

S Y S  
P O N S

MALTESER WERKE

# EVALUATION DES PSYCHOSOZIALEN COUNSELINGS



**Abschlussbericht**

JUNI 2021

UNSER KONTAKT

**Syspons GmbH**

Prinzenstraße 84  
10969 Berlin  
Germany

[www.syspons.com](http://www.syspons.com)

© Syspons. All rights reserved.

**Lennart Raetzell**  
**Manager**

T: +49 151 | 26 460 483

E: [lennart.raetzell@syspons.com](mailto:lennart.raetzell@syspons.com)

**Hanna Tesfay**  
**Lead Consultant**

T: +49 151 | 2646 0487

E: [hanna.tesfay@syspons.com](mailto:hanna.tesfay@syspons.com)

**Jana Wulff-Troeger**  
**Consultant**

T: +49 151 | 26 46 0499

E: [jana.wulff-troeger@syspons.com](mailto:jana.wulff-troeger@syspons.com)

# S Y S P O N S

## I N H A L T

Executive Summary	4
1 Einleitung	8
2 Das Psychosoziale Counseling im Überblick	9
2.1 Ausgangslage	9
2.2 Inhalte und Umsetzung	10
2.3 Projektlogik in Form des Wirkungsmodells	11
3 Methodisches Vorgehen	14
4 Evaluationsergebnisse	17
4.1 Relevanz	17
4.2 Effektivität: Zielerreichung und Wirkung	21
4.2.1 Entlastung der Mitarbeiter*innen	21
4.2.2 Zusammenleben in den Einrichtungen	33
4.3 Effizienz	41
5 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen	44
5.1 Schlussfolgerungen	44
5.2 Handlungsempfehlungen	45
ANHANG	47

TABELLEN

Tabelle 1: Berechnung der Effizienz	42
-------------------------------------	----

ABBILDUNGEN

Abbildung 1: Wirkungsmodell	13
Abbildung 2: Überblick Erhebungsinstrumente	15
Abbildung 3: Clustering Fallstudienauswahl	16
Abbildung 4: Entwicklung der Beratungs- & Sensibilisierungsgespräche*	18
Abbildung 5: Anteil Neuklient*innen im Zeitverlauf (in Prozent)	19
Abbildung 6: Sprachen, Alter und Geschlecht der Klient*innen	20
Abbildung 7: Sensibilisierung der lokalen Teams	23
Abbildung 8: Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter*innen	24
Abbildung 9: Überarbeitete Wirkungsgeschichte	25
Abbildung 10: Strukturen und Prozesse vor Ort	26
Abbildung 11: Vertrauen zwischen lokalen Teams und Counselor*in	27
Abbildung 12: Gemeinsame Lösungswege	29
Abbildung 13: Erwartete & eingetretene Entlastung der Mitarbeiter*innen	30
Abbildung 14: Emotionale Entlastung der Mitarbeiter*innen	31
Abbildung 15: Fachliche Entlastung der Mitarbeiter*innen	32
Abbildung 16: Zeitliche Entlastung der Mitarbeiter*innen	32
Abbildung 17: Übersicht über die Indikatoren und Kontextfaktoren	34
Abbildung 18: Konflikte / Sachbeschädigungen vor & seit dem Counseling	35
Abbildung 19: Anzahl Polizeieinsätze im Zeitverlauf	36
Abbildung 20: Konflikte/Sachbeschädigungen Praxis- & Anstellungsphase	37
Abbildung 21: Innerfamiliäre Konflikte vor & seit dem Counseling	38
Abbildung 22: Innerfamiliäre Konflikte Praxis- & Anstellungsphase	39
Abbildung 23: Motivation der Bewohner*innen vor & seit dem Counseling	39
Abbildung 24: Motivation der Bewohner*innen Praxis- & Anstellungsphase	39
Abbildung 25: Arbeitsatmosphäre und Arbeitsklima in den Einrichtungen	40

# Executive Summary

## Hintergrund und Ziele der Evaluation

Die Malteser Werke beauftragten Syspons mit der begleitenden Evaluation des psychosozialen Counseling in acht Geflüchtetenunterkünften in Mecklenburg-Vorpommern. Insgesamt verfolgte die Evaluation zwei Ziele: (1) Im Sinne einer **summativen Evaluation** wurden die Implementierung, Umsetzung und Ergebnisse des psychosozialen Counselings bilanzierend analysiert und bewertet. Dabei wurde sowohl die Zielerreichung untersucht als auch zentrale Einflussfaktoren für den Erfolg des Projekts systematisch analysiert. Im Kern standen dabei zwei Fragen im Fokus: Wurden die Ziele erreicht und weshalb (nicht)? Und inwiefern trägt das Angebot zur Entlastung des lokalen Gesundheits- und Sozialsystems bei? Ein Schwerpunkt lag dabei insgesamt auf den Veränderungen auf Einrichtungsebene und nicht auf der Gesundheit der Klient\*innen des Counselings. (2) Im Sinne einer **formativen Evaluation** wurden auf Grundlage der Ergebnisse Empfehlungen für die weitere Umsetzung und eine mögliche Ausweitung auf andere Standorte abgeleitet. Die zentrale Frage war hierbei: Was lernen wir aus dem bisherigen Vorgehen und was braucht es in Zukunft (noch)?

Die Evaluation fand im Zeitraum von November 2018 bis Mai 2021 statt. In diesem Zeitraum erhob Syspons monatlich Daten zu Indikatoren und Kontextfaktoren aus den acht Geflüchtetenunterkünften und führte zwei Online-Befragungen mit Mitarbeiter\*innen durch. Außerdem fanden sowohl eine Fokusgruppe mit den Counselor\*innen als auch Einzel- und Gruppeninterviews mit Einrichtungsleitungen, Mitarbeiter\*innen und Counselor\*innen im Rahmen von Fallstudien und gesonderten Erhebungen statt.

## Das Psychosoziale Counseling im Überblick

Gegenstand der Evaluation war das Kooperationsprojekt der Malteser Werke und der Psychosocial Organisation (IPSO gGmbH), das zunächst über drei Jahre (November 2018 bis August 2021) ein niedrigschwelliges psychosoziales Beratungsangebot für Bewohner\*innen in acht Geflüchtetenunterkünften der Malteser in Mecklenburg-Vorpommern schafft. Das Projekt bildete zunächst 16 geflüchtete Menschen in einer einjährigen Fortbildung – mit einer dreimonatigen Intensivschulung und einer neunmonatigen supervidierten Praxisphase – zu psychosozialen Counselor\*innen aus. Zehn Teilnehmer\*innen wurden inzwischen von den Malteser Werken als psychosoziale Counselor\*innen angestellt.

In der Praxis besuchen die Counselor\*innen die Einrichtungen je nach (Sprach-)bedarf in regelmäßigen Abständen. Vor Ort nehmen sie bereits abgesprochene Termine mit Klient\*innen wahr oder stehen für spontane Beratungsgespräche bzw. den Erstkontakt mit (neuen) Bewohner\*innen bereit. Ziel des Beratungskonzepts ist es, dass Klient\*innen in den strukturierten Gesprächen ihre Gefühle reflektieren und eigene Handlungsoptionen identifizieren. Insgesamt sollen so frühzeitig weitere psychotherapeutische oder psychiatrische Bedarfe identifiziert und das Risiko einer verspäteten oder fehlerhaften Versorgung bzw. Chronifizierung von psychischen Erkrankungen mit den damit verbundenen Folgekosten verringert werden. Darüber hinaus sollen auch die Mitarbeiter\*innen der teilnehmenden Gemeinschaftsunterkünfte entlastet werden und Konflikte in den Einrichtungen abnehmen.

## Wesentliche Ergebnisse der Evaluation

Insgesamt zeigt die Evaluation, dass es mit der Einführung des psychosozialen Counselings in den Einrichtungen der Malteser gelungen ist, ein effektives und relevantes Angebot zu schaffen und die angestrebten Projektziele zu erreichen. Die **Stärken** des Projekts liegen vor allem darin, dass (1) das Beratungsangebot flexibel auf unterschiedlichste Bedarfe der Bewohner\*innen reagieren konnte und (2) die Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen die vor Ort gemeinsame Lösungswege etablieren konnten.

So konnte durch die flexible Koordinierung der Counselor\*innen auf sprachliche und/oder akute Bedarfe der Gemeinschaftsunterkünfte schnell reagiert werden. Bei fehlenden Sprachkenntnissen im Counselor\*innen -Team vor Ort, bestand teilweise außerdem die Möglichkeit Bedarfe durch das IPSO-Berater\*innen Team in Berlin in digitaler Form aufzufangen. Zum anderen konnten die Counselor\*innen durch ihre Ausbildung auf die unterschiedlichsten Bedarfe der Bewohner\*innen reagieren: In den Beratungsgesprächen identifizierten sie weitere psychosoziale, psychotherapeutische oder psychiatrische Bedarfe und überwiesen Klient\*innen an die entsprechenden Stellen oder entwickelten gemeinsam mit den Klient\*innen eigene Handlungsoptionen für belastende Probleme. Auch während der COVID-19 Pandemie ist es gelungen, das Beratungsangebot aufrecht zu erhalten und die Gespräche telefonisch oder digital fortzuführen. Auch wenn in dieser Zeit die persönliche Ansprache der Bewohner\*innen nur eingeschränkt möglich war, führte die hohe Relevanz und Zufriedenheit der Klient\*innen dazu, dass das Angebot häufig weiterempfohlen und auch in Zeiten physischer Abwesenheit der Counselor\*innen genutzt wurde.

Neben den flexiblen Nutzungsmöglichkeiten des Beratungsangebots je nach Bedarf der Bewohner\*innen ist die erfolgreiche Etablierung gemeinsamer Lösungswege eine weitere Stärke des Projekts. Über den Projektverlauf hat sich zwischen Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen sowohl Vertrauen als auch ein gemeinsames Verständnis der Zusammenarbeit entwickelt. Im Ergebnis übernehmen die Counselor\*innen nun eine komplementäre Rolle zu den Aufgaben der lokalen Teams: Sie sind Ansprechpersonen, wenn Mitarbeiter\*innen einen Bedarf bei einem Bewohner vermuten und decken Probleme von Bewohner\*innen auf, die den lokalen Teams nicht auffallen. Sie füllen damit eine Lücke, da es für die Mehrheit der Mitarbeiter\*innen herausfordernd bleibt psychosoziale, psychotherapeutische oder psychiatrische Bedarfe selbst zu identifizieren. Beispielweise kann das Beratungsangebot so das Risiko mindern, dass gravierende psychische Probleme (mit z.B. Suizidgefahr) übersehen werden. Grundlegend für diesen Erfolg waren die Schulungen und Sensibilisierungsgespräche, die zu Beginn und während des gesamten Evaluationszeitraums Mitarbeiter\*innen für das psychosoziale Counseling sensibilisierten.

Durch die Kombination dieser beiden Stärken führte das Counseling sowohl zu einer fachlichen und emotionalen Entlastung der lokalen Teams als auch zu einer Abnahme der Konflikte in den Einrichtungen. Im Zusammenhang damit zeigte die Evaluation auch die **Effizienz des Projekts**: So führte die Verringerung von Polizei- und Rettungsdiensteinsätzen, die aufgrund von Konflikten in den acht Einrichtungen ausgelöst wurden, zu **Kosteneinsparungen** für das Land Mecklenburg-Vorpommern.

Trotz dieser Stärken zeigt die Evaluation auch einige **Schwächen** des Projekts auf, durch die Potentiale zur Verbesserung entstehen. Zum einen wurden die Rollen von Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen zu Projektbeginn nicht ausreichend geklärt und nicht alle Einrichtungsleitungen für das Projekt motiviert, sodass es in einzelnen Gemeinschaftsunterkünften zu Spannungen zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams kam. Da diese fehlende Sensibilisierung im Projektverlauf nachgeholt wurde, konnten sich inzwischen auch in diesen Einrichtungen gemeinsame Lösungswege zwischen Counselor\*innen und

Mitarbeiter\*innen etablieren. Bei einer Ausweitung auf andere Unterkünfte sollte jedoch auf eine frühe, umfassende Sensibilisierung der Beteiligten geachtet werden. Zum anderen führte die telefonische und digitale Beratung während der Kontaktbeschränkungen durch die Covid-19 Pandemie zu einer Abnahme der Neuklient\*innen. Es zeigte sich, dass insbesondere für den Vertrauensaufbau das Vor-Ort-Angebot – und damit der persönliche Kontakt zu den Counselor\*innen – zentral ist. Bei begrenzten Kapazitäten der Counselor\*innen kann durch die regelmäßige Möglichkeit eines persönlichen Erstkontakts, eine Weiterführung im telefonischen oder digitalen Format ermöglicht werden.

Insgesamt gibt es **Chancen**, die Erfolgsfaktoren des psychosozialen Counselings weiter zu stärken und so die Effektivität und Effizienz des Projekts weiter auszubauen. Hier stellt die Evaluation fest, dass der Bedarf eines niedrigschwelligen psychosozialen Beratungsangebots weiter hoch bleibt. Bereits während des Evaluationszeitraums besuchten die Counselor\*innen aufgrund der hohen Nachfrage weitere Gemeinschaftsunterkünfte in Mecklenburg-Vorpommern. In Kombination mit der relativ erfolgreichen telefonischen und digitalen Weiterführung des Counseling liegt hier das Potential, durch die Einführung von Hybrid-Formaten das Angebot trotz teilweise langer Fahrtzeiten der Counselor\*innen auszuweiten.

Darüber hinaus deuten die Evaluierungsergebnisse darauf hin, dass bei einer langfristigen Etablierung des Counseling menschliche und finanzielle Folgekosten emotionaler Belastungen und psychischer Erkrankungen weiter abnehmen könnten. Durch das Counseling ging im Evaluierungszeitraum neben der Zahl der Polizei- und Rettungsdiensteinsätze auch die Zahl der Selbstverletzungen und Suizide sowie Sachbeschädigungen in den Einrichtungen zurück, während die Zahl von Verdachtsfällen von Kindeswohlgefährdung und die Zahl registrierter Fälle häuslicher Gewalt zunahm. Darüber hinaus stieg auch die Bereitschaft der Bewohner\*innen sich freiwilligen Tätigkeiten in den Einrichtungen anzuschließen. Diese Ergebnisse zeigen, dass das Beratungsangebot auf unterschiedlichsten Ebenen auch indirekte Wirkungen über die acht Einrichtungen hinaus erzielt hat. Hier besteht das Potential, durch eine Ausweitung und weitere lokale und regionale Vernetzung Synergien vermehrt zu nutzen und Anlaufstellen (z.B. psychosoziale Zentren) sowie Behörden zu entlasten.

## Handlungsempfehlungen

Vor dem Hintergrund dieser Evaluationsergebnisse lassen sich insgesamt neun Handlungsempfehlungen für drei verschiedene Phasen identifizieren.

1. **Das psychosoziale Counseling in den Einrichtungen der Malteser ist ein relevantes und erfolgreiches Projekt, das dauerhaft fortgeführt werden sollte.**

*Zu Beginn/bei Einführung des Counselings*

2. Bei Einführung des Counseling sollte der **Schwerpunkt auf der Rollenklärung** und dem **Erwartungsmanagement** liegen. Geklärte Rollen und realistische Erwartungen an das Counseling verhindern Missverständnisse in der Zusammenarbeit zwischen Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen.
3. **Wiederholte Informations- bzw. Sensibilisierungsveranstaltungen** sollten umgesetzt werden. Diese erhöhen das Verständnis der Mitarbeiter\*innen für die Arbeit der Counselor\*innen sowie die Ziele und Inhalte der Beratung. Diese sollten die jeweils einrichtungsspezifischen Besonderheiten adressieren. Punktuell sollten die Veranstaltungen außerdem um einrichtungsübergreifende Elemente erweitert werden, um so auch den Erfahrungsaustausch zwischen den

Gemeinschaftsunterkünften zu stärken. Darüber hinaus sollten in Schulungen und Sensibilisierungsgesprächen zusätzlich auch die unterschiedlichen Gegebenheiten von Erstaufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften thematisiert werden. So kann beispielweise durch eine konkrete Einordnung der Rolle der Sozialarbeiter\*innen in EAEs im Verhältnis zum Counseling Missverständnissen vorgebeugt werden.

#### *Während der Umsetzung*

4. Eine **Kontinuität** der Counselor\*innen sollte weiterhin angestrebt werden. Die erfolgte Anstellung bei den Maltesern ist zu begrüßen. Dies erleichtert die Abstimmung und den Vertrauensaufbau sowohl mit den Bewohner\*innen als auch den Mitarbeitenden. Dabei gilt es die verschiedenen Bedarfe nach Sprachkenntnissen und Geschlecht zu berücksichtigen.
5. Auch bei einem Ausbau des Beratungsangebots sollte mindestens der Erstkontakt mit den Counselor\*innen persönlich stattfinden. Ein **Hybrid-Modell**, das ein persönliches Erstgespräch ermöglicht und anschließend digital oder telefonisch fortgesetzt wird, ist zu empfehlen.
6. Eine **regelmäßige Reflexion** zur konkreten Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter\*innen und Counselor\*innen sollte erfolgen. Diese sind wichtig, um funktionierende, lokal angepasste Strukturen zu etablieren. Die Rollenfindung gestaltet sich hierbei als laufender Prozess, der einer regelmäßigen Abstimmung bedarf.
7. Die **Unterstützung** des Prozesses **durch die Einrichtungs- bzw. Teamleitung** sollte gewährleistet sein. Sie sind insbesondere in den GU ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Umsetzung des Counselings.

#### *Zur nachhaltigen Verankerung*

8. Die **lokale und regionale Vernetzung** mit Akteuren aus der psychosozialen Versorgungslandschaft sollte fortgeführt werden. Diese trägt dazu bei, das Beratungsangebot bekannter zu machen und die weitere bedarfsgerechte Versorgung der Klient\*innen zu gewährleisten.
9. Die **Ausweitung des Beratungsangebots** auf andere Einrichtungen ist zu empfehlen. Bereits die Etablierung des Beratungsangebots wirkt sich positiv auf das Zusammenleben in den Einrichtungen aus. Gleichzeitig sollte dies stets unter Berücksichtigung der Kapazitäten der Counselor\*innen erfolgen und gegebenenfalls die Anzahl der Counselor\*innen erhöht werden.



# 1 Einleitung

## Anlass und Ziele der Evaluation

Die Malteser Werke haben Syspons mit der begleitenden Evaluation des psychosozialen Counselings in Mecklenburg-Vorpommern von November 2018 bis Mai 2021 beauftragt. Gegenstand der Evaluation ist das Kooperationsprojekt der Malteser Werke und der Psychosocial Organisation (IPSO gGmbH), das zunächst über drei Jahre (November 2018 bis August 2021) ein niedrigschwelliges psychosoziales Beratungsangebot für Bewohner\*innen in acht Geflüchtetenunterkünften der Malteser in Mecklenburg-Vorpommern schafft.

Die Evaluation verfolgte insgesamt zwei Ziele:

1. **Summative Evaluation:** Zum einen wurden die Implementierung, Umsetzung und Ergebnisse des psychosozialen Counselings bilanzierend analysiert und bewertet. Dabei wurde sowohl die Zielerreichung untersucht als auch zentrale Einflussfaktoren für den Erfolg des Projekts systematisch analysiert. Im Kern standen dabei zwei Fragen: Wurden die Ziele erreicht und weshalb (nicht)? Und inwiefern trägt das Angebot zur Entlastung des lokalen Gesundheits- und Sozialsystems bei?
2. **Formative Evaluation:** Zum anderen wurden auf Grundlage der Ergebnisse der summativen Evaluation Empfehlungen für die weitere Umsetzung und eine mögliche Ausweitung auf andere Standorte abgeleitet. Die zentrale Frage war hierbei: was lernen wir aus dem bisherigen Vorgehen und was braucht es in Zukunft (noch)?

## Aufbau des Berichts

Der Bericht stellt die Ergebnisse der Erhebungen und Analysen sowie die auf dieser Grundlage vom Evaluierungsteam entwickelten Handlungsempfehlungen vor. Er ist wie folgt aufgebaut:

- **Kapitel 2** gibt einen Überblick über die Ausgangslage im Bereich psychosoziale Versorgung und das evaluierte Projekt.
- **Kapitel 3** erläutert die methodische Vorgehensweise.
- **Kapitel 4** stellt die Evaluationsergebnisse dar.
- **Kapitel 5** zeigt die Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen auf.

## 2 Das Psychosoziale Counseling im Überblick

### 2.1 Ausgangslage

Auch wenn die psychosoziale Versorgungslage<sup>1</sup> in Deutschland im internationalen Vergleich statistisch gesehen gut ist, wird sie von den meisten Akteur\*innen als ausbaufähig betrachtet. Dies zeigt sich u.a. darin, dass zwei Drittel der Personen in Deutschland, die unter depressiven Symptomen leiden, im letzten Jahr keine professionelle Unterstützung in Anspruch genommen haben.<sup>2</sup> Zugänge zu psychosozialer Versorgung bleiben daher insgesamt ungleich verteilt und sind besonders im ländlichen Raum und in den ostdeutschen Bundesländern sehr wenig vorhanden. So weist Mecklenburg-Vorpommern eine der niedrigsten Therapeut\*innendichten bundesweit auf, obwohl der Bedarf an psychosozialer Versorgung in der Region hoch ist.<sup>3</sup>

Strukturelle, institutionelle, kulturelle und sprachliche Barrieren erschweren den ohnehin begrenzten Zugang zu einer psychosozialen Versorgung für Geflüchtete besonders. Gleichzeitig haben in Deutschland lebende Geflüchtete einen hohen Bedarf an psychosozialer Unterstützung. Circa drei Viertel der Geflüchteten haben verschiedene Formen von Gewalt erlebt und sind häufig mehrfach traumatisiert. Internationale Studien zeigen außerdem, dass mindestens ein Drittel der Geflüchteten von posttraumatischen Belastungsstörungen oder depressiven Erkrankungen betroffen ist.<sup>4</sup> Hinzu kommen Postmigrationsstressoren auf struktureller, institutioneller und individueller Ebene, die sich nach der Flucht als psychische Belastung auswirken. Besonders belastend sind unter anderem ein unsicherer Aufenthalt, Diskriminierungserfahrungen im Alltag und soziale Isolation.<sup>5</sup> Zusätzlich ist das Leben in Erstaufnahme- oder Gemeinschaftsunterkünften ein weiterer Faktor, der das Belastungsniveau erhöht und sich damit negativ auf das psychische Wohlbefinden von Geflüchteten auswirkt.

---

<sup>1</sup> Psychosoziale Versorgung bezeichnet die Versorgung der Bevölkerung mit psychosozialen Dienstleistungen (z.B. Beratung, Begleitung), die psychisches Leid und Störungen im Vorhinein verhindern und damit die Notwendigkeit kurativer Maßnahmen (z.B. Psychotherapie) verringern sollen (vgl. Wenninger, G. (2020). Lexikon der Psychologie. Heidelberg, Spektrum Akademischer Verlag).

<sup>2</sup> Vgl. Rommel, A., Bretschneider, J., Kroll, L. E., Prütz, F. & Thom, J. (2017). Inanspruchnahme psychiatrischer und psychotherapeutischer Leistungen – Individuelle Determinanten und regionale Unterschiede. *Journal of Health Monitoring*, 2(4).

<sup>3</sup> Vgl. Pressemitteilung „BARMER Arztreport 2020 - Weiterhin zu lange Wartezeiten bei Psychotherapie“; online abrufbar unter <https://www.barmer.de/blob/246916/3772dd4402723b981114c1e2e543a016/data/2020-barmer-wartezeiten-zu-lang.pdf> (zuletzt aufgerufen am 28.05.21).

<sup>4</sup> Vgl. Führer, A., Eichner, F. & Stang, A. (2016). Morbidity of asylum seekers in a medium-sized German city. *European Journal of Epidemiology*, 31(7), 703–706.; Steel, Z., Chey, T., Silove, D., Marnane, C., Bryant, R. A. & van Ommeren, M. (2009). Association of Torture and Other Potentially Traumatic Events With Mental Health Outcomes Among Populations Exposed to Mass Conflict and Displacement: A Systematic Review and Metaanalysis. *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, 302(5), 537–549.

<sup>5</sup> Vgl. BaFF – Bundesarbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (2020). Versorgungsbericht. Zur psychosozialen Versorgung von Flüchtlingen und Folteropfern in Deutschland; online abrufbar unter: [http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2020/10/BAFF\\_Versorgungsbericht-6.pdf](http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2020/10/BAFF_Versorgungsbericht-6.pdf) (zuletzt aufgerufen am 28.05.21).

Angesichts des hohen Bedarfs sind die vorhandenen Angebote und ihre Kapazitäten (bezüglich Therapeut\*innen, Sprachmittler\*innen und ihrer Kultursensibilität) nicht ausreichend. Auch im Fall von Mecklenburg-Vorpommern können die existierenden psychosozialen Zentren den Versorgungsbedarf nicht decken.<sup>6</sup> Hinzu kommt, dass in ländlichen Gegenden, in denen viele der Geflüchtetenunterkünfte liegen, nur wenige bis keine Anlaufstellen vorhanden sind. In der Folge werden vor allem Mitarbeiter\*innen der Unterkünfte (und Ehrenamtliche) mit psychischen Belastungen konfrontiert, für die sie nicht ausreichend ausgebildet sind, was zusätzliche emotionale Belastung bedeutet. Darüber hinaus verfügen die Mitarbeiter\*innen nicht über die nötige Ausbildung, um psychische Belastungen adäquat einzuschätzen und Bewohner\*innen in geeignete Angebote der Regelversorgung weiterzuvermitteln. Das Risiko einer verspäteten oder fehlerhaften Versorgung und der Chronifizierung von psychischen Erkrankungen mit den entsprechenden menschlichen und finanziellen Folgekosten ist damit erhöht.<sup>7</sup> Diese Folgekosten könnten durch eine frühzeitige Erkennung vermieden werden.<sup>5 8</sup> Das in der Evaluation betrachtete Projekt setzt mit seinem niedrigschwelligen psychosozialen Beratungsangebot an dieser Stelle an.

## 2.2 Inhalte und Umsetzung

Die Malteser Werke und die International Psychosocial Organisation (IPSO gGmbH) wollen mit ihrem Kooperationsprojekt ein niedrigschwelliges psychosoziales Beratungsangebot für Bewohner\*innen der Geflüchtetenunterkünfte der Malteser schaffen und reagieren damit auf die bestehenden Versorgungslücken (siehe 2.1). Das nun umgesetzte kultursensitive, psychosoziale Beratungskonzept wurde von IPSO bereits über Jahre in Afghanistan eingesetzt: Dabei unterstützen Counselor\*innen ihre Klient\*innen in strukturierten Gesprächen, ihre Gefühle zu reflektieren, ihre Stärken zu nutzen und so Handlungsoptionen zu identifizieren. Die Förderung von Selbstheilung steht dabei im Fokus.

Insgesamt orientiert sich IPSOs Beratungskonzept am Ansatz des Value Based Counseling (VBC). Grundlegend für VBC ist die Annahme, dass Menschen ein inhärentes Bedürfnis haben, sinnerfüllt zu leben. Dabei ist die Definition von „Sinn“ abhängig von individuellen Werten, die insbesondere von familiären und gesellschaftlichen Kontexten geprägt werden. Die Basis für das VBC bildet außerdem ein intrakultureller Ansatz, um eine Beziehung auf Augenhöhe zwischen Counselor\*in und Klient\*in (essenziell für VBS) sicherzustellen. Durch die geteilte Muttersprache und den gleichen kulturellen Hintergrund fällt es den Counselor\*innen leichter, die Perspektive der Klient\*innen einzunehmen und ihnen unvoreingenommen und empathisch zu begegnen. Gleichzeitig wird mit einem Matching-System gearbeitet durch das Klient\*innen mit Counselor\*innen des selben sozialen Geschlechts sprechen. Da Klient\*innen teils aus

<sup>6</sup> BaFF – Bundesarbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (2016). Abgewiesen. Weitergeschickt. Vertröstet. Verloren im deutschen Gesundheitssystem. Versorgungsbericht zur Situation von Geflüchteten in Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen; online abrufbar unter: [https://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2008/05/BAfF\\_Abgewiesen-Weitergeschickt-Vertröstet.pdf](https://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2008/05/BAfF_Abgewiesen-Weitergeschickt-Vertröstet.pdf) (zuletzt aufgerufen am 28.05.21).

<sup>7</sup> Zellmann, H. (2017). Niederschwellige psychosoziale Hilfe für Geflüchtete – Ein Projektleitfaden; online abrufbar unter: [https://www.gewaltschutz-gu.de/fileadmin/user\\_upload/PDFs/ProjektleitfadenNiederschwelligepsychosozialeHilfegrGefluchtete.pdf](https://www.gewaltschutz-gu.de/fileadmin/user_upload/PDFs/ProjektleitfadenNiederschwelligepsychosozialeHilfegrGefluchtete.pdf) (zuletzt aufgerufen am 28.05.21).

<sup>8</sup> Biddle, L., Hintermeier, M., Baron, J., Flory, L. & Bozorgmehr, K. (2019). Working Paper #2: Gesundheitszustand und Inanspruchnahme von gesundheitlichen Versorgungsangeboten bei Geflüchteten in Psychosozialen Zentren; online abrufbar unter: [http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2020/10/Arbeitspapier\\_PSZ\\_RESPOND.pdf](http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2020/10/Arbeitspapier_PSZ_RESPOND.pdf) (zuletzt aufgerufen am 28.05.21).

Kulturen stammen, in denen es streng definierte Geschlechterrollen gibt, können Kommunikationsbarrieren so vermieden werden.

In Mecklenburg-Vorpommern startete das Kooperationsprojekt im November 2018. Das zunächst auf drei Jahre befristete Projekt bildete 16 geflüchtete Menschen in einer einjährigen Fortbildung zu psychosozialen Counselor\*innen aus. Zunächst durchliefen die Teilnehmer\*innen eine dreimonatige Intensivschulung durch IPSO-Mitarbeiter\*innen in Rostock. Anschließend begann eine neunmonatige supervidierte Praxisphase. Während das Projekt zu Beginn in sieben Gemeinschaftsunterkünften (GU) und einer Erstaufnahmeeinrichtung (EAE) startete, wurden die Einsatzstellen der Counselor\*innen mit der Zeit bei Bedarf auch auf weitere Einrichtungen in Mecklenburg-Vorpommern ausgeweitet. Die Datenerhebung der Evaluierung konzentrierte sich jedoch auf die acht Einrichtungen, die von Beginn an Teil des Pilotprojekts waren.

Die Besuche der Counselor\*innen in den Einrichtungen werden durch eine IPSO-Mitarbeiterin je nach Sprachbedarf koordiniert. Da viele der Einrichtung weit von den Wohnorten der Counselor\*innen entfernt und eher im ländlichen Raum liegen, sind die Anfahrtswege oft lang. Je nach Planung sind die Counselor\*innen mehrere Stunden vor Ort und stehen dann in dieser Zeit den Bewohner\*innen für ein Beratungsgespräch zur Verfügung. Mit Klient\*innen werden Termine oft bereits im Vorfeld festgelegt. Andere Bewohner\*innen nutzen das Beratungsangebot spontan.

Um zwischen Counselor\*innen und Klient\*innen ein Gespräch unter vier Augen zu ermöglichen, werden für den Zeitraum der Beratungstermine Gemeinschaftszimmer (z.B. das Krankenzimmer) umfunktioniert. Einrichtungen, die einen Raum vollständig nur für das Counseling reservieren und gestalten können, sind eine Ausnahme. Dieser beschriebene Ablauf der Besuche gestaltet sich in allen Einrichtungen sehr ähnlich. Größere Anpassungen erfolgten vor allem durch die Kontaktbeschränkungen während der Covid-19 Pandemie. Die Counselor\*innen wechselten in dieser Zeit mehrfach zu einer remote Telefon- und Videoberatung.

Die Malteser Werke stellten nach Ablauf der Praxisphase zehn Teilnehmer\*innen direkt als Psychosoziale Counselor\*innen an. Seit März 2020 sind diese zehn Counselor\*innen damit offiziell Malteser Mitarbeiter\*innen.

## 2.3 Projektlogik in Form des Wirkungsmodells

Im Herbst 2019 entwickelte Syspons gemeinsam mit Mitarbeiter\*innen der Malteser Werke und IPSO ein Wirkungsmodell. Das Wirkungsmodell stellt die Ziele des Projekts und die dahinterliegenden angenommenen Wirkungszusammenhänge dar und besteht aus verschiedenen miteinander verbundenen Komponenten (vgl. Abbildung 1):

- **Inputs:** finanzielle, materielle und personelle Ressourcen, die von der Stiftung Porticus, den Maltesern und IPSO im Rahmen des Projekts zur Verfügung gestellt werden.
- **Aktivitäten:** von IPSO und den Maltesern durchgeführte Handlungen, um bestimmte Outputs zu erreichen.
- **Outputs:** geschaffene Ergebnisse resultierend aus der Umsetzung der Aktivitäten.
- **Outcomes:** kurz- und mittelfristige direkte Wirkungen (Ziele des Projekts).

- **Impacts:** indirekte langfristige Wirkungen, die in der Regel mit übergeordneten Zielsetzungen übereinstimmen.

Auf der **Impact-Ebene** strebt das Projekt vier langfristige Wirkungen an: Zum einen soll ein Beitrag zur Schließung der psychosozialen Versorgungslücke (5.1) und zur Überwindung individueller Integrationschwel- len (5.2) geleistet werden. Zudem anderen möchten die Malteser mit der Einführung des psycho- sozialen Counselings zur Entlastung des lokalen Gesundheits- und Sozialsystems (5.3) und zu einem besseren Zusammenleben in den Einrichtungen (5.4) beitragen.

Auf der **Outcome-Ebene** verfolgt das Projekt insgesamt neun Projektziele (Outcomes (OCs)), welche durch unterschiedliche Outputs (OPs) beeinflusst werden und dazu beitragen, die Ziele auf Impact-Ebene zu erreichen. Im Folgenden sind die Wirkungszusammenhänge beschrieben, die aus dem Wirkungsmodell abgeleitet sind und den **Übergang zwischen der Output- und Outcome-Ebene** erklären.

Ein Ziel des Projekts ist es, die Counselor\*innen in ausbildungsrelevanten und geregelten Arbeitsverhält- nissen anzustellen (OC 4.4). Dazu werden sie zertifiziert, erhalten ein Arbeitszeugnis und sammeln Pra- xiserfahrung (OP 3.2).

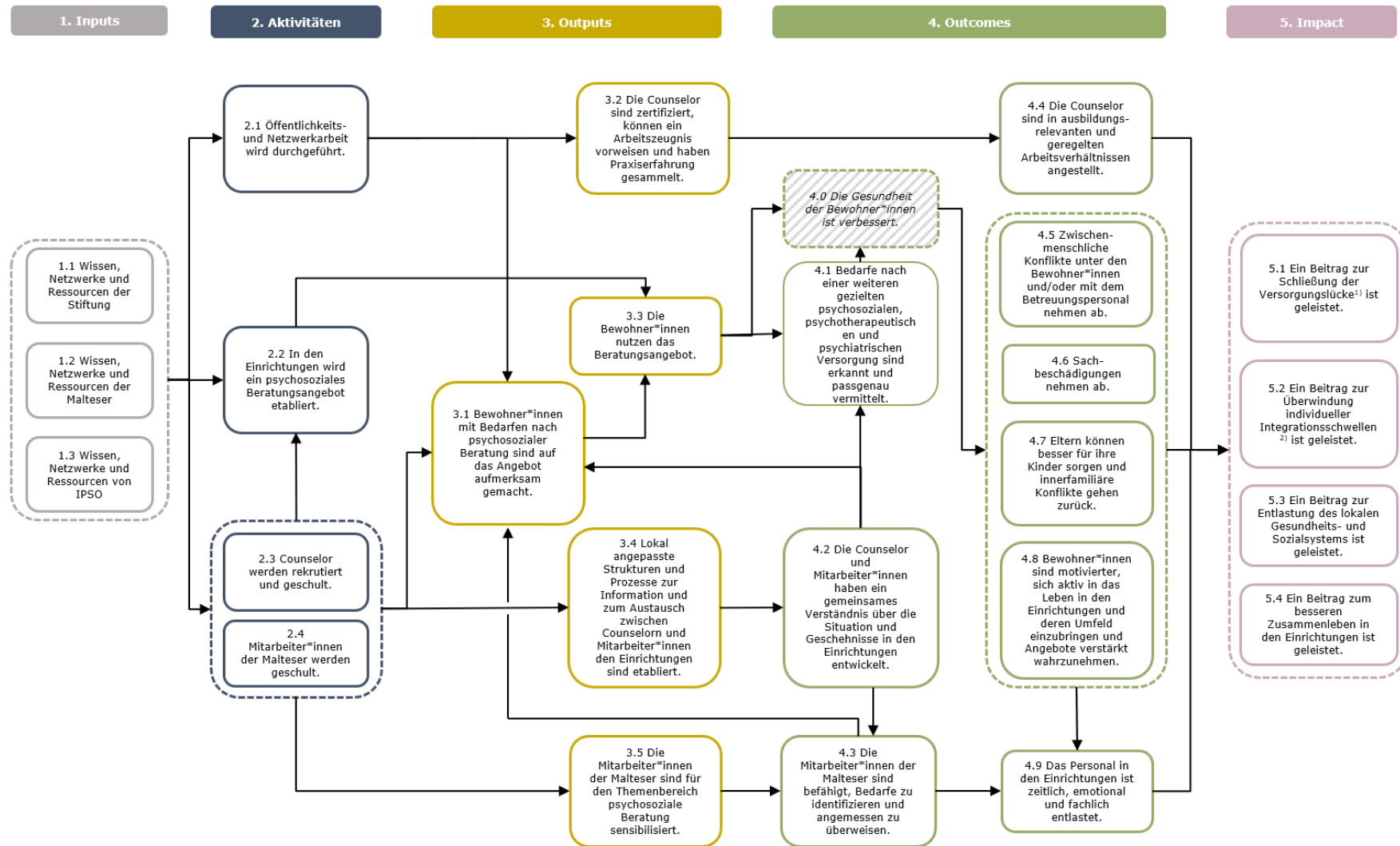
Ein weiteres Projektziel ist es, durch psychische Belastungen der Bewohner\*innen bedingte Herausfor- derungen im Zusammenleben in der Einrichtung zu reduzieren: Dies betrifft zwischenmenschliche Kon- flikte (OC 4.5), Sachbeschädigungen (OC 4.6), die Verbesserung des Umgangs von Eltern mit ihren Kin- dern (OC 4.7) und die Motivation der Bewohner\*innen, sich in das Leben der Einrichtungen und deren Umfeld einzubringen und Angebote wahrzunehmen (OC 4.8). Dazu soll die Gesundheit der Bewohner\*in- nen verbessert werden (OC 4.0), indem Bedarfe nach einer weiteren gezielten psychosozialen, psycho- therapeutischen und psychiatrischen Versorgung erkannt und vermittelt werden (OC 4.1). Um dies zu erreichen, werden die Bewohner\*innen mit Bedarfen nach psychosozialer Beratung auf das Angebot auf- merksam gemacht (OP 3.1) und nutzen dieses (OP 3.3).

Darüber hinaus zielt das Projekt auf die zeitliche, emotionale und fachliche Entlastung des Personals ab (OC 4.9). Hierzu sollen einerseits Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen ein gemeinsames Verständnis über die Situation und Geschehnisse in den Einrichtungen entwickeln (OC 4.2). Dazu werden lokal ange- passte Strukturen und Prozesse zur Information und zum Austausch zwischen Counselor\*innen und Mit- arbeiter\*innen in den Einrichtungen etabliert (OP 3.4). Andererseits sollen die Mitarbeiter\*innen befähigt werden, Bedarfe zu identifizieren und angemessen zu überweisen (OC 4.3). Um das zu erreichen, werden Mitarbeiter\*innen für den Themenbereich psychosoziale Beratung sensibilisiert (OP 3.5).

Um diese Leistungen zu erbringen und die beschriebenen Ziele zu erreichen, setzt das Projekt vier **Akti- vitäten** um. Es wird Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit betrieben (2.1) und in den Einrichtungen ein psychosoziales Beratungsangebot etabliert (2.2). Zudem werden geeignete Counselor\*innen rekrutiert und geschult (2.3). Darüber hinaus werden die Mitarbeiter\*innen der acht Einrichtungen geschult (2.4).

Dafür kann das Projekt auf **Input-Ebene** auf das Wissen, die Netzwerke und Ressourcen der Malteser Werke, von IPSO und der Stiftung Porticus zurückgreifen.

Abbildung 1: Wirkungsmodell



<sup>1)</sup> Die Versorgungslücke bezieht sich auf das mangelnde Angebot einer qualifizierten, kultursensiblen, muttersprachlichen psychosozialen Beratung.

<sup>2)</sup> Integration wird hierbei als Prozess begriffen, der Menschen eine gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht. Sowohl Zugewanderte als auch biographisch Deutsche unterliegen einem ständigen Integrationsprozess in unterschiedlichen, gesellschaftlichen Teilsystemen. Für Zugewanderte ist dieser Prozess teils schwieriger. Integration von Zugewanderten ist ein zweiseitiger Prozess – die Aufnahmegesellschaft bietet Integrationschancen, die Zugewanderte nutzen.

Quelle: Syspons, 2021

### 3 Methodisches Vorgehen

Im Rahmen der Evaluation wurden die Evaluationskriterien Relevanz, Effektivität sowie Effizienz untersucht. Dazu wurde ein Evaluationsdesign entwickelt, das zudem der doppelten Zielsetzung der Evaluation gerecht wird. Das Design zielte darauf ab, die Zielerreichung auf Outcome Ebene sowie deren Beitrag zur Impact-Ebene zu überprüfen. Zudem wurden Erfolgsfaktoren und Wirkungsmechanismen identifiziert, um die Entwicklung von Empfehlungen zu ermöglichen.

Die Grundlage hierfür wurde mithilfe einer **Kontributionsanalyse** geschaffen. Ziel einer Kontributionsanalyse ist es, auf Basis des Wirkungsmodells des psychosozialen Counselings (vgl. Kapitel 2.3) Annahmen über dessen Wirkung zu formulieren und anschließend datenbasiert die Zielerreichung und die entsprechenden Einflussfaktoren aufzuzeigen. Auf diese Weise kann vor allem dem Anspruch der wirkungsorientierten Weiterentwicklung des Projektes Rechnung getragen werden.

Für die Analyse erhoben die Evaluator\*innen sowohl quantitative als auch qualitative Daten. Durch dieses **Mixed-Methods Design** konnten die beobachteten Wirkungen auf zwei Arten beleuchtet und so miteinander abgeglichen werden. Im Rahmen der quantitativen Datenerhebung wurde eine **Längsschnittanalyse** durchgeführt, die durch die Erhebung zu unterschiedlichen Zeitpunkten die Untersuchung von Veränderungen ermöglichte. Durch die qualitative Datenerhebung konnten diese Daten anschließend weiter validiert werden. Insgesamt wurde die Evaluation partizipativ konzipiert. Der gesamte Prozess wurde eng mit den Verantwortlichen abgestimmt und insbesondere das Wirkungsmodell (siehe 2.4) als Grundlage der Kontributionsanalyse gemeinsam mit den Maltesern entwickelt.

Das **methodische Vorgehen** der Evaluierung lässt sich in drei Phasen gliedern: Vorbereitungs-, Durchführungs- und Synthesephase.

Im Sinne der beschriebenen partizipativen Konzeption begann die **Vorbereitungsphase** nach einem telefonischen Auftakt mit einem gemeinsamen Workshop zur Erarbeitung der Indikatoren, die im Rahmen der Evaluation gemessen werden sollten. In einem nächsten Schritt führte Syspons acht explorative Interviews mit Einrichtungs- und Teamleitungen, um die Ist-Prozesse hinter den nun formulierten Indikatoren besser zu verstehen. Es folgte ein weiterer Workshop zur Entwicklung des Wirkungsmodells und der Finalisierung der Indikatoren, an dem sowohl die Projektverantwortlichen der Malteser und von IPSO als auch Leitungen und Mitarbeiter\*innen der Einrichtungen teilnahmen. Aufbauend auf diesen gemeinsamen Ergebnissen erstellte Syspons eine Erhebungsmatrix als Grundlage für die Erhebung der Indikatoren.

Anschließend setzte Syspons in der **Durchführungsphase** vier Erhebungsinstrumente zur Umsetzung des Evaluationsdesigns ein (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2: Überblick Erhebungsinstrumente

Vier Erhebungsinstrumente	Erkenntnisinteresse	Zeitraum
Monatliche Erhebung der Indikatoren und Kontextfaktoren	Veränderungen der Indikatoren seit der Einführung des Counselings sind messbar gemacht.	Februar 2019 - März 2021
Zwei Online-Befragungen der Mitarbeitenden in den Einrichtungen	Die Wirkungen des Counselings auf das Belastungsempfinden der Mitarbeitenden sind erhoben.	1) Sommer 2019 2) Nov-Dez 2020
Fokusgruppe/Workshop mit den Counselor*innen	Wirkungsmechanismen sind qualitativ beschrieben und an Beispielen darstellbar; Herausforderungen und Lösungsansätze sind identifiziert.	Februar 2020
Interviews mit Einrichtungsleitungen & Vertiefende Fallstudien	Quantitative Daten sind validiert; Wirkungsmechanismen sind qualitativ beschrieben und an Beispielen darstellbar.	Juli/August 2020 Nov - Dez 2020

Quelle: Syspons, 2021

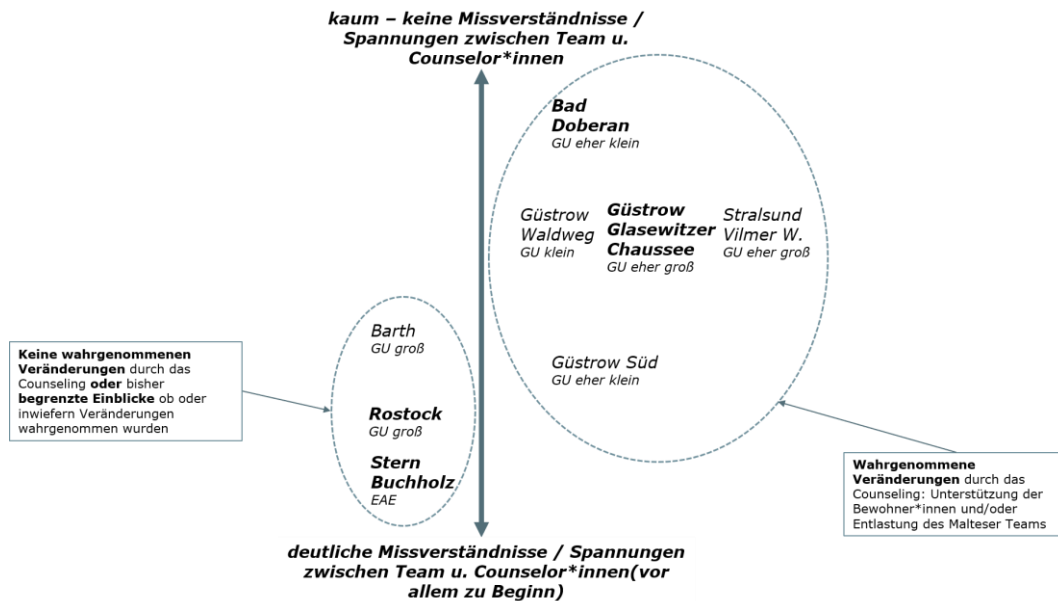
- **Monatliche Erhebung der Indikatoren und Kontextfaktoren:** Zwischen Februar 2019 und März 2021 erhob Syspons monatlich Daten zu den Indikatoren und Kontextfaktoren, um die Veränderung der Indikatoren seit Einführung des Counselings messbar zu machen. Dazu lieferten die acht Malteser Unterkünfte die jeweiligen Daten (vgl. Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** für den Fragebogen der monatlichen Erhebung in den Einrichtungen).
- **Zwei Online-Befragungen der Mitarbeitenden in den Einrichtungen:** Insgesamt wurden die Mitarbeiter\*innen im Sommer 2019 und zwischen November und Dezember 2020 zu einer Online-Befragung eingeladen. Ziel war es, die Wirkungen des Counselings auf das Belastungsempfinden der Mitarbeiter\*innen zu erheben (vgl. Fragebögen in Anhang 0). Der Rücklauf der zwei Befragungen war insgesamt hoch: 73% aller Mitarbeitenden in Gemeinschaftsunterkünften und 37% aller internen Mitarbeitenden der Erstaufnahmeeinrichtung beteiligten sich.
- **Fokusgruppe mit den Counselor\*innen:** Im Februar 2020 führte Syspons eine Fokusgruppe mit fünfzehn Counselor\*innen durch, um die Wirkungsmechanismen qualitativ zu beschreiben und an Beispielen darstellbar zu machen. Außerdem wurden Herausforderungen und Lösungsansätze identifiziert. Die Leitfragen der Fokusgruppe können Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** entnommen werden.
- **Interviews mit Einrichtungsleitungen & Vertiefende Fallstudien:** Durch die Kontaktbeschränkungen während der Covid-19 Pandemie wurde die Erhebung der qualitativen Daten an die Pandemie-Bedingungen angepasst. Ab März 2020 führte Syspons alle qualitativen Datenerhebungen per Telefon oder Videogespräch durch.

Im Sommer 2020 führte Syspons insgesamt 8 Telefoninterviews mit den jeweiligen Leitungen der acht Einrichtungen sowie dem Leiter für Gewaltschutz in der EAE Stern/Buchholz. Die Gespräche dienten als erste Grundlage zur Validierung der quantitativen Daten und bildeten die Datenbasis zur Auswahl der vertiefenden Fallstudien. Anschließend wurden vier Einrichtungen kriterien-basiert als Fallstudien ausgewählt. Syspons clusterte hierzu die Einrichtungen entlang von zwei Kategorien: (1) (bekannte) Herausforderungen oder Missverständnisse zu Beginn des Counselings und (2) wahrgenommene Veränderungen durch das Counseling (vgl. Abbildung 3). Gleichzeitig bezog Syspons auch die Größe und Art der Einrichtungen mit ein, um Daten aus möglichst diversen Kontexten in den Fallstudien zu erheben. Im Ergebnis wurden die Gemeinschaftsunterkünfte Bad Doberan, Güstrow Glasewitzer



Chaussee und Rostock sowie die Erstaufnahmeeinrichtung Stern Buchholz ausgewählt. Pro Einrichtungen wurden im Rahmen der Fallstudien drei Perspektiven einbezogen: die der Leitung, des lokalen Malteser Teams und die der Counselor\*innen, die (regelmäßig) in der jeweiligen Einrichtung arbeiten. Insgesamt fanden so in allen vier Einrichtungen 14 Einzel- und Gruppeninterviews mit 23 Gesprächspartner\*innen statt. (vgl. Anhänge **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** und **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** für alle Gesprächsleitfäden).

Abbildung 3: Clustering Fallstudienauswahl



Quelle: Syspons, 2021

Nach dem Abschluss aller Erhebungen, wurde in der **Synthesephase** ein interner Workshop durchgeführt, um die Ergebnisse der verschiedenen Erhebungsmethoden zusammenzufassen, zu triangulieren und zu validieren. Im Anschluss wurden die Ergebnisse und Handlungsempfehlungen mit den Malteser Werken in einem Abschlussworkshop diskutiert. Abschließend wurden die Evaluationsergebnisse in dem vorliegenden Evaluationsbericht verschriftlicht.

## 4 Evaluationsergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Evaluation entlang der untersuchten Evaluationskriterien Relevanz, Effektivität und Effizienz dargestellt.

### 4.1 Relevanz

Mit dem Kriterium der Relevanz wird untersucht, inwiefern das Projekt das „Richtige“ tut und angemessene Ziele verfolgt. Dazu wurde zum einen betrachtet, inwiefern es gelungen ist, das psychosoziale Beratungsangebot in den acht Einrichtungen bekannt zu machen. Zum anderen wurde untersucht, welchen Einfluss die Kontaktbeschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie auf die Nutzung des Angebots haben. Schließlich wurde analysiert, welche Zielgruppen das Angebot wahrnehmen.

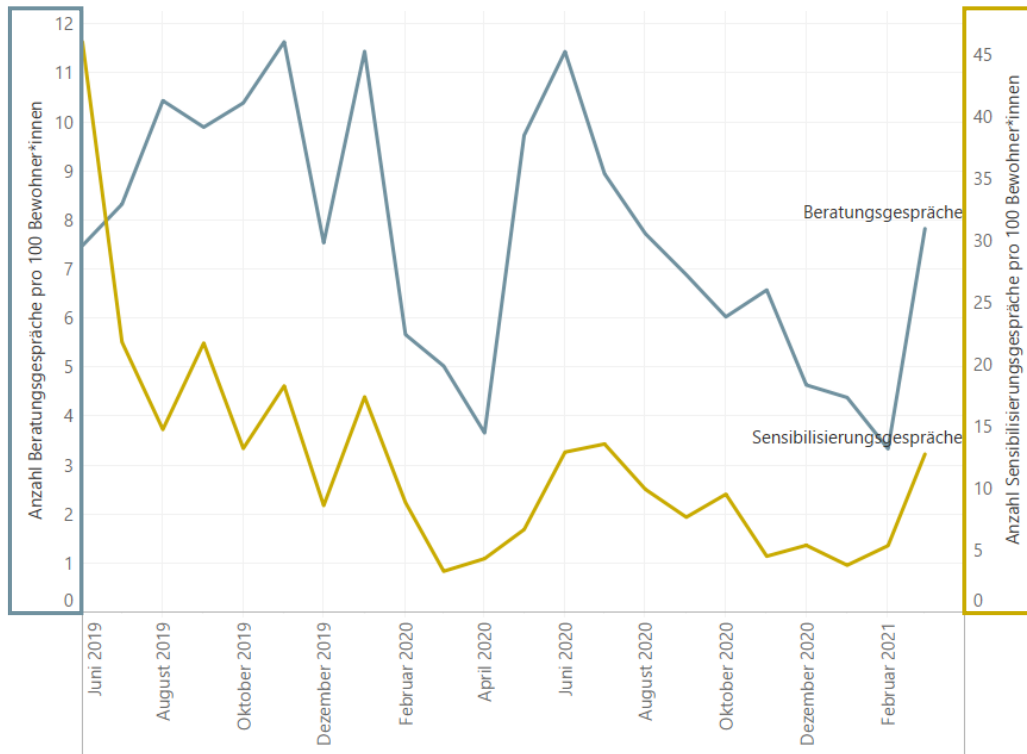
#### **Bekanntheit des Angebots**

Um die Bedarfsgerechtigkeit und Akzeptanz eines neuen Angebotes in den Gemeinschaftsunterkünften sicherzustellen, ist es entscheidend, dass das Angebot bei den Bewohner\*innen und Mitarbeiter\*innen in einem ersten Schritt bekannt gemacht wird. Zu diesem Zweck wurden – laut der erhobenen Daten der Counselor\*innen – **Informationen zum psychosozialen Counseling über insgesamt 3.442 Sensibilisierungsgespräche mit Bewohner\*innen und Mitarbeiter\*innen erfolgreich im Untersuchungszeitraum von Juni 2019 bis März 2021 verbreitet**. In diesen informellen Gesprächen konnte auf das Angebot aufmerksam gemacht sowie ein erstes Kennenlernen und Vertrauensaufbau angestoßen werden. Dies hatte zur Folge, dass das Angebot bekannt war und angenommen wurde, was sich in insgesamt 2.162 Beratungsgesprächen mit Klient\*innen im Untersuchungszeitraum niederschlägt. Dies entspricht einer monatlichen Anzahl von etwa 100 Gesprächen.

**Bei der Einführung des psychosozialen Counselings wurden dabei die spezifischen Gegebenheiten vor Ort berücksichtigt und verschiedene Wege genutzt, um das Angebot bekannt zu machen.** In den geführten Interviews, Fokusgruppen und den Fallstudien wurde hierbei deutlich, dass dazu zum einen mit Aushängen, Plakaten und Visitenkarten der Counselor\*innen gearbeitet wurde, um eine möglichst hohe Reichweite in den Einrichtungen zu erzielen. Zum anderen haben die Counselor\*innen häufig das persönliche Gespräch mit den Bewohner\*innen gesucht. Dies führte dazu, dass das Counseling auch häufig von (ehemaligen) Klient\*innen an andere Bewohner\*innen weiterempfohlen wird und neuen Bewohner\*innen, das Angebot oft bereits über diesen Weg bekannt ist. Gleichzeitig zeigten die Interviews und Fokusgruppen auf, dass aufgrund der einrichtungübergreifenden Einführung des Angebots, Klient\*innen, die aus der Erstaufnahmeeinrichtung in die Gemeinschaftsunterkünfte wechseln, das Angebot bereits kennen und weiterhin nutzen.

**Für die spätere Nutzung des Angebotes des psychosozialen Counselings ist jedoch – unabhängig von den unterschiedlichen Voraussetzungen in den Einrichtungen – der persönliche Kontakt entscheidend, um Vertrauen in das psychosoziale Counseling aufzubauen.** Die erhobenen Daten zeigen hierbei, dass die persönlichen Sensibilisierungsgespräche ein entscheidender Faktor für die spätere Nutzung des psychosozialen Counselings sind, da die Anzahl der Beratungsgespräche dann zunimmt, wenn die Anzahl der durchgeführten Sensibilisierungsgespräche steigt (vgl. Abbildung 4).

Abbildung 4: Entwicklung der Beratungs- & Sensibilisierungsgespräche\*



\* Anzahl der Gespräche je 100 Bewohner\*innen & Einrichtung

Quelle: Gesprächsdokumentation der Counselor\*innen, Aufbereitung durch Syspons, 2021

### Nutzung des Angebots: Einfluss der COVID-19 Pandemie

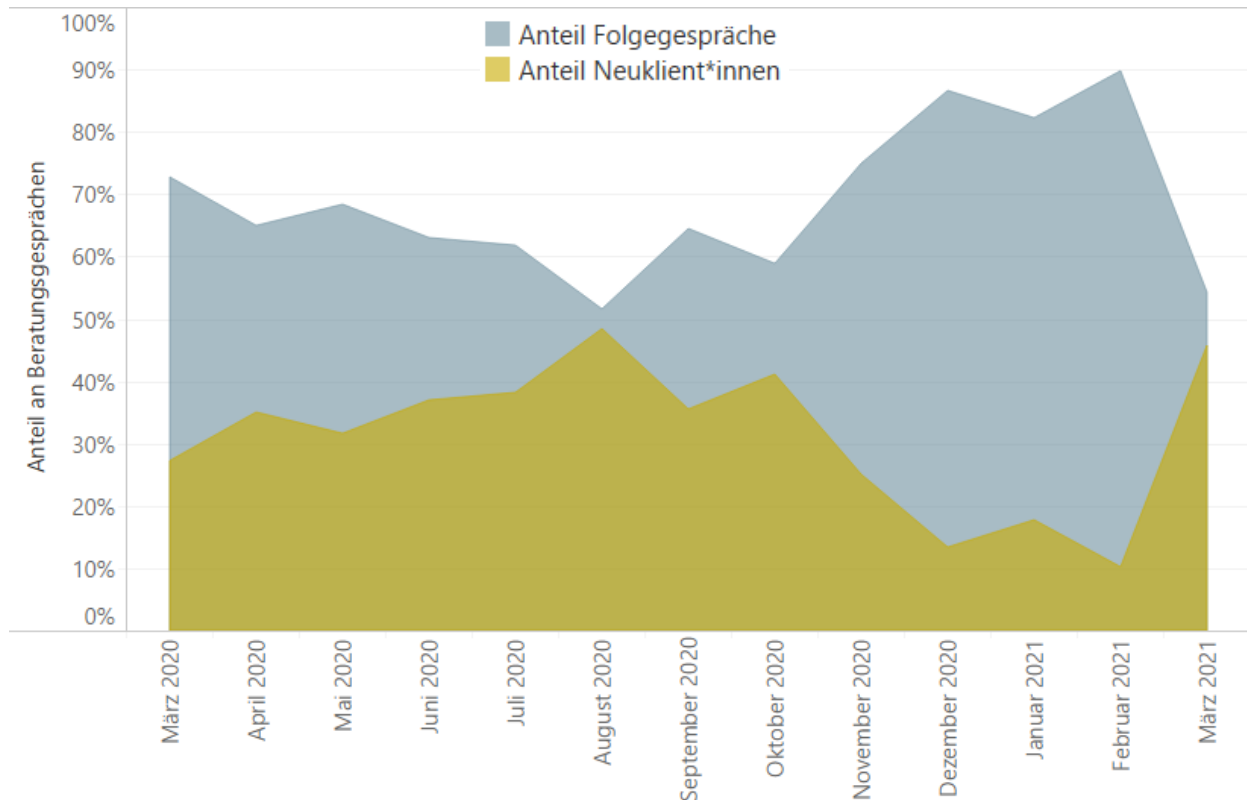
Trotz der erschwerten Bedingungen aufgrund der COVID-19-Pandemie ist es zudem gelungen, das Beratungsangebot digital bedarfsgerecht fortzuführen. Ausschlaggebend hierfür war laut der durchgeführten Interviews und Fokusgruppen vor allem die hohe Relevanz und Zufriedenheit der Klient\*innen mit dem psychosozialen Counseling. Als Folge dessen empfahlen die Bewohner\*innen das Angebot – auch in Zeiten physischer Abwesenheit der Counselor\*innen – häufig weiter. Zudem zeigte sich in den Fallstudien auch Vorteile eines ortsunabhängigen Beratungsangebots. Beispielsweise entfielen die An- und Abreisezeiten für die Counselor\*innen, was insbesondere im ländlich geprägten Mecklenburg-Vorpommern mit großen Zeitersparnissen verbunden ist. Da die Counselor\*innen außerdem parallel in mehreren Einrichtungen im Einsatz sind, konnten sie während der digitalen Beratung flexibler auf Anfragen aus unterschiedlichen Einrichtungen reagieren.

Gleichzeitig wurden in den Interviews und Fallstudien auch verschiedene Herausforderungen der digitalen Beratung deutlich. Zunächst hat sich die Planbarkeit der Termine für die Counselor\*innen erschwert, da deutlich schwerer einzuschätzen ist, wann sich Bewohner\*innen bzw. Klient\*innen auf telephonischem Weg melden. Darüber hinaus gab es zu Beginn der Einführung des digitalen Angebotes Herausforderungen mit der technischen Ausrüstung, insbesondere mit Blick auf Videokonferenzen.

Neben diesen organisatorischen Themen wurde jedoch deutlich, dass der entscheidende Faktor für die Akzeptanz und Bedarfsorientierung des psychosozialen Counseling die An- bzw. Abwesenheit der Counselor\*innen ist, da nur über eine Anwesenheit und direkte Ansprache die Vertrautheit und der

persönliche Bezug zu den Klient\*innen geschaffen werden kann (siehe oben). Dies zeigt sich auch in den erhobenen Daten, die aufzeigen, dass der Anteil von Neuklient\*innen für das psychosoziale Counseling insbesondere dann rückläufig war, wenn keine bzw. nur wenig Vor-Ort Beratung stattgefunden hat (vgl. Abbildung 5– März bis Mai 2020, Oktober 2020 bis Februar 2021).

Abbildung 5: Anteil Neuklient\*innen im Zeitverlauf (in Prozent)



Quelle: Gesprächsdokumentation der Counselor\*innen, Aufbereitung durch Syspons, 2021

### Nutzung des Angebots: Zielgruppen

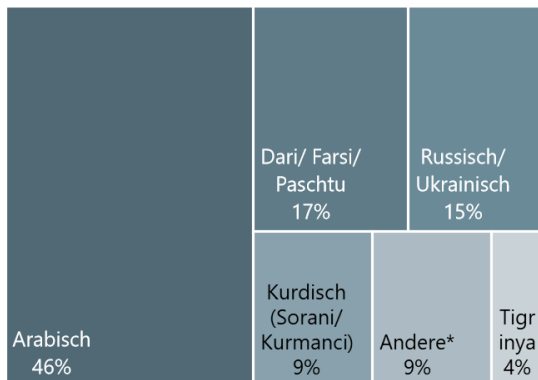
Darüber hinaus ist es wichtig, dass das neue Angebot des psychosozialen Counseling den Bedarfen der unterschiedlichen Bewohner\*innen entspricht. Daher sollten alle Bewohner\*innen das psychosoziale Counseling unabhängig von Alter, Sprache und Geschlecht nutzen. Hierbei zeigt sich in den Daten, dass **die Nutzung des psychosozialen Counselings die vielfältigen Bedarfe der Bewohner\*innen bedient, da es durch Klient\*innen unterschiedlichen Alters, Geschlecht und Sprachkenntnissen genutzt wird.** Hinsichtlich der **Sprachen** wird dabei deutlich, dass das breite Angebot im Rahmen des Counselings von Bewohner\*innen unterschiedlicher Sprachräume genutzt wird und nach den geführten Interviews weitestgehend der sprachlichen Verteilung der Gemeinschaftsunterkünfte entspricht (vgl. Abbildung 6). Zudem besteht durch die Kooperation mit IPSO die Möglichkeit, bei fehlenden Sprachkenntnissen oder Engpässen im Team der Counselor\*innen auf die digitale IPSO Beratung in Berlin zurückzugreifen.<sup>9</sup> Auch zeigt sich, dass das Angebot von Bewohner\*innen unterschiedlichen **Alters** genutzt wird. Dabei deckt sich auch hier im Wesentlichen die Altersstruktur der Klient\*innen mit denen der Bewohner\*innen der

<sup>9</sup> Diese deckt die Sprachen Arabisch, Dari/Farsi, Französisch, Russisch, Türkisch, Tigrinya, Pashto, Italienisch, Ukrainisch, Somali, Hindi, Griechisch, Amharisch, Deutsch ab.

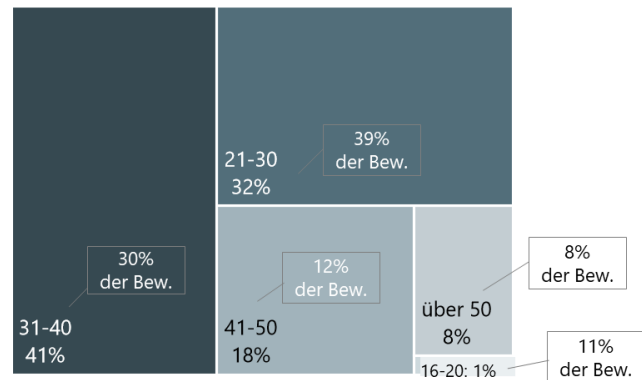
Einrichtung insgesamt. Allerdings wird das Counseling leicht überdurchschnittlich von Bewohner\*innen im Alter von 31-40 Jahren genutzt (41 Prozent der Klient\*innen vs. 30 Prozent der Bewohner\*innen). Bezüglich des **Geschlechts** zeigt sich, dass eine knappe Mehrheit der Klient\*innen männlich ist (56 Prozent). Vor dem Hintergrund der Geschlechterstruktur unter den Bewohner\*innen wird jedoch deutlich, dass das Beratungsangebot überdurchschnittlich oft von Frauen genutzt wird. Während 44 Prozent der Klient\*innen des psychosozialen Counseling weiblich sind, trifft dies auf 36 Prozent der Bewohner\*innen zu.

Abbildung 6: Sprachen, Alter und Geschlecht der Klient\*innen

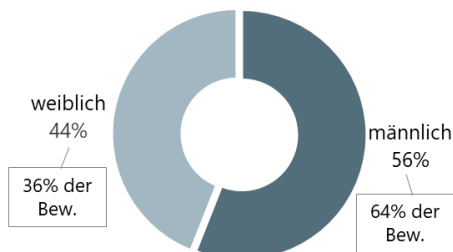
Sprachen der Klient\*innen



Alter der Klient\*innen



Geschlecht der Klient\*innen



\* Andere Sprachen: Armenisch, Englisch, Urdu (1%)

Quelle: Gesprächsdokumentation der Counselor\*innen, Aufbereitung durch Syspons, 2021

**Bewertung der Relevanz**

Die Bekanntheit und die Nutzung des Beratungsangebots verdeutlichen seine hohe Relevanz. Es ist gelungen, in allen Einrichtungen erfolgreich auf das Angebot aufmerksam zu machen und die jeweiligen spezifischen Gegebenheiten vor Ort sowie unterschiedlichen Bedarfe der Bewohner\*innen hinsichtlich Alter, Geschlecht und Sprache angemessen zu berücksichtigen. Auch während der Kontaktbeschränkungen konnte das Angebot aufrechterhalten werden, indem flexibel auf eine telefonische bzw. virtuelle Beratung umgestellt wurde. Dabei zeigte sich jedoch, dass der persönliche Kontakt zur Vertrauensbildung und Ansprache ein entscheidender Faktor für die bedarfsorientierte und nachhaltige Nutzung des psychosozialen Counseling ist. Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass die digitale Beratung als Ergänzung zu einem persönlichen Angebot vor Ort funktioniert. Die Stärken des einen Formats (z.B. Vertrauensaufbau bei Neuklient\*innen) wurden dabei erfolgreich mit denen des anderen (z.B. Flexibilität und Zeiterparnis durch Ortsunabhängigkeit) kombiniert.

## 4.2 Effektivität: Zielerreichung und Wirkung

Im folgenden Kapitel gehen wir der Frage nach, inwiefern die Projektziele (Outcomes) erreicht wurden und warum (nicht). Auf Grundlage des Wirkungsmodells betrachten wir dazu zum einen, inwiefern die Einführung des psychosozialen Counselings zur Entlastung der Mitarbeiter\*innen in den Einrichtungen beigetragen hat. Zum anderen gehen wir der Frage nach, inwiefern sich das Zusammenleben in den Einrichtungen seit Einführung des Counselings verändert hat.

### 4.2.1 Entlastung der Mitarbeiter\*innen

Mit der Einführung des psychosozialen Counselings verfolgen die Malteser unter anderem das Ziel, die Mitarbeiter\*innen in den Einrichtungen zu entlasten. Im Wirkungsmodell, das zu Projektbeginn entwickelt wurde, wird angenommen, dass dies insbesondere dann gelingt, wenn

- a) die Mitarbeiter\*innen der Malteser für den Themenbereich der psychosozialen Beratung sensibilisiert und dadurch befähigt werden, Bedarfe der Bewohner\*innen zu identifizieren und angemessen zu überweisen.
- b) lokal angepasste Strukturen und Prozesse zwischen den Counselor\*innen und den Mitarbeiter\*innen in den Einrichtungen etabliert werden und dadurch ein gemeinsames Verständnis über die Situation und Geschehnisse in den Einrichtungen entwickelt wird.
- c) durch das gemeinsame Verständnis von Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen die Bedarfe der Bewohner\*innen nach einer weiteren gezielten psychosozialen, psychotherapeutischen und psychiatrischen Versorgung erkannt und passgenau vermittelt werden können.
- d) aufgrund des Counselings die psychische Gesundheit der Bewohner\*innen verbessert wird und dies dazu führt, dass Konflikte in den Einrichtungen zurückgehen (vgl. Kapitel 4.2.2).

#### Sensibilisierung der lokalen Teams

Um eine Entlastung der Mitarbeiter\*innen durch das psychosoziale Counseling zu ermöglichen, müssen in einem ersten Schritt, die lokalen Teams in den Gemeinschaftsunterkünften für das neue Angebot des psychosozialen Counselings sensibilisiert werden. **Insgesamt lässt sich diesbezüglich festhalten, dass die Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen für die psychosoziale Beratung im Zeitverlauf gestiegen ist. Ein zentraler Erfolgsfaktor sind dabei die Sensibilisierungs- und Schulungsveranstaltungen.** Diese erhöhen sowohl die wahrgenommene Relevanz der Beratung als auch das Wissen über den spezifischen Ansatz des Counselings sowie das Verständnis der Mitarbeiter\*innen für die Arbeit der Counselor\*innen (vgl. Abbildung 7).

Bezüglich der **Relevanz der Beratung** zeigen die Befragungsergebnisse, dass diese von den Mitarbeiter\*innen von Beginn der Einführung des psychosozialen Counselings an sehr hoch eingeschätzt wurde. Die persönliche emotionale Unterstützung der Bewohner\*innen wurde bereits 2019 von allen befragten Mitarbeiter\*innen als wichtig bewertet und ist auch 2020 auf sehr hohem Niveau (98 Prozent). Die Betrachtung getrennt nach der Schulungsteilnahme zeigt, dass Mitarbeiter\*innen, die an den Schulungen teilgenommen haben eine persönliche emotionale Unterstützung der Bewohner\*innen wichtiger bewerten als diejenigen, die nicht an den Schulungen teilgenommen haben (100 Prozent bei Teilnahme vs. 96 Prozent bei Nicht-Teilnahme).

Mit Blick auf das **Wissen über bzw. das Verständnis für den Ansatz des Counselings** lässt sich festhalten, dass die Mehrwerte des muttersprachlichen und kultursensiblen Ansatzes des Counselings bei der großen Mehrheit der Mitarbeiter\*innen anerkannt werden. Darüber hinaus hat sich diese Anerkennung sowohl über die Zeit als auch durch die Schulungen erhöht. 2019 sahen es 90 Prozent der befragten Mitarbeiter\*innen als wichtig an, dass die psychosoziale Beratung in der Muttersprache der Bewohner\*innen angeboten wird und dieser Anteil erhöhte sich in 2020 auf 98 Prozent. Dass die Counselor\*innen einen ähnlichen kulturellen Hintergrund besitzen wie ihre Klient\*innen wurde in beiden Jahren von 88 Prozent der Mitarbeiter\*innen als wichtig erachtet. Hier zeigen sich jedoch Unterschiede durch die Schulungsteilnahme. Während der geteilte kulturelle Hintergrund von 76 Prozent der Mitarbeiter\*innen ohne Schulung als wichtig eingeschätzt wird, trifft dies auf 100 Prozent derjenigen zu, die an einer Schulungsveranstaltung teilgenommen haben.

Ein ähnliches - wenngleich etwas differenzierteres - Ergebnis zeigt sich für das **Verständnis der Mitarbeiter\*innen für die Arbeit der Counselor\*innen**, dass sich insgesamt betrachtet im Zeitverlauf und durch die Teilnahme an Sensibilisierungs- bzw. Schulungsveranstaltungen erhöht hat. Zunächst wird deutlich, dass die Arbeit der Counselor\*innen von den Mitarbeiter\*innen wertgeschätzt wird, die Vorstellungen allerdings in Teilen von der tatsächlichen Tätigkeit der Counselor\*innen abweichen. Dabei gelingt es, durch die Schulungen ein realistisches Bild der Arbeit der Counselor\*innen zu vermitteln. So ist der Anteil derjenigen, die die Counselor\*innen für ausgebildete Therapeut\*innen halten von 39 Prozent im Jahr 2019 auf 66 Prozent im Jahr 2020 gestiegen. Hier zeigen sich jedoch große Unterschiede je nachdem, ob die Personen an den Schulungsveranstaltungen teilgenommen haben. 92 Prozent derjenigen ohne Schulung stehen dabei 38 Prozent derjenigen mit Schulungsteilnahme gegenüber. Gleiches gilt für die Frage, inwiefern das Counseling sich von einer Psychotherapie unterscheidet: Hier konnte das Verständnis für den Unterschied über den Zeitverlauf und durch die Schulungen gesteigert werden.

Darüber hinaus sind weniger Mitarbeiter\*innen der Ansicht, das psychosoziale Counseling könne bei ausreichender Zeit auch von den Mitarbeiter\*innen des Sozialdienstes durchgeführt werden. Der Anteil ist von 63 auf 56 Prozent gesunken und ist für diejenigen mit Schulungsteilnahme deutlich geringer als bei den Mitarbeiter\*innen ohne Schulung (61 Prozent vs. 50 Prozent). Dieser weiterhin verhältnismäßig hohe Anteil lässt sich dadurch erklären, dass der Sozialdienst in der Erstaufnahmeeinrichtung u.a. auch den medizinischen Dienst umfasst. Betrachtet man vor diesem Hintergrund den Anteil der Zustimmung getrennt nach Art der Einrichtung zeigt sich in der Erstaufnahmeeinrichtung ein Rückgang von 86 Prozent auf 80 Prozent und in den Gemeinschaftsunterkünften ein Rückgang von 41 Prozent auf 33 Prozent. In den Fallstudien und Interviews wurde dabei deutlich, dass das Counseling einerseits zwar dem Aufgabenprofil der Sozialbetreuung ähnelt und damit kein vollständig neues Angebot darstellt. Andererseits zeigte sich allerdings, dass das Counseling durch seinen spezifischen kultursensiblen und muttersprachlichen Ansatz einen großen Mehrwert darstellt und damit über das hinausgeht, was mit einer entsprechenden Übersetzung durch den Sozialdienst geleistet werden kann.

Abbildung 7: Sensibilisierung der lokalen Teams

Fragetitel	2019	2020	TN Schulung 2020*
Insgesamt betrachte ich eine persönliche emotionale Unterstützung der Bewohner*innen als wichtig.	<b>100%</b> N=52	<b>98%</b> N=53	nein: 96% ja: 100%
<i>Wissen zu/ Verständnis für den Beratungsansatz</i>			
Es ist wichtig, dass die psychosoziale Beratung in der Muttersprache der Bewohner*innen angeboten wird.	<b>90%</b> N=51	<b>98%</b> N=52	nein: 100% ja: 100%
Es ist wichtig, dass die Counselors einen ähnlichen kulturellen Hintergrund besitzen wie die Bewohner*innen, die sie beraten.	<b>88%</b> N=48	<b>88%</b> N=48	nein: 76% ja: 100%
<i>Verständnis für die Arbeit der Counselor</i>			
Die Counselors sind ausgebildete Therapeut*innen.	<b>39%</b> N=33	<b>66%</b> N=32	nein: 92% ja: 38%
Wenn ausreichend Zeit zur Verfügung stehen würde, könnte die psychosoziale Beratungsarbeit der Counselors auch von Mitarbeiter*innen des Sozialdienstes durchgeführt werden.	<b>63%</b> N=43	<b>56%</b> N=41	nein: 61% ja: 50%
Das Counseling ist im Prinzip nichts anderes als eine Psychotherapie.	<b>37%</b> N=41	<b>24%</b> N=37	nein: 47% ja: 12%
Nicht alle Bewohner*innen mit psychischen Beschwerden benötigen eine intensive Psychotherapie.	<b>74%</b> N=47	<b>79%</b> N=39	nein: 80% ja: 74%

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala)

\* Leichte Abweichungen vom Gesamtwert sind durch fehlende Angaben bei der Frage „Haben Sie an Schulungs- bzw. Sensibilisierungsveranstaltungen teilgenommen?“ zu erklären.

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

### Identifikation von Bedarfen durch lokale Teams

Nach einer gelungenen Sensibilisierung der lokalen Teams für das psychosoziale Counseling, sollen die Mitarbeiter\*innen aufgrund dieser Sensibilisierung in die Lage versetzt werden, psychosoziale Bedarfe der Bewohner\*innen zu identifizieren und diese angemessen zu überweisen. Allerdings wird aus den Erhebungsergebnissen deutlich, dass **es einem erheblichen Teil der Mitarbeiter\*innen weiterhin schwer fällt, konkrete psychosoziale Bedarfe zu identifizieren**. In der Onlinebefragung zeigt sich hierzu keine wesentliche Veränderung bezüglich der Frage, inwiefern sich die Mitarbeiter\*innen seit Einführung des Counselings besser in Lage fühlen, psychotherapeutische bzw. psychiatrische auf der einen sowie psychosoziale Bedarfe der Bewohner\*innen auf der anderen Seite einzuschätzen (vgl. Abbildung 8, Items 2 und 3).



Nichtsdestotrotz zeigen die durchgeführten Fallstudien und Interviews, dass es **für die Mitarbeiter\*innen entscheidender ist, dass ihnen mit dem Counseling ein ergänzendes Angebot zur Verfügung steht, an das sie belastete Bewohner\*innen verweisen können**. Dies wird auch in den Ergebnissen der Onlinebefragung bestätigt, in der die Mitarbeiter\*innen angeben, dass sie sich ein Jahr nach Einführung des Beratungsangebots deutlich stärker in der Lage fühlen, belasteten Bewohner\*innen eine hilfreiche psychosoziale Unterstützung zu bieten. Während dies 2019 auf etwa 38 Prozent der befragten Mitarbeiter\*innen zutraf, stieg der Anteil bis 2020 auf 60 Prozent (vgl. Abbildung 8, Frage 1). Auch in den Interviews und Fallstudien hat sich gezeigt, dass die Teams wissen, in welchen Fällen sie Bewohner\*innen an das Counseling verweisen können und dies bereits als entlastend wahrgenommen wird.

**Abbildung 8: Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter\*innen**

Fragetitel	2019	2020
Ich fühle mich in der Lage, belasteten Bewohner*innen eine hilfreiche psychosoziale Unterstützung zu bieten.	<b>38%</b> N=45	<b>60%</b> N=45
Ich fühle mich in der Lage zu beurteilen, ob Bewohner*innen eine psychotherapeutische oder psychiatrische Versorgung benötigen.	<b>59%</b> N=46	<b>62%</b> N=45
Es fällt mir schwer zu beurteilen, welche Bewohner*innen einen Bedarf nach psychosozialer Beratung haben.	<b>39%</b> N=46	<b>37%</b> N=46

*je geringer, desto besser*

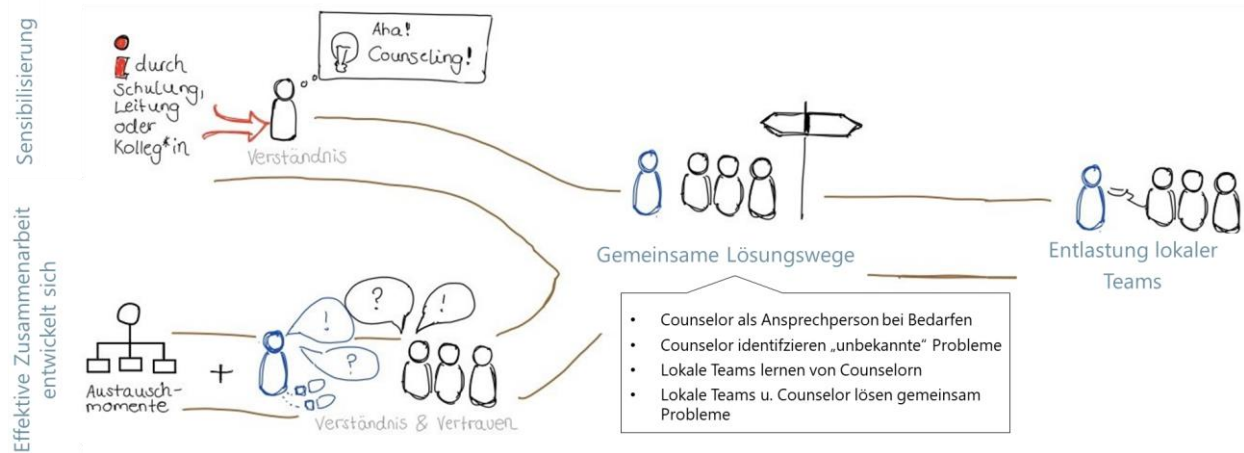
Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala)

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

Als Folge dessen kann aus den Erhebungsergebnissen nicht abgeleitet werden, dass die Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter\*innen davon abhängt, selbst konkrete Bedarfe der Bewohner\*innen identifizieren zu können, um hierdurch eine Entlastung der Mitarbeiter\*innen herbeizuführen. Vielmehr zeigen die Ergebnisse der Fallstudien und Interviews, dass es in der Praxis genügt, wenn die lokalen Teams die Counselor\*innen auf eventuell belastete Bewohner\*innen aufmerksam machen bzw. Bewohner\*innen an das Counseling verweisen. Ob bei den jeweiligen Bewohner\*innen tatsächlich ein Bedarf nach dem psychosozialen Beratungsangebot vorliegt, wird dann von den qualifizierten Counselor\*innen getroffen und nicht von den Mitarbeiter\*innen.

Hieraus ergeben sich andere Wirkungszusammenhänge und -annahmen, die in Abbildung 9 dargestellt sind und im Folgenden erläutert werden. Dabei wird aus den Ergebnissen der Erhebungen deutlich, dass insbesondere die Ausgestaltung der Zusammenarbeit von Counselor\*innen und lokalen Teams sowie die Entwicklung gemeinsamer Lösungswege entscheidende Faktoren sind, die eine Entlastung der Mitarbeiter\*innen aufgrund der Einführung des Counselings bedingen.

Abbildung 9: Überarbeitete Wirkungsgeschichte



Quelle: Syspons, 2021

### Zusammenarbeit von Counselor\*innen und lokalen Teams

Neben der Sensibilisierung der lokalen Teams für das Angebot des psychosozialen Counseling ist es entscheidend, dass gemeinsame Strukturen und Prozesse für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Counselor\*innen und den lokalen Teams vor Ort etabliert werden, um dadurch gemeinsame Lösungswege zu schaffen, über die eine Entlastung der Mitarbeiter\*innen erfolgen kann. Hierzu lässt sich insgesamt festhalten, dass es seit Einführung des psychosozialen Counselings gelungen ist, gemeinsame Strukturen und Prozesse für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Counselor\*innen und den lokalen Teams vor Ort zu etablieren.

Aus den Ergebnissen der Onlinebefragung geht hierzu hervor, dass die Mitarbeiter\*innen im Zeitverlauf eine deutlich **bessere Vorstellung davon entwickeln konnten, wie die Counselor\*innen in das lokale Team eingebunden werden können** (vgl. Abbildung 10). Der Anteil der Mitarbeiter\*innen, auf die dies zutrifft ist von 65 Prozent im Jahr 2019 auf 82 Prozent im Jahr 2020 gestiegen. Dies deckt sich mit den Einschätzungen aus den Fallstudien, Interviews und der Fokusgruppe, wonach die Counselor\*innen vor allem zu Beginn ihrer Arbeit von den Mitarbeiter\*innen teilweise als Konkurrenz wahrgenommen wurden, da ihre Rolle im Einrichtungsgefüge noch unklar war. Dieses Konkurrenzverhältnis konnte jedoch im Zeitverlauf weitestgehend ausgeräumt werden, in dem Austauschmomente in den Einrichtungen geschaffen wurden, um bei Bedarf sich über die gegenseitige Arbeit auszutauschen, Vertrauen zu bilden und die Zusammenarbeit im Team zu stärken. Die Austauschmomente ergeben sich dabei vor allem bei der Ankunft oder dem Abschied der Counselor\*innen in der Einrichtung und variieren in Intensität und Frequenz zwischen den Einrichtungen. Abhängig von der Arbeitsweise der Teams oder den räumlichen Gegebenheiten (z. B. Counselor\*in sitzt mit Team in einem Zimmer vs. hat einen eigenen Raum) finden diese teils sehr häufig statt oder teils nur bei Bedarf bzw. zu konkreten Anlässen.

Darüber hinaus zeigen die Befragungsergebnisse, dass das **Counseling als Ergänzung zum bereits bestehenden Angebot** im Sinne einer umfassenden Betreuung der Bewohner\*innen von den befragten Mitarbeiter\*innen wahrgenommen wird. Der Anteil der Mitarbeiter\*innen, die das psychosoziale

Beratungsangebot als relevant für die umfassende Betreuung einschätzen, ist laut der Befragungsergebnisse von 71 Prozent auf 93 Prozent gestiegen. Darüber hinaus ist im Zeitverlauf der Anteil Mitarbeiter\*innen gesunken, die das Counseling als externes Beratungsangebot unabhängig von ihrer eigenen Arbeit wahrnehmen. Ergänzend dazu wurde in den Fallstudien und Interviews deutlich, dass die Counselor\*innen einerseits von den Mitarbeiter\*innen stärker als Teil des gesamten Teams in der Einrichtung gesehen werden. Andererseits zeigte sich, dass es für den Vertrauensaufbau mit den Bewohner\*innen hilfreich ist, wenn das Counseling als von den Maltesern unabhängiges Angebot wahrgenommen wird.

Gleichzeitig sehen sich die **lokalen Teams stärker in der Eigenverantwortung**, belastete Personen an die Counselor\*innen zu vermitteln; hier lässt sich ein Anstieg von 80 Prozent auf 91 Prozent in den Befragungsergebnissen verzeichnen. Zudem wird die **Abstimmung mit den Counselor\*innen** zu den Bedarfen der Bewohner\*innen sowie über die Situation in der Einrichtung im Jahr 2020 für deutlich wichtiger empfunden als im Vorjahr (vgl. Abbildung 10).

Abbildung 10: Strukturen und Prozesse vor Ort

Fragetitel	2019	2020
Ich habe eine Vorstellung davon, wie die Counselors in das Malteser-Team integriert werden.	<b>65%</b> N=43	<b>82%</b> N=44
Für eine umfassende Betreuung der Bewohner*innen spielt die psychosoziale Beratungsarbeit vor Ort durch die Counselor eine wichtige Rolle.	<b>71%</b> N=49	<b>93%</b> N=46
Für mich stellt das Counseling ein externes Beratungsangebot dar, das unabhängig von meiner Arbeit ist.	<b>79%</b> N=47	<b>68%</b> N=44
Damit das Counseling erfolgreich sein kann, ist es wichtig, dass die Sozialmitarbeiter*innen belastete Personen erkennen und an die Counselor vermitteln.	<b>80%</b> N=51	<b>91%</b> N=45
Damit das Counseling erfolgreich sein kann, ist eine regelmäßige Abstimmung zwischen Counselor und dem Betreuer*innen-Team zu den Bedarfen der Bewohner*innen notwendig.	<b>86%</b> N=49	<b>96%</b> N=48
Es ist wichtig, dass ich mich regelmäßig mit den Counselors über die Situation in der Einrichtung austausche.	<b>69%</b> N=45	<b>86%</b> N=43

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala),

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

**Neben der Herausbildung dieser Strukturen und Prozesse ist es zudem gelungen, eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Teams und den Counselor\*innen zu etablieren.** Diese Entwicklung wird insbesondere durch die Ergebnisse der Onlinebefragung verdeutlicht (vgl. Abbildung 11). So ist der Anteil der Mitarbeiter\*innen gestiegen, die darauf vertrauen, dass die Counselor\*innen auf sie zukommen, wenn Bewohner\*innen zusätzliche Betreuung benötigen. Besonders deutlich zeigt sich dies in der

Erstaufnahmeeinrichtung, wo der Anteil von 33 Prozent im Jahr 2019 auf 89 Prozent im Jahr 2020 angestiegen ist.

Zudem wird die Notwendigkeit für die **Vertraulichkeit der Gespräche** zwischen Bewohner\*innen und Counselor\*innen insgesamt stärker von den Mitarbeiter\*innen anerkannt, sowohl in der Erstaufnahmeeinrichtung als auch in den Gemeinschaftsunterkünften. Gleichzeitig bestehen weiterhin **Unklarheiten bezüglich der Vertraulichkeit von Gesprächen in Ausnahmesituationen**, auch wenn keine akute Gefährdungslage besteht. **Es gelingt allerdings, diese Unklarheiten durch die Schulungs- und Sensibilisierungsveranstaltungen zu reduzieren.**

Abbildung 11: Vertrauen zwischen lokalen Teams und Counselor\*in

Fragetitel	EAE Stern/Buchholz		GU	
	2019	2020	2019	2020
Ich weiß, dass die Counselor auf mich zukommen, wenn Bewohner*innen zusätzliche Betreuung benötigen.	<b>33%</b> N=18	<b>89%</b> N=18	<b>83%</b> N=23	<b>92%</b> N=24
Damit das Counseling erfolgreich sein kann, ist es wichtig, dass die Vertraulichkeit der Gespräche zwischen Bewohner*in und Counselor gewahrt wird.	<b>72%</b> N=25	<b>92%</b> N=24	<b>92%</b> N=24	<b>100%</b> N=23
In Ausnahmesituationen [...] sollten die Counselor von ihrer Schweigepflicht den Betreuer*innen gegenüber entbunden werden, notfalls auch ohne das Einverständnis der Klient*innen.	<b>71%</b> N=24	<b>86%</b> N=21	<b>75%</b> N=24	<b>70%</b> N=23

Fragetitel	2019		2020	
	Schulung: ja	Schulung: nein	Schulung: ja	Schulung: nein
In Ausnahmesituationen [...] sollten die Counselor von ihrer Schweigepflicht den Betreuer*innen gegenüber entbunden werden, notfalls auch ohne das Einverständnis der Klient*innen.	<b>62%</b> N=21	<b>87%</b> N=15	<b>65%</b> N=17	<b>85%</b> N=20

*je geringer, desto besser*

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala),

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

Vor diesem Hintergrund lässt sich insgesamt festhalten, dass Strukturen und Prozesse für die erfolgreiche Zusammenarbeit etabliert und Vertrauen zwischen Counselor\*innen und den lokalen Teams aufgebaut wurde. Insgesamt zeichnet sich eine positive Entwicklung ab, auch wenn die Etablierung von Zusammenarbeit ein fortlaufender Prozess ist. Bevor wir in einem nächsten Schritt der Frage nachgehen, inwiefern es gelungen ist, aufbauend auf dieser Zusammenarbeit gemeinsame Lösungswege zu etablieren, stellen

wir im Folgenden die zentralen Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Counselor\*in und lokalen Teams gegenüber.

#### Bestehende Herausforderungen

- Kontaktbeschränkungen durch COVID-19 haben Prozesse unterbrochen
- In den Einrichtungen mit Konflikten zu Beginn stand zunächst nur wenig Zeit zur Verfügung, um Strukturen zu festigen
- Weiterhin bestehen Unklarheiten bezüglich der Schweigepflicht in Ausnahmesituationen

#### Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit

1. Die **Rollen** von Counselor\*innen und lokalen Teams werden zu Beginn geklärt.
2. Die **Schulungen** mindern Unklarheiten bzgl. Rollen.
3. Die **Einrichtungsleitungen** unterstützen das Counseling.
4. Die **regelmäßige Planung** der gleichen Counselor\*in pro Einrichtung erleichtert die Zusammenarbeit.

#### Gemeinsame Lösungswege

Die geschaffenen Strukturen und Prozesse sowie das etablierte Vertrauensverhältnis im Team bilden die Grundlage für die Entwicklung gemeinsamer Lösungswege für die Bedarfslagen der Bewohner\*innen, die wiederum zur Entlastung der lokalen Teams führt. Diesbezüglich **lässt sich festhalten, dass zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams ein gemeinsames Verständnis der Zielgruppe des Counselings sowie über mögliche Wege der Zusammenarbeit etabliert werden konnte.** Diese sind in Abbildung 12 dargestellt und werden im Folgenden kurz erläutert.

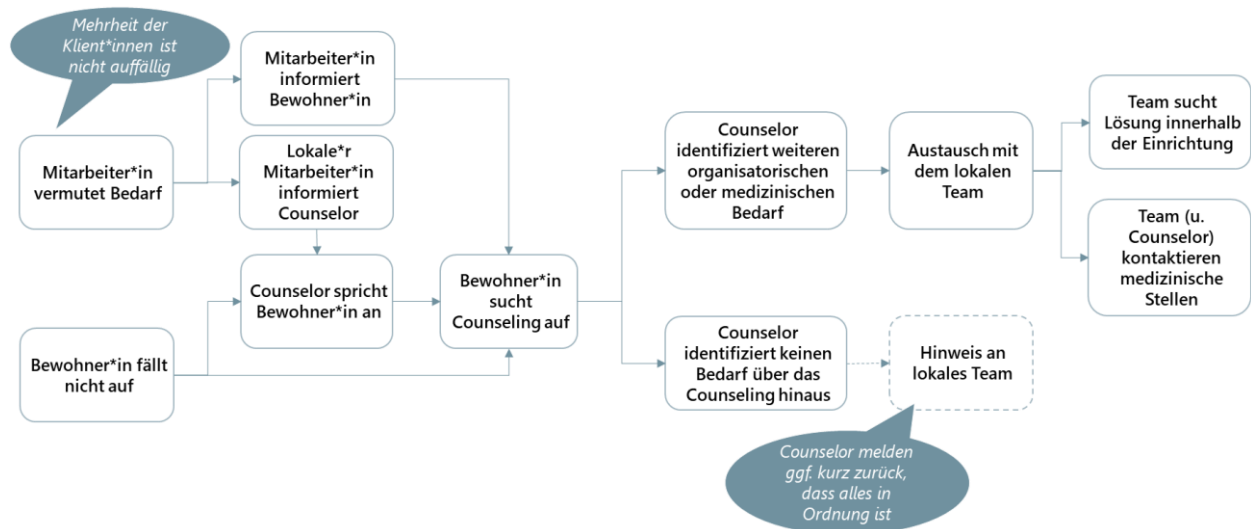
**Zunächst zeigen sich zwei Wege, die dazu führen, dass ein\*e Bewohner\*in das Counseling aufsucht.** Zum einen können **Bedarfe von den Mitarbeiter\*innen identifiziert** werden. Entweder sprechen sie die betroffene Person direkt an oder informieren sie über das Beratungsangebot und die Person sucht dann das Counseling auf. Sollte eine direkte Ansprache durch die Mitarbeiter\*innen nicht möglich sein, besteht die Möglichkeit, den\*die Counselor\*in zu informieren und darum zu bitten, das Gespräch zu suchen. Der\*Die Counselor\*in geht anschließend auf die betroffene Person zu und ermutigt sie, die Beratung aufzusuchen. Die Fallstudien haben hierbei gezeigt, dass dieser Weg – bei dem betroffene Bewohner\*innen durch die Mitarbeiter\*innen identifiziert werden – eher die Ausnahme darstellt. Dies liegt insbesondere darin begründet, dass die **überwiegende Mehrheit der Bewohner\*innen nicht auffällig** ist und die Mitarbeiter\*innen durch das Counseling auch nicht befähigt werden die Bedarfe zu identifizieren (siehe oben). Dadurch ist die Identifikation von Bedarfen für die Mitarbeiter\*innen nur schwer zu bewerkstelligen. Wesentlich häufiger **suchen die Bewohner\*innen daher das Counseling selbstständig auf oder werden von den Counselor\*innen direkt angesprochen.**

Sollte sich aus dem Beratungsgespräch **kein weiterer Bedarf** der Bewohner\*innen ergeben, der über das Counseling hinausgeht, erfolgt - insbesondere in den Fällen, die durch die Mitarbeiter\*innen vermittelt wurden – ein kurzer Hinweis an das Team.

Wenn der\*die Counselor\*in im Anschluss an das Beratungsgespräch **weiteren organisatorischen oder medizinischen Bedarf** feststellt, erfolgt ein Austausch mit dem lokalen Team, um die weitere Versorgung

der Bewohner\*innen zu gewährleisten. Dabei kann es sich einerseits um Lösungen innerhalb der Einrichtung (z.B. bestehende Angebote, freiwillige Tätigkeiten) handeln. Andererseits kann eine weitere medizinische Behandlung erforderlich sein, die durch das Team (und Counselor\*in) vermittelt wird.

Abbildung 12: Gemeinsame Lösungswege



Quelle: Syspons, 2021

Vor diesem Hintergrund konnten vier zentrale Schritte identifiziert werden, die entscheidend dafür sind, dass der dargestellte gemeinsame Lösungsweg erfolgreich begangen werden kann.

1. Counselor\*innen sind ansprechbar für die Mitarbeiter\*innen der jeweiligen Einrichtungen.
2. Die Counselor\*innen identifizieren „unbekannte“ Probleme und stehen als Ansprechpartner\*innen für die Bewohner\*innen zur Verfügung.
3. Lokale Teams lernen von Counselor\*innen und entwickeln ein gemeinsames Verständnis über die Herausforderungen der Bewohner\*innen.
4. Lokale Teams und Counselor\*innen lösen gemeinsam Probleme und unterstützen belastete Bewohner\*innen gezielt und bedarfsgerecht.

### Entlastung der lokalen Teams

Die beschriebenen etablierten Strukturen und Prozesse sowie die gemeinsam gefundenen Lösungswege führen zu einer Entlastung der lokalen Teams. Insbesondere führen diese und das Counseling zu einer Entlastung der Mitarbeiter\*innen in ihrer alltäglichen Arbeit. Die Ergebnisse der Onlinebefragung verdeutlichen diesbezüglich, dass dies insbesondere auf die Mitarbeiter\*innen in den Gemeinschaftsunterkünften zutrifft (vgl. Abbildung 13). Während 87 Prozent der befragten Mitarbeiter\*innen der Gemeinschaftsunterkünfte berichten, durch das Counseling in ihrer alltäglichen Arbeit entlastet zu werden, trifft dies auf 52 Prozent in der Erstaufnahmeeinrichtung zu. Gleichzeitig zeigt sich, dass die erwartete Entlastung zu Beginn des Counselings in den Gemeinschaftsunterkünften höher lag als in der Erstaufnahmeeinrichtung. Dies lässt sich laut den Fallstudien u.a. damit erklären, dass in den Erstaufnahmeeinrichtung der Mehrwert des Counselings gegenüber dem sozialen Dienst für die Mitarbeiter\*innen zu Beginn der Einführung nicht immer deutlich wurde.

Darüber hinaus wird aus den Befragungsergebnissen deutlich, dass durch **Schulungs- und Sensibilisierungsveranstaltungen ein erfolgreiches Erwartungsmanagement betrieben werden kann, wodurch die wahrgenommene Entlastung erhöht wird.** So zeigt sich in den Befragungsdaten, dass die erwartete Entlastung nach der Schulungsteilnahme geringer war als bei Mitarbeiter\*innen ohne Schulung. Gleichzeitig ist die tatsächlich wahrgenommene Entlastung durch das Counseling höher, wenn die Mitarbeiter\*innen an einer Schulungs- oder Sensibilisierungsveranstaltung teilgenommen haben (vgl. Abbildung 13).

**Abbildung 13: Erwartete & eingetretene Entlastung der Mitarbeiter\*innen**

Fragetitel	2019		2019	
	EAE Stern/ Buchholz	GU	Schulung: nein	Schulung: ja
Durch die psychosoziale Beratungsarbeit der Counselors erhoffe ich mir eine Entlastung in meiner alltäglichen Arbeit.	<b>64%</b> N=25	<b>75%</b> N=24	<b>81%</b> N=16	<b>60%</b> N=20
Fragetitel	2020		2020	
	EAE Stern/ Buchholz	GU	Schulung: nein	Schulung: ja
Durch die psychosoziale Beratungsarbeit der Counselors werde ich in meiner alltäglichen Arbeit entlastet.	<b>52%</b> N=21	<b>87%</b> N=23	<b>61%</b> N=18	<b>76%</b> N=21

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala),

Quelle: Syspons2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

Mit Blick auf die emotionale Entlastung der Mitarbeiter\*innen lässt sich zudem festhalten, dass diese seit Einführung des Counselings seltener von Bewohner\*innen mit Themen konfrontiert wurden, die sie selbst als emotional belastend empfinden. In den Ergebnissen der Onlinebefragung zeigt sich dieser Rückgang insbesondere in der Erstaufnahmeeinrichtung: Während sich 2019 30 Prozent der Mitarbeiter\*innen häufig mit Themen konfrontiert sahen, die sie emotional belasten, trifft dies 2020 auf keine der befragten Personen zu.<sup>10</sup> In den Gemeinschaftsunterkünften lässt sich ebenfalls ein deutlicher Rückgang beobachten, wenn auch in geringerem Ausmaß (vgl. Abbildung 14).

Darüber hinaus gelingt es den Mitarbeiter\*innen seit Einführung des Counselings, besser mit weiterhin bestehenden schwierigen emotionalen Situationen der Bewohner\*innen umzugehen. Die Arbeit der Mitarbeiter\*innen wird (insbesondere in der Erstaufnahmeeinrichtung) zwar weiterhin durch die emotionale Situation der Bewohner\*innen erschwert, gleichzeitig empfinden sie diese seit Einführung des Counselings als weniger belastend. In den Fallstudien und Interviews wurde weiterhin deutlich, dass

<sup>10</sup> Um die Vergleichbarkeit der Befragungsergebnisse zwischen den beiden Jahren (vor und mit COVID-19) zu gewährleisten, wurden in diese Analyse nur die Fälle einbezogen, die angegeben haben, keine (positive wie negative) Veränderung der emotionalen Belastung der Bewohner\*innen aufgrund von COVID wahrgenommen zu haben. Es kann daher durchaus sein, dass es weiterhin Mitarbeiter\*innen gibt, die häufig mit emotional belastenden Themen konfrontiert werden, die hier jedoch aus der Analyse ausgeschlossen wurden, weil sie angegeben haben, dass sie eine Veränderung der emotionalen Belastung der Bewohner\*innen aufgrund von COVID wahrgenommen haben.

ein Grund hierfür ist, dass die Counselor\*innen als zusätzliche Ansprechpartner\*innen zur Verfügung stehen. Das so geschaffene ergänzende Angebot sorgt dadurch bei den Mitarbeiter\*innen für Entlastung auf emotionaler Ebene, da Unsicherheiten vermindert werden, dass gravierende Probleme von Bewohner\*innen (z.B. Suizidgefahr) übersehen werden.

Abbildung 14: Emotionale Entlastung der Mitarbeiter\*innen

Fragetitel	EAE Stern/Buchholz		GU	
	2019	2020	2019	2020
Ich werde von den Bewohner*innen häufig mit Themen konfrontiert, die mich emotional belasten.	<b>30%</b> N=23	<b>0%</b> N=12	<b>27%</b> N=22	<b>15%</b> N=13
Wie häufig kommt es vor, dass... - ...Ihre Arbeit durch die persönliche emotionale Situation der Bewohner*innen erschwert wird?	<b>43%</b> N=23	<b>45%</b> N=11	<b>23%</b> N=26	<b>15%</b> N=13
Wie sehr belastet es Sie, dass... - ...Ihre Arbeit durch die persönliche emotionale Situation der Bewohner*innen erschwert wird?	<b>50%</b> N=10	<b>20%</b> N=5	<b>50%</b> N=6	<b>0%</b> N=2

*Alle Items: je röter, desto geringer die Belastung*

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen bzw. häufig oder belastend angegeben haben (6er Skala), nur Fälle, die keine Veränderung der eigenen emotionalen Belastung & emotionalen Belastung der Bewohner\*innen durch COVID wahrgenommen haben

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

Hinsichtlich der zweiten Dimension, der fachlichen Entlastung, zeigt sich ein ähnliches Bild: **Das psychosoziale Counseling entlastet die Mitarbeiter\*innen fachlich, da es ein Angebot gibt, an das sie belastete Bewohner\*innen verweisen können.** Die Ergebnisse der Onlinebefragungen zeigen diesbezüglich, dass sich die Mitarbeiter\*innen seit Einführung des psychosozialen Counselings deutlich besser in der Lage fühlen, belasteten Bewohner\*innen eine hilfreiche psychosoziale Unterstützung zu bieten (vgl. Abbildung 15). Dieser Anstieg zeigt sich insbesondere in den Gemeinschaftsunterkünften, wo sich der Anteil Mitarbeiter\*innen, die dies bestätigen mehr als verdoppelt hat. Gleichzeitig werden die Mitarbeiter\*innen in Gemeinschaftsunterkünften auch weiterhin mit persönlichen Problemen der Bewohner\*innen konfrontiert, für die sie sich fachlich nicht ausreichend ausgebildet fühlen. Auch in den Fallstudien und Interviews wurde deutlich, dass eine diesbezügliche Entlastung insbesondere darauf beruht, dass die Bedarfe der Bewohner\*innen (z.B. nach psychosozialer Beratung oder Psychotherapie) insbesondere durch die Counselor\*innen eingeschätzt werden.



Abbildung 15: Fachliche Entlastung der Mitarbeiter\*innen

Fragetitel	EAE Stern/Buchholz		GU	
	2019	2020	2019	2020
Ich fühle mich in der Lage, belasteten Bewohner*innen eine hilfreiche psychosoziale Unterstützung zu bieten.	<b>48%</b> N=25	<b>64%</b> N=22	<b>25%</b> N=20	<b>57%</b> N=23
Die Bewohner*innen kommen häufig mit persönlichen Problemen auf mich zu, für die ich fachlich nicht ausreichend ausgebildet bin.	<b>52%</b> N=25	<b>42%</b> N=12	<b>35%</b> N=20	<b>43%</b> N=14

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala), nur Fälle, die keine Veränderung der emotionalen Belastung der Bewohner\*innen durch COVID wahrgenommen haben

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

Im Gegensatz zu den zuvor beschriebenen Dimensionen der fachlichen und emotionalen Entlastung der Mitarbeiter\*innen, kann hinsichtlich der zeitlichen Entlastung bei den Mitarbeiter\*innen keine Veränderung durch das psychosoziale Counseling festgestellt werden. Hier zeigen die Befragungsergebnisse, dass die wahrgenommene Belastung über den Untersuchungszeitraum konstant bleibt oder etwas ansteigt (vgl. Abbildung 16). Die Fallstudien bestätigen diesen Eindruck, da in diesen erläutert wurde, dass die Counselor\*innen durch ihre Arbeit „unbemerkte Fälle“ aufdecken und dadurch Mehrarbeit generieren. Dies wird jedoch durch die interviewten Gesprächspartner\*innen durchaus auch positiv gesehen, da hierdurch Bedarfs- und Problemlagen identifiziert werden (z. B. innerfamiliäre Konflikte), die ansonsten nicht entdeckt werden. Darüber hinaus wurde aus den qualitativen Untersuchungen deutlich, dass diese Mehrarbeit keine weitere fachliche und emotionale Belastung für die Mitarbeiter\*innen mit sich bringt, da über die oben beschriebenen Prozesse und Strukturen sowie die bereitgestellte Betreuung durch der\*die Counselor\*in klare Lösungswege für den Umgang mit diesen neu identifizierten Bedarfs- und Problemlagen gefunden werden können.

Abbildung 16: Zeitliche Entlastung der Mitarbeiter\*innen

Fragetitel	2019	2020
Wie häufig kommt es vor, dass... - ...Sie aufgrund der emotionalen Belastung der Bewohner*innen Ihre Arbeit unterbrechen müssen?	<b>34%</b> N=50	<b>37%</b> N=27
Wie häufig kommt es vor, dass... - ...die emotionale Belastung der Bewohner*innen Ihren Zeitdruck erhöht?	<b>32%</b> N=47	<b>44%</b> N=27

Anteil Personen, die häufig angegeben haben (6er Skala), nur Fälle, die keine Veränderung der emotionalen Belastung der Bewohner\*innen durch COVID wahrgenommen haben

Quelle: Syspons, 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

## 4.2.2 Zusammenleben in den Einrichtungen

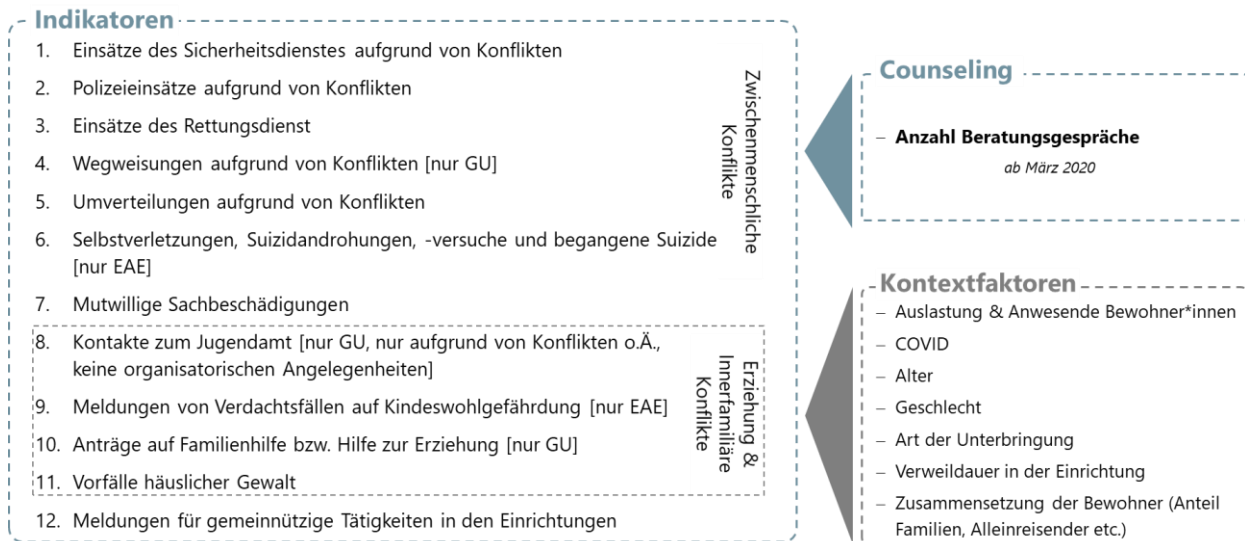
Ein weiteres Ziel der Einführung des psychosozialen Counselings ist es, durch psychische Belastungen der Bewohner\*innen bedingte Herausforderungen im Einrichtungsallday zu reduzieren und damit das Zusammenleben in der Einrichtung zu verbessern. Dem liegt die Annahme zugrunde, dass belastete Personen das Counseling nutzen und durch gemeinsam etablierte Lösungswege zwischen Counselor\*in und lokalen Teams die Bedarfe der Klient\*innen erkannt und gezielt versorgt werden können (vgl. Kapitel 4.2.1). Im Wirkungsmodell wird angenommen, dass sich diese gelungene bedarfsgerechte Versorgung der Bewohner\*innen positiv auf das Zusammenleben in den Einrichtungen auswirkt. Dazu wurden folgende vier Outcomes definiert, für die eine Veränderung im Zeitverlauf erwartet wird:

- a) Zwischenmenschliche Konflikte unter den Bewohner\*innen und/oder dem Betreuungspersonal nehmen ab.
- b) Sachbeschädigungen nehmen ab.
- c) Eltern können besser für ihre Kinder sorgen und innerfamiliäre Konflikte gehen zurück.
- d) Bewohner\*innen sind motivierter, sich aktiv in das Leben in den Einrichtungen und deren Umfeld einzubringen und Angebote verstärkt wahrzunehmen.

Um dies zu untersuchen, wurden zunächst Indikatoren definiert, anhand derer diese Ziele angemessen abgebildet werden können. Diese wurden anschließend in einem monatlichen Monitoring über einen Zeitraum von knapp zwei Jahren in den acht Einrichtungen erhoben. Um valide Aussagen über die Art und das Ausmaß der Veränderungen sowie relevante Einflussfaktoren treffen zu können, wurde zum einen bereits vier Monate vor Einführung des Counselings mit der Erhebung begonnen. Diese Daten dienen in der folgenden Analyse als Benchmark, anhand derer die Ausgangslage vor dem Counseling dargestellt wird. Zum anderen wurden ergänzend zu den Indikatoren verschiedene Kontextfaktoren erhoben, von denen angenommen werden kann, dass sie die Entwicklung der Indikatoren beeinflussen. Ziel war es auszuschließen, dass mögliche Veränderungen der Indikatoren auf diese Kontextfaktoren zurückzuführen sind. Schließlich wurde die Anzahl der durchgeführten Beratungsgespräche von den Malesern erfasst, sodass diese in der Analyse berücksichtigt werden können (vgl. Abbildung 17).

Vor diesem Hintergrund wurden **drei zentrale Fragestellungen** untersucht. Erstens wurde betrachtet, wie sich die Indikatoren seit Einführung des Counselings entwickelt haben. Zweitens wurde analysiert, ob die Anzahl der durchgeführten Beratungsgespräche einen statistisch signifikanten Einfluss auf diese Entwicklungen hat. Drittens wurde der Frage nachgegangen, ob es Unterschiede in der Entwicklung der Indikatoren seit dem Ende der Praxisphase und dem Beginn der Anstellungsphase der Counselor\*innen gibt.

Abbildung 17: Übersicht über die Indikatoren und Kontextfaktoren



Quelle: Syspons, 2021

### Veränderung zwischenmenschlicher Konflikte und Sachbeschädigungen

Eine Zielsetzung des psychosozialen Counselings in den Einrichtungen der Malteser ist es, sowohl Konflikte zwischen den Bewohner\*innen untereinander sowie zwischen Bewohner\*innen und Mitarbeiter\*innen als auch Sachbeschädigungen zu reduzieren.

Dabei zeigt sich, dass seit Einführung des Counselings durch Konflikte ausgelöste Indikatoren zurückgegangen sind. Dies wird deutlich bei den Einsätzen des Sicherheitsdienstes, der Polizei und des Rettungsdienstes, die aufgrund von Konflikten zwischen den Bewohner\*innen untereinander bzw. zwischen Bewohner\*innen und Mitarbeiter\*innen ausgelöst wurden. In **Abbildung 18** ist dargestellt, wie sich deren Anzahl seit Einführung des Counselings verändert hat. So ist beispielsweise die durchschnittliche Anzahl der Sicherheitsdiensteseinsätze pro Monat und Einrichtung von 1,24 auf 0,99 je 100 Bewohner\*innen gesunken. Darüber hinaus zeigt sich für alle drei Indikatoren, dass der Trend über den Zeitverlauf hinweg weiterhin rückläufig ist. Dieser Rückgang über die Zeit ist beispielhaft für die Anzahl der Polizeieinsätze in Durchschnittliche Anzahl pro Einrichtung und Monat

Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

Aus diesen Gründen lässt sich insgesamt festhalten, dass durch Konflikte ausgelöste Indikatoren über alle Einrichtungen hinweg seit Einführung des Counselings zurückgegangen sind. In den Fallstudien und Interviews wurde zudem deutlich, dass die Einführung des Counselings insgesamt dazu beiträgt, Konflikte zwischen Bewohner\*innen untereinander und mit dem Betreuungspersonal zu reduzieren. Um zu überprüfen, inwiefern sich dies auch anhand der Indikatoren zeigt, wird im Folgenden der Frage nachgegangen, ob sich diese Veränderungen mit der Anzahl der Beratungsgespräche erklären lassen oder ob dafür die Einführung der Beratungsstruktur insgesamt entscheidend ist. Dazu wird für jeden Indikator überprüft, ob a) die Veränderung der Indikatoren besser erklärt werden kann, wenn die Anzahl der Beratungsgespräche berücksichtigt werden, sich b) die Indikatoren verändern, weil mehr Beratungsgespräche geführt werden oder sich c) die Indikatoren verändern, weil sich bestimmte Kontextfaktoren in den Einrichtungen verändern.

Dabei zeigt sich, dass die Einführung des Counselings einen Beitrag dazu leistet, dass Konflikte in den Einrichtungen zurückgegangen sind. Entscheidend für diese Veränderung ist allerdings nicht die reine

**Anzahl der Beratungsgespräche, sondern die Einführung des Beratungsangebots insgesamt.** Zum einen wird dies daran deutlich, dass der dargestellte Rückgang der Einsätze von Sicherheitsdiensten, Polizei und Rettungsdienst besser erklärt werden kann, wenn die Anzahl der Beratungsgespräche berücksichtigt wird. Gleichzeitig zeigt sich, dass die Anzahl der Beratungsgespräche als einzelner Faktor diese Entwicklung nicht erklären kann. Allerdings lässt sich der beschriebene Rückgang der Indikatoren auch nicht auf andere Faktoren wie Auslastung, Alter, Geschlecht oder Verweildauer der Bewohner\*innen in den Einrichtungen zurückführen. Dies gilt auch für den Einfluss von COVID-19 auf die Entwicklung der Indikatoren.








Abbildung 19 illustriert.<sup>11</sup> Hierbei ist zu berücksichtigen, dass dieser Rückgang trotz der herausfordernden Bedingungen durch COVID-19 Pandemie Bestand hat.

**Gleichzeitig wird deutlich, dass das Counselings insbesondere dort wirkt, wo Bewohner\*innen in ihrer Alltagsbewältigung unterstützt werden können und weniger auf einzelne Extremfälle abzielt.** Dies zeigt sich bei der Entwicklung von Wegweisungen und Umverteilungen aufgrund von Konflikten. Diese kommen insgesamt sehr selten vor und konnten seit Einführung des Counselings nicht reduziert werden. Im Gegensatz hierzu konnte das Counseling jedoch die **Anzahl der Selbstverletzungen, Suizidandrohungen und -versuche sowie begangene Suizide in der Erstaufnahmeeinrichtung reduzieren.**

Neben diesen Konflikt-Indikatoren zielt das Counseling auch darauf ab, Sachbeschädigungen zu reduzieren. **Hierbei zeigt sich, dass die Anzahl der Sachbeschädigungen pro 100 Bewohner\*innen seit Einführung des Counselings zurückgegangen ist.** Genau wie bei den Einsätzen von Sicherheitsdienst, Polizei und Rettungsdienst ist auch hier ein über die Monate hinweg rückläufiger Trend zu beobachten (Abbildung 18).

<sup>11</sup> Die entsprechenden Entwicklungen für die anderen Indikatoren können dem Anhang I entnommen werden.

Abbildung 18: Konflikte / Sachbeschädigungen vor & seit dem Counseling

Titel	Ø Vor dem Counseling	Ø Seit dem Counseling	
01. Security-Einsätze pro 100 Bewohner*innen	1,24	0,99	-0,25 
02. Polizeieinsätze pro 100 Bewohner*innen	0,72	0,68	-0,04 
03. Einsätze Rettungsdienst pro 100 Bewohner*innen	1,34	1,20	-0,14 
04. Wegweisungen pro 100 Bewohner*innen [GU]	0,11	0,14	0,03 
05. Umverteilungen pro 100 Bewohner*innen	0,08	0,13	0,05 
06. Selbstverletzungen/Suizidandrohungen/-versuche/ begangene Suizide pro 100 Bewohner*innen [EAE]	0,28	0,16	-0,12 
07. Sachbeschädigungen pro 100 Bewohner*innen	0,61	0,55	-0,06 

Durchschnittliche Anzahl pro Einrichtung und Monat

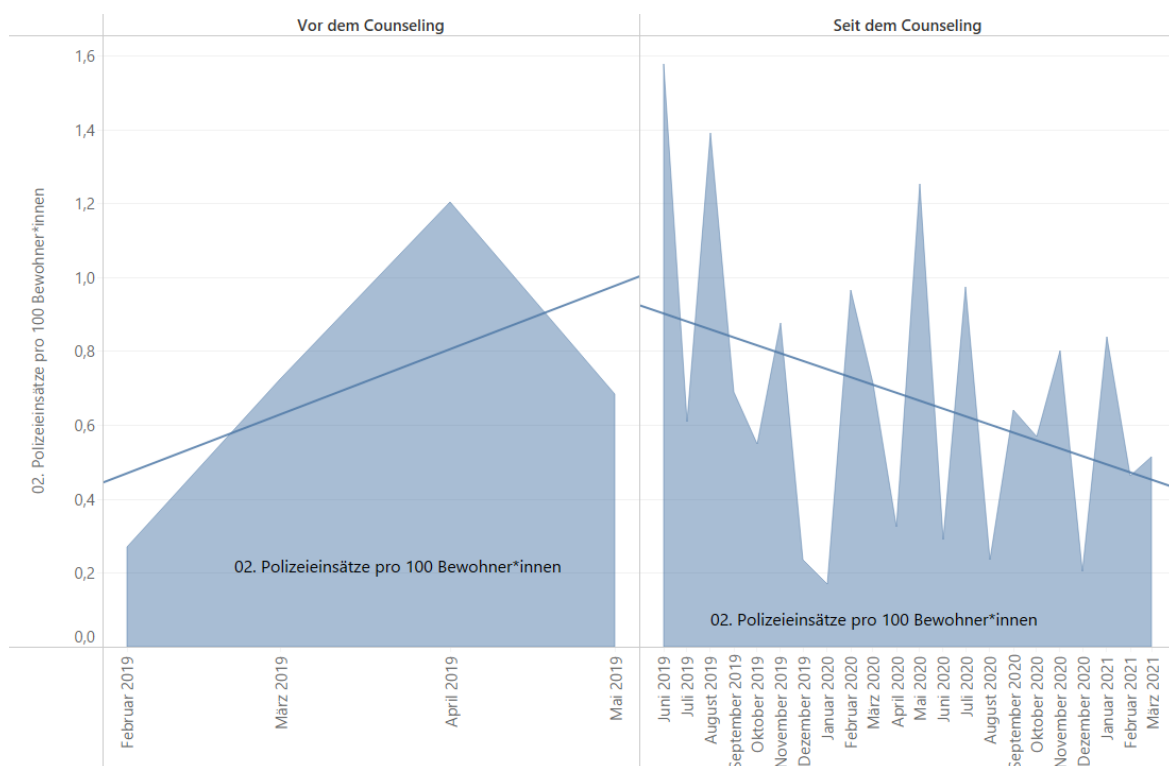
Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

Aus diesen Gründen lässt sich insgesamt festhalten, dass durch Konflikte ausgelöste Indikatoren über alle Einrichtungen hinweg seit Einführung des Counselings zurückgegangen sind. In den Fallstudien und Interviews wurde zudem deutlich, dass die Einführung des Counselings insgesamt dazu beiträgt, Konflikte zwischen Bewohner\*innen untereinander und mit dem Betreuungspersonal zu reduzieren. Um zu überprüfen, inwiefern sich dies auch anhand der Indikatoren zeigt, wird im Folgenden der Frage nachgegangen, ob sich diese Veränderungen mit der Anzahl der Beratungsgespräche erklären lassen oder ob dafür die Einführung der Beratungsstruktur insgesamt entscheidend ist. Dazu wird für jeden Indikator überprüft, ob a) die Veränderung der Indikatoren besser erklärt werden kann, wenn die Anzahl der Beratungsgespräche berücksichtigt werden, sich b) die Indikatoren verändern, weil mehr Beratungsgespräche geführt werden oder sich c) die Indikatoren verändern, weil sich bestimmte Kontextfaktoren in den Einrichtungen verändern.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Für jeden Indikator wurde dazu ein statistisches Modell (Fixed-Effects Model im Rahmen einer Paneldatenanalyse) spezifiziert, mit dem die Effekte der durchgeführten Beratungsgesprächen, der acht monatlich erhobenen Kontextfaktoren sowie der durch COVID-19 bedingte Veränderungen in den Einrichtungen ermittelt wurden. Um die Effekte zu bewerten, wurde zum einen betrachtet, inwiefern die Veränderungen der Indikatoren durch die Veränderung der verschiedenen Faktoren erklärt werden können. Zum anderen wurden pro Indikator zwei Modelle geschätzt und verglichen, durch welches der jeweilige Indikator besser erklärt werden kann, durch die Kontextfaktoren oder die Beratungsgespräche. Die entsprechenden Angaben zur Güte der einzelnen Modelle kann dem Anhang entnommen werden (vgl. Anhang II).

Dabei zeigt sich, dass die Einführung des Counselings einen Beitrag dazu leistet, dass Konflikte in den Einrichtungen zurückgegangen sind. Entscheidend für diese Veränderung ist allerdings nicht die reine Anzahl der Beratungsgespräche, sondern die Einführung des Beratungsangebots insgesamt. Zum einen wird dies daran deutlich, dass der dargestellte Rückgang der Einsätze von Sicherheitsdiensten, Polizei und Rettungsdienst besser erklärt werden kann, wenn die Anzahl der Beratungsgespräche berücksichtigt wird.<sup>13</sup> Gleichzeitig zeigt sich, dass die Anzahl der Beratungsgespräche als einzelner Faktor diese Entwicklung nicht erklären kann. Allerdings lässt sich der beschriebene Rückgang der Indikatoren auch nicht auf andere Faktoren wie Auslastung, Alter, Geschlecht oder Verweildauer der Bewohner\*innen in den Einrichtungen zurückführen. Dies gilt auch für den Einfluss von COVID-19 auf die Entwicklung der Indikatoren.

Abbildung 19: Anzahl Polizeieinsätze im Zeitverlauf



Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

Um das psychosoziale Counseling in den Einrichtungen zu etablieren, wurden im Rahmen des Projekts insgesamt 16 Counselor\*innen ausgebildet, von denen zehn seit März 2020 bei den Maltesern angestellt sind.<sup>14</sup> In Kapitel 4.2.1 wurde bereits dargestellt, wie wichtig die gemeinsame Lösungsfindung zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams für den Erfolg des Projekts sind. Damit sich die dafür notwendigen Abstimmungsprozesse entwickeln können, sind verlässliche und verbindliche Strukturen essenziell. Aus diesem Grund wurde untersucht, inwiefern sich die Anstellung der Counselor\*innen auf das Erreichen

<sup>13</sup> vgl. Übersicht Modellfit der Indikatoren in Anhang II, bei der Anzahl Selbstverletzungen war die Datenlage nicht ausreichend, um ein Modell zu schätzen.

<sup>14</sup> Um auszuschließen, dass diese Veränderungen durch die COVID-19 Pandemie beeinflusst werden, wurde dies gemeinsam mit den Kontextfaktoren im vorangegangenen Schritt überprüft. Im Ergebnis konnte kein signifikanter Einfluss festgestellt werden.

der Projektziele auswirkt - ob sich also die Entwicklung der Indikatoren zwischen der Anstellungs- und Praxisphase unterscheidet.

Dabei wird deutlich, dass der beschriebene Rückgang der durch Konflikte ausgelösten Indikatoren insbesondere auf die Anstellungsphase zurückzuführen ist. Für sechs der sieben Indikatoren zeigt sich, dass der Rückgang in der Anstellungsphase größer ist als in der Praxisphase, in der die Anzahl der Indikatoren in Teilen auch angestiegen ist (vgl. Abbildung 20). Dies verdeutlicht, dass die Veränderungen nicht unmittelbar nach Projektbeginn sichtbar sind und sich häufig erst nach einer bestimmten Anlaufzeit zeigen. Dies geht einher mit den Erkenntnissen aus den vorangegangenen Kapiteln. Darin wurde die Etablierung gemeinsamer Lösungswege als ein zentraler Erfolgsfaktor identifiziert, deren Herausbildung eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt.

Abbildung 20: Konflikte/Sachbeschädigungen Praxis- & Anstellungsphase

Titel	Ø Vor dem Counseling	Ø Seit Counseling Praxisphase	Ø Seit Counseling Anstellungsphase
01. Security-Einsätze pro 100 Bewohner*innen	1,24	1,26 0,02 ↑	0,80 -0,44 ↓
02. Polizeieinsätze pro 100 Bewohner*innen	0,72	0,79 0,07 ↑	0,60 -0,12 ↓
03. Einsätze Rettungsdienst pro 100 Bewohner*innen	1,34	1,33 -0,01 ↓	1,11 -0,23 ↓
04. Wegweisungen pro 100 Bewohner*innen [GU]	0,11	0,19 0,08 ↑	0,11 0,00 →
05. Umverteilungen pro 100 Bewohner*innen	0,08	0,21 0,13 ↑	0,08 0,00 →
06. Selbstverletzungen/Suizidandrohungen/-versuche/begangene Suizide pro 100 Bewohner*innen [EAE]	0,28	0,16 -0,12 ↓	0,17 -0,11 ↓
07. Sachbeschädigungen pro 100 Bewohner*innen	0,61	0,71 0,10 ↑	0,45 -0,16 ↓

Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen



### Veränderung innerfamiliärer und erziehungsbedingter Konflikte

Ein weiteres Ziel des psychosozialen Counselings ist es Eltern darin zu unterstützen, besser für ihre Kinder zu sorgen und innerfamiliäre Konflikte zu reduzieren. Im Gegensatz zu Sachbeschädigungen oder Konflikten, die sich zwischen Bewohner\*innen untereinander abspielen und bspw. Einsätze des Sicherheitsdienstes erfordern, sind innerfamiliäre Konflikte häufig weniger sichtbar und finden „hinter verschlossenen Türen“ statt. In den vorangegangenen Kapiteln wurde bereits deutlich, dass durch das Counseling insgesamt viele Fälle durch persönliche Beratungsgespräche aufgedeckt werden, die vorher unerkannt geblieben sind. Vor diesem Hintergrund wurde bei der Einführung des Counselings nicht angenommen, dass sich familiäre und erziehungsbedingte Herausforderungen zwangsläufig reduzieren, sondern sich im „positiven Sinne“ ggf. steigern.

Dementsprechend zeigt sich, dass seit der Einführung des Counselings innerfamiliäre und erziehungsbedingte Probleme vermehrt aufgedeckt werden konnten. Dies betrifft sowohl die Anzahl der Kontakte

zum Jugendamt<sup>15</sup> als auch die Anzahl der Verdachtsfälle auf Kindeswohlgefährdung sowie Fälle häuslicher Gewalt (vgl. Abbildung 21). Ein anderes Bild zeigt sich hinsichtlich der Anträge auf Familienhilfe, die seit Einführung des Counselings zurückgegangen sind. Im Gegensatz zu den anderen Indikatoren geht es hierbei unter anderem um die Unterstützung von Eltern bei der Bewältigung von erziehungsbedingten Alltagsschwierigkeiten. Ähnlich wie bei den zwischenmenschlichen Konflikten im vorherigen Abschnitt zeigt sich demnach auch hier der Anknüpfungspunkt des Counselings auf niedrigschwelliger Ebene, da diese Herausforderungen zum Teil durch das Counseling aufgefangen werden können.

**Abbildung 21: Innerfamiliäre Konflikte vor & seit dem Counseling**

Titel	Ø Vor dem Counseling	Ø Seit dem Counseling	
08. Kontakte zum Jugendamt pro 100 Kinder [nur GU]	0,57	0,66	0,09 
09. Verdachtsfälle Kindeswohlgefährdung pro 100 Kinder [nur EAE]	0	0,37	0,37 
10. Anträge Familienhilfe pro 100 Kinder [nur GU]	0,53	0,21	-0,32 
11. Fälle häuslicher Gewalt pro 100 Familien	0,55	0,69	0,14 

Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

**Auch mit Blick auf die innerfamiliären Konflikte lässt sich festhalten, dass das Counseling zur Verbesserung der Situation in den Einrichtungen beiträgt. Wie bei den anderen zwischenmenschlichen Konflikten ist auch hier die Einführung des Counselings insgesamt und nicht die reine Anzahl der Beratungsgespräche der entscheidende Faktor.** Der Beitrag des Counselings zeigt sich anhand von drei Erkenntnissen: Die dargestellten Veränderungen der Indikatoren können erstens besser erklärt werden, wenn die Anzahl der Beratungsgespräche berücksichtigt wird.<sup>16</sup> Auch wenn - zweitens - die Anzahl der durchgeführten Beratungsgespräche kein statistisch signifikanter Einflussfaktor sind, lassen sich die Veränderungen - drittens - auch nicht durch andere Faktoren in der Einrichtung erklären.

**Bezüglich der Frage, inwiefern es Unterschiede zwischen der Praxis- und Anstellungsphase gibt, zeigt sich ein differenziertes Bild.** Bei drei der vier Indikatoren war die Veränderung in der Praxisphase größer als in der Anstellungsphase (vgl. Abbildung 22). Nur die Fälle häuslicher Gewalt haben sich während der Anstellungsphase stärker verändert. Für die drei Indikatoren, die eine größere Veränderung in der Praxisphase erfahren haben, lässt sich dieses damit erklären, dass die Counselor\*innen in der Anstellungsphase aufgrund der Covid-19 Pandemie weniger vor Ort sein konnten als in der Praxisphase und daher

<sup>15</sup> Hier wurden ausschließlich Kontakte aufgrund von Konflikten o.Ä. und keine organisatorischen Angelegenheiten berücksichtigt.

<sup>16</sup> vgl. Übersicht Modellfit der Indikatoren in Anhang II, bei der Anzahl Verdachtsfälle auf Kindeswohlgefährdung war die Datenlage nicht ausreichend, um ein Modell zu schätzen.



weniger dieser sensiblen und weniger sichtbaren Fälle in der Anstellungsphase in persönlichen Gesprächen aufgedeckt werden konnten.

Abbildung 22: Innerfamiliäre Konflikte Praxis- & Anstellungsphase

Titel	Ø Vor dem Counseling	Ø Seit Counseling Praxisphase	Ø Seit Counseling Anstellungsphase
08. Kontakte zum Jugendamt pro 100 Kinder [nur GU]	0,57	0,88 0,31	0,52 -0,05
09. Verdachtsfälle Kindeswohlgefährdung pro 100 Kinder [nur EAE]	0	0,58 0,58	0,22 0,22
10. Anträge Familienhilfe pro 100 Kinder [nur GU]	0,53	0,17 -0,36	0,24 -0,29
11. Fälle häuslicher Gewalt pro 100 Familien	0,55	0,65 0,10	0,72 0,17

Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

### Motivation der Bewohner\*innen

Ein weiteres Ziel der psychosozialen Beratung ist es, die Motivation der Bewohner\*innen zu erhöhen, sich aktiv in das Leben in den Einrichtungen einzubringen. **Dabei zeigt sich, dass seit Einführung des Counselings die Bereitschaft der Bewohner\*innen gestiegen ist, freiwilligen Tätigkeiten in den Einrichtungen nachzugehen** (vgl. Abbildung 23).

Abbildung 23: Motivation der Bewohner\*innen vor & seit dem Counseling

Titel	Ø Vor dem Counseling	Ø Seit dem Counseling
12. Meldungen freiwillige Tätigkeiten pro 100 Erwachsener	14,72	18,48 3,76

Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

Wie bei den Indikatoren zuvor wird auch hier deutlich, **dass die Einführung des Counselings, nicht aber die reine Anzahl Beratungsgespräche zur Motivation der Bewohner\*innen beiträgt, Tätigkeiten in den Einrichtungen nachzugehen**. Ein Blick auf die Unterschiede zwischen Anstellungs- und Praxisphase zeigt zudem, dass sich **das Counseling bereits unmittelbar nach Einführung positiv auf die Motivation der Bewohner\*innen auswirkt und diese mit zunehmendem Zeitverlauf weiter zunimmt**. (vgl. Abbildung 24).

Abbildung 24: Motivation der Bewohner\*innen Praxis- & Anstellungsphase

Titel	Ø Vor dem Counseling	Ø Seit Counseling Praxisphase	Ø Seit Counseling Anstellungsphase
12. Meldungen freiwillige Tätigkeiten pro 100 Erwachsener	14,72	16,19 1,47	20,23 5,51

Quelle: Syspons, 2021 - Monatliche Erhebung in den acht Einrichtungen

Aus diesem Grund lässt sich insgesamt festhalten, dass die Einführung des Counselings zur Verbesserung der Atmosphäre und des Arbeitsklimas in den Einrichtungen beiträgt. Neben der dargestellten Entwicklung der Indikatoren bestätigt sich dies auch in der Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen (vgl. Abbildung 25). Darin zeigt sich, dass der Anteil der Mitarbeiter\*innen, die die allgemeine Arbeitsatmosphäre als positiv bewerten von 92 Prozent auf 96 Prozent gestiegen ist (vgl. Abbildung 25). Mit Blick auf die Einschätzung zum Arbeitsklima zeigt sich außerdem ein noch größerer Effekt: Während 2019 76 Prozent der Mitarbeiter\*innen das Arbeitsklima als positiv einschätzten, stieg dieser Anteil 2020 auf 90 Prozent. In den Fallstudien und Interviews wurde zudem deutlich, dass dies insbesondere darauf zurückzuführen ist, dass es durch das Counseling ein zusätzliches Angebot gibt, an das sich belastete Bewohner\*innen wenden können und diese Fälle nicht mehr das Arbeitsklima zwischen den Mitarbeiter\*innen belastet.

Abbildung 25: Arbeitsatmosphäre und Arbeitsklima in den Einrichtungen

Frage	2019	2020
Alles in allem ist die allgemeine Atmosphäre in der Unterkunft positiv. <sup>1</sup>	92% N=50	96% N=25
Alles in allem ist das Arbeitsklima in unserer Einrichtung positiv. <sup>2</sup>	76% N=54	100% N=20

Anteil Personen, die der Aussage zustimmen (6er Skala)

<sup>1</sup> nur Fälle, die keine Veränderung der eigenen emotionalen Belastung & emotionalen Belastung der Bewohner\*innen durch COVID wahrgenommen haben <sup>2</sup> nur Fälle, die keine Veränderung der eigenen emotionalen Belastung & Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeiter\*innen in der Einrichtung durch COVID wahrgenommen haben

Quelle: Syspons, 2021 2021 - Onlinebefragung der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020

### Bewertung der Effektivität

Auf Grundlage dieser Ergebnisse kann die Einführung des psychosozialen Counselings von IPSO in den Einrichtungen der Malteser als effektiv bewertet werden, da alle intendierten Projektziele erreicht werden. So werden durch die erfolgreiche Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen für den Themenbereich der psychosozialen Beratung und gemeinsam etablierte Lösungswege zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams **Bedarfe nach einer weiteren psychosozialen, psychotherapeutischen und psychiatrischen Versorgung erfolgreich erkannt und passgenau vermittelt**. Darüber hinaus ist es gelungen, Austauschmomente zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams zu etablieren, wodurch sich **Vertrauen zueinander, ein gemeinsames Verständnis über die Situation vor Ort und gemeinsame Lösungswege entwickelt** haben. Für die lokalen Teams bleibt es jedoch **weiterhin herausfordernd**, psychosoziale Bedarfe der Bewohner\*innen einzuschätzen. Allerdings gelingt es, dies **über gemeinsame Wege der Lösungsfindung zu kompensieren**. Als Folge dessen trägt das Counseling dazu bei, dass **Konflikte in den Einrichtungen zurückgehen** und die Bewohner\*innen sich vermehrt für freiwillige Tätigkeiten melden. Darüber hinaus werden durch die etablierten gemeinsamen Lösungswege sowie die Verringerung von Konflikten in den Einrichtungen die **lokalen Teams in den Einrichtungen insgesamt emotional und fachlich entlastet**.

### 4.3 Effizienz

Als drittes Kriterium wurde im Rahmen der Evaluation die Effizienz des Projekts untersucht. Dabei stand die Frage im Mittelpunkt, inwiefern durch die Einführung des psychosozialen Counseling Kosten auf Ebene des Gesundheits- und Sozialsystems eingespart werden können. Die Grundlage für die Berechnung war dabei die Entwicklung der Indikatoren im Zeitverlauf, die im vorangegangenen Kapitel dargestellt wurden.

Um die Effizienz zu analysieren, wurden zunächst die **Indikatoren** anhand von **zwei Kriterien** ausgewählt. Einerseits handelt es sich dabei um diejenigen Indikatoren, für die ein **Rückgang seit Einführung des Counselings** festgestellt werden konnte (vgl. Kapitel 0). Um die Kosteneinsparungen der jeweiligen Indikatoren ermitteln zu können, war es andererseits erforderlich, dass diese **quantifizierbar** sind, ihnen also ein konkreter Geldwert pro Einheit zugeschrieben werden kann. Aus diesen Gründen wurden schließlich zwei Indikatoren für die Analyse ausgewählt: die **Anzahl der Polizei- und Rettungsdiensteinsätze**.

Um die Einsparungen berechnen zu können, wurden anschließend auf Grundlage einer Literatur- und Onlinerecherche **Annahmen über die durchschnittlichen Kosten für die beiden Indikatoren** getroffen. Danach wurden durchschnittliche Kosten von 140€ pro Polizeieinsatz und 500€ pro Rettungsdiensteinsatz ermittelt.<sup>17</sup>

Ausgehend von diesen Annahmen, lässt sich festhalten, **dass über die in Kapitel 4.2 dargestellten Wirkungen des Counselings hinaus, durch die Verringerung von Polizei- und Rettungsdiensteinsätzen in den acht Einrichtungen dem Land Mecklenburg-Vorpommern jährlich etwa 21.000€ eingespart werden können**. Dabei lässt sich der Großteil dieser Einsparungen auf den Rückgang der Rettungsdiensteinsätze (ca. 18.500€) zurückführen (vgl. Tabelle 1). **Sollte das psychosoziale Counseling darüber hinaus auf alle 21 Einrichtungen der Malteser in Mecklenburg-Vorpommern ausgeweitet werden, ließen sich die Einsparungen der zwei betrachteten Indikatoren auf etwa 55.500 € jährlich erhöhen** (vgl. Tabelle 1, Berechnungsschritt 6).

Darüber hinaus muss beachtet werden, dass in dieser Analyse aufgrund der uneindeutigen Datenlage für die Quantifizierung der Kosten **nur zwei der Indikatoren einbezogen** werden konnten. Weitere Indikatoren wie Sachbeschädigungen oder Anträge auf Familienhilfe, die mit Kosten verbunden und seit Einführung des Counselings rückläufig sind, führen zu weiteren Einsparungen, die in diesen Berechnungen aufgrund der oben benannten Gründe nicht quantifiziert werden konnten. Gleiches gilt für die **menschlichen und finanziellen Folgekosten aufgrund von emotionalen Belastungen und psychischen**

<sup>17</sup> (1) Annahmen je Polizeieinsatz: durchschnittlich zwei Identitätsfeststellungen (je 54€), ein mündlicher Platzverweis bei jedem zweiten Einsatz (je 45€), Anordnung & Vollzug einer Ingewahrsamnahme bei jedem zehnten Einsatz (je 100 €). vgl. Gebührenordnung der Bundespolizei 2019, aufrufbar unter: <https://www.gesetze-im-internet.de/bmib-gebv/BJNR135900019.html>

(2) Kosten je Rettungsdiensteinsatz: (a) *Gesamtausgaben für Rettungsdienste* 2017 (4,89 Mrd. €), davon 60 Prozent Rettungsdienst (ohne Krankentransport), vgl. Gesundheitsberichterstattung des Bundes, [https://www.gbe-bund.de/gbe/pkg\\_isgbe5.prc\\_menu\\_olap?p\\_uid=gastd&p\\_aid=83486755&p\\_sprache=D&p\\_help=0&p\\_indnr=322&p\\_indsp=4050&p\\_ityp=H&p\\_fid=](https://www.gbe-bund.de/gbe/pkg_isgbe5.prc_menu_olap?p_uid=gastd&p_aid=83486755&p_sprache=D&p_help=0&p_indnr=322&p_indsp=4050&p_ityp=H&p_fid=) (b) *Einsatzfahrten Rettungsdienst* 2016/17 (ca. 10 Mio) vgl. Leistungen des Rettungsdienstes, Bundesanstalt für Straßenwesen, aufrufbar unter: [https://www.gbe-bund.de/gbe/pkg\\_isgbe5.prc\\_menu\\_olap?p\\_uid=gast&p\\_aid=82183814&p\\_sprache=D&p\\_help=2&p\\_indnr=462&p\\_indsp=&p\\_ityp=H&p\\_fid=](https://www.gbe-bund.de/gbe/pkg_isgbe5.prc_menu_olap?p_uid=gast&p_aid=82183814&p_sprache=D&p_help=2&p_indnr=462&p_indsp=&p_ityp=H&p_fid=)

**Erkrankungen.** Aus den Ergebnissen geht hervor, dass es durch das Counseling gelingt, die Bedarfe der Bewohner\*innen gezielter zu erkennen und passgenau zu vermitteln (vgl. Kapitel 4.2). Damit geht zum einen eine Entlastung des Gesundheitssystems einher, da Fälle ohne schwerwiegende Erkrankung bereits über das Counseling Unterstützung erhalten. Zum anderen bietet sich durch die Einbettung des Counselings in die Strukturen der Einrichtung die Möglichkeit, belastete Personen frühzeitig zu erkennen und gezielte Unterstützungsmöglichkeiten (z.B. freiwillige Tätigkeiten) zu nutzen, um langfristige psychischen Erkrankungen vorzubeugen. Auch die **Entlastung der Mitarbeiter\*innen** durch die Einführung des Counselings kann langfristig dazu beitragen, Folgekosten von Überlastung und Stress am Arbeitsplatz zu verringern.

**Tabelle 1: Berechnung der Effizienz**

Berechnungsschritt	Polizeieinsätze	Rettungsdienst- einsätze
1 Durchschnittlicher Rückgang der Einsätze je 100 Bewohner*innen (pro Monat und Einrichtung seit der Anstellungsphase)	-0,12	-0,24
2 Kosten pro Einsatz	140,5€	500€
3 <b>Durchschnittliche Kosteneinsparung je 100 Bewohner*innen (pro Monat und Einrichtung)</b>	<b>16,86€</b>	<b>120€</b>
4 Summe monatlicher Kosteneinsparungen je Einrichtung (bei je durchschnittlich 161 angewesenden Bewohner*innen)	27,14€	193,2€
5 <b>Summe monatlicher (jährlicher) Kosteneinsparungen in den acht Einrichtungen durch Rückgang des Indikators</b>	<b>217,12€</b> <b>(2.605,4€)</b>	<b>1.545,6€</b> <b>(18.547,2€)</b>
6 <i>Potentielle Summe monatlicher (jährlicher) Kosteneinsparungen in den 21 Einrichtungen der Malteser in M-V durch Rückgang des Indikators</i>	<i>569,94€</i> <i>(6.839,28€)</i>	<i>4.057,2€</i> <i>(48.686,4)</i>

### **Bewertung der Effizienz**

Das psychosoziale Counseling ist effizient, da es zur Einsparung von Kosten für das Land Mecklenburg-Vorpommern im Gesundheits- und Sozialsystem beiträgt. Bereits durch die Verringerung von Polizei- und Rettungsdiensteinsätzen, die aufgrund von Konflikten in den acht Einrichtungen ausgelöst werden, können dem Land jährlich etwa 21.000 € eingespart werden. Dieser Betrag könnte zudem auf etwa 55.500 € erhöht werden, wenn das Counseling auf die insgesamt 21 Einrichtungen der Malteser in Mecklenburg-Vorpommern ausgeweitet werden sollte. Darüber hinaus trägt das Counseling dazu bei, menschliche und finanzielle Folgekosten aufgrund von emotionalen Belastungen und psychischen Erkrankungen zu reduzieren, indem die Bedarfe von Bewohner\*innen besser erkannt und darauf reagiert werden kann. Dies gelingt insbesondere durch die Einbettung in die Struktur der Einrichtungen und gemeinsame Lösungsfindungen, da einerseits erkrankte Personen besser identifiziert werden können und andererseits auf Belastungen, die keine medizinische Behandlung erfordern, mit niedrighwelligen Unterstützungsangeboten reagiert werden kann. Zudem können durch die Entlastung der Mitarbeiter\*innen Folgekosten aufgrund von Überlastung und Stress am Arbeitsplatz reduziert werden.

## 5 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

### 5.1 Schlussfolgerungen

Insgesamt folgert das Evaluationsteam, dass die **Relevanz des psychosozialen Counselings von IPSO in den Einrichtungen der Malteser gegeben** ist. Dies wird verdeutlicht durch die Bekanntheit und die Nutzung des Angebots in den Einrichtungen und darüber hinaus. Es ist gelungen, in allen Einrichtungen erfolgreich auf das Angebot aufmerksam zu machen und die jeweiligen spezifischen Gegebenheiten vor Ort sowie die unterschiedlichen Bedarfe der Bewohner\*innen hinsichtlich Alter, Geschlecht und Sprache angemessen zu berücksichtigen. Auch während der Kontaktbeschränkungen konnte das Angebot aufrechterhalten werden, indem flexibel auf eine telefonische bzw. virtuelle Beratung umgestellt wurde. Dabei zeigte sich jedoch, dass der persönliche Kontakt zur Vertrauensbildung und Ansprache ein entscheidender Faktor für die bedarfsorientierte und nachhaltige Nutzung des psychosozialen Counseling ist. Diese Ergebnisse verdeutlichen auch, dass die digitale Beratung als Ergänzung zu einem persönlichen Angebot vor Ort funktioniert. Die Stärken des einen Formats (z.B. Vertrauensaufbau bei Neuklient\*innen) wurden dabei erfolgreich mit denen des anderen (z.B. Flexibilität und Zeitersparnis durch Ortsunabhängigkeit) kombiniert.

Zudem kann die Einführung des psychosozialen Beratungsangebots als **effektiv** bewertet werden, da alle intendierten Projektziele erreicht werden. So werden durch die erfolgreiche Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen für den Themenbereich der psychosozialen Beratung und gemeinsam etablierte Lösungswege zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams **Bedarfe nach einer weiteren psychosozialen, psychotherapeutischen und psychiatrischen Versorgung erfolgreich erkannt und passgenau vermittelt**. Darüber hinaus ist es gelungen, Austauschmomente zwischen Counselor\*innen und lokalen Teams zu etablieren, wodurch sich **Vertrauen zueinander, ein gemeinsames Verständnis über die Situation vor Ort und gemeinsame Lösungswege entwickelt** haben. Für die lokalen Teams bleibt es jedoch **weiterhin herausfordernd**, psychosoziale Bedarfe der Bewohner\*innen einzuschätzen. Allerdings gelingt es, dies **über gemeinsame Wege der Lösungsfindung zu kompensieren**. Als Folge dessen trägt das Counseling dazu bei, dass **Konflikte in den Einrichtungen zurückgehen** und die Bewohner\*innen sich vermehrt für freiwillige Tätigkeiten melden. Darüber hinaus werden durch die etablierten gemeinsamen Lösungswege sowie die Verringerung von Konflikten in den Einrichtungen die **lokalen Teams in den Einrichtungen insgesamt emotional und fachlich entlastet**.

Schließlich lässt sich schlussfolgern, dass das psychosoziale Counseling **effizient** ist, da es **zur Einsparung von Kosten für das Land Mecklenburg-Vorpommern im Gesundheits- und Sozialsystem beiträgt**. Bereits durch die Verringerung von Polizei- und Rettungsdiensteinsätzen, die aufgrund von Konflikten in den acht Einrichtungen ausgelöst werden, können dem Land jährlich etwa 21.000 € eingespart werden. Dieser Betrag könnte zudem auf etwa 55.500 € erhöht werden, wenn das Counseling auf die insgesamt 21 Einrichtungen der Malteser in Mecklenburg-Vorpommern ausgeweitet werden sollte. Darüber hinaus trägt das Counseling dazu bei, menschliche und finanzielle Folgekosten aufgrund von emotionalen Belastungen und psychischen Erkrankungen zu reduzieren, indem die Bedarfe von Bewohner\*innen besser erkannt und darauf reagiert werden kann. Dies gelingt insbesondere durch die Einbettung in die Struktur der Einrichtungen und gemeinsame Lösungsfindungen, da einerseits erkrankte Personen besser identifiziert werden können und andererseits auf Belastungen, die keine medizinische Behandlung erfordern,

mit niedrighschwelligem Unterstützungsangeboten reagiert werden kann. Zudem können durch die Entlastung der Mitarbeiter\*innen Folgekosten aufgrund von Überlastung und Stress am Arbeitsplatz reduziert werden.

## 5.2 Handlungsempfehlungen

Vor dem Hintergrund dieser Evaluationsergebnisse lassen sich insgesamt neun Handlungsempfehlungen für drei verschiedene Phasen identifizieren.

1. **Die Malteser sollten das psychosoziale Counseling in ihren Einrichtungen dauerhaft fortführen.** Die Evaluationsergebnisse haben gezeigt, dass das Angebot höchst relevant, effektiv und effizient ist, sodass eine Weiterführung empfohlen wird.

*Zu Beginn/bei Einführung des Counselings*

2. **Bei Einführung des Counselings in anderen Einrichtungen sollten die Projektverantwortlichen darauf achten, dass der Schwerpunkt auf der Rollenklärung und dem Erwartungsmanagement liegt.** Die Ergebnisse der Evaluation verdeutlichen, dass geklärte Rollen und realistische Erwartungen an das Counseling Missverständnisse in der Zusammenarbeit zwischen Counselor\*innen und Mitarbeiter\*innen verhindern. Dies führt zudem dazu, dass die Mitarbeiter\*innen eine höhere Entlastung in ihrer alltäglichen Arbeit durch das Counseling wahrnehmen. Dies kann beispielsweise dadurch gelingen, dass gemeinsame Reflexion über Zuständigkeiten und Aufgabenteilungen sowie Grenzen bezüglich der Vertraulichkeit von Beratungsgesprächen frühzeitig ausgelotet und definiert werden.
3. **Die Malteser sollten bei einer Neueinführung des Counselings wiederholte Informations- bzw. Sensibilisierungsveranstaltungen umsetzen.** Aus den Evaluationsergebnissen geht hervor, dass diese das Verständnis der Mitarbeiter\*innen für die Arbeit der Counselor\*innen sowie die Ziele und Inhalte der Beratung erhöhen. Diesen Veranstaltungen sollten die jeweils einrichtungsspezifischen Besonderheiten adressieren. Punktuell sollten sie außerdem um einrichtungsübergreifende Elemente erweitert werden, um so auch den Erfahrungsaustausch zwischen den Gemeinschaftsunterkünften zu stärken. Darüber hinaus sollten in Schulungen und Sensibilisierungsgesprächen zusätzlich auch die unterschiedlichen Gegebenheiten von Erstaufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften thematisiert werden. So kann beispielweise durch eine konkrete Einordnung der Rolle der Sozialarbeiter\*innen in EAEs im Verhältnis zum Counseling Missverständnissen vorgebeugt werden.

*Während der Umsetzung*

4. **Für die weitere Umsetzung des Counselings sollten die Malteser weiterhin eine Kontinuität der Counselor\*innen anstreben.** Die erfolgte Anstellung bei den Maltesern ist zu begrüßen. Die Evaluationsergebnisse zeigen, dass dadurch die Abstimmung und der Vertrauensaufbau sowohl mit den Bewohner\*innen als auch den Mitarbeitenden erleichtert wird. Zudem wurde deutlich, dass die Verbesserung dieser Prozesse seit der Anstellungsphase dazu führt, dass zwischenmenschliche Konflikte noch stärker zurückgehen als dies bereits während der Praxisphase der Fall war. Gleichzeitig gilt es bei der Koordinierung der Counselor\*innen die verschiedenen Bedarfe nach Sprachkenntnissen und Geschlecht zu berücksichtigen und ergänzend gegebenenfalls weiterhin auf die digitale IPSO-Beratung zurückzugreifen.

5. **Bei einer Ausweitung und/oder der weiteren Umsetzung des Beratungsangebots sollte mindestens der Erstkontakt zwischen Counselor\*innen und Bewohner\*innen weiterhin persönlich stattfinden. Ein Hybrid-Modell, das ein persönliches Erstgespräch ermöglicht und anschließend digital oder telefonisch fortgesetzt wird, ist zu empfehlen.** Im Rahmen der Evaluation wurde deutlich, dass während der COVID-19 bedingten Kontaktbeschränkungen das digitale Angebot zwar von den Bewohner\*innen genutzt wurde, gleichzeitig jedoch die Anzahl der Neuklient\*innen zurückgegangen ist. Mit einem Hybrid-Modell kann sowohl die hohe Nachfrage nach der Beratung als auch der persönliche Vertrauensaufbau vor Ort gewährleistet werden.
6. **Die Einrichtungsleitungen sollten bei der weiteren Umsetzung darauf achten, dass eine regelmäßige Reflexion zur konkreten Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter\*innen und Counselor\*innen erfolgt.** Insgesamt zeigen die Evaluationsergebnisse, dass diese entscheidend sind, um funktionierende und lokal angepasste Strukturen zu etablieren. Die Rollenfindung gestaltet sich hierbei als laufender Prozess, der einer regelmäßigen Abstimmung bedarf.
7. **Die Malteser sollten während der Umsetzung besonderen Wert darauf legen, dass die Unterstützung des Prozesses durch die Einrichtungs- bzw. Teamleitung gewährleistet wird.** Im Rahmen der Evaluation wurde deutlich, dass sie insbesondere in den Gemeinschaftsunterkünften ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Umsetzung des Counselings sind.

#### *Zur nachhaltigen Verankerung*

8. **Im weiteren Verlauf sollten die Malteser gemeinsam mit den Counselor\*innen die lokale und regionale Vernetzung mit Akteur\*innen aus der psychosozialen Versorgungslandschaft fortführen.** Die Evaluationsergebnisse zeigen, dass diese dazu beiträgt, das Beratungsangebot bekannter zu machen und die weitere bedarfsgerechte Versorgung der Klient\*innen zu gewährleisten.
9. **Die Ausweitung des Beratungsangebots auf andere Einrichtungen ist zu empfehlen.** Die Ergebnisse der Evaluation verdeutlichen, dass sich bereits die Etablierung des Beratungsangebots positiv auf das Zusammenleben in den Einrichtungen auswirkt. Darüber hinaus ist die Nachfrage nach einem niedrigschwelligen, kultursensiblen und muttersprachlichen Beratungsangebot weiterhin sehr hoch. Gleichzeitig sollte dabei berücksichtigt werden, dass die Kapazitäten der vorhandenen Counselor\*innen begrenzt sind. Zum einen kann ein Hybrid-Modell an dieser Stelle für Entlastung sorgen. Zum anderen erfordert eine Ausweitung auf andere Standorte gegebenenfalls die Erhöhung der Anzahl der eingesetzten Counselor\*innen.



# ANHANG

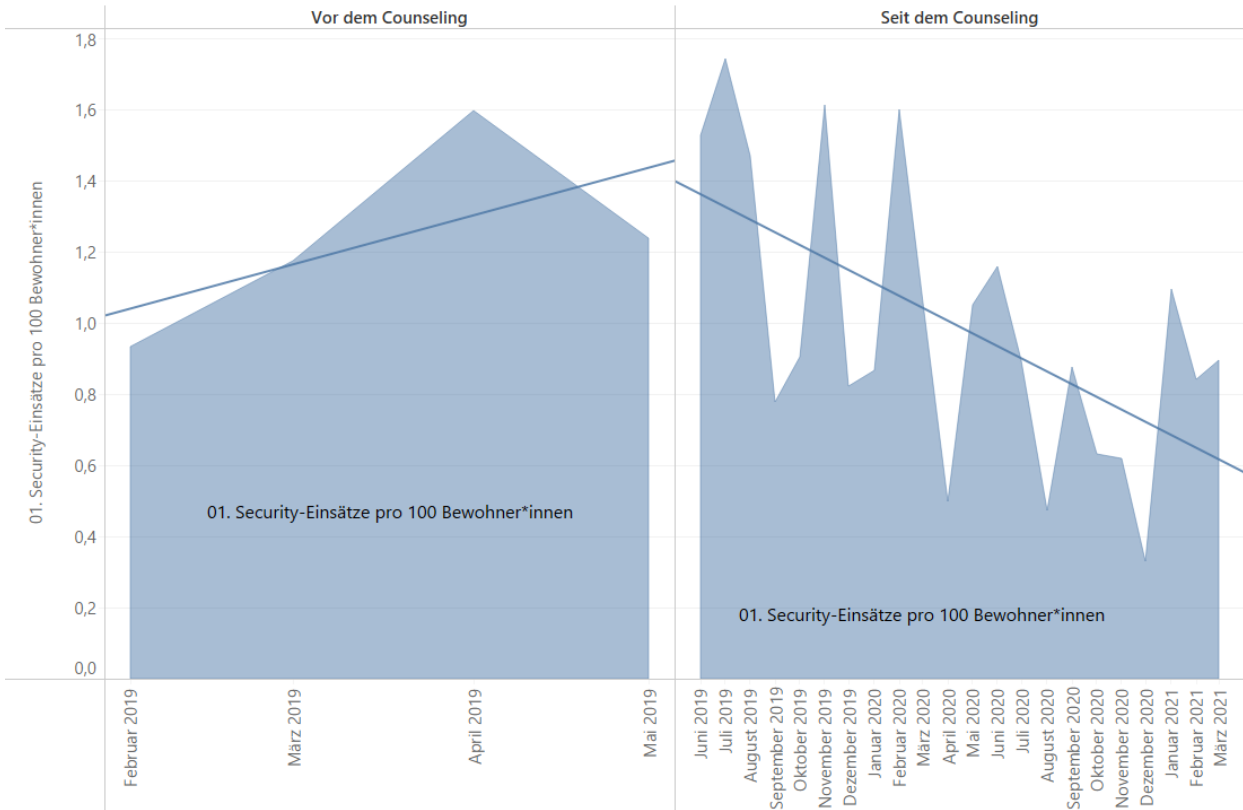
- I. Entwicklung der Indikatoren im Zeitverlauf
- II. Übersicht Modellfit Indikatoren

*siehe beigefügtes Dokument:*

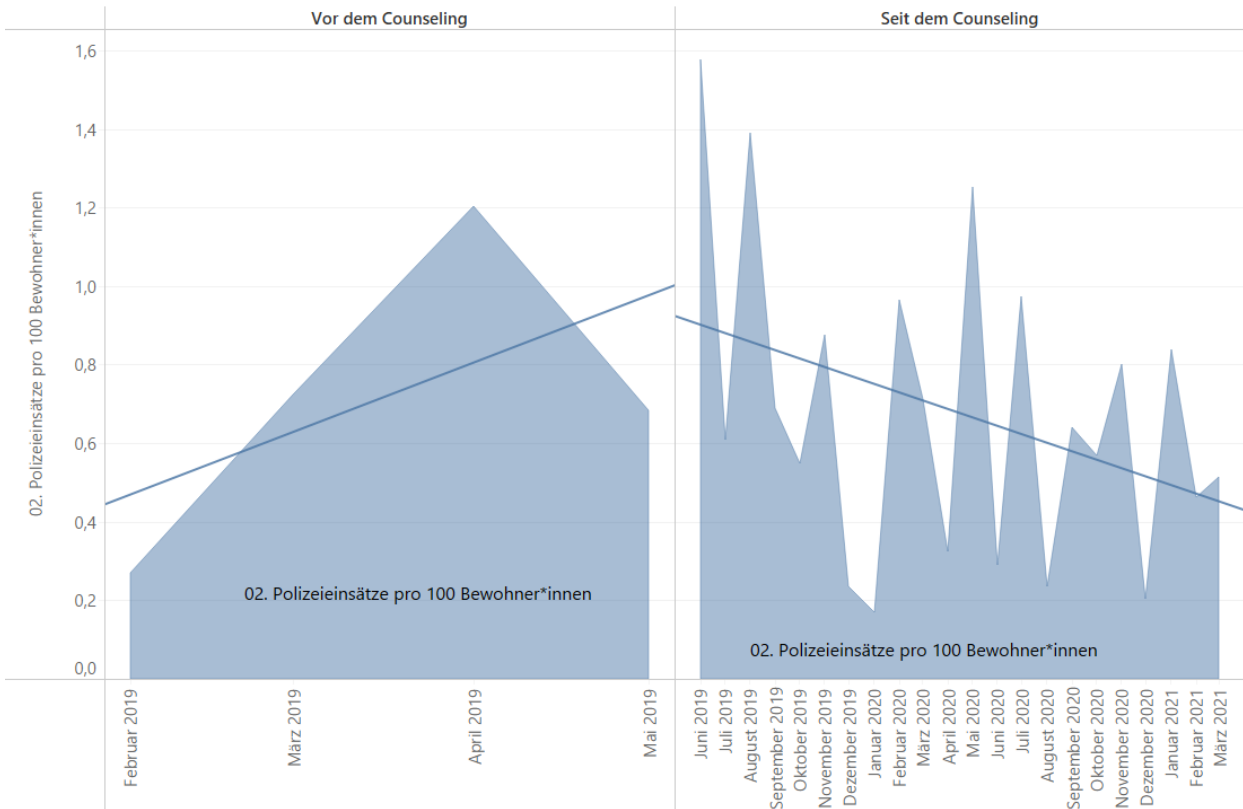
- III. Fragebogen Onlinebefragungen der Mitarbeiter\*innen 2019 und 2020
- IV. Fragebogen monatliche Erhebung der Indikatoren und Kontextfaktoren
- V. Gesprächsleitfaden Telefoninterviews Einrichtungsleitungen
- VI. Gesprächsleitfäden Fallstudien
- VII. Leitfragen Fokusgruppe Counselor\*innen

# I. Entwicklung der Indikatoren im Zeitverlauf

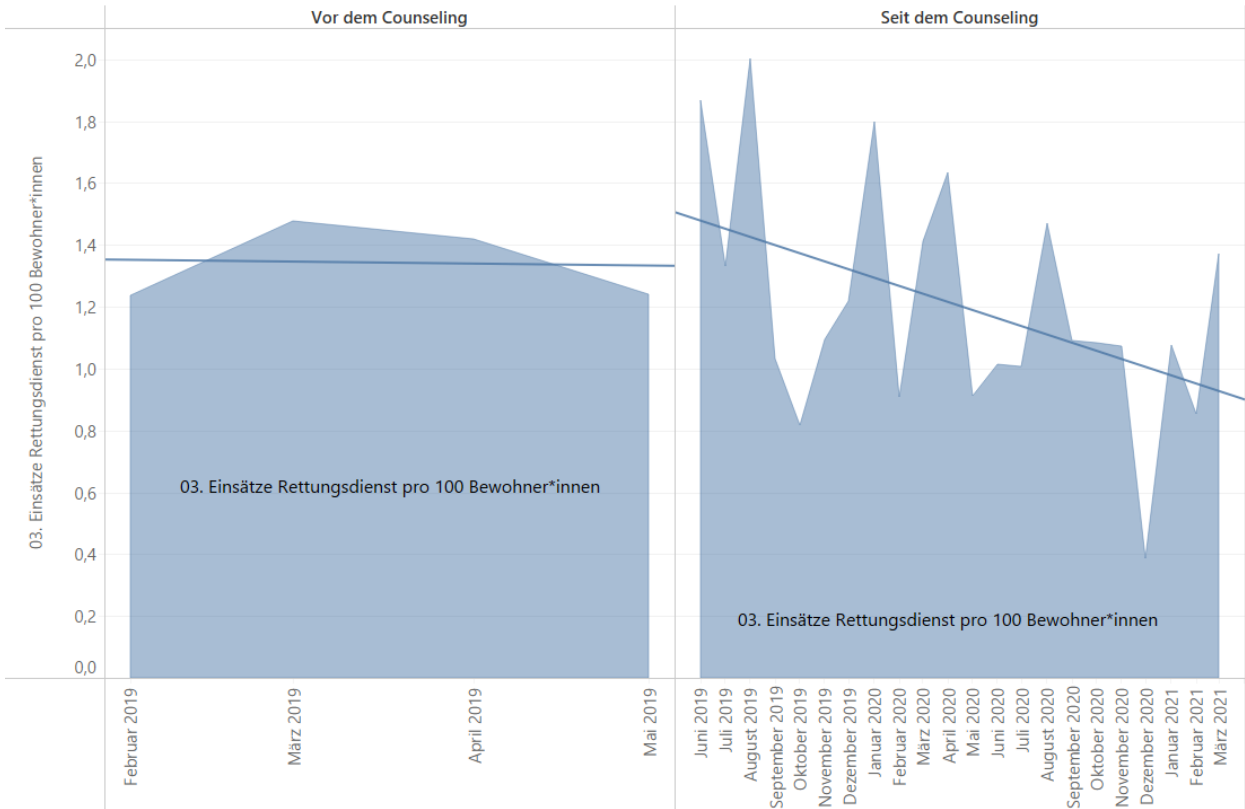
01. Security-Einsätze pro 100 Bewohner\*innen



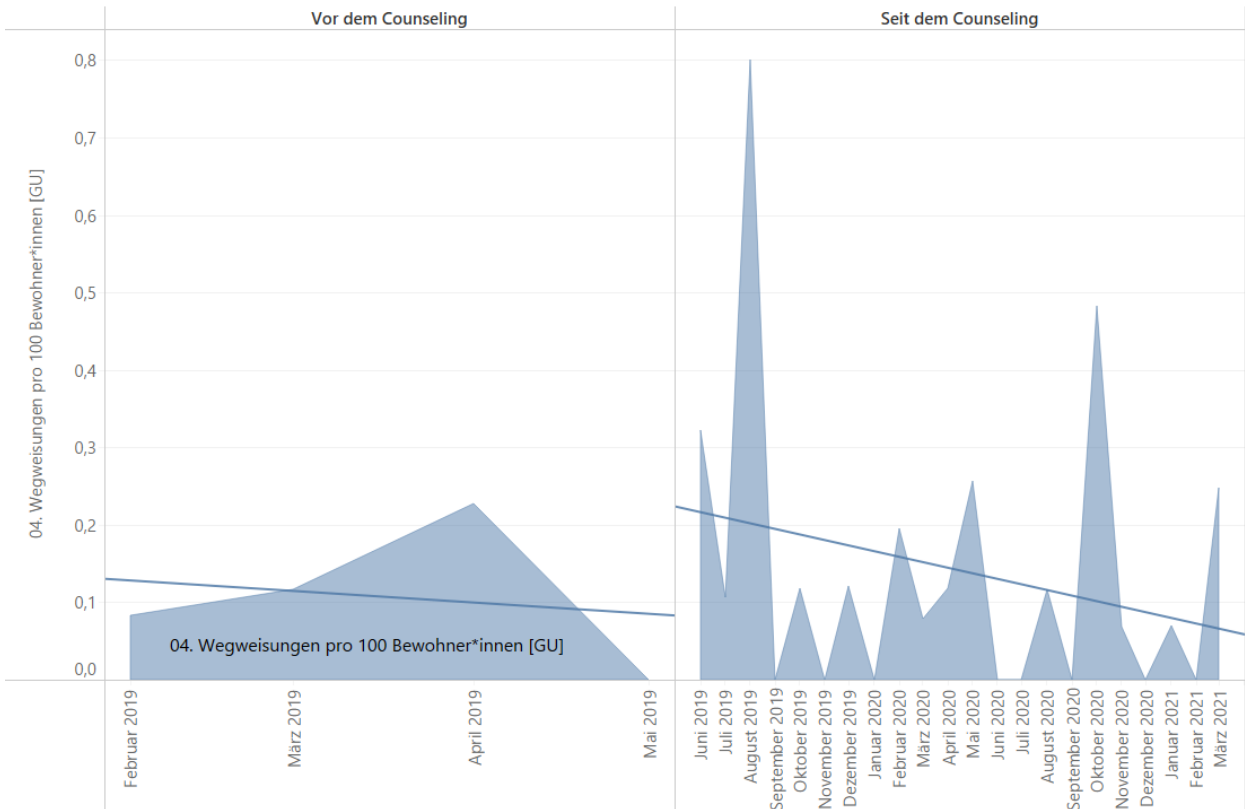
02. Polizeieinsätze pro 100 Bewohner\*innen



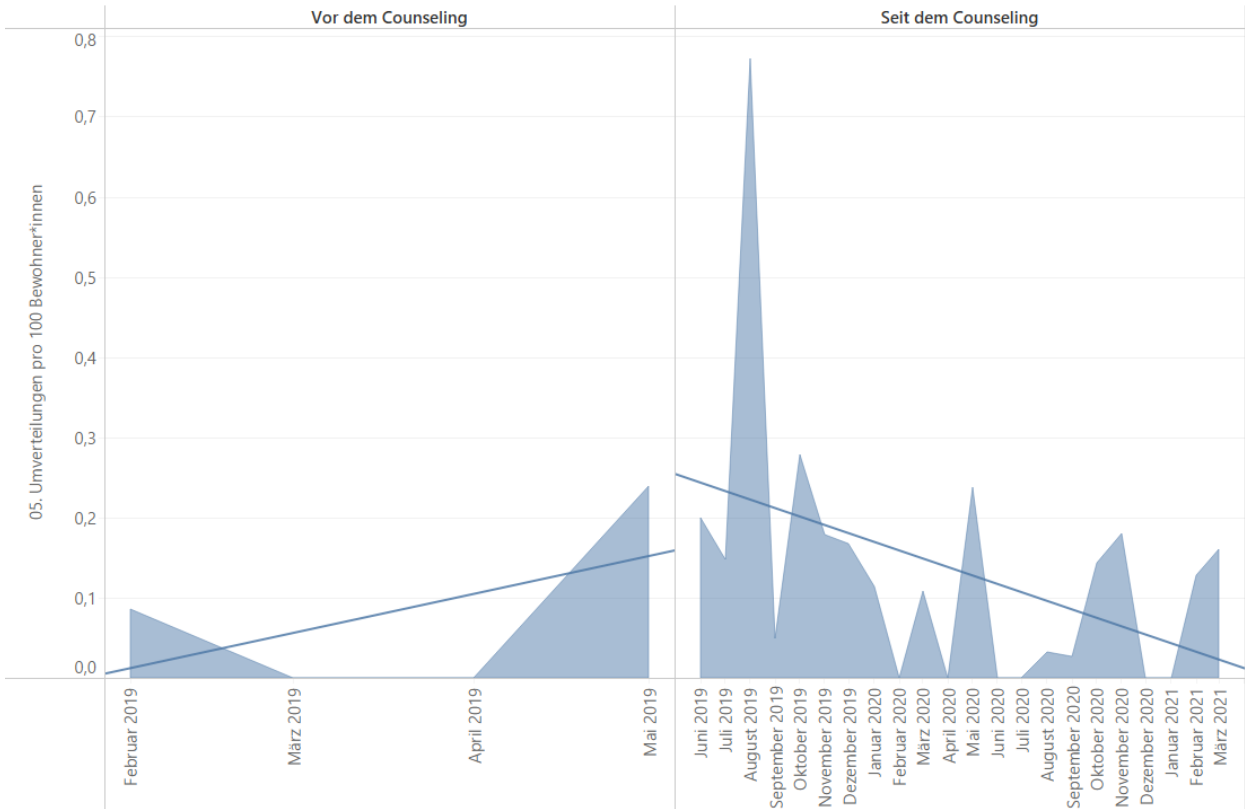
03. Einsätze Rettungsdienst pro 100 Bewohner\*innen



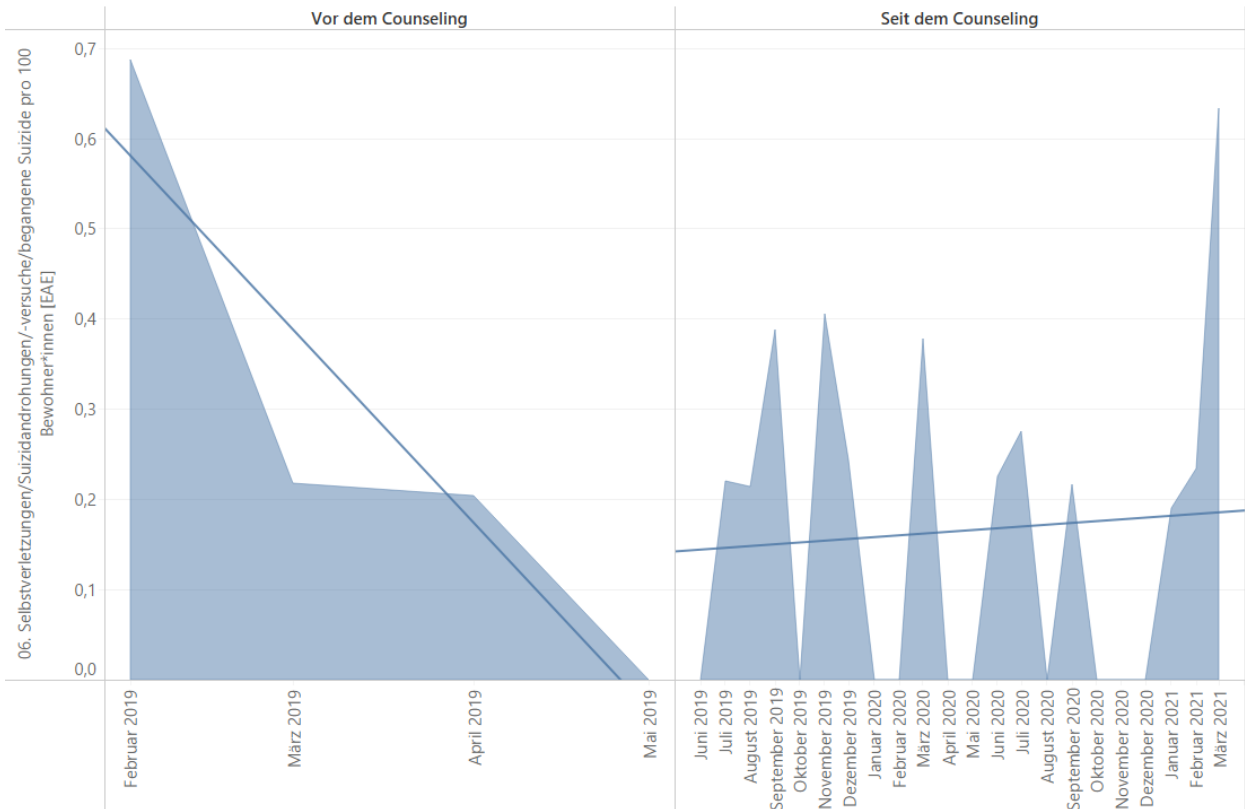
04. Wegweisungen pro 100 Bewohner\*innen [GU]



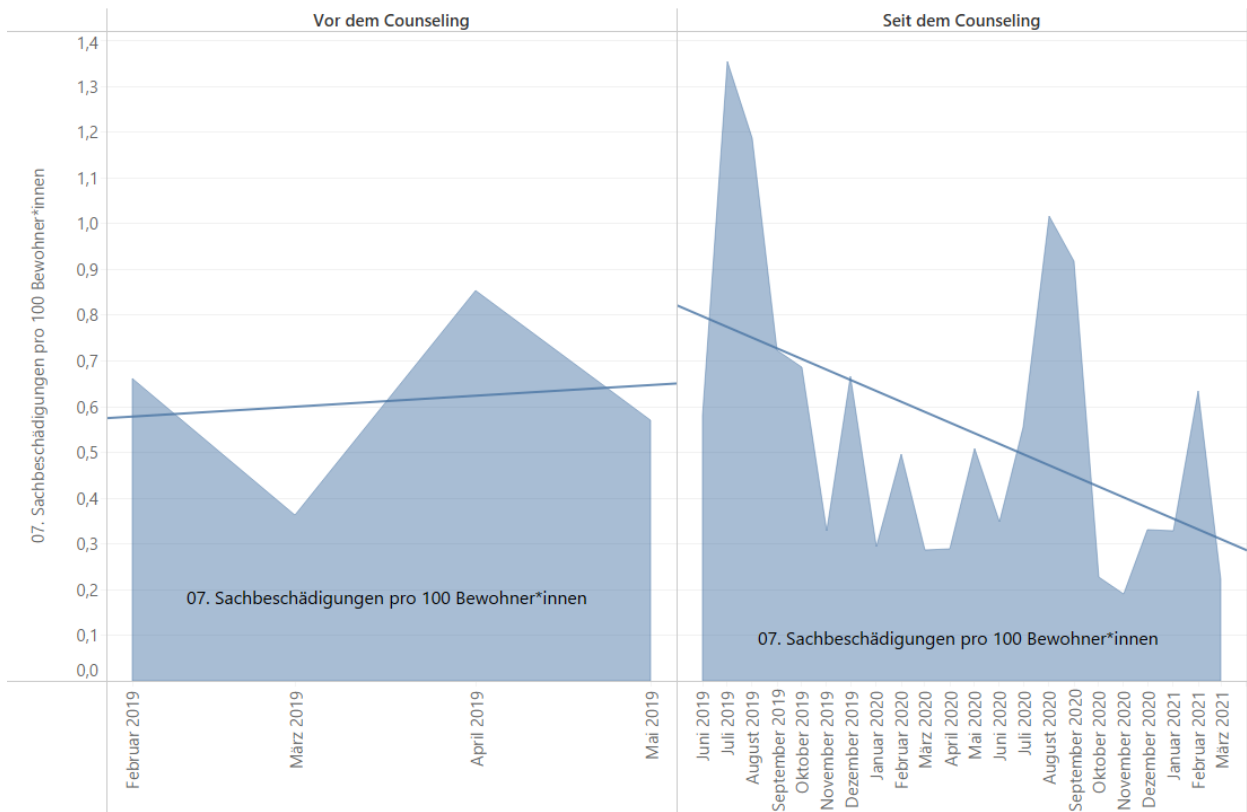
05. Umverteilungen pro 100 Bewohner\*innen



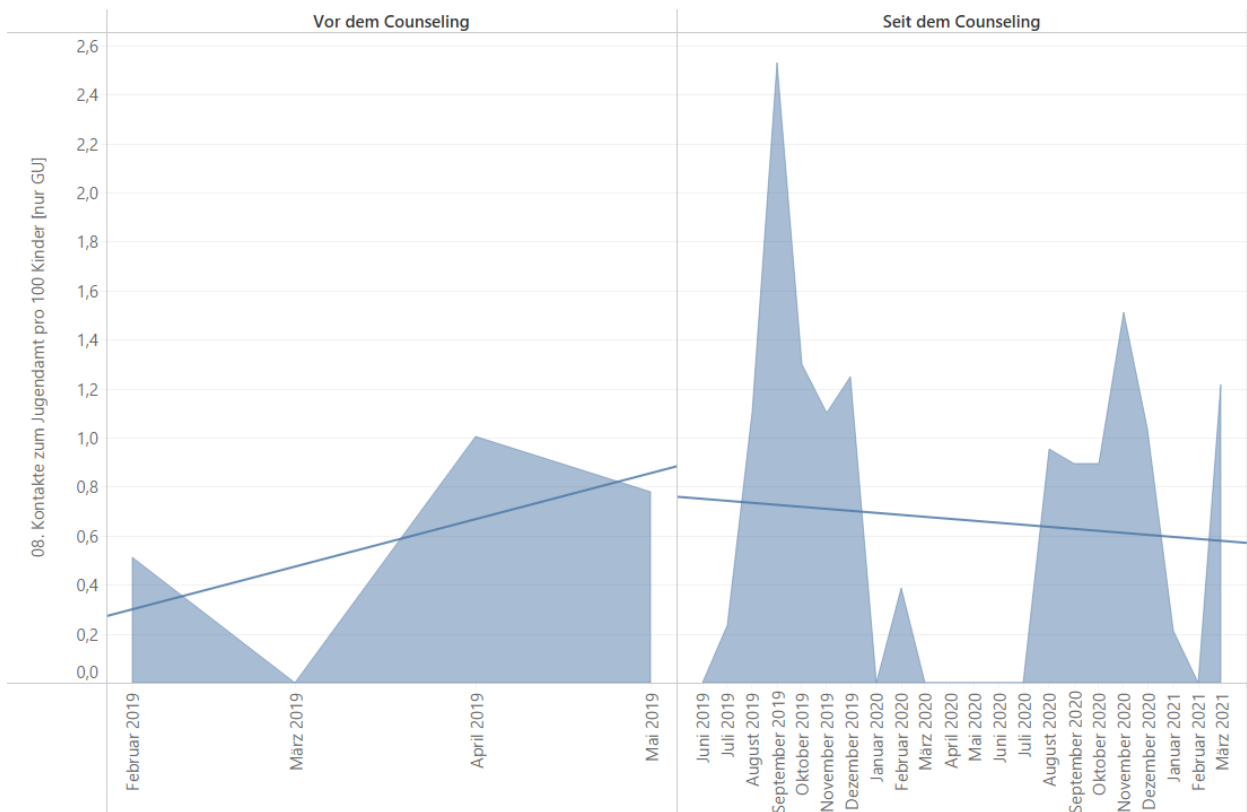
06. Selbstverletzungen/Suizidandrohungen/-versuche/begangene Suizide pro 100 Bewohner\*innen [EAE]



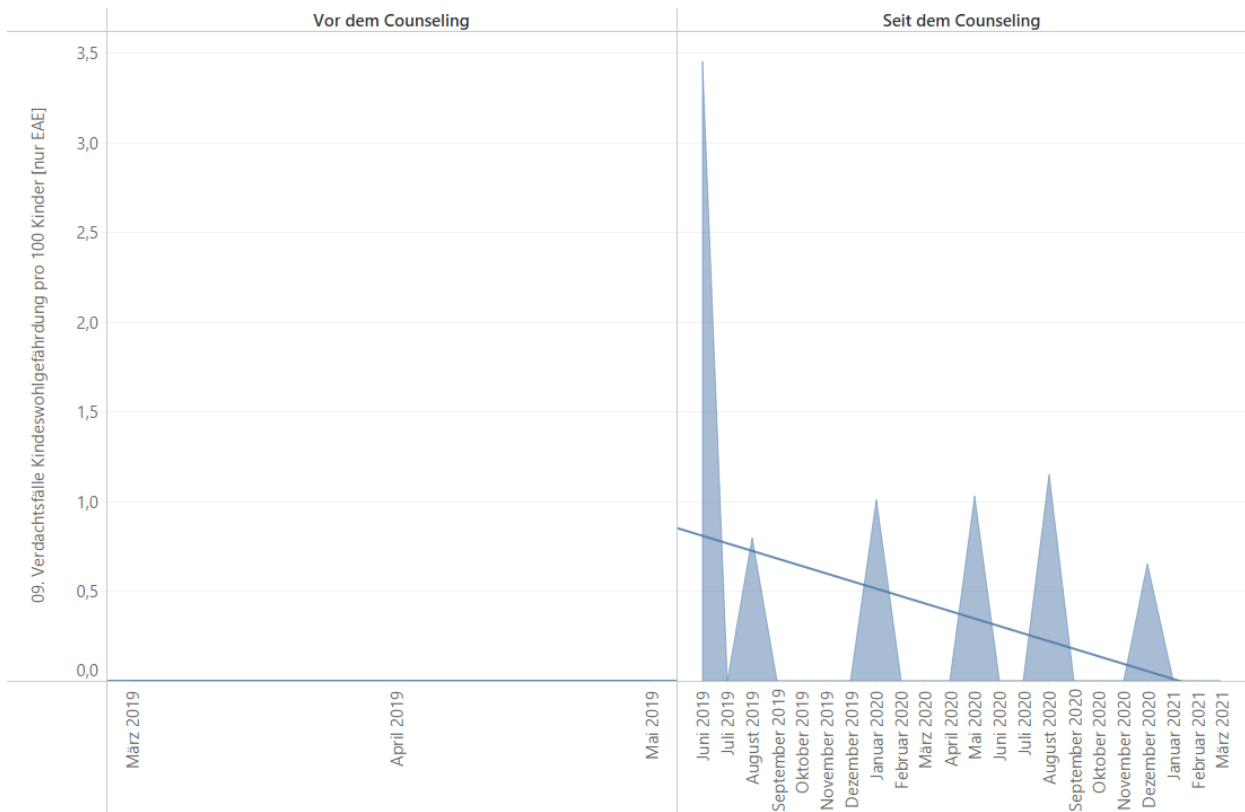
07. Sachbeschädigungen pro 100 Bewohner\*innen



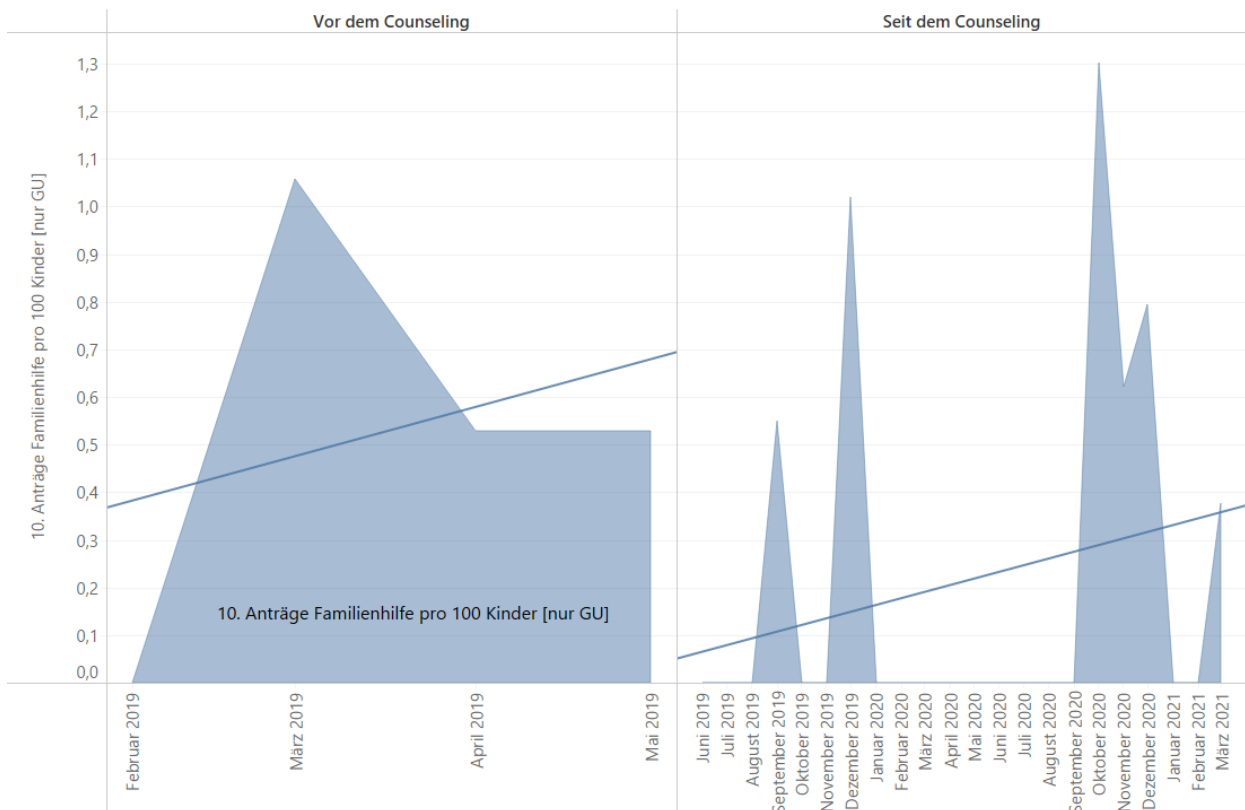
08. Kontakte zum Jugendamt pro 100 Kinder [nur GU]



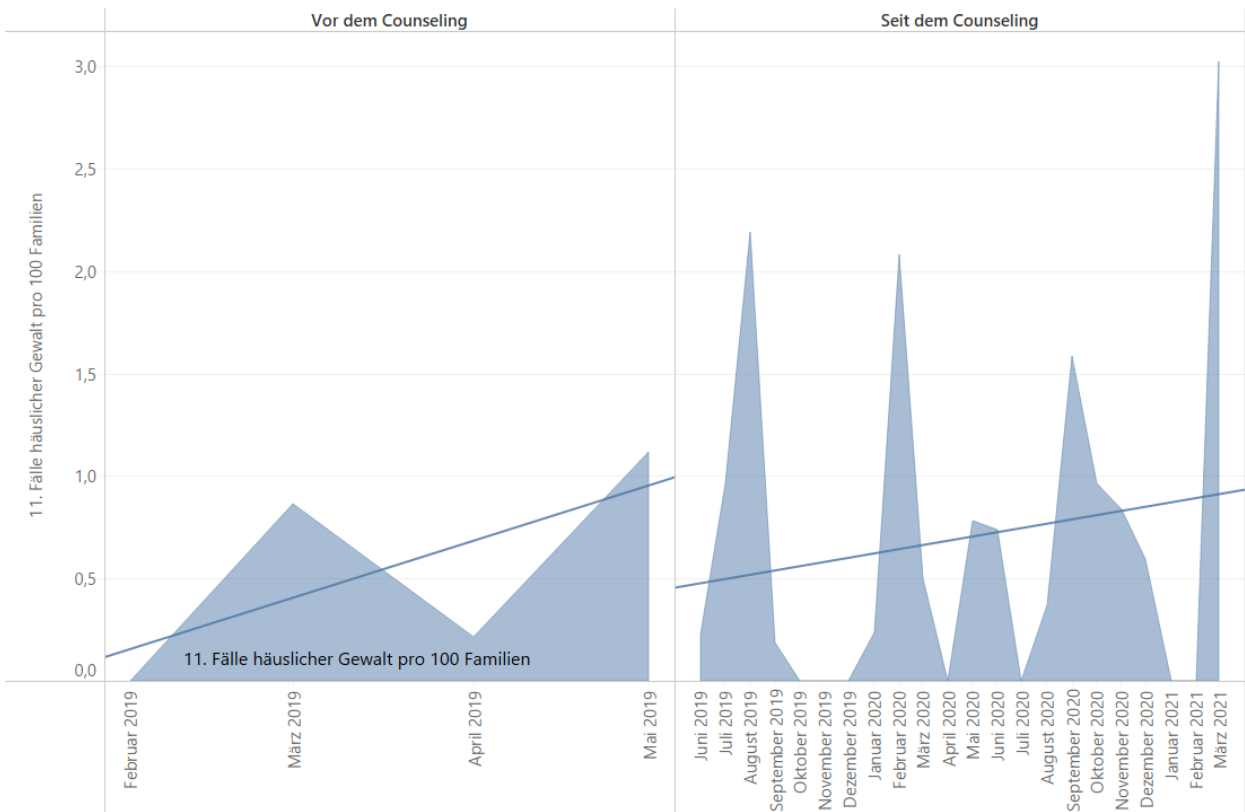
09. Verdachtsfälle Kindeswohlgefährdung pro 100 Kinder [nur EAE]



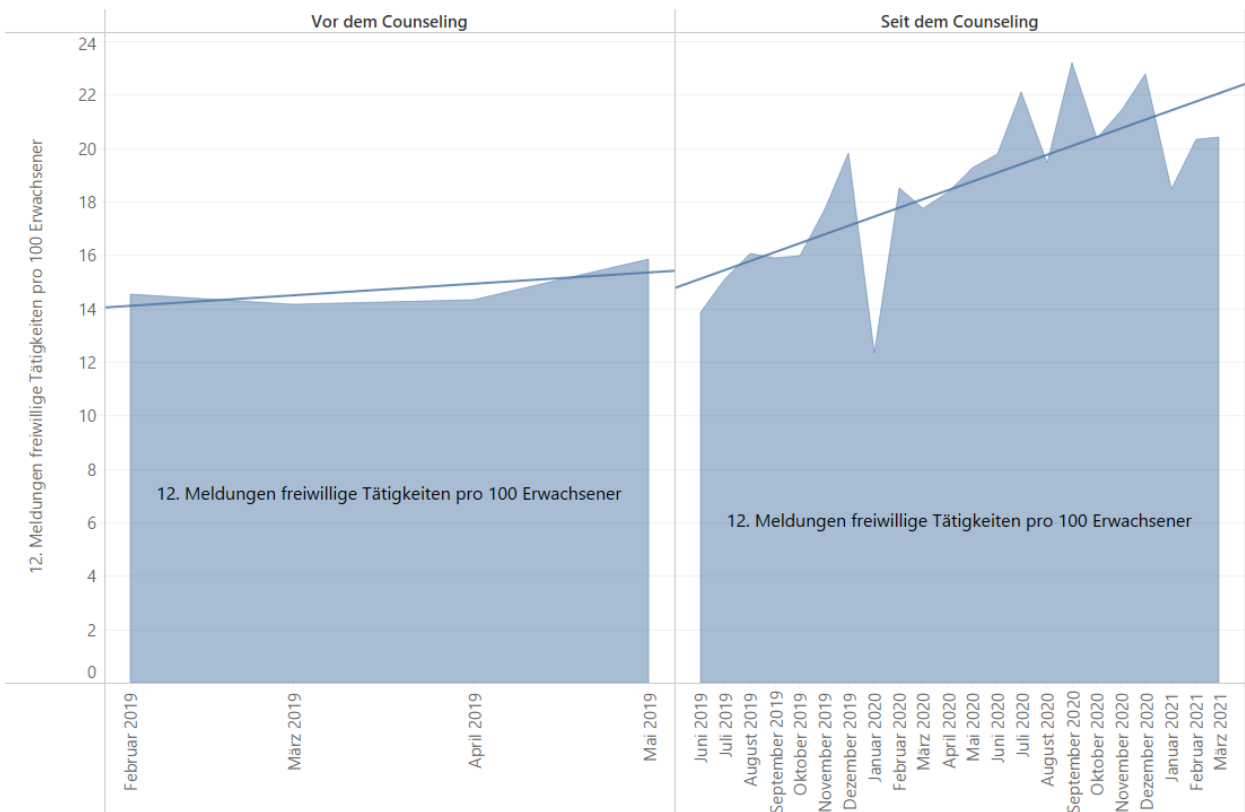
10. Anträge Familienhilfe pro 100 Kinder [nur GU]



### 11. Fälle häuslicher Gewalt pro 100 Familien



### 12. Meldungen freiwillige Tätigkeiten pro 100 Erwachsener



## II. Übersicht Modellfit Indikatoren

Eingeschränkte -2Log Likelihood (*je geringer, desto besser*)

Indikator	(1) Nullmodell	(2) Nur Kontextfaktoren	(3) Inklusive Anzahl Beratungsgespräche
1 Sicherheitsdiensteinsätze pro 100 Bewohner*innen	657,236	642,641	424,923
2 Polizeieinsätze pro 100 Bewohner*innen	592,504	598,529	405,060
3 Rettungsdiensteinsätze pro 100 Bewohner*innen	653,943	657,096	419,257
4 Wegweisungen pro 100 Bewohner*innen	275,690	360,729	179,895
5 Umverteilungen pro 100 Bewohner*innen	285,999	365,085	101,292
6 Selbstverletzungen/Suizidandrohungen/-versuche/begangene Suizide pro 100 Bewohner*innen	<i>Anzahl zu gering für Modellspezifikation</i>		
7 Sachbeschädigungen pro 100 Bewohner*innen	511,161	545,014	357,544
8 Kontakte zum Jugendamt pro 100 Kinder	692,199	669,337	416,293
9 Verdachtsfälle Kindeswohlgefährdung pro 100 Kinder	<i>Anzahl zu gering für Modellspezifikation</i>		
10 Anträge Familienhilfe pro 100 Kinder	566,787	585,726	399,828
11 Fälle häuslicher Gewalt pro 100 Familien	962,608	878,723	540,907
12 Meldungen für freiwillige Tätigkeiten pro 100 Erwachsener	1162,741	1035,462	645,938



## **Anhänge III. – VII. siehe beigefügtes Dokument**

UNSER KONTAKT

**Syspons GmbH**

Prinzenstraße 84  
10969 Berlin  
Germany

[www.syspons.com](http://www.syspons.com)

© Syspons. All rights reserved.

**Lennart Raetzell**  
**Manager**

T: +49 151 | 26 460 483

E: [lennart.raetzell@syspons.com](mailto:lennart.raetzell@syspons.com)

**Hanna Tesfay**  
**Lead Consultant**

T: +49 151 | 2646 0487

E: [hanna.tesfay@syspons.com](mailto:hanna.tesfay@syspons.com)

**Jana Wulff-Troeger**  
**Consultant**

T: +49 151 | 26 46 0499

E: [jana.wulff-troeger@syspons.com](mailto:jana.wulff-troeger@syspons.com)