfinanziert sind. Die Anfrage der Grünen-Abgeordneten wird durch die Aussparung dieses Themas zu einer Steilvorlage für einen Lobgesang auf den TOA und die Verdienste des Ministeriums bei dessen Förderung. Die Anfrage sowie die Antwort können auf der Webseite www.landtag.rlp.de als Drucksache 16/3676 nachgelesen werden.

Leider stimmen nach Auffassung der LAG TOA die Sicht der Rheinland-Pfälzischen Landespolitik und die tatsächliche TOA Praxis seit einigen Jahren nicht mehr überein. Das gilt nicht nur für die Finanzierung sondern auch für die Anzahl der bearbeiteten Fälle. Diese ist seit dem Jahr 2008 konstant rückläufig. Im Landesdurchschnitt ist seitdem im Bereich des allgemeinen Strafrechts ein Fallrückgang von 32% zu verzeichnen, im Bereich des Jugendstrafrechts sogar um 43%. Diese Zahlen machen deutlich, dass selbst bei Vermeidung des Themas Finanzen die Begeisterung des Justizministers verwunderlich ist. Ziel der Landesregierung sei, „das seit vielen Jahren gehaltene hohe Niveau möglichst noch zu verbessern.“

Man darf gespannt sein!

Eindrücke von der Abschlusskonferenz zum EU-Projekt ‘Restorative Justice at post-sentencing level; supporting and protecting victims’

im August 2014 in Kiel.

Von Mirka Lüth

Am 27. und 28. August 2014 fand in Kiel die Abschlusskonferenz zum EU – Projekt *Restorative Justice at post-sentencing level: supporting and protecting victims* statt. Das Projekt lief von Januar 2013 bis Dezember 2014 und setzte sich mit Möglichkeiten von Restorative Justice nach der Verurteilung auseinander. Im Fokus stand dabei besonders das Schützen und Unterstützen der Opfer von Straftaten.

Nach den Eröffnungs- und Begrüßungsworten erläuterte *Prof. Dr. Otmar Hagemann (Fachhochschule Kiel)*, welchen Ursprung, welche Motivationen und welche Ziele das aktuelle Projekt verfolgt. Prof. Hagemann berichtete ebenfalls über den aktuellen Stand der Anwendung/der Praxis von Restorative Justice (RJ) nach einer Verurteilung in Schleswig-Holstein, die dabei auftretenden und noch zu bewältigenden Herausforderungen sowie noch offene Fragen und Wünsche.

Anschließend folgte ein Vortrag von *Dr. Borbála Fellegi (Ungarisches Institut für Bildungsforschung und Entwicklung)*. In ihrem Vortrag über die Umsetzung der RJ im Gefängnis kristallisierten sich folgende Punkte heraus: RJ müsse an die Menschen und Systeme angepasst werden und nicht umgekehrt. Bei RJ handele es sich um mehr als eine Methodensammlung – es gehe um eine Philosophie, welche in den Mühlen der Justiz und der Praxis der Beteiligten nicht verloren gehen dürfe. Statt mit der Institutionalisierung zu beginnen, müsse eine Kommunikation am Anfang stehen.

Frau *Kristel Buntinx (Mediatorin, Suggnomè/Belgien)* schilderte ihre Erfahrungen aus Dialogen zwischen TäterInnen und Hinterbliebenen von Mord- und Totschlagsopfern. Nach Buntinx sollte es keine Ausschlusskriterien für einen TOA geben, nur die Beteiligten sollten darüber entscheiden, ob sie an einem TOA teilnehmen möchten. Der Konflikt müsse an die Beteiligten zurückgegeben werden.

Dieser Standpunkt bildete einen Anstoß zu zahlreichen Diskussionen im weiteren Verlauf der Konferenz, sogar weit über diese hinaus. Bei vielen KonferenzteilnehmerInnen stieß diese Aussage auf große Zustimmung und veranlasste sie, sich im eigenen Praxisfeld intensive Gedanken darum zu machen.

Prof. Dr. Antony Pemberton (Tilburg University, Niederlande) referierte über die Opferperspektiven, die sich aus Theorie und Anwendung der EU-Richtlinie 2012/29/EU (‘Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten’, auch Opferschutzrichtlinie genannt. Siehe Rubrik Rechts im Heft 02/2014 – die Red.) ergeben. Diese weisen die Mitgliedsstaaten unter anderem an, Opfer von Straftaten vor wiederholter oder sekundärer Viktimisierung zu schützen. Er zeigte die vorhandenen Lücken der Richtlinie auf und verwies auf weitere Optimierungsbedarfe.

Prof. Dr. Ivo Aertsen (Katholische Universität Leuven und European Forum for Restorative Justice) berichtete über weitere europäische Projekte zu Restorative Justice nach der Verurteilung.

Zum Abschluss des ersten Konferenztages führten die VertreterInnen der jeweiligen Projektpartner ihre Tätigkeiten im Projekt zusammen:

- *Diane Grammer (Mediatorin)* und *Geoff Emerson (Projekt Manager, beide Thames Valley)* stellten ihre vorläufigen, aus Interviews gewonnenen Forschungsergebnisse, der am Projekt teilnehmenden Opfer vor. Die Befragungen ergaben, dass die Geschädigten den Restorative-Justice-Prozess überwiegend als positiv und hilfreich empfunden haben. Zum einen habe er geholfen, das Erlebte durch die Beantwortung von Fragen für sich zu sortieren und damit einen großen Schritt in Richtung der Verarbeitung der Tat zu machen; zum anderen hätten sie einen Wiedergewinn der Kontrolle empfunden, welche im Zusammenhang mit der Tat verloren gegangen sei.
- *Prof. Dr. Mladen Knezevic (Universität Zagreb, Kroatien)* berichtet über zwei durchgeführte *Opfer-Empathie-Trainings (OET)* in kroatischen Gefängnissen. In den daran anschließenden Interviews mit den Gefangenen sagten diese, dass sie durch die Gruppenarbeit ihre Sichtweise auf das Opfer verändert hätten, und dass zuvor niemand mit ihnen auf diese Art und Weise gesprochen hätte.

- Auch die Erfahrungen und Auswertungen aus den OETs mit Gefangenen in Schleswig-Holstein, welche von *Dr. Martin Hagenmaier (Gefängnisseelsorger, JVA Kiel)* und *Ricarda Lummer (Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Fachhochschule Kiel)* vorgestellt wurden, ergaben vergleichbare Ergebnisse. Hier wurde das OET im Erwachsenenvollzug (JVA Kiel) im Jugendvollzug (*JA Schleswig*) durchgeführt. Bei der Realisierung seien Unterschiede zwischen den erwachsenen und den jugendlichen Gefangenen deutlich geworden. Während mit den erwachsenen Inhaftierten Module mit einem höheren Gesprächsanteil sehr gut möglich gewesen seien, habe das Konzept für die jugendlichen Inhaftierten mit einem höheren interaktiven Anteil versehen werden müssen. Ricarda Lummer stellte zusätzlich die *Straftat-Dialog-Gruppe (STD)* vor, welche nach dem belgischen Projekt *Aus dem Schatten des Täters treten* konzipiert und Geschädigten von Straftaten angeboten worden sei. Neben dem Ziel, die Opferwerdung durch einen angeleiteten Austausch mit anderen Betroffenen besser zu verarbeiten, habe die Möglichkeit zu einem Dialog mit den Teilnehmern eines OET bestanden. Das Aufeinandertreffen der Teilnehmenden aus dem OET und dem STD habe nach dem geplanten Konzept einmal in der Jugendanstalt Schleswig stattgefunden, nachdem die TeilnehmerInnen beider Gruppen sehr sorgfältig darauf vorbereitet worden seien. Die Begegnung habe äußerst positive Auswirkungen auf alle TeilnehmerInnen gehabt, die in der Nacharbeitung des Treffens und durch Abschlussinterviews erfasst worden seien. Den Geschädigten sei u.a. angeboten worden, Fragen, die sie bisher nicht hätten stellen können, an die Gefangenen zu richten und zu schildern, welche Auswirkungen ihre Opferwerdungen auf ihr Leben gehabt hätten. Die Gefangenen hätten erzählen können, wie es zu ihren Taten gekommen sei und mit welchen Gedanken und Ängsten sie konfrontiert gewesen seien und immer noch seien.
- *Sónia Reis (Universität Lissabon)* teilte ihre ermutigenden Erfahrungen mit, die sie und ihre KollegInnen bei der Durchführung von Schulungen zu Restorative Justice sowohl mit Gefangenen, als auch mit Bediensteten im portugiesischen Strafvollzug (einmal im Männervollzug und einmal im Frauenvollzug) gemacht hätten.

Mirka Lüth

ist Studentin der Sozialen Arbeit an der Fachhochschule in Kiel und studentische Mitarbeiterin in dem EU – Projekt 'Restorative Justice at post-sentencing level; supporting and protecting victims'

Am zweiten Tag konnten die KonferenzteilnehmerInnen zwischen zwei angebotenen Workshops wählen.

Im ersten Workshop ging es darum, Empfehlungen für die Umsetzung von Restorative Justice nach der Verurteilung herauszuarbeiten.

In dem von Geoff Emerson moderierten Workshop erarbeiteten die TeilnehmerInnen nach einem Input von *Prof. Dr. Rüdiger Wulf (Referatsleiter im Justizministerium Baden-Württemberg)* u. a. folgende wesentliche Empfehlungen:

Zum einen solle das Gefängnispersonal über Restorative Justice und deren Möglichkeiten informiert und geschult werden. Zum anderen sei die Bereitstellung umfassender Informationen an die Bevölkerung über die Möglichkeiten, Chancen und Perspektiven von Restorative Justice und ihren Verfahrensweisen dringend geboten, insbesondere für Geschädigte von Straftaten.

Der zweite Workshop wurde von *Ray Fishbourne (Thames Valley Probation)* geleitet. In diesem Workshop setzten sich die TeilnehmerInnen mit der Unterstützung und dem Schutz von Opfern in Restorative Justice Maßnahmen auseinander. Zunächst stellte *Prof. Dr. Jeannette Bischoff (Psychologin und Professorin an der Fachhochschule Kiel)* die vier Phasen der imaginativen Konfrontation in der *emotion-focused therapy (EFT)* bei komplexen Traumata vor. Darauf folgte eine Vorstellung des EU-Projektes *YO.VI- Integrierte Modelle der Restorative Justice zum Schutz von Opfern und Jugendlichen von Svenja Heinrich (CJD, Eutin)*.

Die Anwesenden dieses Workshops sahen u. a. einen Bedarf beim Ausbau der Zusammenarbeit zwischen Opferhilfeorganisationen und den AkteurInnen der Restorative Justice sowie der Vernetzung der verschiedenen Berufsgruppen (Polizei, PsychologInnen, AkteurInnen des Gesundheitswesens, LehrerInnen, SozialarbeiterInnen ...), die mit Geschädigten von Straftaten in Kontakt kommen.

Marc Cerón (Confederation of European Probation, Katalanien) fasste die Präsentationen und Ergebnisse aus den Workshops im Abschlussvortrag zusammen.

Auf der Internetsite www.rjustice.eu können weitere Informationen zum EU-Projekt ‚Restorative Justice nach der Verurteilung; Opfer schützen und unterstützen‘, zu den daran beteiligten PartnerInnen und auch die Power-Point-Präsentationen dieser und der vorangegangenen Tagungen in Barcelona und Oxford abgerufen werden. Ab Januar 2015 werden weitere Materialien eingestellt, u. a. ein Buch über die Projektergebnisse.

Ein Hoch auf Christa Pelikan!

Kurzfassung der Laudatio bei der Verleihung des Restorative Justice Awards in Belfast.

Von Michael Kilchling

Anlässlich des diesjährigen internationalen Restorative Justice Symposiums in Belfast wurde Christa Pelikan mit dem European Restorative Justice Award ausgezeichnet.¹ Der Preis wird vom European Forum for Restorative Justice seit 2010 im zweijährigen Turnus verliehen und würdigt Personen für ihre herausragenden Verdienste in der Entwicklung und Durchsetzung der Restorative Justice in Europa.

¹ Vorherige Preisträger sind: Ivo Aertsen (2010, Bilbao) und Martin Wright (2012, Helsinki). Die Auswahl der Preisträgerinnen und Preisträger basiert auf Vorschlägen aus der Mitgliedschaft des European Forums, die das gesamte Spektrum der Restorative Justice Community repräsentieren: Wissenschaft, Politik, Gruppen und Verbände aus der Menschenrechts-, Opfer- und Sozialarbeit, Interessierte aus ganz anderen Bereichen sowie – last but not least – die vielen Mitwirkenden in der Ausgleichspraxis.



Es gibt sicherlich dutzende von Gründen, die die Verleihung des Preises an Christa Pelikan tragen. Die Preisträgerin ist eine der Personen, die der Restorative Justice ein Gesicht gegeben und entscheidend zu deren Erfolg beigetragen haben, und zwar weit über ihr Heimatland Österreich hinaus. Sie war und ist nie bloß Wissenschaftlerin, sondern RJ-Aktivistin, die stets für ihre Ideen auf allen politischen und gesellschaftlichen Ebenen kämpft. Daher überrascht es nicht, dass sie auch ganz wesentlich an der Vorbereitung und Gründung des European Forum beteiligt war. Dessen Organisationsform, sein besonderer Charakter als Forum für den Austausch, der auf den großen internationalen RJ-Symposien – für deren Planung die Preisträgerin mehr als ein Jahrzehnt ebenfalls federführend verantwortlich war – stets besonders spürbar ist, wurden von ihr entscheidend mit geprägt. Über das Forum hat sie die Idee der Restorative Justice mit nach Europa getragen, zuerst in den Süden und nach der politischen Wende in den Osten, besonders nach Polen. Der Inhalt der wichtigen Empfehlung R19 (1999) zur Mediation im Strafrecht wurde wesentlich durch ihre Arbeit als Vorsitzende der vorbereitenden Expertengruppe geprägt.

Bild: Christa Pelikan

Michael Kilchling

ist Vorsitzender European Forum for Restorative Justice und hat die Laudatio für Christa Pelikan gehalten.



Bild: Michael Kilchling

² Die Laudatio von Michael Kilchling finden Sie zum Nachlesen auf der Website des European Forum for Restorative Justice unter www.euforumrj.org/about-the-forum/european-restorative-justice-award/2014-european-rj-award und als Video auf der Website des Wiener Instituts für Rechts- und Kriminalsoziologie unter www.irks.at/aktuelles/neu-erschienen/2013/2014-european-rj-award-an-christa-pelikan.html.

Besonders herausragend sind ihre Forschungen zur Häuslichen Gewalt. Der wissenschaftlichen Qualität ihrer Ergebnisse und deren Verbreitung (ich bin fast geneigt zu sagen: deren Verteidigung) ist es maßgeblich zu verdanken, dass diese Fälle namentlich in Österreich und Deutschland vom Gesetzgeber nicht aus dem Spektrum der als grundsätzlich ausgleichsfähig erachteten Fälle ausgenommen wurden – gegen den Widerstand einiger Gruppen, die sich diesbezüglich eine andere Politik gewünscht hätten. Sie hat insoweit auch nicht die Konfrontation mit Kolleginnen in der Frauenbewegung gescheut, der sie ansonsten politisch nahe steht. Ihr besonderes wissenschaftliches Interesse gilt seit einiger Zeit auch der Restorative Justice bei interkulturellen Konflikten. Hier wirkt sie derzeit unter anderem an einem europäischen Forschungsprojekt des European Forum mit.

Vieles andere kann hier aus Platzgründen nicht wiederholt werden.² Besondere Würdigung fand, namentlich in den eingereichten Vorschlägen, stets auch die Persönlichkeit von Christa Pelikan. Neben ihrem Fleiß und ihrer empathischen Art, mit Menschen zu kommunizieren, wurde immer wieder auf ihre besondere sprachliche Sensibilität hingewiesen. Ihr Diskursstil ist geradezu von dem Ringen um

das jeweils beste Wort geprägt. So war sie eine der ersten, die im deutschsprachigen Raum den für uns heute selbstverständlich gewordenen Begriff der Allparteilichkeit propagiert hat. Selbst dem Ursprung der traditionellen deutschen Entschuldigungs-Floskel ist sie auf den Grund gegangen: 'Es tut mir leid' erscheint in diesem Licht dann plötzlich als ein restorativer Ur-Begriff. So passt es gut, dass sie an jenem Abend nominiert wurde, an dem die kanadische Schriftstellerin Alice Munro den Literatur-Nobelpreis bekam.

Zur Erheiterung

Interview

mit Christa Pelikan

TM: Hallo, Frau Pelikan. Herzlichen Glückwunsch zum European Restorative Justice Award 2014!

Christa Pelikan: Vielen Dank!

TM: Würden Sie sich kurz vorstellen?

Christa Pelikan: Ich bin die Dr. Christa Pelikan, seit über 40 Jahren Mitarbeiterin am Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie (IRKS), einem unabhängigen Forschungsinstitut in Österreich. Ich verstehe mich als Rechtssoziologin, obwohl ich weder Jura, noch Soziologie studiert habe, sondern Sozialgeschichte. Ich bin mittlerweile 72 Jahre alt und lebe in Wien.



Bild: Christa Pelikan

TM: Wussten sie vorher, dass Sie den Preis verliehen bekommen würden?

Christa Pelikan: Naja, es gab Andeutungen von Michael Kilchling, dem Vorsitzenden des Board of the European Forum for Restorative Justice.

TM: Was haben Sie als erstes gedacht, als Sie den Preis bekamen?

Christa Pelikan: Ich habe mich riesig und in ganz kindlicher Weise gefreut als mein Name am Abend der Preisverleihung verkündet wurde – der Impuls, in die Hände zu klatschen und „Oh wie schön!“ zu rufen.

TM: Was haben Sie in Bezug auf Restorative Justice als nächstes vor?

Christa Pelikan: Ich habe in meiner ‚Dankesrede‘ davon gesprochen, dass ich hoffe und dass ich überzeugt bin, dass meine jungen Kolleginnen und Kollegen im European Forum die

Arbeit für die Restorative Justice weiterführen. Ich selbst werde noch das große schöne Projekt ALTERNATIVE zu Ende führen, in dem es um die Anwendung von RJ auf Konflikte in interkulturellen Settings geht: hier in Wien, in Ungarn, in Serbien und in Nord-Irland, also über das Strafrecht hinaus. Das wird Anfang 2016 sein – und dann? Ein bissl zu dem beitragen, was die jungen Kolleginnen tun. Ich habe den Eindruck, dass ich da ebenso sehr Lernende bin wie sie, wenn sie von meinen Erfahrungen profitieren.

TM: An welchem Punkt und vor welchen Aufgaben sehen Sie die RJ in Österreich und Europa?

Christa Pelikan: Es ist seltsam – und auch wieder gar nicht so seltsam – aber wir stehen vor denselben Aufgaben wie 30 Jahre zuvor: Sich selber über die Möglichkeiten und Grenzen der RJ nüchtern und realistisch zu verständigen, die Idee der RJ einem breiten Kreis von Menschen zu vermitteln, und weitere Anwendungsmöglichkeiten zu erproben.

TM: Haben Sie ein persönliches Lebensmotto?

Christa Pelikan: Ein Motto? Nein, das habe ich nicht, aber wenn ich zurückblicke, dann erkenne ich immer deutlicher einen roten Faden: ich war immer empfindlich gegenüber Zwang und Repression, ich war rebellisch und ich habe die Möglichkeit – und die Menschen dazu – gefunden, etwas gegen Zwang und Repression zu unternehmen. Zuerst durch die Gründung und Mitarbeit in Wiens erster ‚anti-autoritärer‘ Kindergruppe – einer Arbeit, die ich während meines Aufenthalts in New York fortsetzen konnte; und dann als ich hier am IRKS durch Heinz Steinert mit den Gedankengängen des Tauschgleichs, und das heißt der Restorative Justice, konfrontiert wurde.

Berichte gesucht!

In einer der kommenden Ausgaben möchten wir uns dem Thema **Arbeitsbedingungen im TOA** widmen. Hierfür suchen wir Mitarbeiter_innen, Mediator_innen, die bereit sind – gegebenenfalls anonymisiert – uns über ihre Arbeitsbedingungen zu berichten. Wie macht es Spaß, was funktioniert toll und wo läuft es schief oder dem Arbeitsauftrag zuwider? Beiträge können die Form eines Artikels, Kommentars oder Interviews annehmen.

Wenden Sie sich per Email an tb@toa-servicebuero.de.
Wir versichern – selbstredend – Vertraulichkeit.

Sprache:

Aus Gründen der Geschlechtergerechtigkeit verwenden wir eine gendersensible Schreibweise. Für welche Form sich die Autor_innen entscheiden, ist ihnen freigestellt. Die Texte sind daher unterschiedlich gegendert.

Impressum



**Servicebüro für
Täter-Opfer-Ausgleich und Konflikt-schlichtung**
Aachener Straße 1064 D-50858 Köln
Fon: 02 21 / 94 86 51 22
Fax: 02 21 / 94 86 51 23
E-Mail: info@toa-servicebuero.de
Internet: www.toa-servicebuero.de

Eine Einrichtung des



Redaktion

Theresa Bullmann,
Gerd Delattre,
Evi Fahl,
Christoph Willms

Leserbriefe, Artikel und Hinweise an die Redaktion bitte an tb@toa-servicebuero.de

Gestaltung

bik-werbeagentur.de

Druck

JVA Druck + Medien, Geldern

ISSN 2197-5965

Die veröffentlichten Artikel sind namentlich gekennzeichnet und geben ausschließlich die Meinung der Autorin oder des Autors wieder.