

Universität Bremen

Fachbereich 11 - Humanwissenschaften

Studiengang Psychologie

## **Diplomarbeit**

zum Thema:

### **Täter-Opfer-Ausgleich aus Opfer-Perspektive – Entwicklung eines Evaluationsinstruments**

vorgelegt von: Susann Hoffmann

geboren am: 22. Juni 1977 in: Dresden

Erstgutachter: Frau Prof. Dr. Luise Greuel

Zweitgutachter: Herr Prof. Dr. Arthur Hartmann

Bremen, 8. Juni 2006

Diese Diplomarbeit widme ich  
in großer Dankbarkeit und tiefer Zuneigung  
meiner Großmutter Edelgard Hoffmann.

## Danksagung

Mein Dank geht zu erst an alle Geschädigten der TOA-Einrichtungen in Bremen und Hannover, welche bereit waren, an der Befragung hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dem Täter-Opfer-Ausgleich teilzunehmen. Zum einen war die Teilnahme mit einem gewissen zeitlichen und persönlichen Aufwand verbunden und zum anderen waren einige Fragen mit doch recht persönlichem Inhalt zu beantworten. Hierbei danke ich auch den Mitarbeitern des TOA Bremen und der WAAGE-Hannover für ihre Unterstützung. Die der Diplomarbeit zugrundeliegende Pilotstudie wäre ohne die Mitarbeit der Geschädigten und das Engagement der TOA-Mitarbeiter nicht durchführbar gewesen.

Weiterhin gilt mein Dank den Betreuern dieser Diplomarbeit Frau Prof. Dr. Luise Greuel und Herrn Prof. Dr. Arthur Hartmann, welche mir trotz ihrer knapp bemessenen Zeit hilfreich zur Seite standen.

Ganz besonders möchte ich mich auch bei Frau Dr. Claudia Kestermann bedanken, welche mir mit Geduld und Ausdauer sowohl fachliche als auch methodische Fragen beantwortet hat.

Besonderer Dank gilt auch Carola Möller, Doreen Rogasch und Anna Semmroth, die mit mir zusammen den Fragebogen für die Pilotstudie entwickelt haben.

Ein großes Dankeschön geht an meine Korrekturleser und besten Kritiker Meike Jürgensen, Carola Möller, Daniela Bogusch, Rebecca Schmidt sowie Jörn Meyn und seine Mutter. Darüber hinaus möchte ich mich besonders bei Hans Krüger für die Engelsgeduld bedanken, mit welcher er mir bei der Formatierung dieser Diplomarbeit geholfen hat.

Für den psychischen und medizinischen Beistand während der Diplomphase danke ich Frau Bettina Tröger und Herrn Dr. Thomas Liebsch.

Zu guter Letzt möchte ich mich bei allen mir nahestehenden Menschen ganz herzlich bedanken, welche verständnisvoll und emotional unterstützend während der Erstellung dieser Diplomarbeit für mich da waren.

## Inhaltsverzeichnis

	Verzeichnis der Abbildungen	IV
	Verzeichnis der Tabellen	V
	Verzeichnis der Übersichten	IX
<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Theoretische Überlegungen</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Mediation</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>Täter-Opfer-Ausgleich - Ein kurzer Abriss</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Allgemeine Überlegungen</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Juristische Aspekte - Strafrechtlicher Hintergrund</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3</b>	<b>Bedeutung des Täter-Opfer-Ausgleichs für die Geschädigten</b>	<b>17</b>
<b>2.2.4</b>	<b>Kritische Überlegungen</b>	<b>19</b>
<b>2.2.5</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>23</b>
<b>2.3</b>	<b>Einstellungen</b>	<b>24</b>
<b>2.3.1</b>	<b>Was wird unter einer Einstellung verstanden?</b>	<b>24</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Wie können Einstellungen gemessen werden?</b>	<b>27</b>
<b>2.3.3</b>	<b>Welche Probleme müssen bedacht werden?</b>	<b>32</b>
<b>2.3.4</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>36</b>
<b>2.4</b>	<b>Zufriedenheit im Sinne von Kundenzufriedenheit</b>	<b>38</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Ansätze zur Genese von Kundenzufriedenheit</b>	<b>38</b>
<b>2.4.1.1</b>	<b>Das Konfirmation / Diskonfirmation – Paradigma</b>	<b>40</b>
<b>2.4.1.2</b>	<b>Der Assimilationsansatz</b>	<b>42</b>
<b>2.4.1.3</b>	<b>Der Kontrastansatz</b>	<b>43</b>
<b>2.4.1.4</b>	<b>Der Assimilations-Kontrast-Ansatz</b>	<b>43</b>
<b>2.4.1.5</b>	<b>Der Attributionsansatz</b>	<b>44</b>
<b>2.4.1.6</b>	<b>Das Mehr-Faktoren-Modell</b>	<b>45</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Mögliche Auswirkungen von Kundenzufriedenheit - Die Equity-Theorie</b>	<b>46</b>
<b>2.4.3</b>	<b>Kann Kundenzufriedenheit gemessen werden?</b>	<b>48</b>
<b>2.4.4</b>	<b>Klientenzufriedenheit bei Donabedian</b>	<b>50</b>
<b>2.4.5</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>52</b>
<b>2.5</b>	<b>Qualitätsanalyse nach Donabedian</b>	<b>53</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Was ist allgemein unter Qualität zu verstehen?</b>	<b>54</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Qualitätsanalyse nach Donabedian</b>	<b>55</b>

2.5.2.1	Strukturqualität nach Donabedian	56
2.5.2.2	Prozessqualität nach Donabedian	58
2.5.2.3	Ergebnisqualität nach Donabedian	59
2.5.2.4	Die Komponenten in der Zusammenschau	60
<b>2.5.3</b>	<b>Kritik am “Drei-Komponenten-Modell“ von Donabedian</b>	<b>63</b>
<b>2.5.4</b>	<b>Der Dienstleistungsbegriff aus der sozialen Perspektive</b>	<b>66</b>
<b>2.5.5</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>70</b>
<b>2.6</b>	<b>Zusammenfassung der theoretischen Überlegungen</b>	<b>71</b>
<b>3</b>	<b>Überblick über die bisherige Forschung im Themenbereich</b>	<b>72</b>
<b>3.1</b>	<b>Allgemeiner Überblick</b>	<b>74</b>
<b>3.2</b>	<b>Kleine Auswahl an Artikeln</b>	<b>78</b>
2.2.1	Studie: Altweger, A. & Hitzl, E. (2001). Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich.	78
2.2.2	Studie: Sherman, L.W. & Braithwaite, J. (1997). Experiments In Restorative Policing.	79
2.2.3	Studie: Walker, L. (2002). Conferencing: A New Approach for Juvenile Justice in Honolulu.	80
2.2.4	Artikel: Umbreit, M. S., Coates, R. B. & Vos B. (2002). The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Review of 63 Empirical Studies in 5 Countries.	82
<b>3.3</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>84</b>
<b>4</b>	<b>Einführung in die empirische Untersuchung</b>	<b>85</b>
<b>4.1</b>	<b>Methodische Hintergründe</b>	<b>85</b>
4.1.1	Warum Pilotstudie?	85
4.1.2	Warum Katamnese?	86
4.1.3	Warum Fragebogen?	88
4.1.4	Warum face-to-face-Interviews?	91
<b>4.2</b>	<b>Konzeption und Untersuchungsdesign</b>	<b>92</b>
<b>4.3</b>	<b>Das Erhebungsinstrument</b>	<b>93</b>
4.3.1	Entwicklung des Fragebogens	94
4.3.2	Beschreibung des Fragebogens	95
4.3.2.1	Allgemein	95

4.3.2.2	Strukturqualitativer Teil	99
4.3.2.3	Prozessqualitativer Teil	101
4.3.2.4	Ergebnisqualitativer Teil	105
4.3.2.5	Zusätzliche Daten	107
<b>4.3.3</b>	<b>Überlegungen zur Güte des entwickelten Fragebogens</b>	108
4.3.3.1	Objektivität	108
4.3.3.2	Reliabilität	109
4.3.3.3	Validität	109
<b>4.4</b>	<b>Vorgehen bei der Erhebung</b>	111
4.4.1	Gewinnung der Stichprobe	111
4.4.2	Durchführung der Erhebung	116
4.5.2	Beschreibung der Stichprobe der interviewten Geschädigten	117
<b>4.5</b>	<b>Zusammenfassung</b>	120
<b>5</b>	<b>Ergebnisse</b>	121
<b>5.1</b>	<b>Ergebnisse der statistischen Auswertung des Gesamtdatensatzes</b>	121
5.1.1	<b>Strukturqualitativer Teil</b>	122
5.1.1.1	Vermittlungseinrichtung	122
5.1.1.2	Anschreiben & Informationsmaterial	123
5.1.1.3	Umgebung & Erreichbarkeit	124
5.1.2	<b>Prozessqualitativer Teil</b>	125
5.1.2.1	Teilnahmeentscheidung	125
5.1.2.2	Vorgespräche	127
5.1.2.3	Schlichtungsgespräche	129
5.1.2.4	Vermittlungspersonen	130
5.1.2.5	Beschuldigter	133
5.1.2.6	Geschädigter	135
5.1.3	<b>Ergebnisqualitativer Teil</b>	138
5.1.3.1	Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Schlichtungsgespräche	138
5.1.3.2	Schlichtungsvertrag & Wiedergutmachungsleistungen	138
5.1.3.3	Entschuldigung des Beschuldigten	139
5.1.3.4	Einschätzung des Beschuldigten	139
5.1.3.5	Einschätzung des Ergebnisses des TOA	140
5.1.3.6	Einschätzung der strafrechtlichen Vorgehensweise	141
5.1.4	<b>Zusätzliche Daten</b>	141
5.1.4.1	Bekanntheit des TOA im Allgemeinen	142

5.1.4.2	Initiierung des TOA im Fall der Geschädigten	142
5.1.4.3	Soziodemographische Daten der Beteiligten	143
5.1.4.4	Deliktdaten	144
5.1.4.5	Zeitpunkt des TOA	145
<b>5.2</b>	<b>Vergleichende Analysen</b>	<b>146</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Vergleich zwischen Bremen und Hannover</b>	<b>146</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Vergleich nach Deliktformen</b>	<b>150</b>
<b>5.3</b>	<b>Was leisten die Ergebnisse hinsichtlich des Ziels der Erhebung?</b>	<b>157</b>
<b>5.4</b>	<b>Die überarbeitete Version des Fragebogens</b>	<b>158</b>
<b>5.5</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>160</b>
<b>6</b>	<b>Diskussion</b>	<b>161</b>
<b>6.1</b>	<b>Welche methodischen Einschränkungen hat es gegeben?</b>	<b>161</b>
<b>6.2</b>	<b>Wie sind die zusammengefassten Ergebnisse zu bewerten?</b>	<b>165</b>
<b>6.3</b>	<b>Was lässt sich aus den Ergebnissen ableiten?</b>	<b>168</b>
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung &amp; Ausblick</b>	<b>175</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>177</b>
	<b>Anhang</b>	
Anhang A:	Fragebogen	
Anhang B:	Überarbeitete Version des Fragebogens	
Anhang C:	Anschreiben Bremen	
Anhang D:	Anschreiben Bremen Sohn	
Anhang E:	Anschreiben Hannover	
Anhang F:	Anschreiben Hannover Nachfassaktion	
Anhang G:	CD mit Dateien in digitaler Form	

**Verzeichnis der Abbildungen**

Abbildung 1: Einstellungsmodell nach Eagly & Chaiken (1993) in Anlehnung an Stahlberg & Frey (1997, S. 221).	26
Abbildung 2: Funktionale Beziehungen zwischen den Komponenten – Struktur-, Prozess- & Ergebnisqualität – nach Donabedian (1966/1980). Abbildung in Anlehnung an Petermann & Schmidt (2004, S. 7).	62
Abbildung 3: Auszug der Items aus Frage 21. des entwickelten Fragebogens zu Erreichbarkeit & Kontakt.	100
Abbildung 4: Auszug der Items aus Frage 34. des entwickelten Fragebogens zu Gedanken hinsichtlich der Teilnahme am TOA.	103
Abbildung 5: Auszug der Items aus Frage 35. des entwickelten Fragebogens zur Wahrnehmung der Vermittlungsgespräche.	104
Abbildung 6: Erklärung zur Beantwortung der Polaritätsprofile in Frage 38. im entwickelten Fragebogen.	105
Abbildung 7: Auszug der Items aus Frage 69. des entwickelten Fragebogens zur Gesamteinschätzung des TOA.	106



## Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1:	Tabelle zu "Konfliktbearbeitungsstrategien" übernommen von Dölling et. al (1998, S. 27, Tabelle 1).	16
Tabelle 2:	Auszug aus den Angaben zur Zufriedenheit der Teilnehmer im Artikel von Walker (2002). In Anlehnung an Tabelle 2 „Participant Satisfaction that Conferencing Process Served Justice“ in Walker (2002, S. 4).	81
Tabelle 3:	Überblick über die soziodemographischen Daten der angeschriebenen Geschädigten.	114
Tabelle 4:	Überblick zum Fallaufkommen der Deliktformen bei den angeschriebenen Geschädigten.	115
Tabelle 5:	Überblick zu den Rücklaufquoten.	118
Tabelle 6:	Überblick zu den soziodemographischen Daten der interviewten Geschädigten und den entsprechenden Beschuldigten.	119
Tabelle 7:	Überblick zu den Angaben der Geschädigten zu ihrer Zufriedenheit mit der räumlichen Ausstattung der TOA-Stelle.	122
Tabelle 8:	Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich Erreichbarkeit & Kontakt der TOA-Stelle.	123
Tabelle 9:	Überblick zu den Einschätzungen der Anschreiben seitens der Geschädigten.	124
Tabelle 10:	Überblick zu den Angaben der Geschädigten bezüglich der von ihnen genutzten Verkehrsmittel, um zur TOA-Stelle zu gelangen.	124
Tabelle 11:	Überblick zu den Einschätzungen, wie leicht oder schwer den Geschädigten die Teilnahmeentscheidung gefallen ist.	125
Tabelle 12:	Überblick zu den Einschätzungen der Geschädigten, wie wichtig ihnen die Meinung ihrer Freunde und Familie gewesen ist.	126
Tabelle 13:	Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich ihrer Gedanken im Rahmen der Teilnahmeentscheidung.	127
Tabelle 14:	Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich der ausreichenden Information innerhalb der Vorgespräche.	128
Tabelle 15:	Überblick zu den Einschätzungen, wie die Geschädigten die Schlichtungsgespräche erlebt haben.	129
Tabelle 16:	Überblick zu den Beurteilungen der Atmosphäre in den Vermittlungsgesprächen seitens der Geschädigten.	130
Tabelle 17:	Auszug der prägnantesten Einschätzungen der Vermittlungsperson durch die Geschädigten über das Polaritätsprofil.	131

Tabelle 18:	Auszug der varianzreichsten Einschätzungen der Beschuldigten durch die Geschädigten über das Polaritätsprofil.	133
Tabelle 19:	Auszug der markantesten Selbsteinschätzungen der Geschädigten über das Polaritätsprofil.	136
Tabelle 20:	Gegenüberstellung der finanziellen Forderungen vor den Schlichtungsgesprächen und den im Rahmen des TOA getroffenen Vereinbarungen.	139
Tabelle 21:	Überblick zu den Einschätzungen der Beschuldigten durch die Geschädigten.	140
Tabelle 22:	Überblick zu den Angaben hinsichtlich der Gesamteinschätzung des TOA durch die Geschädigten.	141
Tabelle 23:	Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich der in ihrem Fall den TOA initiierenden Institutionen oder Personen.	142
Tabelle 24:	Gegenüberstellung der Angaben zu den ausgeübten Berufe der Geschädigten und Beschuldigten zum Zeitpunkt des TOA.	143
Tabelle 25:	Häufigkeiten der Nennungen bei den Deliktformen.	144
Tabelle 26:	Überblick zu den Angaben bezüglich Art und Ausprägung der durch die Straftaten entstandenen Verletzungen und Schäden.	145
Tabelle 27:	Angaben der Geschädigten zum Durchführungszeitpunkt des TOA.	145
Tabelle 28:	Vergleichende Darstellung der Angaben zur Anzahl der Vorgespräche zwischen Bremen und Hanover.	147
Tabelle 29:	Gegenüberstellung der Einschätzungen der Vorgespräche durch die Geschädigten aus Bremen und Hannover.	147
Tabelle 30:	Gegenüberstellung der Angaben zur Anzahl der Vermittlungsgespräche zwischen Bremen und Hanover.	148
Tabelle 31:	Vergleichende Darstellung der Angaben der Geschädigten aus Bremen und Hannover zur Entschuldigung des Beschuldigten und zum Schlichtungsvertrag.	148
Tabelle 32:	Gegenüberstellung der Angaben zur Einschätzung des TOA durch die Geschädigten aus Bremen und Hannover.	149
Tabelle 33:	Gegenüberstellung soziodemographischer Angaben von Geschädigten und Beschuldigten bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. anderen Delikten.	151
Tabelle 34:	Anzahl sowohl der Vor- als auch der Vermittlungsgespräche bei Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" und "Andere Delikte".	152
Tabelle 35:	Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. "Andere Delikte".	152

Tabelle 36:	Gegenüberstellung Angaben bezüglich Art und Ausprägung der durch die Straftaten entstandenen Verletzungen und Schäden bei Fällen von “Gewalt im sozialen Nahraum“ vs. “Andere Delikte“.	153
Tabelle 37:	Angaben hinsichtlich Zu- oder Abratens seitens der Familie oder des Rechtsanwaltes im Vergleich bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. anderer Delikte.	153
Tabelle 38:	Angaben zur Wichtigkeit der Meinungen von Familie und Freunden für die Geschädigten von “Gewalt im sozialen Nahraum“ vs. “Andere Delikte“.	154
Tabelle 39:	Gegenüberstellung der markantesten Angaben der Geschädigten von “Gewalt im sozialen Nahraum“ vs. “Andere Delikte“ hinsichtlich ihrer Gedanken im Rahmen der Teilnahmeentscheidung.	154
Tabelle 40:	Vergleichende Darstellung der Angaben der Geschädigten von Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. “Andere Delikte“ zur Entschuldigung des Beschuldigten und zum Schlichtungsvertrag.	155
Tabelle 41:	Gegenüberstellung der Angaben zur Einschätzung des TOA durch Geschädigte von Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. “Andere Delikte“.	156

## Verzeichnis der Übersichten

Übersicht1:	Zusammenstellung einiger Definitionen von Einstellung.	25
Übersicht 2:	Übersicht zu Erklärungsansätzen zur Genese von Kundenzufriedenheit. Übersicht in Anlehnung an Abbildung 2: Überblick über speziellere Theorien und Konzepte zur Entstehung von Kundenzufriedenheit (Homburg & Stock, 2003, in Homburg, 2003, S. 24).	39
Übersicht 3a:	Zusammenfassender Überblick zu Untersuchungen im Themenbereich - Teil 1.	75
Übersicht 3b:	Zusammenfassender Überblick zu Untersuchungen im Themenbereich - Teil 2.	76
Übersicht 3c:	Zusammenfassender Überblick zu Untersuchungen im Themenbereich - Teil 3.	77
Übersicht 4:	Vergleichende Gegenüberstellung einiger Vor- und Nachteile von Befragungsverfahren. Übersicht in Anlehnung an Abbildung 26 in Scharnbacher & Kiefer (1996, S. 86).	89
Übersicht 5:	Zugrundeliegende Struktur des entwickelten Fragebogens.	98
Übersicht 6:	Rotierte Faktoren und zugehörige Adjektivpaare sowie Varianzaufklärung in Prozent aus den Polaritätsprofilen für die Vermittlungspersonen.	132
Übersicht 7:	Rotierte Faktoren und zugehörige Adjektivpaare sowie Varianzaufklärung in Prozent aus den Polaritätsprofilen für die Beschuldigten.	134
Übersicht 8:	Rotierte Faktoren und zugehörige Adjektivpaare sowie Varianzaufklärung in Prozent aus den Polaritätsprofilen für die Selbstbeurteilungen der Geschädigten.	136

## 1 Einleitung

Nachdem der Täter-Opfer-Ausgleich (TOA) seit nunmehr über einer Dekade in Deutschland als strafrechtliche Sanktionsalternative sowohl im Jugendstrafrecht als auch im Erwachsenenstrafrecht praktiziert wird und vor dem Hintergrund der aktuellen Diskussion über eine Ausweitung des Anwendungsbereiches dieser Verfahrensweise schien es an der Zeit, zu untersuchen, welche Erfahrungen die Beteiligten und hier insbesondere die Geschädigten von Straftaten mit dieser Maßnahme gemacht haben.

Die vorliegende Arbeit entstand im Rahmen des vom Institut für Polizei- und Sicherheitsforschung Bremen (IPoS) anberaumten evaluativen Forschungsprojektes "Opferzufriedenheit nach Täter-Opfer-Ausgleich". Um die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA zu erfassen, wurde ein Fragebogen entwickelt, welcher im Rahmen der hier vorzustellenden Pilotstudie erstmalig erprobt wurde. Dieser Fragebogen ist dazu angedacht, die Bewertung des TOA seitens der Geschädigten hinsichtlich verschiedener Aspekte systematisch zu untersuchen. Die so erhobenen Daten können unter anderem Aufschluss darüber geben, ob die Geschädigten mit dem TOA zufrieden sind und inwieweit dieser ihren Interessen und Bedürfnissen gerecht geworden ist. Des Weiteren lassen sich aus den Ergebnissen und deren Interpretation sowohl Rückschlüsse auf die Qualität der durchgeführten Maßnahme ziehen als auch Hinweise ableiten, ob und inwieweit Modifikationen beispielsweise in der Verfahrensweise angezeigt sind. Dementsprechend könnten einerseits den TOA-Einrichtungen auch Rückmeldungen über die Qualität der eigenen Arbeit gegeben werden und andererseits wichtige Kriterien für Empfehlungen und Entscheidungen seitens der Kooperationspartner wie Polizei und Staatsanwaltschaft abgeleitet werden. Eine vergleichbare systematische Untersuchung, welche sich explizit mit der Zufriedenheit der Geschädigten nach TOA-Maßnahmen befasst, hat es in Deutschland bislang nicht gegeben. Insofern wird mit dieser Arbeit mehr oder weniger empirisches Neuland betreten, weswegen ein relativ umfangreicher theoretischer Unterbau als angemessen erscheint.

Im 2. Kapitel wird zunächst auf die wichtigsten Prinzipien der Mediation eingegangen. Daran schließt sich ein kurzer Abriss über den TOA als die strafrechtliche Variante der Mediation an. Im Hinblick auf den entwickelten Fragebogen werden dann die der Konstruktion zugrundeliegenden theoretischen Konstrukte Einstellungen und deren mögliche Messung (Kapitel 2.3), Zufriedenheit im Sinne von Kundenzufriedenheit (Kapitel 2.4) und Qualität im Rahmen der Qualitätsanalyse nach Donabedian (Kapitel 2.5) beschrieben.

Unter dem 3. Kapitel wird eine Zusammenfassung ausgewählter Studien dargestellt, welche Befunde zur Zufriedenheit von Geschädigten nach entsprechenden Maßnahmen wie

TOA beinhalten. Hierbei wurden weltweite Untersuchungen zum Restorative Justice-Ansatz einbezogen, da es im deutschen Sprachraum kaum Ergebnisse zu diesem Aspekt gibt.

Das 4. Kapitel ist der Einführung in die empirische Untersuchung gewidmet. Zunächst werden die methodischen Hintergründe (Kapitel 4.1) erörtert sowie die Konzeption und das Untersuchungsdesign (Kapitel 4.2) vorgestellt. Daran anschließend werden die Entwicklung und der Aufbau des Fragebogens (Kapitel 4.3) beschrieben und Überlegungen zu seiner Güte angestellt. Abschließend wird das Vorgehen bei der Erhebung (Kapitel 4.4) erläutert.

Die Ergebnisse der durchgeführten Pilotstudie werden im 5. Kapitel dargestellt. Dazu ist anzumerken, dass aufgrund des Deliktaufkommens bei den erhobenen Fällen und vor dem Hintergrund der nach wie vor aktuellen Debatte, ob der TOA auch bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum zur Anwendung gelangen sollte, eine vergleichende Analyse zwischen solchen und anderen Deliktformen vorgenommen wurde. Deren prägnantesten Ergebnisse werden ebenfalls präsentiert. Das Kapitel abschließend wird kurz auf die überarbeitete Version des Fragebogens eingegangen.

Im Rahmen des 6. Kapitels werden zunächst die methodischen Einschränkungen (Kapitel 6.1) diskutiert. Des Weiteren werden die relevantesten Ergebnisse in der Zusammenschau bewertet und interpretiert (Kapitel 6.2). Abschließend werden im Kapitel 6.3 kritische Überlegungen angestellt, welche möglichen Implikationen sich aus den Ergebnissen einerseits hinsichtlich der Praxis des TOA ergeben und andererseits wird ihr Beitrag zur aktuellen Kontroverse über die Ausweitung des TOA auf andere Deliktbereiche, insbesondere Gewalt im sozialen Nahraum, diskutiert.

Es ist anzumerken, dass in dieser Arbeit der Einfachheit halber stets nur eine Geschlechtsform verwendet wird, wobei die jeweils andere auch gemeint ist.

## 2 Theoretische Überlegungen

### 2.1 Mediation

Nach einem alten Sprichwort verhält es sich wie folgt: Wenn zwei sich streiten, dann freut sich der Dritte. Es mag etwas weit hergeholt scheinen, doch greift es auch unterschwellig für die Mediation, wenn der zweite Teil noch etwas abwandelt in: ..., dann hat der Dritte die Lösung schon im Blick. Denn inwiefern sich ein Mediator über den Konflikt zwischen den Konfliktparteien an sich freuen kann, sei dahingestellt, wenn der finanzielle Aspekt der Vergütung außer Acht gelassen wird. Wenn man einmal einen Blick auf das alltägliche Leben wirft, dann erscheinen die Probleme der anderen im Gegensatz zu den eigenen doch immer recht leicht zu lösen. Menschen wählen häufig dann die Möglichkeit des Mediationsverfahrens, wenn der Konflikt zwischen den Beteiligten ohne Hilfe nicht mehr lösbar scheint (vgl. u.a. Altmann & Müller, 2003; von Schlieffen, 2002). Oftmals stehen die Konfliktparteien an einem Punkt, wo sie den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sehen, wie man im Alltag häufig sagt.

Nach Breidenbach (1995) geht es bei Mediation darum, dass ein neutraler Dritter - der Mediator - ohne Entscheidungsgewalt oder Zwangsmittel versucht, den Konfliktparteien auf dem Weg zu einer Einigung zu helfen, wobei die Aktivität dieser dritten Partei darauf ausgerichtet ist, die Verhandlungen zu katalysieren, zu lenken und zu fördern (vgl. Haft, 2002; Kracht, 2002). Mit anderen Worten und in Übereinstimmung mit der einschlägigen Literatur geht es bei der Mediation darum, zu schauen, welche Lösungsmöglichkeiten gibt es für den bestehenden Konflikt und kann man sich im Idealfall auf eine einzelne Lösung einigen, unabhängig davon, ob sie von nur einer Seite vorgeschlagen wurde, oder findet man zumindest einige wenige Lösungsansätze, welche miteinander vereinbar sind und dann zusammengekommen zu einer gemeinsamen Lösung führen, welche von allen Konfliktbeteiligten gut oder doch zumindest als annehmbar empfunden wird, denn „Ziel der Mediation ist nicht eine Entscheidung, sondern ein Vertrag, der die Lebens- und sonstigen Verhältnisse der Beteiligten zukunftsgerichtet und wertschöpfend regelt. Dieser Vertrag kommt nicht durch die Unterwerfung unter eine juristische Entscheidung, sondern durch die selbstbestimmte Mitwirkung der Konfliktbetroffenen im Mediationsprozess zustande.“ (Stempel, 2002 in Haft & von Schlieffen, 2002, S. 127).

Selbst wenn dem neutralen Dritten die Lösung wahrscheinlich schon recht schnell klar vor Augen steht, muss er der Versuchung widerstehen, eigene Lösungsvorschläge zu unterbreiten, auch wenn hierin oftmals sogar eine seiner wesentlichen Aufgaben gesehen wird.

Verschiedene Autoren weisen ausdrücklich darauf hin, dass es nicht Aufgabe des Mediators ist, den Konflikt zwischen den Beteiligten zu lösen, sondern sie bei der Beilegung zu begleiten (vgl. u.a. Breidenbach, 1995; Haft, 2002; Stempel, 2002). Insofern ist auf den mit Stempel (2002) weitestgehend einstimmigen Tenor in der Literatur zu verweisen, wonach die Konfliktparteien selbstständig zu einer Lösung ihres Konflikts kommen müssen, auch dann, wenn sie den Weg des Mediationsverfahrens zu Hilfe nehmen. Schließlich können nur die Konfliktbeteiligten selbst wissen, was am besten oder zumindest doch am ehesten ihren Interessen und Bedürfnissen gerecht wird (vgl. Stempel, 2002). Darüber hinaus hat eine von den Konfliktparteien eigenständig erarbeitete Lösung sehr wahrscheinlich mehr Bestand als eine von außen übergestülpte, was ebenfalls von den meisten Autoren betont wird (vgl. u.a. Breidenbach, 1995). Somit steht im Zentrum eines Mediationsverfahrens die unmittelbare Verhandlung der am Konflikt beteiligten Personen.

Ein Mediator kann jedoch in unterschiedlichen Rollen unterstützend agieren, wobei er unter anderem nach Breidenbach (1995) verschiedene Möglichkeiten hat. So steht ihm die rein passive Rolle im Sinne eines Katalysators offen, welcher zugleich dafür sorgt, dass minimale Regeln im gegenseitigen Umgang von den Beteiligten eingehalten werden. Breidenbach (1995) merkt hierzu an, dass schon die bloße Anwesenheit eines Dritten eine symbolische Funktion hat, welche sich auf die Beteiligten auswirkt. Der Mediator kann verschiedenen Autoren zufolge aber auch eine aktive Rolle übernehmen und die Verhandlung führen im Sinne von Anleiten oder kann auch Hinweise auf Regeln, Fakten und Normen einbringen und dadurch versuchen sowohl die Informations- als auch die Argumentationsbasis der Konfliktparteien zu erweitern und neue Impulse für die Verhandlung zu liefern (vgl. auch Haft, 2002; Kracht, 2002; Ripke, 2002). Insofern bestimmt der Mediator den prozessualen Ablauf, also die Regelung des *Procederes* hinsichtlich der Diskussion, jedoch nicht um deren Inhalt.

Eine Interpretation und Reformulierung, also das Paraphrasieren der Aussagen der Konfliktparteien durch den Mediator, kann nach Breidenbach (1995) helfen, den Verfahrensablauf zu lenken und den Inhalt der Auseinandersetzung zu koordinieren. Darüber hinaus kann es sinnvoll sein, wenn der Mediator eigene Meinungen und Wertungen einbringt, worunter insbesondere das Aufdecken unrealistischer Erwartungen bei den Beteiligten zu subsumieren ist (vgl. Breidenbach, 1995; Haft, 2002; Kracht, 2002; Ripke, 2002). Hier kann manchmal schon die Information hilfreich sein, wie ein Richter in der Sache sehr wahrscheinlich entscheiden würde, wodurch die Konfliktparteien einen recht realistischen Vergleichsmaßstab erhalten, denn das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens ist im Endeffekt das, womit die Konfliktbeteiligten bei Scheitern der Mediation rechnen müssen (vgl. Ripke, 2002). Natürlich stehen einem Mediator noch andere Möglichkeiten des Agierens offen, welche teilweise auch umstritten sind, worauf hier aber nicht näher eingegangen werden soll. Dazu wird auf die einschlägige und sehr ausführliche Literatur zu diesem Thema verwiesen.



Wahrscheinlich wird ein Mediator im Verlauf eines Mediationsverfahrens nicht nur eine Rolle einnehmen, sondern viel mehr zwischen verschiedenen Verhaltensmöglichkeiten wechseln. Allerdings darf er dabei nicht aus dem Auge verlieren, dass er an sich lediglich als Dienstleister der Konfliktparteien auftritt, was vielleicht wenig erscheint, jedoch im Endeffekt sehr viel ist, wenn der zu bewältigende Balanceakt erkannt wird (vgl. Haft, 2002). In diesem Zusammenhang merkt Breidenbach (1995) abschließend an: „Im psychosozialen Bereich wird ein individueller Ausgleich vorgenommen, die Lösungen müssen von den Betroffenen selbst akzeptiert werden, um wirksam zu werden. Veränderung muß durch Überzeugung und nicht durch Machtandrohung herbeigeführt werden“ (Breidenbach, 1995, S. 159). Dies gilt sowohl für den Mediator als auch für die Konfliktparteien untereinander, denn von einer Mediation sollte Abstand genommen werden, wenn zwischen den Konfliktparteien gravierende Machtdifferenzen bestehen, welche selbst durch Unterstützung der schwächeren Seite nicht mehr kompensierbar sind. Breidenbach (1995) gibt in hierbei zu bedenken, dass der strategische Einsatz von Machtressourcen einvernehmlichen Lösungen im Wege stehen oder sie zumindest verzögern kann, wobei hier auch ein Mindestmaß sowohl an Ausdrucksvermögen als auch an Selbstbehauptungsfähigkeit eine nicht zu unterschätzende Rolle spielt. In solchen Fällen ist dann zumeist eine gerichtliche Entscheidung geboten, welche die subjektiven Rechte gegenüber den (sonstigen) Machtpositionen geltend macht. Insofern steht hier nach Breidenbach (1995) der Chance einer interessenbestimmten Kooperation das Risiko entgegen, dass eine der Konfliktparteien die dafür notwendige offene und von Kommunikation geprägte Verhandlungssituation zum eigenen kompetitiven Terraingewinn ausnutzt.

Im Hinblick auf die Historie der Mediation macht Hehn (2002) darauf aufmerksam, dass die Methode der Mediation schon lange, bevor sie in Deutschland diskutiert wurde und dann schließlich auch Fuß fasste, in den USA praktiziert wurde, wobei anzumerken ist, dass die „Grundidee der Mediation – die Einschaltung eines Dritten bei Streitigkeiten zwischen zwei oder mehreren Konfliktparteien mit dem Ziel der einvernehmlichen Beilegung – [...] einige tausend Jahre älter“ ist. (Hehn, 2002 in Haft & von Schlieffen, 2002, S. 152). Nach Hehn (2002) wurde in Deutschland die Möglichkeit der Mediation im Justizbereich erst um 1980 ernsthaft unter Juristen debattiert. Bis dato fand die Diskussion vornehmlich unter Rechtssoziologen statt. Vor allem in den 90iger Jahren konnte sich die Mediation dann recht schnell auf unterschiedliche Gebiete ausdehnen. Hehn (2002) konstatiert, dass heutzutage nach fast drei Dekaden die Mediation in vielen juristischen Bereichen zu einer gut etablierten und kaum noch wegzudenkenden Methode der Streit- und Konfliktschlichtung gehört. Auf die einzelnen Etappen der Etablierung der Mediation in Deutschland soll hier nicht näher eingegangen, sondern auf die einschlägige Literatur verwiesen werden.

Unter der juristischen Perspektive ist unter Mediation folgendes zu verstehen: „Mediation ist ein freiwilliges Verfahren zur außergerichtlichen Lösung von festgefahrenen Konflik-

ten. In diesem Verfahren sollen die Konfliktparteien unter Hinzuziehung eines neutralen, auch als allparteilich bezeichneten, Dritten – des Mediators – versuchen, selbstbestimmte und von allen Beteiligten akzeptierte Problemlösungen zu erarbeiten. Im Gegensatz zum gerichtlichen Verfahren liegt das Ergebnis dieses Verfahrens allein in den Händen der beteiligten Parteien. Kein Richter entscheidet, sondern allein die Beteiligten!“ (Schlieffen, 2002, in Haft & von Schlieffen, 2002, S. 7). Ein Mediationsverfahren sollte demnach immer freiwillig sein, auch wenn diese Freiwilligkeit im Bereich des Strafrechts eher relativ ist, wie weiter unten im Kapitel 2.2 zum Täter-Opfer-Ausgleich noch auszuführen sein wird.

Bei der Mediation geht es im Großen und Ganzen darum, dass die Konfliktparteien selbstständig und eigenverantwortlich im Beisein einer neutralen dritten Person Lösungen erarbeiten, welchen einerseits ein allseitiger Nutzen im Sinne von Win-Win-Ergebnissen innewohnt und welche andererseits von allen am Konflikt beteiligten Personen mitgetragen werden, nicht zuletzt aufgrund dieser Win-Win-Aussicht (vgl. u.a. Breidenbach, 1995; Hehn, 2002; von Schlieffen, 2002). Eine häufige Hürde in der Konfliktbehandlung ist nach Breidenbach (1995) die fehlende Vorstellung, dass es überhaupt eine für beide Seiten vorteilhafte Lösung im Sinne einer Win-Win-Situation im Konfliktfall geben könnte. Der Gedanke dahinter ist, dass es sich bei Konfliktlösungen immer um Nullsummenspiele handeln muss, das heißt, ein Gewinn der einen Seite geht zwangsläufig mit einem Verlust der anderen Seite einher. Häufig dominiert Breidenbach (1995) zufolge auch der Gedanke, dass man sein Recht - oder das, was man dafür hält - allemal will, es sei denn, es wird etwas Besseres in Aussicht gestellt. Breidenbach (1995) verweist darauf, dass es oftmals hilfreich sein kann, eine Skala der Interessen aller am Konflikt beteiligten Parteien aufzustellen. Eine solche Skala kann eine Verhandlung voranbringen, da sie die Möglichkeit von Tauschgeschäften - oder auch Kaubeleien genannt - eröffnet, wie man sie häufig unter Kindern antrifft. Der zugrunde liegende Gedanke dabei kann nach Breidenbach (1995) vereinfacht wie folgt beschrieben werden: Etwas, das die eine Konfliktpartei weniger als die andere schätzt - auch ein Recht im mehr oder weniger eigentlichen Sinne - gibt sie für etwas her, das die andere Konfliktpartei wiederum weniger begehrt, sie selbst jedoch um so mehr. Hierdurch wird deutlich, dass an sich unterschiedliche oder aber auch unterschiedlich gewichtete Interessen, sogenannte „trade offs“, ermöglichen. Nach Breidenbach (1995) können solche „trade offs“ im Idealfall eine Win-Win-Situation darstellen, wobei das schlussendlich erreichte Verhandlungsergebnis die Interessen aller Konfliktparteien fördert oder befriedigt. Breidenbach (1995) leitet daraus ab, dass es sich bei Verhandlungen um eine Art Balanceakt zwischen Interessen, Recht und Macht handelt. Im Idealfall hat jede Seite zumindest etwas - gemessen an ihren Interessen - gewonnen. Dieses Vorgehen entspricht der Leitidee der Mediation, wie sie bei verschiedenen Autoren beschrieben wird, wonach Bedürfnisse mit gegenseitigem Gewinn realisiert werden sollen, wobei es um zukunftsorientierte Lösungen geht, wodurch eine langfristige

„Befriedung“ des Konflikts erreicht werden soll (vgl. u.a. Breidenbach, 1995; von Schlieffen, 2002). Von den Vertretern dieser Perspektive wird angenommen, dass dieses Ziel am wahrscheinlichsten erreicht werden kann, wenn die Konfliktparteien im Rahmen der Mediation im Beisein des Mediators in Kontakt treten und (wieder) miteinander unter Anleitung dieses neutralen Dritten kommunizieren, wobei die Konfliktparteien selbstständig und eigenverantwortlich mit ihrem Konflikt umgehen sollten, welcher unter Umständen schon seit langem bestehen kann und möglicherweise auch zu einer Verhärtung der Fronten geführt hat, wodurch für die Beteiligten eine Beilegung schon fast aussichtslos erscheint (vgl. Breidenbach, 1995; Haft, 2002; Hehn, 2002; von Schlieffen, 2002). Insofern sollte im Mediationsverfahren auf eine friedliche und produktive Art und Weise des Umgangs miteinander geachtet werden, wo der Mediator im Zweifelsfall auch eingreifen kann und sollte, wenn die Kommunikation zwischen den Konfliktparteien dahingehend aus dem Ruder läuft, dass es beispielsweise zu Beschimpfungen kommt oder der Kommunikationsprozess schlicht und ergreifend stagniert. Der Sinn der Mediation liegt nicht zuletzt auch darin, den Beteiligten die Möglichkeit des konstruktiven Konfliktlösens nahe zu bringen, wodurch sie befähigt werden sollen, Konflikte auch zukünftig selbst zu lösen. Dabei schwingt unterschwellig auch die Hoffnung mit, dass die Beteiligten zukünftig (wieder) auf ihre eigene Kraft vertrauen und die Lösung von Konflikten selbstverantwortlich in die Hand nehmen, anstatt die Entscheidungen an Obrigkeiten abzugeben (vgl. Breidenbach, 1995; Haft, 2002; Hehn, 2002; Kracht, 2002; von Schlieffen, 2002; Stempel, 2002).

Im Bereich der Mediation greift gerade auch bei den Lösungsmöglichkeiten der Slogan 'Alles kann - Nichts muss!', denn es geht um die individuelle Lösung für eben dieses spezielle Problem, welches die Konfliktparteien miteinander haben, womit der Kreativität der Beteiligten bei der Suche nach möglichen Konfliktlösungen auch keine Grenzen gesetzt sind. Allerdings sollte darauf geachtet werden, dass die schlussendlich erreichte Vereinbarung auch in die Lebenswirklichkeit aller Konfliktbeteiligten umgesetzt werden kann (vgl. u.a. Schlieffen, 2002). In der Literatur besteht Einigkeit darüber, dass eine erfolgreiche Umsetzung der gefundenen Lösung in dem Moment sehr wahrscheinlich wird, wenn sie von allen Beteiligten mit erarbeitet und entsprechend dann auch mit getragen wird, wodurch die Mediation einen einerseits interessengerechten und andererseits auch zukunftsweisenden Weg des Konfliktausgleichs bieten kann, was insbesondere auch in der strafrechtlichen Anwendung beim TOA forciert wird (vgl. u.a. Breidenbach, 1995; Hehn, 2002).

Weiterhin verweist unter anderem von Schlieffen (2002) darauf, dass durch eine Mediation im Regelfall Zeit und Geld gespart werden kann, denn zumeist ist ein Mediationsverfahren nicht so langwierig und kostspielig wie ein Gerichtsverfahren, wobei es auch Fälle gibt, wo den Konfliktparteien im Rahmen des Gerichtsverfahrens zur Mediation geraten wird, um das Verfahren zu verkürzen. Möglicherweise kann durch eine erfolgreiche Mediation eine

Grundlage für eine zukünftig zumindest so gute Beziehung zwischen den Konfliktbeteiligten geschaffen werden, dass dadurch Reibungsprozesse und im Zweifelsfall sogar Gerichtsprozesse vermeidbar sind. Nach Altmann & Müller (2003) werden am Ende eines Mediationsverfahrens die Ergebnisse durch den Mediator zusammengefasst, wobei eine komplette Einigung zu allen Sachverhalten oder nur Teileinigungen hinsichtlich bestimmter Aspekte erzielt werden können. Derartige Übereinkommen werden nach Klärung eventuell noch offener Fragen in eine schriftliche Form gebracht, welche in der Regel von den Beteiligten unterschrieben wird, wodurch sie ihre Akzeptanz mit der Vereinbarung zum Ausdruck bringen. Diese sogenannten Schlichtungsverträge spielen gerade im strafrechtlichen Mediationsverfahren eine bedeutende Rolle, insbesondere für die Geschädigten, da es beim TOA vor allem um Wiedergutmachung des durch die Straftat verursachten Schadens geht. Altmann & Müller (2003) weisen darauf hin, dass allerdings auch ein vollständiges Scheitern ohne jegliche Einigung möglich ist. Gerade in solchen Fällen kommen die Prinzipien der Freiwilligkeit und Selbstbestimmung der Konfliktparteien zum Tragen, wonach sie das Verfahren jederzeit abbrechen und sich einer alternativen Option der Konfliktlösung zuwenden können (vgl. Altmann & Müller, 2003). Zusammenfassend betont Breidenbach (1995), dass das Ziel einer Mediation ist und nur sein kann, die Parteien bei ihren Verhandlungen in Richtung auf eine Einigung zu unterstützen, wobei dann auch die Analyse der Verhandlungen, auch der bisherigen und der möglichen Gründe ihres Scheiterns in der Vergangenheit, die Voraussetzung dafür ist, ein Verständnis zu entwickeln, wo einerseits die Möglichkeiten und andererseits die Grenzen von Mediation liegen.

Die Anwendungsgebiete von Mediation sind unter anderem nach Hehn (2002) vielseitig. So kann sie im Familienrecht beispielsweise bei Trennung und Scheidung sowie bei Fragen des Sorge- und Umgangsrechts zum Einsatz kommen. Auch kommt der Mediation im schulischen Bereich bei der Lösung von Konflikten unter Schülern oder auch zwischen Schülern und Lehrern eine immer größere Bedeutung zu (vgl. Hehn, 2002; von Schlieffen, 2002). Darüber hinaus gelangt Mediation im Wirtschaftssektor und Arbeitsrecht im Rahmen von Arbeits- und Wirtschaftsmediation zur Anwendung, wenn es um die Beilegung von Konflikten innerhalb von Unternehmen und Verbänden oder auch zwischen Unternehmen geht. Auch im öffentlichen Recht kommt Mediation zum Tragen, beispielsweise bei Nachbarschaftsstreitigkeiten oder unter Umständen auch, wenn es um umweltrelevante Bau- und Planungsvorhaben geht (vgl. Hehn, 2002; von Schlieffen, 2002). Diese Auflistung könnte weitergeführt werden, denn sie ist noch nicht allumfassend. Jedoch soll hier mit dem mittlerweile sehr großen Anwendungsgebiet der Mediation im Strafrecht - dem Täter-Opfer-Ausgleich - ein Punkt gesetzt werden, denn es soll im Folgenden um eben diesen Anwendungsbereich gehen.

## 2.2 Täter-Opfer-Ausgleich - Ein kurzer Abriss

„Täter-Opfer-Ausgleich umfasst alle Bemühungen, die nach Straftaten zwischen Tätern und Geschädigten bestehenden Konflikte unter Einschaltung eines Vermittlers zu schlichten und den Schaden wiedergutzumachen“  
(Schreckling, 1990, S. 27).

### 2.2.1 Allgemeine Überlegungen

Der TOA beruht auf dem Prinzip der Mediation. Es handelt sich dabei, wie oben bereits erläutert, um einen Prozess der Kooperation im Hinblick auf die Lösung eines Konfliktes, wobei ein oder auch zwei neutrale Dritte - die Vermittler - zwischen den Parteien - hier Täter und Opfer - vermitteln sollen. Häufig wird auf die neutraleren Begriffe Beschuldigter und Geschädigter ausgewichen, da in Deutschland die Unschuldsvermutung nach Art. 6 Abs. 2 EMRK (Europäische Menschenrechtskonvention) gilt, wonach jede Person, die einer Straftat angeklagt ist, bis zum gesetzlichen Beweis ihrer Schuld als unschuldig gilt (vgl. u.a. Gerhard, 2004; Hartmann, 1995; Kerner & Hartmann, 2005; EMRK, 2002). Eine ausführliche Diskussion zu diesem Aspekt findet sich unter anderem bei Hartmann (1995). Weitere Überlegungen, die in diesem Zusammenhang eine Rolle spielen, beziehen sich auf die Theorien des Labeling Approach, welcher vom Ursprung her auf Tannenbaum (1938) zurückgeht, auch wenn nach Lamnek (2001) sein Einfluss auf die weitergehende Forschung in dieser Denkrichtung relativ gering geblieben ist. Allerdings formulierte er die Grundgedanken der auch als Etikettierungs- oder Reaktionsansatzes bekannt gewordenen Theorie, welche auch bei den nachfolgenden Vertretern wie Lemert (1951) und Becker (1963) so oder sehr ähnlich zu finden sind. Nach Tannenbaum (1938) ist die entscheidende Ursache für das Auftreten von deviantem Verhalten in den sozialen Reaktionen der Umwelt und insbesondere in denen von sozialen Instanzen in Form von Definitions- und Zuschreibungsprozessen zu sehen: „The young delinquent becomes bad, because he is defined as bad“ (Tannenbaum, 1953 zit. in Schwind, 2005, S. 142). Das heißt, dass dem (jugendlichen) Abweichler sein besonderer, hier devianter, Status erst durch die Reaktionen der sozialen Umwelt bewusst gemacht wird, wodurch nach dem Labeling Ansatz eben genau diese Verhaltensweisen provoziert werden, wegen derer die abweichende Person beschuldigt wird (vgl. Lamnek, 2001). So gesehen kommt es zur Stigmatisierung durch die soziale Umwelt, welche sich auf das Selbst-Konzept der so beurteilten Person derart auswirkt, dass sie sich nach den von ihr perzipierten gesellschaftlichen Erwartungen somit nonkonform verhält, weil konforme Verhaltensweisen mit dem neuen Selbstkonzept kollidieren. „Entscheidend für die Devianz ist also die jeweilige so-

ziale Reaktion.“ (Lemert 1951, S. 24; zit. in Lamnek 2001, S. 221). Becker (1973) bringt es auf den Punkt: „Die Sanktionsmaßnahmen informeller und formeller Art, die auf ein als abweichend definiertes Verhalten erfolgen, führen infolge von Stigmatisierungsprozessen zu einer Reduzierung konformer Handlungsmöglichkeiten. Im weiteren Verlauf kann aus dem abweichenden Verhalten eine Lebensform werden, die Identität wird um das abweichende Verhaltensmuster organisiert, und es kommt zur Ausbildung abweichender Motive und Interessen.“ (Becker 1973, S. 27; zit. in Lamnek 2001, S. 226).

Insofern könnte die These von Gerhard (2004) hinsichtlich der Rückfallreduktion durch gesenkte Strafen, hier vor allem bezogen auf Haftvermeidung, vielleicht greifen: „Je weniger ein Mensch durch Bestrafung, insbesondere Haft, stigmatisiert und an legalen Erwerbsmöglichkeiten gehindert wird, desto mehr mag er in Zukunft motiviert sein, legale Wege des Erwerbs zu beschreiten.“ (Gerhard, 2004, S. 7). Ein weiterer Punkt, der von verschiedenen Autoren angesprochen wird, ist der Umstand, dass nicht jeder Beschuldigte, der einem Täter-Opfer-Ausgleich zugeführt wird, auch geständig ist, auch wenn ein formelles Geständnis nach § 45 Abs. 3 JGG dafür an sich als Voraussetzung gilt (vgl. u.a. Gerhard, 2004; Kerner, 2002; JGG, 2002). Allerdings gelangt in der Praxis häufiger der § 45 Abs. 2 JGG zur Anwendung, wonach der Staatsanwalt von der Verfolgung der Tat absehen kann, „wenn eine erzieherische Maßnahme bereits durchgeführt oder eingeleitet ist [...] Einer erzieherischen Maßnahme steht das Bemühen des Jugendlichen gleich, einen Ausgleich mit dem Verletzten zu erreichen“ (JGG, 2002, in Nomos, Strafrecht 2002/03, Kap. 23, JGG, S. 14). In der Praxis kommt somit vor allem auch der grundsätzlichen Bereitschaft der Verantwortungsübernahme durch die Beschuldigten eine erhebliche Bedeutung zu.

Die sogenannten Konfliktregelungsverfahren finden im strafrechtlichen Bereich üblicherweise in entsprechenden Konfliktschlichtungsstellen statt, welche an sich unabhängig von der Justiz arbeiten, allerdings kann der TOA auch in ein Strafverfahren integriert werden, wenn beispielsweise die Staatsanwaltschaft oder der Richter dies anberaumen. Nicht selten sind es aber die Selbstmelder, welche sich als Beschuldigter oder Geschädigter beim TOA melden und um Hilfe bei der Lösung ihres Konflikts ersuchen (vgl. u.a. Dölling et al., 1998; Kerner, 2002; Kerner & Hartmann, 2005; Schreckling, 2000). In Bremen beispielsweise ist der Träger der TOA Bremen e.V., welcher vor allem von der Freien Hansestadt Bremen finanziell getragen wird.

Im Rahmen des TOA soll im Idealfall eine Konfliktlösung zwischen Beschuldigtem und Geschädigtem mittels Mediationsgesprächen bzw. Vermittlungsgesprächen erreicht werden, in denen über die Tat, deren Folgen und Wiedergutmachungsleistungen gesprochen wird, wobei auf beide Seiten eingegangen werden soll. Nach Kerner (2002) liegt das Kernstück des TOA in der persönlichen Begegnung zwischen Geschädigten und Beschuldigten, und unter Umständen auch ihnen nahestehenden Personen oder Personen, welche ihnen zu-

mindest in der aktuellen Situation beistehen wollen, sowie in der sich anschließenden Auseinandersetzung über den entsprechenden Konflikt, wobei im Begriff der Auseinandersetzung viele Facetten zum Tragen kommen. Im konkreten Fall des TOA geht es laut Kerner (2002) vor allem um Information, sich aussprechen und entschuldigen sowie um das Bemühen, die Folgen der Straftat in irgendeiner Form wieder gut zu machen. Oftmals sind die Gespräche zwischen den direkt Beteiligten und eventuell ihren Begleitpersonen gerade am Anfang von heftigen Emotionen gezeichnet, wodurch häufig eine neue Sicht auf die Rollen von Geschädigten und Beschuldigten eröffnet wird, was nachhaltig bei der Verarbeitung der entstandenen Probleme helfen kann (vgl. Kerner, 2002).

Im Vorfeld der Vermittlungsgespräche werden vom Vermittler Einzelgespräche, die sogenannten Vorgespräche, sowohl mit dem Beschuldigten als auch mit dem Geschädigten geführt, um beide Parteien auf die dann folgenden gemeinsamen Gespräche vorzubereiten. Von großer Bedeutung ist laut Netzig (2000) im Hinblick sowohl auf die Vorgespräche als auch auf die Vermittlungsgespräche die Möglichkeit, die eigene Sichtweise und eigene Werte zu artikulieren. Wenn die Konfliktbeteiligten das Gefühl haben, dass sie mit ihrer Position sowohl ernst genommen als auch beachtet werden sowie den Eindruck haben, dass sie in den gegenwärtigen kooperativen Entscheidungsprozeß auch aktiv einbezogen sind, dann können sie sich auch eher auf Zugeständnisse und Kompromisse einlassen, was einer auf beiderseitigem Zuspruch basierenden Vereinbarung den Weg ebnet. Demzufolge kann nach Netzig (2000) Verfahrensgerechtigkeit im Wesentlichen als ein Produkt kooperativer Sozialbeziehungen betrachtet und davon ausgegangen werden, dass bei einer Verhandlung gerade auch die Art und Weise der Kommunikation einerseits die Zufriedenheit der Betroffenen mit dem Ergebnis und andererseits auch ihr Empfinden von Gerechtigkeit in einem hohen Maß mitbestimmt. Es bleibt anzumerken, dass die Teilnahme am TOA grundsätzlich freiwillig ist, wobei eine Teilnahme und die Erbringung von vereinbarten Wiedergutmachungsleistungen durch den Beschuldigten jedoch strafmildernd berücksichtigt werden kann. Auf diesen Punkt soll weiter unten noch etwas näher eingegangen werden.

Zunächst sollen die juristischen Aspekte und Hintergründe etwas näher beleuchtet, jedoch nicht vollständig ausgeleuchtet werden.

### **2.2.2 Juristische Aspekte - Strafrechtlicher Hintergrund**

Täter-Opfer-Ausgleich kann auch als Synonym für Mediation im Strafrecht verstanden werden. Nach wie vor kommt er überwiegend im Jugendstrafrecht zur Anwendung, auch wenn er seit seiner Implementierung im Erwachsenenstrafrecht mittlerweile auch da immer mehr angewendet wird (vgl. Dölling et al., 1998; Hehn, 2002; Kerner, 2002; Kerner & Hart-

mann, 2005). Im Jugendstrafrecht gibt es verschiedene Grundsätze, welche eine Anwendung des Täter-Opfer-Ausgleichs in diesem Bereich recht gut ermöglichen. Zum einen spielt hier das Diversionsprinzip eine tragende Rolle, wonach gerade bei Jugendlichen und Heranwachsenden eine mögliche Form der Erziehung statt einer Strafe zu wählen ist. Zum anderen kommt auch das Subsidiaritätsprinzip zum Tragen, wonach der Erziehung der Vorzug vor der Strafe zu geben ist (vgl. u.a. Hartmann, 1995; Kerner, 2002). Das heißt, dass Zuchtmittel oder Jugendstrafe erst dann auferlegt oder verhängt werden sollen, wenn Erziehungsmaßnahmen nicht mehr ausreichen. Hierbei kann die Staatsanwaltschaft schon im Vorverfahren nach § 45 JGG (Jugendgerichtsgesetz) ohne Zustimmung des Richters von der Verfolgung absehen, wenn beispielsweise nach § 45 Abs. 1 JGG die Voraussetzungen des § 153 StPO (Strafprozessordnung) vorliegen, also es sich um Bagatellsachen handelt oder das Verfahren nach § 153a StPO einstellen, wenn bereits Auflagen und / oder Weisungen erfüllt wurden (vgl. u.a. Kerner, 2002; JGG, 2002; StPO, 2002). Nach § 45 Abs. 2 JGG sieht die Staatsanwaltschaft von der Verfolgung ab, wenn bereits eine erzieherische Maßnahme durchgeführt oder eingeleitet ist und weder eine Beteiligung des Richters noch die Erhebung der Anklage für erforderlich gehalten wird (vgl. Kerner, 2002; JGG, 2002). Im Hauptverfahren kann der Richter dem Jugendlichen oder Heranwachsenden unter anderem nach dem JGG die so genannten Erziehungsmaßnahmen im Sinne der Weisungen nach § 10 Abs. 1 JGG, wie beispielsweise die Teilnahme an einem sozialen Trainingskurs oder eben Täter-Opfer-Ausgleich, auferlegen (vgl. u.a. Kerner, 2002; JGG 2002). Des Weiteren kann ein Täter-Opfer-Ausgleich auch als Auflage gemäß § 15 JGG durch Urteil auferlegt werden. Allerdings kommt dies in der Praxis eher selten vor, weil dabei das Prinzip der Freiwilligkeit in Frage gestellt sein könnte. Darüber hinaus kann der Richter das Verfahren unter anderem nach § 47 Abs. 1 Satz 1 JGG einstellen, also wenn wie schon im Vorverfahren die Voraussetzungen des § 153 StPO vorliegen oder nach § 47 Abs. 1 Satz 2 JGG bereits eine erzieherische Maßnahme im Sinne von § 45 Abs. 2 JGG, die eine Entscheidung durch Urteil entbehrlich macht, eingeleitet oder durchgeführt wurde (vgl. Kerner, 2002; JGG, 2002; StPO, 2002).

Ein weiterer Aspekt im Jugendstrafrecht ist eine relative Austauschbarkeit von Sanktionen, wodurch doch eine gewisse Individualität durch eine entsprechend auf die Person des Beschuldigten oder Täters ausgerichtete Auswahl aus dem Sanktionskatalog erreicht werden kann (vgl. u.a. Hartmann, 1995). Ein Vorzug des Täter-Opfer-Ausgleichs gegenüber dem gerichtlichen Verfahren wird von verschiedenen Autoren in der größeren Reaktionsbeweglichkeit gesehen. Damit ist gemeint, dass eine Sanktionierung relativ tatnah und somit ziemlich unmittelbar auf die Tat erfolgen kann (vgl. u.a. Kerner, 2002). Da Kinder unter 14 Jahren per Gesetz noch nicht strafmündig sind, können sie strafrechtlich auch nicht verfolgt werden. Allerdings besteht verschiedenen Autoren zufolge die Möglichkeit, bei deviantem Verhalten un-



terhalb der Strafmündigkeit einen Täter-Opfer-Ausgleich präventiv zu initiieren (vgl. u.a. Kerner, 2002).

Nachdem der Täter-Opfer-Ausgleich im Jahr 1990 zunächst im Jugendstrafrecht gesetzlich implementiert werden konnte, folgte die Einführung ins allgemeine Strafrecht im Jahr 1994 im Rahmen des damals neuen § 46a StGB (vgl. Kerner, 2002, Kerner & Hartmann, 2005). Hierdurch hat das Gericht die Möglichkeit, die Strafe zu mildern oder unter Umständen auch ganz von Strafe abzusehen. Gaede (2002) betont in diesem Zusammenhang folgendes: „Mit der Einführung des § 46a StGB durch das Verbrechensbekämpfungsgesetz sollten die Belange des Opfers in den Mittelpunkt des Interesses gerückt werden“ (Gaede, 2002, Rdnr. 22).

Zu einer prozessualen Ergänzung der Regelungen in der StPO kam es dann 1999 durch die damals neuen § 155a StPO und § 155b StPO (vgl. Kerner, 2002, Kerner & Hartmann, 2005), wobei § 155b StPO in erster Linie als Rechtsgrundlage dient. Nach § 155a StPO soll in jedem Stadium des Verfahrens sowohl durch die Staatsanwaltschaft als auch durch das Gericht die Möglichkeit geprüft werden, ob ein Ausgleich zwischen dem Beschuldigten und dem Geschädigten erreichbar ist und in als geeignet eingestuften Fällen soll darauf hingewirkt werden (vgl. Nomos, Strafrecht 2002/03). Bei kleineren Vergehen kann die Staatsanwaltschaft nach § 153 StPO ohne zusätzliche Maßnahmen von der weiteren Verfolgung absehen, wenn der Beschuldigte „den Schaden nach Kräften wiedergutmacht hat bzw. sich mit dem Opfer verglichen oder im weitest reichenden Fall sogar richtiggehend ausgesöhnt hat“ (Kerner, 2002, in Haft & Schlieffen, 2002, S. 1267), wobei bei dieser Entscheidung noch andere Voraussetzungen erfüllt sein müssen, worauf hier jedoch nicht näher eingegangen werden soll.

Weitere Möglichkeiten einen Täter-Opfer-Ausgleich zu initiieren, ergeben sich sowohl für die Staatsanwaltschaft als auch für das Gericht aus den §§ 153, 153a und 153b StPO, wobei vor allem § 153a StPO im Rahmen des Opportunitätsprinzips zur Anwendung gelangt, wonach die Staatsanwaltschaft das Verfahren einstellen kann, wenn die Straftat geringfügig ist oder der Beschuldigte den von ihm verursachten Schaden sozusagen wieder in Ordnung gebracht hat. Problematisch wird hier von verschiedenen Autoren der Umstand gesehen, dass Geschädigte einer Einstellung nicht widersprechen können, da sie keine Rechtsbehelfe gegen Entscheidungen nach dem Opportunitätsprinzip haben (vgl. Böllinger, 1999; Frommel, 2002). Die daraus resultierenden Folgen beschreibt Frommel (2002): „Wenn aber das Strafverfahren erst einmal endgültig eingestellt ist, lassen sich Zuwiderhandlungen des Täters gegen die ausgehandelten Absprachen nicht mehr sanktionieren“ (Frommel, 2002, S. 5). Auf die einzelnen und weitere relevante Paragraphen soll hier nicht weiter vertiefend eingegangen werden, denn das würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen und so bleibt der Verweis auf die einschlägige Literatur. Aus den vorangegangenen Ausführungen wird ersichtlich,

dass der TOA sowohl bei Jugendlichen und Heranwachsenden als auch bei Erwachsenen in Deutschland zur Anwendung kommen kann.

Eine Teilnahme an einem TOA kann sowohl bei strafrechtlichen als auch bei zivilrechtlichen Konflikten sinnvoll und durchaus erfolgreich sein. Auch wenn der Täter-Opfer-Ausgleich überwiegend bei strafrechtlichen Fragen zum Einsatz kommt und es dabei an sich um Delikte geht, ist auch beim TOA in Anlehnung an den Mediationsgedanken der Begriff Konflikt üblich, zumal der Begriff Delikt einen Sachverhalt impliziert, der eingetreten und somit nicht rückgängig zu machen ist. Der Begriff des Konflikts ist nach Breidenbach (1995) mehr gegenwartsbezogen und hat zumeist auch einen, wenn man so will, dynamischen Aspekt. Das soll heißen, solange der Konflikt besteht, hat er noch Entwicklungspotential, ist noch nicht abgeschlossen und kann somit bearbeitet werden. Auch wenn das für die Konfliktparteien häufig nicht so aussieht, gerade wenn es ein augenscheinlich festgefahrener Konflikt ist, für welchen es scheinbar keine Lösung gibt (vgl. Breidenbach, 1995).

„Über die inzwischen im Allgemeinen Strafrecht wie im Jugendstrafrecht verankerten Regelungen des Täter-Opfer-Ausgleichs [...] wird Opfern und Tätern die Möglichkeit geboten, für die mit Straftaten verbundenen Konflikte, im Regelfall unter Beteiligung eines unparteiischen Dritten, eine beiderseits befriedigende Regelung herbeizuführen, die auch dem sozialen Frieden dient und damit die Geltung des Rechts bekräftigt.“ (Kerner, 2002, in Haft & Schlieffen, 2002, S. 1255). Demnach ist das übergeordnete Ziel die Wiederherstellung des Rechtsfriedens. Im Idealfall kann eine einvernehmliche Konfliktregelung erreicht werden, wobei eine Aussöhnung der Beteiligten, wenn möglich, angestrebt wird. Dabei geht es auch um die Regulierung des Schadens, welcher dem Geschädigten durch den Beschuldigten entstanden ist (vgl. Kerner, 2002). Der Vorzug des TOA gegenüber einem Strafverfahren liegt nicht zuletzt darin, dass hier auch die Sicht der Geschädigten eine entscheidende Rolle spielt, wie von verschiedenen Autoren betont wird. Vor Gericht geht es in erster Linie um den Beschuldigten und seine Tat. Der Geschädigte kommt dabei nur insofern ins Spiel, wenn er als Opferzeuge gehört wird. Einige Autoren betonen, dass dieser Umstand Geschädigte in eine eher passive Rolle bringt, wodurch sie unter Umständen nochmals viktimisiert werden können, gerade dann, wenn sie beispielsweise von den Verteidigern der Beschuldigten, man kann schon sagen im wahrsten Sinne des Wortes, vor Gericht auseinandergenommen und in manchen Fällen sogar regelrecht bloßgestellt werden (vgl. Kerner, 2002). Wenn der Beschuldigte dann schuldig gesprochen wird, ist der Sachverhalt für die Geschädigten oftmals noch nicht vom Tisch, denn um an Schadenersatz zu kommen, müssen sie nun ihre Ansprüche gegenüber dem Täter noch zivilrechtlich einklagen (vgl. Kerner, 2002). Man kann sich vorstellen, dass dies einen sehr hohen Zeitaufwand in sich birgt, welcher sehr nervenaufreibend und kraftzehrend sein kann. Kerner & Hartmann (2005) machen darauf aufmerksam, dass es zu den wesentlichsten Zielen des TOA gehört, dass die Geschädigten mehr in das

Verfahren einbezogen werden sollen sowie ihnen innerhalb des Verfahrens Genugtuung zukommen zu lassen, welches den Autoren zufolge auch meist erreicht wird. Insofern hat der Geschädigte die Chance aus seiner passiven und unter Umständen als hilflos erlebten Rolle herauszukommen.

Demnach haben die Geschädigten beim TOA die Möglichkeit, sofort aktiv zu werden, sich Gehör zu verschaffen und ihre Ansprüche gegenüber den Beschuldigten zu formulieren, da sie hier nicht nur eine Zeugenrolle übernehmen (vgl. Kerner, 2002). Wenn man so will, erledigt ein erfolgreicher TOA den straf- und zivilrechtlichen Weg in einem Durchgang. Ein TOA gilt nach überwiegender Auffassung im strafrechtlichen Sinne als erfolgreich abgeschlossen, wenn es zwischen Geschädigten und Beschuldigten zu einer Vereinbarung - dem so genannten Schlichtungsvertrag - gekommen ist und die vereinbarten Leistungen durch den Beschuldigten erbracht worden sind. Dies ist nicht ohne Belang für die Beschuldigten, denn gerade bei erfolgreichem Abschluss des Täter-Opfer-Ausgleichs besteht die Möglichkeit der Strafmilderung oder sogar der Einstellung des Verfahrens (vgl. u.a. Gerhard, 2004; Kerner, 2002). Allerdings kann nach § 46a StGB auch die Strafe gemildert oder von ihr abgesehen werden, wenn der Beschuldigte sich nach § 46a Abs. 1 StGB ernsthaft um einen Ausgleich mit dem Geschädigten oder um Wiedergutmachung der Tat bemüht hat oder nach § 46a Abs.2 StGB „die Schadenswiedergutmachung von ihm erhebliche persönliche Leistungen oder persönlichen Verzicht erfordert hat“ (StGB, 2002, in Nomos, Strafrecht 2002/03, Kap. 1, S. 19). Insofern kommt hier genau wie im Jugendstrafrecht dem Aspekt der Verantwortungsübernahme eine erhebliche Bedeutung zu.

Mit dem Täter-Opfer-Ausgleich wird auch der Präventionsgedanke verfolgt, in dem die Beschuldigten mehr oder weniger gezwungen sind, sich mit der Tat, deren Folgen für die Geschädigten und diesen an sich auseinanderzusetzen. Hierbei besteht die Annahme, dass dadurch zukünftige Delikte seitens der Beschuldigten vermieden oder doch zumindest reduziert werden können (vgl. u.a. Gerhard, 2004; Kerner, 2002). Im Jugendstrafrecht kommt unter anderem nach Kerner (2002) zum Präventionsgedanken noch der Erziehungsaspekt hinzu, welchem dadurch Rechnung getragen wird, dass der TOA an sich zwar als eine Sanktionsalternative verstanden wird, aber die Beschuldigten nicht in der Form sanktioniert werden, wie es beispielsweise bei der Jugendstrafe oder bei Freizeitarrest der Fall ist.

Die beim TOA behandelten Deliktarten reichen verschiedenen Autoren zufolge von Körperverletzung und gefährlicher Körperverletzung über Bedrohung und räuberische Erpressung bis hin zur Sachbeschädigung und Diebstahl (vgl. u. a. Bannenberg, 1993; Dölling et al.,1998; Kerner & Hartmann, 2005; Schreckling, 1991). Dabei wird ein Täter-Opfer-Ausgleich in Deutschland am Häufigsten durch die Staatsanwaltschaften und Jugendgerichte oder auch die Jugendgerichtshilfe initiiert. Darüber hinaus gibt es Fälle, in denen die Polizei einen TOA vorschlägt oder empfiehlt, wenn beispielsweise eine Geschädigte eine Straftat

anzeigt. Dies wäre eigentlich der idealtypische Fall, weil hier der Aspekt der tatnahen Intervention besonders gut umgesetzt werden könnte. Andere Fälle landen wiederum durch Selbstmelder, welche sowohl die Beschuldigten als auch die Geschädigten sein können, beim Täter-Opfer-Ausgleich (vgl. u.a. Kerner, 2002; Kerner & Hartmann, 2005).

Aus den bis dato vorliegenden Erhebungen geht nach Kerner (2002) hervor, dass zu meist die Entschuldigung eine sehr große Rolle spielt, wodurch ihr auch eine besonders hohe Relevanz zukommt, wenn es um inhaltliche Aspekte von Vereinbarungen geht. Weitere wichtige Punkte in Vereinbarungen betreffen dann Schadensersatz und Schmerzensgeld, Arbeitsleistungen oder Geschenke der Beschuldigten für die Geschädigten, gemeinsame Aktivitäten von Beschuldigten und Geschädigten sowie die Rückgabe von gestohlenen Sachen oder Gegenständen. Darüber hinaus kommt es in Einzelfällen auch zu sehr unterschiedlichen und recht kreativen Leistungsvereinbarungen sowie zu einem Verfahrensabschluss ohne eine spezifische Leistung (vgl. u.a. Kerner, 2002; Kerner & Hartmann, 2005).

Abschließend sollen die Unterschiede hinsichtlich Denkweise und Zielsetzungen zwischen Konfliktschlichtung, also Täter-Opfer-Ausgleich, und traditioneller strafrechtlicher Verfahrensweise in Form einer Tabelle gegenübergestellt werden, welche aus Dölling et al. (1998) übernommen wurde.

<i>Strafrecht</i>	<i>Konfliktschlichtung</i>
Vergangenheitsorientierung	Zukunftsorientierung
Kommunikation im Rahmen von Strafzwecken: Resozialisierung, Erziehung, Sicherung, Abschreckung	Kommunikation als Entstehungsprozess von etwas Neuem
Wahrheitsfindung	Gegenstand ist nicht: Was ist wirklich geschehen? Sondern: Was wurde wirklich erlebt?
Definitivische Einstellung	Offenheit des Ausgangs
Aufhebung von Widersprüchen	Differenzen und Unklarheiten sind charakteristisch
Feststellung von individuellem Fehlverhalten und Schuld	Zusammenfügen der subjektiven Sicht- und Erlebnisweisen zu einer erweiterten und geteilten Sicht von Tat und Folgen
Berücksichtigung der Ansprüche von Opfern und Geschädigten nachgeordnet, ggf. zivilrechtlich einzufordern	Ggf. aufeinander zugehen für Wiedergutmachungsleistungen
Bestrafung	Persönliche Verantwortungsübernahme
Schuldausgleich, Sühne	Wiederherstellung friedlicher sozialer Verhältnisse

Tabelle 1: Tabelle zu "Konfliktbearbeitungsstrategien" übernommen von Dölling et. al (1998, S. 27, Tabelle 1).

Die Autoren merken hierzu an, dass aus dieser Übersicht ableitbar ist, dass die Rechtsordnung vom Täter-Opfer-Ausgleich nicht angetastet wird. Allerdings würde durch die direkte Begegnung und Kommunikation zunächst ein Akt der Justiz ersetzt. Dölling et al. (1998) fassen zusammen: „Der ins Strafrecht eingebettete TOA ermöglicht Normbegründung durch freiwillige Verantwortungsübernahme sowie materiellen und immateriellen Tatfolgenausgleich seitens des Täters. Dieser wird gesellschaftlich durch den TOA reintegriert. Durch vollständige Wiedergutmachung erfährt das Opfer Gerechtigkeit. Sein Bedürfnis nach Streitbeilegung und Regelung des Konflikts wird erfüllt. Den Strafzwecken wird der TOA insofern gerecht, als er einen Schuldausgleich herbeiführt. Auch dient die Wiedergutmachung der positiven Generalprävention, und wenn der Täter zur Normanerkennung gelangt, wirkt sie sich auch spezialpräventiv aus.“ (Dölling et al., 1998, S. 79).

Im Folgenden soll näher darauf eingegangen werden, welche möglichen Bedeutungen ein TOA für die Geschädigten haben kann.

### **2.2.3 Bedeutung des Täter-Opfer-Ausgleichs für die Geschädigten**

Mit Kerner (2002) kann davon ausgegangen werden, dass ein TOA für alle Beteiligten bedeutsam ist. Im Folgenden geht es darum, inwiefern ein Täter-Opfer-Ausgleich für die Geschädigten besonders bedeutsam sein kann. Bei den Geschädigten von Straftaten geht es Kerner (2002) zufolge oftmals in erster Linie schlicht um das Bedürfnis, informiert zu sein oder zu werden, beispielsweise über die gegenwärtige Verfahrenslage und den weiteren Verfahrensgang. Darüber hinaus gibt es aber noch „ein tiefer gehendes Informationsbedürfnis im Zusammenhang mit dem Bemühen, nach dem ggf. einschneidenden Täterlebnis sich selber und „die Welt“ wieder sozusagen auf die Reihe bekommen zu können, die Geschehnisse subjektiv nachvollziehbar einzuordnen und die Verunsicherung mindernde Erklärungen zu finden“ (Kerner, 2002, in Haft & Schlieffen, 2002, S. 1259). Die Geschädigten stellen sich zumeist Fragen, wie beispielsweise „Warum gerade ich?“, „Warum hat er/sie sich so und nicht anders verhalten?“, „Hätte die Polizei die Tat nicht verhindern können?“. Nicht selten besteht eine große Unsicherheit darüber, inwiefern die Geschädigten selbst hätten vielleicht die Tat verhindern können (vgl. Kerner, 2002). Es sind einerseits derartige Fragen, welche die Geschädigten beschäftigen und andererseits haben sie unter anderem auch das Bedürfnis zu reden, zu fragen, ihrem Ärger Luft zu machen sowie des Weiteren ein Interesse an immaterieller und / oder materieller Wiedergutmachung oder auch an Schadensersatz, wie retrospektive Opferbefragungen im Hinblick auf die Motivation und die Gründe für die Teilnahme an derartigen Maßnahmen erbringen konnten (vgl. u.a. Coates & Gehm, 1989; Kerner, 2002; Reeves, 1989; Umbreit, Coates & Vos, 2001).

Im Strafverfahren geht es unter anderem nach Kerner (2002) auf der Basis des staatlichen Strafanspruchs und der Durchsetzung desselben gänzlich um den Angeklagten und dessen mögliche rechtskräftige Überführung als Täter anhand von Beweisen. Somit ist mit Kerner (2002) nicht auszuschließen, dass selbst wenn sich das Gericht an ein korrektes *Procedere* hält, die Geschädigte oder der Geschädigte nur die Rolle des Zeugen innehat und sich als Person gar nicht wahrgenommen erlebt. Auch eine Beteiligung als Nebenkläger oder Nebenklägerin führt zumeist nicht dazu, dass sich die grundsätzlichen Schwierigkeiten für die Geschädigten auflösen (vgl. Kerner, 2002). Wie oben schon erwähnt, gilt nach Art. 6 EMRK in Deutschland die Unschuldsvermutung gegenüber den Beschuldigten (vgl. EMRK, 2002). Aufgrund dessen kann es im Rahmen eines Strafprozesses erforderlich sein, die Geschädigten eingehend zu befragen, ob sie sich über ihre Wahrnehmungen wirklich sicher sind. Diese Verfahrensweise, so erläutert Kerner (2002), kann von Geschädigten als massive Infragestellung der Glaubwürdigkeit des eigenen Opferstatus realisiert werden, auch wenn dieses Vorgehen den anderen Prozessbeteiligten in erster Linie dazu dient, zu verifizieren, ob der Beschuldigte sich wirklich einer vielleicht besonders schweren Straftat schuldig gemacht hat, durch welche ein hoher Strafrahmen eröffnet wird. Im ungünstigsten Fall kann es nach Kerner (2002) dazu kommen, dass Geschädigte den Eindruck bekommen, dass sie nichts machen können oder dass sie der gegebenen Situation völlig hilflos gegenüber stehen. Im Zusammenhang mit solchen, wenn man so will, Ohnmachtgefühlen können Emotionen wie Ärger, Wut, Zorn oder aber auch Angst aufkommen (vgl. auch Reeves, 1989). Kerner (2002) macht darauf aufmerksam, dass es unter Umständen dann auch noch zu einer sekundären Viktimisierung kommen kann, wenn es zu offenen oder verdeckten Schuldzuweisungen aus der Umwelt kommt und insbesondere wenn derartige Beschuldigungen aus dem näheren sozialen Umfeld der Geschädigten stammen.

Insofern kann der Täter-Opfer-Ausgleich nach Kerner (2002) als ein alternatives Angebot für Geschädigte verstanden werden, einen Umgang mit ihren Gefühlen wie Wut und Angst zu finden, welcher dazu führt, dass sie nicht mehr verdrängt werden brauchen, sondern von den Geschädigten akzeptiert und sich selbst gegenüber zugelassen werden können. Es geht also darum, für die Geschädigten eine Chance der Partizipation an jenem Konflikt zu eröffnen, in den sie involviert sind. Unter dieser Prämisse geht es beim Täter-Opfer-Ausgleich dann auch darum, so Kerner (2002), dass die Geschädigten im direkten Kontakt mit den Beschuldigten unter Moderation des Vermittlers oder der Vermittlerin ihre Gefühle im wahrsten Sinne des Wortes herauslassen können und sie dadurch im Idealfall nach und nach psychisch hinter sich lassen können. Allerdings verweist verschiedene Autoren darauf, dass ein Täter-Opfer-Ausgleich nur einen begrenzten therapeutischen im Sinne von heilendem Effekt leisten kann. Schwere Traumata beispielsweise sind im Rahmen eines Täter-Opfer-Ausgleichs mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht aufzulösen und soll-

ten einer psychotherapeutischen Intervention zugeführt werden (vgl. u.a. Böllinger, 1999; Kerner, 2002).

Nach Kerner (2002) soll ein Täter-Opfer-Ausgleich den Geschädigten schlussendlich auch die Möglichkeit eröffnen, ihre ganz persönlichen Interessen zu vertreten und sie im eher instrumentellen Sinn der Konfliktaustragung geltend zu machen. An dieser Stelle sei auf die Zusammenschau der Ergebnisse der Untersuchung von Bannenberg (1993) verwiesen, welche darauf hinweisen, dass vor allem die Wiedergutmachungsinteressen bei den Geschädigten eine bedeutende Rolle spielen (vgl. auch Coates & Gehm, 1989). Zumeist stehen dann auch Interessen der Schadensregulierung im Vordergrund sowie das Bedürfnis nach kurzfristiger Hilfe in Konflikt- und Krisensituationen (vgl. Bannenberg, 1993; Coates & Gehm, 1989; Kerner, 2002). Im Hinblick auf die Schadensregulierung könnten beispielsweise der Ersatz des materiellen Schadens oder auch die Rückgabe von Gegenständen, vor allem dann, wenn sie einen hohen affektiven Wert haben oder auch Schmerzensgeldforderungen eine Rolle spielen, um zum Beispiel einen entstandenen immateriellen Schaden auszugleichen. Es kann nach Kerner (2002) auch eine offizielle Entschuldigung gefordert werden, um den beeinträchtigten Ruf des Geschädigten wieder herzustellen. Nach einhelliger Meinung sollte dabei bedacht werden, dass es um Individuen geht, deren Interessen entsprechend individuell variieren und sehr speziell sein können und insofern kann eine Auflistung der Möglichkeiten sehr wahrscheinlich nicht erschöpfend sein. Auf die bisherigen Erfahrungen in den Täter-Opfer-Ausgleich-Institutionen verweisend merkt Kerner (2002) an, dass insbesondere Wiedergutmachungsleistungen in anderer Form als Geldleistungen, gerade bei mittellosen Beschuldigten, durch den Täter-Opfer-Ausgleich eher zu realisieren sind als über Vollstreckungstitel, welche in einem streitigen Gerichtsverfahren erwirkt wurden.

Abschließend konstatiert der Autor: „Unter üblichen Umständen wird man es schon als Erfolg betrachten dürfen, wenn Ergebnisse erreicht werden, mit denen das Opfer (nach eigener Einschätzung und Gewichtung auch noch lange nach Abschluss des Verfahrens) leben kann oder die es sogar dauerhaft als zufrieden stellend bewertet. Unter idealen Umständen wird ein TOA-Verfahren allerdings hin und wieder dazu beitragen können, dass vollständige Versöhnung eintritt“ (Kerner, 2002, in Haft & Schlieffen, 2002, S. 1262).

Das Kapitel 2.2 abschließend soll nachfolgend auf einige kritische Überlegungen zum Täter-Opfer-Ausgleich eingegangen werden.

### **2.2.4 Kritische Überlegungen**

Unter anderem nach Gerhard (2004) wurden in den letzten Jahrzehnten in kriminologischen Diskussionen immer mehr Stimmen laut, dass als oberstes Ziel in der Strafjustiz zu-

künftig weniger Augenmerk auf die Abschreckung und Verhinderung von weiteren Straftaten gelegt werden, sondern vielmehr auf eine Wiedergutmachung der Straftat und ihrer Folgen sowie auf die Reintegration der Täter in legal-soziale Umwelt gerichtet werden sollte. Unter dieser Sichtweise sollten die Geschädigten mehr in den Strafzumessungsdialog mit den Beschuldigten eintreten, „um beiden Seiten das Gefühl zu geben, sie selbst würden aktiv das durch die Straftat aufgeworfene Problem lösen und sich nicht auf Gedeih und Verderb den anonymen Mechanismen des Strafverfolgungssystems ausliefern.“ (Gerhard, 2004, S. 6) Die Befürworter dieser Sichtweise versprechen sich über die Abkehr vom reinen Vergeltungsgedanken des Strafrechts hinaus, dass dadurch eine Besserstellung der Geschädigten, eine Strafenmilderung sowie „generell eine allgemeine Wiederherstellung des Status vor der Straftat im Rahmen des Möglichen“ erreicht werden kann (Gerhard, 2004, S. 6). Im angelsächsischen Sprachraum laufen die entsprechenden Maßnahmen unter dem Oberbegriff „Restorative Justice“, was recht frei nach Gerhard (2004) mit „Wiederherstellender Gerechtigkeit“ übersetzt werden könnte. Dieser Ansatz konnte auch in Deutschland im Rahmen des Täter-Opfer-Ausgleich implementiert werden. Einige Autoren, wie beispielsweise Gerhard (2004) sowie Kerner & Hartmann (2005), merken kritisch an, dass der Gebrauch des Begriffes „Täter“ in der StPO zumindest einer Aufweichung der Unschuldsvermutung nach Art. 6 EMRK gleich kommt (vgl. auch Böllinger, 1999; Hartmann, 1995; Schreckling, 2000). Vor allem stellt sich mit Gerhard (2004) im Rahmen dieser Überlegungen einerseits die Frage, inwieweit die Teilnehmer an einer solchen Maßnahme schlussendlich auch wirklich schuldig im strafrechtlichen Sinne sind. Andererseits geht ein erfolgreicher TOA in den meisten Fällen mit einer Einstellung des Verfahrens oder doch zumindest mit einer Strafmilderung einher. In diesem Zusammenhang weist Buermeyer (2002) auf folgendes hin: „Allerdings will die Norm auch in dem aus generalpräventiver Sicht erforderlichen Umfang sicherstellen, dass nicht jede Form des Schadensausgleichs dem Täter zugute kommt; die Vorschrift soll daher kein Instrument zur einseitigen Privilegierung reuiger Täter sein“ (Buermeyer, 2002, Leitsatz 2.). Diesen Aspekt kritisiert auch Frommel (2002) in Bezug auf die praktische Anwendung: „Die Praxis zu § 46a StGB ist aber zur Zeit nur bedingt opferschützend, da Täter-Opfer-Ausgleich ein Anliegen ist, das weniger im Interesse des Opfers als vielmehr im Interesse einer Strafvermeidung konzipiert wurde“ (Frommel, 2002, S. 4-5). Die Autorin betont im folgenden, dass es nach wie vor dabei im Rahmen der mediativen Verfahren um täterfreundliche Strategien geht.

Wie oben schon angedeutet, ist der TOA auf die freiwillige Teilnahme sowohl der Beschuldigten als auch der Geschädigten angewiesen. Die Maßnahme gilt im Allgemeinen als erfolgreich abgeschlossen, wenn Beschuldigte und Geschädigte im gemeinsamen Gespräch eine Übereinkunft erzielt haben. Diesen Gesprächen kann nach Gerhard (2004) unter Umständen ein ausgeprägter Verhandlungscharakter innewohnen, gerade dann, wenn es um



die zu erbringenden Leistungen im Rahmen von Wiedergutmachung und Schadenersatz geht, wobei bedacht werden sollte, dass es nicht selten im Rahmen von Verhandlungen auch um das Austragen und Ausringen von Machtdifferenzen geht, was sich negativ auf die Schlichtung des Konflikts auswirken kann. In diesem Zusammenhang gibt Böllinger (1999) folgendes zu bedenken: „In der gesetzlichen Form gewährleistet der TOA nicht wirklich einen Vertrag unter Gleichberechtigten, sondern stellt sich als kaschierter Zwang zum Einverständnis bei struktureller Machtdifferenz und Rollendisparität dar. Es gibt keine Rechtssubjektsfreiheit, wie sie nach dem Vertragsmodell vorausgesetzt wird“ (Böllinger, 1999, S. 67). Gerhard (2004) verweist sodann auf jene Mediationsprinzipien, welche auch für den TOA als verbindlich gelten und besagen, dass weder den Beschuldigten noch den Geschädigten die bloße Aufnahme solcher Gespräche im Rahmen des TOA auferlegt werden kann. Dieser Umstand könnte nach Gerhard (2004) allerdings Probleme aufwerfen, wenn es um die Evaluation solcher Maßnahmen an sich und deren Auswirkungen geht. So könnten Verzerrungseffekte aufgrund von Geständnisreizen auch hinsichtlich der Rückfallforschung eine Rolle spielen. Wie weiter oben schon angedeutet, hat der Begriff des „Täters“ in Täter-Opfer-Ausgleich im Rahmen des Strafprozessrechts in Hinblick auf die Unschuldsvermutung einen fast schon bitteren Beigeschmack. In dem Moment, wo eine Person angezeigt oder auch verhaftet wird, kann ihre strafrechtliche Schuld noch keineswegs als erwiesen betrachtet werden (vgl. Gerhard, 2004; Hartmann, 1995; Kerner & Hartmann, 2005). Die Zuweisung zum TOA setzt normalerweise voraus, dass der Beschuldigte geständig ist, was von Buermeyer (2002) wie folgt begründet wird: „Dazu gehört auch, dass er die Opferrolle – und damit seine Täterrolle – respektiert, da ansonsten ausgeschlossen scheint, dass er seinem Opfer Genugtuung verschafft“ (Buermeyer, 2002, Leitsatz 4.). Des weiteren betont Buermeyer (2002), dass gerade bei Gewaltdelikten „und bei Delikten gegen die sexuelle Selbstbestimmung“ eine Einzelfallprüfung auf jeden Fall erforderlich ist, „um der in der trichterförmigen Rechtsprechung zu beobachtenden Entwicklung des Täter-Opfer-Ausgleichs zu einem Freikauf von der Verantwortung zu Lasten der Opfer entgegenzuwirken“ (Buermeyer, 2002, Rdnr. 19; vgl. auch Böllinger, 1999).

In Anbetracht der Tatsache, so Gerhard (2004), dass nach erfolgreichem TOA oder anderweitiger Schadenswiedergutmachung von Strafe ganz abgesehen werden kann oder doch zumindest eine Strafmilderung für die Beschuldigten in Aussicht steht, wären hier auch Fälle denkbar, wo auch zu Unrecht Beschuldigte ein Geständnis ablegen aus Angst vor einer dennoch nicht ganz auszuschließenden Verurteilungswahrscheinlichkeit, um dann „nur“ einen TOA überstehen zu müssen. Ungeachtet dessen, ob es sich um zu Recht oder zu Unrecht Beschuldigte handelt, gibt Gerhard (2004) zu bedenken, dass womöglich eher solche Beschuldigte einer TOA-Maßnahme zustimmen, denen von vornherein mehr an einer Entschuldigung und Wiedergutmachung gelegen ist, als es andere tun würden. Hier könnte dem

Autor zufolge die Vermutung nahe liegen, dass solche Beschuldigte womöglich schon von Haus aus ein vermindertes Rückfallrisiko gegenüber anderen aufweisen, was zu Verzerrungen aufgrund von Selbstselektionseffekten führen könnte (vgl. Gerhard, 2004). Dem Autor zufolge hat der Täter-Opfer-Ausgleich vom Ansatz her eine Rückfallvermeidung nicht zum primären Ziel. Vielmehr sind diese Maßnahmen auf eine Bewältigung der Folgen der aktuellen Tat ausgerichtet (vgl. Gerhard, 2004). „Jedoch wird Rückfallfreiheit als sinnvolle und in der Substanz sehr erwünschte Nebenfolge stillschweigend mit erhofft“ (Kerner, 2002, in Haft & Schlieffen, 2002, S.1272). Ausführlich wird der Rahmen zur Thematik der Rückfalluntersuchung im Bereich des TOA im Aufsatz von Gerhard (2004) behandelt.

Im Hinblick auf die Teilnahmemotivation der Geschädigten stellt Gerhard (2004) auch Überlegungen zu möglichen Selektionseffekten an. So könnten Geschädigte beispielsweise eher motiviert sein, einem TOA zuzustimmen, wenn die Sozialprognose des Beschuldigten als günstig einzuschätzen ist. Anhaltspunkte dafür sieht Gerhard (2004) beispielsweise in der Erwerbstätigkeit des Beschuldigten in Hinblick auf mögliche Wiedergutmachungsleistungen oder eine günstige Bewertung seines Umfeldes durch die Geschädigte. Hierunter fällt auch die Einschätzung der Geschädigten, ob sie dem Beschuldigten sozusagen seine Reue abkaufen und eine Entschuldigung als ernstzunehmend einstufen (vgl. Gerhard, 2004). Allerdings gilt hier auch zu bedenken, dass gerade durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigte möglicherweise aus Angst vor oder aufgrund des ausgeübten Druckes seitens des Beschuldigten einem TOA zustimmen (vgl. u.a. Rabe, 2002). In diesem Zusammenhang ist auf die Ausführungen von Schwind (2005) zu verweisen, welcher darauf aufmerksam macht, dass es sehr wahrscheinlich auch von der Deliktform abhängig ist, ob ein Opfer bereit ist, an einem TOA teilzunehmen. Schwind (2005) weist auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von Geschädigten hin, wonach es beispielsweise Opfern von Vermögens- oder Eigentumsdelikten eher um die Entschädigung geht und Opfer von Gewaltstraftaten eher ein Interesse an der Sanktionierung des Täters und einer Rückfallverhütung haben. „Deshalb wird „der Ausgang des Strafverfahrens gegen den Täter vielleicht deshalb als unbefriedigend eingestuft, weil dem (Gewalt-)Opfer die Strafe als zu niedrig erscheint“ [...]. Dabei „fällt der Bestrafungswunsch um so deutlicher aus, je ‚persönlicher‘ die Tat angesichts der spezifischen Vorgeschichte vom Opfer aufgefaßt wird“ [...]. Die Bestrafung dient dann der „Selbststabilisierung“ des (Gewalt-) Opfers [...]. Insoweit kommt es einer Erwartung „kaum entgegen, wenn die Behörde (nur) mit dem Angebot von ‚Vermittlungsgesprächen‘ reagiert““ (Schwind, 2005, S. 411). Darüber hinaus ist hier auf die schon oben erwähnten Opferbefragungen hinzuweisen, aus welchen hervorgeht, dass es den Geschädigten unter anderem wichtig ist, sich zu äußern und ihre Gefühle wie Verletztheit, Ärger, Angst und Wut an die verursachende Person zu adressieren (vgl. u.a. Coates & Gehm, 1989; Reeves, 1989; Umbreit, Coates & Vos,

2001). Aus derartigen Motivationen der Geschädigten können sich möglicherweise Selektionseffekte ergeben (vgl. Gerhard, 2004).

Eine weitere mögliche Quelle von Selektionseffekten tut sich nach Gerhard (2004) auf, wenn man den Aspekt der Fallzuweisung in die Betrachtung mit einbezieht. In Deutschland geschieht dies üblicherweise durch die Behörden und hierbei vornehmlich durch die Staatsanwaltschaften und Gerichte. Darüber hinaus spielt die Einschätzung der Fälle durch die Mitarbeiter des TOA eine Rolle, wobei es denkbar wäre, dass einerseits schon von vornherein nur die durch die Behörden als eher erfolgversprechend eingeschätzten Fälle zugewiesen und andererseits die von den Vermittlern als solche eingeschätzten mit mehr Motivation bearbeitet werden (vgl. Gerhard, 2004).

### **2.2.5 Zusammenfassung**

Im Rahmen dieses Kapitels sollte ein kleiner Überblick zum TOA gegeben werden, wobei ein besonderes Augenmerk auf den strafrechtlichen Hintergrund gelegt wurde, da der TOA in dieser Arbeit als ein Verfahren im Strafrecht nach den Prinzipien der Mediation verstanden wird. Auf die kritischen Argumente wurde unter anderem vor dem Hintergrund der nach wie vor aktuellen Debatte über die Ausdehnung des Anwendungsbereichs des TOA eingegangen. Darüber hinaus wurde insbesondere auf die Bedeutung des TOA aus der Perspektive der Geschädigten eingegangen, da sich diese Arbeit explizit mit den Erfahrungen beim und der Beurteilung des TOA durch die Geschädigten befasst.

Um die Erfahrungen und Einschätzungen von den Geschädigten zu erheben, wurde ein Fragebogen entwickelt. Dieser soll vor allem über Verfahren der Einstellungsmessung die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA in verschiedenen Qualitätsbereichen erfassen, welche auf der Basis des Drei-Komponenten-Modells nach Donabedian (1966/1980) in die Fragebogenkonstruktion eingegangen sind. Als theoretischer Unterbau des entwickelten Fragebogens soll nachfolgend auf die Konstrukte Einstellung, Zufriedenheit und Qualität eingegangen werden. Zunächst wird sich den Einstellungen zugewandt.

## 2.3 Einstellungen

### 2.3.1 Was wird unter einer Einstellung verstanden?

Es hat unzählige Versuche gegeben, den Begriff Einstellung zu definieren. Bislang gibt es keine allgemein gültige Definition. Um der Tatsache gerecht zu werden, dass es in der Einstellungsforschung eine Vielfalt von Definitionen gibt, welche die Variabilität im terminologischen Umgang mit dem Einstellungskonzept widerspiegelt, sind in der Übersicht 1 (Seite 25) einige Definitionen exemplarisch in chronologischer Reihenfolge, jedoch ohne Anspruch auf Vollständigkeit der Darstellung aufgeführt. Es zeigt sich schon bei dieser kleinen Auswahl, welche natürlich bei weitem nicht erschöpfend ist, dass verschiedene Wissenschaftler unterschiedliche Vorstellungen davon haben, was unter einer Einstellung zu verstehen ist. Allerdings betont Dawes (1977), dass die Definitionen von Einstellung der verschiedenen Forscher nicht übereinstimmen müssen, da nur bestimmte Eigenschaften gemessen werden und dementsprechend die Uneinigkeit darüber unerheblich ist, ob es sich tatsächlich bei dem gemessenen Merkmal um eines der Einstellung handelt, weil es den Messvorgang an sich oder auch die Gültigkeit des Messinstruments nicht tangiert.

Um jedoch etwas Strukturierung zu erhalten, kann mit Stahlberg & Frey (1997) festgestellt werden, dass sich, grob betrachtet, zwei Ansätze herauskristallisiert haben, auf deren Basis verschiedene Autoren ihre jeweiligen Definitionen formuliert haben. Zum einen gibt es den Autoren zufolge den, wenn man so will, mehrdimensionalen Ansatz, welcher sich auf der Annahme begründet, dass Einstellungen sich aus mehreren Komponenten oder Dimensionen zusammensetzen. Diese Komponenten beziehen sich auf Reaktionsebenen. Stahlberg & Frey (1997) verweisen darauf, dass bereits in den 1960er Jahren die Vorstellung kursierte, dass sich Einstellungen gegenüber einem Einstellungsobjekt aus einer Kombination von drei konzeptuell verschiedenen Reaktionsweisen zusammenfügen, weswegen derartige Ansätze auch als Dreikomponentenmodelle bezeichnet werden. Hierbei handelt es sich erstens um die affektive Komponente, welche in Emotionen wie Liebe und Hass oder in relativierter Form in Zu- und Abneigung zum Tragen kommt. Zum zweiten wird eine kognitive Komponente benannt, welche auf die Vorstellungen, Meinungen und Überzeugungen hinsichtlich des jeweiligen Einstellungsobjektes abstellt (vgl. Stahlberg & Frey, 1997). In diesem Zusammenhang führt Fiedler (1997) aus, dass sich die Endergebnisse von kognitiven Prozessen in der Regel in Urteilen und Entscheidungen niederschlagen. Dabei kann der Urteilscharakter solcher kognitiver Endprodukte durchaus offensichtlich und eindeutig sein, wenn man beispielsweise an die Beurteilung der Leistung von Schülern oder an Geschworenenurteile denkt. Es kann nach Fiedler (1997) auch sein, dass die Urteilstebene aufgrund unterschiedlicher Begrifflichkeiten in den Aufgabenstellungen verdeckt ist.

**Was ist Einstellung?**

„Eine Einstellung ist ein mentaler und neuraler Bereitschaftszustand, der auf Erfahrung gegründet ist und einen steuernden oder dynamischen Einfluß auf die individuellen Reaktionen gegenüber allen Objekten und Situationen ausübt, mit denen er in Zusammenhang steht.“ (Allport, 1935, zit. bei Six, 1980, in Petermann, 1980, S. 56)

„Eine Einstellung ist der Grad der positiven oder negativen Empfindung, die an einen beliebigen psychologischen Gegenstand geknüpft ist.“ (Thurstone, 1946, zit. bei Six, 1980, in Petermann, 1980, S. 57)

„Einstellung ist die Bereitschaft eines Individuums, ein Symbol, ein Objekt, oder einen Aspekt seiner Umwelt positiv oder negativ zu bewerten. ... Einstellungen schließen die affektive Komponente bzw. die gefühlsmäßige Grundlage der positiven und negativen Bewertung, und die kognitive Komponente bzw. die Überzeugungen ein, durch die der Effekt der Einstellung, ihre Merkmale und ihre Beziehung zu anderen Objekten beschrieben werden kann.“ (Katz, 1960, zit. in Dawes, 1977, S. 44).

„Eine Einstellung ist die Menge derjenigen Kategorien, die ein Individuum zur Bewertung einer Klasse sozialer Reize (Objekte, Personen, Werte, Gruppen, Ideen) verwendet, wobei es diese Einstellungen erworben hat als es (im allgemeinen in Interaktionen mit anderen Personen) Lernerfahrungen mit dieser Reizklasse gemacht hat und die mit Untermengen dieser Klasse unterschiedlich ausgeprägte positive oder negative Affekte (Motivationen, Emotionen) haben erfahren lassen.“ (Sherif & Sherif, 1969, zit. in Dawes, 1977, S. 45).

„Eine Einstellung ... ist kein Index für Verhalten, sondern eine Determinante, Komponente oder Konsequenz des Verhaltens. Sie ist keine Entität, die funktional oder zeitlich vom Handlungsablauf getrennt werden könnte, sondern sie ist integraler Bestandteil der Handlung. Einstellungen und Verhalten sind in einem kontinuierlichen reziproken Prozeß verschränkt, in dem sie sich gegenseitig in einer endlosen Kette generieren. Die Handlung ist der Hintergrund, auf dem Einstellungen gebildet, geprüft, modifiziert und verworfen werden. Eine Einstellung ist ihrem Wesen nach in eine Handlungssituation eingebettet. Die Einstellung einer Person gegenüber einem bestimmten Objekt bildet sich im Laufe der Interaktion mit diesem Objekt heraus oder aufgrund der Interaktion mit anderen Personen oder aufgrund der Informationen über den Einstellungsgegenstand, die von Kommunikationsmedien übertragen worden sind.“ (Kelman, 1974, zit. bei Six, 1980, in Petermann, 1980, S. 57)

„Eine Einstellung ist eine mit Emotionen verbundene Vorstellung, die eine Klasse von Handlungen in einer besonderen Klasse sozialer Situationen aktiviert. Sie besteht aus kognitiven, verhaltensorientierten Komponenten und erfüllt mehrere Funktionsarten: Sie hilft dem Einzelnen, sich anzupassen, sein Selbst zu bewahren, die eigenen Wertvorstellungen zu verwirklichen und seine Umwelt zu verstehen.“ (Triandis, 1975, zit. in Dawes, 1977, S. 45 f.).

„(Eine Einstellung) ist eine hypothetisch, latente Variable, die problemspezifisch und gegenstandsbezogen ist und die Versuche des Individuums steuert, diese Problem zu lösen.“ (Upshaw, 1975, zit. in Dawes, 1977, S. 46).

„In Übereinstimmung mit der Position von Thurstone (1931) läßt sich eine Einstellung als der Affektbetrag für oder gegen einen Sachverhalt kennzeichnen. Wir schlagen deshalb vor, daß ‚Einstellungen‘ mit solchen Verfahren gemessen werden sollen, die die Person auf einer bipolaren affektiven oder evaluativen Dimension gegenüber einem bestimmten Sachverhalt lokalisieren (Fishbein & Ajzen, 1975, zit. bei Six, 1980, in Petermann, 1980, S. 58)

Übersicht 1: Zusammenstellung einiger Definitionen von Einstellung.

So werden beispielsweise im Rahmen von Erinnerungstests Urteile über vergangenes Geschehen verlangt und wenn es darum geht, eine Entscheidung zu treffen, welche mit schwerwiegenden Konsequenzen einhergehen kann, so werden sehr wahrscheinlich Kosten-Nutzen-Relationen mit Risikourteilen kombiniert und gegeneinander abgewogen. Nach Fiedler (1997) kann davon ausgegangen werden, dass gerade auch Einstellungen Urteile enthalten, was logisch erscheint, wenn man darüber nachdenkt, wie man zu einer Einstellung gelangt. Im Endeffekt, so Fiedler (1997) weiter, fällt man mehr oder weniger bewusst Urteile hinsichtlich der Relevanz und Überzeugungskraft der entsprechenden Aussagen und Argumente, welche in Bezug auf das Einstellungsobjekt an einen herangetragen werden.

Als drittes wird eine verhaltensbezogene Komponente angeführt, welche auch als konative Komponente bezeichnet wird, unter der Verhaltensabsichten und Handlungstendenzen subsumiert werden (vgl. Stahlberg & Frey, 1997). Eine neuere Variante eines Dreikomponentenmodells legten Eagly und Chaiken 1993 vor, in dessen Rahmen sie auch eine Definition von Einstellungen vorschlugen: „Eine Einstellung ist eine psychologische Tendenz, die sich in der Bewertung einer bestimmten Entität durch ein gewisses Maß an Wohlwollen oder Missfallen ausdrückt... Die Bewertung bezieht sich auf alle Klassen bewertender Reaktionen, sowohl offene als auch verdeckte, kognitive, affektive oder verhaltensbezogene“ (Eagly & Chaiken, 1993, zit. bei Stahlberg & Frey, 1997, in Stroebe et al., 1997, S. 221). Die folgende Abbildung ist bei Stahlberg & Frey (1997) entlehnt und stellt das Denkmodell vereinfacht dar, so wie es Eagly & Chaiken (1993) vorgeschlagen haben.

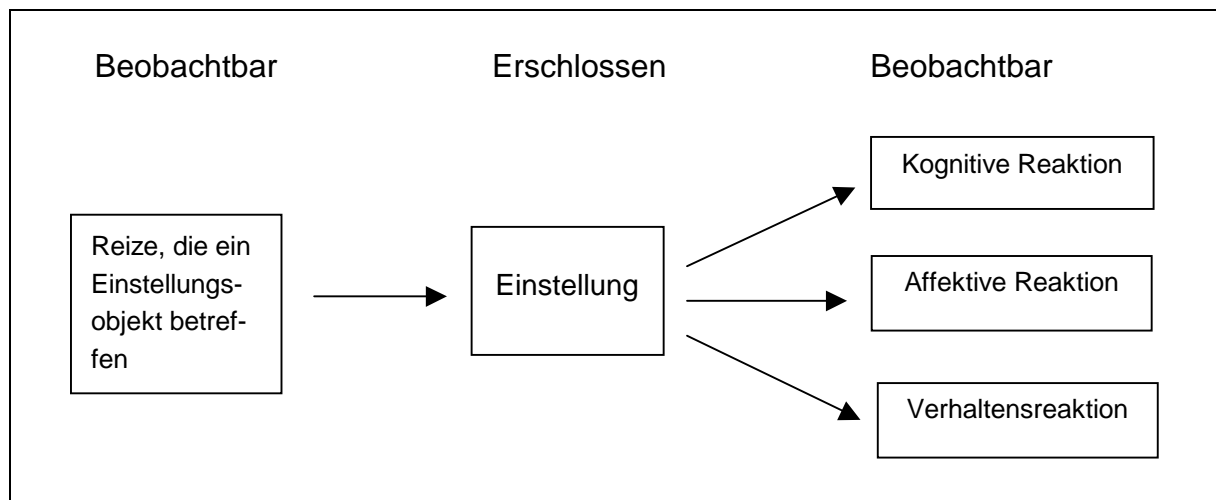


Abbildung 1: Einstellungsmodell nach Eagly & Chaiken (1993) in Anlehnung an Stahlberg & Frey (1997, S. 221).

Nun gibt es nach Stahlberg & Frey (1997) zum anderen die eindimensionale Betrachtungsweise, deren Vertreter davon ausgehen, dass nur die affektive Komponente der Einstellung bedeutsam ist. Im Rahmen dieses Ansatzes werden die Begriffe Affekt und Bewertung synonym verwendet. Eine Definition innerhalb dieses Ansatzes legten Petty und Cacioppo vor: „Der Ausdruck der Einstellung sollte in Bezug auf ein allgemeines, andauerndes

positives oder negatives Gefühl für eine Person, ein Objekt oder einen Sachverhalt benutzt werden“ (Petty & Cacioppo, 1981, zit. bei Stahlberg & Frey, 1997, in Stroebe et al., 1997, S. 221). Stahlberg & Frey (1997) führen aus, dass die eindimensionale Betrachtungsweise folglich eine Abgrenzung des Einstellungsbegriffes einerseits vom Begriff der Meinung und andererseits von der Verhaltenskomponente mit sich brachte. Unter dem Begriff der Meinung werden so dann die Überzeugungen hinsichtlich des Einstellungsobjektes gefasst, was so gesehen der kognitiven Komponente entsprechen würde und mit dem Begriff der Verhaltensintension werden Tendenzen beschrieben, sich in Hinblick auf das Einstellungsobjekt in entsprechender Art und Weise zu verhalten, was wiederum mit der verhaltensbezogenen Komponente der dreidimensionalen Betrachtungsweise vergleichbar ist, wobei die beiden Komponenten jedoch hier ausgeklammert werden. Nach Ostrom (1980) kann also davon ausgegangen werden, dass es sich bei Einstellungen um sehr komplexe Einheiten handelt, welche sich aus den entsprechenden auf das Einstellungsobjekt bezogenen Meinungen und anderen Reaktionen zusammensetzt, welche heterogen angeordnet sind. Welchen Erklärungsansatz - ob ein- oder mehrdimensional - schlussendlich der Vorzug zu geben ist, kann so nicht gesagt werden, denn es gibt sowohl empirische Befunde, welche das Dreikomponentenmodell stützen als auch empirische Befunde, welche für das eindimensionale Modell der Einstellung sprechen (vgl. Stahlberg & Frey, 1997).

### **2.3.2 Wie können Einstellungen gemessen werden?**

Das Ziel der Einstellungsmessung ist nach Six (1980) das Erfassen von Einstellungen und Einstellungsstrukturen, was mittels eigens dafür entwickelter Methoden realisiert werden soll, wobei es auch bei der Einstellungsmessung so ist, dass die zentrale Voraussetzung für eine erfolgreiche Messung des interessierenden Gegenstandes seine möglichst präzise Bestimmung ist. Wie sich jedoch in den vorangegangenen Ausführungen zeigte, besteht im Hinblick auf eine allgemeingültige Definition des Einstellungskonstrukts bislang noch kein Konsens. Nichtsdestotrotz besteht nicht nur in den Sozialwissenschaften ein reges Interesse daran, Einstellungen zu erfassen. Im Folgenden sollen einige mögliche Vorgehensweisen dargestellt werden, wobei dies exemplarisch geschieht und nicht den Anspruch auf Vollständigkeit erhebt, weswegen zur Vertiefung auf die einschlägige Literatur verwiesen wird.

Allgemein lässt sich mit Ostrom (1980) sagen, dass man durch die Verwendung einer Theorie eine Orientierung hat, da durch diese festgelegt wird, welche Antworten relevant und welche irrelevant im Hinblick auf die Einstellung sind. Demnach lautet die allgemeine Regel für die Konstruktion eines Einstellungsmessinstruments nach Ostrom (1980), dass darauf zu achten ist, dass es gerade für die besonderen Argumente im Rahmen einer Mitteilung am

sensibelsten sein sollte. In diesem Zusammenhang betont Six (1980), dass die Erhebung oder auch Erfassung von Einstellungen nicht erst dann beginnt, wenn man den Probanden einen Fragebogen vorlegt oder mit Probanden ein (teil-) strukturiertes Interview führt. Deswegen sollte man gerade auch den Arbeitsschritten im Vorfeld besondere Aufmerksamkeit angedeihen lassen, weshalb bei der Konstruktion von Einstellungsmessinstrumenten unter anderem insbesondere auf die Selektion der Items für die Vorform des zukünftigen Fragebogens im Rahmen der theoretischen Überlegungen hinsichtlich des Untersuchungsziels, der gezielten Formulierung der Items in Hinsicht auf die Stichprobe und auch die möglichst präzise Bezeichnung des entsprechenden Einstellungsgegenstandes geachtet werden sollte, da sich diese nicht unerheblich auf alle nachfolgenden Konstruktionsschritte auswirken können (vgl. Six, 1980).

Ostrom (1980) kritisiert, dass bei der Entwicklung solcher Erhebungsinstrumente, bei denen zumeist Skalen erarbeitet werden, häufig ein Intervallskalenniveau angestrebt oder einfach vorausgesetzt wird, obwohl es nicht vorliegt und häufig, wenn überhaupt, das Ordinalskalenniveau erreicht wird, weil nicht von gleichen Abständen zwischen den Skalenpunkten ausgegangen werden kann. Ostrom (1980) erklärt dies damit, dass es beispielsweise schwierig und zugleich auch unsinnig erscheint, zu erheben, ob die Puddingsorte A doppelt so süß ist wie die Puddingsorte B. Selbst wenn es für die Probanden möglich wäre, diesen Unterschied so genau anzugeben. Wie wahrscheinlich ist dann, wenn die Puddingsorte B doppelt so süß wie Puddingsorte C ist, dass Puddingsorte A dann auch als viermal so süß wahrgenommen und beschrieben wird? Ostrom (1980) verweist darauf, dass sich bei der Untersuchung und Beschreibung von Einstellungen gezeigt hat, dass gerade für deskriptive Zwecke ein Nominalskalenniveau durchaus ausreichend ist.

Als ein Beispiel für derartige Erhebungsinstrumente können die sogenannten Ratingskalen angeführt werden, welche sich nicht nur in der Psychologie großer Beliebtheit erfreuen, sondern auch in vielen anderen Disziplinen, wie unter anderem den Sozial-, Politik- und Wirtschaftswissenschaften, vor allem auch und gerade dann, wenn es darum geht, zu versuchen, die Einstellungen von Individuen zu erfassen. Dabei werden die Probanden gebeten, ihre Einstellungen auf numerischen oder kategorialen Skalen anzugeben. Ratingskalen können in unterschiedlicher Form dargeboten werden. In der Regel sind sie aus Kategorien in geordneter Rangfolge zusammengesetzt oder es sind Zahlen oder Linien vorgegeben, mittels derer die Einstellungen der Probanden erfasst werden sollen (vgl. Bortz & Döring, 1995; Dawes, 1977). Gerade in der Sozialpsychologie finden die Ratingskalen überall Verwendung, insbesondere eben bei der Messung von Einstellungen. In den meisten Meinungsumfragen sind Ratingskalen gängig, bei denen sich die befragten Personen für eine verbale Kategorie, wie beispielsweise „trifft voll zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“ und



„trifft gar nicht zu“, entscheiden sollen, um damit ihre Einstellung zu artikulieren (vgl. u.a. Bortz & Döring, 1995; Dawes, 1977).

Das Grundprinzip der Ratingskalen findet sich bei vielen Verfahren nicht nur zur Erhebung von Einstellungen. Dahingehend führen unter anderem Stahlberg & Frey (1997) aus, dass Likert schon 1932 eine Einstellungsskala entwickelte, welche mittlerweile zu den bekanntesten gehört. Die nach ihrem Konstrukteur benannte Likertskala erfreut sich großer Beliebtheit, vor allem in der Psychologie, was in erster Linie auf die mit ihrer Herstellung und Anwendung verbundenen geringen Kosten zurückgeführt werden kann. Problematisch bei diesen Skalen ist nach Stahlberg & Frey (1997) jedoch, dass sie oftmals wie Skalen gleicherscheinender Intervalle angewendet werden, aber die Bedingungen dafür an sich nicht erfüllen. Ein weiterer Nachteil von Likertskalen liegt darin, dass die mittleren Testwerte uneindeutig sind, denn sie können sowohl als wenig ausgeprägte Antworten als auch als sehr widersprüchliche Antwortmuster interpretiert werden (vgl. Bortz & Döring, 1995; Stahlberg & Frey, 1997). Bortz & Döring (1995) schlagen vor, dass entweder in der Instruktion explizit darauf hingewiesen werden sollte, wie diese Mittelkategorie zu verstehen ist, oder es sollte auf eine Antwortskala ausgewichen werden, welche eine gerade Anzahl von Antwortalternativen bereit hält. Zumeist werden vierstufige Antwortskalen verwendet.

Stahlberg & Frey (1997) verweisen auf eine weitere, sehr bekannte Skala, nämlich auf das semantische Differential, welches von Osgood und seinen Kollegen 1957 entwickelt wurde. (vgl. auch Bortz & Döring, 1995). Dazu merkt Dawes (1977, S.201) an: „Der Zweck des semantischen Differentials besteht in der Erfassung der konnotativen Bedeutung des jeweils zu beurteilenden Konzepts. Als „Differential“ wird es deshalb bezeichnet, weil sich mit ihm zeigen lässt, wie Konzepte hinsichtlich ihrer konnotativen Bedeutung bei den Vpn., die ihre Ratings abgeben, differieren können.“ Das Semantische Differential setzt sich aus einer nicht festgelegten Anzahl bipolarer Skalen zusammen, wobei die Endpunkte dieser Skalen durch bipolare Adjektive definiert sind, welche die extremen Enden des jeweiligen semantischen Kontinuums kennzeichnen (vgl. Bortz & Döring, 1995; Dawes, 1977; Gniech, 1980,; Osgood, 1976; Osgood et al., 1978). An die Probanden wird mit der Bitte herangetreten, dass sie das entsprechende Konzept oder Objekt oder auch die entsprechende Person dadurch beurteilen, in dem sie ein Kreuz an der Stelle machen sollen, wo sie meinen, dass die jeweilige Sache oder Person auf dem Kontinuum einzuordnen ist. Nach Dawes (1977) sollen die Probanden dabei eine Beurteilung zwischen zwei extremen Positionen oder auch Polaritäten abgeben, weswegen es auch als Polaritätsprofil bezeichnet wird. Die extremen, also gegenüberliegenden Pole der semantischen Ratingskala sind durch bipolare Adjektive bezeichnet, wobei die einzelnen, zwischen den beiden Extrempolen liegenden, Abstufungen nicht verbal beschrieben sind. Dabei gibt es eine mittlere Position, welche dann von den Probanden gewählt wird, wenn sie das zu beurteilende Konzept keinem der beiden Pole zu-

ordnen können. Verschiedenen Autoren zufolge kann davon ausgegangen werden, dass die abgegebene Beurteilung die affektive Bewertung der jeweiligen Probanden hinsichtlich des zu beurteilenden Konzepts enthält (vgl. Bortz & Döring, 1995; Dawes, 1977; Gniech, 1980; Osgood, 1976; Osgood et al., 1978).

Hofstätter (1957, 1977) erarbeitete dann, wenn man so will, die deutsche Variante, welche unter dem Begriff Polaritätsprofil Verbreitung gefunden hat und gelegentlich auch als Eindrucksdifferential bezeichnet wird (vgl. u.a. Novak, 1977). Mittels solcher Differentiale sollen nach Novak (1977) unscharf gegliederte Vorstellungskomplexe, welche sich auch als Images oder Stereotype bezeichnen lassen, erhoben werden. Anhand von Gegensatzpaaren ist ein vorgegebener Beurteilungsgegenstand auf mehrstufigen Skalen zu beschreiben, wobei es sich nicht um „wahre“ Eigenschaften, sondern um assoziative Verknüpfungen mit dem Beurteilungsgegenstand handelt. Ostrom (1980) konstatiert dazu: „Das Verfahren des Semantischen Differentials (Osgood, Suci & Tannenbaum, 1957) stellte eine lerntheoretische Analyse zur Verfügung. Um die zugrundeliegende evaluative Reaktion (hervorgerufen durch ein Einstellungsobjekt) zu berechnen, wurden Versuchspersonen aufgefordert, ihre Bewertungen auf Skalen, die auf gegensätzlichen Adjektiven mit starker affektiver Bedeutung aufbauten, einzutragen. Typische Adjektivpaare sind „gut-schlecht“, „fair-unfair“ und „süß-sauer“[...]“ (Ostrom, 1980, in Petermann, 1980, S. 47). Das Semantische Differential oder auch Polaritätsprofil kann nach Dawes (1977) als ein typischer Vertreter kategorialer Ratingskalen-Techniken verstanden werden, da die Festlegung der Skalenform durch den Konstrukteur festgelegt wird: „Der Zweck des semantischen Differentials besteht in der Erfassung der konnotativen Bedeutung des jeweils zu beurteilenden Konzepts. Als „Differential“ wird es deshalb bezeichnet, weil sich mit ihm zeigen lässt, wie Konzepte hinsichtlich ihrer konnotativen Bedeutung bei den Vpn., die ihre Ratings abgeben, differieren können“ (Dawes, 1977, S.201). Dawes (1977) verweist darauf, dass es drei Dimensionen gibt, welche durch eine Vielzahl von Faktorenanalysen über verschiedene Kulturkreise hinweg als die wesentlichsten Determinanten der semantischen Konnotation bestimmt wurden (vgl. auch Heise, 1970; Osgood, 1976; Osgood et al., 1978). Zu diesen drei semantischen Dimensionen gehören zum einen die Bewertung (evaluation), welche beispielsweise über die Pole gut vs. schlecht erfasst werden kann. Die nächste Dimension bezeichneten Osgood und Kollegen (1957) mit Potentialität (potency), welche sich unter anderem über das Adjektivpaar stark – schwach erheben lässt. Die dritte Dimension der Aktivität (activity) wird üblicherweise über die Pole aktiv vs. passiv erfasst (vgl. u.a. Dawes, 1977; Heise, 1970; Osgood, 1976; Osgood et al., 1978). Dawes (1977) macht darauf aufmerksam, dass diese Dimensionen nur hypothetische Variablen darstellen, auch wenn sie mit den semantischen Skalen recht gut übereinstimmen. Aufgrund der nicht perfekten Übereinstimmung und der eher geringen Reliabilität der einzelnen Skalen werden zur Berechnung der drei Faktoren weitere Skalen verwen-

det. Eine ausführliche Beschreibung des Semantischen Differentials findet sich bei den Entwicklern dieses Verfahrens in Osgood (1976) und Osgood et al. (1978). Eine kritische Betrachtung des Semantischen Differentials unter Einbindung empirischer Ergebnisse findet sich bei Heise (1970).

Es soll im Folgenden noch um die Vor- und Nachteile gehen, wobei auf die Nachteile mehr im nächsten Kapitel (2.3.3) unter dem Blickwinkel, was bei der Erhebung von Einstellung problematisch sein könnte, eingegangen werden soll. Die Semantischen Differentiale oder Polaritätsprofile haben nach Novak (1977) unter anderem den Vorteil, dass sie quantitative Betrachtungen und Vergleiche erlauben. Ein weiterer Vorteil gegenüber der Likertskala ist nach Stahlberg & Frey (1997) darin zu sehen, dass ein und dasselbe Semantische Differential auf verschiedene Einstellungsobjekte angewendet werden kann. Es ist also noch ökonomischer, weil nicht immer wieder neue Skalen konstruiert werden müssen und bietet somit die Möglichkeit mehrere Einstellungen mit einer Skala zu erheben. Stahlberg & Frey (1997) merken an, dass Osgood und seine Kollegen (1957) davon ausgehen, dass die mit dem Semantischen Differential gewonnenen Einstellungsmaße die Anforderungen an gleicherscheinernde Intervalle erfüllen und dass die Reliabilität von Semantischen Differentialen mit der von Likertskalen vergleichbar ist. In der leichten Anwendbarkeit des Semantischen Differentials auf unterschiedliche Einstellungsobjekte sehen Stahlberg & Frey (1997) aber auch die Gefahr, dass ein solches Erhebungsinstrument verhaltensbezogene Einstellungen aufgrund seines hohen Abstraktionsgrades nur schwerlich beschreiben kann. Darüber hinaus kann die faktorielle Struktur eines Semantischen Differentials in Abhängigkeit vom zu messenden Konzept erheblich variieren, und sie schließen daraus, dass die universelle Anwendbarkeit nicht als selbstverständlich angenommen werden kann.

Die eben erwähnten Verfahren werden häufig auch eingesetzt, um Selbstbeurteilungen zu erfassen. „Die Datenerhebung mittels Selbstbeurteilungsmaßen besteht hauptsächlich darin, dass den Probanden Fragen zu Meinungen, Einstellungen, Verhaltensweisen usw. direkt gestellt werden. Ihre Antworten sind Selbstbeurteilungsdaten („self reports“). Selbstbeurteilungsdaten sind normalerweise schneller, billiger und einfacher durchzuführen als Beobachtungsmessungen. [...], da Selbstbeurteilungen üblicherweise in schriftlicher Form von den Probanden selbst vorgenommen werden“ (Manstead & Semin, 1997, in Stroebe et al., 1997, S. 103). Die gängigsten Methoden zur Erhebung von Selbstbeurteilungen sind nach Manstead & Semin (1997) zum einen der Fragebogen und zum anderen das Interview. Eine Erhebung in Form von Interviews ist den Autoren zufolge vor allem dann angebracht, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Fragen von den Probanden ohne weitere Erklärungen schwer verstanden werden könnten. Allerdings verweisen verschiedenen Autoren darauf, dass Interviews im Vergleich zu Fragebögen unter anderem zeit- und kostenaufwendiger sind, weshalb der Fragebogenmethode nach Möglichkeit der Vorzug gegeben werden sollte

(vgl. Bortz & Döring, 1995; Manstead & Semin, 1997). Nicht nur in der sozialpsychologischen Forschung, sondern auch in der wirtschaftswissenschaftlichen und hier insbesondere im Rahmen der Marktforschung, erfreut sich die Datenerhebung via Fragebogen vor allem aufgrund der ökonomischen Vorteile großer Beliebtheit.

Selbstbeurteilungen spielen nach Manstead & Semin (1997) immer dann eine Rolle, wenn es darum geht, Daten zu erfassen, die eine persönliche Relevanz besitzen oder gar mit der Persönlichkeit der Probanden verbunden sind. Dabei geht es um Sachverhalte, über die nur der oder die Befragte selbst Bescheid wissen und entsprechend Auskunft geben können. Manstead & Semin (1997) betonen, dass dies exemplarisch besonders auf persönliche Einstellungen und Bewertungen sowie Gefühle, aber auch individuelle Verarbeitungsmechanismen zutrifft. Welche Probleme derartige Erhebungen unter Umständen mit sich bringen und mögliche Lösungswege, die eingeschlagen werden können, wird im Kapitel 2.3.3 exemplarisch dargestellt.

### **2.3.3 Welche Probleme müssen bedacht werden?**

„Allein durch das Ausfüllen eines Einstellungsfragebogens werden die zu messenden Einstellungen verändert“ (Bortz & Döring, 1995, S. 471).

Dawes (1977) weist darauf hin, dass auch und gerade in der wissenschaftlichen Untersuchung von Menschen sich das Problem stellt, dass sie die Realität nicht unstrukturiert wahrnehmen und die meisten hypothetischen Konstrukte, auf welche die psychologische Forschung abstellt, aus Begriffen hervorgegangen sind, welche schon lange im Alltag gebräuchlich waren, bevor sie einer wissenschaftlichen Untersuchung zugeführt worden sind. So verhält es sich auch mit dem Konstrukt der Einstellung. Im Allgemeinen haben sich unter anderem nach Petermann (1980) im Laufe der Zeit unterschiedliche Verfahren als geeignet zur Erhebung von Einstellungen bewährt, wie beispielsweise die Selbsteinschätzung von Meinungen, Emotionen und Verhaltensweisen oder auch die Messung von Reaktionen auf objektrelevantes Material, was zum Teil strukturiert dargeboten wird. Hierbei lässt sich zwischen Verfahren der direkten und indirekten Einstellungsmessung unterscheiden. Im Zusammenhang mit der vorliegenden Arbeit sind die direkten Methoden zu erwähnen, im Rahmen derer die interessierenden Daten gewonnen werden, in dem die unmittelbaren Reaktionen der Probanden auf zumeist verbale Stimuli erhoben werden. Dabei kommen als Erhebungsverfahren vor allem Fragebogen und Interview zum Einsatz (vgl. Bortz & Döring, 1995; Manstead & Semin, 1997; Petermann, 1980). Petermann (1980) merkt kritisch an, dass die direkten Methoden in ihrer Gesamtheit sehr störanfällig hinsichtlich sogenannter Antwort-

Stile sind, welche in der Fachliteratur auch unter dem Begriff Response-Sets zu finden sind, und weist in diesem Zusammenhang auf die möglichen das abgegebene Urteil verfälschende Effekte hin. Zu diesen Effekten gehören dann unter anderem der sogenannte Halo-Effekt, der sogenannte Milde-Effekt sowie das oben schon erwähnte Prinzip der sozialen Erwünschtheit bei der Abgabe von Urteilen (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004; Petermann, 1980). Hierbei machen Bortz & Döring (1995) auf ein übergeordnetes Problem der Einstellungsmessung aufmerksam, welches man als Zitat zu Beginn dieses Kapitels findet und woraus sich unter anderem Einschränkungen bei der internen Validität einer Untersuchung ergeben können.

Einen weiteren Nachteil im Zusammenhang mit der Messung von Einstellungen sieht unter anderem Dawes (1977) darin, dass der zu erforschende Gegenstandsbereich zumeist nicht als Ganzes untersucht und erfasst werden kann, sondern sich mit der Untersuchung einzelner Variablen begnügen muss, wobei von der Annahme ausgegangen wird, dass sie über den interessierenden Gegenstandsbereich Aufschluss geben können. Hierbei macht Dawes (1977) darauf aufmerksam, dass im Allgemeinen „...gilt, daß Objekte existieren, aber nicht, dass Objekte gemessen werden; sondern gemessen werden Eigenschaften von Objekten. (Wenn wir das Gewicht eines Gegenstandes messen, dann messen wir nicht den Gegenstand; wir messen sein Gewicht.) Darüber hinaus werden Eigenschaften nur durch das Verhalten der Gegenstände gemessen.“ (Dawes, 1977, S. 263). Der Autorin zufolge wird es nochmals komplizierter im Bereich der Einstellungsmessung, weil nur bestimmte Indikatoren beobachtbar und somit erfassbar sind, aber nicht Einstellung als Konstrukt an sich. Diese Indikatoren beziehen sich nach der klassischen Definition auf die affektive, die kognitive und die konative oder auch verhaltensbezogene Komponente (vgl. u.a. Dawes, 1977; Novak et al., 1977; Stahlberg & Frey, 1997). Wenn Einstellungen erhoben werden sollen, kommt es nach Dawes (1977) im Allgemeinen noch zu einer weiteren Eingrenzung, denn zumeist wird sich lediglich auf einen Variablenbereich bezogen und aus diesem eingegrenzten Indikatorenbereich werden dann nur einige Einzelindikatoren aus der möglichen Menge ausgewählt. Verschiedene Autoren machen darauf aufmerksam, dass sich darüber hinaus ein weiteres Problem bei der Beobachtung unter Verwendung von Messinstrumenten ergibt, denn es gibt Variablen, welche unabhängig sowohl von Messinstrument und Messobjekt als auch von deren Interaktion sind und einen Einfluss auf die Messung ausüben können (vgl. u.a. Bortz & Döring, 1995; Dawes, 1977). In diesem Zusammenhang wird auch von verschiedenen Autoren auf den Umstand verwiesen, dass genau diese Messinstrumente von Beobachtern entwickelt und konstruiert werden und demnach auch deren Konventionen und Annahmen in diese Konstruktion mit eingehen, genau wie bei der Beobachtung mittels der Sinnesorgane angenommen wird, dass diese auch funktionieren. Diese Probleme sind auch in ähnlicher Form bei der Einstellungsmessung zu berücksichtigen, wo nach Dawes (1977) angenommen

werden muss, dass die entsprechenden Messinstrumente auch in der angedachten Art und Weise funktionieren, und zwar unabhängig von Ort, Zeit und untersuchten Individuen. Dawes (1977) betont, dass dem Einfluss durch subjektive Variablen auf den gesamten Untersuchungsprozess besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden muss und fasst allgemein zusammen: „Die Auswahl des zu untersuchenden Gegenstandsbereiches hängt ab vom Untersucher und seiner Kultur [...] Der Gegenstandsbereich wird nicht als ganzer untersucht, sondern nur einzelne Elemente. Die Auswahl dieser Elemente hängt ab vom Untersucher mit seinem durch den Stand der Forschung bedingten Vorverständnis [...] Die einzelnen Elemente werden untersucht mit Hilfe von Instrumenten, deren Funktionieren vom Untersucher vorausgesetzt wird, und die vom Untersucher angewendet werden.“ (Dawes, 1977, S. 22).

Im Hinblick auf die Verwendung von Ratingskalen macht Dawes (1977) darauf aufmerksam, dass über die Aussagen hinsichtlich des Anteils der Zustimmungen, Ablehnungen sowie indifferenten Antworten von Probanden hinaus auch noch Aussagen über die Verteilung der Antworten möglich sind, wobei jedoch beachtet werden sollte, dass nur bestimmte Eigenschaften erfasst werden können und sie oftmals nur einen Aspekt der jeweiligen Einstellung darstellen. Verschiedene Autoren geben zu beachten, dass die wörtliche Interpretation mittels Ratingskalen erhobener Daten problematisch ist, denn „die Reaktion einer Person auf einer Ratingskala kann außer von seiner Einstellung von einer ganzen Reihe anderer Faktoren bestimmt sein. Ihre Reaktion lässt sich einfach nicht wortwörtlich interpretieren.“ (Dawes, 1977, S. 212) Somit kann es nach Dawes (1977) als Fehler betrachtet werden, wenn die Reaktionen der Probanden vom Untersucher wortwörtlich interpretiert werden, wobei der Fehler in dem Glauben begründet zu sehen ist, dass „die Reaktion einer Person auf diese Skala an und für sich bereits eine bestimmte Information darstellt. Wenn die Skala Informationen bereitstellt, dann muß das belegt werden – und nicht nur auf der Grundlage der Struktur solch einer Skala einfach angenommen werden. Die Interpretation der wortwörtlichen Reaktionen ist aber bereits eine solche Annahme“ (Dawes, 1977, S. 212). Wenn Ratingskalen zur Erhebung intraindividuelle Vergleiche herangezogen werden, dann ist nach Dawes (1977) anzunehmen, dass die Reihenfolge, mit welcher eine Person die Anordnung der Reize auf einer Skala vornimmt, auch der Reihenfolge entspricht, wie sie in der Wahrnehmung dieser Reize auf der Dimension bei dieser Person vorliegt. Dawes (1977) weist darauf hin, dass es bei interindividuellen Vergleichen problematisch wird, wenn nicht davon ausgegangen werden kann, dass Person 1 einer Aussage mehr zustimmt als Person 2, weil sie den Wert +3 angibt, wogegen Person 2 den Wert +2 angekreuzt hat. Allerdings merkt Dawes (1977) an, dass sich die Annahme jedoch aus Plausibilitätsgründen halten ließe, weil davon ausgegangen werden kann, dass diese Urteile abgebende Probanden in der Schule gelernt haben, wie Zahlen und Rangreihen zu verstehen sind und damit umzugehen ist. Daraus schlussfolgert die Autorin, dass zumindest angenommen werden kann, dass die Pro-

banden mit den ordinalen Eigenschaften der Ratingskalen keine gravierenden Probleme haben dürften, wenn es darum geht, beispielsweise die eigenen Vorstellungen, Meinungen, Überzeugungen oder Emotionen in Bezug auf unterschiedliche Sachverhalte in eine Rangordnung zu bringen.

Von verschiedenen Autoren wird darauf hingewiesen, dass bei der Konstruktion einer Ratingskala darauf geachtet werden sollte, dass die Items so kurz und einfach wie möglich sowie eindeutig formuliert sind (vgl. u.a. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004; Dawes, 1977). Auch wenn es sich schwierig realisieren lässt, Einstellungen in kurzen und einfachen Sätzen unterzubringen, da gerade wichtige Einstellungen zumeist eine hohe Komplexität aufweisen, so sollte den verschiedenen Autoren zufolge dennoch besonderer Wert auf Einfachheit und vor allem Verständlichkeit der Items bei der Konstruktion von Ratingskalen gelegt werden. Als weiteren Punkt führt Dawes (1977) an, dass unter anderem mehrdeutige Aussagen und/oder die Mehrdeutigkeit der Skala selbst sowie Aussagen mit abhängigen Nebensätzen und auch doppelte Verneinungen in Aussagen sowohl für den Probanden in Hinblick auf die Bearbeitung der Ratingskala als auch für den Untersucher in Hinblick auf die Verarbeitung und Interpretation der gewonnenen Daten problematisch sind. Darüber hinaus sollte bei der Formulierung der Items darauf geachtet werden, dass sie nicht suggestiv sind (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004; Dawes, 1977). Als Beispiel führt Dawes (1977) an, dass solche Aussagen, wie „Für Kinderschänder sollte die Todesstrafe wieder eingeführt werden.“, die Probanden schon von vornherein in eine Richtung der Beantwortung sozusagen drängen können, denn bei der Beantwortung derartiger Items ist die Wahrscheinlichkeit sehr hoch, dass die Zustimmung oder Ablehnung mit der eigenen Einstellung eventuell nicht übereinstimmt. Bei dem angeführten Beispiel könnten sowohl suggestive Effekte als auch Effekte sozialer Erwünschtheit zur Erklärung herangezogen werden. Hinsichtlich einer Zustimmung- oder „Ja-sage“-Tendenz gibt Dawes (1977) zu bedenken, dass die betreffende Person vielleicht „[...] nur jemand ist, der sehr häufig den Items zugestimmt hat – und das nur, weil ihm entweder alles egal ist oder vielleicht auch deshalb, weil er eine Strategie verfolgt, immer dann „ja“ zu sagen, wenn er unsicher in seinem Urteil ist oder aber er interpretiert die Items in der Weise um, daß sie seinen eigenen Einstellungen entsprechen“ (Dawes, 1977, S. 223). Resümierend im Hinblick auf die Ratingskalen merkt Dawes (1977) an, dass es noch weitere Probleme gibt und konstatiert: „Insoweit diese Schwierigkeiten gelöst werden können, wird die Interpretation der Antworten weniger vieldeutig – eindeutig wird sie damit jedoch nicht“ (Dawes, 1977, S. 224).

Abschließend soll noch auf die möglichen Probleme bei der Erfassung von sogenannten Selbstbeurteilungsmaßen, welche auch häufig über Ratingskalen erhoben werden, eingegangen werden. Das größte Problem bei der Erhebung von derartigen Selbstbeurteilungsmaßen schlägt sich verschiedenen Autoren zufolge in der Unmöglichkeit nieder, derar-

tige Informationen vollkommen nichtreaktiv zu erheben. Gerade wenn es sich um solche persönlichen Informationen handelt, sind sich die Probanden eigentlich immer im Klaren darüber, dass sie untersucht werden (vgl. u.a. Gniech, 1980; Manstead & Semin, 1997). Das Problem der Reaktivität ergibt sich daraus, dass einerseits Menschen keine passiven Subjekte sind und andererseits, „wenn der Meßvorgang keinen gewohnten Teil der Umgebung darstellt, ist er höchstwahrscheinlich reaktiv“ (Campbell, 1957, zit. bei Gniech, 1980, in Petermann, 1980, S. 92). Es kann unter anderem nach Gniech (1980) davon ausgegangen werden, dass Probanden auf den Messvorgang reagieren und folglich die Messung ein Artefakt in der Form der Reaktivität auf sich selbst enthält. Dieser Messfehler entsteht also vor allem dadurch, „daß die Vp sich in eine Prüfsituation gestellt sieht, d.h. sie reagiert auf die Tatsache, daß Merkmale oder Verhaltensweisen von ihr gemessen werden“ (Gniech, 1980, in Petermann, 1980, S. 91). Infolgedessen kann es dazu kommen, dass sie ihre Antworten entsprechend modifizieren, wobei insbesondere motivationale Faktoren, wie beispielsweise die schon an anderer Stelle erwähnte soziale Erwünschtheit, eine Rolle spielen, welche die Antworten beeinflussen können (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, M., 2004; Manstead & Semin, 1997). Manstead & Semin (1997) weisen klar darauf hin, dass es weder eine generelle noch eine einfache Lösung gibt, um derartige Einflüsse zu reduzieren, allerdings sich einige Schritte als hilfreich erwiesen haben. Zum ersten sollten die Probanden möglichst immer darauf hingewiesen werden, dass ihre Antworten anonym behandelt werden. Als nächstes sollte stets betont werden, dass es weder richtige noch falsche Antworten gibt, und zu guter Letzt kann die Motivation der Probanden, ehrliche Antworten zu geben, oftmals dadurch erhöht werden, in dem man ihnen das Gefühl gibt, dass sie an der Forschung Beteiligte sind und nicht nur als Versuchskaninchen betrachtet werden (vgl. u.a. Bortz & Döring, 1995; Bühner, M., 2004; Manstead & Semin, 1997). Im nachfolgenden Kapitel 2.4 soll sich der Zufriedenheit als einem weiteren Konstrukt zugewendet werden.

### **2.3.4 Zusammenfassung**

Mit diesem Kapitel sollte ein Einblick gegeben werden, was von verschiedenen Autoren unter dem Konstrukt Einstellung verstanden wird. Es hat sich gezeigt, dass es eine reges wissenschaftliches Interesse gegeben hat und gibt, dass Konstrukt der Einstellung umfassend zu beschreiben. Die aus diesen Bemühungen heraus resultierenden recht verschiedenen Definitionen konnten zwar zur Erhellung der Fragestellung beitragen, was unter Einstellung zu verstehen ist. Jedoch lässt sich aufgrund der unterschiedlichen Denkansätze und Herangehensweisen keine allgemeingültige Definition herausstellen. Zumal für die einzelnen



Ansätze jeweils von empirischer Evidenz berichtet wird. Insofern bleibt es dem Wissenschaftler überlassen, welches Konzept er im Rahmen seiner Forschungsarbeiten heranzieht.

Auf die Frage, wie Einstellungen gemessen werden können, wurde ebenfalls im Rahmen dieses Kapitels eingegangen. Es hat sich gezeigt, dass sich als Instrumente zur Erhebung von Einstellungen vor allem Ratingskalen eignen und hier insbesondere die so genannten Likertskalen sowie das Semantische Differential nach Osgood et al. (1957). Diese Skalenarten sind auch in dem hier entwickelten Fragebogen eingebunden.

Mit welchen Schwierigkeiten und Problemen bei der Messung von Einstellungen zu rechnen ist, wurde im Anschluss an die Darstellung möglicher Messverfahren erörtert. Besonders problematisch erscheint der Umstand, dass sich Einstellung schon allein aufgrund der Tatsache, dass sie erhoben werden, verändern können, worauf insbesondere Bortz & Döring (1995) hingewiesen haben. Des Weiteren ist bei Einstellungsmessungen in aller Regel auch Reaktionen im Sinne der sozialen Erwünschtheit zu rechnen. Wie diesen und anderen möglichen Problemen bei der Einstellungsmessung zumindest ansatzweise begegnet werden kann, wurde auch im Rahmen dieses Kapitels erörtert.

Der vorliegende Fragebogen ist so konstruiert, dass er über Verfahren zur Einstellungsmessung die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA erfassen soll. Insofern soll sich im folgenden Kapitel 2.4 dem Zufriedenheitskonstrukt zugewandt werden.

## 2.4 Zufriedenheit im Sinne von Kundenzufriedenheit

„Zufriedenheit ist ein Friede der Seele, sie ist frei von Unruhe und Gespanntheit unerfüllter Ansprüche, während Unzufriedenheit wie ein Stachel in der Seele wirkt, der den Menschen nicht zur Ruhe kommen lässt“

(Lersch, 1956, zit. in Groß-Engelmann, 1999, S. 22 f.).

Wenn man Literatur zum Thema Zufriedenheit sucht, wird man feststellen, dass es mannigfaltige Literatur und auch empirische Untersuchungen von mehr oder weniger Güte aus den unterschiedlichsten Disziplinen dazu gibt. Für die hier vorliegende Arbeit interessieren allerdings vor allem die Veröffentlichungen im sozial- und wirtschaftswissenschaftlichen Bereich. Gerade im wirtschaftswissenschaftlichen Bereich besteht ein großes Interesse sowohl in Theorie als auch in der Praxis am Konstrukt der Zufriedenheit insbesondere an der Kundenzufriedenheit der Verbraucher und Konsumenten von Gütern und Dienstleistungen. Nach Groß-Engelmann (1999) ist der Begriff Kundenzufriedenheit in der Alltagssprache recht gebräuchlich und jeder kann sich irgendetwas darunter vorstellen, aber die Forschung kann trotz mannigfaltiger Definitionsversuche bisher keine allgemeine oder doch wenigstens ansatzweise akzeptierte Definition dafür anbieten. Ganz nüchtern betrachtet handelt es sich auch beim Täter-Opfer-Ausgleich um eine Art Dienstleistung, welche von den Beschuldigten und Geschädigten als Kunden in Anspruch genommen werden kann. Auf den Begriff der Dienstleistung aus der sozialen Perspektive und auf Unterschiede zu Dienstleistungen aus dem wirtschaftlichen Bereich wird unter 2.5.4 eingegangen. Zunächst soll hier auf das Konstrukt der Kundenzufriedenheit und einige dazu aufgestellten Annahmen und Theorien, vor allem aus dem wirtschaftswissenschaftlichen Bereich, näher eingegangen werden, da eine erschöpfende Darstellung den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, weswegen auf die mannigfaltige Literatur zum Thema verwiesen wird.

### 2.4.1 Ansätze zur Genese von Kundenzufriedenheit

Im Rahmen umfangreicher Forschungsarbeiten wurde im Laufe der Zeit festgestellt, dass es sich bei der Zufriedenheit um einen wesentlichen Einflussfaktor auf das Verhalten von Kunden handelt, was dazu geführt hat, dass Kundenzufriedenheit als ein entscheidendes Bindeglied zwischen Unternehmensaktivitäten und Kundenverhalten betrachtet wird (vgl. Homburg & Stock, 2003). Im Laufe der Jahre hat sich sogar eine eigenständige Forschungsrichtung herausgebildet, welche sich nur mit Kunden und deren Zufriedenheit befasst und entsprechend mit dem Begriff Kundenzufriedenheitsforschung bezeichnet wird. Homburg &

Stock (2003) führen an, dass es im Rahmen der Forschungsarbeiten in diesem Bereich zur Entwicklung einer Vielzahl von Theorien kam, welche in erster Linie versuchen, Erklärungen zu liefern, wie Kundenzufriedenheit entsteht und wie sie aufrecht erhalten werden kann. Ein kleiner Überblick soll zunächst in Form einer Tabelle gegeben werden, bevor sich den einzelnen Ansätzen und Theorien näher zugewandt wird.

	Grundlegende Aussagen	Ausgewählte Autoren
Das Konfirmation / Dis-konfirmation - Paradigma	Aus einem Vergleich der tatsächlichen Erfahrung bei der Inanspruchnahme einer Leistung (Ist-Leistung) mit einem bestimmten Vergleichsstandard des Kunden (Soll-Leistung) resultiert die Zufriedenheit, wenn die wahrgenommene Leistung dem Vergleichsstandard entspricht, kommt es zur Bestätigung (Konfirmation). Stimmen Ist- und Soll-Leistung nicht überein, resultiert daraus Diskonfirmation, welche positiv oder negativ ausgerichtet sein kann.	Oliver (1997); Bolten & Drew (1991); Cadotte, Woodruff & Jenkins (1987); Erevelles & Leavitt (1992); Fournier & Mick (1999); Iacobucci, Grayson & Ostrom (1994); LaBarbera & Mazursky (1993); Richins & Bloch (1991); Spreng, MacKenzie & Olshavsky (1996); Groß-Engelmann (1999); Scharnbacher & Kiefer (1996)
Assimilations-Theorie	Bei Über- bzw. Nichterfüllung der Erwartungen durch die wahrgenommene Leistung (positive bzw. negative Diskonfirmation) passen Kunden nachträglich die Erwartungen bzw. die Wahrnehmung an, damit die Zufriedenheit wieder das Konfirmationsniveau erreicht.	Clow, Kurtz & Ozment (1998); Festinger (1957); Mittal, Kumar & Tsiros (1999); Morwitz & Pluziniski (1996); Scharnbacher & Kiefer (1996)
Kontrast-theorie	Bei Über- bzw. Nichterfüllung der Erwartungen durch die wahrgenommene Leistung (positive bzw. negative Diskonfirmation) extremieren Kunden nachträglich die Erwartungen bzw. die Wahrnehmung der Leistung. Dies führt zu einer Vergrößerung der Diskonfirmation.	Anderson (1973); Dawes, Singer & Lemon (1972); Sherif & Hovland (1961); Oliver (1997); Scharnbacher & Kiefer (1996)
Assimilations-Kontrast-Theorie	Kunden neigen in Abhängigkeit vom Ausmaß der Soll-Ist-Diskrepanz zwischen Erwartungen und wahrgenommener Leistung zu einer Verringerung bzw. Vergrößerung der Diskrepanz.	Churchill & Surprenant (1982); Meyers-Levy & Tybout (1997); Scharnbacher & Kiefer (1996)
Attributions-Theorie	Kunden suchen nach Ursachen für Erfolg bzw. Misserfolg eines Kaufs. Die Zufriedenheit hängt von der ihr zugeschriebenen Ursache ab.	Bitner (1990); Folkes (1984, 1988); Hanna & Wozniak (2001)
Mehr-Faktoren-Modell der Kunden-zufriedenheit	Nicht alle Leistungen tragen zur Zufriedenheit bei. Während die Erfüllung des Basisfaktoren lediglich die Entstehung von Unzufriedenheit verhindert, führt die Erfüllung der Begeisterungsfaktoren zu Zufriedenheit. Bei den Leistungsfaktoren hängt das Ausmaß der Zufriedenheit von dem Grad ihrer Erfüllung ab.	Bailom et al. (1996); Groß-Engelmann (1999); Kano et al. (1984); King (1989) Matzler (2000); Oliver (1997); Rudolph (1998); Sauerwein (2000)

Übersicht 2: Übersicht zu Erklärungsansätzen zur Genese von Kundenzufriedenheit. Übersicht in Anlehnung an Abbildung 2: Überblick über speziellere Theorien und Konzepte zur Entstehung von Kundenzufriedenheit (Homburg & Stock, 2003, in Homburg, 2003, S. 24).

#### 2.4.1.1 Das Konfirmation / Diskonfirmation – Paradigma

Der wohl bekannteste Erklärungsansatz ist nach Homburg & Stock (2003) das sogenannte C/D-Paradigma (Confirmation/ Disconfirmation – Paradigma), dessen Kernaussage lautet, „dass Kundenzufriedenheit aus dem Vergleich der tatsächlichen Erfahrung bei der Inanspruchnahme einer Leistung (Ist-Leistung) mit einem bestimmten Vergleichsstandard des Kunden (Soll-Leistung) resultiert. Entspricht die wahrgenommene Leistung dem Vergleichsstandard, so spricht man von Bestätigung (Konfirmation).“ (Homburg & Stock, 2003, in Homburg, 2003, S. 20). Einfach ausgedrückt nimmt der Kunde einen Soll-Ist-Vergleich vor (vgl. Scharnbacher & Kiefer, 1996). Eine exakte Übereinstimmung zwischen dem Anspruchsniveau, also den Erwartungen und den gemachten Erfahrungen des Kunden im Rahmen der Inanspruchnahme, resultiert im sogenannten Konfirmationsniveau der Zufriedenheit (vgl. Groß-Engelmann, 1999; Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher und Kiefer, 1996). Abweichungen in positiver oder negativer Ausrichtung werden verschiedenen Autoren zufolge mit Diskonfirmation bezeichnet, wobei eine positive Diskonfirmation dann entsteht, wenn die Ist-Leistung über der Soll-Leistung liegt, wodurch es zu einem Zufriedenheitsniveau oberhalb des Konfirmationsniveaus kommt (vgl. Groß-Engelmann, 1999; Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher und Kiefer, 1996). Im umgekehrten Fall, also die Ist-Leistung liegt unter der Soll-Leistung, kommt es zu negativer Diskonfirmation, was mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit mit Unzufriedenheit einhergeht (vgl. Groß-Engelmann, 1999; Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996).

Nach Scharnbacher & Kiefer (1996) kann die Soll-Komponente als Referenzpunkt oder Vergleichsstandard verstanden werden, von dem aus die Erfahrungen mit einer Leistung beurteilt und bewertet werden. Nach Homburg & Stock (2003) werden in der Literatur unterschiedliche Größen diskutiert, welche dem Vergleichsstandard zugehörig sind, wobei die Autoren davon ausgehen, dass vor allem Erwartungen, welche sich auf ein vom Kunden antizipiertes Leistungsniveau beziehen sowie Erfahrungsnormen, welche sich im Umgang mit gleichen oder ähnlichen Produkten gebildet haben, eine Rolle spielen. Darüber hinaus verweisen Homburg & Stock (2003) darauf, dass Kunden auch Ideale, also das optimal mögliche Leistungsniveau, als Vergleichsstandard heranziehen können und nicht ausgeschlossen werden kann, dass Kunden unter Umständen auch mehrere Standards auf einmal verwenden, wenn sie eine Leistung hinsichtlich ihrer Zufriedenheit beurteilen sollen. Des Weiteren machen Homburg & Stock (2003) auf die Annahme aufmerksam, dass sich sowohl der Typ als auch die Intensität des wahrgenommenen Vergleichsstandards in variierenden Situationen unterscheiden kann. Die zweite Komponente in dem beschriebenen, wenn man so will, Erwartungs-Erfahrungs-Vergleich ist die sogenannte Ist-Komponente, bei welcher es nach Homburg & Stock (2003) um die Leistung eines Produktes oder einer Dienstleistung an sich

geht, wobei zwischen objektiver und subjektiver unterschieden werden kann. Bei der objektiven - also der tatsächlichen - Leistung kann davon nach Homburg & Stock (2003) ausgegangen werden, dass sie für alle Kunden gleich ist. Im Gegensatz dazu kommt es in Folge verschiedener Wahrnehmungseffekte zu Variationen bei der subjektiv erlebten Leistung. Daraus schließen Homburg & Stock (2003), dass es mehrere wahrgenommene Leistungsniveaus in Hinblick auf ein und dasselbe Objekt gibt. Demnach können unter die Ist-Komponente sämtliche Erfahrungen subsumiert werden, die ein Kunde im Zusammenhang mit - also während oder nach - der Inanspruchnahme der Leistung macht (vgl. Groß-Engelmann, 1999; Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996). Scharnbacher & Kiefer (1996) heben hervor, dass erst diese Erfahrungen dem Kunden einen Vergleich mit seinen Erwartungen hinsichtlich ihrer Erfüllung ermöglichen. Allerdings spielt unter anderem nach Homburg & Stock (2003) nicht nur der Vergleichsprozess an sich, sondern auch das wahrgenommene Leistungsniveau eine entscheidende Rolle bei der Entstehung von Kundenzufriedenheit, welches sowohl einen direkten als auch einen indirekten Einfluss über den Vergleich ausübt. Dabei gehen die Autoren davon aus, dass eine gewisse Abhängigkeit zwischen wahrgenommener Leistung und dem Vergleichsstandard vorliegt. Verschiedene Autoren nehmen an, dass es im Falle einer vorliegenden Diskonfirmation zu einer nachträglichen Korrektur kommt, wobei entweder die Erwartungen oder aber die Wahrnehmung hinsichtlich der erhaltenen Leistung retrospektiv korrigiert werden, wodurch die Diskonfirmation entweder verringert oder aber vergrößert wird (vgl. Groß-Engelmann, 1999; Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996).

Dem Vergleich wird nach Homburg & Stock (2003) die Funktion der zentralen intervenierenden Variable zwischen der Soll- und Ist-Komponente einerseits und dem Zufriedenheitsurteil andererseits zugeschrieben, wobei das Verhältnis zwischen Ist-Leistung und Soll-Leistung von vordergründiger Bedeutung ist. Hinsichtlich der Ausprägungen dieses Soll-Ist-Verhältnisses gibt es nach Homburg & Stock (2003) drei Möglichkeiten (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996). Erstens die positive Diskonfirmation, wo die Zufriedenheit über dem Konfirmationsniveau liegt, da die wahrgenommene Leistung die Erwartungen übersteigt. Zweitens kommt es zur Konfirmation, wenn eine exakte Übereinstimmung zwischen Soll und Ist vorliegt, also die Erwartungen durch die wahrgenommene Leistung bestätigt werden (vgl. Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996). Scharnbacher & Kiefer (1996) weisen hierbei darauf hin, dass bei dem Soll-Ist-Vergleich kleinere Abweichungen sowohl in positiver als auch in negativer Richtung von der betreffenden Person toleriert werden. Dieser Toleranzbereich wird als Akzeptanzbereich bezeichnet und führt dazu, dass sich die Zufriedenheit auf dem Konfirmationsniveau einpendelt. Die dritte Variante ist nach Homburg & Stock (2003) die negative Diskonfirmation, wo die wahrgenommene Leistung nicht an die

Erwartung heranreicht und somit Unzufriedenheit vorliegt. Nach Homburg & Stock (2003) stellt Zufriedenheit die letzte Variable innerhalb dieses Vergleichsprozesses dar.

Mit Scharnbacher & Kiefer (1996) lässt sich zusammenfassend sagen: Im Ergebnis dieses Soll-Ist-Vergleichs kommt es zur Bestätigung oder eben Nicht-Bestätigung der Erwartungen. Aus der Bewertung dieser Bestätigung oder Nicht-Bestätigung resultiert das Gefühl der Zufriedenheit oder eben Unzufriedenheit, wobei die Ausprägung der Zufriedenheit vom Ausmaß der Erfüllung abhängt (vgl. u.a. Scharnbacher & Kiefer, 1996). Homburg & Stock (2003) machen auch darauf aufmerksam, dass Zufriedenheit lange Zeit als Ergebnis eines kognitiven Vergleichs verstanden wurde, allerdings neueren Arbeiten zufolge auch eine große Relevanz des Affektes nachgewiesen werden konnte. Demnach spielt neben der kognitiven auch eine affektive Komponente bei der Kundenzufriedenheit eine entscheidende Rolle. In diesem Zusammenhang verweisen Homburg & Stock (2003) auf die in der Literatur häufig formulierte Annahme, dass Kundenzufriedenheit auch als Einstellung verstanden werden kann, welche auf diesem Vergleich zwischen Soll und Ist beruht. Auch wenn es sehr wohl Gegner dieser Annahme gibt, welche damit argumentieren, dass sich Kundenzufriedenheit auf individuelle Transaktionen bezieht und eine Einstellung eher allgemeinen Charakter hat oder dass Einstellungen sich mehr auf die Phase vor einer Entscheidung beziehen und Zufriedenheit erst im Anschluss entsteht, verweisen Homburg & Stock (2003) darauf, dass sich diese Gegenargumente auch sinnvoll integrieren lassen. Nach Homburg & Stock (2003) kann das Konfirmation/ Diskonfirmation - Paradigma als ein integrativer Rahmen verstanden werden, welcher Platz für speziellere Ansätze bietet, auf welche im Folgenden exemplarisch eingegangen werden soll.

### 2.4.1.2 Der Assimilationsansatz

Zu Beginn der siebziger Jahre kamen nach Scharnbacher & Kiefer (1996) die ersten Theorien auf, im Rahmen derer man Kundenzufriedenheit zu erklären versuchte, wobei die in diesem Zusammenhang formulierten Annahmen in erster Linie auf dissonanztheoretische Überlegungen zurück gingen. Scharnbacher & Kiefer (1996) merken unter Berufung auf die einschlägige Literatur an, dass die wahrgenommene Leistungsrealität das wichtigste Ergebnis der Unternehmensleistung für einen Kunden ist, wobei sich diese nicht nur auf das Produkt oder die Dienstleistung an sich, sondern auf alle damit verbundenen Leistungen bezieht. Im Zusammenhang damit konstatieren die Autoren: „Bei nicht-bestätigten Erwartungen können Verzerrungen hinsichtlich der Wahrnehmung der Produktleistung entstehen. Dies begründet sich u.a. aus der Motivationstheorie, nach dem ein Individuum i. d. R. nach Gleichgewicht strebt, und selbst aktiv werden kann, um bei Ungleichgewicht einen Zustand psychischer Entspannung wiederherzustellen“ (Scharnbacher & Kiefer, 1996, S. 9 f.). Dieser Gedanke liegt auch dem Assimilationsansatz zugrunde. Die Assimilationstheorie, welche

auch unter dem Begriff Konsistenztheorie zu finden ist, geht auf die Dissonanztheorie von Festinger (1957) zurück, deren Kernaussage lautet, dass Menschen nach kognitivem Gleichgewicht streben (vgl. Homburg & Stock, 2003). Ein kognitives Gleichgewicht entspräche nach Homburg & Stock (2003) dem Konfirmationsniveau, wenn die Erwartung mit der wahrgenommenen Leistung übereinstimmt. Diskonfirmation, also einer Diskrepanz zwischen Soll und Ist, könnte dann mit kognitiver Dissonanz verglichen werden, welche dazu führt, dass Mechanismen in Gang gesetzt werden, welche die Konsonanz wiederherstellen sollen (vgl. Homburg & Stock, 2003). Derartige Mechanismen können nach Homburg & Stock (2003), um die Diskrepanz zu verringern, das nachträgliche Anpassen entweder der Erwartungen oder wahrgenommenen Leistungen zum Inhalt haben. Solche Mechanismen werden als Assimilations-Effekte bezeichnet, in deren Konsequenz die Zufriedenheit an das Konfirmationsniveau angeglichen wird (vgl. Homburg & Stock, 2003).

### 2.4.1.3 Der Kontrastansatz

Auch bei der Kontrasttheorie, welche nach Homburg & Stock (2003) auf die Adaption-Level Theory von Helsons (1964) zurückgeht, wird angenommen, dass es im Falle einer Diskrepanz zwischen Soll und Ist zu einer nachträglichen Korrektur entweder der Erwartungen oder der Wahrnehmung der Leistung kommt, allerdings entgegengesetzt zum eben beschriebenen Assimilations-Effekt. Nach Homburg & Stock (2003) tendieren Personen entsprechend der Kontrasttheorie dazu, die erlebte Diskrepanz zwischen Soll und Ist zu vergrößern. Beispielsweise würde eine positive Diskonfirmation infolge von übererfüllten Erwartungen entsprechend der Kontrasttheorie zu einer extrem positiven Bewertung der wahrgenommenen Leistung führen, wodurch die ohnehin schon über dem Konfirmationsniveau liegende Zufriedenheit noch größer wird und sich somit noch weiter vom Konfirmationsniveau entfernt. Bei vorliegender negativer Diskonfirmation passiert nach Homburg & Stock (2003) genau das Gleiche nur in entgegengesetzte Richtung, also wächst die Unzufriedenheit (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996).

### 2.4.1.4 Der Assimilations-Kontrast-Ansatz

Bei der Assimilations-Kontrast-Theorie kommt es nach Homburg & Stock (2003) zur Integration der beiden eben erläuterten Ansätze, wobei angenommen wird, dass die Höhe der Abweichung von Soll und Ist schlussendlich bestimmt, ob und welcher Mechanismus – Assimilations-Effekt vs. Kontrast-Effekt – in Gang gesetzt wird. Nach Homburg & Stock (2003) werden drei Bereiche unterschieden. Zum ersten gibt es den Akzeptanzbereich einer Person, innerhalb dessen es nur geringfügige Diskrepanzen zwischen Ist und Soll gibt, was zu einer nachträglichen Anpassung an das Konfirmationsniveau im Sinne des Assimilations-

Effektes führt (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996). Als zweites gibt es nach Homburg & Stock (2003) den Indifferenzbereich einer Person, wo keine nachträgliche Veränderung vorgenommen wird, wenn die Diskrepanz zwischen Erwartung und wahrgenommener Leistung in diesen Bereich fällt. Der dritte Bereich wird Homburg & Stock (2003) als Ablehnungsbereich einer Person bezeichnet, wo eine sehr große Diskrepanz zwischen Soll und Ist vorliegt, welche noch mittels des Kontrast-Effekts vergrößert wird. Im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit gehen Homburg & Stock (2003) davon aus, dass Kunden bei kleineren Abweichungen der Ist-Komponente von der Soll-Komponente eine der beiden nachträglich anpassen, also wird im Akzeptanzbereich sozusagen eher noch einmal ein Auge zugezückt. Im Gegensatz dazu kommt es zur nachträglichen Extremierung der Soll- oder Ist-Komponente, wenn die Diskrepanz ein bestimmtes akzeptables Ausmaß überschreitet (vgl. Homburg & Stock, 2003). Zum Beispiel könnte das bei negativer Diskonfirmation mit massiver Unzufriedenheit und entsprechenden Beschwerden beim Dienstleister einhergehen oder im Falle des Täter-Opfer-Ausgleich zum vorzeitigen Abbruch des Verfahrens oder zum Unmut im Nachhinein führen.

#### 2.4.1.5 Der Attributionsansatz

Nach Homburg & Stock (2003) lautet eine wesentliche Grundannahme im Rahmen des sogenannten C/D-Paradigmas, dass sich das Ausmaß des Zufriedenheitsniveaus in Abhängigkeit vom Grad der Erwartungserfüllung einstellt (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996). Die Vertreter der Attributionstheorie, welche auf Heider (1958) zurückgeht, gehen nach Homburg & Stock (2003) davon aus, dass sich die Zufriedenheit trotz des gleichen Grades der Erwartungserfüllung auf verschiedenen Niveaus bewegen kann, was durch bestimmte Attributionen verursacht wird, welche bezüglich der Soll-Komponente dazu führen können, dass sich das Zufriedenheitsniveau entweder erhöht oder verringert. Diese Attributionen beruhen auf kognitiven Prozessen, mittels derer sowohl Ursachen als auch Ergebnisse beispielsweise für Erfolg oder Misserfolg entweder dem eigenen Verhalten oder aber einer Fremdeinwirkung zugeschrieben werden.

Im Rahmen solcher Verantwortlichkeitszuschreibungen kann sich unter anderem nach Groß-Engelmann (1999) die Annahme des Kunden, dass der Dienstleister implizit oder explizit Kontrolle ausüben könnte, auf die Entstehung jener Emotionen auswirken, welche relevant im Hinblick auf die Einstellung zum Dienstleister sind. Nach Groß-Engelmann (1999) käme es dann zu einer Veränderung der Einstellung gegenüber dem Mitarbeiter, wenn dieser selbst und nicht das Unternehmen für den vom Kunden wahrgenommenen Mangel verantwortlich gemacht wird, wodurch sich aber auch die Einstellung zum Unternehmen verschlechtern kann, wenn der Kunde diesem eine Mitverantwortlichkeit für das Mitarbeiterverhalten zuschreibt (vgl. auch Homburg & Stock, 2003). Attribuiert der Kunde den erlebten



Mangel hingegen auf externe Ursachen, wirkt sich das nach Groß-Engelmann (1999) nicht auf die Einstellung zum Dienstleistungsunternehmen aus, wobei von folgendem Zusammenhang ausgegangen werden kann: „Attributional geprägte Emotionen im Dienstleistungskontext verändern Einstellungen gegenüber dem Objekt Dienstleister nur dann, wenn das Ergebnis in der Wahrnehmung des Kunden durch den Dienstleister kontrollierbar war“ (Groß-Engelmann, 1999, S. 190). Im Rahmen ähnlicher Überlegungen gelangen Homburg & Stock (2003) zu der Annahme, dass es zu größerer Unzufriedenheit beim Kunden kommt, wenn er die Ursache für das Nichterfüllen seiner Erwartungen als vom Anbieter kontrollierbar annimmt und die Unzufriedenheit entsprechend geringer ausfällt, „wenn der Kunde davon ausgeht, dass der Anbieter keine Kontrolle über die Situation hatte.“ (Homburg, 2003, S. 31).

Des Weiteren weisen Homburg & Stock (2003) im Rahmen ihrer Ausführungen zum Attributionsansatz auf das Phänomen der Self-Serving-Bias hin, wonach Individuen eine Tendenz besitzen, die Ursachenzuschreibung für eigenen Erfolg intern und die Ursachen für eigenen Misserfolg extern vorzunehmen, was dem Schutz des Selbstwertes dient. Demnach werden Selbstbeurteilungen mit dem Selbstkonzept in Einklang gebracht und fallen somit eher selbstwertschützend aus (vgl. Homburg & Stock, 2003). In diesem Zusammenhang machen Homburg & Stock (2003) auf die Fundamentale Attributionstheorie aufmerksam, wonach die Gründe oder Ursachen für eigenes Fehlverhalten vermehrt in der Situation, also extern, gesucht werden und die Gründe für das Fehlverhalten anderer Menschen eher deren Charakter zugeschrieben werden. Eine ausführliche Beschreibung der Attributionstheorie als Erklärungsansatz für die Genese von Kundenzufriedenheit findet sich bei Homburg & Stock (2003).

### 2.4.1.6 Das Mehr-Faktoren-Modell

Mit Hilfe des Mehr-Faktoren-Modells der Kundenzufriedenheit lässt sich nach Homburg & Stock (2003) zeigen, dass sich die Leistungen unterschiedlich stark auf die Zufriedenheit von Kunden auswirken. Der Kerngedanke dieses Ansatzes lässt sich mit Homburg & Stock (2003) vereinfacht dahingehend formulieren, dass sich unmittelbar Zufriedenheit auf Seiten des Kunden einstellt, wenn bestimmte Leistungsfaktoren erfüllt werden, wohingegen nur Unzufriedenheit vermieden wird, wenn andere Leistungsfaktoren erfüllt werden. Das Mehr-Faktoren-Modell der Kundenzufriedenheit kann als eine Erweiterung des Zwei-Faktoren-Modells der Mitarbeiterzufriedenheit nach Herzberg aus den Jahren 1965/1966 verstanden werden (vgl. Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996).

Im Mehr-Faktoren-Modell der Kundenzufriedenheit werden nach Homburg & Stock (2003) drei Faktoren angenommen, welche sich auf unterschiedliche Arten von Leistungen beziehen. Zum Ersten gibt es die sogenannten Basisfaktoren (Expected Attributes), wobei es sich um Faktoren handelt, welche von den Kunden erwartet, also vorausgesetzt werden, und

die oftmals gar nicht bewusst wahrgenommen werden. Werden die Basisfaktoren nicht erfüllt, so führt das nach Homburg & Stock (2003) zu Unzufriedenheit, wobei ihre Erfüllung jedoch nicht ausreicht, um wenigstens das Konfirmationsniveau der Zufriedenheit beim Kunden hervorzurufen. Als zweite Komponente führen Homburg & Stock (2003) die Begeisterungsfaktoren (Surprising Attributes) an, bei denen die Kunden keine spezifischen Erwartungen haben und diese entsprechend auch nicht konkret einfordern. Werden die Begeisterungsfaktoren nicht erfüllt, so führt dies nach Homburg & Stock (2003) nicht zu Unzufriedenheit, jedoch bewirkt ihre Erfüllung eine erhöhte Zufriedenheit. Die Leistungsfaktoren (Desired Attributes) stellen nach Homburg & Stock (2003) die dritte Gruppe der Faktoren dar, welche laut dem Mehr-Faktoren-Modell die Kundenzufriedenheit beeinflussen, wobei angenommen wird, dass es einen linearen Zusammenhang zwischen dem Ausmaß der Erfüllung von diesen Leistungsfaktoren und der Kundenzufriedenheit gibt, wonach insbesondere das Konfirmationsniveau bei exakter Erfüllung erreicht wird. Homburg & Stock (2003) führen aus, dass die Zufriedenheit bei Übererfüllung entsprechend oberhalb und bei Unter- oder Nichterfüllung der Soll-Komponente dann unterhalb des Konfirmationsniveaus liegt, wodurch von einem direkten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit, welcher abhängig vom Grad der Erfüllung der Erwartungen ist, ausgegangen wird.

Bislang wurden Ansätze vorgestellt, welche sich um die Erklärung der Entstehung von Kundenzufriedenheit bemühen. Im nächsten Kapitel soll es um die Auswirkungen gehen, wobei sich insbesondere auf die Equity-Theorie bezogen wird.

### **2.4.2 Mögliche Auswirkungen von Kundenzufriedenheit - Die Equity-Theorie**

Homburg & Stock (2003) merken an, dass den Auswirkungen von Kundenzufriedenheit gerade im wirtschaftswissenschaftlichen Bereich ein besonderes Interesse zukommt, da anhand der Kundenzufriedenheit unter anderem relativ sichere Prognosen bezüglich Wiederkaufverhalten oder Wiederinanspruchnahme von Dienstleistungen gemacht werden können, was natürlich für die Unternehmen keine unerhebliche Relevanz hat. Allerdings soll darauf im Rahmen dieser Arbeit nicht so tief eingegangen werden, da es sich beim Täter-Opfer-Ausgleich in der Regel um eine einmalige Inanspruchnahme seitens der Geschädigten handelt. Natürlich interessiert hier auch die Frage, ob die Geschädigten nochmals an einem TOA teilnehmen oder ob sie ihn weiterempfehlen würden.

Beim Studium der Literatur fiel diesbezüglich die Equity-Theorie auf, welche im Gegensatz zu anderen Ansätzen einen relativ hohen Erklärungswert für eben diese Fragen zu haben scheint. Die Equity-Theorie kann nach Homburg & Stock (2003) auf Adams (1963/1965) zurückgeführt werden, wobei sie ursprünglich zur Erklärung von Einkommensgerechtigkeit

beitragen sollte und mittlerweile aber allgemeiner auf die Gerechtigkeit von Austauschbeziehungen bezogen wird. Homburg & Stock (2003) führen aus, dass der Equity-Theorie zufolge Menschen dazu tendieren, den eigenen Input, also selbst geleistete Aufwendungen, und das entsprechende Outcome, also das dafür erhaltene Ergebnis, mit den Input-Outcome-Verhältnissen von anderen Menschen zu vergleichen. In den Input fließen nach Homburg & Stock (2003) unter anderem der persönliche Einsatz oder die Informationssuche zu Personen oder auch Objekten ein, während das Outcome über Faktoren wie zum Beispiel die Leistungsvergütung und Zufriedenheit definiert wird. Equity, also Gerechtigkeit, liegt nach Homburg & Stock (2003) dann in sozialen Austauschbeziehungen vor, wenn diese Input-Outcome-Verhältnisse zwischen den jeweils beteiligten Austauschpartnern übereinstimmen. Weichen die Input-Outcome-Verhältnisse voneinander ab, so kommt es zu Ungerechtigkeit oder auch Inequity.

Homburg & Stock (2003) verweisen darauf, dass in der klassischen Mikroökonomie davon ausgegangen wird, dass Menschen dazu neigen, den individuellen Nutzen nach Möglichkeit zu maximieren. Die Equity-Theorie weicht von diesen Vorstellungen nach Homburg & Stock (2003) vor allem in dem Punkt ab, da sie davon ausgeht, dass es zu einem Ungerechtigkeitsempfinden im Rahmen des entsprechenden Austauschverhältnisses sowohl bei eigener Benachteiligung als auch bei eigener Begünstigung kommt. Dieses Ungerechtigkeitsempfinden führt zu inneren Spannungen bei der betreffenden Person, welche sich aktiv darum bemühen wird, dass Gerechtigkeit wiederhergestellt wird (vgl. Homburg & Stock, 2003). Die Aussagen der Equity-Theorie zusammenfassend konstatieren Homburg & Stock (2003), dass Zufriedenheitsurteile schlussendlich auf der Interpretation der erlebten Gerechtigkeit im Hinblick auf die in einer Transaktion oder Geschäftsbeziehung von allen Beteiligten investierten Kosten und dem für alle Seiten resultierenden Nutzen basieren. Homburg & Stock (2003) machen darauf aufmerksam, dass es auch bei der Equity-Theorie wie beim oben erläuterten C/D-Paradigma um psychologische Vergleichsprozesse geht, nur dass sich diese Vergleichsprozesse hier auf Austauschsituationen beziehen. Inwiefern die Equity-Theorie einen Beitrag zur Erklärung dahingehend leisten kann, warum Opfer an Maßnahmen nach dem Restorative Justice Ansatz, insbesondere an sogenannten Victim Offender Mediation-Programmen, welche mit dem Täter-Opfer-Ausgleich vergleichbar sind, teilnehmen, führt Gehm (1998) aus. „Using equity theory as an explanatory framework clearly requires us to gain a better understanding of the kinds of costs victims associate with meeting their offender versus the rewards that may be obtained by them from such encounters“ (Gehm, 1998, S. 19).

Nachdem auf verschiedene Sichtweisen, wie Kundenzufriedenheit entstehen und sich auswirken kann, exemplarisch eingegangen wurde, soll nun erörtert werden, ob Kundenzufriedenheit einer Messung zugänglich gemacht werden kann.

### 2.4.3 Kann Kundenzufriedenheit gemessen werden?

„Zufrieden oder unzufrieden mit einem Unternehmen bzw. einer unternehmerischen Leistung kann nur derjenige sein, der bereits konkrete Erfahrungen mit einem Unternehmen bzw. den Produkten dieses Unternehmens gemacht hat.  
[...] wenn man die Zufriedenheit der Kunden ermitteln möchte, muß man die Kunden fragen“ (Scharnbacher & Kiefer, 1996, S. 84).

Bisher wurde auf den theoretische Rahmen eingegangen, wie Kundenzufriedenheit entstehen kann. Im Folgenden soll der Fokus auf die Möglichkeiten der Messung von Kundenzufriedenheit gerichtet werden. Beutin (2003) macht darauf aufmerksam, dass bisher nicht die eine Methode oder das eine Verfahren entwickelt werden konnte, welches Kundenzufriedenheit in all ihren Facetten erfassen kann, wodurch es nach wie vor unterschiedliche Messansätze gibt, welche je nach Anwendungsbereich und Fragestellung in der Komplexität und im Informationsgehalt variieren.

Grundsätzlich kann man nach Beutin (2003) bei Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit zwischen objektiven und subjektiven Verfahren unterscheiden. „Objektive Verfahren erfassen die Kundenzufriedenheit anhand beobachtbarer Größen (Indikatoren), die nicht durch die persönliche, subjektive Wahrnehmung beeinflusst sind“ (Beutin, 2003, in Homburg, 2003, S. 118). Allerdings sind die objektiven Verfahren nach Beutin (2003) eher ungeeignet, die Kundenzufriedenheit ausreichend reliabel und valide zu messen. Im Gegensatz zu den objektiven Verfahren soll mittels der subjektiven Verfahren die eben subjektiv vom Kunden wahrgenommene Zufriedenheit erfasst werden. Dabei kann nach Beutin (2003) davon ausgegangen werden, dass die Messung nicht durch die unterschiedlichen Ausprägungsgrade der objektiven Größen beeinflusst wird. Aufgrund dieser Unabhängigkeit können die tatsächlichen Bewertungen durch die Kunden transparent gemacht werden.

Im Rahmen der subjektiven Verfahren kann nach Beutin (2003) zwischen impliziten und expliziten Verfahren unterschieden werden. Bei den impliziten Verfahren geht es zu meist darum, im Rahmen einer umfassenden Analyse der aufgetretenen Beschwerden oder Reklamationen die von den Kunden wahrgenommenen Leistungsdefizite zu ermitteln, wobei nach Beutin (2003) bei dieser Vorgehensweise angenommen wird, dass es zu weniger Beschwerden und Reklamationen kommt, wenn die Kunden zufrieden sind. Das entscheidende Manko dieser Vorgehensweise sieht Beutin (2003) darin, dass ein aktives Beschwerdeverhalten seitens der Kunden vorausgesetzt wird, ein solches in der Realität allerdings nur ganz selten vorkommt (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996).

Bei den expliziten Verfahren wird nach Beutin (2003) auf eine direkte Befragung der Kunden abgestellt, wobei diese mit Hilfe unterschiedlicher Techniken und Instrumente, wie beispielsweise schriftlicher Fragebogen oder telefonische Befragung, durchgeführt werden kann, wobei es darum geht, einerseits den Erfüllungsgrad von Erwartungen der Kunden und andererseits deren empfundene Zufriedenheit zu erfassen. Scharnbacher & Kiefer (1996) führen in diesem Zusammenhang an, dass sich zwei Möglichkeiten der Messung anbieten, um Kundenzufriedenheit zu erheben. Zum einen kann eine indirekte Messung vorgenommen werden, welche Kundenzufriedenheit über den Erfüllungsgrad der Erwartungen ermittelt. Nach Beutin (2003) gibt es hierbei unterschiedliche Herangehensweisen hinsichtlich dem Zeitpunkt der Messung, wie beispielsweise die Ex ante-Messungen, welche auf die Erhebung der Erwartungen im Vorfeld abzielt und die Ex post-Messungen, im Rahmen derer nach der Erfüllung der Erwartungen gefragt wird, wobei eine Erhebung möglichst direkt nach Inanspruchnahme durchgeführt werden sollte (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996). In diesem Zusammenhang stellen unter anderem Stauss & Seidel (2003) folgende Überlegung an: „Misst man Erwartungen ex post, d.h. nach der Wahrnehmung, dann werden nicht die a priori Erwartungen erfasst, sondern irgendetwas, was von den Erfahrungen während des Prozesses beeinflusst wurde. [...] Die Messung von Erwartungen macht grundsätzlich keinen Sinn, da die Wahrnehmungen bereits verarbeitete Erwartungen enthalten. Eine Messung der Erwartungen und eine anschließende Messung der Erlebnisse führt dazu, dass die Erwartungen zweimal gemessen werden“ (Stauss & Seidel, 2003, in Homburg, 2003, S. 171).

Es gibt allerdings auch die Möglichkeit der Erhebung eines direkten oder indirekten Zufriedenheitsurteils ohne explizit auf die Erwartungshaltung einzugehen (vgl. Beutin, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996; Stauss & Seidel, 2003). Im Hinblick auf die indirekte Messung ist nach Scharnbacher & Kiefer (1996) ein Rückschluss vom Erfüllungsgrad der Erwartungen auf den Grad der Zufriedenheit zwar möglich, allerdings wird mit der indirekten Vorgehensweise eher der Grad der (Nicht-) Bestätigung von Erwartungen als Zufriedenheit gemessen. Als zweite Variante schlagen Scharnbacher & Kiefer (1996) die direkte Messung der Kundenzufriedenheit vor, wobei sogenannte Zufriedenheitsskalen eingesetzt werden, anhand derer die Kunden eine direkte Bewertung einzelner Merkmale im Hinblick auf ihre Zufriedenheit vornehmen sollen. Im Allgemeinen wird hierbei die Gesamtzufriedenheit über die Summe der Einzelzufriedenheiten gebildet, wobei nach Scharnbacher & Kiefer (1996) zumeist nicht berücksichtigt wird, dass möglicherweise nicht alle Merkmale, welche mit der in Anspruch genommenen Leistung zusammenhängen, für einen Kunden gleich wichtig sind. Entsprechend empfehlen Scharnbacher & Kiefer (1996) neben dem Ausmaß der Zufriedenheit mit den jeweiligen Merkmalen auch die Wichtigkeit dieser Merkmale mitzuerheben, wobei sie eine solche Vorgehensweise in erster Linie dann als sinnvoll erachten, wenn ein sehr differenziertes Bild der Kundenzufriedenheit benötigt wird. Nach Scharnbacher & Kiefer (1996)

liegt der entscheidende Vorteil der direkten Messung darin, dass damit die Zufriedenheit direkt ermittelt werden kann und nicht wie bei der indirekten Messung der Grad der Bestätigung von Erwartungen. Die Variante der ex-post -Messung mittels Zufriedenheitsskalen zur direkten Erfassung der Zufriedenheit gilt den meisten Autoren zufolge als verlässlichste Methode und kommt am häufigsten zur Anwendung, so auch bei dem hier entwickelten Fragebogen (vgl. Beutin, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996; Stauss & Seidel, 2003).

### 2.4.4 Klientenzufriedenheit bei Donabedian

Im Hinblick auf das nächste Kapitel (2.5) soll hier auch darauf eingegangen werden, wie Donabedian (1980) die Zufriedenheit der Klienten im Rahmen seines Drei-Komponenten-Modells der Qualität im Hinblick auf die medizinische Versorgung betrachtet. In seinem 1980 erschienen Buch "The Definition of Quality and Approaches to its Assessment" stellt Donabedian auch Überlegungen dazu an, wie Klienten Qualität definieren. Dabei weist Donabedian (1980) darauf hin, dass die Qualität von Leistungen nicht völlig losgelöst von der Zufriedenheit der sie in Anspruch nehmenden Personen betrachtet werden kann.

So konstatiert Donabedian (1980), dass es allgemein anerkannt ist, dass die Sichtweise von Klienten in der Regel umfassender ist, als dass sie sich nur auf das erreichte Resultat als solches bezieht, und Klienten zumeist auch mehr vom Leistungserbringer erwarten, als dieser vielleicht willens und in der Lage ist zu geben. Gerade dieser zweite Aspekt der Erwartung macht eine Qualitätssicherung im Sozial- und Gesundheitsbereich zu einer schwierigen Aufgabe, wenn man sich vor Augen hält, dass es in erster Linie die Klienten sind, welche auf individueller oder auch auf kollektiver Basis bestimmen, was unter Qualität zu verstehen ist. Insofern ist nach Donabedian (1980) gerade auch die Klientenzufriedenheit als eine wichtige Komponente der Qualität nicht nur im medizinischen Bereich zu verstehen, welche gleichzeitig ein sehr komplexes Phänomen darstellt. So gesehen bezieht sich die Zufriedenheit oder auch Unzufriedenheit des Klienten in diesem Zusammenhang beispielsweise auf die Heilung einer Wunde oder auch die Reparatur eines Knochens.

Donabedian (1980) führt aus, dass letztendlich jede Tätigkeit des Personals dann den Zustand des Patienten beeinflusst, was vielmehr als Konsequenz als eine Eigenschaft der Behandlung zu betrachten ist, wodurch Klientenzufriedenheit als ein Bestandteil der psychologischen Gesundheit gesehen werden kann und der Leistung sozusagen der Zielcharakter hinsichtlich der maximal erreichbaren Zufriedenheit zukommt. Außerdem entspricht die Klientenzufriedenheit nach der Auffassung von Donabedian (1980) in ihrer eignen Art und Weise sowohl dem Ziel als auch dem Ergebnis von Pflege und kann demnach auch als ein Beitrag zu anderen Zielen und Ergebnissen gesehen werden. Darüber hinaus kommt dem

Autor zufolge der Klientenzufriedenheit noch eine weitere Rolle in der Qualitätsbewertung zu, nämlich in Hinblick auf das Urteil der Patienten über die Qualität oder Güte der Behandlung oder eben auch der erbrachten Leistung. Donabedian (1980) merkt an, dass derartige Beurteilungen, welche sich in Form von Zufriedenheit oder Unzufriedenheit ausdrücken, bemerkenswert ausführlich sein können und dass sich über die subjektive Zusammenfassung und Gewichtung dieser detaillierten Beurteilungen die Gesamtzufriedenheit darstellen lässt.

In Anbetracht der vorangegangenen Überlegungen kommt man mit Donabedian (1980, S. 25) zu folgendem Resümee: „Client satisfaction is of fundamental importance as a measure of the quality of care because it gives information on the provider’s success at meeting those client values and expectations which are matters on which the client is the ultimate authority.“ Allerdings hat Klientenzufriedenheit, so Donabedian (1980) weiter, auch einige Begrenzungen, wenn sie als Messgröße der Qualität verwendet wird, welche sich aus dem Umstand ergeben, dass Klienten zumeist ein unvollständiges Verständnis oder auch nur vage Vorstellung vom wissenschaftlichen Background oder auch den technischen Möglichkeiten, unter anderem im medizinischen Bereich, haben, so dass ihre Beurteilung der betreffenden Aspekte unter Umständen fehlerhaft oder eben auch falsch sein kann. Es kann nach Donabedian (1980) sogar sein, dass Klienten Leistungen von einem Arzt oder auch Leistungserbringer im Allgemeinen erwarten oder gar verlangen, welche er schlecht oder nicht erbringen oder realisieren kann, weil sie sich beruflich oder sozial verbieten oder weil sie nicht im besten Interesse des Klienten liegen und insofern als ethisch und moralisch nicht vertretbar betrachtet werden können. Allerdings schmälern diese Beschränkungen nicht unbedingt die Validität der Zufriedenheitsmessung als Maß zur Qualitätsbeurteilung.

Nach Donabedian (1980) kann davon ausgegangen werden, dass es zwischen Qualität und Zufriedenheit mehrere Verknüpfungspunkte gibt, auch wenn Klientenzufriedenheit in erster Linie lediglich als eine Beurteilung der Qualität angesehen wird und nicht explizit in die Qualitätsdefinition eingegangen ist, so lassen sich über die Zufriedenheit bestimmte Komponenten der Qualität am besten darstellen, nämlich jene, welche die Erwartungen und Bewertungen der Klienten betreffen.

### **2.4.5 Zusammenfassung**

Es bleibt im Hinblick auf die Zufriedenheit im weiteren und die Kundenzufriedenheit im engeren Sinne festzuhalten, dass es sich hierbei um Konstrukte handelt, für welche sehr viele Definitionsversuche unternommen wurden, jedoch in der Wissenschaft bisher keine Einigung auf eine Definition erreicht werden konnte (vgl. Groß-Engelmann, 1999). Es gibt eine Vielzahl von möglichen Ansätzen, welche zur Erklärung der Genese von Kundenzufrieden-

heit herangezogen werden können, welche zumeist aus dem wirtschaftswissenschaftlichen Bereich kommen, jedoch überwiegend auf ursprünglich sozialpsychologische Theorien und Denkmodelle zurückgeführt werden können (vgl. Groß-Engelmann, 1999; Homburg & Stock, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996). Im Zusammenhang mit Überlegungen zur Qualitätssicherung versucht auch Donabedian (1980) die Zufriedenheit der Klienten vor allem im medizinischen Bereich zu fassen und in sein Drei-Komponenten-Modell zu integrieren. Im Hinblick auf die Messung von Kundenzufriedenheit lässt sich in Übereinstimmung mit den meisten Autoren feststellen, dass einem subjektiven und direktem Vorgehen im Rahmen einer ex-post-Erhebung von Zufriedenheitsurteilen anhand von Zufriedenheitsskalen der Vorzug zu geben ist (vgl. Beutin, 2003; Scharnbacher & Kiefer, 1996; Stauss & Seidel, 2003).

Allerdings wäre die Beurteilung von Erfolg oder auch Misserfolg einer Maßnahme nur über die Zufriedenheit der Klienten zu kurz gegriffen, gerade wenn es um Maßnahmen wie den TOA geht, wo es im Idealfall für die Opfer zu keiner erneuten Teilnahme kommt. Jedoch geht es bei den Erklärungsansätzen zur Kundenzufriedenheit in erster Linie um den Aspekt der wiederholten Inanspruchnahme. Deshalb wird ein weiteres Konzept benötigt. Im folgenden Kapitel wird dementsprechend auf das Konzept der Qualität im Allgemeinen und auf die Systematisierung zur Qualitätsanalyse und Qualitätssicherung von Donabedian (1966/1980) im Besonderen eingegangen.



## 2.5 Qualitätsanalyse nach Donabedian

Gerade auch im Bereich des Täter-Opfer-Ausgleich sollten Überlegungen zur Qualität an sich sowie zur Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung angestellt werden. Immerhin wird hier intensiv mit Menschen gearbeitet, auch wenn dies über relativ kurze Zeiträume passiert. Die Forschung in diesem Bereich fand in den letzten Jahren oder besser Jahrzehnten überwiegend im anglo-amerikanischen sowie im australischen und neuseeländischen Raum statt, wie sich im 3. Kapitel noch zeigen wird. Grob betrachtet stellt der Täter-Opfer-Ausgleich eine Dienstleistung des Staates dar, welche unter anderem zur Entlastung der Gerichte und zur Vereinfachung sowie Beschleunigung von Strafverfahren beitragen soll. Wenn man sich mit der Qualität von Dienstleistungen sowohl im Allgemeinen als auch im Speziellen beschäftigt, taucht früher oder später auch die Frage nach der Effektivität von Dienstleistungen auf. Schlussendlich geht es darum, dass die gerade im sozialen Bereich sehr knapp bemessenen Mittel so wirksam und effizient wie möglich eingesetzt werden sollen (vgl. Petermann & Schmidt, 2004).

Auch der Täter-Opfer-Ausgleich als, wenn man so will, für die Geschädigten und Beschuldigten kostenfreie Dienstleistung soll sowohl nach Möglichkeit qualitativ hochwertig als auch so kostengünstig wie möglich arbeiten. Der TOA soll unter anderem auch, wie schon erwähnt, die Gerichte entlasten, und zwar in dem durch seine Arbeit kosten- und zeitintensive Gerichtsverfahren möglichst vermieden werden sollen. Da es in dieser Arbeit um die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA geht, gilt das primäre Augenmerk nicht der Kostenfrage, sondern den qualitativen Aspekten der Arbeit des TOA, worunter beispielsweise die angestrebte Modifikation im Denken und Verhalten der Beteiligten, insbesondere bezüglich ihres zukünftigen Umganges mit Konflikten zu subsumieren ist. Nach Groß-Engelmann (1999) sind Dienstleistungen, ganz allgemein betrachtet, in erster Linie dadurch gekennzeichnet, dass ein Dienstleister eine instrumentelle, auf die Lösung eines Problems, welches der Bediente hat, ausgerichtete Handlung anbietet und zumeist mit dem Bedienten gemeinsam durchführt. Dabei gilt es hinsichtlich des Zufriedenheitsaspektes zu bedenken, was Groß-Engelmann (1999) auf den Punkt bringt: "Zum einen hat das Erleben von Aufgabenerfüllung und Bedürfniszufriedenheit während der Interaktion durch den Dienstleister einen Einfluss auf sein Verhalten und im Sinne des doppelten Interaktes auf das Erleben und Verhalten des Bedienten. Dadurch wird Qualität zu einer gemeinsamen Erfahrung des Dienstleisters und des Bedienten. Zum anderen sind dadurch der Organisation bei der Gestaltung der Qualitätswahrnehmung die Hände gebunden, weil sich die Dienstleistungsinteraktion in einem komplexen situativen und dynamischen Rahmen bewegt" (Groß-Engelmann, 1999, S. 11). Der Autor merkt noch an, dass hierbei allerdings die Auswirkungen des aufgabenbezogenen Verhaltens auf die Bedürfnisbefriedigung des Bedienten eher ausgeblendet werden. Nach Groß-Engelmann (1999) kann angenommen

werden. Nach Groß-Engelmann (1999) kann angenommen werden, dass hier ein recht großer Einfluss vorliegen muss, wenn man bedenkt, dass es sich um die basale Intension des Bedienten handelt, eine Lösung für sein Problem zu erlangen, was ihn schlussendlich zum Dienstleister mit dem entsprechenden Angebot führt. Es zeigt sich, dass hier eine Auseinandersetzung mit dem Qualitätsbegriff mehr als gegeben ist.

Mit der Frage, wie man methodisch an die Überprüfung von Qualität herangehen kann, hat sich unter anderem A. Donabedian (1966, 1980) beschäftigt und eine grobe Schematisierung vorgeschlagen, wonach Qualität gerade bei Untersuchungen im sozialen und Gesundheitsbereich in drei Kategorien unterteilt werden kann, nämlich in Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität. Bevor auf diese Systematisierung näher eingegangen wird, soll zunächst kurz erörtert werden, was unter dem Begriff Qualität allgemein zu verstehen ist.

### 2.5.1 Was ist allgemein unter Qualität zu verstehen?

Der Begriff Qualität kommt ursprünglich aus dem Lateinischen von 'qualitas/ -atis'. Eine authentische, wortwörtliche Übersetzung ist schwer möglich, so dass für Qualität im Deutschen Begriffe wie 'Beschaffenheit' oder 'Eigenschaft' stehen. Es finden sich auch weiter gefasste Auslegungen, wie beispielsweise 'Wert' oder 'Güte' (vgl. u.a. Wehner, 2005). An sich ist der Begriff Qualität relativ und wertneutral, jedoch wird ihm im Alltagssprachlichen Gebrauch zumeist eine positive Bedeutung zugewiesen, beispielsweise gute Qualität. Wenn Qualität betrachtet oder auch bewertet werden soll, bedarf es eines entsprechenden Bezuges oder eines Maßstabes, welcher außerhalb des betrachteten Objektes liegt (vgl. Görres, 1999; Scharnbacher & Kiefer, 1996; Wehner, 2005).

Weiterhin wird in der Literatur darauf verwiesen, dass Qualität größtenteils sehr subjektiv wahrgenommen wird und eine Beurteilung in erster Linie auf der Basis von antizipierten Erwartungen erfolgt. Einige Autoren, unter anderem Kerstinger (1995), haben eine Unterscheidung in 'primäre Qualität' und 'sekundäre Qualität' vorgenommen. Dabei versteht er unter primärer Qualität jene, welche den Dingen selbst zukommt, wogegen die sekundäre Qualität nur in der Wahrnehmung existiert (vgl. Görres, 1999; Wehner, 2005). Insofern werden hier oftmals auch die Begriffe objektiv und subjektiv verwendet. Diese Differenzierung wurde von einigen Autoren aufgrund ihres relativen Unzutreffens mit der Begründung kritisiert, dass schlussendlich alle Qualitäten von subjektiver Natur sind und es in der Regel so ist, dass qualitative Eigenschaften durch die Wahrnehmung mitgeprägt werden. So kommt Friedrich (1994) zu der Schlussfolgerung, dass unter Qualitäten die von den jeweiligen Personen zugeschriebene und als potentiell erachtete Möglichkeit verstanden werden kann, dass es zu

einer Erfüllung ihrer subjektiven oder intersubjektiven Bedürfnisse durch das entsprechende Objekt oder im Rahmen eines Prozesses kommt (vgl. Wehner, 2005).

Insofern benötigt man unter anderem nach Wehner (2005) zur Betrachtung von Qualität möglichst eindeutige Begriffsbestimmungen, wie sie beispielsweise in Form von Standards und Normen zu finden sind. Zu derartigen Normsystemen gehören unter anderem die deutsche Norm DIN oder auch die internationale Norm ISO, wonach Qualität wie folgt definiert wird: „Qualität ist Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder Dienstleistung bezüglich ihrer Eignung, festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ (Scharnbacher & Kiefer, 1996, S. 37). In der Literatur wird auch darauf verwiesen, dass es sich nicht nur, aber vor allem im Bereich des Dienstleistungssektors so verhält, dass die Erfordernisse an die Qualität und Qualitätsmerkmale von den Kunden vorgegeben und damit vom Markt bestimmt werden. Demnach sollten sich die entsprechenden Dienstleistungsangebote in erster Linie und so nah wie möglich an den Wünschen der Kunden, beispielsweise in Hinblick auf Service, Funktionalität und Preis, orientieren (vgl. Scharnbacher & Kiefer, 1996; Starck, 2000; Wehner, 2005). Gerade auch im medizinischen Bereich spielt Qualität eine bedeutende Rolle, auch wenn die Definitionsversuche hier oftmals recht unscharf ausfallen. So gibt es auch Autoren, welche auf eine einfache Gleichung kommen und unter Qualität das Verhältnis zwischen Erreichtem und Machbarem in Bezug auf das Erwünschte verstehen (vgl. Wehner, 2005). Der Autor macht darauf aufmerksam, dass es sich bei Qualität eben nicht um eine unveränderbare, rigide Größe handelt, welche immer den einmal festgelegten Gesetzmäßigkeiten unterliegt, wodurch deutlich wird, dass geeignete Instrumente notwendig sind, um einmal erreichte Qualitätsniveaus auch unter sich ändernden Rahmenbedingungen aufrecht zu erhalten sowie auch bei generellen Mängeln eine Verbesserung der Qualität zu erreichen. Daraus folgt, dass eine Beurteilung allein nicht ausreicht, um Qualität zu sichern, sondern in der Regel auch eine Intervention erfolgen muss, um Niveaus und Standards zu erhalten oder zu verbessern (vgl. Wehner, 2005).

Eine Sicherung und Verbesserung von Qualität kann nur erfolgen, wenn das vorhandene Ausmaß an Qualität festgestellt wurde. Donabedian (1966/1980) hat Überlegungen angestellt, wie Qualität analysiert werden kann und eine Systematisierung vorgeschlagen, welche nachfolgend vorgestellt werden soll.

### **2.5.2 Qualitätsanalyse nach Donabedian**

In seinem 1966 veröffentlichten Artikel „Evaluating the quality of medical care“ merkt Donabedian an, dass die wohl am weitesten bekannte Qualitätsdefinition für den medizinischen Sektor jene von Lee & Jones (1933) veröffentlichte ist, welche sowohl die Merkmale

und Eigenschaften als auch die Ziele und Ergebnisse des Pflegeprozesses umfasst. Donabedian (1966) kritisiert, dass dabei jedoch der Eindruck vermittelt wird, dass Qualitätskriterien nicht mehr als Werturteile seien, welche in Hinblick auf die verschiedenen Aspekte, Eigenschaften, Bestandteile oder Dimensionen eines Prozesses verwendet werden, welcher mit medizinischer Pflege bezeichnet wird. „As such, the definition of quality may be almost anything anyone wishes it to be, although it is, ordinarily, a reflection of values and goals current in the medical care system and in the larger society of which it is a part” (Donabedian, 1966, S. 167).

Insofern sei es dem Autor zufolge auch nicht verwunderlich, dass zumeist vor allem das Ergebnis als ein Indikator der Qualität im medizinischen Bereich verwendet wurde und er weist darauf hin: „Although some outcomes are generally unmistakable and easy to measure (death, for example) other outcomes, not so clearly defined, can be difficult to measure. These include patient attitudes and satisfactions, social restoration and physical disability and rehabilitation. ...Finally, although outcomes might indicate good or bad care in the aggregate, they do not give an insight into the nature and location of the deficiencies or strengths to which the outcome might attributed” (Donabedian, 1966, S. 168 f.).

Donabedian (1966) kommt zu der Überzeugung, dass die einzig auf das Ergebnis gerichtete Betrachtungsweise zu kurz gegriffen ist und stellt dann Überlegungen an, wie sich Qualität, vor allem im Hinblick auf die Qualitätssicherung im medizinischen und pflegerischen Sektor, adäquat erfassen lassen könnte, da möglichst alle Faktoren, welche einen signifikanten Einfluss auf die Qualität haben (können), bei der Qualitätsbeurteilung berücksichtigt werden sollten, damit valide Schlüsse gezogen werden können. Unter dieser Fragestellung kam Donabedian (1966/1980) zu einer Systematisierung von Qualität, auf deren einzelne Komponenten - Struktur, Prozess und Ergebnis - im Folgenden eingegangen werden soll, da sie als strukturelles Grundgerüst für die Konstruktion des vorliegenden Fragebogens dienen.

### 2.5.2.1 Strukturqualität nach Donabedian

Als erste Dimension, welche bei der Qualitätsbeurteilung berücksichtigt werden sollte, schlägt Donabedian (1966/1980) die Strukturqualität (structure, Appraisal of structure) vor und meint damit die Settings, in denen der Behandlungsprozess stattfindet und die dabei zur Anwendung kommenden Instrumente. Die Beurteilung der Strukturqualität umfasst nach Donabedian (1966/1980) auch administrative und damit zusammenhängende Abläufe, welche die Behandlung direkt oder flankierend unterstützen. Unter die Strukturqualität fallen also Aspekte wie beispielsweise die Angemessenheit der Einrichtung und Ausstattung, die Qualifikation des an der Behandlung beteiligten Personals, der organisatorische Aufbau und Ablauf sowie die Wirksamkeit der eingesetzten Behandlungskonzepte sowie auch die finanziellen Gesichtspunkte, welche in Institutionen keine unerhebliche Rolle spielen, gerade wenn

es um die Sicherstellung von reibungslosen Abläufen geht (vgl. Donabedian, 1966). Derartige Aspekte sind auch beim TOA im Allgemeinen und in den Vermittlungseinrichtungen im Besonderen von Bedeutung.

Nach Donabedian (1966) kann davon ausgegangen werden, dass mit einer guten medizinischen Behandlung oder Pflege zu rechnen ist, wenn entsprechend geeignete Settings und Instrumente zum Einsatz kommen. In seiner 1980 vorgelegten Arbeit gelangt Donabedian zu einer sowohl weiteren als auch differenzierteren Betrachtung der Strukturkomponente und merkt an, dass das Konzept der Struktur dabei jene menschlichen, technischen und physikalischen sowie finanziellen Aspekte umfasst, welche notwendig sind, damit eine Behandlung angeboten werden kann. Dementsprechend fallen hierunter unter anderem solche Aspekte wie die Anzahl und die Qualifikation der Mitarbeiter, aber auch die Größe und Ausstattung sowie die Lage der Einrichtungen (vgl. Donabedian, 1980). Im Hinblick auf den TOA wäre in diesem Zusammenhang beispielsweise an die räumliche Gestaltung und die dadurch geschaffene Atmosphäre sowie an qualifizierte Mitarbeiter zu denken, welche mit den Grundprinzipien der Mediation vertraut sind und sich bei ihrer Arbeit daran orientieren.

Allerdings umfasst das Strukturkonzept nach Donabedian (1980) mehr als die reinen Produktionsfaktoren, nämlich auch die Art und Weise der Organisation im Hinblick auf die Finanzierung und die Bereitstellung des Gesundheitsservices und das sowohl in informeller als auch in formeller Hinsicht. Des Weiteren ist Donabedian (1980) zufolge unter die Strukturkomponente auch die Organisation des Personals in der Einrichtung sowie die angestellten oder auch unterlassenen Bemühungen um eine möglichst umfassende Qualitätsüberprüfung zu subsumieren. Donabedian (1980) geht davon aus, dass der Beziehung zwischen Struktur und Qualität der Behandlung keine unerhebliche Bedeutung zukommt, wenn es um die Planung, Gestaltung und Implementierung von Systemen geht, welche dazu bestimmt sind, einen Gesundheitsservice anzubieten und auch zu leisten. Im Hinblick auf die Beurteilung von Qualität merkt Donabedian (1980) an, dass die Struktur allerdings ein ziemlich stumpfes Messinstrument darstellt, da sich über die Strukturkomponente lediglich allgemeine Tendenzen aufzeigen lassen.

Donabedian (1980) resümiert, dass die Nützlichkeit der Strukturkomponente als ein Indikator der Qualität von Behandlungsmaßnahmen aufgrund des unzureichenden Wissens begrenzt ist, was bis dato über die Beziehungen zwischen Struktur und Leistung zugänglich gewesen ist, wodurch der Bewertung der Struktur im Rahmen von Qualitätsbeurteilungen eine wesentlich geringere Bedeutung als den Beurteilungen von Prozess und Ergebnis zukommt.

### 2.5.2.2 Prozessqualität nach Donabedian

Donabedian (1966, 1980) schlägt vor, eine weitere Komponente zur Bewertung der Qualität heranzuziehen, und zwar den Prozess der Behandlung an sich. Bei der Beurteilung im Rahmen der Prozessqualität (process, Assessment of process) geht es um Aspekte wie Eignung, Vollständigkeit und Redundanz der Informationen, welche im Rahmen der klinischen Geschichte bzw. des Behandlungsverlaufs zum Tragen kommen. Hierunter fallen dann nach Donabedian (1966, 1980) unter anderem die ärztliche Untersuchung mit den (eventuell) zur Anwendung kommenden diagnostischen Tests, die Begründung für die Diagnose und die angewandte Behandlungsform, die technischen Fertigkeiten bei der Durchführung der diagnostischen und therapeutischen Prozeduren, die nachweisbaren präventiven Maßnahmen sowohl bei (noch bestehender) Gesundheit als auch bei Krankheit, organisatorische Aspekte, wie die Koordination und Kontinuität in der Behandlung und Pflege sowie die Akzeptanz der medizinischen Interventionen auf Seiten der Empfänger. Insbesondere der letzte Punkt ist im Bereich des TOA bedeutsam, da die Teilnahme per definitionem sowohl für Geschädigte als auch für Beschuldigte freiwillig ist.

Nach Donabedian (1966) kann die Betrachtung derartiger Aspekte sowie deren Beurteilung Aufschluss hinsichtlich der Frage geben, ob und inwiefern Medizin richtig praktiziert wird. Donabedian (1980) konstatiert, dass das Hauptaugenmerk bei Qualitätsbeurteilungen vor allem auf dem Satz an Aktivitäten, kurz auf dem Prozess liegt, welche zwischen den Leistungserbringern und Leistungsnehmern stattfinden. Im Hinblick auf die Beurteilung der Qualität macht Donabedian (1980) darauf aufmerksam, dass die Aussagen auf Grundlage von den Daten, welche mittels direkter Beobachtung oder Aktenanalyse gewonnen werden, eine nur mehr oder weniger genaue Rekonstruktion zulassen, wie der Prozess verlaufen ist. Insofern erscheint es sinnvoll, die Beteiligten, und in der hier vorliegenden Arbeit eben die Geschädigten, selbst zu befragen, wie sie den Ablauf der Maßnahme erlebt haben.

Da nun nach Donabedian (1980) das größte Interesse dem Prozess der Behandlung zukommt, wenn es um die Beurteilung von Qualität geht, stehen in diesem Zusammenhang insbesondere die Beziehungen zwischen den Eigenschaften des Behandlungsprozesses einerseits und ihren Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlergehen sowohl der Individuen als auch der Gesellschaft sowie dem entsprechenden Wert, welcher diesen Zuständen durch die Personen zugemessen wird, im Zentrum der wissenschaftlichen Bemühungen. Dabei spielen nach Donabedian (1966, 1980) unter anderem auch das technische Management und die Einhaltung entsprechender Normen eine Rolle, denn nach Meinung des Autors kann die Qualität des Prozesses gerade im Sozial- und Gesundheitsbereich über das normorientierte Verhalten der Beteiligten definiert werden, wobei sich derartige Normen, insbesondere im medizinischen, aber auch im sozialen Bereich, entweder aus Wissenschaft und

Forschung oder von den ethischen und moralischen Vorstellungen der Gesellschaft herleiten lassen. Beim TOA schlägt sich das unter anderem darin nieder, dass Vermittler beispielsweise darauf achten sollten, dass die Kommunikation zwischen Geschädigten und Beschuldigten eskaliert und es schlussendlich vielleicht sogar zu körperlichen Übergriffen kommt. Donabedian (1980) gelangt zu der Überzeugung, dass in erster Linie Erhebungen über die Prozessqualität konkrete Beiträge zur Beurteilung der Qualität liefern können.

### 2.5.2.3 Ergebnisqualität nach Donabedian

Donabedian (1980) versteht allgemein unter dem Ergebnis (outcome, Assessment of outcome) eine Veränderung im gegenwärtigen und zukünftigen Gesundheitszustand des Patienten, welche auf die vorangegangene Behandlung zurückgeführt werden kann. Dabei fasst Donabedian (1980) den Begriff der Gesundheit sehr weit und subsumiert darunter nicht nur eine Verbesserung sozialer und psychologischer Funktionen, sondern auch die physikalischen und physiologischen Aspekte von Behandlungen. Der Autor geht noch einen Schritt weiter und nimmt die Einstellungen, Zufriedenheit eingeschlossen, von Patienten hinzu sowie das gesundheitsbezogene Wissen, was sie sich angeeignet haben und die entsprechenden Verhaltensänderungen. All diese Aspekte können nach Donabedian (1980) entweder als Bestandteile der gegenwärtigen Gesundheit oder auch als Beiträge für die zukünftige Gesundheit betrachtet werden. Kurz gesagt, es geht um Veränderungen im Denken, Erleben und Verhalten von Menschen. Dies trifft auch auf den TOA zu, wenn beispielsweise die Beteiligten bei der Lösung des aktuellen Konflikts einen neuen Weg gehen und möglichst dazu befähigt werden sollen, zukünftige Konflikte adäquat zu lösen.

Aus der empirischen Forschung ist bekannt, dass Veränderungen in der Regel messbar oder zumindest erfassbar sind. Insofern merkt Donabedian (1966) an, dass grundsätzlich erst einmal nichts dagegen spricht, anhand von Ergebnismessungen die Qualität zu beurteilen, da Ergebnisse zumeist relativ konkret bestimmbar und somit einer, wenn man so will, präzisen Messung zugänglich gemacht werden können. Donabedian (1966) geht davon aus, dass sich in den Ergebnissen zum einen das gegenwärtig medizinisch Machbare und zum anderen das Ausmaß des medizinisch-wissenschaftlichen Fortschritts widerspiegelt, sofern er integriert wurden ist, und wenn dann alle anderen möglichen Ursachen für eine Veränderung ausgeschlossen werden können, so kann diese Veränderung als Ergebnis der vorausgegangenen Behandlung oder erbrachten Leistung betrachtet werden.

Allerdings gibt Donabedian (1980) zu bedenken, dass andere Faktoren im Normalfall nicht gänzlich eliminiert werden können. So kann beispielsweise der tägliche Besuch des Patienten von Menschen, die er sehr mag, auch nicht unerheblich zu seiner Genesung beitragen, oder im Hinblick auf den TOA kann zum Beispiel der Zuspruch und eventuell sogar das Begleitetwerden von Freunden zum Vermittlungsgespräch, den Geschädigten sehr viel

Rückhalt und möglicherweise auch mehr Selbstbewusstsein und Durchsetzungsvermögen im Gespräch mit dem Beschuldigten geben, was das 'outcome' schlussendlich mit beeinflusst. Oftmals sind es gerade diese sogenannten kleinen Dinge, welche erst den Stein ins Rollen bringen, aber gar nicht so richtig bewusst wahrgenommen werden und dadurch auch von Forschern übersehen werden können. Donabedian (1980) betont, dass es wesentlich ist, genau hinzuschauen, welche Faktoren eventuell noch beteiligt gewesen sind, wenn am Ende das Resultat der Qualitätsbeurteilung gut oder eben auch schlecht heißt, oder bei Zufriedenheitserhebungen zufrieden oder unzufrieden.

### 2.5.2.4 Die Komponenten in der Zusammenschau

Nach Donabedian (1966, 1980) gibt es also drei bedeutende Komponenten bei der Qualitätsbeurteilung, welche in der deutschen Literatur mit Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität bezeichnet werden. Bei der Untersuchung der Strukturqualität liegt das Augenmerk auf der Ausstattung sowie der Organisation der jeweiligen Institution oder aber auch auf der Qualifikation der Mitarbeiter. Die Strukturqualität umfasst also die allgemeinen Rahmenbedingungen, unter denen ein Unternehmen oder eine Institution ihre Leistungen erbringt (vgl. Donabedian, 1966/1980; Görres, 1999; Petermann & Schmidt, 2004). Verschiedene Autoren weisen darauf hin, dass unterschiedliche Faktoren auf die Strukturqualität Einfluss haben, wie beispielsweise administrative, gesellschaftliche und politische. Nach Petermann & Schmidt (2004) gehören zu den Voraussetzungen von Strukturqualität per definitionem ein Leistungskatalog, welcher klar strukturiert ist und operationalisiert werden kann, sowie eine adäquate Ausstattung und den Anforderungen entsprechend qualifiziertes Personal. Die Strukturqualität bezieht sich also im Kontext dieser Arbeit auf allgemeine Leistungsvoraussetzungen des TOA, wie zum Beispiel Örtlichkeiten, deren Ausstattung und Erreichbarkeit sowie auf die Einschätzung der Mediatoren und Informationsmaterialien. Allerdings geben unter anderem Petermann & Schmidt (2004) zu bedenken, dass im Hinblick sowohl auf die Prozessqualität als auch auf die Ergebnisqualität die Strukturqualität zwar eine notwendige, jedoch keine hinreichende Voraussetzung darstellt (vgl. auch Görres, 1999; Macsenaere, 2004).

Im Rahmen der Prozessqualität werden die verwendeten Verfahren und durchgeführten Handlungen im Hinblick auf ihre Qualität unter die Lupe genommen. Die Prozessqualität bezieht sich somit auf den Prozess an sich, also auf das Verfahren oder den Verlauf der Leistungserbringung an sich und umfasst somit die Handlungen oder auch Interaktionen in ihrer Gesamtheit, welche im Rahmen der Leistungserbringung zwischen Leistungserbringer einerseits und dem Leistungsempfänger andererseits stattfinden (vgl. Donabedian, 1966/1980; Görres, 1999; Macsenaere, 2004; Petermann & Schmidt, 2004). Unter Prozessqualität können also die Aktivitäten während des Konfliktregelungsverfahrens subsumiert



werden, wozu unter anderem der Ablauf der Mediation an sich, das Verhalten der Vermittlungspersonen sowie das Erzielen einer Vereinbarung zählt. Auch der Prozessqualität kommt nach Petermann & Schmidt (2004) der Charakter der notwendigen, jedoch nicht hinreichenden Bedingung im Hinblick auf die Ergebnisqualität zu. Selbst wenn ideale Struktur- und Prozessbedingungen vorliegen, kann es passieren, dass zwischen den gesetzten Zielen und den am Ende erreichten Ergebnissen negative Diskrepanzen auftreten (vgl. auch Görres, 1999; Macsenaere, 2004).

Die Überprüfung der Ergebnisqualität zielt auf das Ergebnis der Maßnahme ab, also darauf, ob die Maßnahme erfolgreich war oder nicht. Somit lassen sich nach Petermann & Schmidt (2004) sämtliche Erfolge oder auch Misserfolge unter die Ergebnisqualität subsumieren, welche im Ergebnis der Maßnahme stehen. Petermann & Schmidt (2004) verweisen darauf, dass sich mit Hilfe einfacher Verfahren hinsichtlich der Ergebnisqualität erheben lässt, ob beispielsweise konkrete Zielvorgaben erreicht oder nicht erreicht oder auch ob Erwartungen erfüllt oder eben nicht erfüllt wurden, was dann nach weitgehend einheitlicher Ansicht entsprechend zu Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Beteiligten führt. Auf die Besonderheiten in diesem Zusammenhang macht Schwarte (2003) aufmerksam: „Als Ergebnisqualität wird gemeinhin die Summe der erbrachten Leistungen in ihren Wirkungen auf die NutzerInnen der Dienstleistung bezeichnet. Dabei muss jedoch berücksichtigt werden, dass jede soziale Arbeit ein transaktionaler Prozess ist. Das bedeutet, der Nutzer eines sozialen Dienstes ist nicht nur Konsument, sondern stets auch Mitproduzent der Dienstleistungen und Hilfen, die ihm angeboten werden. Daher ist es oft wenig sinnvoll, für ein psychosoziales Dienstleistungsangebot allgemeine Erfolgskriterien zu definieren oder umgekehrt aus dem Erfolg oder Misserfolg unmittelbar auf die Qualität der erbrachten Leistung zu schließen“ (Schwarte, 2003 in Boeßenecker et al., 2003, S. 109). Im Hinblick auf den TOA geht es bei der Ergebnisqualität um die Beurteilung der erbrachten Leistungen, also die vereinbarten Wiedergutmachungsleistungen und die Beseitigung der Folgen der Straftat. Außerdem spielt hier das Gefühl des Befragten im Sinne der Equity-Theorie eine Rolle, ob Recht und Gerechtigkeit durch den TOA wieder hergestellt werden konnte.

Mit Biebricher (2003) kann festgehalten werden, dass die Qualität sozialer Dienste oder Dienstleistungen als ein Ergebnis eines Prozesses verstanden werden kann, „das von

- den Rahmenbedingungen, in denen die Dienstleistung erbracht wird (Strukturqualität),
- dem Verlauf des Prozesses (Prozessqualität) und
- dem Ergebnis der Dienstleistung (Ergebnisqualität) abhängt“ (Biebricher, 2003, in Boeßenecker et al., 2003, S. 166).

Macsenaere (2004) bringt die bereits angeführten Bedingungen im Sinne von notwendig, aber nicht hinreichend, welche sich von der Strukturqualität ausgehend über die Prozessqualität bis hin zur Ergebnisqualität erstrecken, in folgenden Zusammenhang: Nur wenn

ein Mindestmaß an Strukturqualität vorhanden ist, kann – muss aber nicht – die Ergebnisqualität über die Prozessqualität positiv beeinflusst werden. Entsprechend ist bei Verbesserung der Strukturqualität nicht zwangsläufig mit einer Verbesserung in Prozess und Ergebnis zu rechnen. Mascenaere (2004) merkt an, dass die meisten Autoren allerdings von einem positiven Zusammenhang zwischen der Strukturkomponente und der Ergebniskomponente ausgehen. Darüber hinaus kann unter anderem mit Mascenaere (2004) angenommen werden, dass es Rückwirkungen zwischen den einzelnen Komponenten, also vom Ergebnis auf den Prozess, vom Prozess auf die Struktur sowie vom Ergebnis auf die Struktur, gibt (vgl. auch Görres, 1999). Derartige Rückkopplungen sollten nach Mascenaere (2004) nicht etwa als Störvariablen betrachtet werden, sondern vielmehr als Chance, die Qualitätsentwicklung voranzutreiben. Infolgedessen schlägt Mascenaere (2004) vor, dass alle drei Komponenten, also Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität gleichermaßen erfasst werden sollten, um Prädiktoren für den Erfolg oder Misserfolg von Maßnahmen zu bestimmen und entsprechende Hinweise auf möglicherweise multikausale Wirkmechanismen zu erhalten.

Somit kann festgehalten werden, dass die von Donabedian (1966,1980) angenommene grundlegende funktionale Beziehung zwischen den Komponenten, welche sich wie folgt in Anlehnung an Petermann & Schmidt (2004, S. 7) schematisch darstellen lässt;

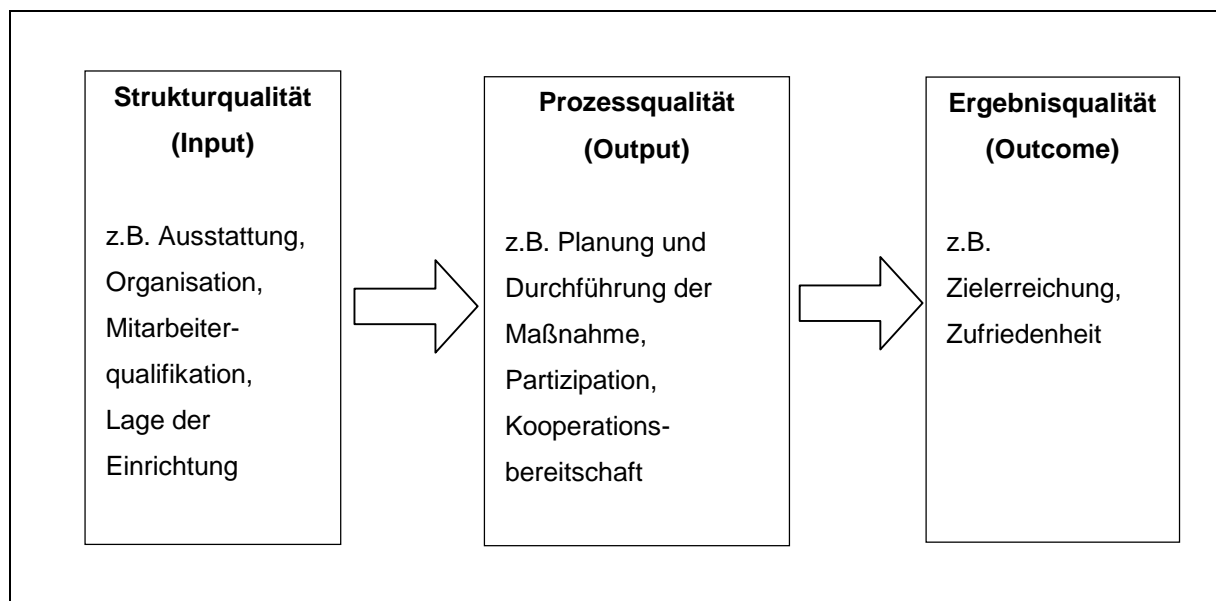


Abbildung 2: Funktionale Beziehungen zwischen den Komponenten – Struktur-, Prozess- & Ergebnisqualität – nach Donabedian (1966/1980). Abbildung in Anlehnung an Petermann & Schmidt (2004, S. 7).

Diese Beziehungen wurden und werden von verschiedenen Autoren in Frage gestellt und haben Anlass zu diversen Diskussionen gegeben, worauf im folgenden Kapitel näher eingegangen werden soll.

### 2.5.3 Kritik am “Drei-Komponenten-Modell“ von Donabedian

Görres (1999) führt an, dass nach der Definition von Donabedian dem Qualitätsbegriff folgendes Prinzip zugrunde liegt: Qualität kommt infolge einer Übereinstimmung von normativen Erwartungen und empirischer Realität, also der tatsächlichen Leistung zustande. Diese Überlegung ist mit dem oben beschriebenen Denkansatz des C/D-Paradigmas vereinbar. Unter den normativen Erwartungen ist das möglicherweise Erreichbare oder Machbare zu verstehen und die empirische Realität bezieht sich auf die aktuell gültige Qualität, welche sich an den tatsächlichen Gegebenheiten orientiert. Qualität kann als eine komplexe Variable betrachtet werden, deren Merkmale variieren können. Somit handelt es sich bei Qualität nicht um eine eindimensionale Größe. Vielmehr kommt es zu einer Bündelung von mehr oder weniger wechselseitig abhängigen Eigenschaften (vgl. Görres, 1999; Macsenaere, 2004).

In Auseinandersetzung mit dem Qualitätsmodell von Donabedian gelangt Görres (1999) zu einigen kritischen Überlegungen, auf welche hier auch kurz, aber nicht erschöpfend eingegangen werden soll. Hinsichtlich der Strukturkomponente kommt Görres (1999) unter anderem zu folgender Argumentation: Auf der Basis der Strukturqualität wird ein monokausaler Zusammenhang zwischen einer optimalen Struktur und einem adäquaten Prozess sowie dem entsprechenden Ergebnis angenommen (vgl. auch Donabedian 1980; Macsenaere, 2004; Petermann & Schmidt, 2004).

Görres (1999) merkt an, dass diese Sichtweise nicht ganz unproblematisch ist, wenn bedacht wird, dass sich die Wahrscheinlichkeit bei zunehmender Komplexität der Kausalkette erhöht, „daß in irgend einem Glied dieser Kette schlecht fundierte, logisch unhaltbare und nicht erwiesene Annahmen als gültig vorausgesetzt werden. Und selbst unter besten strukturellen Voraussetzungen ist Fehlverhalten möglich, und auch unter ungünstigen praktischen Bedingungen können bei hoher Fachkompetenz gute Ergebnisse erzielt werden“ (Görres, 1999, S. 180). Im Rahmen derartiger Überlegungen gelangt Görres (1999) zu dem Schluss, dass die Strukturkomponente eher als die potentielle Fähigkeit oder auch Möglichkeit zu verstehen ist, aufgrund derer eine bestimmte Qualität erreicht werden kann, jedoch nicht als Qualität selbst zu betrachten ist.

Bei der Betrachtung der Prozessqualität liegt das Hauptaugenmerk auf dem Handlungsablauf an sich. Als kritisch ist hier nach Görres (1999) der Umstand zu sehen, dass sich aufgrund der Individualität der einzelnen Klienten keine präzisen und allgemeingültigen Standards festlegen lassen, jedoch oftmals Kriterien und Standards angenommen und zu Vergleichszwecken herangezogen werden. Darüber hinaus, so Görres (1999) weiter, er-

scheint die Abgrenzung zu den beiden anderen Komponenten, Struktur und Ergebnis nicht ganz unproblematisch und wie wohl auch der angenommene direkte Zusammenhang zwischen Prozess und Ergebnis, welcher auch hinsichtlich Struktur und Ergebnis konstatiert wird, aber es eher unwahrscheinlich scheint, dass es generell zu einem direkten und unmittelbaren Einfluss des Prozesses (oder der Struktur) auf das Ergebnis kommt (vgl. auch Macsenaere, 2004). Görres (1999) merkt kritisch an, dass häufig die prozessbezogenen Daten statistisch erhoben und ausgewertet werden, wodurch jedoch kaum Aussagen darüber gemacht werden können, was tatsächlich abgelaufen ist oder auch zukünftig mit dem Klienten passieren wird. Solche Angaben lassen sich wohl am ehesten im Rahmen einer katamnestic Vorgehensweise erheben, wobei im Idealfall in gewissen zeitlichen Abständen wiederholt Befragungen durchgeführt werden. Auf der Basis der vorangegangenen Überlegungen gelangt Görres (1999) zu folgendem Schluss: „Einer prozeßhaften Entwicklung steht somit ein - zumindest in der Anwendung - relativ statischer Ansatz gegenüber [...] Und schließlich sagt der Prozeß zur Erstellung einer Leistung noch nichts über ihre Qualität aus. Die Prozessqualität bleibt daher lediglich ein indirektes Maß für die Qualität der Behandlung“ (Görres, 1999, S. 182 f.).

Im Hinblick auf die Beurteilung der Ergebnisqualität haben nach Görres (1999) sowohl subjektive als auch objektive Aspekte eine Bedeutung. Eine objektive Messung ließe sich hier unter anderem mittels eines Vergleichs zwischen erwarteten und tatsächlich eingetretenen Ergebnissen durchführen, worauf auch im Zusammenhang mit der Erhebung von Kundenzufriedenheit von verschiedenen Autoren allerdings mit Bedenken hingewiesen wurde. Weiterhin schlägt Görres (1999) vor, dass eine ergebnisbezogene Evaluation einerseits anhand von Kriterien oder Standards und andererseits im Rahmen von Vergleichen mit Leistungen vergleichbarer Institutionen über statistische Größen realisiert werden könnte. Soll die subjektive Beurteilung von Ergebnissen erfasst werden, so kann unter anderem eine Untersuchung der Zufriedenheit der Klienten oder auch auf eine Erhebung des psychischen und sozialen Wohlbefindens von Patienten durchgeführt werden. Görres (1999) weist darauf hin, dass gerade derartige Messungen von subjektiven Aspekten nicht ganz unkompliziert sind, da die Konzepte, wie eben Zufriedenheit oder Lebensqualität, welche dabei gemessen werden sollen, oftmals mit keiner präzisen allgemein anerkannten und gültigen Definition aufwarten können, wodurch ein Vergleich solcher subjektiv wahrgenommenen Realitäten schwierig zu bewerkstelligen ist, worauf auch schon Donabedian (1980) verwiesen hat. Allerdings sind gerade diese subjektiven Beurteilungen von Ergebnissen der erbrachten Leistungen im sozialen und Gesundheitsbereich von großem Interesse, weil diese Maßnahmen mit und an Menschen vollzogen werden.

Insofern kann den Überlegungen von Görres (1999) zugestimmt werden: „[...] ist die Ergebnisqualität damit die am schwersten zu beurteilende Dimension der Qualitätssicherung,

denn letztlich gilt es hier festzustellen, wann und ob der angestrebte Behandlungserfolg und in welchem Umfang er eingetreten ist, in welchem Ausmaß also der Zielerreichungsgrad tatsächlich auch erfüllt wurde. Die Ergebnisqualität gehört schließlich auch deshalb zu den schwierigsten Formen der Qualitätssicherung, weil das Ergebnis einer Behandlung überwiegend nicht mit dem Ende einer professionellen Behandlung und Pflege, sondern erst mittel- bis langfristig beurteilt werden kann, etwa anhand von Prospektiv- oder Retrospektiv-Studien, diese Evaluation aber i.a.R. nicht stattfindet“ (Görres, 1999, S.185).

In der Synopsis seiner Ausführungen konstatiert Görres (1999) dann, dass es sich um eine überwiegend theoretisch-analytische Trennung im Rahmen des, wenn man so will, Drei-Komponenten-Modells handelt, da im Allgemeinen davon auszugehen sein wird, dass sich die drei Komponenten Struktur, Prozess und Ergebnis wechselseitig beeinflussen. Insofern sollten sich Überlegungen zur Qualität schlussendlich nicht nur am Ergebnis einer Maßnahme orientieren, sondern auch den Struktur- und den Prozessaspekt mit einbeziehen. Vor dem Hintergrund derartiger Überlegungen erfolgte die Konstruktion des Fragebogens zur Erhebung der Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA, mit welchem Aspekte auf allen drei Ebenen - Struktur, Prozess und Ergebnis – erfasst werden sollen.

Unter anderem nach Görres (1999) gibt einerseits die Funktionalität und Monokausalität des Drei-Komponenten-Modells und andererseits die daraus resultierende „Unterstellung, daß eine Verbesserung der Strukturqualität zu einer verbesserten Produktqualität und diese zu einem qualitativ besseren Ergebnis führen muß“, Anlass zur Kritik (Görres, 1999, S. 191). In diesem Zusammenhang verweist der Autor auf diverse Studien, im Rahmen derer festgestellt werden konnte, dass derartige Zusammenhänge nicht generell auftreten müssen. Görres (1999) resümiert: „Eine Übertragbarkeit dieser Modellgedanken auf reale Prozesse ist nur in beschränktem Umfang möglich, was sich bei der praktischen Umsetzung des Qualitätssicherungs-Gedankens bisweilen als großes Hindernis erweist. Auch lenkt die leichtere Handhabbarkeit bei der Ermittlung von Prozeß- und Strukturqualität schnell ab vom Ergebnis. Es wird gemessen, was gemessen werden kann. Statt einer Sicherung der Qualität erfolgt eine Dokumentation der Quantitäten. [...] Allerdings ist trotz der weit auseinandergehenden Meinungen, der kontrovers geführten Diskussion und der berechtigten Kritik am strukturfunktionalistischen Modell DONABEDIANS unbestritten, daß die Qualitätssicherung verschiedene Bereiche erfassen muß, um die Komplexität des Qualitätsbegriffs hinreichend zu beschreiben“ (Görres, 1999, S. 191). Trotz seiner umfangreichen Kritik würdigt Görres (1999) den Ansatz von Donabedian als einen enormen Beitrag im Hinblick auf die Qualitätsbeurteilung und -sicherung vor allem im Gesundheitsbereich.

#### 2.5.4 Der Dienstleistungsbegriff aus der sozialen Perspektive

Im Hinblick auf den Qualitätsbegriff sollte angemerkt werden, dass es sich bei dem Begriff selbst und den damit im Zusammenhang stehenden Begrifflichkeiten, wie beispielsweise Kundenzufriedenheit und Dienstleistung, welche sich auch in dieser Arbeit finden, um genuin wirtschaftliche Begriffe handelt, welche mittlerweile schon wie selbstverständlich im sozialen Bereich verwendet werden (vgl. Starck, 2000). Jedoch sollte nach Starck (2000) beachtet werden, dass sie primär auf die im Produktions- und sachbezogenen Dienstleistungsbereich vorherrschenden Bedingungen abstellen, aus denen sie entlehnt sind, wodurch solche Begriffe an ihre Grenzen stoßen, wenn sie im sozialen Kontext verwendet werden, da gerade in diesem Bereich Dienstleistungserbringungen komplexen und mehrdimensionalen Problemen unterworfen sind, wodurch eine Messung anhand von in der Industrie geltenden Qualitätsmaßstäben nicht eins-zu-eins möglich ist.

Im Folgenden soll eine kurze Darstellung des Dienstleistungsbegriffs gegeben werden, weil er im Rahmen dieser Arbeit des öfteren zur Anwendung gekommen ist und noch weiterhin kommen wird. Mit Starck (2000) kann festgestellt werden, dass der Begriff der Dienstleistung mittlerweile aus dem alltäglichen Sprachgebrauch nicht mehr wegzudenken ist. Vor allem im Wirtschaftsbereich hat die Dienstleistung in den letzten zwei bis drei Dekaden deutlich an Bedeutung gewonnen. Bei diesem sogenannten tertiären Sektor konnte und kann ein kontinuierliches Wachstum, insbesondere in den westlichen Industrienationen verzeichnet werden. In diesem Bereich geht es vor allem um den Handel mit oder Transfer von Informationen jeglicher Art. Vielleicht hat unter anderem auch dieser Aspekt dazu beigetragen, dass sich der soziale Bereich immer mehr mit dem Dienstleistungskonzept konfrontiert sieht (vgl. Starck, 2000). Insofern scheint es angebracht, sich auch in dieser Arbeit mit dem Dienstleistungsbegriff, wenn auch nur in geringem Maß, auseinander zusetzen. Eine allgemeine und recht gut verständliche Begriffsdefinition liefert Starck (2000, S. 2): „Eine Dienstleistung, ist ein nicht stoffliches (immaterielles), nicht greifbares (intangibles) und vergängliches Wirtschaftsgut, das von einer Person (oder einer Maschine) durch die Bereitstellung von Leistungsfähigkeit erbracht wird (Potentialorientierung) und mit einem materiellen Produkt verbunden sein kann. Dienstleistungen unterscheiden sich dadurch von Sachgütern, daß Produktion und Absatz zusammenfallen (Prozeßorientierung). Dies impliziert einen engen Interaktions- und Kommunikationsprozeß der internen Faktoren (=Leistungserzeuger) mit den externen Faktoren (=Abnehmer, Kunden). Die Leistungserbringung hat zum Ziel, an den Empfängern (Menschen oder deren Objekten) zweckdienliche Wirkungen zu erzielen und letztendlich deren Bedürfnisse zu befriedigen (Ergebnisorientierung).“ Starck (2000) konstatiert, dass demnach der Anteil an persönlicher menschlicher Leistung bei den Dienstleistun-

gen entsprechend hoch ist, wodurch sie sich von automatisierten Dienstleistungen abgrenzen lassen.

Eine weitere Unterscheidungsmöglichkeit sieht Starck (2000) im Hinblick auf die Orientierung von Dienstleistungen, wonach sie entweder prozessorientiert, wie beispielsweise Stadtrundfahrten, oder ergebnisorientiert sind, wie zum Beispiel die Reparatur des PKW. Im Hinblick auf die Gestaltung der Leistungserbringung ist das Dienstleistungsobjekt von Bedeutung, wodurch sich eine weitere Differenzierungsmöglichkeit zwischen menschenbezogenen und objektbezogenen Dienstleistungen ergibt (vgl. Starck, 2000). Natürlich gibt es noch unzählige weitere und sehr viel differenziertere Definitionen, allerdings würde eine Aufzählung den Rahmen dieser Arbeit sprengen, so dass auf die einschlägige Literatur verwiesen wird.

Nach Starck (2000) erscheint es im sozialen Bereich unerheblich, ob Dienstleistungen in Reinform, als begleitende Maßnahme oder auch als vorbereitende Handlung angeboten und ausgeführt werden, denn ihnen ist gemeinsam, dass sie von Menschen für Menschen geleistet werden. Insofern handelt es sich also um personenorientierte Dienstleistungen, bei welchen mit einem hohen Interaktionsgrad zu rechnen ist. Dies trifft auch auf den TOA als strafrechtliche Variante der Mediation sowie auf die Mediation im allgemeinen zu. Dementsprechend spielen zwischenmenschliche Interaktionen und manchmal auch Beziehungen im Rahmen von sozialen Dienstleistungen keine unerhebliche Rolle und können unter Umständen maßgeblich zum Erfolg der Leistung beitragen (vgl. Starck, 2000).

Im Wirtschaftsbereich hat sich der Begriff Kunde für den Leistungsempfänger etabliert, wobei der Begriff im sozialen Bereich jedoch nicht ganz unproblematisch ist. So gibt Starck (2000) zu bedenken, dass möglicherweise Machtdifferenzen, welche durchaus zwischen sozialen Institutionen und Leistungsempfängern bestehen können, verdunkelt und somit nicht erkannt werden. In diesem Zusammenhang wäre zum Beispiel an eine nicht freiwillige Inanspruchnahme zu denken, wobei hier wohl als sozusagen klassische Fälle die "Zwangseinweisung" in ein Krankenhaus oder die Bestellung eines Betreuers in Betracht kommen. Auch das gern in der Wirtschaft verwendete Kausalverhältnis, dass eine Dienstleistung dann gut war, wenn die Kunden wiederkommen, bekommt einen fast schon sarkastischen Beigeschmack, wenn man beispielsweise an die Arbeit mit an Demenz erkrankten Personen oder eben an die Geschädigten beim TOA denkt (vgl. Starck, 2000; auch Groß-Engelmann, 1999). Weitere Unterschiede zum Wirtschaftsbereich ergeben sich nach Starck (2000) aus den Umständen, dass im sozialen Bereich einerseits häufig bis gar nicht zwischen verschiedenen Anbietern gewählt werden kann und andererseits die Leistung zumeist nicht vom Leistungsempfänger selbst gezahlt wird. Dieser Umstand trifft auch auf den TOA zu, wie oben bereits angesprochen wurde.

Starck (2000) merkt an, dass es als spezifischer und zugleich auch in gewisser Weise problematischer Aspekt an sozialen Dienstleistungen zu betrachten ist, dass zum einen die erbrachten Leistungen aufgrund ihrer immateriellen und intangiblen Beschaffenheit sowie ihrer Komplexität von den Kunden meist nur ungenau bewertet werden können, wobei Vergleichbares für den Nachweis der Qualität der geleisteten Arbeit seitens des Leistungserbringers zutrifft, wo die Schwierigkeiten vor allem auf das Zusammenfallen von Produktion und Verbrauch, was als uno-actu-Prinzip bezeichnet wird, zurückzuführen sind. Zum Anderen weist Starck (2000) auf die Wehrlosigkeit der Klienten gegenüber mangel- oder fehlerhafter Leistungserbringung hin. Diese ist relativ hoch, da sowohl im sozialen als auch im gesundheitsbezogenen Bereich Rückrufaktionen zur Korrektur nicht möglich sind, woraus sich erklären lässt, dass es in der Regel bei fehlerhafter Dienstleistung, beispielsweise im medizinischen Bereich, nicht zur Reklamation oder gar zur Einleitung rechtlicher Schritte kommt, was unter anderem sowohl auf die Unkenntnis der Betroffenen als auch auf ein Machtgefälle zwischen Dienstleister und Dienstnutzer zurückgeführt werden kann (vgl. Starck, 2000). Hinzu kommt die Verschlechterung der Chancen des Betroffenen, nachzuweisen, dass die Leistung fehlerhaft war, weil, wie schon erwähnt, derartige Leistungen einerseits immaterieller Natur sind und andererseits hier Produktion und Verbrauch zusammenfallen (vgl. Starck, 2000). Ähnlich verhält es sich beim TOA, wo die Geschädigten beispielsweise keine Möglichkeit der Beschwerde haben, wenn das Strafverfahren nach dem Opportunitätsprinzip eingestellt wurde (vgl. Böllinger, 1999; Frommel, 2002).

Ein weiteres spezielles Charakteristikum sozialer Dienstleistungen ist die sogenannte Koproduzenten-Rolle des Abnehmers. Das bedeutet, dass eine interaktive Mitwirkung seitens des Abnehmers im Hinblick auf die Herstellung und den Erfolg der Leistung nicht nur möglich, sondern sogar erwünscht ist, worauf auch Schneider (2004) hinweist, in dem er schreibt: „Wie alle Dienstleistungen werden auch soziale Dienstleistungen in Kooperation mit den „Kunden“ erbracht. Es wird angenommen, dass das Gelingen des Leistungsprozesses und damit dessen Ergebnisse sowohl von der Arbeit des Leistungserbringers als auch von der Mitwirkungsbereitschaft und -fähigkeit des Leistungsempfängers abhängen. Dies wird als Koproduktion von Dienstleistungen bezeichnet“ (Schneider, 2004, in Petermann, 2004, S. 145). Daraus lässt sich ableiten, dass für ein gutes Ergebnis einer sozialen Dienstleistung Anbieter und Abnehmer sozusagen an einem Strang ziehen müssen, weil sie in gewisser Art und Weise aufeinander angewiesen sind. Unter dieser Sichtweise macht Starck (2000) darauf aufmerksam, dass es in Abhängigkeit von der Individualität des jeweiligen Klienten zu Variationen in der Dienstleistung kommen kann, selbst wenn der Dienstleister eine gleichbleibende empathische Grundhaltung hat. Denn die Individualität der Klienten kann dazu führen, dass es bei ein und dem selben Klienten zu unerwarteten Schwankungen kommt, welche sich sowohl aus der Situation als auch aus physischen und psychischen Veränderungen



heraus ergeben können, welche unter Umständen sogar zum Scheitern einer Maßnahme führen können (vgl. Starck, 2000). Im Hinblick auf den TOA wäre zum Beispiel denkbar, dass sich die Geschädigte durch den Beschuldigten bedroht fühlt oder gar real bedroht wird und aus Angst die Maßnahme abbricht. Ebenso wäre gerade in Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" denkbar, dass eine Geschädigte nur aufgrund des durch den Beschuldigten ausgeübten Druckes einem TOA zustimmt (vgl. Baer & Schweikert, 2001; Rabe, 2002).

Nach Starck (2000) kann davon ausgegangen werden, dass sich die Individualität und Variabilität der an der Maßnahme beteiligten Personen auf die Antizipation und Erwartbarkeit von Dienstleistungen auswirkt, weshalb prognostische Aussagen und Einschätzungen im Hinblick auf den Verlauf und den Ausgang von sozialen Dienstleistungen meist auch recht schwierig zu treffen sind. Hierzu merkt Starck (2000) an, „dass die Bewertung der Dienstleistungsqualität größtenteils von den als einschneidend erlebten Erfahrungen mit dem Dienstleistungsgeschehen und von den Konsequenzen abhängt und weniger von den Kundenerwartungen“ (Starck, 2000, S. 5). Allerdings sollte dem Autor zufolge daraus nicht geschlossen werden, dass die Erwartungen von Klienten hinsichtlich Verlauf und Ausgang einer Maßnahme vollkommen unerheblich für deren Zufriedenheit sind, was in gewisser Weise mit den Annahmen des C/D-Paradigmas vereinbar ist. Starck (2000) kommt aufgrund seiner Überlegungen zu dem Schluss, dass eine Standardisierung von sozialen Dienstleistungen zwar verhältnismäßig schwierig, jedoch nicht unmöglich zu realisieren sein dürfte, was sich auch auf die Qualitätserhebung und -kontrolle dahingehend auswirkt, dass man eher eine Messung anhand qualitativer Eigenschaften als mittels präziser Gütekriterien durchführen kann. Zumindest kann durch die Formulierung von zu beachtenden Richtlinien oder Grundprinzipien, wie es sie mittlerweile für viele soziale Maßnahmen, auch für den TOA, gibt, ein großer Schritt in Richtung Standardisierung gemacht werden.

Unter ökonomischen Gesichtspunkten gibt Starck (2000) bei sozialen Dienstleistungen zu bedenken, dass hier in der Regel nicht das für den Wirtschaftsbereich schon als klassisch zu bezeichnende Käufer-Verkäufer-Verhältnis in der Austauschbeziehung vorliegt, da in der sozialen Arbeit die entstandenen Kosten zumeist von einem Träger und nicht von den Klienten selbst übernommen werden, wie es auch beim Täter-Opfer-Ausgleich der Fall ist. Diese Zuwendungsgeber sollten bei der Betrachtung von sozialen Austauschbeziehungen bedacht und integriert werden, wodurch eine Triade, Klient – Dienstleister – Kostenträger, entsteht, innerhalb derer es durchaus zu Spannungen kommen kann, wenn beispielsweise der Zuwendungsgeber nur einen Teil der Kosten übernehmen will (vgl. Starck, 2000; auch Groß-Engelmann, 1999). Beim TOA sollte es regelmäßig nicht der Fall sein, dass Geschädigte sich mit den Kosten oder einem Teil der Kosten für die Maßnahme konfrontiert sehen.

### 2.5.5 Zusammenfassung

Der Grund für die hier eingebundene Darstellung von Überlegungen im Hinblick auf die Qualität von Maßnahmen im sozialen und Gesundheitsbereich ist darin zu sehen, dass der entwickelte Fragebogen in erster Linie auf eine Beurteilung der Qualität auf der Grundlage von Zufriedenheit der Geschädigten mit dem Täter-Opfer-Ausgleich abzielt, woraus sich dann natürlich Implikationen für möglicherweise notwendige Interventionen ableiten lassen (vgl. Macsenaere, 2004).

Es hat sich gezeigt, dass eine Beurteilung der Qualität sowohl nach objektiven als auch nach subjektiven Kriterien erfolgen kann (vgl. Görres, 1999). Um eine Beeinflussung von Qualität zu realisieren, sollten zum einen die verschiedenen Anforderungen an das Produkt oder die Leistung genau definiert werden und zum anderen eine möglichst genaue Messung der tatsächlich erbrachten Qualität angestrebt werden, wodurch mögliche Potenziale identifiziert werden können, welche dann zur Verbesserung der Qualität einsetzbar sind (vgl. Donabedian, 1966/1980; Görres, 1999; Macsenaere, 2004).

Schlussendlich soll eine Festlegung von Qualitätsstandards dazu beitragen, dass dem jeweiligen Klienten sowohl eine Behandlung nach dem aktuellen Stand der Forschung als auch eine auf seine Bedürfnisse optimal abgestimmte Intervention gewährleistet werden kann (vgl. Görres, 1999; Starck, 2000).

Es kann trotz der Kritik am Drei-Komponenten-Modell von Donabedian (1966, 1980) davon ausgegangen werden, dass man vor allem über die Einschätzung der drei Qualitätsbereiche - Struktur, Prozess und Ergebnis - auch die Zufriedenheit im Wesentlichen erfassen kann (vgl. Görres, 1999; Macsenaere, 2004). Inwieweit es bei Maßnahmen im Rahmen des Täter-Opfer-Ausgleichs oder vergleichbaren Maßnahmen nach dem angloamerikanischen Modell des Restorative Justice-Ansatzes zu Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Geschädigten gekommen ist, soll im 3. Kapitel dargestellt werden.

## 2.6 Zusammenfassung der theoretischen Überlegungen

Im Rahmen dieses Kapitels sollten die wesentlichsten theoretischen Hintergründe angesprochen werden, welche im Rahmen der Konstruktion des Fragebogens zur Erhebung der Zufriedenheit von Geschädigten mit dem Täter-Opfer-Ausgleich eine Rolle spielen.

Dazu wurde im Kapitel 2.1 kurz auf das Mediationsprinzip eingegangen, welches als Grundlage des TOA verstanden werden kann. Im Kapitel 2.2 wurde der Täter-Opfer-Ausgleich in den für diese Arbeit wesentlichen Punkten dargestellt. Zufriedenheit, und insbesondere Kundenzufriedenheit, wird in der Literatur oftmals als Einstellung verstanden, so könnte beispielsweise nach Groß-Engelmann (1999) „Kundenzufriedenheit auch als anwendungsbezogene Einstellungsforschung bezeichnet werden“ (Groß-Engelmann, 1999, S. 23). Insofern erschien es angebracht, im Kapitel 2.3 näher auf das Einstellungskonstrukt und mögliche Messverfahren desselben einzugehen. Im Kapitel 2.4 wurden einige Erklärungsansätze, vor allem für die Genese Kundenzufriedenheit, dargestellt und auf messtheoretische Überlegungen verschiedener Autoren kurz eingegangen. Abschließend wurde im Kapitel 2.5 schwerpunktmäßig auf das Drei-Komponenten-Modell der Qualitätsanalyse nach Donabedian (1966,1980) eingegangen. Das liegt einerseits an dem Umstand, dass dieses Modell für den strukturellen und inhaltlichen Aufbau des entwickelten Fragebogens herangezogen wurde und kann andererseits mit dem Argument von Groß-Engelmann (1999) begründet werden, wonach das Qualitätskonstrukt letztlich sowohl auf das Zufriedenheits- als auch auf das Einstellungskonstrukt zurückgeführt werden kann. Entsprechend sollte bei der Untersuchung der Konstrukte Qualität und Zufriedenheit mehr auf die Gemeinsamkeiten abgestellt werden, da die meisten Messungen beider Konstrukte ex post erfolgen, wodurch eine Abgrenzung operational nur noch schwer und von Klienten, hier den Geschädigten, wahrscheinlich überhaupt nicht mehr nachvollzogen werden kann (vgl. Groß-Engelmann, 1999).

Im nächsten Kapitel soll ein kleiner Einblick in den bisherigen Stand der Forschung im Bereich des TOA und der angloamerikanischen Variante des Restorative Justice gegeben werden, wobei der Fokus auf Arbeiten liegt, welche Angaben zur Zufriedenheit der Geschädigten beinhalten.

### **3 Überblick über die bisherige Forschung im Themenbereich**

Wenn man sich wissenschaftlich mit einem Themengebiet auseinandersetzen möchte, erscheint es sinnvoll, sich mit der bislang in diesem Bereich getätigten Forschung zu beschäftigen und zu schauen, was andere Forscher gemacht haben und zu welchen Ergebnissen sie gelangt sind. Deshalb soll hier im Folgenden ein kleiner Überblick mit dem Hauptaugenmerk auf den für das Thema relevanten Aussagen, also im Hinblick auf die Zufriedenheit der Opfer nach Täter-Opfer-Ausgleich, gegeben werden. Es wird darauf hingewiesen, dass es sich dabei in erster Linie um Literatur aus dem anglo-amerikanischen Sprachraum handelt, da es bislang in Deutschland kaum Untersuchungen zu geben scheint, welche sich mit der Qualität der TOA-Maßnahmen im allgemeinen und der Zufriedenheit der Geschädigten im besonderen befassen.

Zu den wenigen Ausnahmen zählt die von Hartmann (1995) beschriebene evaluativ-begleitende Untersuchung von zwei Modellprojekten in München und Landshut in den Jahren 1987 bis 1989. Im Rahmen dieser Untersuchung wurden zunächst im Herbst 1988 Gruppendiskussionen mit Geschädigten und Beschuldigten durchgeführt, deren Ergebnisse vom Autor aufgrund von Zweifeln an der Aussagekraft in Frage gestellt werden. Im Frühsommer 1989 wurden mit 20 Geschädigten qualitative Interviews durchgeführt, wobei der überwiegende Teil der Geschädigten (n=18) den konkreten Ausgleich als positiv bis sehr positiv bewertet hat (vgl. Hartmann, 1995). Von dieser Untersuchung einmal abgesehen, hat es den Anschein, dass das Thema Zufriedenheit im Zusammenhang mit dem Täter-Opfer-Ausgleich, wenn man so will, etwas stiefmütterlich behandelt wird. Wenn sich Angaben dazu finden, dann wohl eher im Sinne eines Nebenproduktes, wie bei Schreckling (1990), oder als eine Einschätzung der Zufriedenheit der Geschädigten durch andere, wie bei Bannenberg (1993). Die wahrscheinlich einzige Untersuchung im - mehr oder weniger - deutschen Sprachraum, welche sich eingehend mit den Geschädigten und deren Zufriedenheit befasst, ist die von Altweger & Hitzl (2001) aus Österreich, auf welche weiter unten noch eingegangen wird. Allerdings scheint diese Studie eine regelrechte Ausnahme im mitteleuropäischen Raum darzustellen.

Aufgrund dessen muss hier hauptsächlich auf anglo-amerikanische Veröffentlichungen zurückgegriffen werden, weshalb hier kurz auf die Begrifflichkeiten eingegangen wird, welche nachfolgend zu finden sind. Im anglo-amerikanischen Sprachraum wird vor allem der Begriff Restorative Justice verwendet, welcher sehr frei mit 'Wiederherstellende Gerechtigkeit' übersetzt werden kann (vgl. Gerhard, 2004; Kerner, 2002). Die Definition nach Marshall (1996) wird als allgemeingültig anerkannt und soll hier zitiert werden: „Restorative justice is a process whereby all the parties with a stake in a particular offence come together to resolve col-

lectively how to deal with the aftermath of the offence and its implications for the future“ (Marshall, 1996, zit. in Latimer et al., 2001, S. 1).

Eine recht verständliche, wenn auch mehr juristische Erklärung im Deutschen liefert Kerner (2002): „Der Begriff der „Restorative Justice“ umfasst unter anderem die „Restitution“ von Schäden und verweist insoweit semantisch auf den im deutschen Schadensersatzrecht geläufigen Begriff der Naturalrestitution, geht aber darüber hinaus; bislang gibt es jedenfalls noch keinen fest eingeführten und allgemein akzeptierten deutschen Begriff. Eine annähernd passende Übersetzung wäre beispielsweise eine (sozialen Frieden und ausgleichende Gerechtigkeit) „Wiederherstellende Strafrechtspflege“. Sie dient dem Ziel zwischen Opfern, Tätern sowie den mit ihnen verbundenen Personen umfassend zu vermitteln und dadurch im weiteren Gefolge die durch die Tat grundlegend gestörten Beziehungen und Befindlichkeiten der Gemeinschaften (Gemeinden) selber wieder zu stabilisieren, und d.h. auch allgemeinen persönlichen und sozialen Frieden zu erreichen“ (Kerner, 2002, in Haft & Schlieffen, 2002, S. 1259). Demnach sind die Maßnahmen, welche unter diesem Ansatz durchgeführt werden, mit denen des TOA im Großen und Ganzen identisch. Eine davon wird als Victim-Offender-Mediation bezeichnet (vgl. u.a. Umbreit, 1999/2001/2002), was die Nähe zum Täter-Opfer-Ausgleich in Deutschland unterstreicht. Es geht also auch bei diesen Maßnahmen darum, eine Vermittlung zwischen Opfer und Täter nach einem Delikt mit dem Ziel herbeizuführen, um einerseits das Opfer für den erlittenen Schaden zu entschädigen und andererseits gleichzeitig den Rechtsfrieden wiederherzustellen, wobei es im Idealfall dabei sogar zu einer Aussöhnung zwischen Opfer und Täter kommt. Weitere unter den Restorative Justice Ansatz subsumierbare im anglo-amerikanischen Sprachraum durchgeführte Maßnahmen sind unter anderem die sogenannten (Family Group) Conferences und (Peacemaking) Circles (vgl. u.a. Latimer & Dowden, 2001; Umbreit, 1999/2001/2002; Walker, 2002). Natürlich gibt es auch Unterschiede zwischen dem deutschen und anglo-amerikanischen Modell, welche wahrscheinlich in erster Linie auf die unterschiedlichen Gesetzeslagen zurückgeführt werden können. Allerdings soll hier nicht weiter darauf eingegangen werden, weil sie unerheblich für die zu betrachtenden Aspekte sind. Für eine Vertiefung wird auf die einschlägige und sehr umfangreiche Literatur verwiesen.

### 3.1 Allgemeiner Überblick

Im Folgenden soll ein kleiner Abriss über den bisherigen Stand der Forschung gegeben werden. In der Zusammenschau der gesichteten Veröffentlichungen lässt sich festhalten, dass vor allem im anglo-amerikanischen Sprachraum umfangreich geforscht wird. Wenn man die Daten der hier in Frage stehenden Arbeiten zusammenfassend betrachtet, ergibt sich ein relativ einheitliches Bild. In den Veröffentlichungen wird übereinstimmend davon berichtet, dass die Opfer zufrieden sind (vgl. u.a. Dissel, 2002; Latimer, Dowden & Muise, 2001). In den meisten Untersuchungen bewegt sich die Zufriedenheit der Opfer mit der Maßnahme zwischen 70 und 90% (vgl. Henriksen, 2003; McCold & Wachtel, 2000; Ruggie & Cormier, 2003; Schreckling, 1990; Sherman & Braithwaite, 1997; Umbreit, 1999; Umbreit, Coates & Vos, 2001; Umbreit, Coates & Vos, 2002; Walker, 2002). In einigen Veröffentlichungen liegen die Zahlen im Hinblick auf die Zufriedenheit mit besonderen Aspekten sogar darüber. Beispielsweise berichten einerseits Umbreit, Coates & Vos (2001), dass die Opfer in 91,1% mit dem Mediator zufrieden waren und andererseits findet sich bei Mirsky (2004), dass ca. 95% sowohl der Opfer als auch der Täter die Mediationsverfahren im Allgemeinen als fairer und zufriedenstellender erleben als die traditionellen Gerichtsverfahren. In der Metaanalyse von Latimer & Kleinknecht (2000) finden sich beachtliche Schwankungen in den Zufriedenheitsangaben der Opfer, welche sich zwischen 49 und 100% bewegen, wobei die Autoren darauf hinweisen, dass die 49% in der Untersuchung von Morris & Maxwell (1998) darauf zurückzuführen sei, dass die meisten unzufriedenen Opfer die erwartete Wiedergutmachung nicht erhalten hatten. In diesem Zusammenhang sei auf Eskelinen & Iivari (2002) verwiesen, welche Kinder und Jugendliche unter 15 Jahren befragten, da in Finnland Mediationsverfahren häufig auch unterhalb der Strafmündigkeitsgrenze von 15 Jahren initiiert werden. Im Rahmen dieser Erhebung zeigte sich, dass die kindlichen Täter im Allgemeinen mit 69% durchschnittlich zufriedener als die zumeist auch kindlichen Opfer mit 53% mit dem Mediationsverfahren sind. In einigen Untersuchungen wurde auch gefragt, ob die Opfer erneut an einer solchen Maßnahme teilnehmen würden. Hierbei reichen die Zustimmungswerte von 61,1% bei Schreckling (1990) über 75% bei Altweger & Hitzl (2001) bis 91,9% bei Umbreit, Coates & Vos (2001). Eine nicht erschöpfende Zusammenfassung liefert die nachstehende Übersicht (Seiten 75-77).

## Überblick über die bisherige Forschung im Themenbereich

Autoren, Jahr, Artikel	Angaben zur Untersuchung	Anzahl der untersuchten Opfer	Angaben zur Zufriedenheit
McCold, P. & Wachtel, T. (2000). Restorative Justice Theory Validation.	Metaanalyse über 14 "conferencing" (fully restorative programs); 15 "mediation" (mostly restorative programs); 17 comparison groups (non-restorative)	fully (n=484); mostly (n=613); non (n=495)	Unter "fully restorative"-Bedingung gaben 91% an, dass sie zufrieden waren; unter "mostly restorative"-Bedingung gaben 82% an, dass sie zufrieden waren; unter "non-restorative"-Bedingung gaben 56% an, dass sie zufrieden waren
Latimer, J. & Kleinknecht, S. (2000). The effects of restorative justice programming: A review of the empirical.	Metaanalyse	Keine genaue Angabe	Zwischen 49 und 100% der befragten Opfer gaben an, dass sie mit der Art und Weise, wie ihr Fall erledigt wurde, zufrieden waren (Ablauf und Ergebnis)
Umbreit, M.S. (1999). Victim-offender mediation in Canada.	Quasi-experimentelle Untersuchung, telefonische Befragung der Teilnehmer von Victim Offender-Mediation Programmen	Insgesamt N=323 Opfer befragt; davon n=183 "mediation" und n=140 "no-mediation"	Im Durchschnitt 78% der Opfer in der "mediation"-Bedingung vor allem mit dem Ablauf zufrieden (in der "no-mediation"-Bedingung im Durchschnitt 48%); bezüglich des Ergebnisses durchschnittlich 89% der Opfer in der "mediation"-Bedingung zufrieden (die Angaben lagen zwischen 82 und 100%)
Umbreit, M.S., Coates, R.B. & Vos, B. (2001). Juvenile victim offender mediation in six oregon counties – Final report.	Untersuchung, telefonische und persönliche Interviews	n=104 Opfer insgesamt; davon n=85 telefonisch und n=19 persönlich interviewt	91,1% waren zufrieden mit dem Mediator; 89,0% waren mit dem Ergebnis zufrieden; 81,7% waren damit zufrieden, wie ihr Fall durch das Rechtssystem behandelt wurde; 91,9% würden wieder teilnehmen; 94,9% würden weiter empfehlen
Walker, L. (2002). Conferencing: A New Approach for Juvenile Justice in Honolulu.	Untersuchung, Teilnehmerbefragung; randomisierte Stichprobe	n=84 Opfer und n=86 die Opfer unterstützende Personen	87% der Opfer mit dem Prozess zufrieden oder sehr zufrieden; 83% der unterstützenden Personen zufrieden oder sehr zufrieden
Henriksen, C.S. (2003). Victim-Offender-Mediation in Denmark.	Fragebögen & Interviews (insgesamt 150 Fälle)	Keine konkrete Angabe	Großteil zufrieden darüber, dass sie teilgenommen haben; mehr als 8 von 10 Personen haben die Mediation als erfolgreich oder sehr erfolgreich erlebt

Übersicht 3a: Zusammenfassender Überblick zu Untersuchungen im Themenbereich - Teil 1.

## Überblick über die bisherige Forschung im Themenbereich

Autoren, Jahr, Artikel	Angaben zur Untersuchung	Anzahl der untersuchten Opfer	Angaben zur Zufriedenheit
Eskelinen, O. & Iivari, J. (2002). Victim-Offender Mediation with Juvenile Offenders in Europe: Case of Finland.	Befragung von Kindern & Jugendlichen unter 15 Jahren sowie deren Eltern via Fragebogen in 6 finnischen Städten	Keine konkrete Angabe	kindliche Täter waren generell mehr zufrieden mit dem Mediationsverfahren als kindliche Opfer (69% > 53%); 55% der kindlichen Opfer gaben an, dass sie die Mediation als nützlich empfunden haben
Schreckling, J. (1990). Täter-Opfer-Ausgleich nach Jugendstraftaten in Köln.	Untersuchung; Befragung	n=72 Geschädigte	64,5% 'überwiegend' oder 'völlig' zufrieden mit WGL seitens der Täter; 79,1% 'überwiegend' oder 'völlig' zufrieden mit Vermittlung; 61,1% 'ziemlich wahrscheinlich'/'ganz sicher' erneut teilnehmen
Altweiger, A. & Hitzl, E. (2001). Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich.	Vollerhebung; Befragung der Geschädigten	n=258 Geschädigte	76% mit erreichter Vereinbarung zufrieden; 57% der Meinung, dass Schaden in angemessener Meinung wieder gutgemacht; 75% würden wieder teilnehmen; 83% gaben bei Gesamtbenotung des ATA „sehr gut“ & „gut“
Rugge, T.A. & Cormier, R.B. (2003). Restorative Justice in Cases of Serious Crimes: An Evaluation.	Interviews; mit Vergleichsgruppe, welche traditionell vor Gericht verhandelt wurde	n=74 Opfer	89% der Opfer meinen, dass CJP (Collaborative Justice Project) ihren Wünschen entspricht; 89% der Opfer waren zufrieden mit ihrer Rolle innerhalb des Mediationsprozesses
Dissel, A. (2002). Restoring the Harmony: Piloting Victim Offender Conferencing in South Africa.	Interviews & Telefoninterviews (43% der Fälle häusliche Gewalt)	Gesamt n=182 Opfer, davon n=14 zufällig ausgewählt und interviewt	die meisten waren mit dem Ergebnis der Mediation zufrieden und fühlten sich sowohl respektiert als auch verstanden
Latimer, J., Dowden, C. & Muise, D. (2001). The Effectiveness of Restorative Justice Practices: A Meta-Analysis.	Metaanalyse über 32 Studien über 35 Maßnahmen nach Restorative Justice Ansatz mit Vergleichsgruppen	13 Studien enthielten Angaben zur Zufriedenheit der Opfer	Zufriedenheit der Opfer von Maßnahmen nach dem Restorative Justice Ansatz signifikant höher als von Opfern, die an Gerichtsverfahren teilnahmen

Übersicht 3b: Zusammenfassender Überblick zu Untersuchungen im Themenbereich - Teil 2.



## Überblick über die bisherige Forschung im Themenbereich

Autoren, Jahr, Artikel	Angaben zur Untersuchung	Anzahl der untersuchten Opfer	Angaben zur Zufriedenheit
Hartmann, A. (1995). Schlichten oder Richten. Der Täter-Opfer-Ausgleich und das (Jugend-) Strafrecht.	Qualitative Interviews mit Beschuldigten und Geschädigten	n=20 Geschädigte	ganz überwiegender Teil (n=18) bewertet konkreten Ausgleich als positiv bis sehr positiv; n=9 befürworten TOA auch für Erwachsene; hohes Maß an Akzeptanz nach Teilnahme
Mirsky, L. (2004). A Summary of "A Survey of Assessment Research on Mediation and Restorative Justice" by Paul McCold.	Metaanalyse über 98 Restorative Programme und 21 Gerichtsverfahren	Keine konkrete Angabe	allgemein Beteiligte zufrieden mit Prozess, Ergebnis und wie Fall behandelt und würden wieder teilnehmen; ca. 95% der Opfer & der Täter meinen, Mediation sei fairer und zufriedenstellender als Gerichts- verfahren; Opfer & Täter mehr zufrieden mit den Ergebnissen direkter als indirekter Mediation; Teilnahme- & Zufriedenheitsrate bei neuseeländischen "youth-justice family group-conference" niedriger als bei meisten anderen Restorative Programmen
Umbreit, M. S., Coates, R. B. & Vos B. (2002). The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Review of 63 Empirical Studies in 5 Countries.	Metaanalyse über insgesamt 63 Untersuchungen aus 5 Staaten;	Keine konkrete Angabe	Zufriedenheit der Teilnehmer allgemein hoch; 8 bis 9 von 10 Opfern zufrieden sowohl mit Prozess als auch mit erreichter Vereinbarung; Zufriedenheit größer bei direkter als bei indirekter Vermittlung
Sherman, L.W. & Braithwaite, J. (1997). Experiments In Restorative Policing.	Untersuchung von insgesamt N=300 Fällen via Befragung; Blockbildung in 2 Bedingungen	n=60 Opfer insgesamt; davon 28 "Conference" & 32 „Gericht“	79% Wiedergutmachungsleistung und/oder Entschuldigung erhalten; 71% mit Ablauf und Ausgang zufrieden

Übersicht 3c: Zusammenfassender Überblick zu Untersuchungen im Themenbereich – Teil 3.

Bei Betrachtung der Übersicht zeigt sich, dass es einige Forscher und Autoren gibt, welche mit mannigfaltigen Veröffentlichungen aufwarten. Darüber hinaus wird deutlich, dass es schon zahlreiche Veröffentlichungen vor allem im angloamerikanischen Sprachraum zu geben scheint, wenn in Metaanalysen 30 und mehr Einzelstudien einbezogen werden können.

### 3.2 Kleine Auswahl an Artikeln

Im Folgenden soll etwas näher auf ein paar einzelne Veröffentlichungen eingegangen werden. Zuerst soll die Untersuchung von Altweger & Hitzl (2001) aus Österreich zusammengefasst dargestellt werden, da es die einzig auffindbare Untersuchung gewesen ist, welche sich explizit mit der Zufriedenheit der Geschädigten befasst.

#### 3.2.1 Studie: Altweger, A. & Hitzl, E. (2001). Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich.

Diese empirische Untersuchung scheint bislang die einzige in Europa zu sein, welche sich ausschließlich den Geschädigten bei und deren Zufriedenheit mit Mediationsverfahren im strafrechtlichen Bereich widmet. Der ATA in Österreich kann als Äquivalent zum deutschen TOA verstanden werden. Die Untersuchung wurde von der Universität Innsbruck als Vollerhebung initiiert, in deren Rahmen 1241 Geschädigte in mehreren Städten in Österreich angeschrieben wurden, wovon schließlich 258 den zugestellten Fragebogen zurücksendeten, so dass diese in die Auswertung eingegangen sind (vgl. Altweger & Hitzl, 2001). Die Autorinnen weisen darauf hin, dass der verwendete Fragebogen eigens für diese Untersuchung entwickelt wurde, wozu erst einmal qualitative Interviews sowohl mit einem Konfliktregler als auch mit zwei Geschädigten durchgeführt wurden. Daran anschließend führten die Autorinnen „eine Gruppendiskussion mit den Leitern der ATA Stellen Salzburg, Klagenfurt und Innsbruck“ durch (Altweger & Hitzl, 2001, S. 85). Schlussendlich wurde aus den gesammelten Informationen ein Fragebogen entwickelt, welcher die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem ATA erfassen soll (vgl. Altweger & Hitzl, 2001). Die Ergebnisse der österreichischen Untersuchung sollen hier nur exemplarisch mit dem Fokus auf den für diese Arbeit wichtigsten Aussagen dargestellt werden. Eine ausführliche Darstellung der Vorgehensweise und der Ergebnisse sowie deren Diskussion findet sich in der Arbeit von Altweger & Hitzl (2001).

Die Auswertung der erhobenen Daten hat nach Altweger & Hitzl (2001) ergeben, dass insgesamt 76% der Geschädigten mit der im Rahmen des ATA getroffenen Vereinbarung zufrieden sind. Nach Altweger & Hitzl (2001) waren 57% der Geschädigten der Meinung, dass der angerichtete Schaden in angemessener Art und Weise wieder gut gemacht worden ist. Insgesamt würden 75% der Geschädigten im wiederholten Schadensfall einem Außergerichtlichen Tatausgleich erneut zustimmen (vgl. Altweger & Hitzl, 2001). Hinsichtlich der Gesamtbeurteilung des ATA durch die Geschädigten führen Altweger & Hitzl (2001) aus, dass insgesamt 83% der Geschädigten dem ATA die Noten „sehr gut“ oder „gut“ zugewiesen ha-

ben, wobei anzumerken ist, dass in Österreich eine Notenvergabe von eins (sehr gut) bis fünf (nicht genügend) üblich ist.

Als nächstes soll die Untersuchung von Sherman und Braithwaite (1997) im Überblick mit dem Fokus auf den für das Thema dieser Arbeit relevanten Aspekten dargestellt werden, welche mit Kontrollbedingung durchgeführt wurde.

### **3.2.2 Studie: Sherman, L.W. & Braithwaite, J. (1997). Experiments In Restorative Policing.**

Die Untersuchung der australischen Forscher Sherman & Braithwaite (1997) befasst sich mit Jugendlichen, welche Eigentumsdelikte begangen haben und bezieht sich auf 300 Fälle. Da sich ein sehr hoher Anteil an Ladendiebstahlsdelikten unter den Fällen fand, nahmen die Forscher eine Unterteilung vor. Die eine Hälfte umfasst 150 Fälle, wo sich die Straftaten in Geschäften ereignet haben, welche Securitypersonal beschäftigen, dessen Aufgabe es ist, die Täter (Ladendiebe) zu fassen. In der anderen Hälfte sind ebenfalls 150 Fälle, welche alle anderen von Jugendlichen begangenen Eigentumsdelikte umfasst, die nicht durch das Securitypersonal in Geschäften übergeben worden sind. Für diese Unterteilung wurden Blöcke gebildet, innerhalb derer die Fälle zufällig den Bedingungen Gerichtsverfahren und Conference zugewiesen wurden.

Um auch Informationen von und über die Opfer zu erhalten, haben Sherman & Braithwaite (1997) Opferinterviews durchgeführt, allerdings – bis auf eine Ausnahme – nur mit den Opfern, welche persönlich durch ein Eigentumsdelikt geschädigt worden sind, wie beispielsweise Diebstahl, Einbruch oder Vandalismus. Insgesamt sind 60 Opfer im Rahmen der Untersuchung interviewt wurden, wovon 38 % weiblich waren. Von den interviewten Opfern hatten 28 (48%) an einer sogenannten Conference und entsprechend 32 (52%) an einem Gerichtsverfahren teilgenommen. Sherman & Braithwaite (1997) betonen, dass die Differenz zwischen den beiden Bedingungen nicht signifikant ist. Das Durchschnittsalter der Opfer lag bei 35 Jahren, wobei die Autoren anmerken, dass die zwei Fälle, wo die Opfer unter 18 Jahren waren, vor Gericht verhandelt wurden. Hinsichtlich des Beschäftigungsverhältnisses der Opfer führen die Autoren aus, dass in 75% der dem Gericht zugewiesenen Fälle die Opfer entweder einer Vollzeit- oder Teilzeitbeschäftigung nachgegangen sind. Selbiges trifft für 96,4% der Opfer in der Conference-Bedingung zu. Auch hier weisen die Autoren darauf hin, dass der Unterschied nicht signifikant ist. Die Opfer wurden nach Sherman & Braithwaite (1997) zu verschiedenen Sachverhalten befragt, unter anderem danach, ob sie rechtzeitig darüber informiert worden sind, wann ihr Fall verhandelt wird. Von den 28 Opfern in der Conference-Bedingung beantworteten 21 (75%) diese Frage mit 'ja', aber nur 3 (9%)

von 32 Opfern der Gericht-Bedingung bejahten die Frage. In einer weiteren Frage ging es darum, ob die Opfer von den Tätern eine materielle Wiedergutmachung und/oder eine Entschuldigung erhalten hatten. Dabei kam den Autoren zufolge heraus, dass nur ein einziges Opfer etwas über den Gerichtsweg bekommen hatte. Hingegen konnten 22 (79%) der Opfer in der Conference-Bedingung die Frage bejahen. Hinsichtlich der Frage nach der Zufriedenheit führen Sherman & Braithwaite (1997) an, dass die Opfer mit den sogenannten Conferenzen (71%) sehr viel zufriedener waren als mit dem Gericht (47%).

Im Rahmen weiterer Fragen gelangen die Autoren außerdem zu dem Schluss, dass bei Opfern, welche an einer solchen Conference teilgenommen haben, anschließend die allgemeine Kriminalitätsfurcht wahrscheinlich geringer ist, was sie damit begründen, dass die Messung der Furcht bei den Opfern in der Gerichts-Bedingung zweimal so hoch ausgefallen ist. Sherman & Braithwaite (1997) stellen zusammenfassend fest, dass im Allgemeinen die Opfer der Conference-Bedingung mit der Art und Weise, wie mit ihrem Fall umgegangen worden ist, zufrieden waren, sie sich respektvoll und gerecht behandelt fühlten sowie dass sie den Eindruck hatten, das Verfahren ist für beide Seiten – Opfer und Täter – fair oder sogar sehr fair gewesen.

Die folgende Untersuchung von Walker (2002) wurde zwar ohne Kontrollgruppe durchgeführt, allerdings wurde sie dennoch zur näheren Betrachtung ausgewählt, da durch sie deutlich wird, dass sowohl der Restorative Justice Ansatz als auch der Mediationsgedanke weltweit auf Resonanz gestoßen sind.

### **3.2.3 Studie: Walker, L. (2002). Conferencing: A New Approach for Juvenile Justice in Honolulu.**

Im Abstract der Studie von Walker (2002) heißt es, dass diese Studie die Effekte analysiert, welche sich bei der Untersuchung von sogenannten Konferenzen im Hinblick auf die Zufriedenheit der Teilnehmer, der Erfüllung der Vereinbarungen seitens der Täter und der Rückfallraten ergeben haben. Die Autorin nimmt vorweg, dass die Ergebnisse zeigen, dass die Opfer sehr zufrieden mit den Maßnahmen gewesen sind. Nach Walker (2002) kann der Begriff "Conferencing" als Oberbegriff für einen Prozess oder eine Maßnahme verstanden werden, wo es darum geht, eine Aussöhnung zwischen den Prozessbeteiligten, welche dann als Gruppe bezeichnet werden, herbeizuführen. Das Ziel der Aussöhnung soll dadurch erreicht werden, dass eine dritte neutrale Partei hinzugezogen wird, welche dabei helfen soll, eine auf Konsens beruhende Entscheidung im Sinne einer Vereinbarung zu finden. Es geht also auch hier um die Lösung von Konflikten.

Die Studie von Walker (2002) befasst sich mit einem Pilotprojekt in Honolulu, zu dessen Teilnehmern, wie beim TOA, Opfer, Täter und Vertreter der Organisationen gehören, welche durch Straftaten geschädigt worden sind. Etwas abweichend vom Täter-Opfer-Ausgleich ist die Möglichkeit des Opfers, einen (Stell-) Vertreter zum Gespräch zu schicken, wenn es mit dem Täter nicht persönlich sprechen möchte. Ansonsten gleicht die Vorgehensweise der des TOA. Zu den Hintergründen der Untersuchung berichtet Walker (2002), dass das Polizeiministerium in Honolulu 1999 vom "Hawai'i State Office of Youth Services" den Auftrag erhielt, die jugendlichen Ersttäter diesen "restorative conferences" zuzuführen. Im Zeitraum von März bis September 2000 nahmen 102 jugendliche Ersttäter aus der Stadt und dem Landkreis von Honolulu an insgesamt 85 der sogenannten Conferences teil. Demgegenüber wurde im Rahmen dieser Untersuchung die Zufriedenheit von 84 Opfern und von 86 die Opfer unterstützenden Personen erhoben, welche entweder die Opfer zu den Gesprächen begleitet oder an Stelle der Opfer an den Gesprächen teilgenommen haben. Die Ergebnisse dieser Befragung sollen zur Übersicht in einer kleinen Tabelle in Anlehnung an die Tabelle 2 in der Veröffentlichung von Walker (2002) dargestellt werden.

Zufriedenheit der Teilnehmer mit den Maßnahmen						
		Anzahl der Antworten				
	Positive Antworten in Prozent	Sehr po- sitiv	positiv	Weder noch	negativ	Sehr ne- gativ
Opfer	87%	35	40	10	1	0
Die Opfer unter- stützende Personen	83%	19	51	12	2	0

Tabelle 2: Auszug aus den Angaben zur Zufriedenheit der Teilnehmer im Artikel von Walker (2002). In Anlehnung an Tabelle 2 „Participant Satisfaction that Conferencing Process Served Justice“ in Walker (2002, S. 4).

Wie aus der Tabelle ersichtlich wird, waren 87 % der Opfer selbst mit dem Prozess zufrieden oder auch sehr zufrieden und für 83% der Opfer unterstützenden Personen trifft Gleiches zu. Walker (2002) führt an, dass sich bei einem Vergleich mit Untersuchungen aus anderen Ländern zeigte, dass die Zufriedenheit der Teilnehmer in Honolulu ähnliche Niveaus erreichte, wie sie auch von anderen Autoren beschrieben wurden. In ihrer Zusammenfassung weist die Autorin ausdrücklich darauf hin, dass solche Maßnahmen nur durchgeführt werden sollten, wenn die Täter auch die volle Verantwortung für ihr Verhalten übernehmen. Diese Aussage bezieht sich auf einen von ihr geschilderten Fall eines 10-jährigen Jungen, welcher von einem 16-jährigen geschädigt wurde und dessen Mutter sich wie folgt äußerte: „She also added that the „conference would have been better if [the offender] would have admitted assaulting my son. He cannot get better until he can face that he assaulted my son. Until he admits it nothing can be repaired.“ (Walker, 2002, S. 6).

Als letztes soll hier die Metaanalyse von Umbreit, Coates & Vos (2002) mit dem Fokus auf den zufriedenheitsbezogenen Angaben dargestellt werden, da sie aufgrund der großen Anzahl von in die Analyse einbezogenen Untersuchungen auffiel, wodurch ein recht guter Überblick gegeben werden kann.

### **3.2.4 Artikel: Umbreit, M. S., Coates, R. B. & Vos B. (2002). The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Review of 63 Empirical Studies in 5 Countries.**

In dem von den Amerikanern Umbreit et al. (2002) veröffentlichten Artikel handelt es sich um eine metaanalytische Zusammenfassung von 63 empirischen Studien aus 5 verschiedenen Ländern. Zu Beginn wird eine kurze Beschreibung des Restorative Justice Ansatzes in Anlehnung an Zehr (1990) gegeben, deren Einleitung hier zitiert werden soll, da sie sehr prägnant ist: „Conceptually, the restorative justice paradigm begins with the notion that crime is an act against people and a violation of relationships as well as a breaking of the law“ (Umbreit et al., 2002, S. 1). Das Augenmerk dieses Artikels liegt auf den im Rahmen der verwendeten Studien untersuchten Aspekten, wie beispielsweise Zufriedenheit und empfundene Fairness der Klienten, Rückfallwahrscheinlichkeit und entstandene Kosten. Im Rahmen dieses Artikels werden 46 Untersuchungen an Victim-Offender-Mediation-Maßnahmen, 13 Untersuchungen an den sogenannten Family Group Conferences sowie 4 auf die so bezeichneten Peacemaking Circles berücksichtigt. Im Folgenden wird sich nur auf die Ausführungen und Ergebnisse hinsichtlich der Zufriedenheit von Klienten bezogen. Für eine Vertiefung wird auf den Artikel verwiesen.

Umbreit et al. (2002) konstatieren, dass die Zufriedenheit der Teilnehmer an solchen Maßnahmen allgemein zumeist hoch ist. Sie vermuten einen Selbstselektions-Effekt, welcher durch die Freiwilligkeit der Teilnahme entstehen und der die Befunde überlagern könnte. Insofern könnten die hohen Zufriedenheitswerte den Autoren zufolge mit der Wahlmöglichkeit - teilzunehmen oder nicht teilzunehmen - zusammenhängen. Umbreit et al. (2002) stellen die Überlegung an, dass möglicherweise die Teilnehmer, welche zwischen verschiedenen Rechtswegen wählen konnten, mehr mit ihren Erfahrungen zufrieden sind, was auch mit den vergleichenden Untersuchungen übereinstimmt, welche die Autoren anführen, wonach die Opfer der Restorative Justice Maßnahmen im Vergleich zufriedener waren als die Opfer, welche den traditionellen Weg des Gerichtsverfahren genommen hatten.

Des Weiteren beschreiben die Autoren, dass sich in verschiedenen Studien zeigte, dass die Bereitschaft zur Teilnahme auf unterschiedliche Ursachen zurückgeführt werden kann. So spielen einerseits Wünsche sowohl nach Wiedergutmachung als auch nach Verantwortungsübernahme seitens des Täters eine Rolle, andererseits möchten die Opfer häu-

fig auch mehr über die Hintergründe der Tat erfahren und gleichzeitig dem Täter ihren Schmerz mitteilen. Darüber hinaus wollen viele Opfer ein Gerichtsverfahren vermeiden. Oftmals spielt auch der Wunsch eine Rolle, dem Täter zu helfen, sein Verhalten zu ändern (vgl. Umbreit et al., 2002). Manchmal möchten Opfer allerdings auch erleben, dass der Täter adäquat bestraft wird.

Weiterhin führen die Autoren aus, dass die geäußerte Zufriedenheit mit den Maßnahmen generell hoch ist, was für Opfer und Täter unabhängig vom Wohnort, der Kultur und der Schwere der Straftat gleichermaßen zutrifft. In den meisten Fällen geben 8 bis 9 von 10 Teilnehmern an, dass sie sowohl mit dem Prozess der Maßnahme an sich als auch mit der erreichten Vereinbarung zufrieden sind. Darüber hinaus führen Umbreit et al. (2002) an, dass die Teilnehmer von direkten Vermittlungen zufriedener waren als jene, bei denen eine indirekte Vermittlung stattgefunden hat. Außerdem berichteten die Opfer häufig, dass es sie zufrieden gemacht habe, wenn sie die Chance hatten, ihre Geschichte zu erzählen und damit ihrem Schmerz Ausdruck zu verleihen, welchen sie durch die Straftat erlitten hatten. Die Autoren halten fest, dass zahlreiche Opfer ein starkes Bedürfnis danach äußerten, endlich zu einem Abschluss zu kommen.

Bei einer weiteren Analyse von Daten einer amerikanischen und einer kanadischen Untersuchung hinsichtlich der Zufriedenheit stießen die Autoren auf beachtenswert ähnliche Ergebnisse. Nachdem sie die Daten einer schrittweise multiplen Regression unterzogen hatten, um die Variablen zu extrahieren, welche am engsten mit der Zufriedenheit der Klienten zusammenhängen, kamen sie auf drei Variable, welche dazu geeignet waren über 40 % der Varianz aufzuklären. Diese Schlüsselvariablen benennen Umbreit et al. (2002) folgendermaßen: 1) Das Opfer hat eine gute Meinung über den Vermittler; 2) Das Opfer schätzt die erreichte Wiedergutmachungsvereinbarung als fair ein und 3) Das Opfer hat ein starkes Bedürfnis, mit dem Täter zu sprechen. Diese Variablen unterstützen den Autoren zufolge die Annahme, dass einerseits die Selbstselektion und andererseits die Wahlmöglichkeit Einfluss auf die langfristige Zufriedenheit haben.

Umbreit et al. (2002) schließen aus den Befunden, dass diese positiven Erfahrungen und die Zufriedenheit gerade der Opfer als unterstützendes Argument für Maßnahmen aus dem Restorative Justice-Ansatz sprechen, als eine Möglichkeit kriminalrechtlich zu intervenieren. Im weiteren Verlauf ihres Artikels stellen die Autoren die Hypothese auf: „Wenn Studien wiederholt zeigen würden, dass der Großteil der Täter und Opfer unzufrieden wären oder zusätzlichen Schaden über sich kommen fühlten, dann wäre es egal, ob die Maßnahmen effektiv wären oder nicht im Hinblick auf steigende Fälle vollständiger Wiedergutmachung oder sinkender Rückfallraten“ (Umbreit et al., 2002, S. 18). Nach Umbreit et al. (2002) spiegeln die Studien jedoch im Allgemeinen bemerkenswert übereinstimmende Zufriedenheitsniveaus der Opfer und Täter mit den Maßnahmen im Rahmen des Restorative Justice

Ansatzes wider. Darüber hinaus überlegen die Autoren, dass in den Fällen, in denen die Opfer mit den Tätern (direkt) sprechen, es wahrscheinlich ist, dass jene, von denen die Initiative zu einem solchen Gespräch zuerst ausging, vielleicht mit einer größeren Wahrscheinlichkeit mit den gemachten Erfahrungen und den erreichten Ergebnissen zufrieden sind. Allerdings relativieren Umbreit et al. (2002) diese Aussage dahingehend, dass dies nicht für alle Opfer zutreffen wird, welche nach einem solchen Gespräch suchen, denn es könnte durchaus sein, dass manche enttäuscht sind und andere es als Zeitverschwendung empfinden. Resümierend gelangen Umbreit et al. (2002) zu der Feststellung, dass der weitaus größte Teil der Teilnehmer an solchen Maßnahmen diese Erfahrung als zufriedenstellend erlebt.

### 3.3 Zusammenfassung

Dieses Kapitel hatte den Zweck, einen kleinen Einblick in den Stand der Forschung zu geben. Dabei lag der Fokus auf Arbeiten, welche sich mit der Zufriedenheit von Opfern mit dem Täter-Opfer-Ausgleich oder Maßnahmen nach dem Restorative Justice Ansatz beschäftigt haben. Hierbei ist jedoch zu bedenken, dass es in aller Regel sehr selektive Fälle sind, welche im Rahmen vom TOA oder von Restorative Justice Maßnahmen behandelt werden. Entsprechende Schwierigkeiten ergeben sich daraus bei der vergleichenden Beurteilung mit Kontrollgruppen, was nochmals kompliziert wird, wenn kaum oder keine genauen Angaben zu den Kontrollen vorliegen. Kritisch ist auch zu betrachten, dass von vielen Autoren und Forschern keine konkreten Angaben zur Ausprägung der Zufriedenheit seitens der Geschädigten gemacht werden. Dadurch bleibt einerseits offen, in welchem Ausmaß die Geschädigten zufrieden waren und andererseits können solche Veröffentlichungen nur schwerlich zu Vergleichszwecken herangezogen werden.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass bezüglich der eben genannten Maßnahmen vor allem im anglo-amerikanischen Sprachraum ein reges Forschungsinteresse besteht und auch umgesetzt wird. Für den deutschen Sprachraum wäre es wünschenswert, wenn dem Bereich der Mediation im Strafrecht mehr Aufmerksamkeit zu teil würde, denn die Zufriedenheit der Klienten mit einer solchen TOA-Maßnahme ist nicht zuletzt auch ein Hinweis auf ihre Qualität, wie die Ausführungen im 2. Kapitel zeigen konnten. Vielleicht kann der im Rahmen dieser Arbeit entwickelte Fragebogen einen Beitrag für die zukünftige Forschungsarbeit auf diesem Gebiet leisten.

Im folgenden Kapitel soll die Entwicklung dieses Erhebungsinstruments sowie dessen erste Erprobung im Rahmen einer kleinen Pilotstudie beschrieben werden.



## **4 Einführung in die empirische Untersuchung**

Die hier vorliegende Untersuchung entspricht vom methodischen Blickwinkel her einer Pilotstudie mit deskriptiv-explorativen Charakter. Es ging darum, ein Erhebungsinstrument zu entwickeln, welches die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA erfassen kann, so dass sie sich anschließend vergleichend abbilden lässt. Im Folgenden soll zunächst auf die methodischen Hintergründe im Hinblick auf den Fragebogen und die mit ihm durchgeführte Erhebung näher eingegangen werden. Bevor auf den Fragebogen und die damit durchgeführte Untersuchung eingegangen werden soll, wird die Konzeption und das Untersuchungsdesign der Pilotstudie vorgestellt.

### **4.1 Methodische Hintergründe**

Im Rahmen des Kapitels zu den methodischen Hintergründen soll kurz darauf eingegangen werden, warum sich für die angewandten empirischen Methoden und die verwendeten Verfahren entschieden wurde. Es soll es also um jene Überlegungen gehen, welche im Vorfeld der Pilotstudie im Hinblick auf die Vorgehensweise und das zu entwickelnde Instrument angestellt wurden.

#### **4.1.1 Warum Pilotstudie?**

Da es sich bei diesem Fragebogen um ein neu entwickeltes Erhebungsinstrument handelt, war es angebracht, diesen im Rahmen einer Pilotstudie zu testen, um vor allem zu schauen, inwiefern er inhaltlich von der Zielgruppe verstanden wird. Mittels Pilotstudien, welche auch als Pretests, Vorstudien oder Instrumententests bezeichnet werden, sollen Informationen zur Eignung und Funktionsfähigkeit sowohl des Materials als auch der Instrumente, welche im Rahmen der Untersuchung zur Anwendung gelangen sollen, gewonnen werden (vgl. Bortz & Döring, 1995).

Um an eine möglichst aussagekräftige Evaluation des TOA hinsichtlich der drei von Donabedian (1966/1980) vorgeschlagenen Qualitätsbereiche - Struktur, Prozess und Ergebnis - aus der Perspektive der Geschädigten zu gelangen und eine umfassende Einschätzung der Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des TOA seitens der Geschädigten zu erheben, wurde der Fragebogen mit einem sehr großen Umfang an Items konstruiert. Es war

ziemlich schnell offensichtlich, dass dieser Fragebogen mit einem Umfang von 17 Seiten und insgesamt 72 Fragen, welche zum Teil mehrere Items umfassen, zu lang ist, weswegen eine Kürzung angestrebt wurde. Diese Kürzung sollte nun möglichst auf empirischer Basis erfolgen. Insofern erschien es sinnvoll, einen solchen instrumentellen Vortest im Rahmen einer Pilotstudie durchzuführen, um entsprechende Daten zu erhalten, welche als Grundlage für mögliche und notwendige Modifikationen sowohl inhaltlicher als auch struktureller Aspekte des Fragebogens dienen sollten (vgl. Bortz & Döring, 1995).

Insoweit handelt es sich um eine deskriptiv-explorative Untersuchung. Bortz & Döring (1995) konstatieren, dass explorative Untersuchungen nicht vollkommen theoriefrei vorgehen, selbst wenn sie in erster Linie hypothesenerkundend eingesetzt werden: „Allein die Auswahl derjenigen Variablen, die in den explorierten Datensatz aufgenommen werden, die Art und Weise ihrer Operationalisierung und Messung oder die Selektion von Untersuchungsobjekten ist von teils impliziten, teils expliziten Vorannahmen und Theorien geleitet“ (Bortz & Döring, 1995, S. 332). Der deskriptive Charakter dieser Pilotstudie ergibt sich aus dem Umstand, dass ihre Ergebnisse aufgrund der kleinen und noch dazu selektierten Stichprobe nicht als repräsentativ für die Grundgesamtheit der Geschädigten des TOA betrachtet werden können. Dementsprechend erscheint hier nur eine in erster Linie qualitative Beschreibung einerseits der verwendeten Stichprobe und andererseits des Phänomens Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA realisierbar.

### 4.1.2 Warum Katamnese?

Der Begriff "Katamnese" kommt nach Sidiropoulou (1998) ursprünglich aus dem medizinischen Bereich und könnte etwas frei mit "Nacherinnerung" übersetzt werden. In der Medizin sollen Patienten im Rahmen einer Katamnese über den Verlauf einer Krankheit berichten, nach dem die Behandlung abgeschlossen ist, wobei sie versuchen sollen, sich so gut wie möglich zurückzuerinnern und ihre Befindlichkeit vor mit jener nach der Behandlung zu vergleichen (vgl. Sidiropoulou, 1998). Auch wenn eine medizinische Behandlung nicht eins zu eins mit einer TOA-Maßnahme gleichgesetzt werden kann, so können doch einige Parallelen gezogen werden, welche die Begriffsverwendung der Katamnese in der vorliegenden Arbeit gerechtfertigt erscheinen lassen. Wenn in diesem Zusammenhang der Konflikt als Äquivalent zur Krankheit betrachtet wird, dann kommt der oder die Geschädigte mit einem Konflikt zum Täter-Opfer-Ausgleich, wo er auf eine Lösung hofft. So gesehen handelt es sich sowohl im medizinischen Bereich als auch beim Täter-Opfer-Ausgleich einerseits im weiteren und andererseits im engeren Sinn um einen Problemlöseprozess, welcher mit einem er-

folgreichen, unveränderten oder unerfolgreichen Ergebnis ausgehen kann (vgl. auch Sidiropoulou, 1998).

Wie bei der medizinischen Katamnese erscheint es auch hier sinnvoll, den Termin der Befragung der Geschädigten nach Abschluss des Täter-Opfer-Ausgleich zu legen, auch wenn die Gefahr gegeben ist, dass die Geschädigten von der Sache nichts mehr hören wollen. Dennoch erscheint eine nachträgliche Befragung zu evaluativen Zwecken gerade in Hinblick auf das Konstrukt Zufriedenheit besonders geeignet. Zufriedenheit mit einer Sache impliziert unter anderem auch, dass man diese Sache abschließend beurteilen und bewerten kann (vgl. u.a. Groß-Engelmann, 1999; Scharnbacher & Kiefer, 1996). Darüber hinaus kann ein katamnestisch eingesetzter Fragebogen sehr wahrscheinlich nicht mehr als Störfaktor auf den interaktiven Mediationsprozess einwirken und somit auch nicht den Ausgang der Vermittlungsgespräche beeinflussen und außerdem kann unter anderem nach Sidiropoulou (1998) eine retrospektive Einschätzung auch Auskunft über den durch den Befragten wahrgenommenen Erfolg oder auch Misserfolg einer Intervention, auch des Ausgleichsverfahrens, also über die Ergebnisqualität im weitesten Sinne geben. Ob sich diese Beurteilung wandelt oder stabil bleibt, könnte beispielsweise in einer zeitlich nach hinten versetzten Wiederholungserhebung überprüft werden (vgl. Bortz & Döring, 1995).

Als problematisch bei solchen retrospektiven Erhebungen sind mögliche Erinnerungsverzerrungen zu betrachten, auf welche schon an anderer Stelle eingegangen wurde, weswegen der Nachuntersuchungszeitraum adäquat gewählt sein sollte (vgl. auch Bortz & Döring, 1995; Sidiropoulou, 1998). Im medizinischen Bereich geht es beispielsweise hauptsächlich darum, mittels Katamnese zu untersuchen, ob und wie stabil die Interventionseffekte sind. Bei der vorliegenden Untersuchung des TOA interessiert in erster Linie, ob die Maßnahme von den Geschädigten als erfolgreich eingeschätzt wird und ob sie mit dem Ausgang zufrieden sind. Natürlich kann auch hier davon ausgegangen werden, dass sich die Wahrscheinlichkeit des Einflusses externer Variablen mit zunehmendem zeitlichen Abstand zur Maßnahme vergrößert, wodurch unter anderem auch die oben beschriebenen Erinnerungsverzerrungen stärker zum Tragen kommen können, weswegen mit einer Erhebung nicht allzu lang gewartet werden sollte (vgl. Sidiropoulou, 1998). Es wurde versucht, das follow-up innerhalb von weniger als einem Jahr nach Abschluss des Täter-Opfer-Ausgleich durchzuführen, auch wenn bei der nachträglichen Einschätzung einer solchen Maßnahme das zwischenzeitliche Geschehen wahrscheinlich nicht so einen großen Einfluss auf die Beurteilung haben wird, wie das bei psychotherapeutischen Interventionen zu erwarten ist.

Ein weiteres Problem von Katamnesen sind nach Sidiropoulou (1998) die Rücklaufquote und mögliche Selektionseffekte (vgl. auch Bortz & Döring, 1995). Sidiropoulou (1998) weist darauf hin, dass im Rahmen verschiedener Untersuchungen beobachtet werden konnte, dass sich die ursprüngliche Stichprobe mit zunehmender Untersuchungsdauer verringert

und auch die Motivation von ehemaligen Klienten mit zunehmendem Abstand zur Intervention sinkt, an einer solchen Erhebung teilzunehmen. Hier gewinnt dann auch die Frage nach der Repräsentativität der entsprechenden Stichprobe an Bedeutung (vgl. Beutin, 2003; Bortz & Döring, 1995; Scharnbacher & Kiefer, 1996; Sidiropoulou, 1998). Darauf sollte bei nachfolgenden Untersuchungen auf diese Pilotstudie geachtet werden.

Bei der Analyse der Ursachen für niedrige Rücklaufquoten konnten unter anderem nach Sidiropoulou (1998) verschiedene Verzerrungsquellen ausgemacht werden. Da gibt es zum einen zufällige Faktoren, welche dann ins Spiel kommen, wenn die angeschriebenen Personen nicht erreichbar sind, weil sie zum Beispiel verzogen oder auch gestorben sind. Zum anderen spielen hier Klientenvariable eine Rolle, wobei unter anderem die Unterscheidung in Teilnehmer und Verweigerer getroffen wurde (vgl. u.a. Bortz & Döring, 1995; Sidiropoulou, 1998). Des Weiteren spielt die Rekrutierungsquelle eine Rolle. In der vorliegenden Erhebung wurden beispielsweise die angeschriebenen Geschädigten durch die Mitarbeiter der an der Untersuchung teilnehmenden Institutionen in Bremen und Hannover ausgewählt. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass hier eine Selektion hinsichtlich der durch die Mitarbeiter antizipierten Zufriedenheit bei den Geschädigten stattgefunden hat. Auf diese Aspekte wird weiter unten noch einmal einzugehen sein.

Im Folgenden soll kurz auf die Vor- und Nachteile von schriftlichen Befragungen via Fragebogen eingegangen werden, da der entwickelte Fragebogen von seiner Konzeption her vor allem für den postalischen Weg vorgesehen ist.

### **4.1.3 Warum Fragebogen?**

Auch wenn die für diese Arbeit erhobenen Daten via face-to-face-Interviews mit dem Fragebogen erhoben wurden, soll hier auf die Vorteile und Nachteile schriftlicher Befragungen eingegangen werden, weil der entwickelte Fragebogen an sich für postalische Befragungen angedacht ist. In Hinblick auf die Erhebung von Daten im Rahmen von Befragungen kommen nach Scharnbacher & Kiefer (1996) grundsätzlich drei Vorgehensweisen in Betracht. Das sind die mündliche Erhebung in Form von Interviews, die fernmündliche Erhebung via Telefonbefragung und die schriftliche Erhebung, welche beispielsweise – und am häufigsten – über den postalischen Weg erfolgen kann (vgl. auch Beutin, 2003; Bortz & Döring, 1995). Es soll nicht vertiefend auf jede einzelne Befragungsform eingegangen werden, da dies den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, so dass auf die einschlägige und sehr ausführliche Literatur unter anderem im Bereich der empirischen Sozialforschung verwiesen wird. Bevor auf die Fragebogenmethode etwas näher eingegangen wird, soll zunächst noch eine vergleichende Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile in tabellarischer Form in An-

lehnung an die Abbildung 26 in Scharnbacher & Kiefer (1996, S. 86) gebracht werden. Die angesprochene Gegenüberstellung befindet sich in Übersicht 4.

Kriterium	Mündliche Erhebung	Fernmündliche Erhebung	Schriftliche Erhebung
Antwortrate	hoch	hoch	Tendenziell niedrig
Kosten	Sehr hoch	hoch	Mittel bis gering
Kontrolle der Erhebungssituation	Sehr gut	gut	gering
Objektivität der Ergebnisse	Sehr problematisch (Interviewereinfluss)	Problematisch (Interviewereinfluss)	hoch
Notwendigkeit externer Unterstützung bei der Durchführung	Notwendigkeit gegeben	Notwendigkeit gegeben	Notwendigkeit nicht gegeben

Übersicht 4: Vergleichende Gegenüberstellung einiger Vor- und Nachteile von Befragungsverfahren. Übersicht in Anlehnung an Abbildung 26 in Scharnbacher & Kiefer (1996, S. 86).

Es zeigt sich in der evaluativen Forschung verschiedener Disziplinen, dass die Beliebtheit von schriftlichen Befragungen ungebrochen ist, auch wenn sie mit einigen nicht unerheblichen Problemen behaftet sind (vgl. Beutin, 2003). Die wesentlichsten Vorteile von schriftlichen Befragungen sind unter anderem vor dem ökonomischen Hintergrund zu sehen. Hierunter fallen unter anderem nach Bortz & Döring (1995) zum einen die Kostenersparnis aufgrund von relativ geringem Personalaufwand in Hinblick auf die Herstellung und den Versand von Fragebögen und zum anderen die Zeitersparnis, da die Unterlagen an die zu befragenden Personen zeitgleich versandt werden können. Hier spielt auch die Zugänglichkeit eine Rolle, denn durch eine postalische Befragung kann die Stichprobe größer gewählt werden, weil auch Personen mit einbezogen werden können, die regional weit verstreut leben. Des Weiteren besteht nach Beutin (2003) die Möglichkeit relativ große Datenmengen bei relativ geringen Kosten und wenig Zeitaufwand sowie verhältnismäßig wenig Problemen bei der Durchführung zu erheben (vgl. auch Scharnbacher & Kiefer, 1996). Darüber hinaus sind schriftliche Befragungen für die Befragten recht bequem in der Hinsicht, dass sie sich Zeitpunkt und Umgebung für das Ausfüllen des Fragebogens selbst wählen können und sich außerdem auch die für sie nötige Zeit und Ruhe nehmen können, um die Fragen ausreichend zu durchdenken sowie eventuell noch einmal zu überprüfen, ob ihre Antworten richtig sind. Ein weiterer Vorteil ist nach Bortz & Döring (1995) darin zu sehen, dass sich das Vertrauen in die zugesicherte Anonymität dadurch erhöht, da eben keine fragende Person anwesend ist. Zu dem Aspekt der Anonymität unter dieser Sicht kommt der Umstand, dass Interviewereinflüsse faktisch ausgeschaltet sind, d.h., dass die systematischen Fehler, welche als Bestandteile sozialer Interaktionen bei mündlichen Interviews zu erwarten sind, hier ausgeschlossen werden können (vgl. Bortz & Döring, 1995). Noch ein Vorteil, der gerade für

Empiriker interessant sein dürfte, liegt in der Standardisierung. Hierdurch können gleiche Bedingungen für alle Befragten angenommen werden, was die Durchführungsobjektivität erhöht.

Trotz der vielen Vorteile von schriftlichen Befragungen müssen jedoch nicht ganz unerhebliche Nachteile in Kauf genommen werden (vgl. u.a. Beutin, 2003; Bortz & Döring, 1995; Scharnbacher & Kiefer, 1996). Ein wichtiger Nachteil ist nach verschiedenen Autoren in den zumeist geringen Rücklaufquoten zu sehen, wo die dazu in der Literatur angegebenen Zahlen zum Teil schwanken, wie beispielsweise ca. 5% bis 30% in Scharnbacher & Kiefer (1996), selten über 40% bei Beutin (2003) und zwischen 10% und 90% in Bortz & Döring (1995), wobei der Rücklauf zumeist eher der 50%-Marke als darüber liegt. Womöglich spielt die Thematik dabei auch keine unerhebliche Rolle. Problematisch bei zu geringen Rücklaufquoten ist die daraus möglicherweise resultierende Stichprobenverzerrung. In diesem Zusammenhang wird von Bortz & Döring (1995) darauf verwiesen, dass von systematischen Unterschieden zwischen Personen, welche antworten - also den Fragebogen zurücksenden - und jenen Personen, die nicht reagieren, ausgegangen werden kann. Des Weiteren können sich unter anderem nach Bortz & Döring (1995) Probleme bei der Datenverarbeitung und Datenauswertung aufgrund von Unvollständigkeit der Fragebögen ergeben. Da die Befragten die Fragebögen selbstständig ohne die Kontrolle eines anwesenden Untersuchungsleiters ausfüllen müssen, kann es passieren, dass viele Fragen unvollständig oder gar nicht beantwortet werden. Weitere Probleme bei schriftlichen Befragungen ergeben sich nach Beutin (2003) unter anderem durch mögliche Missverständnisse, welche nicht geklärt werden können, beispielsweise in Hinblick auf die Interpretation von Fragen oder dass es für die Befragten keine Interaktionsmöglichkeiten gibt, um zum Beispiel eine eventuell notwendige Erklärung zu bekommen. Darüber hinaus verweist Beutin (2003) darauf, dass nicht von gleichen Erhebungstichtagen ausgegangen werden kann, denn selbst wenn alle Fragebögen am gleichen Tag versandt werden, heißt das nicht, dass sie am gleichen Tag angekommen oder wenn selbst das der Fall sein sollte, dass alle angeschriebenen Personen den Fragebogen am gleichen Tag ausfüllen. Noch ein Problem stellt unter anderem nach Beutin (2003) die Unkontrollierbarkeit der Erhebungssituation dar. So kann zum einen bei der Fragebogenbearbeitung eine Beeinflussung durch dritte Personen vorliegen und zum anderen kann der Fragebogen auch von jemand anderem als der angeschriebenen Person ausgefüllt worden sein (vgl. auch Bortz & Döring, 1995). Diese Probleme sollten dann entsprechend bei der Auswertung der gewonnenen Daten berücksichtigt werden.

Nach Scharnbacher & Kiefer (1996) gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie Unternehmen aktiv auf die Antwortrate Einfluss nehmen können und schlagen unter anderem vor, auf ein ansprechendes Layout und eine klare Strukturierung zu achten, wodurch die Bereitschaft zum Ausfüllen und Zurücksenden der Fragebögen bei den Befragten erhöht werden

kann. Weiterhin verweisen die Autoren auf die Möglichkeit, so genannte Nachfassaktionen durchzuführen, wobei entweder eine Erinnerung in schriftlicher Form oder aber das erneute Zusenden des Fragebogens erfolgen kann. Weitere Vorschläge, vor allem im Hinblick auf eine positive Einflussnahme auf die Rücklaufquote, finden sich bei Scharnbacher & Kiefer (1996). Des Weiteren herrscht in der Literatur Einigkeit darüber, dass generell die Prinzipien der Freiwilligkeit der Teilnahme sowie die Gewährleistung von Anonymität zu beachten sind (vgl. Bortz & Döring, 1995).

Da es sich beim Täter-Opfer-Ausgleich um einen Bereich handelt, dessen Beteiligte und hier vor allem die Geschädigten sehr wahrscheinlich nicht besonders daran interessiert sind, dass ihre Teilnahme sonderlich publik wird, ist eine Erhebungsmethode gefragt, bei welcher sowohl die Möglichkeit der stillschweigenden Ablehnung der Teilnahme als auch der Sicherheit der Anonymität bei Teilnahme besteht. Der Fragebogen ist als Erhebungsinstrument zur Verwirklichung dieser vorausgehenden Überlegungen sehr gut geeignet. Bei einem im Rahmen des Datenschutzes postalisch verschickten Fragebogen ist beides gegeben. Der Adressat hat auf der einen Seite die Möglichkeit, die Teilnahme abzulehnen, in dem er den Fragebogen einfach entsorgt. Andererseits kann ihm die Anonymität zugesichert werden, in dem Personendaten, welche zur Identifizierung eines Bürgers notwendig sind, weder im Fragebogen noch auf dem Rückkuvert auftauchen.

Nachfolgend soll noch kurz auf die wichtigsten Vor- und Nachteile von face-to-face-Interviews eingegangen werden, da diese Vorgehensweise auch in der vorliegenden Pilotstudie zur Anwendung gekommen ist.

### **4.1.4 Warum face-to-face-Interviews?**

Zwar sind bei der persönlichen Befragung im Rahmen eines standardisierten face-to-face-Interviews feste Befragungsschemata vorgegeben, was dem Interviewer keine Möglichkeit zum Variieren lässt. Allerdings lassen sich die Ergebnisse solcher Interviews verhältnismäßig gut vergleichen, weswegen das standardisierte Interview gerade in der Praxis bevorzugt gegenüber unstrukturierten oder teilstrukturierten Befragungen zur Anwendung kommt (vgl. Beutin, 2003; Bortz & Döring, 1995). Besonders vorteilhaft bei den persönlichen Befragungen ist unter anderem nach Beutin (2003) der Umstand, dass sehr große Datenmengen erhoben werden können und sie darüber hinaus in der Durchführung dennoch relativ flexibel sowie extern valide sind. Als problematisch werden von verschiedenen Autoren die hohen Kosten und der immense Zeitaufwand sowie methodische, wie zum Beispiel die mögliche Beeinflussung durch den Interviewer oder Antworten im Sinne der sozialen Erwünschtheit, und operative Schwierigkeiten, wie beispielsweise das Abstimmen von Terminen bei der

Durchführung, hervorgehoben (vgl. Beutin, 2003; Bortz & Döring, 1995). Im Rahmen der vorliegenden Pilotstudie diente der entwickelte Fragebogen als Grundlage, also sozusagen als Interviewleitfaden, für die durchgeführten Interviews. Insofern handelt es sich um strukturierte face-to-face-Interviews.

Nachfolgend soll die Konzeption und das Untersuchungsdesign für die durchgeführte Pilotstudie beschrieben werden.

### 4.2 Konzeption und Untersuchungsdesign

Der Hintergrund für die Entwicklung des Fragebogens lässt sich wie folgt beschreiben. Nachdem der Täter-Opfer-Ausgleich seit nun mehr fast zwei Dekaden in Deutschland als strafrechtliche Reaktionsform auf Delinquenz etabliert ist, besteht einerseits ein großes Interesse und andererseits auch die Notwendigkeit, eine umfassende Evaluation dieser Maßnahme durchzuführen, da sich die evaluative Forschung in diesem Bereich bislang überwiegend auf sogenannte TOA-Statistiken beschränkte, wo es in erster Linie darum geht, beispielsweise zu schauen, wie hoch das Fallaufkommen ist, welche Deliktstypen beim Täter-Opfer-Ausgleich landen und mit welcher Häufigkeit sie auftreten. Darüber hinaus geht es auch um die soziodemografischen Daten der Geschädigten und Beschuldigten sowie die Inhalte der getroffenen Vereinbarungen (vgl. Bannenberg, 1993; Dölling et al., 1998; Kerner & Hartmann, 2005; Schreckling, 1990). Insofern handelt es sich dabei vor allem um quantitative Untersuchungen (vgl. Bortz & Döring, 1995).

In der vom IPoS angedachten und groß angelegten Evaluation sollen nun die Geschädigten und später auch die Beschuldigten befragt werden, wie sie den TOA beurteilen. Durch eine solche systematische Untersuchung der Beurteilung des TOA durch die Geschädigten lassen sich unter anderem Aussagen im Hinblick auf die Qualität der durchgeführten Maßnahme ableiten, welche dann als ein konstruktives Feedback für die Ausgleichseinrichtungen bezüglich ihrer eigenen Arbeit dienen kann, woraus sich möglicherweise Modifikationen für die praktische Umsetzung ergeben. Darüber hinaus können die erhobenen Daten der Geschädigten unter anderem für Polizei und Staatsanwaltschaft hilfreiche Kriterien hinsichtlich zukünftiger Empfehlungen oder Entscheidungen liefern. Insofern vereinigt die Evaluation des TOA, so wie diese unter anderem im Rahmen dieser Arbeit angestrebt wird, Komponenten sowohl aus der evaluativen Erfolgsforschung als auch aus der begleitenden Prozessforschung, deren Merkmale unter anderem bei Sidiropoulou (1998) und Markom (1995) beschrieben sind. Im Hinblick auf die befragten Geschädigten handelt es sich um Erfolgsforschung, denn sie haben die Maßnahme bereits durchlaufen und können sich dazu äußern, ob sie in ihren Augen erfolgreich war. Im Hinblick auf den Täter-Opfer-Ausgleich als straf-



rechtliche Reaktionsform geht es hierbei eher um evaluative Prozessforschung, denn die Ergebnisse derartiger Untersuchungen können einen Beitrag für die Praxis leisten, sofern sie in laufenden oder zukünftigen Prozessen Berücksichtigung finden.

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine deskriptiv-explorative Pilotstudie mit einem sehr geringen Stichprobenumfang. Da jede Person einzeln interviewt wurde, kann hier auch von Einzelfallforschung im weiteren Sinn gesprochen werden. Die Untersuchung zielt vor allem darauf ab, zu erheben, wie die Geschädigten den TOA an sich in verschiedener Hinsicht wahrgenommen und die anderen Beteiligten sowie sich selbst erlebt haben. Der Fragebogen setzt sich überwiegend aus geschlossenen Items zusammen, welche in aller Regel nach Auswertung der damit erhobenen Daten zu quantitativen Ergebnissen führen. Jedoch enthält er auch eine gewisse Anzahl offener Fragen, wodurch qualitative Aussagen erfasst werden. Insofern vereinigt die vorliegende Untersuchung Aspekte von sowohl qualitativen als auch quantitativen methodischen Vorgehensweisen, wie sie unter anderem bei Bortz & Döring (1995) beschrieben sind.

Weiterhin sollen mit dem entwickelten Fragebogen sowohl strukturelle als auch prozessuale Merkmale der Qualität sowie die Beurteilung des erreichten Ergebnisses aus der Sicht der Geschädigten erhoben werden, so wie es Donabedian (1966, 1980) für qualitätsanalytische Untersuchungen vorgeschlagen hat, was bereits im Kapitel 2.5.2 dargestellt wurde und worauf im Rahmen der Fragebogenentwicklung noch einmal eingegangen wird. Im Folgenden soll kurz auf die Entwicklung der für die Erhebung verwendeten Version des Fragebogens eingegangen sowie deren Aufbau und Inhalt näher betrachtet werden. Im Anschluss daran soll es um die Durchführung der Befragung im Rahmen der kleinen Pilotstudie gehen und die Stichprobe beschrieben werden. Es bleibt anzumerken, dass diese Arbeit in erster Linie dazu angedacht ist, eine Kürzung des entwickelten Erhebungsinstrumentes auf empirischer Basis vorzunehmen. Inwiefern das realisiert werden konnte, wird unter anderem ein Thema im 5. Kapitel sein.

### **4.3 Das Erhebungsinstrument**

Im Folgenden soll es um den entwickelten Fragebogen gehen. Zunächst soll kurz auf die Entwicklung eingegangen werden und im Anschluss daran sollen die wesentlichsten Aspekte im Hinblick auf Inhalt und Form beschrieben werden. Die in der Erhebung im Rahmen der Pilotstudie verwendete Version des Fragebogens findet sich im Anhang A.

### 4.3.1 Entwicklung des Fragebogens

Gegen Ende des Jahres 2003 wurde am IPoS Bremen (Institut für Polizei- und Sicherheitsforschung) eine Arbeitsgruppe gebildet, welche einen Fragebogen entwickeln sollte, mit welchem sich die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA erfassen lässt. Dazu wurde ein ausgiebiges Brainstorming durchgeführt, dessen Ergebnisse in Form von schriftlich fixierten Stichpunkten als Orientierung im Hinblick auf die Konstruktion verwendet wurden. Auf der Basis dieser recht umfangreichen Vorlage, welche schon in Anlehnung an Donabedians (1966/1980) Systematisierung in Struktur-, Prozess- und Ergebnisteil gegliedert war sowie auch soziodemographische Aspekte berücksichtigte, wurde dann Schritt für Schritt der Fragebogen konstruiert. Dabei wurden insbesondere die gängigen Prinzipien der Fragebogenkonstruktion berücksichtigt, wie sie unter anderem bei Bortz & Döring (1995) und bei Bühner (2004) beschrieben werden. Die Mitarbeiter der Arbeitsgruppe waren bestrebt, die Fragen so verständlich und eindeutig wie möglich zu formulieren, was sich schon sehr bald als eine regelrechte Herausforderung erwies. Denn dieser Fragebogen sollte möglichst von Personen aller Bildungsniveaus verstanden werden, wie sie als Geschädigte beim TOA anzutreffen sind. Das führte zu unzähligen Umformulierungen oder auch Neuformulierung der bereits konstruierten Items, bis die Mitarbeiter der Arbeitsgruppe den Eindruck hatten, dass die Fragen mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit von jeder Person, welche der deutschen Sprache mächtig ist, zu verstehen sind. Auf weitere inhaltliche und die formalen Aspekte des Fragebogens wird im Kapitel 4.3.2 näher eingegangen.

Um den Fragebogen so praxisnah wie möglich zu entwickeln, wurde der Leiter des TOA Bremen Anfang 2004 um ein Interview ersucht, welchem er bereitwillig zustimmte. Dabei stellte sich unter anderem heraus, dass die Bezeichnungen Opfer und Täter in der praktischen Arbeit beim TOA Bremen eher unüblich sind und durch die etwas neutraleren Begriffe Geschädigte und Beschuldigte ersetzt werden, weswegen diese Begrifflichkeiten dann auch im Fragebogen verwendet wurden. Weiterhin war für die Fragebogenkonstruktion von Bedeutung, dass zum einen die Anzahl der Vor- und Schlichtungsgespräche unter Umständen erheblich variieren kann, weswegen für diese Aspekte offene Fragen formuliert wurden (siehe Anhang A: Fragebogen, Fragen 23 und 62). Zum anderen machte der Leiter des TOA Bremen darauf aufmerksam, dass es sowohl Fälle von direkter (mit Schlichtungsgesprächen) und indirekter (ohne Schlichtungsgespräch) Vermittlung gibt, wobei beide Vorgehensweisen zu einem Schlichtungsvertrag und somit zum erfolgreichen Abschluss des TOA führen können.

Nachdem die Informationen aus dem Interview in der Fragebogenkonstruktion zu Modifikationen geführt und dieser ein vorläufiges Layout bekommen hatte, wurde diese Version Anfang Februar 2004 an einige TOA-Stellen, unter anderem in Bremen, Hannover und Mainz

sowie an einige wenige Wissenschaftler, welche sich bei ihren Forschungsarbeiten mit dem TOA beschäftigen, mit der Bitte um kritische Stellungnahme hinsichtlich Inhalt und Form sowie Praktikabilität des Fragebogens versandt. In den wenigen Rückmeldungen, welche die Arbeitsgruppe erhielt, wurde mit einhelligem Tenor auf genau das Manko hingewiesen, welches den Mitarbeitern auch schon aufgefallen war, nämlich dass der Fragebogen viel zu lang ist und die Wahrscheinlichkeit sehr gering sein dürfte, dass ihn jemand ausfüllt. Diese Befürchtung hatten die Mitarbeiter der Arbeitsgruppe auch. Des Weiteren wurde darauf aufmerksam gemacht, dass es sinnvoll wäre, wenn für manche Begriffe eine kurze Erklärung gegeben wird, wie beispielsweise: „Im folgenden geht es um die ersten Gespräche (Vorgespräche), die Sie mit Ihrem Vermittler ohne den Beschuldigten geführt haben“ (siehe Anhang A: Fragebogen, S. 5). Darüber hinaus wurden noch einige Anregungen gegeben einerseits hinsichtlich der formalen Gestaltung und andererseits bezüglich einiger Sachverhalte, welche eventuell noch von Bedeutung sein könnten, wie beispielsweise die Schulbildung und die Beziehung zwischen Geschädigten und Beschuldigten vor der Tat. Auf der Basis der erhaltenen Informationen kam es zu einer erneuten Überarbeitung des Fragebogens, welche dann im Ergebnis zu der schlussendlich in der Pilotstudie verwendeten Version des Fragebogens führten, auf welche dann im Folgenden noch etwas näher eingegangen werden soll.

### **4.3.2 Beschreibung des Fragebogens**

Da die verwendete Version des Fragebogens, um die es nachfolgend gehen soll, über 70 Fragen enthält, sollen nicht alle Fragen im Einzelnen erläutert werden. Zunächst wird es noch einmal um allgemeine methodische Aspekte im Rahmen von Fragebogenkonstruktionen gehen, allerdings mit dem Hauptaugenmerk auf den von uns verwendeten Itemformaten. Daran anschließend wird etwas näher auf den formalen Aufbau des vorliegenden Fragebogens anhand einiger prägnanter inhaltlicher Beispiele eingegangen.

#### **4.3.2.1 Allgemein**

Wenn ein Fragebogen konstruiert wird, sollten Überlegungen nicht nur dahingehend angestellt werden, welcher Inhalt mit den Fragen erfasst werden soll. Es ist genauso eine Auseinandersetzung mit formalen Gesichtspunkten bei der Fragebogenkonstruktion notwendig, nicht nur, aber insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung der damit erhobenen Daten. Damit am Ende eine statistische Auswertung gut zu realisieren ist, wurde von uns überwiegend das sogenannte gebundene Itemformat verwendet, wobei es variable Möglichkeiten gibt (vgl. Bühner, 2004). Die wohl häufigste Form des gebundenen Antwortformates sind geschlossene Fragen, bei welchen die alternativen Antwortvorgaben begrenzt sind (vgl. Bortz &

Döring, 1995; Bühner, 2004; Zimbardo & Gerrig, 1999). Der Klassiker, wenn man so will, innerhalb der geschlossenen Fragen sind die so genannten „Ja-Nein-Fragen“, welche in der Literatur auch als „Richtig-oder-Falsch-Fragen“ oder „Alternativantworten“ bezeichnet werden (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004; Zimbardo & Gerrig, 1999). Bühner (2004) merkt an, dass sich dieses Itemformat durch eine geringe Bearbeitungs- und Auswertungszeit auszeichnet, so dass dieses oft und gern in Fragebögen und Tests eingesetzt wird – so auch in unserem Fragebogen beispielsweise als Einstiegsfrage und gleichzeitig im Hinblick auf die Auswertung als so genannte Filterfrage: „Hatten Sie schon vor der Straftat einmal etwas darüber gehört, dass es so was wie Täter-Opfer-Ausgleich, kurz TOA, gibt?“ (siehe Anhang A, Frage 1) oder auch als ein auf eine Filterfrage folgendes in Aussageform dargebotenes Item: „Mein Anwalt hat mir zum TOA ...“ entweder „...eher zugeraten“ oder „...eher abgeraten“ (siehe Anhang A, Frage 33). Problematisch bei den „Ja-Nein-Items“ ist unter anderem nach Bühner (2004), dass sie klar formuliert sein müssen, damit eine eindeutige Beantwortung durch die Befragten möglich ist. Des Weiteren macht Bühner (2004) darauf aufmerksam, dass es bei diesem Itemformat zu einer erhöhten „Ja-sage-Tendenz“, welche in der Literatur auch als Akquieszenz bezeichnet wird, kommen kann. Bortz & Döring (1995) bemängeln, dass diese Frageform einerseits bei Wissensfragen nur einfache Reproduktionen erfordert und andererseits in Meinungs- oder Einstellungstests Stellungnahmen erzwingen kann, welche mit den tatsächlichen Ansichten der Probanden in der Ausprägung nicht übereinstimmen müssen. Nichtsdestotrotz werden die „Ja-Nein-Fragen“ eingesetzt, denn sie werden von den Probanden normalerweise gut verstanden und können „schnell und relativ leicht beantwortet werden“ (Bühner, 2004, S. 53).

Ein weiteres und auch im vorliegenden Fragebogen verwendetes gebundenes Itemformat sind nach Bühner (2004) die sogenannten Ratingskalen, welche auch unter geschlossene Items subsumiert werden können (vgl. Bortz & Döring, 1995; Zimbardo & Gerrig, 1999). Bei den Ratingskalen wird zwischen unipolaren, wie beispielsweise der Likert-Skala und bipolaren, wozu das Semantische Differential bzw. Polaritätsprofil gezählt werden kann, unterschieden (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Auf die Ratingskalen und ihre problematischen Aspekte wurde bereits im Kapitel 2.3 eingegangen. Es bleibt anzumerken, dass im vorliegenden Fragebogen beide Formen zur Anwendung gelangt sind, wobei die Likert-Skalen in aller Regel mit einem vierstufigen Format, wie beispielsweise „Trifft nicht zu“, „Trifft weniger zu“, „Trifft eher zu“ und „Trifft voll zu“ bei der Frage „Mit den Vorgesprächen war ich unzufrieden.“ (siehe Anhang A, Frage 27) versehen worden sind, um einer in der Literatur als problematisch betrachteten Tendenz zur Mitte bei der Itembeantwortung vorzubeugen (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Bei den Polaritätsprofilen wurden siebenstufige Antwortskalen vorgegeben, wie es schon von den Begründern des Semantischen Differentials

Osgood et al. (1957) vorgeschlagen wurde, wobei die einzelnen Stufen nicht separat bezeichnet wurden (vgl. im Anhang A, Fragen 38, 40a, 55 und 61).

Darüber hinaus sind Fragen mit mehreren Antwortalternativen, welche auch als Mehrfach-Wahlaufgaben oder Items mit Auswahlantworten bezeichnet werden (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004), im vorliegenden Fragebogen enthalten. Ein Beispiel dafür ist die Frage 48: „Durch welche Straftat wurden Sie geschädigt?“, wobei verschiedene Antwortalternativen („Körperverletzungsdelikt“, „Vermögensdelikt“, „Raub oder Erpressung“, „Sachbeschädigung“, „Sexualdelikt“, „Häusliche Gewalt“ und „Sonstige, bitte nennen“) vorgegeben sind, wovon die Geschädigten mehrere ankreuzen können (siehe Anhang A, Frage 48). Die Vorteile derartiger Aufgaben liegen nach Bühner (2004) unter anderem in einer ökonomischen Durchführung und Auswertung sowie darin, dass eine zufällige Beantwortung mit steigender Anzahl der Antwortalternativen zunehmend ausgeschlossen werden kann. Darüber hinaus weisen Bortz & Döring (1995) darauf hin, dass bei der Erhebung von Einstellungen mittels solcher Fragen graduierte Meinungsabstufungen erfasst werden können. Problematisch bei der Erstellung von solchen Mehrfach-Wahlaufgaben kann vor allem das Auffinden geeigneter Alternativantworten sein (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004).

Manche interessierende Sachverhalte lassen sich allerdings nur schlecht und manchmal auch gar nicht über gebundene Itemformate erheben, weswegen in solchen Fällen von uns auf ein freies Antwortformat bei der Fragebogenkonstruktion zurückgegriffen wurde (vgl. Bühner, 2004), wie beispielsweise im Hinblick auf die Straftat: „Schildern Sie bitte kurz, worum es dabei ging?“ (siehe Anhang A, Frage 49). Da mit dem Fragebogen vor allem auch qualitative Aspekte des TOA erhoben werden sollen, sind unter anderem auch kritische Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge seitens der Geschädigten von besonderem Interesse. Zu dem sind derartige Fragen für die Geschädigten unter anderem auch ein Anhaltspunkt dafür, dass ihre Meinung wichtig ist und auch ernst genommen wird (vgl. Scharnbacher & Kiefer, 1996). Derartige Sachverhalte sind am besten über offene Fragen zu erfassen, wie zum Beispiel bei Frage 18: „Wenn Ihrer Meinung nach in der Ausstattung der Räumlichkeiten etwas fehlte oder Ihnen unangenehm vorkam, haben Sie hier Platz für eigene Kritik: ...“ (siehe Anhang A, Frage 18). Darüber hinaus sorgen vereinzelt offene Fragen für Abwechslung, was zum einen möglicherweise so genannten Ermüdungseffekten vorbeugen und sich zum anderen eventuell auch positiv auf die Motivation der Probanden auswirken kann. Der Vorteil von offenen Antwortformaten kann vor allem darin gesehen werden, dass Sachverhalte einerseits umfangreicher als bei gebundenen Itemformaten und andererseits unter Umständen, wenn man so will, mit inhaltlichem Neuheitswert erhoben werden können, welche dann in aller Regel einer qualitativen Auswertung zugeführt werden. Als problematisch ist bei den offenen Itemformaten vor allem der zumeist größere Zeitaufwand bei der Bearbeitung und Auswertung zu betrachten (vgl. Bühner, 2004). Eine gute Übersicht

über weitere mögliche Probleme bei der Konstruktion von Fragebögen findet sich unter anderem bei Bühner (2004).

Es wurde schon angedeutet, dass sich der vorliegende Fragebogen, grob betrachtet, aus drei Teilen zusammensetzt. Diese Gliederung orientiert sich stark an den von Donabedian (1966/1980) im Rahmen seiner Überlegungen zur Qualitätsanalyse und Qualitätssicherung im Gesundheitsbereich vorgeschlagenen Komponenten Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (vgl. Kapitel 2.5). Im Folgenden soll diese Systematisierung noch einmal im Zusammenhang mit der formalen Gestaltung des vorliegenden Fragebogens betrachtet werden. Einen Überblick über die inhaltlichen Schwerpunkte innerhalb der einzelnen in Anlehnung an Donabedian (1966/1980) bezeichneten Fragebogenteile gibt zunächst die folgende Übersicht, wobei die angegebenen Zahlen den Fragenummern entsprechen (vgl. Anhang A: Fragebogen). Hierzu sollte angemerkt werden, dass unter der Kategorie "zusätzliche Daten" jene Fragen subsumiert sind, welche im Hinblick auf die zum TOA zu erfassenden Informationen keinem der einzelnen Teile – Struktur, Prozess oder Ergebnis – eindeutig zugeordnet werden konnten.

<b>Strukturqualitativer Teil</b>	<b>Prozessqualitativer Teil</b>	<b>Ergebnisqualitativer Teil</b>	<b>zusätzliche Daten</b>
Vermittlungseinrichtung (incl. Kontakt & Erreichbarkeit der Mitarbeiter): 3; 4; 17; 18; 19; 20; 21; 22	Teilnahmeentscheidung: 28; 29; 30; 31; 32; 33; 34	Schlichtungsvertrag: 63	Bekanntheit des TOA allgemein: 1; 2
		Entschuldigung: 64; 65	Initiierung des TOA: 5
	Vorgespräche: 23; 24; 25; 26; 27	Wiedergutmachungsleistung: 66; 67; 68	Vermittlungspersonen (Geschlecht): 39; 40.b
Umgebung & Erreichbarkeit der TOA-Stelle: 13; 14; 15; 16	Schlichtungsgespräche (incl. Anzahl): 35; 36; 62	Einschätzung des Ergebnisses: 69	Beschuldigte/r (soziodemographische Daten): 42; 43; 44; 45; 46; 47
		Einschätzung des Beschuldigten: 54	
Anschreiben & Informationsmaterial (incl. zusätzliche Informationen): 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12	Vermittlungspersonen (incl. Anzahl, Polaritätsprofile): 37; 38; 40.a	Strafverfahren (Ergebnis): 70; 71	Geschädigte/r (soziodemographische Daten): 56; 57; 58; 59; 60
	Beschuldigte/r (Beurteilung über Polaritätsprofil): 55	Zufriedenheit mit Schlichtungsgesprächen: 41	Deliktdaten: 48; 49; 50; 51; 52
	Geschädigte/r (Polaritätsprofil): 61		TOA-Daten (wann?): 53
			Einschätzung des Fragebogens: 72

Übersicht 5: Zugrundeliegende Struktur des entwickelten Fragebogens.

Es zeigt sich hier, dass eine Trennung zwischen struktur-, prozess- und ergebnisqualitativen Informationen auf theoretischer Ebene durchaus ganz gut realisierbar ist, wenn die Zuordnung über Themengebiete erfolgt, wobei bei einigen Themengebieten, streng genommen, auch eine Zuordnung zu einem anderen Teil denkbar wäre. Es geht hierbei nur um eine grobe Zuordnung zur Orientierung. Im Folgenden soll nun auf die einzelnen Teile des Fragebogens etwas näher anhand von Beispielen eingegangen werden.

### 4.3.2.2 Strukturqualitativer Teil

Wie bereits im Kapitel 2.5 festgestellt wurde, bezieht sich das Konzept der Strukturqualität nach Donabedian (1966/1980) im Kontext dieser Arbeit auf allgemeine Leistungsvoraussetzungen des TOA, wie zum Beispiel Örtlichkeiten, deren Ausstattung und Erreichbarkeit, sowie auf die Einschätzung der Mediatoren und Informationsmaterialien, wobei hier anzumerken ist, dass die Einschätzung der Mediatoren unter den prozessqualitativen Teil subsumiert wurde, da sich diese subjektiven Beurteilungen der Geschädigten auf das Verhalten der Vermittler während der Vor- und Schlichtungsgespräche und somit auf den Ablauf beziehen, welcher der Prozesskomponente zugeschrieben wird (vgl. Biebricher, 2003; Donabedian, 1966/1980; Görres, 1999; Macsenaere, 2004; Petermann & Schmidt, 2004).

Zum strukturqualitativen Teil gehören demnach unter anderem solche Fragen, mit denen beispielsweise allgemeine Informationen zur Vermittlungseinrichtung erhoben werden: „Kannten Sie Ihre TOA-Stelle schon vor der Straftat?“, wobei die Geschädigten hier zwischen den zwei Antwortmöglichkeiten „ja“ und „nein“ wählen können (siehe Anhang A, Frage 3).

Des Weiteren spielt neben der Zufriedenheit der Ausstattung (siehe Anhang A, Fragen 17, 18 und 19) auch die Atmosphäre der Vermittlungseinrichtung eine Rolle, auf welche Frage 20 abzielt: „Bei dieser Frage möchten wir von Ihnen wissen, wie Sie die Atmosphäre in Ihrer TOA-Stelle empfanden.“ Bei dieser Frage werden die Adjektive „unfreundlich“, „organisiert“, „angespannt“, „gepflegt“, „unangenehm“ und „sicher“ dargeboten, mit welchen anhand einer unipolaren Ratingskala mit den vier Stufen „Trifft nicht zu“, „Trifft weniger zu“, „Trifft eher zu“ und „Trifft voll zu“ von den Geschädigten die Atmosphäre in der Vermittlungseinrichtung beurteilt werden soll (siehe Anhang A, Frage 20).

Im Rahmen der Frage 21 sollen die Geschädigten die Erreichbarkeit der Mitarbeiter der Vermittlungseinrichtung und den Kontakt mit ihnen einschätzen: „Im nachfolgenden sind Aussagen aufgeführt, die sich auf die Erreichbarkeit Ihrer TOA-Stelle und den Kontakt mit Ihrer TOA-Stelle beziehen. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern Sie diesen Aussagen zustimmen“ (siehe Anhang A, Frage 21). Als Beurteilungsinstrument ist dabei ein vierstufiges Rating in Form von Smilies vorgegeben, wie es in der folgenden Abbildung exemplarisch dargestellt

wird, welche einem Auszug aus dem Aussagenkatalog entspricht, wie er unter Frage 21 im Fragebogen zu finden ist (siehe Anhang A, Frage 21).

















Die Termine meiner TOA- Stelle ließen sich gut mit meinem Alltag vereinbaren.				
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut telefonisch zu erreichen.				
Ich hatte keine langen Wartezeiten in meiner TOA- Stelle.				
Ich war zufrieden mit dem Empfang in meiner TOA- Stelle.				

Abbildung 3: Auszug der Items aus Frage 21. des entwickelten Fragebogens zu Erreichbarkeit & Kontakt.

Des Weiteren sind unter dem strukturqualitativen Teil auch Fragen zur Umgebung und zur Erreichbarkeit der Vermittlungseinrichtung aufgeführt, wie zum Beispiel: „Bei dieser Frage geht es um die unmittelbare Umgebung Ihrer TOA- Stelle. Bitte kreuzen Sie an, wie gerne oder ungern Sie sich dort aufhalten. Meine TOA- Stelle ist in einer Umgebung, in der ich mich ...“ entweder „... gern aufhalte“ oder „... ungern aufhalte“ (siehe Anhang A, Frage 14). Diese Frage zielt vor allem darauf ab, herauszufinden, ob es die Geschädigten, wenn man so will, Überwindung gekostet hat, die Vermittlungseinrichtung aufzusuchen, weil sich diese möglicherweise in einem Stadtteil befindet, welchen die Geschädigten eher meiden. Weiterhin erschien es interessant zu erfragen, wie die Geschädigten zur Vermittlungseinrichtung gekommen sind (siehe Anhang A, Frage 13), wodurch sich unter Umständen Rückschlüsse darauf ziehen lassen, inwiefern sich die TOA-Stelle in der Nähe der Geschädigten befindet oder ob sie weite Wege in Kauf nehmen mussten, um dahin zu gelangen. Im Rahmen der Erreichbarkeit spielt auch die Frage: „Haben Sie gut zu Ihrer TOA-Stelle gefunden?“ eine Rolle, welche mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden kann (siehe Anhang A, Frage 15). Bei negativer Beantwortung der Frage 15 haben die Geschädigten die Möglichkeit sich bei Frage 16 frei über die Gründe zu äußern (siehe Anhang A, Frage 16).

Zum strukturqualitativen Teil können auch die Fragen bezüglich des Anschreibens und des Informationsmaterials gezählt werden, wenn von der Überlegung ausgegangen wird, dass es sich um Leistungen im Vorfeld des eigentlichen Prozesses handelt, welchen ein organisatorischer oder administrativer Charakter zugeschrieben werden kann. So wird beispielsweise in Frage 6 gefragt: „Hat Ihnen Ihre TOA- Stelle vor Ihrer Entscheidung zum TOA einen Brief mit Informationsmaterial geschickt?“, was mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden kann (siehe Anhang A, Frage 6). In der darauf folgenden Frage soll das Anschreiben über die vierstufige Ratingskala „Trifft nicht zu“, „Trifft weniger zu“, „Trifft eher zu“ und „Trifft voll zu“ beurteilt werden, inwiefern es „unverständlich“, „aussagekräftig“, „ansprechend“, „un-



freundlich/ unhöflich im Tonfall“, „persönlich“ und „unangemessen“ gewesen ist (siehe Anhang A, Frage 7). Die sich daran anschließenden Fragen beziehen sich auf das Informationsmaterial, welches normalerweise von der TOA-Stelle mit dem Anschreiben zusammen verschickt wird. Hierbei wird unter anderem gefragt, ob die Geschädigten Informationsmaterial erhalten haben (siehe Anhang A, Frage 8) und wie sie es beurteilen, wenn ihnen welches zugesandt worden ist (siehe Anhang A, Frage 9). Diese Beurteilung erfolgt ebenfalls über ein vierstufiges Rating wie bei Frage 7, wobei die Geschädigten angeben sollen, inwiefern das Informationsmaterial ihrer Meinung nach „unverständlich“, „aussagekräftig“, „uninteressant“, „gut gestaltet“, „unübersichtlich“ und „informativ“ gewesen ist. Anschließend wird danach gefragt, ob die Angaben im Informationsmaterial richtig waren (siehe Anhang A, Frage 10) und ob sich die Geschädigten darüber hinaus über den TOA informiert haben (siehe Anhang A, Frage 11). Wenn die Geschädigten die Frage 11: „Haben Sie sich zusätzlich zum Informationsmaterial über den TOA informiert?“ mit „ja“ beantworten, dürfen sie in Frage 12 angeben, woher sie diese Informationen bezogen haben, wozu ihnen verschiedene Alternativen („Staatsanwaltschaft / Gericht“, „Betroffene“, „Jugendamt“, „Freunde/ Verwandte“, „Polizei“, „Internet“, „Lehrer“, „persönliches Informationsgespräch“, „Rechtsanwalt“ sowie „sonstiges, und zwar“) angeboten werden (siehe Anhang A, Frage 12). An dieser Stelle soll die Beschreibung des strukturqualitativen Teils abgeschlossen und sich im Folgenden dem prozessqualitativen Teil zugewandt werden.

### 4.3.2.3 Prozessqualitativer Teil

Unter Prozessqualität können, wie schon im Kapitel 2.5 ausgeführt, die Aktivitäten während des Konfliktregelungsverfahrens subsumiert werden, wozu unter anderem der Ablauf der Mediation an sich, das Verhalten der Vermittlungspersonen sowie das Erzielen einer Vereinbarung zählt, wobei die Bewertung hinsichtlich der Zufriedenheit mit dieser Vereinbarung und den Schlichtungsgesprächen dem ergebnisqualitativen Teil zugeordnet ist. Somit spielen hier die Handlungen und Interaktionen in ihrer Gesamtheit, welche im Rahmen der Leistungserbringung zwischen Leistungserbringern einerseits und den Leistungsempfängern andererseits stattfinden, eine Rolle (vgl. Donabedian, 1966/1980; Görres, 1999; Macsenae-re, 2004; Petermann & Schmidt, 2004). Darüber hinaus wurde die Entscheidung zur Teilnahme und die Selbstbeurteilung der Geschädigten sowie die Beurteilung der anderen Beteiligten diesem Teil zugeordnet, da es sich zwar nicht um interaktives Verhalten mit am TOA beteiligten Personen im engeren Sinne handelt, jedoch dieses intrapsychische Verhalten oder auch die Wahrnehmungen während des Ablaufes als dem Prozess zugehörig betrachtet werden kann, wenn davon ausgegangen wird, dass die Teilnahmeentscheidung eine aktive Reaktion ist, genau wie die retrospektive Beurteilung sowohl der eigenen als auch der anderen Personen während der Vor- und Schlichtungsgespräche.

Der Abschnitt zur Teilnahmeentscheidung wird mit der, wenn man so will, Frage in Aussageform „Die Entscheidung zur Teilnahme am TOA fiel mir ...“ eingeleitet. Zur Beantwortung wird eine bipolare Ratingskala mit folgenden sechs Abstufungen „sehr schwer“, „schwer“, „eher schwer“, „eher leicht“, „leicht“ und „sehr leicht“ angeboten (siehe Anhang A, Frage 28). Da es sich bei der Entscheidung zur Teilnahme an einem TOA nun nicht gerade um eine einfache und alltägliche Entscheidung handelt, welche in der Regel recht schnell und ohne große Überlegung zu treffen ist, wie zum Beispiel, ob man seinen Kaffee 'schwarz', 'weiß', 'schwarz mit Zucker' oder 'weiß mit Zucker' oder vielleicht auch gar keinen Kaffee möchte. Deswegen liegt die Vermutung nah, dass sich die Geschädigten möglicherweise mit nahestehenden Personen bezüglich der Teilnahmeentscheidung ausgetauscht haben. Das folgende Item „Meine Freunde und Familie haben mir überwiegend zum TOA ...“ zielt auf eben diese Überlegung ab. Dabei stehen den Geschädigten drei Antwortalternativen zur Verfügung: „... zugeraten“, „... abgeraten“ und „... ihre Meinung nicht gesagt“ (siehe Anhang A, Frage 29). In der darauf folgenden Frage werden die Geschädigten gebeten, wenn möglich, die drei Begründungen des Zu- oder Abratens anzugeben, welche für sie am wichtigsten gewesen sind (siehe Anhang A, Frage 30). Die Frage 33: „Wie wichtig war Ihnen die Meinung Ihrer Freunde und Familie?“ zielt darauf ab, zu erheben, inwiefern die Geschädigten ihre Entscheidung selbstständig getroffen haben. Dazu können die Geschädigten über ein unipolares, vierstufiges Rating („nicht wichtig“, „weniger wichtig“, „eher wichtig“ und „sehr wichtig“) Stellung nehmen (siehe Anhang A, Frage 31).

Darüber hinaus wird in Frage 32 gefragt, ob die Geschädigten in der Sache anwaltlich vertreten worden sind. Wird diese Frage bejaht, schließt sich die Frage an, ob den Geschädigten von ihrem Anwalt „eher zugeraten“ oder „eher abgeraten“ wurde (siehe Anhang A, Fragen 32 und 33). In Frage 34 wird Bezug auf die Ergebnisse der Forschung im Bereich des TOA oder auch des Restorative Justice genommen, wo im Nachhinein gefragt wurde, warum die Geschädigten teilgenommen haben (vgl. u.a. Coates & Gehm, 1989; Schreckling, 1990; Umbreit, Coates & Vos, 2002). Einige im Rahmen solcher Untersuchungen von Geschädigten geäußerten Meinungen finden sich als Aussage formuliert bei Frage 34, wovon in der Abbildung 4 auf Seite 103 ein Auszug dargestellt ist. Im Fragebogen wird dazu folgende Einleitung gegeben: „Nachfolgend sind einige Gedanken aufgeführt, wie sie Geschädigten hinsichtlich der Entscheidung zur Teilnahme am TOA durch den Kopf gehen können. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern die jeweilige Aussage auf Sie zutrifft“ (siehe Anhang A, Frage 34).

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich kann meine Interessen und Belange vorbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Motive des Beschuldigten kennen lernen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Reue des Beschuldigten erleben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde den Beschuldigten gern auf die rechte Bahn zurückbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte den Beschuldigten nicht so leicht davorkommen lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 4: Auszug der Items aus Frage 34. des entwickelten Fragebogens zu Gedanken hinsichtlich der Teilnahme am TOA.

Im Rahmen der Fragen zu den Vorgesprächen wird zunächst die Anzahl der stattgefundenen Vorgespräche in Frage 23 erhoben, wobei hier ein offenes Antwortformat gewählt wurde, da die Anzahl variieren kann (siehe Anhang A, Frage 23). Daran anschließend wird erfragt, ob den Geschädigten in den Vorgesprächen die wichtigsten Grundprinzipien („Teilnahme am Täter-Opfer-Ausgleich freiwillig“, „Täter-Opfer-Ausgleich jederzeit beenden können“, „Schlichtungsvertrag nur zustande kommt, wenn mit dem Inhalt einverstanden“ und „Besprochene vertraulich behandelt“) des TOA deutlich gemacht wurden (siehe Anhang A, Frage 24). Frage 25 zielt darauf ab, zu erfahren, ob die Geschädigten in den Vorgesprächen ausreichend informiert wurden über „den Ablauf und den möglichen Ausgang eines Täter-Opfer-Ausgleichs“, „die möglichen Auswirkungen auf ein Strafverfahren gegen den Beschuldigten“ und „die möglichen Vorteile eines Täter-Opfer-Ausgleichs“ für die Geschädigten selbst (siehe Anhang A, Frage 25). Im Anschluss daran wird gefragt, ob die für die Geschädigten wichtigen Fragen in den Vorgesprächen geklärt werden konnten (siehe Anhang A, Frage 26). Die Fragen 24, 25 und 26 sind klassische „Ja-Nein-Items“. Den Abschnitt der Vorgespräche abschließend geht es darum, wie die Geschädigten die Vorgespräche erlebt haben und wie sie diese beurteilen (siehe Anhang A, Frage 27).

Da sich im Ablauf eines TOA an die Vorgespräche die Schlichtungsgespräche anschließen, sofern die Geschädigten und die Beschuldigten einwilligen, soll es nachfolgend um jene Fragen gehen, welche sich auf die Vermittlungsgespräche beziehen. Die Anzahl der Vermittlungsgespräche wird über ein offenes Itemformat erhoben (siehe Anhang A, Frage 62). Selbiges gilt für die Anzahl der Vermittlungspersonen (siehe Anhang A, Frage 37). Auch wenn diese Fragen wohl genauso gut dem strukturqualitativen Teil zugewiesen werden können, wurden sie der Einfachheit halber unter den prozessqualitativen Teil subsumiert. Bei Frage 35 können sich die Geschädigten dazu äußern, wie sie die Vermittlungsgespräche erlebt haben. Dazu werden den Geschädigten verschiedene Aussagen zur Verfügung gestellt, bei welchen sie über ein unipolares Rating mit vier Stufen („Trifft nicht zu“, „Trifft weniger zu“,

“Trifft eher zu“ und “Trifft voll zu“) angeben sollen, inwieweit die Aussagen auf sie zutreffen. In der nachstehenden Abbildung wird eine kleine Auswahl der Aussagen exemplarisch dargestellt (siehe Anhang A, Frage 35).

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Im TOA habe ich mich gut aufgehoben gefühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe den Eindruck, dass der TOA in erster Linie die Interessen der Beschuldigten vertritt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Sicht der Dinge wurde akzeptiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren schlecht strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Gefühle wurden ernst genommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 5: Auszug der Items aus Frage 35. des entwickelten Fragebogens zur Wahrnehmung der Vermittlungsgespräche.

In Frage 36 geht es um Atmosphäre in den Vermittlungsgesprächen, welche über die Adjektive “angespannt“, “offen“, “unangenehm“, “vertraulich“, “unsachlich“ und “friedlich“ von den Geschädigten über die gleiche unipolare, vierstufige Ratingskala wie bei Frage 35 beurteilt werden soll (siehe Anhang A, Frage 36).

Wie bereits erwähnt, wurden die Selbstbeurteilung (Frage 61) und die Beurteilungen sowohl der Vermittler (Fragen 38 und 40a) als auch der Beschuldigten (Frage 55) unter den prozessqualitativen Teil gefasst. Im vorliegenden Fragebogen werden diese Einschätzungen über die so genannten Polaritätsprofile erhoben, welche als bipolare, siebenstufige Ratingskalen konstruiert wurden, sowie es bereits Osgood et al. (1957) vorgeschlagen haben (vgl. Bortz & Döring, 1995). Da die im Fragebogen verwendeten Semantischen Differentiale sehr umfangreich sind, wird in der folgenden Abbildung (Abbildung 6, Seite 105) nur exemplarisch die Erklärung mit den Beispielitems dargestellt, wie sie im Fragebogen bei Frage 38 zu finden ist.

38. Wir haben für Sie eine Liste mit Paaren von Eigenschaftswörtern zusammengestellt. Die beiden Eigenschaftswörter eines Paares stellen einen Gegensatz dar (z.B. bei "still" ist der Gegensatz "gesprächig"). Schätzen Sie bitte Ihre Vermittlungsperson/en ein. Dazu steht Ihnen eine Skala für jedes Eigenschaftspaar zur Verfügung.

Beispiel:

Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------

Wenn Sie Ihre Vermittlungsperson/en als extrem "still" einschätzen, dann machen Sie bitte ein Kreuz in dem großen Quadrat auf der linken Seite.

Beispiel:

Still	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
-------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------

Abbildung 6: Erklärung zur Beantwortung der Polaritätsprofile in Frage 38. im entwickelten Fragebogen.

Für die genaue Darstellung der Polaritätsprofile sei auf den Fragebogen im Anhang verwiesen (siehe Anhang A, Fragen 38, 40a, 55 und 61). Im Folgenden soll auf den ergebnisqualitativen Teil eingegangen werden.

#### 4.3.2.4 Ergebnisqualitativer Teil

Die Überprüfung der Ergebnisqualität zielt schlussendlich, wie schon im Kapitel 2.5 erläutert, auf das Ergebnis der Maßnahme ab, also darauf, ob die Maßnahme erfolgreich war oder nicht. Nach Petermann & Schmidt (2004) können sämtliche Erfolge oder auch Misserfolge unter die Ergebnisqualität subsumiert werden, welche im Ergebnis der Maßnahme stehen, wobei sich mit Hilfe relativ einfacher Verfahren erheben lässt, ob beispielsweise konkrete Zielvorgaben erreicht oder nicht erreicht oder auch ob Erwartungen erfüllt oder eben nicht erfüllt wurden, was dann nach weitgehend einheitlicher Ansicht entsprechend zu Zufriedenheit oder Unzufriedenheit der Beteiligten führt. Im ergebnisqualitativen Teil des Fragebogens geht es somit insbesondere um die Beurteilung der erbrachten Leistungen, also die vereinbarten Wiedergutmachungsleistungen und darum, ob die Folgen der Straftat nach Meinung der Geschädigten beseitigt werden konnten. Außerdem spielt hier auch das Gefühl der Geschädigten eine Rolle, ob Recht und Gerechtigkeit durch den TOA wieder hergestellt werden konnte, was durchaus zur Zufriedenheit beitragen kann.

Zunächst interessiert im Rahmen des ergebnisqualitativen Teils, ob es zu einem Schlichtungsvertrag gekommen ist oder nicht (siehe Anhang A, Frage 63). Weiterhin werden die Geschädigten gefragt: „Hat sich der/ die Beschuldigte bei Ihnen entschuldigt?“ (siehe Anhang A, Frage 64). Wenn die Frage mit "ja" beantwortet wird, schließt sich die Frage danach an, ob den Geschädigten diese Entschuldigung aufrichtig erschien, wobei sie mit "ja"

oder "nein" antworten können (siehe Anhang A, Frage 65). Darüber hinaus wird erhoben, ob die im Schlichtungsvertrag vereinbarten Leistungen "ganz", "teilweise" oder "gar nicht" erbracht worden sind (siehe Anhang A, Frage 66). Wenn finanzielle Leistungen, wie Schmerzensgeld oder Schadenersatz, als Ausgleich vereinbart wurden, werden die Geschädigten gebeten anzugeben, wie hoch einerseits die ursprüngliche Gesamtforderung vor den Schlichtungsgesprächen und andererseits die schlussendlich im Rahmen des TOA getroffene Vereinbarung war (siehe Anhang A, Frage 67). Die sich daran anschließende "Ja-Nein-Frage": „Stehen die erbrachten Leistungen Ihrer Meinung nach in einem angemessenem Verhältnis zum angerichteten Schaden?“ soll Aufschluss darüber geben, ob die Leistungen in den Augen der Geschädigten im weitesten Sinne gerecht waren (siehe Anhang A, Frage 68). Im Rahmen der Einschätzung des Ergebnisses des TOA wird neben der Zufriedenheit und dem Sicherheitsgefühl unter anderem auch der Aspekt Gerechtigkeit noch einmal aufgegriffen. Die Geschädigten werden hierbei gebeten, anzugeben, inwiefern die Reihe von dargebotenen Aussagen hinsichtlich der Einschätzung des Ergebnisses des TOA auf sie zutreffen, wozu ihnen das unipolare, vierstufige Rating ("Trifft nicht zu", "Trifft weniger zu", "Trifft eher zu" und "Trifft voll zu") zur Verfügung gestellt wird. Die nachstehende Abbildung enthält einen exemplarischen Auszug aus den möglichen Aussagen, wie sie bei Frage 69 zu finden sind (siehe Anhang A, Frage 69).

	<b>Trifft nicht zu</b>	<b>Trifft weniger zu</b>	<b>Trifft eher zu</b>	<b>Trifft voll zu</b>
Einen TOA würde ich jetzt ablehnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde anderen die Teilnahme an einem TOA empfehlen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich empfinde das Ergebnis des TOAs als gerecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich wieder sicher.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 7: Auszug der Items aus Frage 69. des entwickelten Fragebogens zur Gesamteinschätzung des TOA.

Inwieweit die Geschädigten explizit mit dem Ergebnis der Schlichtungsgespräche zufrieden waren, wird mittels des sechsstufigen Ratings "sehr unzufrieden", "unzufrieden", "eher unzufrieden", "eher zufrieden", "zufrieden" und "sehr zufrieden" erhoben (siehe Anhang A, Frage 41). Auch die Einschätzung sowohl des Verhaltens in den Schlichtungsgesprächen als auch des zukünftigen Verhaltens des oder der Beschuldigten wird separat erhoben. Auf der vierstufigen Ratingskala "Trifft nicht zu", "Trifft weniger zu", "Trifft eher zu" und "Trifft voll zu" sollen die Geschädigten angeben, inwiefern die beiden Aussagen: „Ich habe den Eindruck, dass sich der/ die Beschuldigte ehrlich um Wiedergutmachung bemüht hat.“ und „Ich

glaube, der/die Beschuldigte wird wieder Straftaten begehen.“ ihrer Meinung nach zutreffen (siehe Anhang A, Frage 54).

Im Hinblick auf ein möglicherweise dem Beschuldigten anhängiges Strafverfahren, werden die Geschädigten gefragt, ob sie über das Ergebnis desselben informiert wurden (siehe Anhang A, Frage 70). Darüber hinaus werden die Geschädigten um eine Einschätzung der strafrechtlichen Reaktion gebeten: „Meiner Meinung nach war die strafrechtliche Reaktion ...“ entweder “viel zu leicht“, “zu leicht“, “angemessen“, “zu hart“ oder “viel zu hart“ (siehe Anhang A, Frage 71). Damit sind die drei Hauptteile des Fragebogens im Großen und Ganzen beschrieben und es soll nachfolgend um die zusätzlichen Daten gehen.

### 4.3.2.5 Zusätzliche Daten

Wie schon erwähnt, wurden unter die Kategorie “zusätzliche Daten“ all jene Fragen subsumiert sind, welche im Hinblick auf die zum TOA zu erfassenden Informationen keinem der einzelnen Teile - Struktur, Prozess oder Ergebnis - so richtig zugeordnet werden konnten. Hierunter fällt unter anderem die Einstiegsfrage nach der Bekanntheit des TOA im Allgemeinen, welche bereits unter 4.3.2.1 besprochen wurde (siehe Anhang A, Frage 1). Des Weiteren wurde auch die Frage mit offenem Antwortformat danach, wer den TOA nach Wissen der Geschädigten initiiert hat, unter die zusätzlichen Daten gefasst, weil sie nicht primär mit dem TOA oder auch mit den Komponenten Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in Verbindung gebracht werden kann (siehe Anhang A, Frage 5). Unter die zusätzlichen Daten sind auch sämtliche soziodemographische Fragen gefasst, welche sich auf die Vermittler (Fragen 39 und 40b) und auf die Beschuldigten (Fragen 42 bis 47) sowie auf die Geschädigten selbst (Fragen 56 bis 60) beziehen (vgl. Anhang A: Fragebogen).

Darüber hinaus sind alle Fragen, welche sich auf das Delikt beziehen (Fragen 48 bis 52), unter die Zusatzkategorie gefasst, wie beispielsweise die Frage danach, welche Verletzungen und/oder Schäden die Geschädigten durch die Straftat erlitten haben (siehe Anhang A, Frage 51). Dazu sind den Geschädigten drei Varianten (“Materielle Schädigung“, “Körperverletzung“ und “Psychische Beeinträchtigung“) vorgegeben, wobei Mehrfachnennungen möglich sind. In der darauf folgenden Frage werden die Geschädigten gebeten, die Schwere des Schadens und/oder der Verletzung durch Ankreuzen von “leicht“, “mittel“ oder “schwer“ anzugeben (siehe Anhang A, Frage 52). Auch die Frage danach, wann der TOA bezüglich der Tat stattgefunden hat, wurde der Kategorie zusätzliche Daten nicht zuletzt deshalb zugewiesen, weil in dem das Strafrecht tangierenden Fall die Fallzuweisung durch die Staatsanwaltschaft erfolgt und die Vermittlungseinrichtung sehr wahrscheinlich keinen Einfluss darauf hat, wie schnell die Fälle weitergeleitet werden (siehe Anhang A, Frage 53). Natürlich interessiert die Konstrukteure eines Fragebogens auch, wie die Probanden den Fragebogen selbst beurteilen und das wird mit der letzten Frage im offenen Itemformat erfasst (siehe An-

hang A, Frage 72). Nachfolgend sollen einige Überlegungen bezüglich der Güte des entwickelten und in der Pilotstudie zur Anwendung gekommenen Fragebogens angestellt werden.

### 4.3.3 Überlegungen zur Güte des entwickelten Fragebogens

Im human- und sozialwissenschaftlichen Bereich und gerade in der Psychologie als empirischer Wissenschaft wird die Qualität von Fragebögen, Tests oder auch Untersuchungen im Ganzen nach weitgehend übereinstimmender Meinung über die drei klassischen Gütekriterien Objektivität, Reliabilität und Validität eingeschätzt und bestimmt, welche auch als Hauptgütekriterien bezeichnet werden (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Es wird davon ausgegangen, dass zwischen diesen drei Kriterien enge Zusammenhänge bestehen. Objektivität ist eine notwendige Bedingung für Reliabilität und Validität. Gleichfalls ist Reliabilität eine Voraussetzung für Validität, jedoch ist eine hohe Reliabilität kein Garant für eine hohe Validität (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Im Folgenden sollen Überlegungen dazu angestellt werden, inwiefern der entwickelte Fragebogen diesen Gütekriterien genügen könnte.

#### 4.3.3.1 Objektivität

Wenn man so will, kann Objektivität als Basiskriterium verstanden werden, denn ist sie nicht gegeben, kommt es weder zur Reliabilität noch zur Validität. Bortz & Döring (1995) schlagen folgende Definition vor: „Die Objektivität eines Tests gibt an, in welchem Ausmaß die Testergebnisse vom Testanwender sind“ (Bortz & Döring, 1995, S. 180). Das heißt, die Untersuchungsergebnisse müssen unabhängig vom Untersucher reproduzierbar sein, weshalb die Objektivität auch als Anwenderunabhängigkeit oder Nachprüfbarkeit bezeichnet wird (vgl. Bortz & Döring, 1995). Unter anderem nach Bühner (2004) werden drei Unterformen von Objektivität unterschieden (vgl. auch Bortz & Döring, 1995). Bei der sogenannten Durchführungsobjektivität sollte das Testergebnis vom Untersuchungsleiter nicht beeinflusst werden, was unter anderem durch eine Standardisierung der Instruktion von Erhebungsverfahren erreicht werden kann (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Da der vorliegende Fragebogen zukünftig postalisch erhoben werden soll und somit einerseits die Instruktion für alle Probanden gleich ist und andererseits der Testanwender bei der Bearbeitung mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht anwesend ist, kann die Frage nach der Durchführungsobjektivität für diesen Fragebogen sehr wahrscheinlich bejaht werden. Die zweite Unterform der Objektivität ist die so genannte Auswertungsobjektivität, welche gegeben ist, wenn bei der Auswertung ein und desselben Testprotokolls verschiedene Auswerter zu identischen Ergebnissen gelangen (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004).



Da der entwickelte Fragebogen sich überwiegend aus gebundenen Itemformaten zusammensetzt, wodurch eine relativ hohe Standardisierung hinsichtlich der Auswertung angenommen werden kann, weshalb mit hoher Wahrscheinlichkeit von Auswertungsobjektivität für den vorliegenden Fragebogen auszugehen ist. Als dritte Unterform wird in der Literatur die Interpretationsobjektivität angegeben, mit welcher gefordert wird, dass jeder Auswerter die Testergebnisse möglichst gleich beurteilt oder auch interpretiert (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Dabei verweisen die verschiedenen Autoren darauf, dass unter anderem genügend große Normstichproben als Vergleichsmaßstab vorliegen sollten. Da mit dem entwickelten Fragebogen die Geschädigten nicht vergleichend getestet, sondern von ihnen in erster Linie deskriptive Daten erhoben werden sollen, kann die Interpretationsobjektivität im Sinne von Testwertvergleichen wohl weitestgehend vernachlässigt werden. Inwieweit es bei der Erhebung via face-to-face-Interview zu Einschränkungen bei der Objektivität kommen kann, soll im Diskussionsteil erörtert werden.

### 4.3.3.2 Reliabilität

„Unter Reliabilität versteht man den Grad der Genauigkeit, mit dem ein Test ein bestimmtes Merkmal misst, unabhängig davon, ob er dieses Merkmal auch zu messen beansprucht“ (Bühner, 2004, S. 29). Von Reliabilität kann ausgegangen werden, wenn die Erhebung unter denselben Bedingungen wiederholt wird und dabei identische Ergebnisse erzielt werden (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Dementsprechend sollten Messwiederholungen zu stabilen sowie konsistenten Ergebnissen führen, wenn das zu erhebende Merkmal zeitlich stabil ist. Für den Begriff Reliabilität finden sich in der Literatur auch die Synonyme Zuverlässigkeit und Genauigkeit (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Für den hier vorliegenden Fragebogen kann zunächst davon ausgegangen werden, dass er die Zufriedenheit der Geschädigten zumindest innerhalb der explizit im Hinblick auf die Zufriedenheit mit bestimmten Sachverhalten im Rahmen des TOA formulierten Items erfasst. Inwiefern mit dem Fragebogen die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA genau erfasst werden kann, sollte in zukünftigen Untersuchungen an ausreichend großen Zufallsstichproben, welche repräsentativ für die Grundgesamtheit sind, untersucht werden.

### 4.3.3.3 Validität

Die Validität, welche auch als Gültigkeit bezeichnet wird, gilt als das wichtigste Gütekriterium bei Tests und ist sehr viel schwieriger zu erfassen und zu überprüfen als Objektivität und Reliabilität (vgl. Bortz & Döring, 1995). In Übereinstimmung mit der einschlägigen Literatur gibt die Validität von Tests oder Fragebögen den Autoren zufolge an, „wie gut der Test in

der Lage ist, genau das zu messen, was er zu messen vorgibt“ (Bortz & Döring, 1995, S. 185).

Bei der Validität werden drei Hauptarten unterschieden. Zum einen wird die Inhaltsvalidität beschrieben, welche dann gegeben ist, „wenn ein Test oder ein Testitem das zu messende Merkmal auch wirklich bzw. hinreichend genau erfasst“ (Bühner, 2004, S. 30). Aus den Synonymen logische Validität und Augenscheinvalidität lässt sich ableiten, dass es sich hier nicht um ein hartes Kriterium handelt, welches auf der Basis numerischer Kennwerte bestimmt wird, sondern dass bei der Beurteilung der Inhaltsvalidität sowohl logische als auch fachliche, also in erster Linie subjektive Überlegungen, eine Rolle spielen (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004).

Wie bereits beschrieben, enthält der Fragebogen verschiedene Items, welche explizit auf die Erfassung der Zufriedenheit von Geschädigten mit dem TOA abzielen. Insofern kann von Inhaltsvalidität ausgegangen werden. Die zweite Hauptart ist die Kriteriumsvalidität oder auch kriterienbezogene Validität und wird „definiert als die Korrelation [...] zwischen den Testwerten und den Kriteriumswerten einer Stichprobe“ (Bortz & Döring, 1995, S. 185). Das heißt, dass ein Testergebnis von einer Merkmalsmessung mit einem oder mehreren Außenkriterien übereinstimmen sollte, wie beispielsweise die bei einer Person gemessene Berufseignung bei der selben auch zu beruflichen Erfolg führen sollte (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Als problematisch bei der Kriteriumsvalidierung wird einerseits der Umstand betrachtet, dass ein interessierendes Merkmal oder auch das Außenkriterium oftmals erst zeitlich versetzt erhoben werden kann und andererseits der häufige Mangel an adäquaten Außenkriterien (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Im Hinblick auf den Fragebogen stellt sich die Frage, an welchem korrespondierenden manifesten Kriterium bzw. Merkmal sich die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA validieren ließe. Auf diese Frage wird diese Arbeit sehr wahrscheinlich keine befriedigende und endgültige Antwort geben können. Als Letztes soll kurz auf die Konstruktvalidität eingegangen werden, mittels derer abgeleitet werden soll, „dass der Test auch eine Eigenschaft oder Fähigkeit misst, die er messen soll (Bühner, 2004, S. 32). Bortz & Döring (1995) konstatieren, dass ein Test dann als konstruktvalide gilt, „wenn aus dem zu messenden Zielkonstrukt Hypothesen ableitbar sind, die anhand der Testwerte bestätigt werden können“ (Bortz & Döring, 1995, S. 186).

Wenn im Hinblick auf den vorliegenden Fragebogen von der Hypothese ausgegangen würde, dass Geschädigte dann mit dem TOA zufrieden sind, wenn dieser erfolgreich abgeschlossen wurde, worunter unter anderem der Abschluss eines Schlichtungsvertrages und die Erbringung der vereinbarten Leistungen und diese Hypothese anhand der Untersuchungsergebnisse bestätigt werden könnte, dann wäre der Fragebogen sehr wahrscheinlich konstruktvalide. Leider kann die durchgeführte Pilotstudie aufgrund der geringen Stichprobengröße dazu keine konkreten Aussagen machen. Dazu bedarf es einer Erhebung an einer

repräsentativen Zufallsstichprobe. Allerdings lassen sich auf der Basis sowohl des Fragebogens selbst als auch der erhobenen Daten einige hypothetische Überlegungen ableiten, auf welche weiter unten noch eingegangen wird und welche einer Überprüfung zugeführt werden sollten. Nachdem der entwickelte Fragebogen beschrieben wurde, soll sich im Folgenden der mit ihm durchgeführten Erhebung zugewandt werden.

### **4.4 Vorgehen bei der Erhebung**

In diesem Abschnitt soll es einerseits um die Durchführung der Pilotstudie und andererseits um die entsprechenden Stichprobendaten gehen. Da Befragungen ohne Interviewpartner schlecht durchzuführen sind und wohl auch wenig Sinn machen würden, soll es im folgenden um die Stichprobe der Pilotstudie gehen. Bei der Beschreibung der Stichprobe soll zunächst auf einige Merkmale der im Rahmen der Erhebung angeschriebenen Geschädigten eingegangen werden, bevor sich der Durchführung der Erhebung zugewandt wird. Im Anschluss daran wird die Stichprobe der Geschädigten beschrieben, welche an der Befragung teilgenommen haben.

#### **4.4.1 Gewinnung der Stichprobe**

Bei Befragungen von ausgewählten Personenkreisen stellt sich zuerst die Frage, wie die zu befragenden Personen erreicht werden können. Da es sich bei den Geschädigten des TOA um einen schon recht spezifischen Personenkreis handelt, bei welchem möglichst sensibel vorgegangen werden sollte, wurden die Anschreiben direkt von den an der Untersuchung teilnehmenden TOA-Einrichtungen - TOA Bremen und WAAGE-Hannover - an die Geschädigten versandt, wodurch sich datenschutzrechtliche Fragen nicht stellten, da das IPoS Bremen keinen Zugriff auf die persönlichen Daten der Geschädigten hatte. Allerdings ergeben sich dadurch unter Umständen methodische Probleme, auf welche im Diskussions- teil eingegangen wird.

Bortz & Döring (1995) schlagen zunächst hinsichtlich der Gestaltung von so genannten Anwerbungen vor, dass sie sich in der Aufmachung deutlich von Postwurf- oder Werbesendungen unterscheiden sollten. Ein Anschreiben sollte nach Möglichkeit persönlich an den Adressaten gerichtet sein und in aller Regel folgende inhaltliche Punkte berücksichtigen: Zum ersten den Namen des Untersuchers und der durchführenden Institution sowie die Anschrift und die Telefonnummer, dann das Anliegen oder den Zweck der anstehenden Untersuchung, des Weiteren einen Teilnahmeappell an den Adressaten, darüber hinaus in jedem

Fall die Zusicherung von Anonymität und Nachteilsfreiheit, egal ob teilgenommen wird oder nicht, sowie schlussendlich der Dank für die Mitarbeit und die persönliche Unterschrift (vgl. Bortz & Döring, 1995; Scharnbacher & Kiefer, 1996).

Die im Rahmen der Pilotstudie versandten Anschreiben beinhalten diese Aspekte, auch wenn sich die Versionen für Bremen und Hannover ein klein wenig unterscheiden (vgl. Anhang C bis F). In beiden Versionen des Anschreibens ist einleitend erklärt, dass es sich um eine Untersuchung der TOA-Einrichtung handelt, welche dazu beitragen soll, die Qualität des TOA zu optimieren. Allerdings unterscheiden sich die beiden Anschreiben dadurch, dass im Anschreiben für die Geschädigten der WAAGE-Hannover zusätzlich ein kleiner Passus eingefügt ist, wo das IPoS Bremen vorgestellt wird, da diese Anschreiben den Briefkopf des IPoS Bremen enthalten und mit einem Begleitschreiben der WAAGE Hannover versandt wurden (vgl. Anhang E: Anschreiben Hannover). In der Bremer Version entfiel die Kurzbeschreibung des IPoS aufgrund der Verwendung des Briefkopfes des TOA Bremen und der abgewandelten Formulierung, in der trotzdem deutlich wird, dass es sich um eine externe Untersuchung handelt (vgl. Anhang C und D). Wiederum in beiden Versionen werden die Geschädigten darauf aufmerksam gemacht, dass ihre Meinung und individuellen Erfahrungen mit dem TOA wichtig für diese Untersuchung der Zufriedenheit der Opfer ist. Des Weiteren wird in beiden Versionen einerseits die durchführende Interviewerin namentlich vorgestellt und andererseits wird bekannt gegeben, dass die persönlichen Interviews in den jeweiligen TOA-Stellen geführt werden. Mit der Option von 10,- € als Aufwandsentschädigung sollte ein motivationaler Anreiz zur Teilnahme geschaffen werden, da ohnehin von einer geringen Teilnahmebereitschaft ausgegangen wurde. Insofern sollte der finanzielle Anreiz zur Erhöhung der Teilnahmebereitschaft beitragen (vgl. Bortz & Döring, 1995). Allerdings fiel die Rücklaufquote, wie sich weiter unten noch zeigen wird, trotzdem eher ernüchternd aus. Schließlich wurden die Adressaten gebeten, bei Interesse unter der angegebenen Telefonnummer einen Interviewtermin zu vereinbaren. Abschließend wird sich für die Mitarbeit bedankt. Die Anschreiben für Bremen wurden vom Leiter des TOA Bremen und die für Hannover dem Initiator der Untersuchung und stellvertretenden Leiter des IPoS Bremen sowie der durchführenden Interviewerin unterschrieben. Die Anschreiben für die Geschädigten sowohl in Bremen als auch in Hannover finden sich im Anhang (siehe Anhang C bis F).

Eine telefonische Terminvereinbarung konnte den bisherigen Ausführungen zufolge nur zustande kommen, wenn sich die Geschädigten über die im Anschreiben angegebene Telefonnummer beim IPoS meldeten. In den allermeisten Fällen nahmen die Geschädigten das Angebot, zurückgerufen zu werden, nicht in Anspruch, da die bloße Terminvereinbarung sehr zügig vonstatten ging. Zunächst wurde die Teilnahmebereitschaft festgestellt und dann Name und Telefonnummer des oder der Geschädigten notiert. Bei Geschädigten aus Bremen wurde erfragt, in welcher Schlichtungsstelle des TOA Bremen ihre Vor- und Vermitt-

lungsgespräche stattgefunden haben. Vom TOA Bremen lag eine Liste vor, wann die Räume für die Interviews zur Verfügung standen, so dass die Termine entsprechend vereinbart werden konnten. Einige Geschädigte aus Bremen wurden in den Räumen des IPoS befragt, da diese für sie günstiger zu erreichen waren. Nachdem die ersten Interviews stattgefunden hatten, konnte auf Anfrage auch eine ungefähre Angabe zur Dauer des Interviews gemacht werden. In Hannover gibt es nur eine Schlichtungsstelle der WAAGE-Hannover, so dass sich die Frage nach der Örtlichkeit der Vor- und Schlichtungsgespräche erübrigte. Mit der WAAGE-Hannover waren einzelne Tage vereinbart, an denen die Interviewerin nach Hannover fuhr, wo ihr ein Raum in der TOA-Stelle für die Befragungen zur Verfügung gestellt wurde. Einige Geschädigte hatten Namen und Telefonnummern auf dem eigens für diese Untersuchung installierten Anrufbeantworter hinterlassen, so dass sie zurückgerufen und Termine mit ihnen vereinbart werden konnte.

Zunächst ist anzumerken, dass im Erhebungszeitraum von Juni bis Dezember 2004 zwei Durchläufe durchgeführt wurden, da der Rücklauf im ersten Durchgang vor allem aus Hannover sehr niedrig war. Hier meldeten sich von den  $n=88$  angeschriebenen Geschädigten nur  $n=7$  zurück, wovon dann schlussendlich nur vier an der Untersuchung teilgenommen haben. Im zweiten Durchlauf wurde in Hannover eine so genannte Nachfassaktion durchgeführt. Das heißt, es wurden  $n=57$  der  $n=88$  bereits im ersten Durchgang angeschriebenen Geschädigten erneut (entspricht "wdh." in der Tabelle) angeschrieben (vgl. auch Anhang F: Anschreiben Hannover Nachfassaktion). In Bremen wurden hingegen  $n=21$  andere Geschädigte als im ersten Durchlauf angeschrieben. Im Rahmen der Pilotstudie wurden in den zwei Durchläufen also insgesamt  $N=175$  Geschädigte der Vermittlungseinrichtungen WAAGE-Hannover und TOA Bremen angeschrieben. Es ist anzumerken, dass die angeschriebenen Geschädigten von den Vermittlungspersonen der TOA-Stellen ausgewählt wurden, wobei das IPoS nur die Vorgabe machte, dass es sich möglichst um die im letzten halben Jahr abgeschlossenen Verfahren handeln sollte. Gerade in Bremen ließen die Mitarbeiter des TOA verlautbaren, dass sie vor allem jene Geschädigten ausgesucht hatten, welche auf sie einen zufriedenen Eindruck gemacht haben. Es wird angenommen, dass dieser Gedanke auch in Hannover als Auswahlkriterium herangezogen wurde. Nichtzuletzt aufgrund dessen handelt es sich um eine selektierte und nicht-probabilistische Stichprobe (vgl. Bortz & Döring, 1995). Daraus ergeben sich für die Untersuchung und ihre Ergebnisse nicht nur wegen der sehr kleinen Stichprobe, sondern auch aufgrund von Selektionseffekten Einschränkungen der Repräsentativität, wodurch die externe Validität der Untersuchung als relativ niedrig einzustufen ist und von den Ergebnissen nur beschränkt Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit der Geschädigten beim TOA in Deutschland gezogen werden können.

Von den Vermittlungseinrichtungen wurde mitgeteilt, dass insgesamt  $n=12$  Briefe nicht zugestellt werden konnten und an die TOA-Stellen zurückgingen. Allerdings fehlten ausführ-

lichere Informationen, um die Fälle aus der Gesamtliste zu streichen. Die von den TOA-Stellen erhaltenen soziodemographischen Daten der Geschädigten sind zusammengefasst in der Tabelle 3 wiedergegeben. Es zeigt sich zunächst, dass sich die Anzahl der insgesamt angeschriebenen Personen zwischen Hannover (n=88) und Bremen (n=87) nur unwesentlich unterscheidet. Leider wurden von den Vermittlungseinrichtungen die Angaben unter anderem zu Alter und Geschlecht der Geschädigten nicht vollständig übermittelt, weswegen nachfolgend auf Prozentangaben verzichtet wird. Dennoch lassen sich Unterschiede feststellen, wenn davon ausgegangen wird, dass die fehlenden Daten ähnlich verteilt sind. In der Gesamtbetrachtung gibt es kaum einen Unterschied in der Verteilung der Geschlechter. Allerdings liegt bei der getrennten Betrachtung ein fast schon umgekehrtes Verhältnis zwischen Bremen und Hannover vor, was möglicherweise daran liegen könnte, dass bei der WAAGE-Hannover auch Fälle von "Gewalt im sozialen Nahraum" einer Vermittlung zugeführt werden, was in Bremen nicht Usus ist.

		<b>Gesamt</b>	<b>Bremen</b>	<b>Hannover</b>
<b>angeschriebene Geschädigte</b>		N=175	n=87	n=88
	1. Durchlauf	n=154	n=66	n=88
	2. Durchlauf	n=78 (mit wdh.)	n=21	n=57 (wdh.)
<b>Geschlecht</b>	weiblich	n=76	n=33	n=43
	männlich	n=80	n=54	n=26
	keine Angabe	n=19	n=0	n=19
<b>Alter (in Jahren)</b>	0-10	n=2	n=2	n=0
	11-20	n=52	n=47	n=5
	21-30	n=28	n=11	n=17
	31-40	n=22	n=3	n=19
	41-50	n=21	n=6	n=15
	51-60	n=8	n=2	n=6
	61-70	n=9	n=4	n=5
	71-80	n=2	n=1	n=1
	81-90	n=1	n=1	n=0
	keine Angabe	n=30	n=10	n=20
	Median	bei 26 Jahren	bei 18 Jahren	bei 36 Jahren
	Durchschnittsal-	31,26 Jahre	25,08 Jahre	38,43 Jahre

Tabelle 3: Überblick über die soziodemographischen Daten der angeschriebenen Geschädigten.

Bei der Gesamtbetrachtung der Altersverteilung zeigt sich, dass der ganz überwiegende Teil der Geschädigten zwischen 11 und 50 Jahre alt ist. Allerdings gibt es hinsichtlich des Alters der Geschädigten zwischen Bremen und Hannover recht erhebliche Differenzen. So wird in Bremen der TOA ganz überwiegend mit Jugendlichen und Heranwachsenden zwischen 11 und 20 Jahren sowie auch mit einer gewissen Anzahl junger Erwachsener im Alter

zwischen 11 und 30 Jahren durchgeführt. In Hannover liegt das Durchschnittsalter wesentlich höher als in Bremen. Die Altersspanne reicht hier von 21 bis 50 Jahre. Zwar gehören die jungen Erwachsenen zwischen 21 und 30 Jahren auch zu den Personen, allerdings zeigt sich in Hannover eine Zentrierung in der Altersgruppe der 31- bis 40-jährigen Geschädigten.

Im Folgenden soll kurz auf die Deliktverteilung anhand der verfügbaren Daten eingegangen werden. Auch hier waren die von den Vermittlungseinrichtungen übermittelten Angaben unvollständig.

Delikttyp	Subkategorie	Gesamt		Bremen		Hannover	
		Häufigkeit	k. A.	Häufigkeit	k. A.	Häufigkeit	k. A.
<b>Körperverletzung</b>	Körperverletzung	n=91	24	n=45	5	n=46	19
	gefährliche	n=26	24	n=16	5	n=10	19
	fahrlässige	n=2	24	n=0	5	n=2	19
<b>Nötigung</b>		n=8	24	n=2	5	n=6	19
<b>Bedrohung</b>		n=20	24	n=6	5	n=14	19
<b>Belästigung</b>		n=1	24	n=0	5	n=1	19
<b>Erpressung</b>	Erpressung	n=0	24	n=0	5	n=0	19
	räuberische	n=5	24	n=5	5	n=0	19
<b>Raub</b>	Raub	n=2	24	n=2	5	n=0	19
	schwerer	n=1	24	n=1	5	n=0	19
<b>Diebstahl</b>	Diebstahl	n=2	24	n=4	5	n=0	19
	räuberischer	n=1	24	n=1	5	n=0	19
<b>Sachbeschädigung</b>		n=9	24	n=4	5	n=5	19
<b>Lärmbelästigung</b>		n=1	24	n=1	5	n=0	19
<b>Checkkartenbezug</b>		n=1	24	n=1	5	n=0	19
<b>Verleumdung</b>		n=1	24	n=0	5	n=0	19
<b>Beleidigung</b>		n=16	24	n=4	5	n=12	19
<b>Hausfriedensbruch</b>		n=1	24	n=0	5	n=1	19
<b>Gewalt im Nahraum</b>	Verstoß gegen GewSchG	n=1	24	n=0	5	n=1	19
	häusliche Gewalt	n=4	24	n=0	5	n=4	19
	Stalking	n=2	24	n=0	5	n=2	19
<b>Gegenanzeige</b>		n=18	106	Error	87	n=18	19

Tabelle 4: Überblick zum Fallaufkommen der Deliktformen bei den angeschriebenen Geschädigten.

Allerdings lässt sich aus der Übersicht (siehe Tabelle) deutlich erkennen, dass "Körperverletzung" die häufigste zur Vermittlung gelangte Deliktform sowohl in Bremen als auch in Hannover ist. Hierbei ist anzumerken, dass die einzelnen Subkategorien jeweils aufzusummieren sind. In der Gesamtschau scheinen sich auch die Fälle von sowohl "Bedrohung" als auch "Beleidigung" zu häufen. Den verfügbaren Daten zufolge kommen sie bei der getrennten Betrachtung in Hannover über zweimal so oft vor wie in Bremen. Ähnlich scheint es

sich bei den Fällen von "Nötigung" zu verhalten, welche in Hannover dreimal so oft auftauchen wie in Bremen. Bemerkenswert ist unter anderem, dass es anscheinend nur Fälle von "räuberischer Erpressung" und die nur in Bremen gab. Genau entgegengesetzt scheint es sich bei Fällen von "Gewalt im Nahraum" zu verhalten, welche in die Subkategorien "Verstoß gegen GewSchG" (Gewaltschutzgesetz), "häusliche Gewalt" und "Stalking" ist. Derartige Fälle erscheinen nur in den von der WAAGE-Hannover zur Verfügung gestellten Daten. Auf die anderen Delikttypen soll hier im Einzelnen nicht weiter eingegangen werden. Dazu wird auf die Tabelle 4 auf Seite 115 verwiesen. Abschließend soll kurz die letzte Kategorie der Übersicht "Gegenanzeige" erklärt werden. In den verfügbaren Daten aus Hannover war dieses Merkmal angegeben, weswegen es mit aufgenommen wurde. In den Daten aus Bremen fanden sich dazu keine Angaben (entspricht "k.A."). Damit sollen die Ausführungen zu den angeschriebenen Geschädigten abgeschlossen und sich im Folgenden der Durchführung der Erhebung zugewandt werden.

### 4.4.2 Durchführung der Erhebung

Wie bereits weiter oben ausgeführt, erschien es zum einen aufgrund der Neuheit des entwickelten Erhebungsinstruments und zum anderen in Anbetracht der Länge des Fragebogens angemessen, diesen zunächst im Rahmen einer Pilotstudie an einer kleinen Stichprobe zu erheben. Nach reichlicher Überlegung wurde sich für die Durchführung von Einzelinterviews entschieden. Dafür sprach vor allem einerseits die Unsicherheit hinsichtlich der Verständlichkeit der formulierten Items und andererseits die Länge des Fragebogens, wegen derer befürchtet wurde, dass die Geschädigten ihn, wenn überhaupt, nur zum Teil ausfüllen würden. Im Rahmen von persönlichen mündlichen Befragungen kann der Interviewer einerseits Verständnisfragen beantworten und andererseits versuchen, positiv auf die Motivation der Befragten einzuwirken (vgl. Bortz & Döring, 1995). Nachdem die Entscheidung für die Durchführung von Interviews gefallen war, wurden die Anschreiben formuliert und an die Vermittlungseinrichtungen in Bremen und Hannover zum Versand an die Geschädigten gegeben. Bei Rückruf durch die Geschädigten konnten in den meisten Fällen die Interviewtermine sofort vereinbart werden. Für die Durchführung der Interviews trafen sich Geschädigte und Interviewerin zumeist in den jeweiligen TOA-Stellen. In wenigen Fällen wurden die Interviews in den Räumen des IPoS Bremen durchgeführt, wie schon weiter oben angemerkt.

In aller Regel erschienen die Geschädigten pünktlich zum vereinbarten Interviewtermin. Von Seiten der Interviewerin wurde auf eine gleichbleibend freundliche Begrüßung und möglichst neutrale Haltung während der Interviews geachtet. Bei den meisten Geschädigten hatte es den Anschein, als ob mündliche Befragungen für sie kein neues Terrain darstellen.



In den wenigsten Fällen war ein so genanntes Warm-up notwendig. Demnach konnte im Allgemeinen nach einer kurzen Begrüßung unmittelbar mit der Befragung begonnen werden. Die Durchführungszeit schwankte zwischen 30 und 90 Minuten, wobei die meisten Interviews etwa 45 Minuten dauerten. Probleme mit der Verständlichkeit der Fragen gab es nur in ganz wenigen Fällen, welche sich aber leicht aufklären ließen und meist von den Geschädigten dahingehend kommentiert wurden, dass sie da eigentlich auch selbst darauf hätten kommen können. Auch im Hinblick auf motivationale Aspekte gab es weniger Probleme als im Vorfeld befürchtet. Zwar waren insbesondere die Geschädigten aus Bremen über die vier auszufüllenden Polaritätsprofile entgeistert, was so angelegt war, da der TOA in Bremen immer mit zwei Vermittlern durchgeführt wird. Insgesamt zeigten sich die Geschädigten im Rahmen der Interviews jedoch überaus motiviert und auskunftsbereit. Der Fragebogen konnte in allen Interviews vollständig erhoben werden und wurde von fast allen Geschädigten insgesamt für 'okay' oder 'gut' befunden. Einige merkten an, dass der Fragebogen doch recht umfangreich oder zu lang ist, wobei vor allem auf die Polaritätsprofile Bezug genommen und da insbesondere die Selbstbeurteilung als schwierig hervorgehoben wurde.

Nachdem der Fragebogen fertig ausgefüllt war, bekamen die befragten Geschädigten die zehn Euro Aufwandsentschädigung ausgehändigt. Bei den meisten bestand im Anschluss noch ein recht reges Interesse an der Untersuchung an sich oder viel mehr an allgemeinen rechtspsychologischen Themen, so dass es nach den Interviews oftmals noch zu kleinen, wenn man so will, Informationsgesprächen kam. Die Verabschiedung erfolgte in allen Fällen mit ein paar freundlichen Worten für die Zukunft.

Insgesamt wurden  $n=21$  Geschädigte im Rahmen von Einzelinterviews befragt. Die anderen  $n=2$  Geschädigten wollten gern an der Untersuchung teilnehmen, jedoch konnte kein Interviewtermin gefunden werden, so dass die Erhebung in diesen Fällen auf Wunsch der Geschädigten postalisch erfolgte.

Nachfolgend und den methodischen Teil abschließend soll die Stichprobe der interviewten Geschädigten beschrieben werden.

### **4.4.3 Beschreibung der Stichprobe der interviewten Geschädigten**

Wie bereits angesprochen, wurden insgesamt 175 Geschädigte in Hannover und Bremen angeschrieben, abzüglich der 12 an die Vermittlungseinrichtungen zurückgegangenen Briefe bleiben als Berechnungsgrundlage für die folgenden Ausführungen  $N=163$  Geschädigte. Zunächst soll kurz auf die Rücklaufquoten eingegangen werden, welche insgesamt eher niedrig ausgefallen sind, jedoch in Anbetracht der Brisanz der Thematik, Opfer beim TOA gewesen zu sein, akzeptabel erscheinen. Es kann wahrscheinlich angenommen werden,

dass die meisten Geschädigten froh sind, wenn der TOA vorbei ist. Von den insgesamt N=163 postalisch erreichten Geschädigten meldeten sich n=35 beim IPoS. Darunter waren einige, welche einfach nur mitgeteilt haben, dass sie nicht teilnehmen wollen. In zwei Fällen meldete sich jeweils die Tochter der Geschädigten, wobei einmal mitgeteilt wurde, dass die Mutter verstorben sei und das andere Mal, dass die Mutter aufgrund des hohen Alters nicht teilnehmen kann. Im letzteren Fall hatte eine indirekte Vermittlung über telefonischen Kontakt mit der TOA-Stelle stattgefunden. In beiden Fällen äußerten die Töchter, dass ihre Mütter mit dem TOA zufrieden sind bzw. waren. In einem Fall hatte eine Geschädigte angerufen und eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, jedoch ohne Namen und Telefonnummer. In fünf Fällen sind die Geschädigten sozusagen wieder abgesprungen, obwohl sie ursprünglich teilnehmen wollten. Zwei davon sind zum vereinbarten Termin nicht erschienen. Weitere zwei waren kurzfristig der Meinung, dass der TOA schon zu lange zurückliegen würde und sie sich an nichts erinnern könnten. In dem verbleibenden Fall sollte die Befragung im Januar 2005 stattfinden, da der Geschädigte im Dezember 2004 noch einige Klausuren zu schreiben hatte. Anfang Januar 2005 erklärte er, dass seinerseits kein Interesse mehr an einer Teilnahme bestünde. Auf einige prägnante Fälle bei den Rückmeldungen wird im Diskussionsteil noch einzugehen sein. Schlussendlich haben N=23 Geschädigte an der Befragung teilgenommen.

<b>Geschädigte, die ...</b>	<b>Gesamt</b>	<b>Bremen</b>	<b>Hannover</b>
... angeschrieben wurden	N=163 (100%)	n=80 (100%)	n=83 (100%)
... sich zurück meldeten	n=35 (21,48%)	n=19 (23,75%)	n=16 (19,28%)
... teilgenommen haben	n=23 (14,11%)	n=14 (17,50%)	n=9 (10,84%)

Tabelle 5: Überblick zu den Rücklaufquoten.

Wie aus der Tabelle hervorgeht, haben sich insgesamt 21,48% der Geschädigten zurückgemeldet. Allerdings haben am Ende nur 14,11% an der Untersuchung teilgenommen. Es zeigt sich außerdem, dass der Rücklauf aus Bremen besser war als aus Hannover.

Es soll nachfolgend kurz auf die soziodemographischen Daten Alter und Geschlecht der Geschädigten eingegangen werden, welche an der Untersuchung teilgenommen haben. Die entsprechenden Daten sind als Häufigkeiten ohne Prozentangaben sowohl für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für Bremen und Hannover zum Überblick in der folgenden Tabelle dargestellt. Darüber hinaus sind auch die von den befragten Geschädigten gemachten Angaben bezüglich Alter und Geschlecht der Beschuldigten zusammengefasst angeführt. Hierbei ist anzumerken, dass die befragten Geschädigten in einigen Fällen das Alter der Beschuldigten, so gut es ihnen möglich war, geschätzt haben.

		Geschädigte			Beschuldigte
		gesamt	Bremen	Hannover	gesamt
		N=23	n=14	n=9	N=23
<b>Ge- schlecht</b>	weiblich	n=13	n=7	n=6	n=7
	männlich	n=10	n=7	n=3	n=16
<b>Alter (in Jahren)</b>	0-10	n=0	n=0	n=0	n=0
	11-20	n=10	n=9	n=1	n=7
	21-30	n=3	n=0	n=3	n=5
	31-40	n=3	n=1	n=2	n=4
	41-50	n=4	n=1	n=3	n=4
	51-60	n=0	n=0	n=0	n=1
	61-70	n=2	n=2	n=0	n=1
	71-80	n=1	n=1	n=0	n=1
	81-90	n=0	n=0	n=0	n=0
	Durchschnittsalter	31,17	29,86	33,22	33,17

Tabelle 6: Überblick zu den soziodemographischen Daten der interviewten Geschädigten und den entsprechenden Beschuldigten.

Hinsichtlich des Geschlechts zeigt sich, dass von den insgesamt N=23 Geschädigten, welche an der Untersuchung teilgenommen haben, n=13 weiblich sind, was mit der TOA-Statistik konform geht, wonach beispielsweise im Jahr 2002 62,0% der Geschädigten weiblich gewesen sind (vgl. u.a. Kerner & Hartmann, 2005). Bei den interviewten Geschädigten aus Bremen ist das Geschlechterverhältnis sehr ausgeglichen, aber aus Hannover haben doppelt so viele weibliche wie männliche Geschädigte an der Untersuchung teilgenommen. Bei den N=23 Beschuldigten sind n=16 männlich, was mit den allgemeinen Erkenntnissen der Kriminologie und den Befunden aus der TOA-Forschung übereinstimmt, dass mehr männliche Personen sich deviant verhalten, somit strafrechtlich auffällig werden und demnach wohl auch den größeren Anteil an Beschuldigten beim TOA ausmachen sollten (vgl. u.a. Kerner & Hartmann, 2005; Schwind, 2005).

Beim Blick auf die Altersverteilung, welche in dekadischer Zusammenfassung dargestellt ist, zeigt sich in der Gesamtbetrachtung, dass knapp die Hälfte (n=10) der interviewten Geschädigten zum Zeitpunkt der Befragung zwischen 11 und 20 Jahren alt gewesen ist, wobei es sich in n=9 Fällen um Geschädigte aus Bremen handelt. Ebenfalls n=10 Geschädigte sind in der Gesamtschau zwischen 21 und 50 Jahren, wobei die Anzahl relativ gleichmäßig auf die drei Dekaden verteilt ist. Beim Vergleich zwischen Bremen und Hannover wird deutlich, dass es sich hierbei um n=8 Geschädigte aus Hannover handelt. Bemerkenswert sind auch die n=3 Geschädigten zwischen 61 und 80 Jahren, welche in Bremen an einem TOA teilgenommen haben. Die Altersverteilung der Geschädigten in der Untersuchung weicht im Vergleich zur TOA-Statistik ein wenig nach unten ab (vgl. u.a. Kerner & Hartmann, 2005). Von den Beschuldigten sind laut Datenlage die aller meisten zwischen 11 und 50 Jahre alt

(n=20), wovon sich der Großteil (n=12) auf die Dekaden 11 bis 20 Jahre (n=7) und 21 bis 30 Jahre (n=5) verteilt. Die Daten der Gesamtverteilung des Alters stimmen weitestgehend mit den Ergebnissen kriminologischer Untersuchungen zur Altersverteilung bei Tatverdächtigen sowie denen der TOA-Statistik überein. Allerdings fallen die hier vorliegenden Häufigkeiten in den Dekaden 11 bis 30 Jahre im Vergleich etwas höher aus (vgl. u.a. Kerner & Hartmann, 2005; Schwind, 2005). Auf die Darstellung der Delikttypen und ihrer Verteilung wird hier verzichtet, da darauf im Ergebnisteil eingegangen werden soll.

### **4.5 Zusammenfassung**

Im Rahmen dieses Kapitels ging es um die Einführung in die empirische Untersuchung, welche in erster Linie zum Zwecke der Erprobung des neu entwickelten Fragebogens durchgeführt wurde. Dazu wurden zunächst die methodischen Hintergründe sowie die Konzeption und das Untersuchungsdesign der vorliegenden Pilotstudie dargestellt. Daran anschließend wurde auf die Entwicklung eingegangen und der Fragebogen als solches beschrieben, wobei einige Überlegungen zur Güte angestellt wurden. Der letzte Teil dieses Kapitels war dem Vorgehen bei der Erhebung und der Beschreibung der Stichprobe gewidmet.

Die bei dieser Untersuchung erhobenen Daten wurden mit dem Programm SPSS 11 statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden im nächsten Kapitel dargestellt.

## 5 Ergebnisse

### 5.1 Ergebnisse der statistischen Auswertung des Gesamtdatensatzes

Nachdem im vorangegangenen Kapitel die methodischen Aspekte der Pilotstudie im Hinblick auf die Durchführung dargestellt worden sind, soll es nun um die Auswertung der erhaltenen Daten gehen. Wie schon ausgeführt, handelt es sich um eine deskriptiv-explorative Untersuchung mit einer sehr kleinen selektierten Stichprobe. Damit sind Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit der Geschädigten des TOA in Deutschland nur mit entsprechenden Einschränkungen möglich. Auch wenn diese Pilotstudie als wenig repräsentativ einzustufen ist, so lassen sich doch einige Tendenzen aufzeigen. Es sollte nochmals angemerkt werden, dass als ein primäres Ziel von dieser Pilotstudie die Kürzung des entwickelten Fragebogens angestrebt wurde. Insofern soll nachfolgend auch keine vollständige sondern nur eine exemplarische Darstellung der statistischen Ergebnisse erfolgen, welche in erster Linie über Häufigkeitsanalysen gewonnen wurden. Aufgrund der geringen Stichprobe und der daraus resultierenden kleinen und dadurch recht übersichtlichen Häufigkeitszahlen wird auf die Angabe von Prozentwerten in aller Regel verzichtet. Hinsichtlich der bei den Polaritätsprofilen durchgeführten Faktorenanalysen ist anzumerken, dass zwar eine systematische Reduktion über die Faktorladungen angestrebt und versucht wurde, sich jedoch für eine deskriptive Darstellung der rotierten Komponentenmatrix nach der ersten Extraktion entschieden wurde. Das liegt vor allem darin begründet, dass sich in der Auswertungsphase bei Betrachtung und Interpretation der Ergebnisse gegen eine Kürzung der Polaritätsprofile entschieden wurde, da einerseits die Datenbasis als zu klein befunden wurde und andererseits Zweifel an der Güte dieser Daten aufkamen. Zur Datenanalyse wurde das Programm SPSS 11 verwendet, welches sehr ausführlich und verständlich unter anderem bei Bühl & Zöfel (2002) erklärt ist. Bei der deskriptiven Darstellung der Ergebnisse wird sich an der bereits im Kapitel 4.3.2 erläuterten Systematisierung des Fragebogens orientiert. Besonders markante Ergebnisse werden in aller Regel durch eine graue Unterlegung kenntlich gemacht.

Es wird angemerkt, dass bei der Darstellung der Ergebnisse von der klassischen methodischen Vorgehensweise dahingehend abgewichen wird, dass in der deskriptiven Darstellung schon erste Bezüge zu anderen Untersuchungen, beispielsweise der TOA-Statistik, an den entsprechenden Stellen hergestellt werden. Diese vom herkömmlichen Procedere abweichende Vorgehensweise wurde aufgrund des relativ großen Datenvolumens zum Zwecke der Übersichtlichkeit gewählt.

### 5.1.1 Strukturqualitativer Teil

Zur Darstellung der Ergebnisse des strukturqualitativen Teils wurde dieser nochmals in Unterkategorien zerlegt, welche der besseren Übersicht dienen sollen. Im Folgenden werden die Ergebnisse ausgewählter Items zu den jeweiligen Unterkategorien dargestellt.

#### 5.1.1.1 Vermittlungseinrichtung

Auf die Frage 3., ob die TOA-Stelle schon vor der Straftat bekannt war, antwortete nur n=1 befragte Person mit "ja" und die restlichen Geschädigten (n=22) mit "nein". Bei dieser Frage wurde entschieden, dass sie dem Fragebogen entnommen wird. Da Frage 3 die Funktion einer Filterfrage inne hat, wird somit auch Frage 4 entfernt.

Bei Frage 17 sollten die Geschädigten angeben, wie zufrieden sie mit der Ausstattung der TOA-Stelle gewesen sind, wobei sich in den Interviews herausstellte, dass die Räume teilweise so im Einzelnen nicht vorhanden sind. Beispielsweise waren sich die Geschädigten nicht ganz sicher, ob es sowohl einen Empfangsraum als auch ein Wartezimmer in ihrer TOA-Stelle gibt, weswegen diese Räume in der neuen Version als ein Item dargeboten werden. Darüber hinaus scheint die vierstufige Ratingskala in Form von Smilies unglücklich gewählt. Somit sind bei dieser Frage in der überarbeiteten Version des Fragebogens Modifikationen vorzunehmen. Die Ergebnisse der Häufigkeitsanalyse sind nachfolgend in Tabellenform dargestellt. Hierbei wurden die Smilies zum Zwecke der besseren Darstellung durch verbale Kategorien ersetzt. Des Weiteren ist hier unter "keine Angabe" zu verstehen, dass die Räume entweder nicht vorhanden oder von den Geschädigten nicht benutzt worden sind.

	<b>sehr unzufrieden</b>	<b>eher unzufrieden</b>	<b>eher zufrieden</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>Keine Angabe</b>	<b>Summe <math>\Sigma</math></b>
Empfangsraum	<del>n=2</del>	<del>n=6</del>	n=11	n=2	n=6	N=23
Wartezimmer	n=2	n=6	n=11	n=2	n=2	N=23
Treppenhaus	n=1	n=8	n=11	n=2	n=1	N=23
Fahrstuhl			n=2		n=21	N=23
Schlichtungsbüro		n=2	n=10	n=11		N=23
Toilette	n=1	n=1	n=3	n=5	n=13	N=23
Sonstige und zwar					n=23	N=23

Tabelle 7: Überblick zu den Angaben der Geschädigten zu ihrer Zufriedenheit mit der räumlichen Ausstattung der TOA-Stelle.

Es zeigt sich, dass in der Regel über die Hälfte der Befragten mit der Ausstattung zufrieden gewesen sind, wenn die Räumlichkeiten vorhanden sind.

Als nächstes sollen die Ergebnisse bei Frage 21 dargestellt werden, welche verschiedene Aussagen im Hinblick auf die Erreichbarkeit der Mitarbeiter und den Kontakt mit der

Vermittlungseinrichtung umfasst. Auch hier wurden für die Ergebnisdarstellung die Smilie-Kategorien durch verbale ersetzt und noch die zusätzliche Kategorie "nicht versucht" eingefügt. Auch bei dieser Frage wird es im Zuge der Überarbeitung des Fragebogens Modifikationen geben. In der folgenden Tabelle sind die Häufigkeiten im Überblick dargestellt.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Nicht versucht	Summe $\Sigma$
Die Termine meiner TOA- Stelle ließen sich gut mit meinem Alltag vereinbaren.			n=3	n=20		N=23
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut telefonisch zu erreichen.	n=1	n=3	n=5	n=11	n=3	N=23
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut per Internet zu erreichen.			n=1		n=22	N=23
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut persönlich zu erreichen.		n=2	n=2	n=5	n=14	N=23
Es bestand die Möglichkeit, kurzfristig einen Termin zu erhalten.	n=1	n=1	n=3	n=9	n=9	N=23
Meine Terminwünsche wurden berücksichtigt.			n=5	n=18		N=23
Die vereinbarten Termine wurden eingehalten.			n=1	n=22		N=23
Ich hatte keine langen Wartezeiten in meiner TOA-Stelle.			n=2	n=21		N=23
Ich war zufrieden mit dem Empfang in meiner TOA-Stelle.		n=1	n=1	n=21		N=23
Ich war zufrieden mit der Verabschiedung in meiner TOA-Stelle.		n=1	n=1	n=21		N=23

Tabelle 8: Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich Erreichbarkeit & Kontakt der TOA-Stelle.

Besonders auffällig ist hier, dass keiner der Geschädigten, bis auf n=1 Person, über das Internet Kontakt aufgenommen hat. Hier liegt die Überlegung nah, dieses Item eventuell zu entfernen.

Auf weitere Ergebnisse zum Aspekt der Vermittlungseinrichtung soll hier nicht näher eingegangen, sondern sich dem nächsten zugewandt werden.

#### 5.1.1.2 Anschreiben & Informationsmaterial

Es sollen hier die prägnantesten Ergebnisse im Hinblick auf das Anschreiben und das Informationsmaterial dargestellt werden. Zunächst hat sich im Rahmen der Auswertung ergeben, dass n=19 Geschädigte bei Frage 6 angaben, ein Anschreiben von ihrer TOA-Stelle erhalten zu haben, welches sie bei Item 7 anhand von Adjektiven über ein vierstufiges Rating

einschätzen sollten. Daraus ergibt sich für Frage 6 eine Filterfunktion. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass der überwiegende Teil der Geschädigten das erhaltene Anschreiben als verständlich (n=18), aussagekräftig (n=19), ansprechend (n=16), freundlich bzw. höflich im Tonfall (n=19) sowie angemessen (n=19) beurteilt haben. Hervorzuheben ist das Item persönlich, bei dem im Vergleich zu den anderen eine erhöhte Varianz vorliegt und welches von n=13 Geschädigten als zutreffend angegeben wurde. Die Ergebnisse von Frage 7 sind nachfolgend im Überblick dargestellt, wobei markante Ergebnisse grau unterlegt sind.

Das <b>Anschreiben</b> war ...	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Summe $\Sigma$
... unverständlich	n=18		n=1		n=19
... aussagekräftig			n=5	n=14	n=19
... ansprechend		n=3	n=5	n=11	n=19
... unfreundlich/ unhöflich im Tonfall	n=19				n=19
... persönlich		n=6	n=4	n=9	n=19
... unangemessen	n=17	n=2			n=19

Tabelle 9: Überblick zu den Einschätzungen der Anschreiben seitens der Geschädigten.

Die Items 8 bis 10 beziehen sich auf das Informationsmaterial, welches Geschädigten in aller Regel von der TOA-Stelle zumeist mit dem Anschreiben zugesandt wird. Von den N=23 befragten Geschädigten erinnerten sich n=12 bei Frage 8, Informationsmaterial erhalten zu haben, welches bei Item 9 anhand von Adjektiven beurteilt werden soll. Bei Frage 10 gaben alle n=12 Geschädigten an, dass die im Informationsmaterial enthaltenen Angaben richtig waren. Bei Frage 11 gaben n=3 Geschädigte an, sich zusätzlich zum Informationsmaterial über den TOA informiert zu haben. In Frage 12 äußerten davon n=2 diese Informationen von Freunden oder Verwandten und n=1 aus einem persönlichen Informationsgespräch bezogen zu haben. Als nächstes soll sich dem Aspekt der Umgebung und Erreichbarkeit der Vermittlungseinrichtung zugewandt werden.

### 5.1.1.3 Umgebung & Erreichbarkeit

Bei Frage 13 geht es darum, wie die Geschädigten zu ihrer TOA-Stelle gekommen sind, wobei Mehrfachantworten möglich sind. Die Häufigkeiten sind in Tabelle 10 dargestellt.

Wie sind Sie zu Ihrer TOA-Stelle gekommen?	mit öffentlichen Verkehrsmitteln	mit dem Auto	mit Mofa/ Roller/ Motorrad	mit dem Fahrrad	zu Fuß
	n=6	n=8		n=4	n=8

Tabelle 10: Überblick zu den Angaben der Geschädigten bezüglich der von ihnen genutzten Verkehrsmittel, um zur TOA-Stelle zu gelangen.



In Anbetracht der erhaltenen Resultate stellt sich die Frage, ob die Alternative „mit Mo-fa/ Roller/ Motorrad“ in der zukünftigen Version des Fragebogens beizubehalten ist, da diese gänzlich unbenutzt geblieben ist. Bei Frage 14 sollten die Geschädigten angeben, ob sie sich in der unmittelbaren Umgebung ihrer TOA-Stelle gern oder ungern aufhalten. Von den N=23 befragten Geschädigten gaben n=16 an, dass sie sich gern in der näheren Umgebung aufhalten. Auf die Frage 15: „Haben Sie gut zu Ihrer TOA-Stelle gefunden?“ antworten n=19 Geschädigte mit „ja“, wovon sich jedoch nur n=4 im Rahmen der Frage 16 äußerten, woran es gelegen hat. Davon gaben n=2 Geschädigte an, dass die Adresse falsch oder unvollständig im Anschreiben oder auch im Informationsmaterial angegeben war und die anderen n=2 Geschädigten kritisierten die mangelhafte Beschilderung ihrer Vermittlungseinrichtungen.

Soweit soll es mit der Darstellung der Ergebnisse zum strukturqualitativen Teil des Fragebogens genügen und es soll sich nun den Ergebnissen des prozessqualitativen Teils zugewandt werden.

### 5.1.2 Prozessqualitativer Teil

Auch bei der Beschreibung der Ergebnisse des prozessqualitativen Teils wurde dieser zur besseren Übersicht nochmals in Subkomponenten unterteilt, wobei hier ebenfalls auf eine vollständige Ergebnisdarstellung verzichtet wird und nur exemplarisch die als relevant erscheinenden Resultate präsentiert werden.

#### 5.1.2.1 Teilnahmeentscheidung

Der Abschnitt „Entscheidung zur Teilnahme am TOA“ wird im Fragebogen mit der Frage 28 eingeleitet. Die Ergebnisse werden hier nur im Überblick in Tabelle 11 dargestellt.

Die Entscheidung zur Teilnahme am TOA fiel mir ...	<b>sehr schwer</b>	<b>schwer</b>	<b>eher schwer</b>	<b>eher leicht</b>	<b>leicht</b>	<b>sehr leicht</b>
Summe $\Sigma$ (N=23)	n=1		n=2	n=2	n=8	n=10

Tabelle 11: Überblick zu den Einschätzungen, wie leicht oder schwer den Geschädigten die Teilnahmeentscheidung gefallen ist

Die Fragen 29 bis 31 zielen darauf ab, zu erfassen, inwieweit sich die Geschädigten mit anderen Personen im Hinblick auf die Teilnahmeentscheidung ausgetauscht haben und welche Meinungen dabei von außen an die Geschädigten herangetragen wurden. Bei Item 29 äußerten von den N=23 Geschädigten, dass ihnen Familie und Freunde in n=11 Fällen zugeraten, in n=3 Fällen abgeraten und in n=9 Fällen keine Meinung geäußert haben. Im Rahmen der Frage 30 ging es um die für die Geschädigten wichtigsten Begründungen des

Zu- oder Abratens. Von n=14 Geschädigten machten n=13 Ausführungen dazu. Als häufigstes Argument für den TOA wurde von den Geschädigten nahestehenden Personen angeführt, dass ein TOA besser als eine Gerichtsverhandlung ist (n=6). Weitere mehrfach genannte Argumente beinhalteten zum einen den Aspekt der Entschädigung bzw. des Schadensersatzes (n=2) und zum anderen den Vorschlag, den TOA einfach auszuprobieren (n=2). Andere Begründungen für eine Teilnahme am TOA kamen nur einmalig vor und beinhalten Aussagen wie beispielsweise "eine schnelle Klärung", "sich wenigstens Beratung holen" oder "wenigstens eine Konsequenz für den Beschuldigten" und damit verknüpft "einzige Möglichkeit, den Beschuldigten dran zu kriegen" sowie im Hinblick auf den zukünftigen Umgang "guten Kontakt erhalten, wenn möglich". Bei den Argumenten gegen einen TOA dominierte die Aussage, dass es keinen Sinn macht, weil der Geschädigte sich nicht mit dem Beschuldigten vertragen braucht und demnach auch nicht auf ihn zugehen sollte (n=2). Als weitere Argumente in diesem Zusammenhang wurde unter anderem angeführt, dass der Beschuldigte so um ein Gerichtsverfahren herumkommt (n=1) und die Frage gestellt, was es bringen sollte (n=1). Nachdem sich die Geschädigten zu den Argumenten ihrer Familie und Freunde geäußert hatten, sollten sie bei Frage 31 angeben wie wichtig ihnen die Meinung der anderen gewesen ist. Die Ergebnisse sind in der folgenden Übersicht dargestellt.

Wie wichtig war Ihnen die Meinung Ihrer Freunde und Familie?	<b>nicht wichtig</b>	<b>weniger wichtig</b>	<b>eher wichtig</b>	<b>sehr wichtig</b>
Summe $\Sigma$ (N=23)	n=9	n=4	n=7	n=3

Tabelle 12: Überblick zu den Einschätzungen der Geschädigten, wie wichtig ihnen die Meinung ihrer Freunde und Familie gewesen ist.

Im Rahmen der Interviews stellte sich (bei den Fragen 32 und 33) heraus, dass n=6 Geschädigte anwaltlich vertreten wurden. Davon gaben n=5 Geschädigte an, dass ihnen ihr Anwalt zum TOA geraten hatte.

Bei Item 34 sollten die Geschädigten angeben, inwiefern die als Aussagen formulierten Gedanken bezüglich der Teilnahmeentscheidung auf sie zutreffen. Da die Antworten auf die einzelnen Items eine recht große Varianz aufweisen, sind die Häufigkeiten in der Tabelle 13 auf Seite 127 aufgeführt.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Summe $\Sigma$
Ich kann meine Interessen und Belange vorbringen.			n=8	n=15	N=23
Ich kann meinem Ärger und meiner Verletztheit Ausdruck verleihen/ Luft machen.	n=3	n=3	n=6	n=11	N=23
Ich habe Angst vor dem Beschuldigten.	n=9	n=2	n=8	n=4	N=23
Ich will eine Wiedergutmachung erhalten.	n=6		n=2	n=15	N=23
Der TOA kostet mich viel Zeit.	n=19	n=2	n=1	n=1	N=23
Ich möchte die Motive des Beschuldigten kennen lernen.	n=8	n=3	n=3	n=9	N=23
Ich möchte mich mit der Tat auseinandersetzen.	n=6		n=9	n=8	N=23
Ich möchte die Person des Beschuldigten kennen lernen.	n=15	n=3	n=1	n=4	N=23
Ich möchte die Reue des Beschuldigten erleben.	n=9	n=2	n=4	n=8	N=23
Ich will mit der Tat abschließen.	n=1		n=2	n=20	N=23
Eigentlich erscheint mir der TOA für meinen Fall ungeeignet.	n=17	n=3	n=1	n=2	N=23
Der Vermittler scheint kompetent zu sein.			n=5	n=18	N=23
Ich würde den Beschuldigten gern auf die rechte Bahn zurückbringen.	n=11	n=2	n=4	n=6	N=23
Mir ist eine außergerichtliche Einigung lieber.	n=2	n=3	n=4	n=14	N=23
Ich könnte dem Beschuldigten die Vorstrafe ersparen.	n=8	n=2	n=4	n=9	N=23
Ich möchte den Beschuldigten nicht so leicht davonkommen lassen.	n=3	n=2	n=5	n=13	N=23
Ich möchte mit eigenen Gefühlen klarkommen.	n=2	n=1	n=10	n=10	N=23
Ich will dem Beschuldigten die Meinung sagen.	n=8	n=4	n=2	n=9	N=23

Tabelle 13: Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich ihrer Gedanken im Rahmen der Teilnahmeentscheidung.

Es bleibt anzumerken, dass sich die Geschädigten und die Beschuldigten in den allermeisten Fällen schon vor der Straftat in irgendeiner Form kannten, wodurch wahrscheinlich die häufigen verneinenden Angaben (n=18) bei der Aussage „Ich möchte die Person des Beschuldigten kennen lernen“ zustande gekommen sind.

Nachdem die Ergebnisse im Hinblick auf die Teilnahmeentscheidung dargestellt wurden, soll es nun um die Angaben der Geschädigten bezüglich der Vorgespräche gehen.

#### 5.1.2.2 Vorgespräche

Von allen befragten Geschädigten (N=23) gaben n=15 an, dass bei ihnen ein Vorgespräch stattgefunden hat. Bei weiteren n=5 Geschädigten ist es zu zwei Vorgesprächen und bei n=2 Geschädigten zu vier Vorgesprächen im Rahmen des TOA gekommen. Ein Geschä-

digter gab bei Frage 23 an, dass bei ihm kein persönliches Vorgespräch, sondern nur ein telefonischer Kontakt im Vorfeld der Vermittlungsgespräche stattgefunden hat.

Bei Frage 24 geht es um die Verdeutlichung der Prinzipien des TOA in den Vorgesprächen. Hierbei gaben n=3 Geschädigte an, dass ihnen in den Vorgesprächen nicht deutlich gemacht wurde, dass sie den TOA jederzeit beenden können. Bei den anderen drei Prinzipien (Freiwilligkeit der Teilnahme, Zustandekommen des Schlichtungsvertrages und Vertraulichkeit des Besprochenen) gaben jeweils alle Geschädigten (N=23) an, dass sie ihnen in den Vorgesprächen verdeutlicht wurden.

Im Rahmen der Frage 25 ging es darum, ob die Geschädigten in den Vorgesprächen ausreichend über bestimmte Sachverhalte informiert worden sind. Die Ergebnisse sind in der Tabelle 14 dargestellt.

Wurden Sie in den Vorgesprächen ausreichend informiert über ...	ja	nein	Summe $\Sigma$
... den Ablauf und den möglichen Ausgang eines Täter-Opfer-Ausgleichs?	n=20	n=3	N=23
... die möglichen Auswirkungen auf ein Strafverfahren gegen den Beschuldigten?	n=18	n=5	N=23
... die möglichen Vorteile eines Täter-Opfer-Ausgleichs für Sie?	n=22	n=1	N=23

Tabelle 14: Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich der ausreichenden Information innerhalb der Vorgespräche.

Im Anschluss wurde über Frage 26 erhoben, ob die für die Geschädigten wichtigen Fragen in den Vorgesprächen geklärt werden konnten, was von n=21 Geschädigten bejaht wurde.

Den Fragebogenteil der Vorgespräche abschließend, geht es in Frage 27 darum, wie die Geschädigten die Vorgespräche erlebt haben. Zunächst ist anzumerken, dass der Geschädigte (n=1) mit dem telefonischen Kontakt im Vorfeld keine Angaben zu diesen Aussagen gemacht hat, wodurch von hier von n=22 Geschädigten auszugehen ist. Davon hatten n=21 Geschädigte eher oder voll den Eindruck, dass ihre Interessen und Belange in den Vorgesprächen ernst genommen und besprochen wurden. Im Hinblick auf die Vermittlungsgespräche fühlten sich n=2 Geschädigte eher schlecht vorbereitet, wobei n=3 Geschädigte keine Angabe machten, weil bei ihnen im Anschluss keine gemeinsamen Gespräche mit dem Beschuldigten stattgefunden haben. Die restlichen n=20 Geschädigten fühlten sich gut bis sehr gut vorbereitet. Weiterhin empfanden n=22 Geschädigte die Vorgespräche als freundlich und vertrauensvoll. Bei der Aussage, dass auf die Sorgen und Befürchtungen der Geschädigten in den Vorgesprächen eingegangen wurde, gaben n=20 Geschädigte an, dass dies auf sie eher oder voll zutrifft und n=1 empfand es als für sich weniger zutreffend. Eine weitere geschädigte Person machte keine Angabe, mit der Begründung, sie habe weder

Sorgen noch Befürchtungen gehabt. Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den Vorgesprächen äußerten n=19 Geschädigte, dass sie eher oder voll zufrieden gewesen sind. Die restlichen n=3 Geschädigten waren eher oder voll unzufrieden.

Da sich im regulären Ablauf eines TOA an die Vorgespräche die Vermittlungsgespräche anschließen, soll es auch nachfolgend darum gehen.

### 5.1.2.3 Schlichtungsgespräche

Wie bereits erwähnt, haben nicht alle befragten Geschädigten an Schlichtungsgesprächen teilgenommen. Im Rahmen von Frage 62 konnte erhoben werden, dass in insgesamt n=13 Fällen ein oder mehrere gemeinsame Gespräche zwischen Geschädigten und Beschuldigten im Beisein von Vermittlern stattgefunden haben. Diese erhobene Häufigkeit von gemeinsamen Gesprächen liegt nur leicht über der in der TOA-Statistik ermittelten (vgl. Kerner & Hartmann, 2005). Dabei kam es hier in n=10 Fällen zu jeweils einem Vermittlungsgespräch. In den restlichen n=3 Fällen haben die Geschädigten an zwei (n=1), drei (n=1) und sechs (n=1) Vermittlungsgesprächen teilgenommen.

Bei Frage 35 sollten die Geschädigten angeben, inwiefern die Aussagen bezüglich der Schlichtungsgespräche auf sie zutreffen. Dazu konnten nur jene Geschädigte Angaben machen, welche an Vermittlungsgesprächen teilgenommen haben (n=13). Die Ergebnisse der Häufigkeitsanalyse finden sich in der folgenden Tabelle.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Summe $\Sigma$
Im TOA habe ich mich gut aufgehoben gefühlt			n=2	n=11	n=13
Ich habe den Eindruck, dass der TOA in erster Linie die Interessen der Beschuldigten vertritt.	n=10	n=2	n=1		n=13
Ich wurde rücksichtsvoll behandelt.				n=13	n=13
Die Schlichtungsgespräche waren nutzloses Gerede.	n=10	n=3			n=13
Ich hatte den Eindruck, dass meine Interessen im Vordergrund stehen.		n=1	n=7	n=5	n=13
Ich konnte meine Belange aktiv vertreten.		n=1	n=3	n=9	n=13
Die Schlichtungsgespräche waren für mich aufschlussreich.			n=4	n=9	n=13
Ich habe mich unverstanden gefühlt.	n=10	n=3			n=13
Meine Sicht der Dinge wurde akzeptiert.			n=2	n=11	n=13
Die Schlichtungsgespräche waren schlecht strukturiert.	n=12	n=1			n=13
Meine Gefühle wurden ernst genommen.		n=1	n=3	n=9	n=13

Tabelle 15: Überblick zu den Einschätzungen, wie die Geschädigten die Schlichtungsgespräche erlebt haben.

Es zeigt sich, dass hierbei die Varianz der Antworten nicht ganz so groß ist wie bei den Aussagen zu den Gedanken im Vorfeld der Teilnahmeentscheidung (siehe Ergebnisse zu Frage 34 in Tabelle 13).

Schließlich sollten die n=13 Geschädigten im Rahmen der Frage 36 angeben, wie sie die Atmosphäre in den Vermittlungsgesprächen wahrgenommen haben, wozu ihnen eine Liste von Adjektiven mit einem unipolaren, vierstufigen Rating vorgelegt wurde. Auch hier werden die Ergebnisse im Überblick dargeboten.

Die <b>Atmosphäre im Vermittlungsgespräch</b> war ...	<b>Trifft nicht zu</b>	<b>Trifft weniger zu</b>	<b>Trifft eher zu</b>	<b>Trifft voll zu</b>	<b>Summe <math>\Sigma</math></b>
... angespannt	n=6	n=3	n=4		n=13
... offen	n=1		n=5	n=7	n=13
... unangenehm	n=6	n=4	n=3		n=13
... vertraulich		n=1	n=2	n=10	n=13
... unsachlich	n=8	n=5			n=13
... friedlich		n=1	n=2	n=10	n=13

Tabelle 16: Überblick zu den Beurteilungen der Atmosphäre in den Vermittlungsgesprächen seitens der Geschädigten.

Anhand der Tabelle zeigt sich, dass die Atmosphäre in den Vermittlungsgesprächen, insbesondere im Hinblick auf die Adjektive, angespannt, offen und unangenehm von den Geschädigten recht unterschiedlich erlebt wurde.

Nachdem es um die retrospektive Beurteilung prozessualer Aspekte der Schlichtungsgespräche gegangen ist, soll es im Folgenden um die Beurteilung der am Prozess beteiligten Personen durch die Geschädigten gehen.

#### 5.1.2.4 Vermittlungspersonen

Die Anzahl der beteiligten Vermittlungspersonen wurde bei Frage 37 erfragt. Hierbei gaben n=7 Geschädigte an, dass in ihrem Fall eine Vermittlungsperson den TOA durchgeführt hat. Bei den anderen n=16 Fällen waren zwei Vermittler beteiligt. An dieser Stelle sollte erwähnt werden, dass es bei verschiedenen Vermittlungseinrichtungen generell Usus ist, dass zwei Vermittler den TOA durchführen, wie beispielsweise beim TOA Bremen. Hier hat der zweite Vermittler mehr oder weniger die Funktion einer Reflektionsfläche, was bedeutet, dass er oder sie eher eine passive Rolle spielt. In anderen TOA-Stellen führt im Allgemeinen nur eine Vermittlungsperson den TOA durch. Im Rahmen der Interviews zeigte sich, dass sich die befragten Geschädigten kaum oder auch gar nicht an den zweiten Vermittler erinnern konnten. Dementsprechend problematisch erwies sich eine Beurteilung dieser Person im Rahmen der Polaritätsprofile für die Geschädigten. Deswegen werden nachfolgend auch

nur die ausgewerteten Daten zu jenem Vermittler dargestellt, welcher den aktiven Part im Verlauf des TOA eingenommen hat.

Zunächst soll auf die Ergebnisse der Häufigkeitsanalyse eingegangen werden. Dabei zeigte sich in den Interviews, dass die N=23 Geschädigten die Adjektivpaare offensichtlich recht gut verstehen und nachvollziehen konnten. Nach Auswertung der Daten zeigten sich bei den meisten Adjektivpaaren recht eindeutige Tendenzen in eine Richtung, jedoch immer gepaart mit einer geringfügigen Varianz zum anderen Pol. Die besonders auffälligen Ergebnisse sind in der folgenden Tabelle dargestellt.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Herrisch		n=3		n=16	n=3		n=1	Unterwürfig
Sachlich	n=3	n=7	n=3	n=4	n=1	n=3	n=2	Gefühlsbetont
Schwach		n=1		n=7	n=1	n=9	n=5	Stark
Tiefgründig	n=5	n=11	n=1	n=4		n=1	n=1	Oberflächlich

Tabelle 17: Auszug der prägnantesten Einschätzungen der Vermittlungsperson durch die Geschädigten über das Polaritätsprofil.

Hier zeigt sich eine besonders breite Varianz beim Adjektivpaar "sachlich-gefühlsbetont". Bei den Adjektivpaaren "herrisch-unterwürfig" und "schwach-stark" wurde von den Geschädigten überdurchschnittlich oft die Mitte angekreuzt. Beim Adjektivpaar "tiefgründig-oberflächlich" ist die Varianz zwar vergleichbar mit den restlichen Items des Semantischen Differentials, allerdings wurde hier von den Geschädigten die Mitte überdurchschnittlich oft gewählt.

Im Folgenden sollen die im Rahmen der Faktorenanalyse erhaltenen Faktoren der rotierten Komponentenmatrix nach einmaliger Extraktion interpretiert werden. Hierzu wurde mit SPSS 11 eine Hauptkomponentenanalyse und anschließender Varimax-Rotation mit Kaiser-Normalisierung durchgeführt. Eine ausführliche Beschreibung dieses Vorgehens findet sich bei Bühl & Zöfel (2002). In den aus SPSS erhaltenen rotierten Komponentenmatrizen wurden die Variablen mit der jeweils höchsten Faktorladung, welche dem Korrelationskoeffizienten zwischen Variable und Faktor entspricht, den entsprechenden Faktoren zugeordnet (vgl. Bühl & Zöfel, 2002). Da bei der Dateneingabe in SPSS die Werte -3 bis 3 für die Ratingskala angegeben wurden, gab es auch negative Faktorladungen, welche dem entsprechenden Pol zugewiesen wurden. In der nachstehenden Übersicht sind zum einen die zum Faktor gehörigen Adjektivpaare angegeben, wobei jene Adjektive im Fettdruck erscheinen, deren Ladung für die Zuordnung ausschlaggebend war. Darüber hinaus sind die Adjektivpaare kursiv abgebildet, welche die niedrigsten Faktorladungen aufwiesen. Zum anderen ist die rotierte Summe der quadrierten Ladungen in kumulierten Prozentsätzen angegeben, welche die Varianzaufklärung durch die Faktoren angibt. Im vorliegenden Fall tragen die sieben Faktoren zur Varianzaufklärung in 88,416 % bei, wie die Übersicht 6 auf Seite 132 zeigt.

Faktor	Entsprechende Adjektivpaare der rotierten Komponentenmatrix	Rotierte Summe der quadrierten Ladungen (kumulierte %)
1	kooperativ- <b>stur</b> , <b>unaufrichtig</b> -aufrichtig, aktiv- <b>passiv</b> , <b>reizbar</b> -gelassen, einfühlend- <b>abweisend</b> , sympathisch- <b>unsympathisch</b> , <b>verschlossen</b> -offen, <b>gleichgültig</b> -bemüht, <b>unfreundlich</b> -freundlich, <b>still-gesprächig</b> , <b>einfallslos</b> -ideenreich	31,184
2	beständig- <b>unstet</b> , frisch- <b>erschöpft</b> , <b>parteiisch</b> -unparteiisch, kompetent- <b>inkompetent</b>	45,411
3	gepflegt- <b>un gepflegt</b> , aufmerksam- <b>unaufmerksam</b> , intelligent- <b>schlicht</b>	57,158
4	respektvoll- <b>respektlos</b> , zuverlässig- <b>unzuverlässig</b>	66,898
5	eigennützig- <b>hilfsbereit</b> , <i>schwach</i> - <b>stark</b>	76,145
6	herrisch- <b>unterwürfig</b> , tiefgründig- <b>oberflächlich</b>	82,666
7	<i>sachlich</i> - <b>gefühlbetont</b> , <b>unseriös</b> -seriös	88,416

Übersicht 6: Rotierte Faktoren und zugehörige Adjektivpaare sowie Varianzaufklärung in Prozent aus den Polaritätsprofilen für die Vermittlungspersonen.

Nach Betrachtung der Adjektivpaare, welche dem ersten Faktor zugeordnet wurden, ergibt sich folgende Interpretation: Unter dem ersten Faktor finden sich augenscheinlich vor allem Variablenpaare, deren positive Ausrichtung im zwischenmenschlichen Umgang gerade dann von Bedeutung sind, wenn es um Verhandeln oder Aushandeln geht. Somit wird der erste Faktor mit der Bezeichnung "Verhandlungsrelevante Persönlichkeitseigenschaften" versehen.

Der zweite Faktor sammelt überwiegend solche Adjektivpaare, welche in der, wenn man so will, positiven Ausrichtung recht gut das von einem Vermittler erwartete Verhalten beschreiben. Dementsprechend soll der zweite Faktor mit "Antizipierte Vermittlereigenschaften" bezeichnet werden.

Auf den dritten Faktor laden vor allem Variablen, welche einem konstruktiven und produktiven Austausch zwischen Interaktionspartnern wohl eher entgegenstehen. Mit dem entgegengesetzten Pol ließen sich entsprechend allgemeine Erwartungen an einen Interaktionspartner beschreiben. Diesen Überlegungen zufolge wird der dritte Faktor mit der Überschrift "Allgemein erwünschte Eigenschaften bei Interaktionspartnern" versehen.

Die dem vierten Faktor zugewiesenen Adjektivpaare verweisen in ihrer positiven Ausrichtung auf Verhaltensaspekte, welche in zwischenmenschlichen Beziehungen einerseits eine gegenseitige Achtung signalisieren und andererseits für ein Sicherheitsgefühl sorgen. Dieser Faktor soll mit "Vertrauen fördernde Verhaltensweisen" überschrieben werden.

Der fünfte Faktor enthält Itempaare, welche mit solchen Assoziationen wie Führung von und Verantwortung gegenüber einhergehen, weswegen hier die Bezeichnung "Führungsrelevante Eigenschaften" verwendet wird.



Die auf den sechsten Faktor ladenden Adjektivpaare scheinen einerseits mit dem Konstrukt Macht verknüpft und können andererseits in einer gewissen Art auf Gesprächsqualität bezogen werden. Somit bekommt dieser Faktor das Etikett "Kommunikationsleitende Eigenschaften".

Die Itempaare unter dem siebten Faktor lassen sich gut im geschäftlichen Bereich verorten. Darüber hinaus ergibt sich in der positiven Ausrichtung eine gewisse Nähe zum Begriff Routine. Dementsprechend soll dieser Faktor mit "Geschäftsmännische Aspekte" bezeichnet werden.

Nachdem es um die Einschätzung der Vermittlungsperson während des Ablaufs des TOA ging, soll es nachfolgend um die Einschätzung der Beschuldigten während der Schlichtungsgespräche gehen, da sich die Geschädigten und Beschuldigten im Rahmen dieser gemeinsamen Gespräche begegnen.

#### 5.1.2.5 Beschuldigter

Bei der Darstellung der Ergebnisse von Frage 55 ist zu berücksichtigen, dass nur  $n=13$  Geschädigte der vorliegenden Stichprobe an Vermittlungsgesprächen teilgenommen haben und somit eine entsprechende Einschätzung der Beschuldigten vornehmen konnten. Auch hier gab es bei Bearbeitung der Aufgabe während der Interviews keine Anzeichen für Unverständlichkeiten oder eine generelle Ablehnung. Bei den Ergebnissen der Häufigkeitsanalyse liegt insgesamt eine relativ hohe Varianz bei allen Adjektivpaaren des Semantischen Differentials vor, wobei jedoch bei über der Hälfte ein gewisser Trend in jeweils eine Richtung deutlich wird. Allerdings ist die Aussagekraft dieser Ergebnisse aufgrund der nochmals geringeren Probandenzahl um ein Weiteres reduziert. Dennoch sollen hier die markantesten Ergebnisse in einer Übersicht dargestellt werden, bevor auf die faktorenanalytische Auswertung eingegangen wird.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Aktiv	n=1	n=2	n=2	n=4		n=2	n=2	Passiv
Verschlossen	n=3	n=1	n=1	n=3	n=3		n=2	Offen
Gleichgültig	n=2	n=2	n=1	n=3	n=3	n=2		Bemüht
Höflich	n=1	n=4	n=2		n=1	n=3	n=2	Flegelhaft

Tabelle 18: Auszug der varianzreichsten Einschätzungen der Beschuldigten durch die Geschädigten über das Polaritätsprofil.

Es wurde hier auf eine Markierung von bestimmten Ergebnissen verzichtet, da es primär um die Darstellung der Varianz bei diesen Items geht.

Auch die erhobenen Daten bei den Polaritätsprofilen zur Einschätzung der Beschuldigten wurden faktorenanalytisch ausgewertet. Dabei wurde genauso vorgegangen wie oben

unter 5.1.2.4 bei den Vermittlungspersonen beschrieben. Nach faktorenanalytischer Auswertung mittels Hauptkomponentenanalyse und Varimax-Rotation mit Kaiser-Normalisierung ergab sich, dass sieben Faktoren zu einer Varianzaufklärung von 89,096% ausreichen. Zunächst soll die nach der gleichen Vorgehensweise wie oben getroffene Zuordnung der Adjektivpaare zu den Faktoren in einer Übersicht dargestellt werden. Dabei gelten die im Unterkapitel 5.1.2.4 angegebenen Hinweise zur Darstellung in der Übersicht 6 sowohl für diese als auch für die Übersicht 8 auf Seite 136.

Faktor	Entsprechende Adjektivpaare der rotierten Komponentenmatrix	Rotierte Summe der quadrierten Ladungen (kumulierte %)
1	kooperativ- <b>stur</b> , aktiv- <b>passiv</b> , einfühlend- <b>abweisend</b> , sympathisch- <b>unsympathisch</b> , <b>verschlossen</b> -offen, <b>unfreundlich</b> -freundlich, aufmerksam- <b>unaufmerksam</b> , <b>still</b> -gesprächig, <b>einfallslos</b> -ideenreich, friedlich- <b>aggressiv</b> , <b>missmutig</b> -fröhlich	28,333
2	<b>reizbar</b> -gelassen, intelligent- <b>schlicht</b> , beständig- <b>unstet</b> , <b>nervös</b> -entspannt, <i>einsichtig-<b>uneinsichtig</b></i> , <i>sicher-<b>unsicher</b></i> , beschämt- <b>trotzig</b>	45,030
3	<b>unaufrichtig</b> -aufrichtig, <b>eigennützig</b> -hilfsbereit, <b>schwach</b> -stark, <i>tiefgründig-<b>oberflächlich</b></i> , zuverlässig- <b>unzuverlässig</b>	57,094
4	<b>herrisch</b> -unterwürfig, <b>gleichgültig</b> -bemüht	67,856
5	respektvoll- <b>respektlos</b> , <b>hart</b> -verletzlich, höflich- <b>flegelhaft</b>	76,549
6	<b>gepflegt</b> -ungepflegt	82,909
7	<b>sachlich</b> -gefühlbetont	89,096

Übersicht 7: Rotierte Faktoren und zugehörige Adjektivpaare sowie Varianzaufklärung in Prozent aus den Polaritätsprofilen für die Beschuldigten.

Im Hinblick auf die Interpretation des ersten Faktors lässt sich festhalten, dass sich hier vor allem Eigenschaften und Verhaltensweisen finden, deren Auftreten über den Willen gesteuert und geregelt werden kann. Darüber hinaus können sie in Auftreten und Ausprägung zumeist von anderen Personen wahrgenommen und beurteilt werden. Infolge dieser Überlegungen wird dieser Faktor mit "Evaluierbare motivationsgesteuerte Verhaltensaspekte" überschrieben.

Der zweite Faktor sammelt überwiegend Itempaare, welche in Verhandlungssituationen bedeutsam sind. In der einen Richtung sind es solche Eigenschaften und Verhaltensweisen, welche einer konstruktiven Kooperation zuträglich sind und der entgegengesetzte Pol würde im schlimmsten Fall mit einem völligen Scheitern von Verhandlungen einhergehen. Dementsprechend wird diesem Faktor die Bezeichnung "Verhandlungsrelevante Verhaltensweisen und Eigenschaften" zugewiesen.

Auf den dritten Faktor laden vor allem Variablen, welchen eine Bedeutung in zwischenmenschlichen Beziehungen zukommt, insbesondere im freundschaftlichen oder partnerschaftlichen Sinn. Dieser Faktor wird mit dem Etikett "Beziehungsrelevante Verhaltensweisen" versehen.

Beim vierten Faktor sammeln sich solche Adjektivpaare, welche mit Verhandlungsmacht assoziierbar scheinen. In der durch die Faktorladung angegebenen Richtung zielen solche Verhaltensweisen darauf ab, die eigene Position durchzusetzen. Somit wird diesem Faktor die Überschrift "Mit Verhandlungsmacht assoziierbare Verhaltensweisen" gegeben.

Beim fünften Faktor finden sich Variablenpaare, welche in der einen Richtung als defensive und in der anderen als offensive Verhaltensweisen ausgelegt werden können. Beide Ausprägungen lassen sich in einen Zusammenhang mit den Begriffen Angriff vs. Abwehr bringen. Dementsprechend wird dieser Faktor mit "Kämpferische Verhaltensweisen" bezeichnet.

Der sechste und der siebte Faktor fassen jeweils nur ein Itempaar, weswegen hier auf eine Interpretation und Etikettierung verzichtet werden soll.

Bevor im Anschluss auf die Ergebnisse der ausgewerteten Daten des ergebnisqualitativen Teiles eingegangen wird, sollen zunächst noch die Resultate der Selbstbeurteilungen durch die Geschädigten während der Vor- und der Schlichtungsgespräche deskriptiv dargestellt werden.

#### 5.1.2.6 Geschädigter

Da sich die Selbstbeurteilungen sowohl auf die Vorgespräche als auch auf die Vermittlungsgespräche beziehen, stand für die statistischen Analysen wieder der Datensatz von allen N=23 befragten Geschädigten zur Verfügung. Nach Auswertung mittels Häufigkeitsverteilung zeigte sich bei den Polaritätsprofilen der Geschädigten im Hinblick auf die Varianz ein ähnliches Bild wie bei den Vermittlungspersonen. Es zeigte sich bei den einzelnen Adjektivpaaren überwiegend ein deutlicher Trend in eine Richtung, wobei auch die extremen Ausprägungen der Eigenschaften gewählt wurden, jedoch nicht so häufig wie bei den Vermittlungspersonen. Des Weiteren wählten die Geschädigten auch hier ähnlich oft die Mitte, wie bei den Vermittlungspersonen, wobei es bei einigen Adjektivpaaren ebenso zu Häufungen gekommen ist. Jedoch weisen die Selbstbeurteilungen insgesamt weniger Varianz und mehr eindeutige Trends zu einem Pol bei den einzelnen Itempaaren auf als die Beurteilungen der Beschuldigten. Allerdings ist zu bedenken, dass die Stichprobe bei den Selbstbeurteilungen und bei den Beurteilungen der Vermittlungspersonen größer ist. Auch hier sollen die markantesten Ergebnisse in einer Übersicht dargestellt werden. Die prägnantesten Resultate sind wiederum grau unterlegt. Keine Markierung erfolgte bei den Adjektivpaaren mit vergleichsweise großer Varianz.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Reizbar	n=5	n=3	n=3	n=2	n=1	n=4	n=5	Gelassen
Einführend	n=4	n=4	n=4	n=7	n=2	n=1	n=1	Abweisend
Herrisch	n=1	n=2	n=5	n=14		n=1		Unterwürfig
Sachlich	n=2	n=8	n=1	n=2	n=2	n=4	n=4	Gefühlsbetont
Schwach	n=1	n=3	n=1	n=7		n=6	n=5	Stark
Hart	n=1	n=6	n=1	n=7	n=2	n=3	n=3	Verletzlich
Beschämt	n=1	n=3	n=2	n=8	n=4	n=2	n=3	Trotzig

Tabelle 19: Auszug der markantesten Selbsteinschätzungen der Geschädigten über das Polaritätsprofil.

Aus der Abbildung wird ersichtlich, dass die ausgewählten Beispiele allgemein eine recht ausgeprägte Varianz aufweisen. Allerdings ist das Adjektivpaar "herrisch-unterwürfig" besonders auffällig aufgrund der ausgeprägten Tendenz zur Mitte. Auch bei den Adjektivpaaren "beschämt-trotzig", "hart-verletzlich", "schwach-stark" und "einführend-abweisend" wählten die Geschädigten im Rahmen der Selbstbeurteilung überdurchschnittlich oft die Mitte der Ratingskala.

Bei der faktorenanalytischen Auswertung der über die Polaritätsprofile erhobenen Selbstbeurteilungsdaten von den Geschädigten wurde die gleiche Vorgehensweise gewählt, wie oben im Unterkapitel 5.1.2.4 beschrieben. Es ergab sich nach faktorenanalytischer Auswertung über die Hauptkomponentenanalyse und Varimax-Rotation mit Kaiser-Normalisierung, dass bei den vorliegenden Daten acht Faktoren 84,442% der vorhandenen Varianz aufklären können. Bevor die einzelnen Faktoren interpretiert werden, erfolgt die Darstellung dieser nach den oben angegebenen Regeln.

Faktor	Entsprechende Adjektivpaare der rotierten Komponentenmatrix	Rotierte Summe der quadrierten Ladungen (kumulierte %)
1	kooperativ- <b>stur</b> , <i>einführend-abweisend</i> , sympathisch- <b>unsympathisch</b> , <i>verschlossen-offen</i> , <b>unfreundlich</b> -freundlich, respektvoll- <b>respektlos</b>	14,872
2	unaufrichtig- <b>aufrichtig</b> , <i>reizbar-gelassen</i> , gleichgültig- <b>bemüht</b> , einfallslos- <b>ideenreich</b>	29,226
3	aktiv- <b>passiv</b> , gepflegt- <b>ungepflegt</b> , aufmerksam- <b>unaufmerksam</b> , <b>still</b> -gesprächig, <b>beschämt</b> -trotzig	43,472
4	sachlich- <b>gefühlsbetont</b> , <b>schwach</b> -stark, hart- <b>verletzlich</b> , sicher- <b>unsicher</b>	56,253
5	<b>herrisch-unterwürfig</b> , tiefgründig- <b>oberflächlich</b>	64,697
6	eigennützig- <b>hilfsbereit</b> , beständig- <b>unstet</b>	71,993
7	zuverlässig- <b>unzuverlässig</b>	78,282
8	intelligent- <b>schlicht</b>	84,442

Übersicht 8: Rotierte Faktoren und zugehörige Adjektivpaare sowie Varianzaufklärung in Prozent aus den Polaritätsprofilen für die Selbstbeurteilungen der Geschädigten.

Bei Betrachtung der Adjektivpaare, welche auf dem ersten Faktor laden, hat es den Anschein, dass es sich in erster Linie um Eigenschaften und Verhaltensweisen handelt, welche allgemein im Rahmen von Verhandlungen relevant sind. Darüber hinaus können sie ganz überwiegend über den Willen gesteuert und geregelt werden. Den Überlegungen zufolge wird dieser Faktor mit "Motivational steuerbare Verhaltensaspekte in Verhandlungen" bezeichnet.

Auch die auf dem zweiten Faktor ladenden Variablenpaare scheinen in gewisser Weise mit Verhalten in Verhandlungen assoziiert. Allerdings haben sie augenscheinlich eine relativ große Nähe im Hinblick auf die Kooperation in Verhandlungen. Somit erhält dieser Faktor das Etikett "Mit Kooperation assoziierte Verhaltensweisen".

Der dritte Faktor sammelt vor allem Itempaare, welche in zwischenmenschlichen Interaktionen von Belang sind. Dabei fällt auf, dass diese durch eine gewisse zeitliche Instabilität gekennzeichnet sind, da ein wechselweises Auftreten innerhalb eines Gesprächsverlaufs möglich ist. Dieser Faktor wird mit der Überschrift "Interaktionsrelevante Verhaltensweisen" versehen.

Unter dem vierten Faktor finden sich vor allem Adjektivpaare, welche sich auf die Verhandlungsposition beziehen lassen. Insofern sind sie gewissermaßen auch mit dem Selbstbewusstsein verknüpft, welches die eigene Position beim Aushandeln entweder stabilisiert oder ins Wanken bringt. Demnach wird diesem Faktor das Etikett "Die Verhandlungsposition tangierende Eigenschaften" zugewiesen.

Die unter dem fünften Faktor befindlichen Variablenpaare sind identisch mit jenen, welche auf den sechsten Faktor bei der Vermittlungsperson laden. Auch hier kann einerseits die Nähe zum Konstrukt Macht und andererseits die Verknüpfung mit Gesprächsqualität angenommen werden. Jedoch wird dieser Faktor mit einer anderen Bezeichnung versehen, da sich die Position und Aufgaben eines Geschädigten von denen eines Vermittlers im Rahmen von Gesprächssituationen beim TOA unterscheiden. Dementsprechend wird dieser Faktor mit "Kommunikationsstilistische Eigenschaften" bezeichnet.

Der sechste Faktor sammelt Adjektivpaare, welche in der einen Ausrichtung eine große Nähe zum Konstrukt Egoismus aufweisen. In der anderen Ausrichtung weisen sie auf ein Verhalten hin, was darauf abzielt, es allen anderen recht machen zu wollen. Dieser Faktor erhält demnach die Überschrift „Mit Utilitarismus assoziierbare Verhaltensweisen“.

In Anbetracht dessen, dass der siebte und der achte Faktor jeweils nur ein Itempaar fassen, soll hier auf eine Interpretation und Etikettierung verzichtet werden.

Damit sind die relevantesten Ergebnisse des prozessqualitativen Teils dargestellt und beschrieben und es soll sich dem ergebnisqualitativen Teil des im Rahmen von Interviews erhobenen Fragebogens zugewendet werden.

### 5.1.3 Ergebnisqualitativer Teil

Zur besseren Übersicht bei der Darstellung der Resultate ist auch der ergebnisqualitative Teil nach Unterkapiteln aufgeteilt. Auch hier wird auf eine komplette Darstellung aller Ergebnisse verzichtet.

#### 5.1.3.1 Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Schlichtungsgespräche

Die Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche wird bei Frage 41 explizit über ein sechsstufiges Rating erhoben. Da nur  $n=13$  Geschädigte an gemeinsamen Gesprächen mit dem Beschuldigten teilgenommen haben, ist der verwendbare Datensatz entsprechend klein. Jedoch lässt sich nach Auswertung mittels Häufigkeitsanalyse ein klarer Trend aufzeigen. Von den  $n=13$  Geschädigten wurden folgende Angaben gemacht:  $n=5$  waren "sehr zufrieden";  $n=6$  waren "zufrieden";  $n=1$  war "eher zufrieden" und  $n=1$  war "eher unzufrieden" mit dem Ergebnis der Schlichtungsgespräche. Zusammenfassend kann in  $n=12$  Fällen von Zufriedenheit ausgegangen werden.

Da im Ergebnis der Vermittlungsgespräche unter anderem der Schlichtungsvertrag steht, soll es im Folgenden um eben diesen gehen.

#### 5.1.3.2 Schlichtungsvertrag & Wiedergutmachungsleistungen

Ein Schlichtungsvertrag kann auch über die indirekte Verfahrensweise, also ohne gemeinsames Gespräch zwischen Geschädigten und Beschuldigten, zustande kommen. In der vorliegenden Erhebung kam es laut Auswertung der Frage 63 in  $n=18$  Fällen zum Abschluss von Schlichtungsverträgen.

Ob die im Schlichtungsvertrag vereinbarten Leistungen erbracht worden sind, wurde über Frage 66 erhoben. Dabei gaben  $n=12$  Geschädigte an, dass die vereinbarten Leistungen vollständig erbracht wurden. In weiteren  $n=5$  Fällen waren sie zum Zeitpunkt der Erhebung teilweise erbracht wurden und in  $n=1$  Fall wies die geschädigte Person darauf hin, dass die Erbringung der Wiedergutmachungsleistungen noch nicht abgeschlossen ist. Aus dem Vergleich mit der TOA-Statistik ergibt sich, dass die Häufigkeit der Erfüllung in den hier vorliegenden Fällen über dem Durchschnitt liegt (vgl. Kerner & Hartmann, 2005).

Des Weiteren sollten die Geschädigten im Rahmen von Frage 67 im Hinblick auf finanzielle Leistungen angeben, wie hoch einerseits die ursprüngliche Gesamtforderung und andererseits die im Rahmen des TOA getroffene Vereinbarung gewesen ist. Die erhobenen Daten werden tabellarisch auf Seite 139 dargestellt.

Höhe der Forderungen bzw. Leistungen	Gesamtforderung vor den Schlichtungsgesprächen	Im Rahmen des TOA getroffene Vereinbarung
≤ 100 €	n=2	n=1
≤ 500 €	n=7	n=8
≤ 1.000 €		n=1
≤ 5.000 €	n=1	
≤ 10.000 €		n=1
> 10.000 €	n=1	
keine finanzielle Leistung gefordert bzw. vereinbart	n=12	n=12
Summe $\Sigma$	N=23	N=23

Tabelle 20: Gegenüberstellung der finanziellen Forderungen vor den Schlichtungsgesprächen und den im Rahmen des TOA getroffenen Vereinbarungen.

Es zeigt sich, dass sich der überwiegende Teil der Forderungen und schlussendlich erbrachten Leistungen im Rahmen bis 500 € bewegt.

Im Anschluss soll über Frage 68 erhoben werden, ob die erbrachten Leistungen nach Meinung der Geschädigten in einem angemessenen Verhältnis zum angerichteten Schaden stehen. Von den n=18 Fällen, in denen es zu einem Schlichtungsvertrag gekommen war, bejahten n=11 Geschädigte diese Frage. Nach Ansicht weiterer n=5 Geschädigter war es nicht an dem und n=2 Geschädigte machten keine Angabe. Hierbei ist anzumerken, dass in einem von diesen beiden Fällen der Fragebogen über die postalische Vorgehensweise erhoben wurde und im anderen Fall die befragte Person angab, dass ihr in ihrem Fall ein solcher Vergleich nicht sinnvoll erscheint.

Im Rahmen eines TOA wird auch der Entschuldigung des Beschuldigten eine erhebliche Bedeutung beigemessen. Deswegen wird auf die diesbezüglichen Daten nachfolgend eingegangen.

#### 5.1.3.3 Entschuldigung des Beschuldigten

Nach Auswertung der vorliegenden Daten bei Frage 64 haben sich in n=15 Fällen die Beschuldigten bei den Geschädigten entschuldigt. Markant ist das Ergebnis der Häufigkeitsanalyse bei Frage 65, wonach nur n=6 diese Entschuldigung als aufrichtig empfanden.

Im Zusammenhang damit sind die nachfolgenden Daten im Hinblick auf die Einschätzung des Beschuldigten bezüglich spezieller Aspekte zu sehen.

#### 5.1.3.4 Einschätzung des Beschuldigten

Im Rahmen der Frage 54 sollen die Geschädigten einschätzen, inwiefern sich die Beschuldigten ehrlich um Wiedergutmachung bemüht haben und ob sie zukünftig wahrscheinlich wieder Straftaten begehen werden. Dabei zeigte sich, dass der überwiegende Teil der

Geschädigten (n=15) nicht den Eindruck hatte, dass das Bemühen um Wiedergutmachung des Beschuldigten ehrlich gewesen ist. Im Hinblick auf die zukünftige Rückfälligkeit des Beschuldigten waren n=17 Geschädigte der Meinung, dass der Beschuldigte wieder Straftaten begehen wird. Die Ergebnisse sind in der nachfolgenden Abbildung dargestellt.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Summe $\Sigma$
Ich habe den Eindruck, dass sich der/ die Beschuldigte ehrlich um Wiedergutmachung bemüht hat.	n=11	n=4	n=5	n=3	N=23
Ich glaube, der/die Beschuldigte wird wieder Straftaten begehen.	n=3	n=3	n=8	n=9	N=23

Tabelle 21: Überblick zu den Einschätzungen der Beschuldigten durch die Geschädigten.

Nachdem auf einzelne Aspekte des Ergebnisses eingegangen wurde, soll es im Folgenden um die Gesamteinschätzung des TOA durch die Geschädigten gehen.

#### 5.1.3.5 Einschätzung des Ergebnisses des TOA

Für die Gesamteinschätzung des TOA sind im Fragebogen bei Frage 69 eine Reihe von Aussagen vorgegeben, bei denen die Geschädigten angeben sollen, inwiefern diese auf sie zutreffen. Die im Rahmen der Häufigkeitsanalyse erhaltenen Resultate sind in der Tabelle 22 auf Seite 141 dargestellt. Der Datenlage zufolge kann davon ausgegangen werden, dass der überwiegende Teil (n=21) der befragten Geschädigten mit dem TOA eher oder voll zufrieden gewesen ist. Hinsichtlich der n=4 Fälle, in denen keine Angabe erfolgte, bleibt anzumerken, dass es sich bei der Frage danach, ob das Ergebnis als gerecht empfunden wird, um n=2 Fälle von "häuslicher Gewalt" handelt. Hierbei stellten die Geschädigten die Frage in den Raum, inwieweit es in derartigen Fällen überhaupt ein gerechtes Ergebnis geben könne. Bei der Frage hinsichtlich der in den Vorgesprächen erhaltenen Informationen machte jene Person (n=1) keine Angabe, wo im Vorfeld der Vermittlungsgespräche nur ein telefonischer Kontakt stattgefunden hatte. Im Hinblick darauf, ob ihre Interessen von den Vermittlungspersonen ausreichend vertreten wurden, konnte sich n=1 befragte Person nicht äußern, wobei es sich hier um einen der gerade angeführten Fälle von "häuslicher Gewalt" handelt.



	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Keine Angabe	Summe $\Sigma$
Die Teilnahme am TOA erwies sich für mich insgesamt als zu aufwendig.	n=14	n=7	n=1	n=1		N=23
Einen TOA würde ich jetzt ablehnen.	n=19	n=2		n=2		N=23
Ich würde anderen die Teilnahme an einem TOA empfehlen.	n=1	n=2	n=5	n=15		N=23
Die Folgen der Tat sind, soweit das möglich ist, ausgeglichen worden.	n=4	n=1	n=5	n=13		N=23
Ich empfinde das Ergebnis des TOAs als gerecht.	n=1	n=2	n=7	n=11	n=2	N=23
Ich fühle mich wieder sicher.	n=2	n=5	n=3	n=13		N=23
Die in den Vorgesprächen erhaltenen Informationen erwiesen sich als falsch.	n=20	n=2			n=1	N=23
Die Vermittlungsperson/en haben meine Interessen nicht ausreichend vertreten.	n=17	n=4	n=1		n=1	N=23
Ich habe die Teilnahme am TOA bereut.	n=21	n=1	n=1			N=23
Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden.	n=1	n=1	n=7	n=14		N=23

Tabelle 22: Überblick zu den Angaben hinsichtlich der Gesamteinschätzung des TOA durch die Geschädigten.

Den ergebnisqualitativen Teil des Fragebogens abschließend, soll es um die Einschätzung der strafrechtlichen Vorgehensweise gehen.

#### 5.1.3.6 Einschätzung der strafrechtlichen Vorgehensweise

Im Rahmen der Frage 70 sollten die Geschädigten angeben, ob sie über das Ergebnis des Strafverfahrens gegen den Beschuldigten informiert wurden sind. Insgesamt machten hier n=7 Geschädigte Angaben, wovon n=5 informiert worden sind.

Diese Geschädigten gaben bei Frage 71 im Hinblick auf die strafrechtliche Reaktion an, dass diese ihrer Meinung nach "viel zu leicht" (n=2), "zu leicht" (n=2) und "angemessen" (n=1) gewesen ist.

Nachfolgend sollen die Resultate aus der Auswertung der zusätzlichen Daten dargestellt werden.

#### 5.1.4 Zusätzliche Daten

Auch bei der Darstellung der Ergebnisse bei den unter der Überschrift zusätzliche Daten zusammengefassten Items wird auf eine Untergliederung nicht verzichtet.

#### 5.1.4.1 Bekanntheit des TOA im Allgemeinen

Die Bekanntheit des TOA vor der Straftat soll bei Frage 1 erhoben werden. Im Rahmen der Erhebung gaben n=5 Geschädigte an, dass ihnen schon vor der Straftat bekannt war, dass es so etwas wie den TOA gibt.

Woher die Geschädigten dieses Wissen haben, wird in Frage 2 über vorgegebene Alternativen erfragt. Hier wurden von den entsprechenden Geschädigten folgende Angaben gemacht: "Zeitung/ sonstige Presse" (n=1), "Fernsehen/ Hörfunk" (n=1), "Faltblätter" (n=1), "Freunde/ Verwandte" (n=1) und "sonstige" (n=1). Bei "sonstige" war es die beschuldigte Person, welche mit der geschädigten Person in eine Klasse ging.

Ein weiterer Aspekt der Informiertheit der Geschädigten betrifft das Wissen darum, wer den TOA initiiert hat, worum es im Folgenden geht.

#### 5.1.4.2 Initiierung des TOA im Fall der Geschädigten

Die Frage 5 befasst sich damit, wer nach Wissen der Geschädigten den TOA in die Wege geleitet hat. Diese Frage ist im offenen Itemformat vorgegeben, damit einem Raten seitens der Geschädigten vorgebeugt werden kann. Die von den N=23 befragten Geschädigten erhaltenen Angaben sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst, wobei in den Kategorien auch jene Aussagen enthalten sind, bei denen es sich um von den Geschädigten geäußerte Vermutungen handelt. Aus den Ergebnissen lässt sich schließen, dass der ganz überwiegende Teil der Geschädigten (n=21) darüber im Bilde ist, von welcher Stelle der TOA in ihrem Fall initiiert worden ist. Die Angaben der Geschädigten sind in Tabelle 23 zusammengefasst dargestellt.

	Häufigkeiten
Polizei/ polizeipsychologischer Dienst	n=9
Staatsanwaltschaft	n=9
Bewährungshelfer des Beschuldigten	n=1
Mutter des Geschädigten	n=1
Schule	n=1
"weiß nicht"	n=2
<b>Summe <math>\Sigma</math></b>	<b>N=23</b>

Tabelle 23: Überblick zu den Angaben der Geschädigten hinsichtlich der in ihrem Fall den TOA initiiierenden Institutionen oder Personen.

Nachfolgend soll es um die über den Fragebogen erhobenen soziodemographischen Daten der am TOA beteiligten Personen gehen.

### 5.1.4.3 Soziodemographische Daten der Beteiligten

Wie schon erwähnt, ist es nicht in jeder Vermittlungseinrichtung üblich, dass mehrere Vermittler an einem Fall beteiligt sind. Aufgrund dessen werden hier auch nur die Angaben zu der Vermittlungsperson dargestellt, welche den aktiven Part im Rahmen des TOA inne hatte. In den erfassten N=23 Fällen waren von den entsprechenden Vermittlungspersonen n=15 weiblich.

Die erhobenen Daten im Hinblick auf Alter und Geschlecht sowohl der Geschädigten als auch der Beschuldigten wurden bereits im Rahmen der Stichprobenbeschreibung im Unterkapitel 4.5.2.2 dargestellt. Deswegen werden hier nur noch Nationalität und Beruf vergleichend gegenübergestellt. Zunächst soll es um die Angaben zur Herkunft gehen. Insgesamt waren n=20 der Geschädigten deutscher Herkunft. Bei den Beschuldigten waren nach Einschätzung der Geschädigten insgesamt n=13 Deutsche. Demnach liegt der Anteil deutscher Personen bei den Geschädigten (86,96%) um etwa zwei Fünftel höher als bei den Beschuldigten (56,52%). Zwar entspricht der Anteil der deutschen Geschädigten auch den Befunden der TOA-Statistik, jedoch ist Differenz zum Anteil der Beschuldigten in der hier vorliegenden Erhebung deutlich größer (vgl. Kerner & Hartmann, 2005).

Die Daten hinsichtlich des zum Zeitpunkt des TOA ausgeübten Berufes sind in der Tabelle 24 vergleichend für Geschädigte und Beschuldigte gegenübergestellt. Dabei handelt es sich um Angaben von Seiten der Geschädigten, wobei Mehrfachnennungen möglich gewesen sind. In der Tabelle 24 sind die noch möglichen Alternativen des Fragebogens "Student/in", "Angestellte/r" und "Beamte/r" ausgespart, weil diese nicht gewählt wurden. Dafür wurde die Kategorie "Renter/in" zusätzlich in der Tabelle angeführt, da diese Alternative relativ oft in der Erhebung genannt wurde. Unter der Rubrik "sonstige, und zwar" wurden weiterhin von den Geschädigten benannt: selbstständige Tätigkeit, Hausfrau und Erwerbsunfähigkeitsrente.

Ausgeübter Beruf zum Zeitpunkt des TOA:	Geschädigte	Beschuldigte
Schüler/in	n=9	n=7
Auszubildende/r	n=3	
Arbeitnehmer/in	n=3	n=5
Arbeitgeber/in	n=1	
Angestellte/r	n=2	n=2
derzeit erwerbslos	n=3	n=3
Rentner/in	n=3	n=2
"sonstige, und zwar"	n=2	n=3
"weiß nicht"		n=4

Tabelle 24: Gegenüberstellung der Angaben zu den ausgeübten Berufe der Geschädigten und Beschuldigten zum Zeitpunkt des TOA.

Im Hinblick auf den schulischen Werdegang wurden die Geschädigten nur zu sich selbst befragt, wobei auch hier Mehrfachnennungen im Rahmen der alternativen Antworten möglich gewesen sind. Den eigenen Angaben nach besuchten die Geschädigten folgende Schulformen: Hauptschule (n=6), Realschule (n=8), Gymnasium (n=5), Fachgymnasium (n=2) und Sonderschule (n=1). Innerhalb der Kategorie "sonstige, und zwar" gaben n=3 Geschädigte noch die folgenden Formen an: Gesamtschule mit gymnasialer Ausrichtung, Orientierungsstufe und Waldorfschule.

Im Rahmen von Frage 46 soll erfasst werden, ob sich die Geschädigten und die Beschuldigten bereits vor der Straftat kannten. Von den N=23 befragten Geschädigten gaben insgesamt n=21 an, dass sie die beschuldigte Person schon vorher kannten. Damit liegen die hier erfassten Häufigkeitswerte über denen in der TOA-Statistik (vgl. Kerner-Hartmann, 2005). Bemerkenswert ist noch, dass es sich in n=7 Fällen bei dem Beschuldigten um den aktuellen oder ehemaligen Partner der Geschädigten handelte.

Nach den gerade dargestellten soziodemographischen Daten soll es nachfolgend um die von den Geschädigten gemachten Angaben bezüglich der Straftaten gehen, durch welche sie geschädigt wurden.

#### 5.1.4.4 Deliktdaten

Im Hinblick auf die Straftaten sollen zunächst die Angaben bei Frage 48 („Durch welche Straftat wurden Sie geschädigt?“) zusammengefasst dargestellt werden. Hierbei ist anzumerken, dass die Geschädigten mehrere der vorgegebenen Alternativen benennen konnten. In der Tabelle 25 sind die Häufigkeiten der Deliktformen dargestellt, wie sie von den Geschädigten angegeben worden sind. Dabei waren Mehrfachnennungen möglich. Die Kategorien "Raub oder Erpressung" und "Sexualdelikt" sind nicht mit aufgeführt, weil diese von den Geschädigten nicht angegeben worden sind.

<b>Deliktform</b>	<b>Häufigkeit der Nennungen</b>
Körperverletzungsdelikt	n=13
Vermögensdelikt (z.B. Diebstahl oder Betrug)	n=4
Sachbeschädigung	n=5
Häusliche Gewalt	n=6
Sonstige, bitte nennen	n=8

Tabelle 25: Häufigkeiten der Nennungen bei den Deliktformen.

Die hier erfasste Häufigkeit der Körperverletzungsdelikte liegt nur leicht über der bei der allgemeinen Deliktstruktur in der TOA-Statistik angegebenen Häufigkeit (vgl. Kerner & Hartmann, 2005). Ähnliches gilt für die Vermögensdelikte und die Delikte mit Sachbeschädigung. Unter der Rubrik "sonstige, bitte nennen" wurden von den Geschädigten folgende An-

gaben gemacht: Beleidigung (n=4), Bedrohung (n=3), Freiheitsberaubung (n=1), Hausfriedensbruch (n=1), psychische Gewalt (n=1) und Stalking (n=1).

Die bei den Straftaten erlittenen Schäden und deren von den Geschädigten beurteilten Ausprägungen wurden im Rahmen der Fragen 51 und 52 erhoben und sind in Tabelle 26 zusammengefasst dargestellt. Auch hier konnten die Geschädigten mehrere Alternativen benennen.

Schaden	Ausprägung	Häufigkeiten	Summe $\Sigma$
<b>materieller Schaden</b>	gering	n=5	n=11
	mittel	n=2	
	groß	n=4	
<b>Körperverletzung</b>	leicht	n=6	n=15
	mittel	n=5	
	schwer	n=4	
<b>psychische Beeinträchtigung</b>	leicht	n=2	n=11
	mittel	n=1	
	schwer	n=8	

Tabelle 26: Überblick zu den Angaben bezüglich Art und Ausprägung der durch die Straftaten entstandenen Verletzungen und Schäden.

Besonders markant sind hier die n=8 Fälle, bei denen die psychische Beeinträchtigung von den Geschädigten als "schwer" eingestuft wurde. Im Vergleich mit der TOA-Statistik liegt insbesondere die hier erhobene Häufigkeit der psychischen Beeinträchtigungen erheblich über den allgemeinen Werten (vgl. Kerner & Hartmann, 2005). Selbiges gilt für die Ausprägungen "leicht" und "schwer" bei den Körperverletzungen.

Zum Abschluss der Ergebnisdarstellung sollen noch die Angaben hinsichtlich des Zeitpunktes der Durchführung des TOA dargestellt werden.

#### 5.1.4.5 Zeitpunkt des TOA

Die Angaben von den Geschädigten zu Frage 53 („Wann fand der TOA bezüglich der Tat statt?“) sollen zur Übersicht zusammengefasst dargestellt werden, wobei eine jahreszeitliche Zuordnung der angegebenen Monate erfolgt ist.

Zeitpunkt des TOA	Frühjahr 2003	Sommer 2003	Herbst 2003	Winter 2003/2004	Frühjahr 2004	Sommer 2004	Herbst 2004	„weiß nicht“
Häufigkeiten ( $\Sigma N=23$ )	n=1	n=2	n=6	n=8	n=4		n=1	n=1

Tabelle 27: Angaben der Geschädigten zum Durchführungszeitpunkt des TOA.

Bei Betrachtung der Tabelle 27 im Hinblick auf den Erhebungszeitraum wird deutlich, dass der TOA bei manchen Geschädigten zum Zeitpunkt der Befragung schon über ein Jahr zurücklag.

Nachfolgend sollen die Ergebnisse von vergleichenden Analysen dargestellt und wider dem gängigen methodischen Procedere eine erste Bewertung vorgenommen werden.

## **5.2 Vergleichende Analysen**

Es wurde bereits mehrfach darauf verwiesen, dass es sich bei der vorliegenden Untersuchung um eine Pilotstudie mit einem kleinen Stichprobenumfang handelt, wodurch im Großen und Ganzen nicht von Repräsentativität ausgegangen werden kann. Insofern lassen die Ergebnisse keine validen Aussagen bezüglich der Grundgesamtheit der Geschädigten beim TOA in Deutschland zu. Im Hinblick auf die TOA-Statistik sind die möglichen Vergleiche bereits an den entsprechenden Stellen in der Ergebnisdarstellung eingeflossen.

Im Folgenden soll unter anderem durch die Gegenüberstellung von Ergebnissen veranschaulicht werden, inwieweit es Variationen bei den Angaben von Geschädigten aus Bremen und Hannover gibt. Darüber hinaus wird aus aktuellem Anlass und aufgrund der Stichprobenzusammensetzung eine kleine Vergleichsanalyse zwischen den durch verschiedene Deliktformen Geschädigten angestrebt.

Wie schon erwähnt, wird auf einen eingehenden und umfassenden Vergleich der erhobenen Daten von den Geschädigten aus Hannover und jenen aus Bremen aufgrund des relativ geringen Stichprobenumfangs verzichtet. Deswegen werden hier nachfolgend nur die augenscheinlich markantesten Ergebnisse der vergleichenden Analyse vorgestellt. Im Anschluss daran werden aufgrund der nach wie vor aktuellen Debatte, inwiefern ein TOA bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum durchzuführen ist, die auffälligsten Ergebnisse einer getrennten Analyse von solchen vs. anderer Delikte dargestellt. Eine solche separate Auswertung bot sich aufgrund des relativ hohen Fallaufkommens von Gewaltdelikten im sozialen Nahraum ( $n=8$ ) innerhalb der hier vorliegenden Stichprobe ( $N=23$ ) an. Wobei es natürlich nur darum gehen kann, Tendenzen aufzuzeigen.

### **5.2.1 Vergleich zwischen Bremen und Hannover**

Von den im Rahmen der vorliegenden Erhebung befragten Geschädigten hatten  $n=14$  an einem TOA in Bremen teilgenommen. Die restlichen  $n=9$  Geschädigten gehören zum Einzugsgebiet der WAAGE-Hannover. Auf die Daten hinsichtlich Geschlecht und Alter der Ge-

schädigten wurde bereits im Kapitel 4.5.2.2 sowohl insgesamt als auch für beide Städte getrennt eingegangen. Im folgenden sollen nur die Resultate der getrennten Analyse dargestellt werden, welche auf Unterschiede einerseits im Vorgehen der Vermittlungseinrichtungen und andererseits in der Einschätzung des TOA durch die Geschädigten hinweisen.

Zunächst zeigen sich Auffälligkeiten hinsichtlich der Anzahl der Vorgespräche, wie aus der folgenden Tabelle zu entnehmen ist.

		<b>Bremen</b> $\sum n=14$	<b>Hannover</b> $\sum n=9$
<b>Anzahl der Vorgespräche</b>	1	n=7	n=8
	2	n=4	n=1
	4	n=2	
	telefonisch	n=1	

Tabelle 28: Vergleichende Darstellung der Angaben zur Anzahl der Vorgespräche zwischen Bremen und Hannover.

Beim TOA Bremen wurde in ungefähr der Hälfte der Fälle (n=8) je ein Vorgespräch durchgeführt, wovon n=1 telefonisch erfolgte. In den restlichen n=6 Fällen beläuft sich die Anzahl der Vorgespräche auf zwei und mehr. In Hannover wurden in n=8 Fällen jeweils ein Vorgespräch mit den Geschädigten geführt und in n=1 Fall erfolgten zwei Vorgespräche.

Bei den Angaben, wie die Geschädigten die Vorgespräche erlebt haben und sie beurteilen, ergaben sich auch einige Auffälligkeiten in der getrennten Auswertung:

	<b>Bremen</b> $\sum n=14$					<b>Hannover</b> $\sum n=9$				
	Trifft nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	k.A.	Trifft nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	k.A.
Meine Interessen und Belange wurden in den Vorgesprächen ernst genommen und besprochen.		n=1	n=3	n=9	n=1			n=3	n=6	
Durch die Vorgespräche habe ich mich schlecht auf die Vermittlungsgespräche vorbereitet gefühlt.	n=10	n=1			n=3	n=5	n=1	n=2		n=1
Auf meine Sorgen und Befürchtungen wurde in den Vorgesprächen eingegangen.			n=2	n=10	n=2		n=1	n=1	n=7	
Mit den Vorgesprächen war ich unzufrieden.	n=11	n=1		n=1	n=1	n=7		n=1	n=1	

Tabelle 29: Gegenüberstellung der Einschätzungen der Vorgespräche durch die Geschädigten aus Bremen und Hannover.

Bei den Bremer Fällen, wo keine Angabe (entspricht: k.A.) von den Geschädigten gemacht wurden, handelt es sich zunächst für alle Aussagen um den n=1 Fall, bei dem der Kontakt telefonisch stattgefunden hatte. Bei der Frage der Vorbereitung im Hinblick auf die Vermittlungsgespräche meinten n=2 Geschädigte, dass sie diesen Sachverhalt nicht einschätzen könnten, weil sie an gemeinsamen Gesprächen nicht teilgenommen haben. Hinsichtlich der Aussage über die Sorgen und Befürchtungen äußerte n=1 Geschädigte, dass sie keine gehabt hätte und dementsprechend keine Angabe machen könne. Von den Geschädigten aus Hannover machte n=1 keine Angabe auf die Vorbereitungsaussage aufgrund der schon angeführten Argumentation, an Vermittlungsgesprächen nicht teilgenommen zu haben.

Beim Vergleich der Anzahl der Vermittlungsgespräche ergibt sich folgendes Bild: In Bremen haben insgesamt n=10 Geschädigte an Vermittlungsgesprächen teilgenommen hingegen in Hannover n=3 Geschädigte, wobei die Anzahl der Schlichtungsgespräche variiert.

		<b>Bremen</b> ∑ n=14	<b>Hannover</b> ∑ n=9
<b>Anzahl der Vermittlungsgespräche</b>	1	n=8	n=2
	2	n=1	
	3		n=1
	6	n=1	

Tabelle 30: Gegenüberstellung der Angaben zur Anzahl der Vermittlungsgespräche zwischen Bremen und Hannover.

Allerdings zeigt sich, dass in den allermeisten Fällen, sowohl in Bremen (n=8) als auch in Hannover (n=2), jeweils ein Vermittlungsgespräch stattgefunden hat.

Auch bei den im Rahmen des ergebnisqualitativen Teils gestellten Fragen ergaben sich im Vergleich zwischen Bremen und Hannover einige markante Unterschiede.

	<b>Bremen</b> ∑ n=14			<b>Hannover</b> ∑ n=9		
	ja	nein	k.A.	ja	nein	k.A.
Konnte man sich auf einen Schlichtungsvertrag einigen?	n=13	n=1		n=5	n=4	
Hat sich der Beschuldigte bei Ihnen entschuldigt?	n=10	n=4		n=5	n=4	
Erschien Ihnen diese Entschuldigung aufrichtig?	n=5	n=5		n=1	n=4	
Stehen die erbrachten Leistungen in angemessenem Verhältnis zum angerichteten Schaden?	n=10	n=2	n=1	n=1	n=3	n=1

Tabelle 31: Vergleichende Darstellung der Angaben der Geschädigten aus Bremen und Hannover zur Entschuldigung des Beschuldigten und zum Schlichtungsvertrag.



Aus der Tabelle geht hervor, dass es in Bremen in n=13 Fällen zu einem Schlichtungsvertrag gekommen ist, jedoch in Hannover n=5 Schlichtungsverträge abgeschlossen wurden. Bemerkenswert ist auch, dass von den Geschädigten aus Hannover n=4 angaben, dass ihnen die Entschuldigung der Beschuldigten nicht aufrichtig erschien. In Bremen hatten diesen Eindruck die Hälfte (n=5) der Geschädigten, bei denen sich die Beschuldigten entschuldigt hatten. Bezüglich des Verhältnisses zwischen angerichteten Schaden und erbrachten Leistungen waren die Geschädigten aus Bremen (n=10) überwiegend der Ansicht, dass dieses angemessen war. Die Geschädigten aus Hannover waren überwiegend nicht dieser Meinung (n=3).

Im Hinblick auf die Gesamtbewertung des TOA ergaben sich im Vergleich zwischen Bremen und Hannover ebenfalls einige Auffälligkeiten. Die vergleichende Gegenüberstellung erfolgt in der folgenden Tabelle.

	Bremen $\sum n=14$					Hannover $\sum n=9$				
	Trifft nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	k.A.	Trifft nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	k.A.
Die Teilnahme am TOA erwies sich für mich insgesamt als zu aufwendig.	n=8	n=5		n=1		n=6	n=2	n=1		
Einen TOA würde ich jetzt ablehnen.	n=12	n=1		n=1		n=7	n=1		n=1	
Ich würde anderen die Teilnahme an einem TOA empfehlen.			n=3	n=11		n=1	n=2	n=2	n=4	
Die Folgen der Tat sind, soweit das möglich ist, ausgeglichen worden.	n=1		n=2	n=11		n=3	n=1	n=3	n=2	
Ich empfinde das Ergebnis des TOAs als gerecht.			n=4	n=9	n=1	n=1	n=2	n=3	n=2	n=1
Ich fühle mich wieder sicher.	n=1	n=1		n=12		n=1	n=4	n=3	n=1	
Die in den Vorgesprächen erhaltenen Informationen erwiesen sich als falsch.	n=12	n=1			n=1	n=8	n=1			
Die Vermittlungsperson/en haben meine Interessen nicht ausreichend vertreten.	n=12	n=2				n=5	n=2	n=1		n=1
Ich habe die Teilnahme am TOA bereut.	n=14					n=7	n=1	n=1		
Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden.		n=1	n=2	n=11		n=1		n=5	n=3	

Tabelle 32: Gegenüberstellung der Angaben zur Einschätzung des TOA durch die Geschädigten aus Bremen und Hannover.

Besonders markant sind dabei die Angaben der Geschädigten aus Hannover. Ein Drittel (n=3) dieser Personen würde den TOA wohl nicht weiterempfehlen. Ebenfalls n=3 Geschädigte empfinden das Ergebnis des TOA als wenig oder nicht gerecht. Knapp die Hälfte (n=4) der Geschädigten aus Hannover sind der Ansicht, dass die Folgen der Tat nicht oder eher nicht ausgeglichen wurden, was von den Geschädigten aus Bremen in nur n=1 Fall so gesehen wird. Über die Hälfte der Geschädigten aus Hannover (n=5) konnten der Aussage "Ich fühle mich wieder sicher" nicht zustimmen. Bei den Geschädigten aus Bremen trifft das auf lediglich n=2 Fälle zu.

Es sollte angemerkt werden, dass von den n=9 Fällen aus Hannover n=7 Fälle der Kategorie "Gewalt im sozialen Nahraum" zugeordnet werden können. Für Bremen trifft dies nur für n=1 Fall zu. Im folgenden sollen die Ergebnisse der vergleichenden Analyse zwischen Delikten unter der Überschrift "Gewalt im sozialen Nahraum" einerseits und den restlichen Delikten ("Andere Delikte") andererseits präsentiert werden.

### 5.2.2 Vergleich nach Deliktformen

Zunächst soll kurz erläutert werden, was unter der Kategorie "Gewalt im sozialen Nahraum" zu verstehen ist. Dazu wird sich auf die Definition von häuslicher Gewalt der Baseler Polizei bezogen, welche in Löbmann & Herbers (2005) wie folgt zitiert ist: „angedrohte oder ausgeübte psychische, physische oder sexuelle Gewalt unter hetero- oder homosexuellen Paaren in ehemaligen oder bestehenden partnerschaftlichen Beziehungen oder unter Geschwistern, bzw. gegen Kinder, unter Verwandten bzw. Bekannten einer Partei eines Paares oder der anderen Partei des Paares (bestehend oder ehemalgig), wenn die Gewalt im Zusammenhang mit der bestehenden oder aufgelösten Beziehung geschieht, unabhängig davon ob die Beteiligten je zusammengelebt haben bzw. zusammenleben“ (Löbmann & Herbers, 2005, S. 23).

Nun ist anzugeben, welche Fälle im Rahmen dieser Arbeit der Kategorie "Gewalt im sozialen Nahraum" zugewiesen wurden. In einem ersten Schritt wurden jene Fälle ausgewählt, in denen die Geschädigten im Fragebogen die Kategorien "häusliche Gewalt" oder "Stalking" angegeben hatten, was n=7 Fällen entspricht. Dann wurden die qualitativen Aussagen im offenen Itemformat zum Delikt Fall für Fall durchgegangen und mit den Angaben zur Intensität der Bekanntheit vor der Straftat abgeglichen. Dabei wurde noch ein Fall auffällig, in dem es in der Trennungsphase einer Paarbeziehung zu Freiheitsberaubung, Beschimpfungen und Körperverletzungen der Geschädigten durch den Ex-Partner gekommen ist. Somit gingen insgesamt n=8 Fälle in die Kategorie "Gewalt im sozialen Nahraum" ein. Die restlichen n=15 Fälle sind nachfolgend unter der Kategorie "Andere Delikte" subsumiert.

Als erstes fielen Unterschiede bei den soziodemographischen Daten auf, welche in der folgenden Tabelle im Überblick dargestellt sind.

		<b>Gewalt im sozialen Nahraum</b>		<b>Andere Delikte</b>	
		$\sum n=8$		$\sum n=15$	
		Geschädigte	Beschuldigte	Geschädigte	Beschuldigte
Geschlecht	weiblich	n=6	n=1	n=7	n=6
	männlich	n=2	n=7	n=8	n=9
Herkunft	deutsch	n=7	n=7	n=13	n=6
	andere	n=1	n=1	n=2	n=9
Durchschnittsalter		37,88	41,13	27,60	28,93

Tabelle 33: Gegenüberstellung soziodemographischer Angaben von Geschädigten und Beschuldigten bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. anderen Delikten.

Die Daten hinsichtlich des Geschlechts sowohl bei den Geschädigten als auch bei den Beschuldigten bei den Gewaltdelikten im sozialen Nahraum gehen mit den Angaben in der einschlägigen Literatur konform, wonach derartige Delikte in erster Linie von Männern gegen Frauen verübt werden (vgl. Bannenberg, 1998; BIG, ohne Jahr; Gloor & Meier, 2004; Hagemann-White & Kavemann, 2004; Löbmann & Herbers, 2005; Müller, Schröttle & Glammeier, 2004; RIGG, 2003). Bei den anderen Delikten ergibt sich ein fast schon ausgeglichenes Bild in der Geschlechterverteilung der Geschädigten. Außerdem ist das Durchschnittsalter bemerkenswert. Immerhin liegen etwa 10 Jahre zwischen dem Durchschnittsalter der Geschädigten durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum und denen der anderen Delikte. Das hier errechnete Durchschnittsalter sowohl der Geschädigten als auch der Beschuldigten liegt leicht über dem in der Untersuchung von Löbmann & Herbers (2005). Die hier zur Herkunft der Geschädigten erhobenen Häufigkeiten sind weitestgehend kongruent mit den Ergebnissen dieser Untersuchung der Autorinnen.

Im Hinblick auf die Anzahl der Vorgespräche und die Anzahl der Vermittlungsgespräche ergab sich folgendes Bild: Vorgespräche hatten in allen Fällen sowohl bei den Gewaltdelikten im sozialen Nahraum als auch bei den anderen Delikten stattgefunden. Allerdings variiert die Anzahl der Vorgespräche, wie in der nachstehenden Tabelle zu sehen ist. Auffälligkeiten ergaben sich vor allem hinsichtlich der Vermittlungsgespräche. Von den n=8 durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten hatten weniger als die Hälfte (n=3) an Schlichtungsgesprächen teilgenommen. Bei den anderen Delikten belief sich die Teilnahme an gemeinsamen Gesprächen mit dem Beschuldigten auf zwei Drittel (n=10). Auch hier gibt es Unterschiede in der Anzahl, wie die folgende Tabelle zeigt.

		<b>Gewalt im sozialen Nahraum</b> $\sum n=8$	<b>Andere Delikte</b> $\sum n=15$
<b>Anzahl der Vorgespräche</b>	1	n=7	n=8
	2	n=1	n=4
	4		n=2
	telefonisch		n=1
<b>Anzahl der Vermittlungs-gespräche</b>	1	n=1	n=9
	2		n=1
	3	n=1	
	6	n=1	

Tabelle 34: Anzahl sowohl der Vor- als auch der Vermittlungsgespräche bei Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" und "Andere Delikte".

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche?	<b>Gewalt im sozialen Nahraum</b> $\sum n=3$	<b>Andere Delikte</b> $\sum n=10$
sehr unzufrieden		
unzufrieden		
eher unzufrieden	n=1	
eher zufrieden	n=1	n=1
zufrieden	n=1	n=5
sehr zufrieden		n=4

Tabelle 35: Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. "Andere Delikte".

Im Zusammenhang mit den vorangegangenen Ausführungen wurden die Angaben der Geschädigten zur Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche vergleichend in der Tabelle 35 gegenübergestellt. Es zeigt sich, dass die Geschädigten anderer Delikte offensichtlich zufriedener als jene sind, welche durch "Gewalt im sozialen Nahraum" zu Schaden gekommen sind.

Auch bei der getrennten Auswertung bezüglich der erlittenen Verletzungen und Schäden sowie deren subjektiv erlebten Ausprägungen ergaben sich Unterschiede zwischen den Fällen von Gewaltdelikten im sozialen Nahraum und den anderen Delikten, was zunächst in einer Übersicht dargestellt werden soll. Es ist anzumerken, dass bei diesen Items Mehrfachnennungen möglich sind. Die Übersicht findet sich in Form von Tabelle 36 auf der Seite 153.

Schaden	Ausprägung	Gewalt im sozialen Nahraum $\sum n=8$		Andere Delikte $\sum n=15$	
materieller Schaden	gering	n=3	$\sum n=6$	n=2	$\sum n=5$
	mittel	n=1		n=1	
	groß	n=2		n=2	
Körperverletzung	leicht	n=2	$\sum n=6$	n=4	$\sum n=9$
	mittel	n=3		n=2	
	schwer	n=1		n=3	
psychische Beeinträchtigung	leicht		$\sum n=7$	n=2	$\sum n=4$
	mittel	n=1			
	schwer	n=6		n=2	

Tabelle 36: Gegenüberstellung Angaben bezüglich Art und Ausprägung der durch die Straftaten entstandenen Verletzungen und Schäden bei Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" vs. "Andere Delikte".

Besonders auffällig ist der Bereich der "psychischen Beeinträchtigung". Hier wurde von n=7 Geschädigten der Kategorie "Gewalt im sozialen Nahraum" angegeben, dass sie solche erlitten haben, wovon n=6 die "psychische Beeinträchtigung" als "schwer" erlebt haben. Im Gegensatz dazu gaben knapp ein Drittel (n=4) der durch andere Delikte Geschädigten an, dass es bei ihnen zu psychischen Beeinträchtigungen gekommen ist.

Des Weiteren ergaben sich Auffälligkeiten bei der vergleichenden Analyse der Items, welche unter der Rubrik "Entscheidung zur Teilnahme" subsumiert sind. Die Ergebnisse der Auswertung finden sich in der Tabelle 37. Den Daten zufolge wurde nur einem Viertel (n=2) der Geschädigten von "Gewalt im sozialen Nahraum" zum TOA geraten, was bei drei Fünftel (n=9) bei den anderen Delikten der Fall war. Bemerkenswert ist auch, dass der Anwalt in n=1 Fall von "Gewalt im sozialen Nahraum" vom TOA abgeraten hat, was bei den anderen Delikten gar nicht vorkam.

	Gewalt im sozialen Nahraum $\sum n=8$			Andere Delikte $\sum n=15$		
	ja	nein	k.A.	ja	nein	k.A.
Meine Freunde und Familie haben mir überwiegend zum TOA ... zugeraten	n=2	n=6		n=9	n=6	
... abgeraten	n=1	n=7		n=2	n=13	
... ihre Meinung nicht gesagt	n=5	n=3		n=4	n=11	
Ich wurde in dieser Sache anwaltlich vertreten	n=2	n=6		n=4	n=11	
Mein Anwalt hat mir zum TOA ... eher zugeraten	n=1	n=1	n=6	n=4		n=11
... eher abgeraten	n=1	n=1	n=6			n=11

Tabelle 37: Angaben hinsichtlich Zu- oder Abratens seitens der Familie oder des Rechtsanwaltes im Vergleich bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. anderer Delikte.

In diesem Zusammenhang interessiert die Frage, wie wichtig die Meinung anderer Personen ist, wenn es um eine solche Entscheidung geht.

	Gewalt im sozialen Nahraum $\sum n=8$				Andere Delikte $\sum n=15$			
	nicht wichtig	weniger wichtig	eher wichtig	sehr wichtig	nicht wichtig	weniger wichtig	eher wichtig	sehr wichtig
Wie wichtig war Ihnen die Meinung Ihrer Freunde und Familie?	n=5	n=2	n=1		n=4	n=2	n=6	n=3

Tabelle 38: Angaben zur Wichtigkeit der Meinungen von Familie und Freunden für die Geschädigten von "Gewalt im sozialen Nahraum" vs. "Andere Delikte".

Auffällig ist hier, dass den durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten die Meinung der Familie und der Freunde nach eigenen Angaben in den allermeisten Fällen ( $n=7$ ) nicht wichtig gewesen ist. Im Kontrast dazu gaben drei Fünftel ( $n=9$ ) der durch andere Delikte Geschädigten an, dass ihnen diese Meinungen eher bis sehr wichtig waren.

Bemerkenswert sind auch die Unterschiede, welche sich bei der Auswertung der Daten hinsichtlich der Gedanken im Zusammenhang mit der Teilnahmeentscheidung ergeben haben, wobei dies einer retrospektiven Einschätzung entspricht. Die Ergebnisse werden zunächst im Überblick in der Tabelle 39 dargestellt.

	Gewalt im sozialen Nahraum $\sum n=8$				Andere Delikte $\sum n=15$			
	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich habe Angst vor dem Beschuldigten.		n=1	n=5	n=2	n=9	n=1	n=3	n=2
Ich will eine Wiedergutmachung erhalten.	n=4		n=1	n=3	n=2		n=1	n=12
Eigentlich erscheint mir der TOA für meinen Fall ungeeignet.	n=4	n=1	n=1	n=2	n=13	n=2		
Mir ist eine außergerichtliche Einigung lieber.	n=2	n=1		n=5	n=2		n=4	n=9
Ich könnte dem Beschuldigten die Vorstrafe ersparen.	n=3		n=1	n=4	n=5	n=2	n=3	n=5
Ich möchte den Beschuldigten nicht so leicht davonkommen lassen.	n=2	n=1		n=5	n=1	n=1	n=5	n=8

Tabelle 39: Gegenüberstellung der markantesten Angaben der Geschädigten von "Gewalt im sozialen Nahraum" vs. "Andere Delikte" hinsichtlich ihrer Gedanken im Rahmen der Teilnahmeentscheidung.

Besonders markant ist hier, dass fast alle durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten (n=7) angaben, dass sie mehr oder weniger Angst vor dem Beschuldigten haben, was von den Geschädigten anderer Delikte in einem Drittel (n=5) so geäußert wurde. Knapp die Hälfte (n=3) der durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten waren der Meinung, dass der TOA für ihren Fall nicht geeignet erscheint, was von den Geschädigten anderer Delikte niemand so einschätzte.

Abschließend soll hier auf die Ergebnisse der getrennten Auswertung einiger Items aus dem ergebnisqualitativen Teil des Fragebogens eingegangen werden. Zunächst soll es um die Aspekte Schlichtungsvertrag und Entschuldigung des Beschuldigten gehen.

	Gewalt im sozialen Nahraum Σ n=8			Andere Delikte Σ n=15		
	ja	nein	k.A.	ja	nein	k.A.
Konnte man sich auf einen Schlichtungsvertrag einigen?	n=3	n=5		n=15		
Hat sich der/die Beschuldigte bei Ihnen entschuldigt?	n=3	n=5		n=12	n=3	
Erschien Ihnen diese Entschuldigung aufrichtig?		n=3		n=6	n=6	
Stehen die erbrachten Leistungen in angemessenem Verhältnis zum angerichteten Schaden?	n=1	n=1	n=1	n=10	n=4	n=1

Tabelle 40: Vergleichende Darstellung der Angaben der Geschädigten von Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. "Andere Delikte" zur Entschuldigung des Beschuldigten und zum Schlichtungsvertrag.

Wie aus der Tabelle hervorgeht, konnte sich in allen Fällen (n=15) bei der Gruppe "Andere Delikte" auf einen Schlichtungsvertrag geeinigt werden. Bei der Gruppe "Gewalt im sozialen Nahraum" trifft dies für n=3 Fälle zu. Bemerkenswert ist außerdem, dass die Entschuldigung der Beschuldigten den Geschädigten von "Gewalt im sozialen Nahraum" generell als nicht aufrichtig erschien (n=3). Bei den anderen Delikten gab die Hälfte (n=6) an, dass ihnen die Entschuldigung nicht aufrichtig vorkam. Im Hinblick auf die im Schlichtungsvertrag vereinbarten Leistungen gaben n=10 der durch "Andere Delikte" Geschädigten an, dass diese Leistungen in einem angemessenen Verhältnis zum angerichteten Schaden stehen. In der Gruppe "Gewalt im sozialen Nahraum" wurde das nur von n=1 Person so gesehen.

Bei den Angaben zur Gesamteinschätzung des TOA ergaben sich im Rahmen der vergleichenden Analyse ebenfalls Unterschiede, welche ebenfalls erst einmal im Überblick in der Tabelle 41 auf Seite 156 dargestellt werden.

	Gewalt im sozialen Nahraum $\Sigma n=8$					Andere Delikte $\Sigma n=15$				
	Trifft nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	k.A.	Trifft nicht zu	Trifft wenig zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu	k.A.
Die Teilnahme am TOA erwies sich für mich insgesamt als zu aufwendig.	n=5	n=2	n=1			n=9	n=5		n=1	
Einen TOA würde ich jetzt ablehnen.	n=6	n=1		n=1		n=13	n=1		n=1	
Ich würde anderen die Teilnahme an einem TOA empfehlen.	n=1	n=2	n=2	n=3				n=3	n=12	
Die Folgen der Tat sind, soweit das möglich ist, ausgeglichen worden.	n=4	n=1	n=2	n=1				n=3	n=12	
Ich empfinde das Ergebnis des TOAs als gerecht.	n=1	n=2	n=2	n=1	n=2			n=5	n=10	
Ich fühle mich wieder sicher.	n=1	n=3	n=2	n=2		n=1	n=2	n=1	n=11	
Die in den Vorgesprächen erhaltenen Informationen erwiesen sich als falsch.	n=7	n=1				n=13	n=1			n=1
Die Vermittlungsperson/en haben meine Interessen nicht ausreichend vertreten.	n=4	n=2	n=1		n=1	n=13	n=2			
Ich habe die Teilnahme am TOA bereut.	n=6	n=1	n=1			n=15				
Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden.	n=1		n=5	n=2			n=1	n=2	n=12	

Tabelle 41: Gegenüberstellung der Angaben zur Einschätzung des TOA durch Geschädigte von Gewaltdelikten im sozialen Nahraum vs. "Andere Delikte".

Als markant sind hier insbesondere die Angaben zu den folgenden Aspekten zu sehen: Von den  $n=8$  durch "Gewalt im sozialen Nahraum" Geschädigten würden  $n=5$  den TOA weiterempfehlen. In der Gruppe "Andere Delikte" würden dies alle Geschädigten ( $n=15$ ) tun. Des Weiteren ist auffällig, dass über die Hälfte ( $n=5$ ) der durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten nicht der Ansicht waren, dass die Folgen der Tat im Rahmen des Möglichen ausgeglichen worden sind. Demgegenüber halten alle Geschädigten anderer Delikte ( $n=15$ ) die Folgen der Tat für ausgeglichen. Im Zusammenhang damit kann die Frage gesehen werden, ob das Ergebnis des TOA als gerecht empfunden wird. Dem stimmten  $n=3$  der durch "Gewalt im sozialen Nahraum" Geschädigten und in der Gruppe "Andere Delikte" alle ( $n=15$ ) Geschädigten zu. Hinsichtlich der Aussage „Ich fühle mich wieder sicher“ gab die Hälfte ( $n=4$ ) der durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten an, dass es nicht an dem ist. Aus der Gruppe "Andere Delikte" negierte diese Aussage ein Fünftel ( $n=3$ ).



Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es durchaus beachtliche Unterschiede in der Betrachtungsweise und Beurteilung verschiedener Aspekte des TOA durch die im Rahmen der vorliegenden Pilotstudie befragten Geschädigten verschiedener Deliktformen gibt. Was sich daraus für mögliche tendenzielle Schlüsse und Implikationen für die Praxis ergeben können, soll im Diskussionsteil erörtert werden.

Zunächst soll es noch darum gehen, inwiefern die vorliegenden Ergebnisse zum Ziel der Untersuchung, den entwickelten Fragebogen zu kürzen, beitragen können.

### **5.3 Was leisten die Ergebnisse hinsichtlich des Ziels der Erhebung?**

Es soll hier um die Frage gehen, inwieweit auf der Grundlage der erhobenen Daten Kürzungen des Fragebogens möglich gewesen sind. Auch an dieser Stelle ist auf den geringen Stichprobenumfang der vorliegenden Untersuchung zu verweisen, welcher eine umfangreiche Reduktion des Fragebogens auf empirischer Basis nicht zuließ. Allerdings konnten einerseits im Rahmen der Interviews Hinweise gesammelt werden, an welchen Stellen Modifikationen sinnvoll sind und andererseits erbrachte auch die Auswertung der erhobenen Daten Indizien für mögliche und nötige Modifikationen, welche jedoch nicht zwangsläufig mit einer Kürzung des Erhebungsinstruments einhergegangen sind.

In der retrospektiven Betrachtung der Interviews lässt sich sagen, dass sich die Befürchtung, die Geschädigten würden die Fragen nicht verstehen, so nicht bestätigt hat. In den aller wenigsten Fällen gab es Verständnisschwierigkeiten Seitens der Geschädigten, welchen zukünftig durch entsprechende Modifikationen im Fragebogen entgegengewirkt werden kann. Auch die im Vorfeld der Untersuchung getroffene Vermutung, dass bei den Geschädigten im Zuge der Bearbeitung des Fragebogens wahrscheinlich mit einem Rückgang von Aufmerksamkeit und Motivation zu rechnen wäre, konnte so nicht bestätigt werden, was durchaus als positives Indiz für zukünftige Untersuchungen mit der vollständigen Version des überarbeiteten Fragebogens gewertet werden kann.

Im Hinblick auf die mittels Fragebogen erhobenen Daten lässt sich festhalten, dass die daraus gewonnenen Ergebnisse zwar nicht zu einer radikalen Kürzung des Fragebogens geführt haben, jedoch eine sowohl inhaltliche als auch formale Überarbeitung zur Folge hatten. Im Rahmen diese Überarbeitung ist es zu einigen Modifikationen gekommen, welche auch Kürzungen einschließen.

Insofern kann festgestellt werden, dass diese Untersuchung an sich und ihre Ergebnisse schon erheblich dem Ziel der Untersuchung zuträglich sind. Was im Einzelnen am Fragebogen modifiziert werden konnte, soll nachfolgend beschrieben werden.

## 5.4 Die überarbeitete Version des Fragebogens

In Anbetracht der Tatsache, dass der Fragebogen weder formal noch inhaltlich nicht komplett verändert worden ist, soll hier nur auf die durchgeführten Modifikationen eingegangen werden. Es ist anzumerken, dass sich die überarbeitete Version des Fragebogens im Anhang befindet (siehe Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens). Auf die Items, bei denen nur eine Kürzung in der Formulierung der Fragestellung vorgenommen wurde, soll hier nicht weiter eingegangen werden.

Bei Frage 2 (Wie haben Sie vom TOA erfahren?) wurde das Itemformat mit alternativen Antworten in ein offenes umgewandelt, was sich einerseits aus dem Umstand ergab, dass hier nur sehr wenige Geschädigte geantwortet haben und zum anderen in der Überlegung begründet ist, dass über offene Itemformate eher Wissen abgefragt wird als durch gebundene (vgl. Bortz & Döring, 1995; Bühner, 2004). Die Fragen 3 und 4 in der ursprünglichen Version wurden gänzlich entfernt, da sie einerseits von nur einer Person beantwortet wurden und andererseits keinen erheblichen Beitrag zum Informationsgewinn leisten konnten. Damit verschieben sich die Fragen in diesem Teil um zwei nach vorn. Die ursprüngliche Frage 12 („Woher stammten die zusätzlichen Informationen?“) mit alternativen Antworten ist nun Frage 10 mit offenem Itemformat. Bei Frage 15 (vorher 17) wurde die Ratingskala modifiziert. Anstatt der Smilies finden sich hier die Stufen „sehr unzufrieden“, „eher unzufrieden“, „eher zufrieden“ und „sehr zufrieden“, mit denen die Ausstattung der TOA-Stelle eingeschätzt werden soll. Darüber hinaus können die Geschädigten hier angeben ob die Räumlichkeiten „nicht vorhanden“ sind oder sie diese „nicht benutzt“ haben. Diese Kategorien ergaben sich im Rahmen der Interviews. Bei der neuen Frage 19 (Erreichbarkeit und Kontakt mit der TOA-Stelle) wurden die Smilies durch das schon mehrfach beschriebene vierstufige Rating von „Trifft nicht zu“ bis „Trifft voll zu“ ersetzt sowie noch die Antwortalternative „nicht ausprobiert“ eingefügt, da sich in den Interviews und dann auch bei der Auswertung der Daten herausstellte, dass einige Möglichkeiten der Kontaktaufnahme von den Geschädigten nicht in Anspruch genommen worden sind.

Im überarbeiteten Fragebogen wurde der Teil mit den Fragen, welche sich auf die „Entscheidung zur Teilnahme am TOA“ beziehen, vorgezogen und steht nun vor den Abschnitt, welcher die Fragen zu den Vorgesprächen beinhaltet. Diese Modifikation ist unter logischen Gesichtspunkten erfolgt, selbst wenn die Teilnahmeentscheidung Seitens der Geschädigten möglicherweise auch erst nach den Vorgesprächen erfolgen kann. In den Abschnitt der Teilnahmeentscheidung wurde die Filterfrage 22: „Haben Sie sich mit der Familie oder Freunden über den TOA unterhalten?“ eingebaut. Ansonsten haben sich im Fragebogenteil „Entscheidung zur Teilnahme am TOA“ keine Modifikationen ergeben. Auch im Ab-

schnitt "Vorgespräche" sind keine nennenswerten Veränderungen erfolgt (vgl. Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens).

Die ursprünglichen Fragen 35 und 36, welche sich auf die Schlichtungsgespräche beziehen, wurden nach hinten verschoben. An den Fragebogenteil der "Vorgespräche" schließt sich nun der Abschnitt an, welcher sich auf die Vermittlungspersonen bezieht. Hier wird jetzt zunächst die Anzahl (Frage 35) erfragt und dann nur noch für einen Vermittler die Einschätzung über das Polaritätsprofil (Frage 36) sowie die Angabe des Geschlechts (Frage 37) erfasst. Diese Modifikationen begründen sich hauptsächlich in dem Umstand, dass sich die meisten Geschädigten an die zweite Vermittlungsperson nicht mehr richtig erinnern konnten und große Schwierigkeiten hatten, diese über das Polaritätsprofil einzuschätzen.

Auch in der überarbeiteten Version des Fragebogens schließen sich die Fragen zum Beschuldigten und zum Delikt an. Bei der Frage 41 nach dem Beruf des Beschuldigten zur Zeit des TOA wurde noch die Alternative "Rentner/in" eingefügt, da diese in der Erhebung relativ häufig unter "sonstige" genannt wurde. Im Bereich der Fragen zum Delikt wurde die ursprüngliche Frage 51 dahingehend modifiziert, dass die Befragten nun im Rahmen von Frage 47 präzisere Angaben zu den erlittenen Schäden und Verletzungen machen können. So wird die Höhe des materiellen Schadens in Euro erfragt. Darüber hinaus wird bei der Körperverletzung erfasst, ob und in welcher Art eine ärztliche Behandlung erfolgt ist und bei den psychischen Beeinträchtigungen ist die Form anzugeben. Diese Angaben können als objektive Daten bezüglich des Delikts verstanden werden. In der nachfolgenden Frage 48. geht es um die subjektive Einschätzung des Ausmaßes der Schädigungen seitens der Geschädigten, was über die Alternativen "gering", "mittel" und "schwer" anzugeben ist. Ansonsten hat es auch in diesem Teil keine nennenswerten Modifikationen gegeben (vgl. Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens).

Wie in der ursprünglichen Version des Fragebogens schließt sich der Abschnitt mit den Angaben zur eigenen Person der Geschädigten an. Hier wurde die Frage 54: „Wie ist Ihr Familienstand?“ eingefügt, wobei den Geschädigten vier Alternativen ("ledig", "verheiratet", "geschieden" und "verwitwet") als Antwort vorgegeben sind. Um diesen Aspekt zu präzisieren, wurde noch die Frage 55: „Haben Sie einen festen Partner?“ eingebunden, welche mit "ja" oder "nein" zu beantworten ist. Diese Modifikation ergab sich zum einen aus dem Umstand, dass in der vorliegenden Untersuchung ein relativ hohes Fallaufkommen von "Gewalt im sozialen Nahraum" gegeben ist. Zum anderen ließen sich durch derartige Angaben unter der viktimologischen Perspektive Rückschlüsse darauf ziehen, ob alleinstehende Personen möglicherweise eher Opfer von Straftaten werden als andere. Insofern sollten diese Daten zukünftig miterhoben werden. Bei Frage 58: („Welchen Beruf übten Sie zum Zeitpunkt des TOA aus?“) wurde ebenfalls die Alternative "Rentner/in" hinzugefügt, wie es schon im Teil zum Beschuldigten erfolgt ist (vgl. Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens).

Der nachfolgende Abschnitt befasst sich mit den Schlichtungsgesprächen und ist als eigenständiger Teil neu. Hier wurden die Fragen, welche in der ursprünglichen Version mehr oder weniger über den Fragebogen verteilt waren, in einem Abschnitt verdichtet. An den Anfang dieses Teils wurde die Filterfrage 60: „Haben in Ihrem Fall Schlichtungsgespräche stattgefunden?“ gestellt. Bei deren Verneinung wird zu Frage 65 und damit zum letzten Teil des Fragebogens übergeleitet. Ansonsten finden sich hier keine neuen Fragen gegenüber der ursprünglichen Version (vgl. Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens).

Auch der letzte Teil in der überarbeiteten Version des Fragebogens wendet sich wie gehabt der „Einschätzung des Ergebnisses des TOA“ zu. In diesem Abschnitt wurde lediglich die Reihenfolge einiger Fragen verändert und im Hinblick auf die Information über das Ergebnis des Strafverfahrens die Filterfrage 72: „Hat es in Ihrem Fall ein Strafverfahren gegen den/ die Beschuldigte/n gegeben?“ vorgeschaltet (vgl. Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens).

Abschließend sei angemerkt, dass der Begriff „herrisch“ in allen Polaritätsprofilen gegen „dominant“ ausgetauscht wurde, da ein Teil der interviewten Geschädigten fragte, ob damit dominant gemeint sei und somit davon ausgegangen werden kann, dass dominant ein recht geläufiger Begriff ist, wovon bei der Fragebogenentwicklung nicht mit Sicherheit ausgegangen werden konnte.

## 5.5 Zusammenfassung

Dieses Kapitel diene der Darstellung der im Rahmen der Pilotstudie erhaltenen Ergebnisse. Dabei wurden entgegen dem üblichen methodischen Prozedere erste Bewertungen sowie Vergleiche mit den Befunden anderer Untersuchungen vorgenommen.

Hinsichtlich der primären Zielsetzung der Untersuchung lässt sich festhalten, dass sich der Fragebogen insofern bewährt hat, dass er zum einen von den Geschädigten inhaltlich verstanden sowie vollständig ausgefüllt wurde und zum anderen die interessierenden Informationen augenscheinlich adäquat erfasst. Inwiefern dieses Erhebungsinstrument den allgemeinen Gütekriterien Objektivität, Reliabilität und Validität wirklich genügt, sollte im Rahmen von Erhebungen an entsprechend großen Zufallsstichproben untersucht werden. Wünschenswert wäre eine repräsentative Untersuchung, bei welcher der gesamte Fragebogen zum Einsatz kommt. Allerdings besteht auch die Möglichkeit, einzelne Fragmente aus dem vorliegenden Erhebungsinstrument herauszunehmen und im Rahmen der Evaluation bestimmter Aspekte des TOA, also bei gezielter Fragestellung, zu verwenden.

## 6 Diskussion

Im Folgenden sollen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zusammengefasst und vor dem Hintergrund der zur Anwendung gelangten Methoden sowie mit Bezug auf den aktuellen Forschungsstand interpretiert und diskutiert werden. Zuerst soll sich den methodischen Einschränkungen der Erhebung und deren Auswirkungen im Hinblick auf die Aussagekraft und Interpretierbarkeit der erhobenen Daten zugewandt werden. Daran anschließend werden die Ergebnisse zusammengefasst und bewertet. Abschließend sollen die im Rahmen dieser Arbeit erhaltenen Resultate hinsichtlich ihres Beitrages zu Fragestellungen im entsprechenden Forschungsbereich diskutiert werden.

### 6.1 Welche methodischen Einschränkungen hat es gegeben?

Die Untersuchung, welche dieser Arbeit zugrunde liegt, war von Anfang an explizit als Pilotstudie konzipiert. Als Hauptziele der Erhebung können folgende angegeben werden: Es ging um eine erste Überprüfung des neu entwickelten Erhebungsinstruments an Probanden des Adressatenkreises, wobei vor allem die Verständlichkeit des Fragebogens Seitens der Geschädigten von Bedeutung war. Schwerpunktmäßig lag der Focus dieser Untersuchung auf der Kürzung des neu entwickelten Fragebogens. Des Weiteren sollten Hinweise gewonnen werden, mit welcher Resonanz und Akzeptanz bei einer solchen Untersuchung aus dem entsprechenden Personenkreis wahrscheinlich zu rechnen ist. Diese Studie hat also vor allem einen deskriptiv-explorativen Charakter und vor diesem Hintergrund sind auch die Ergebnisse zu betrachten.

Besondere Bedeutung kann dieser Arbeit durchaus vor dem Hintergrund der evaluativen Forschung zum TOA in Deutschland beigemessen werden, welche bislang die qualitativen Aspekte aus der Sicht der Beteiligten, insbesondere der Geschädigten, sowie deren Zufriedenheit mit diesen Maßnahmen eher vernachlässigt hat. Insofern verwundert es auch nicht, dass bisher nur wenig darüber bekannt ist, ob und wie zufrieden die Geschädigten mit dem TOA sind und wie sie derartige Maßnahmen beurteilen. Das kann kritisch betrachtet werden, wenn beispielsweise bedacht wird, dass der TOA im Jugendstrafrecht schon als Sanktionsalternative verstanden werden kann und im allgemeinen Strafrecht für die Beschuldigten zur Strafmilderung oder sogar zum Absehen von Strafe führen kann, wie bereits im Kapitel 2.2 ausgeführt wurde. In dieser Betrachtung spielt das Zeitfenster keine unerhebliche Rolle, denn der TOA wurde im Jugendstrafrecht bereits 1990 implementiert, 1994 auch

ins allgemeine Strafrecht übernommen und seit 1999 gibt es für die Staatsanwaltschaften und Gerichte sogar eine gesetzlich vorgeschriebene Hinwirkungspflicht, um den Anwendungsbereich zu erweitern (vgl. u.a. Schwind, 2005). Insofern erscheint es schon etwas makaber, dass den Geschädigten beim TOA und ihren Ansichten so wenig Aufmerksamkeit geschenkt wurde, denn schließlich sind sie diejenigen, welche unter der Tat und ihren Folgen zu leiden haben. Beim TOA sollen die Geschädigten die Möglichkeit erhalten, sich Gehör zu verschaffen und sich für ihre Interessen, vor allem hinsichtlich des Schadensausgleichs, einzusetzen. Wenn man so will, soll den Geschädigten durch derartige Maßnahmen zu Gerechtigkeit verholfen werden und das auf möglichst unbürokratische Weise ohne langwierige Gerichtsverfahren, deren Ausgang für die Geschädigten zumeist ungewiss und nicht beeinflussbar ist. Im sonst täter- und tatbezogenen deutschen Strafrecht wurde den Opfern durch die Implementierung des TOA gewissermaßen eine Möglichkeit eingeräumt, sich zu Wort zu melden. Allerdings wurde bislang leider nicht so genau hingehört, was die Geschädigten zu sagen haben. Der Fokus des hier entwickelten Fragebogens liegt auf den Geschädigten beim TOA. Es geht um ihre Erfahrungen, welche sie im Rahmen des TOA gemacht haben und wie sie das Erlebte beurteilen. Diese Arbeit liefert einerseits bedeutsame Hinweise auf die qualitative Beurteilung des TOA durch die Geschädigten und andererseits Anregungen für eine weiterführende Forschung in diesem Bereich.

Allerdings weist die vorliegende Arbeit und hierbei insbesondere die Untersuchung einige methodische Mängel auf, welche es bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen gilt.

Wie bereits mehrfach angesprochen ist der Umfang der untersuchten Stichprobe mit  $N=23$  befragten Geschädigten erheblich zu klein, um valide Aussagen bezüglich der Grundgesamtheit treffen zu können, was allerdings auch nicht das primäre Ziel dieser Arbeit gewesen ist. Jedoch reichte der gewonnene Datensatz auch nicht aus, um umfangreiche und empirisch begründbare Reduktionen im entwickelten Fragebogen vorzunehmen. Problematisch im Hinblick auf die Repräsentativität der Ergebnisse ist vor allem der Umstand, dass es sich um eine selektierte Stichprobe handelt, auch wenn das hauptsächlich von den Mitarbeitern der TOA-Einrichtungen willkürlich bei der Fallauswahl angelegte Auswahlkriterium - Geschädigte vermutlich zufrieden - offensichtlich nicht in allen Fällen gegeben ist. Dennoch ist dieses Vorgehen unter dem Aspekt Verzerrungen durch selektive Auswahl der Probanden kritisch zu betrachten. Ein weiterer Selektionseffekt, welcher hier nicht ausgeschlossen werden kann, ist jener der Selbstselektion seitens der Geschädigten. Hierbei stellt sich die Frage, aus welcher Motivation heraus waren die Geschädigten bereit, an der Erhebung teilzunehmen. Möglicherweise spielte für die einen eher die im Anschreiben angekündigte Aufwandentschädigung von 10 Euro die ausschlaggebende Rolle. Bei anderen könnte eine gewisse Neugier und ein Interesse an derartigen Untersuchung bedeutsam gewesen sein, was den

Äußerungen einiger Probanden entnommen werden konnte. Eine weitere motivationale Komponente könnte möglicherweise auch in einer gewissen Unzufriedenheit gesehen werden, welche die Geschädigten gern verbalisieren wollten und diese Untersuchung als dafür richtigen Rahmen einschätzten. Diese Überlegungen könnten durchaus fortgesetzt werden, was hier jedoch nicht angestrebt wird. Es ist zu konstatieren, dass Selbstselektionseffekte Seitens der Geschädigten mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit eine Rolle gespielt haben und somit bei der Bewertung der Resultate zu bedenken sind. Darüber hinaus erforderte das Beantworten der über 70 Items ein relativ hohes Maß an Aufmerksamkeit, Geduld und Motivation sowie ein gewisses Erinnerungsvermögen, gerade im Hinblick auf die Zeitspanne zwischen TOA und Befragung, welche in einigen Fällen über ein Jahr betrug. Es ist nochmals zu betonen, dass sämtliche Ergebnisse vor dem Hintergrund einer sehr kleinen, selektierten und entsprechend nicht repräsentativen Stichprobe zu betrachten und zu bewerten sind. Eine Replikation der Ergebnisse und eine Überprüfung der hier getroffenen Aussagen im Rahmen von Untersuchungen an großen und repräsentativen Stichproben ist nicht nur wünschenswert, sondern auch im Hinblick auf die angestrebte Ausweitung des Anwendungsbereiches des TOA mehr als geboten.

Auch die Erhebungssituation ist in der vorliegenden Untersuchung kritisch zu betrachten. Wie bereits erwähnt fanden die Interviews mit den Geschädigten überwiegend in den TOA-Stellen statt. Es wäre zu überlegen, ob die Geschädigten dadurch möglicherweise in gewisser Art und Weise in der Interviewsituation befangen gewesen sind, auch wenn die Interviewerin keine Mitarbeiterin der Vermittlungseinrichtung gewesen ist. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich die in den TOA-Stellen befragten Geschädigten eventuell nicht ganz so frei geäußert haben wie jene, die am IPoS interviewt wurden oder den Fragebogen postalisch beantwortet haben. Auf mögliche methodischen Probleme bei Interviews im Allgemeinen wurde bereits im Rahmen dieser Arbeit eingegangen. Zumindest konnte in dieser Erhebung eine gewisse Standardisierung der Interviews einerseits durch den Fragebogen als Interviewleitfaden und andererseits durch den Einsatz von ein und derselben Interviewerin in allen Interviews erreicht werden, wodurch jedoch sogenannte Versuchsleiter-Effekte auch nicht gänzlich ausgeschlossen werden können. Darüber hinaus ist insbesondere bei Interviewsituationen an das Konzept der sozialen Erwünschtheit zu denken, welchem beim vorliegenden Fragebogen und auch in der Untersuchung beispielsweise dahingehend Bedeutung zukommen könnte, wenn die Geschädigten die anderen Beteiligten oder auch sich selbst einschätzen sollen.

Es wurde unter anderem schon im methodischen Teil (Kapitel 4.) erläutert, welche Gründe für den Einsatz von Fragebögen als Untersuchungsmethode sprechen. Auch wenn im Rahmen der vorliegenden Pilotstudie der entwickelte Fragebogen via face-to-face-Interviews erhoben wurde, soll hier kurz, aber nicht umfassend auf die kritischen Aspekte

von schriftlichen Befragungen eingegangen werden. Alle im Rahmen der durchgeführten Befragungen erhobenen Daten beruhen allein auf den Angaben und somit den Beurteilungen der Geschädigten. Dafür ist der Fragebogen auch konzipiert. Jedoch wäre diese Betrachtungsweise zu einseitig, denn an einem TOA sind noch andere Personen, wie eben die Vermittler und die Beschuldigten, direkt beteiligt. Für eine umfassende qualitative Beurteilung der unter dem Banner TOA laufenden Maßnahmen erscheint es sinnvoll, sowohl die unmittelbar als auch die mittelbar Beteiligten am TOA zu befragen, demnach also unter anderem auch die Staatsanwälte und Richter. Die vorliegende Arbeit ist vor dem Hintergrund entstanden, ein solches umfassendes Evaluationsprojekt durchzuführen und kann als erster Schritt der Umsetzung dieses Vorhabens betrachtet werden. Insofern bleibt zu wünschen, dass der im Rahmen dieser Arbeit entwickelte und vorgetestete sowie in der überarbeiteten Version vorliegende Fragebogen an einer ausreichend großen Stichprobe erhoben wird, was postalisch erfolgen kann, denn dafür ist er konzipiert. Dabei könnte der Rücklauf durchaus höher ausfallen als in der vorliegenden Pilotstudie, da bei diesen doch recht brisanten und teilweise persönlichen Inhalten eine Befragung im Rahmen von face-to-face-Interviews möglicherweise stärker auf Ablehnung seitens der Geschädigten stößt. Auf die Nachteile postalischer Erhebungen sowie mögliche Gegenmaßnahmen wurde bereits an verschiedenen Stellen in dieser Arbeit eingegangen. Es sei hier lediglich noch auf Scharnbacher & Kiefer (1996) verwiesen, welche vorgeschlagen haben, farbiges Papier für Fragebögen zu verwenden, da festgestellt werden konnte, dass dies in aller Regel positive Auswirkungen auf Interesse und Motivation der Adressaten hat.

Im Hinblick auf die Güte des vorliegenden Erhebungsinstrumentes wurden schon einige Überlegungen im Kapitel 4.4 angestellt. Es bleibt hier zu betonen, dass es sich um einen neu entwickelten Fragebogen handelt, zu dessen Objektivität, Reliabilität und Validität sich nach erstmaligen Einsatz im Rahmen einer kleinen Pilotstudie kaum sichere Aussagen machen lassen. Auch hier ist zu empfehlen, den Fragebogen an einer repräsentativen Stichprobe zu erheben, um Fragen nach der Qualität dieses Erhebungsinstrumentes methodisch fundiert beantworten zu können.

Bei der durchgeführten Untersuchung sind die methodischen Mängel vor allem auf die Stichprobenauswahl und die Lokalisationen bei den Interviews zurückzuführen. Hierbei ist vor allem auf Einschränkungen der externen Validität aufmerksam zu machen. Zum einen lässt sich noch keine abschließende Beurteilung zur Validität des Fragebogens machen, auch wenn er offensichtlich das interessierende Konstrukt Zufriedenheit der Geschädigten misst und sich über die Auswertung der erhobenen Daten Aussagen zur Qualität der Maßnahme ableiten lassen. Als problematisch ist auch die kleine und selektierte Stichprobe zu betrachten, wenn es darum geht, generalisierbare Aussagen bezüglich der Grundgesamtheit der Geschädigten beim TOA zu treffen, was jedoch auch nicht der Anspruch dieser Pilotstudie



gewesen ist. Des Weiteren wurde schon in der Arbeit auf das Problem der Reaktivität hingewiesen. Hierbei ist einerseits an die Untersuchungslokalitäten zu denken, wo nicht ausgeschlossen werden kann, dass es dadurch Verzerrungseffekte im Antwortverhalten der Geschädigten gegeben hat. Andererseits kann allein schon das Wissen der Geschädigten, dass sie an einer wissenschaftlichen Untersuchung teilnehmen, ihr Verhalten beeinflusst haben, was als Hawthorne-Effekt bezeichnet wird (vgl. Bortz & Döring, 1995). Die primären Ziele der durchgeführten Pilotstudie waren zum einen die Überprüfung hinsichtlich der Verständlichkeit Seitens der Adressaten und zum anderen die Modifikation des Fragebogens, welche nach Möglichkeit mit einer Reduktion einhergehen sollte. Insofern verlieren diese methodischen Einbußen an Gewichtung.

In gewisser Weise ist auch das katamnestic Vorgehen bei dieser Untersuchung kritisch zu betrachten, auch wenn es als die Methode der Wahl bei der Erfassung solcher Konstrukte verstanden werden kann. Aus der Retrospektivität bei der Befragung ergeben sich unweigerlich Probleme hinsichtlich der Bewertung und Interpretation der gewonnenen Daten. Es wurde bereits darauf hingewiesen, dass bei einigen der befragten Geschädigten der TOA schon weit über ein Jahr zurücklag. Aber auch die anderen Geschädigten mussten den ganz überwiegenden Teil der Fragen mit dem Blick in die Vergangenheit beantworten. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass Sachverhalte von den Geschädigten fehlerhaft oder falsch erinnert wurden oder vielleicht im Rückblick anders wahrgenommen wurden als zum Zeitpunkt des TOA. Insofern sollten Erinnerungsverzerrungen bei der Bewertung und Interpretation berücksichtigt werden.

Nachdem auf die methodischen Einschränkungen und Probleme eingegangen wurde, soll im folgenden eine Bewertung der wichtigsten Ergebnisse in zusammengefasster Form erfolgen.

## **6.2 Wie sind die zusammengefassten Ergebnisse zu bewerten?**

Die Hauptziele der vorliegenden Untersuchung waren im Sinne einer ersten Erprobung die Überprüfung der Verständlichkeit des Fragebogens seitens der Geschädigten und die Modifikation desselben. Dementsprechend kommt den Ergebnissen als solchen eine eher nachgeordnete Bedeutung zu. Der Fragebogen ist als ein qualitatives Erhebungsinstrument konzipiert, mit welchem die Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA erfasst werden soll. Aufgrund dessen werden hier nur noch die prägnantesten Ergebnisse zusammengefasst und bewertet, welche sich in erster Linie auf die Zufriedenheitsurteile der Geschädigten beziehen.

Bei der Auswertung des gesamten Datensatzes hat sich ergeben, dass von den n=13 Geschädigten, welche an Vermittlungsgesprächen teilgenommen haben, n=12 Geschädigte eher bis sehr zufrieden mit dem Ergebnis dieser Gespräche sind. Diese Häufigkeit geht mit den Ergebnissen der meisten Untersuchungen zur Zufriedenheit vor allem aus dem anglo-amerikanischen Raum konform (vgl. Hartmann, 1995; Henriksen, 2003; Mc Cold & Wachtel, 2000; Mirsky, 2004; Ruggie & Cormier, 2003; Umbreit, Coates & Vos, 2001; Umbreit, Coates & Vos, 2002; Walker, 2002).

Die Auswertung der Angaben zur Gesamteinschätzung des TOA aller befragten Geschädigten (N=23) erbrachte unter anderem folgende Resultate: Im Hinblick auf das Ergebnis gaben n=18 Geschädigte an, dass sie es eher oder voll gerecht empfinden. Für ebenfalls n=18 Geschädigte sind die Folgen der Tat weitestgehend oder voll ausgeglichen wurden. Im Vergleich mit den Ergebnissen der Untersuchung von Altweger & Hitzl (2001) liegen die hier erhobenen Häufigkeiten höher. Insgesamt n=21 Geschädigte würden bei erneuter Viktimisierung wahrscheinlich oder ganz sicher wieder an einem TOA teilnehmen, was mit den Werten der Untersuchung von Umbreit, Coates & Vos (2001) vergleichbar ist. Im Vergleich mit den angegebenen Häufigkeiten bezüglich der erneuten Teilnahme liegen die hier ermittelten Werte etwas über denen der Untersuchung von Altweger & Hitzl (2001) und deutlich über den von Schreckling (1990) erhobenen Werten. Von den N=23 Geschädigten würden n=20 den TOA wahrscheinlich oder ganz sicher weiterempfehlen. Zu ähnlichen Häufigkeiten bezüglich dieses Aspekts gelangten auch Umbreit, Coates & Vos (2001). Im Hinblick auf das Sicherheitsgefühl gaben n=16 Geschädigte an, dass sie sich wieder weitestgehend oder voll und ganz sicher fühlen. Bei der Aussage: „Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden“ gaben n=21 Geschädigte an, dass dies auf sie eher oder voll zutrifft. Wenn nur die n=14 Geschädigten, welche „Trifft voll zu“ angegeben haben, als zufrieden angesehen würden, ergäbe sich daraus ein Prozentsatz von 60,9 %. Nimmt man die anderen n=7 Geschädigten dazu, gelangt man zu einer Gesamt-Zufriedenheitsquote von 91,3 %. Zu ähnlichen Häufigkeiten gelangten auch Mc Cold & Wachtel (2000), Umbreit, Coates & Vos (2001) sowie Mirsky (2004) in ihren Untersuchungen.

Es zeigt sich, dass die im Rahmen der vorliegenden Pilotstudie erhobenen Daten durchaus eine gewisse Aussagekraft haben, wobei jedoch aufgrund der kleinen Stichprobe und einiger bereits erläuterten methodischer Einschränkungen Abstriche bei der Repräsentativität gemacht werden müssen. Im Vergleich mit anderen Untersuchungen zeigt sich, dass die hier erhaltenen Ergebnisse zumeist auch mit den allgemeinen Befunden weitestgehend kongruent sind.

Im folgenden soll eine Kurzfassung und Bewertung der Ergebnisse aus den vergleichenden Analysen vorgenommen werden. Hierbei wird sich auf den Vergleich zwischen den Deliktformen - „Gewalt im sozialen Nahraum“ (n=8) vs. „Andere Delikte“ (n=15) - beschränkt,

denn einerseits entsprechen sie im Großen und Ganzen denen aus dem Vergleich zwischen Bremen und Hannover, was darauf zurückzuführen ist, dass fast alle Fälle (n=7) der Gewaltdelikte im sozialen Nahraum von den n=9 Geschädigten aus Hannover in der Befragung berichtet wurden. Andererseits soll diese Darstellung aus aktuellem Anlass im Hinblick auf die Debatte erfolgen, inwieweit eine Ausweitung des TOA unter anderem auf derartige Delikte anzustreben ist.

Im Rahmen der vergleichenden Analyse zeigte sich, dass es in Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" deutlich seltener zu Vermittlungsgesprächen (n=3) gekommen ist als bei anderen Delikten (n=10). Darüber hinaus waren die durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten nicht in dem Ausmaß mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche zufrieden wie die durch "Andere Delikte" Geschädigten.

Im Hinblick auf die Gesamteinschätzung des TOA ergaben sich bei der vergleichenden Analyse zum Teil recht bemerkenswerte Unterschiede. Von den n=8 durch "Gewalt im sozialen Nahraum" Geschädigten gaben n=3 an, dass sie anderen die Teilnahme an einem TOA wahrscheinlich oder ganz sicher nicht empfehlen würden. Demgegenüber würden alle n=15 durch "Andere Delikte" Geschädigten den TOA wahrscheinlich oder ganz sicher weiter empfehlen. Hinsichtlich der Tatfolgen waren über die Hälfte (n=5) der Geschädigten von "Gewalt im sozialen Nahraum" der Meinung, dass diese nicht ausgeglichen worden sind. Bei den anderen Delikten waren alle n=15 Geschädigten der Ansicht, dass die Folgen der Tat überwiegend oder vollständig ausgeglichen worden sind. Im Zusammenhang damit sind die Angaben zur Aussage: „Ich empfinde das Ergebnis des TOA als gerecht“ zu sehen. Hierbei gaben n=3 durch "Gewalt im sozialen Nahraum" Geschädigte an, dass dies auf sie eher oder voll zutrifft. In der Gruppe "Andere Delikte" gaben alle n=15 Geschädigten an, dass diese eher oder voll zutreffend ist. Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse scheinen die Fragen berechtigt, ob und inwiefern die Folgen der Tat bei Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" adäquat ausgeglichen werden können? Und ob es ein gerechtes Ergebnis in den Augen der durch solche Delikte Geschädigten geben kann und wie es zu erreichen ist? Ob der TOA der geeignete Weg dafür ist oder ob andere Wege zu gehen sind, um die Folgen der Tat für durch "Gewalt im sozialen Nahraum" Geschädigte adäquat auszugleichen und um sie Gerechtigkeit erfahren zu lassen, kann im Rahmen dieser Arbeit mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht abschließend geklärt werden.

Auch hinsichtlich des Sicherheitsgefühls ergaben sich Unterschiede bei der vergleichenden Analyse. Von den n=8 durch "Gewalt im sozialen Nahraum" Geschädigten gab die Hälfte (n=4) an, dass sie sich wenig oder gar nicht sicher fühlen. Bei den durch "Andere Delikte" Geschädigten äußerten lediglich ein Fünftel (n=3) selbiges. Hier wäre zu überlegen, ob es möglicherweise alternative Vorgehensweisen zum TOA gibt, welche (besser) dazu geeig-

net sind, gerade bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum für die Geschädigten zukünftig ein größeres Gefühl an Sicherheit zu erlangen.

Resümierend lässt sich festhalten, dass es schon bei dem hier vorliegenden kleinen Stichprobenumfang zu bemerkenswerten Unterschieden in den Ergebnissen zwischen den Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" und der Gruppe "Andere Delikte" gekommen ist. Inwieweit diese generalisiert werden können, muss offen bleiben. Leider gibt es bislang keine unabhängig durchgeführte Untersuchung in Deutschland zum Thema Fälle von "Gewalt im sozialen Nahraum" beim TOA, welche zum Vergleich der Daten hätte herangezogen werden können. Insofern sollten die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchungen als Hinweise gewertet werden, welche Aspekte unter anderem bei einer Ausweitung des Anwendungsbereiches des TOA, insbesondere auf Gewaltdelikte im sozialen Nahraum, bedacht werden sollten.

### 6.3 Was lässt sich aus den Ergebnissen ableiten?

„In unserer Gesellschaft bleiben Misshandlungen juristisch verboten,  
aber faktisch straffrei“ (Huber, 2003, S. 21).

Zunächst ist ganz allgemein kritisch anzumerken: In Anbetracht der Tatsache, dass der TOA schon seit über einer Dekade als Mediation im deutschen Strafrecht verankert ist, was unter anderem mit der Begründung erfolgte, die Position der Geschädigten im strafverfahrensrechtlichen Procedere verbessern zu wollen (vgl. u.a. Gaede, 2002). Insofern verwundert es, dass den Geschädigten und ihren Erfahrungen mit dieser Maßnahme bislang so wenig Aufmerksamkeit geschenkt wurde. Eine mögliche Erklärung dafür wäre der Aspekt, denn Frommel (2002) anspricht: „Im Vordergrund standen und stehen noch immer täterfreundliche Strategien und in diesem Zusammenhang mediative Verfahren“ (Frommel, 2002, S. 5). Es soll hier nicht weiter auf diese allgemein am TOA kritisierbaren Aspekte eingegangen werden, da diese bereits im Rahmen des Kapitels 2.2.4 in groben Zügen abgehandelt worden sind. Vielmehr soll es hier darum gehen, Überlegungen anzustellen, welche Hinweise sich aus den Ergebnissen insbesondere der vergleichenden Analysen ergeben. Wie schon mehrfach angemerkt wurde, ist die Repräsentativität der Ergebnisse der vorliegenden Pilotstudie, vor allem aufgrund des kleinen Stichprobenumfanges, eingeschränkt. Nichtsdestotrotz können sie einen Beitrag zu relevanten Fragestellungen im Bereich der TOA-Forschung leisten, wenn sie als Tendenzen begriffen werden.

Es sollen im Folgenden vor dem Hintergrund der einschlägigen Literatur und den Ergebnissen der hier vorgestellten Untersuchung Überlegungen hinsichtlich der aktuellen De-

batte angestellt werden, inwiefern eine Erweiterung des Anwendungsbereiches des TOA insbesondere auf Delikte, welche mit jeglicher Form von "Gewalt im sozialen Nahraum" assoziiert sind, forciert werden sollte. Zunächst ist festzustellen, dass es bei dieser Kontroverse im Großen und Ganzen zwei Lager gibt.

Zum einen gibt es die Befürworter, welche unter anderem dahingehend argumentieren, dass es im Rahmen des TOA ermöglicht würde, „mit dem Täter und vor allem unter Beteiligung des Opfers, herauszufinden, was die Bedürfnisse, insbesondere auch die über die Zeitdauer des TOA Verfahrens hinaus gehenden Schutz- und Bestärkungsbedürfnisse des Opfers sind und was es braucht, um die Straftat als gesühnt anzusehen“ (Rabe, 2002, S. 7). Die dazu notwendigen Maßnahmen sollten in einer Vereinbarung fixiert und über einen entsprechenden Zeitraum, welcher mehrere Monate umfassen kann, kontrolliert werden. Des Weiteren wird von den Befürwortern auf die Parteiautonomie verwiesen, womit auch auf die Freiwilligkeit der Teilnahme hingewiesen wird. Was dahingehend auslegbar wäre, dass die Geschädigten sich freiwillig dazu entschließen, den Konflikt eigenverantwortlich mit dem Beschuldigten lösen zu wollen (vgl. Netzig, 2000; Pelikan, 1999). Um das Prinzip der Freiwilligkeit zu sichern, sollen die Geschädigten zu erst kontaktiert und hinsichtlich ihrer Teilnahmebereitschaft befragt werden, wobei davon ausgegangen wird, dass dem Beschuldigten zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit eines TOA noch nicht bekannt ist (vgl. Rabe, 2002). Ein weiteres Schlagwort, was in dieser Debatte häufig ins Feld geführt wird, ist der Begriff des Empowerment, welchen Pelikan (1999, S. 13) mit »Mächtigung« übersetzt hat. Dementsprechend wäre den Befürwortern zufolge eine (Be-) Stärkung der Geschädigten bei der Interessendurchsetzung im Rahmen des TOA dadurch gewährleistet, dass die Vermittler im Zweifelsfall ihre allparteiliche Position aufgeben könnten (vgl. Bannenberg, 1998; Rabe, 2002). Darüber hinaus soll eine Stärkung und Aktivierung sowohl sozialer als auch psychischer Ressourcen Seitens der oftmals schwächeren Geschädigten durch die Verfahrensweise des gemischten Doppels erreicht werden (vgl. Bannenberg, 1998; Rabe, 2002; Pelikan, 1999). Dadurch soll auch einem womöglich bestehenden Machtgefälle zwischen Geschädigten und Beschuldigten entgegengewirkt werden (vgl. Rabe, 2002). In der vom Hannoverschen Interventionsprojekt (HAIP) herausgegebenen Broschüre wird hervorgehoben, dass ein TOA in Fällen von innerfamiliärer Gewalt sinnvoll sein kann, denn die „Interessen der geschädigten Frauen können oft in einem außergerichtlichen Verfahren besser berücksichtigt werden als in einem formellen Strafverfahren. Die Hemmschwelle für die Betroffenen ist gering. Die der Straftat zugrundeliegenden Konflikte können konkret und direkt besprochen werden. [...] Die Geschädigte kann schnell und unbürokratisch mit Hilfe eines/r neutralen Vermittlers/in ihre zivilrechtlichen Interessen geltend machen. Darüber hinaus kann die persönliche Aussprache von Geschädigter und Beschuldigtem die Verarbeitung des Geschehenen erleichtern und die Gefahr von Folgekonflikten reduzieren“ (HAIP, 2003, S. 41). Einschränkungen wer-

den von den Befürwortern dahingehend gemacht, dass bei länger andauernden und schwerwiegenden Konfliktkonstellationen ein TOA wahrscheinlich ungeeignet ist (vgl. Bannenberg, 1998; Kavemann, 2001; Rabe, 2002). Allerdings werden diese, wenn man so will, Ausschlusskriterien nicht konkret definiert. An dieser Stelle soll die Seite der Argumentation von den Befürwortern des TOA bei Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum" mit den Ausführungen von Bannenberg (1998) zum Abschluss gebracht werden: „Angesichts des nicht opferschützenden und hilflosen Umgangs von Polizei und Justiz mit Fällen von Beziehungsgewalt erscheinen Elemente der *Mediation* und *Wiedergutmachung* als grundsätzlich mögliche und rechtlich und praktisch umsetzbare Alternative zum herkömmlichen Verfahren. Dabei wird davon ausgegangen, daß jegliche *freiwillige und ausserechtliche* Möglichkeit zur Konfliktlösung in Fällen von Partnergewalt die beste und erfolgversprechendste Möglichkeit darstellt, Beziehungskonflikte zu lösen“ (Bannenberg, 1998, S. 94).

Zum anderen gibt es die Kritiker oder, wenn man so will, die Gegner einer Anwendung des TOA in Fällen von "Gewalt im sozialen Nahraum", welche ihr Contra unter anderem auf folgende Argumente stützen: Durch die Anwendung des TOA bei derartigen Delikten ist die Gefahr gegeben, dass die Geschädigten einerseits erneut der durch den Beschuldigten drohenden Gefahr ausgesetzt und andererseits instrumentalisiert werden, was von den Geschädigten als Missbrauch im Hinblick auf die Rehabilitation des Beschuldigten erlebt werden kann (vgl. Bannenberg, 1998; Böllinger, 1999). Im Hinblick auf die Freiwilligkeit der Teilnahme wird kritisch gefragt, ob die Geschädigten nicht möglicherweise aus Angst vor zukünftigen Repressalien oder unter dem Druck seitens des Beschuldigten einem TOA zustimmen (vgl. Rabe, 2002). Weiterhin ist der TOA immer dann in Frage zu stellen, „wenn stark hierarchische Abhängigkeitsverhältnisse vorliegen, die eine friedliche Einigung im Gespräch unmöglich werden lassen. Die mit Misshandlungen einhergehende Macht und Kontrolle eines Täters werden so nicht gebrochen. Zudem wird auf häusliche Gewalt damit in einer Gesellschaft, die auf „echte“ Gewalt mit Strafe reagiert, wieder bagatellisierend reagiert. In der fatalen Verstrickung einer Gewaltbeziehung erweisen sich TOA oder auch Mediation und Schlichtung somit als untaugliche Mittel“ (Baer & Schweikert, 2001, S. 40). Dieses Argument zielt auf wahrscheinliche Machtdifferenzen und ungleich verteilte Machtressourcen bei den Geschädigten und Beschuldigten ab, was beim TOA problematisch wird, da es um die Artikulation und Durchsetzung von Rechten und Interessen geht (vgl. Bannenberg, 1998; Fuchs, 2003; Kavemann, 2001; Rabe, 2002). Ein TOA könnte dann dazu beitragen, dass die Benachteiligung und die faktische Unterdrückung der Geschädigten noch verstärkt wird (vgl. Kavemann, 2001). Die vorangegangenen Ausführungen stehen auch im Zusammenhang mit den Überlegungen, inwieweit die Vermittler ihre neutrale Rolle verlassen können, um bei einem vorliegenden Machtungleichgewicht die Geschädigten zu stärken und damit ein wesentliches Prinzip der Mediation, nämlich die Allparteilichkeit zu verletzen (vgl. Bannenberg,

1998). Weitere Probleme könnten sich auch bei der Erfolgskontrolle, beispielsweise im Hinblick auf erneute Gewalttätigkeiten seitens des Beschuldigten, ergeben (vgl. Bannenberg, 1998). Des Weiteren beziehen sich die Bedenken der Kritiker auf den im Rahmen des TOA geläufigen Konfliktbegriff, welcher etwas Gemeinsames und entsprechend von beiden Seiten Verursachtes impliziert. Hier besteht die Gefahr der „Verschleierung des Vorliegens einer einseitig begangenen Straftat. Da es gerade bei Beziehungstaten eine gesellschaftliche Tendenz gebe, der Betroffenen eine Mitschuld an der Tat anzulasten, sei der TOA als typische Reaktionsform des Staates auf Straftaten im Kontext häuslicher Gewalt nicht vertretbar“ (Rabe, 2002, S. 6; vgl. auch Fuchs, 2003). In diesem Zusammenhang wird auch auf die fragliche Normverdeutlichung durch den TOA verwiesen und darauf aufmerksam gemacht, dass gerade im Bereich der „Gewalt im sozialen Nahraum“ jegliche Unschärfe vermieden werden sollte (vgl. Bannenberg, 1998; Rabe, 2002). Dieser Aspekt deutet auf ein weiteres Argument hin, welches auf die Symbolfunktion des Strafrechts verweist. Diese wäre im Zuge der Anwendung des TOA bei Fällen von „Gewalt im sozialen Nahraum“ nachhaltig in Frage zu stellen, da dies, entgegen des jahrelangen Kampfes um die strafrechtliche Gleichstellung von Gewaltdelikten in Partnerschaften, zu einer zunehmenden Reprivatisierung bei der Behandlung von solchen Straftaten führen wird (vgl. Rabe, 2002). Darüber hinaus haben Geschädigte gegen Entscheidungen im Rahmen des Opportunitätsprinzips keine förmlichen Beschwerdemöglichkeiten, was ihre Position um ein Weiteres schwächt (vgl. Böllinger, 1999; Frommel, 2002). Sicherlich gibt es noch weitere Einwände gegen die Anwendung des TOA bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum, allerdings sollen die Ausführungen hier mit einer prägnanten Argumentation zum Abschluss gebracht werden: „Es wäre illusionär, durch Mediation einen im Lebenslängsschnitt gewordenen Konflikt durch punktuelle Intervention »lösen« und dessen Symptome »beseitigen« zu wollen“ (Böllinger, 1999, S. 88; vgl. auch Rabe, 2002).

Aus psychologischer Sicht und vor dem Hintergrund der im Rahmen der hier vorgestellten Pilotstudie erhaltenen Ergebnisse ist folgendes zu sagen: Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass Gewalterfahrungen in aller Regel zu Traumatisierungen bei den Personen führen, gegen die sich die Gewalt richtet oder von denen sie miterlebt wird, wie beispielsweise von Kindern, deren Mütter vom Vater geschlagen werden (vgl. Huber, 2003; Löbmann & Herbers, 2005). Aus den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchung geht hervor, dass fast alle durch „Gewalt im sozialen Nahraum“ Geschädigten angaben, dass sie Angst vor dem Beschuldigten hatten oder haben (siehe Kapitel 5.2.2). Angst wird in der Literatur als ein häufiges Folgesymptom von Traumatisierungen angegeben (vgl. Dilling, Mombour & Schmidt, 2000; Huber, 2003; Löbmann & Herbers, 2005). Weiterhin werden als häufige Begleit- und Folgeerscheinungen ein sozialer Rückzug sowie eine „Entfremdung von anderen Menschen“ angeführt, „wobei die soziale Isolation auch vielfach bewusst vom Täter herbeigeführt wird und keineswegs immer (nur) eine Opferreaktion auf erlebte Gewalt darstellen

muss“ (Löbmann & Herbers, 2005, S. 32). Dementsprechend stellt sich bei den hier vorliegenden Ergebnissen bezüglich des Austausches mit der Familie und Freunden im Hinblick auf die Teilnahmeentscheidung die Frage, ob die  $n=5$  Geschädigten, welche berichteten, dass es bei ihnen von nahestehenden Personen keine Meinung diesbezüglich gab, vielleicht in Ermangelung sozialer Kontakte sich nicht mit anderen Menschen austauschen konnten. In diese Richtung könnten auch die Angaben zur Wichtigkeit der Meinung nahestehender Personen für die Geschädigten interpretiert werden. Immerhin gaben  $n=7$  von den  $n=8$  durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten an, dass ihnen derartige Meinungen nicht oder weniger wichtig gewesen sind. In den Interviews merkten einige von diesen Geschädigten an, dass sie sich zumeist aus Scham nicht getraut hätten, jemandem davon zu erzählen. Insofern erscheint die Interpretation der Ergebnisse im Zusammenhang mit sozialer Isolation nicht völlig abwegig.

Weiterhin im Zusammenhang mit den bisherigen Überlegungen sind die folgenden Ausführungen zu sehen. In der hier vorliegenden Untersuchung gab der ganz überwiegende Teil der durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten ( $n=7$ ) an, dass sie durch die Straftaten zumeist schwere psychische Beeinträchtigungen erfahren haben. Im Rahmen der Untersuchung trug sich dann auch folgendes zu: Eine Geschädigte hinterließ auf den Anrufbeantworter eine Nachricht, woraus hervorging, dass sie gern an der Untersuchung teilnehmen würde, sich aber nicht traut und nicht zu Hause angerufen werden kann wegen ihres Mannes, wobei deutlich die Angst in ihrer Stimme zu hören war. Es sollte angemerkt werden, dass sich dies nach einem TOA zugetragen hat, welcher von den Vermittlern als erfolgreich abgeschlossenen eingeschätzt wurde. Es kann angenommen werden, dass es in dem beschriebenen Fall zu einer Fortsetzung der Gewalttätigkeiten gegenüber der Geschädigten gekommen ist. Entsprechend stellt sich die Frage, ob und inwiefern der TOA in der Lage ist, Gewaltspiralen auszuhebeln oder diese vielleicht sogar fördert. In dem Zusammenhang sei auf die  $n=4$  Geschädigten verwiesen, welche in der Befragung angaben, dass sie sich nicht (wieder) sicher fühlen. Somit stellt sich auch die Frage, ob ein TOA eine Befriedigung von Sicherheits- und Schutzbedürfnissen Seitens der durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten leisten kann.

Zu dem kritischen Argument, dass es sich zumeist um keine autonome Entscheidung Seitens der Geschädigten handle, an einem TOA teilzunehmen, kann der Fragebogen keine eindeutigen Aussagen machen. Allerdings kann bezüglich des Prinzips der freiwilligen Teilnahme folgendes berichtet werden: Der durch Stalking Geschädigte äußerte sich in einem Telefonat dahingehend, dass er sich von der Vermittlungsperson regelrecht genötigt gefühlt habe und sich mit Händen und Füßen gegen ein gemeinsames Gespräch mit der Stalkerin wehren musste. Eine Vereinbarung sei dann über die indirekte Vermittlung zustande gekommen, allerdings habe sich die Beschuldigte nicht daran gehalten und der Fall musste ei-



nige Monate später, nach erneuter Anzeige, vor Gericht verhandelt werden. Insofern stellt sich einerseits die Frage, ob die Autonomie der Geschädigten nicht möglicherweise auch durch übereifrige Vermittler gefährdet gesehen werden muss. Andererseits zeigt sich, dass es beim Scheitern eines TOA in solchen Fällen für die Geschädigten zum Hürdenlauf wird, zu ihrem Recht zu gelangen, was nicht zuletzt in der Ermangelung von Rechtsbehelfen bei Einstellungen nach dem Opportunitätsprinzip begründet liegt (vgl. Böllinger, 1999; Frommel, 2002). In diesem Zusammenhang sei noch einmal angemerkt, dass in der vorliegenden Untersuchung lediglich  $n=3$  Geschädigte aus der Gruppe "Gewalt im sozialen Nahraum" ( $n=8$ ) an Vermittlungsgesprächen teilgenommen haben. Davon ist nur  $n=1$  Geschädigte der Auffassung gewesen, dass die erbrachten Leistungen in einem angemessenen Verhältnis zum angerichteten Schaden standen. Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass der TOA den Bedürfnissen und Interessen der Geschädigten sehr wahrscheinlich nicht gerecht wird.

Problematisch erscheint auch der Aspekt der Entschuldigung. Rabe (2002) weist darauf hin, „dass eine Entschuldigung bei der Geschädigten als ein Ergebnis des TOA bei häuslicher Gewalt nicht die gleiche Wertigkeit hat, wie in „normalen“ TOA-Verfahren. Entschuldigungen und Beteuerungen, dass sich alles ändern werde und Verletzungen, Demütigungen nie wieder vorkommen werden, ist ein fester Bestandteil vieler von Gewalt geprägter Beziehungen. Sie dienen oft der momentanen Beruhigung und Stabilisierung der Situation, ohne dass eine langfristige Verhaltensänderung des Täters folgt“ (Rabe, 2002, S. 13). Damit sind auch die Ergebnisse der vorliegenden Pilotstudie in Einklang zu bringen, denn in jenen Fällen, wo sich die Beschuldigten bei den Geschädigten entschuldigt hatten, gaben alle Geschädigten an, dass ihnen diese Entschuldigung nicht aufrichtig erschien. In diesem Zusammenhang sind auch die Angaben hinsichtlich der Einschätzung des Verhaltens der Beschuldigten zu sehen. Von den  $n=8$  durch Gewaltdelikte im sozialen Nahraum Geschädigten hatten  $n=5$  nicht oder weniger den Eindruck, dass sich der Beschuldigte ehrlich um Wiedergutmachung bemüht hat. Weiterhin waren über die Hälfte der Geschädigten ( $n=6$ ) der Ansicht, dass der Beschuldigte wieder Straftaten begehen wird. Dies ist ernüchternd vor dem Hintergrund, dass es sich um Gewalt in Paarbeziehungen handelt, welche oftmals (noch) nicht beendet sind. Insofern ist wohl davon auszugehen, dass sich diese Straftaten mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit wieder gegen die Geschädigten richten werden. In Anbetracht der bisherigen Ausführungen, somit auf der Basis von empirischen Daten, wenn auch von geringem Umfang, sowie vor dem Hintergrund und in Übereinstimmung mit der einschlägigen Literatur ist von einer Erweiterung des Anwendungsbereiches des TOA auf Gewaltdelikte im sozialen Nahraum abzuraten, da er anscheinend nicht geeignet ist, insbesondere im Hinblick auf die Geschädigten adäquat auf derartige Straftaten zu reagieren.

Ob und inwiefern der TOA bei anderen Deliktformen als den bisherigen zur Anwendung gelangen sollte, kann und soll hier nicht diskutiert werden. Kavemann (2001) verweist

beispielsweise auf eine Untersuchung, wonach TOA-Maßnahmen erfolgreicher verliefen, wenn sich die Geschädigten und Beschuldigten im Vorfeld der Straftat nicht kannten und es keinen vorausgehenden Konflikt gegeben hat. Insofern unterstreicht das die oben gemachten Ausführungen und betont gleichzeitig, dass sich der TOA für bestimmte Deliktsbereiche insbesondere im Jugend- und Heranwachsendenalter durchaus bewähren konnte. Das zeigt sich auch in der vorliegenden Untersuchung, wenn die Ergebnisse der Gruppe "Andere Delikte" herangezogen und betrachtet werden. Diese Resultate stimmen weitestgehend mit den Befunden der TOA-Forschung und auch mit jenen zu Maßnahmen nach dem Restorative Justice-Ansatz überein. Dementsprechend geht es hier auch nicht um eine generelle Verteufelung des TOA, sondern um eine Sensibilisierung. Es soll zu einer kritischen Auseinandersetzung mit den Pro- und Contra-Argumenten angeregt werden, damit es nicht zu einer vorschnellen Ausweitung des TOA-Anwendungsbereiches kommt, welche möglicherweise zu Lasten der Geschädigten geht, deren Position eigentlich gestärkt werden sollte.

## 7 Zusammenfassung & Ausblick

Das Anliegen dieser Arbeit war in erster Linie, den entwickelten Fragebogen zur Erhebung der "Zufriedenheit der Geschädigten mit dem TOA" vorzustellen sowie den theoretischen Unterbau und die methodischen Hintergründe der Konzeption zu erläutern. Darüber hinaus wurde die Pilotstudie nebst den erhaltenen Ergebnissen vorgestellt, bei welcher der Fragebogen einer ersten Testung unterzogen wurde.

Auf die für diesen Fragebogen relevanten theoretischen Grundlagen wurde im 2. Kapitel eingegangen. Zunächst wurde das dem TOA zugrundeliegende Prinzip der Mediation erläutert. Im Kapitel 2.2 wurde ein kurzer Abriss über den Anwendungsbereich der Mediation im Strafrecht somit über den TOA dargestellt, wobei sich auf bestimmte Aspekte beschränkt wurde. Daran schloss sich die Beschreibung der für den Fragebogen relevanten Konstrukte und Konzepte an. In diesem Rahmen wurde auf Einstellungen (Kapitel 2.3), Zufriedenheit (Kapitel 2.4) und die Qualitätsanalyse nach Donabedian (Kapitel 2.5) eingegangen.

Im Hinblick auf die vorzustellende Untersuchung wurde im 3. Kapitel ein kurzer Überblick über die bisherige Forschung im Bereich der strafrechtlichen Sanktionsalternativen gegeben, wobei das Hauptaugenmerk auf den Untersuchungen zur Zufriedenheit der Geschädigten lag. Da sich die TOA-Forschung in Deutschland bislang nur wenig mit der Zufriedenheit der Geschädigten beschäftigt hat, wurden Ergebnisse weltweiter Studien einbezogen, welche Maßnahmen nach dem Restorative Justice-Ansatz untersucht haben.

Daran anschließend wurde im 4. Kapitel zuerst ein Einblick in die methodischen Hintergründe (Kapitel 4.1) und die Konzeption und das Untersuchungsdesign (Kapitel 4.2) gegeben. Dann wurde das entwickelte Erhebungsinstrument (Kapitel 4.3) und das Vorgehen bei der Erhebung (4.4) beschrieben.

Das 5. Kapitel diente vor allem der Ergebnisdarstellung. Einerseits aufgrund des Umstandes, dass die Daten von Geschädigten aus zwei Städten erhoben worden sind und andererseits wegen der Deliktsverteilung in der vorliegenden Untersuchung wurden auch vergleichende Analysen durchgeführt, deren markanteste Ergebnisse zur Darstellung gelangten. Das Kapitel abschließend wurde die überarbeitete Version des Fragebogens in groben Zügen beschrieben.

Im Rahmen der Diskussion (Kapitel 6.) wurde zunächst auf die methodischen Einschränkungen (Kapitel 6.1) eingegangen. Vor diesem Hintergrund wurde im Kapitel 6.2 eine Bewertung der prägnantesten Ergebnisse vorgenommen. Dabei zeigte sich, dass der TOA für bestimmte Deliktformen gut geeignet ist, was sich aus den Angaben der Geschädigten, insbesondere im Hinblick auf ihre Zufriedenheit, schließen lässt. Daran anschließend wurde überlegt, welchen Beitrag die Ergebnisse insbesondere zu der nach wie vor aktuellen Kon-

troverse, ob der TOA bei Gewaltdelikten im sozialen Nahraum zur Anwendung gelangen sollte, leisten können. Im Hinblick auf diese Frage weisen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung darauf hin, dass eine Ausweitung des TOA auf Gewaltdelikte im sozialen Nahraum nicht forciert werden sollte. An dieser Stelle ist nochmals zu betonen, dass es sich aufgrund der methodischen Einschränkungen bei der Untersuchung nur um tendenzielle Aussagen handelt.

Es kann festgehalten werden, dass die primäre Zielsetzung der vorliegenden Untersuchung, einerseits zu überprüfen, ob der entwickelte Fragebogen von den Geschädigten verstanden wird und andererseits ihn zu modifizieren, was im Idealfall mit einer Reduktion einhergehen sollte, als bis zu einem gewissen Grad erreicht betrachtet werden kann.

Darüber hinaus konnte in dieser Arbeit gezeigt werden, dass sich trotz der methodischen Einschränkungen der vorliegenden Untersuchung sagen lässt, dass eine systematische Erforschung der Zufriedenheit der Geschädigten sowie aller anderen Beteiligten mit dem TOA nicht nur notwendig, sondern erforderlich ist. Dies sollte im Hinblick auf die Qualitätssicherung im Allgemeinen und vor den Überlegungen zu einer Ausweitung des Anwendungsbereiches des TOA auf andere Deliktsbereiche im Besonderen erfolgen. Dabei sollte vor allem Wert auf ausreichend große und möglichst repräsentative Stichproben gelegt und versucht werden, den hier aufgetretenen methodischen Einschränkungen durch ein entsprechendes Vorgehen zu begegnen. Wichtig erscheint hierbei auch, dass der zeitliche Abstand zwischen TOA und Befragung ein halbes Jahr möglichst nicht überschreiten sollte, da die hier befragten Geschädigten zum Teil äußerten, dass sie sich nicht mehr richtig erinnern konnten, weil der zu beurteilende Sachverhalt schon zu lang zurücklag. Wünschenswert wäre eine repräsentative Erhebung mit dem kompletten Fragebogen, einerseits um generalisierbare Aussagen von Geschädigten hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dem TOA im Besonderen sowie der Qualität des TOA im Allgemeinen zu erhalten und andererseits damit der hier entwickelte Fragebogen einer eingehenden Validierung unterzogen werden kann.

„Werden kennt keine Ende  
Der Strom fließt weiter  
Jeder Augenblick ist neu  
Der Schmerz des Wachsens:  
Der Mühen wert“  
(de Roeck, B.-P., 1988, S. 90).

## Literaturverzeichnis

- Altmann, G. & Müller, R.. (2003). *Mediation*. In Auhagen, A. E. & Bierhoff, H.-W. (Hrsg.). *Angewandte Sozialpsychologie. Das Praxishandbuch*. (S. 136-154). Weinheim: Beltz Verlag.
- Altweger, A. & Hitzl, E. (2001). *Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich*. Innsbruck: Diploma Thesis.
- Auhagen, A. E. & Bierhoff, H.-W. (Hrsg.) (2003). *Angewandte Sozialpsychologie. Das Praxishandbuch*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Baer, S. & Schweikert, B. (2001). *Jetzt erst Recht 2. Rechtliche Rahmenbedingungen effektiver Intervention gegen häusliche Gewalt*. BIG e.V. Berliner Initiative gegen Gewalt gegen Frauen. Koordinierungsstelle des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt. Verfügbar unter: [http://big-interventionszentrale.de/veroeffentlichungen/informaterial/pdfs/big\\_broschuere2.pdf](http://big-interventionszentrale.de/veroeffentlichungen/informaterial/pdfs/big_broschuere2.pdf) (22. Mai 2006).
- Bannenberg, B. (1993). *Wiedergutmachung in der Strafrechtspraxis*. Bonn: Forum Verlag Godesberg.
- Bannenberg, B. (1998). Konfliktregelung bei Gewaltstraftaten in Paarbeziehungen. In Werner, C.U. (2000). *Broschüre zum Kolloquium der Friedrich-Ebert-Stiftung „Der Täter-Opfer-Ausgleich – Moderner Beitrag zur Konfliktregulierung und zur Sicherung des sozialen Friedens“ vom 09. bis 10. Oktober 1998* (S. 63-106). Verfügbar unter: <http://www.fes.de/pdf-files/bueros/brandenburg/00844.pdf> (17. Mai 2006).
- Beutin, N. (2003). Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick. In Homburg, Chr. (Hrsg.). *Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. (S. 115-171). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/ GWV Fachverlage GmbH.

- BIG e.V. Berliner Initiative gegen Gewalt gegen Frauen, Koordinationsstelle des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (Hrsg.) (Ohne Jahresangabe). *Berliner Interventionsprojekt gegen häusliche Gewalt. Alte ziele auf neuen Wegen. Ein neuartiges Projekt gegen Männergewalt an Frauen stellt sich vor.* Verfügbar unter: <http://big-interventionszentrale.de/veroeffentlichungen/infomaterial/pdfs/projektdokumentation.pdf> (17. Mai 2006).
- Biebricher, M. (2003). Das Konzept WANJA – Wirksamkeitsanalysen in der offenen Kinder- und Jugendarbeit. In Boeßenecker, K.-H., Vilain, M., Biebricher, M., Buckley, A. & Markert, A. (Hrsg.) *Qualitätskonzepte in der Sozialen Arbeit. Eine Orientierung für Ausbildung, Studium und Praxis.* (S. 163-174). Weinheim: Beltz Verlag.
- Böllinger, L. (1999). Gewalt in Paarbeziehungen, Strafsystem und Mediation – eine psychoanalytische Grundlegung. In Leirer, H., Pilgram, A., Stangl, W. & Steinert, H. (Hrsg.). *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie.* (S. 65 – 92). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Boeßenecker, K.-H., Vilain, M., Biebricher, M., Buckley, A. & Markert, A. (Hrsg.) (2003). *Qualitätskonzepte in der Sozialen Arbeit. Eine Orientierung für Ausbildung, Studium und Praxis.* Weinheim: Beltz Verlag.
- Bortz, J. & Döring, N. (1995). *Forschungsmethoden und Evaluation.* Berlin: Springer.
- Breidenbach, S. (1995). *Mediation: Struktur, Chancen und Risiken von Vermittlung im Konflikt.* Köln: Verlag Dr. Otto Schmidt KG.
- Bühl, A. & Zöfel, P. (2002). *SPSS 11. Einführung in die moderne Datenanalyse unter Windows.* München: Pearson Studium.
- Bühner, M. (2004). *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion.* München: Pearson
- Buermeyer, U. (2002). *BGH 1StR 405/02 – Urteil vom 19.Dezember 2002 (LG Konstanz).* Verfügbar unter: <http://www.hrr-strafrecht.de/hrr/1/02/1-405-02.php3> (12. April 2006).
- Coates, R. & Gehm, J. (1989). An Empirical Assessment. In Wright, M. & Galaway, B. (Hrsg.). *Mediation and Criminal Justice.* (pp. 251-263). London: Sage.

- Dawes, R. M. (1977). *Grundlagen der Einstellungsmessung*. Weinheim: Beltz Verlag.
- de Roeck, B.-P. (1988). *Gras unter meinen Füßen. Eine ungewöhnliche Einführung in die Gestalttherapie*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.
- Dilling, H., Mombour, W. & Schmidt, M.H. (Hrsg.) (2000). *Internationale Klassifikation psychischer Störungen. ICD-10 Kapitel V (F). Klinisch-diagnostische Leitlinien*. Göttingen: Verlag Hans Huber.
- Dissel, A. (2002). *Restoring the Harmony: Piloting Victim Offender Conferencing in South Africa*. Paper presented at the 'Effective Restorative Justice Conference', De Montfort University, Leicester, March 20-21, 2002. Verfügbar unter: <http://www.restorativejustice.org/resources/docs/dissel> (05. Mai 2006).
- Dölling, D. et al. (1998). *Täter-Opfer-Ausgleich. Eine Chance für Täter und Opfer durch einen neuen Weg im Umgang mit Kriminalität*. Godesberg: Forum Verlag.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund quarterly*, 1966, 44, pp.166-203.
- Donabedian, A. (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Michigan: Health Administration Press.
- Eskelinen, O. & Iivari, J. (2002). *Victim-Offender Mediation with Juvenile Offenders in Europe: Case of Finland*. Verfügbar unter: [www.irsig.cnr.it/reports/testi\\_reports/pdf\\_reports/report\\_finlandfinal\\_01Sept03.pdf](http://www.irsig.cnr.it/reports/testi_reports/pdf_reports/report_finlandfinal_01Sept03.pdf) (24. April 2006).
- Europäische Menschenrechtskonvention (2002). In Nomos (2002). *Strafrecht 2002/03. Studjur Nomos Texte*. (Kap. 38). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Fiedler, K. (1997). Die Verarbeitung sozialer Informationen für Urteilsbildung und Entscheidungen. In Stroebe, W., Hewstone, M. & Stephenson, G.M. (Hrsg.). *Sozialpsychologie – Eine Einführung*. (S. 143-176). Berlin: Springer.
- Frommel, M. (2002). *Fußangeln auf dem Weg zu einer verbesserten Prävention gegen Gewalt im sozialen Nahraum*. Verfügbar unter: <http://www.uni-kiel.de/isk/cgi-bin/files/fussangeln.doc> (22. Mai 2006).

- Fuchs, G. (2003). Gewalt beenden, Opfer schützen, Täter belangen. Rezension des Buches: Heinz, A. (2002). *Jenseits der Flucht*. Opladen: Leske & Budrich. Verfügbar unter: <http://www.querelles-net.de/2003-11/text07.shtml.pdf> (22. Mai 2006).
- Gaede, K. (2002). *BGH 2 StR 73/02 – Urteil vom 31. Mai 2002 (LG Köln)*. Verfügbar unter: <http://www.hrr-strafrecht.de/hrr/2/02/2-73-02.php3> (12. April 2006).
- Gehm, J.R. (1998). Victim-Offender Mediation Programs: An Exploration of Practice and Theoretical Frameworks. *Western Criminology Review* 1 [Online], 1, 10 pages. Verfügbar unter: <http://wcr.sonoma.edu/v1n1/gehm.html> (23. Februar 2005).
- Gerhard, H. (2004). *Rückfalluntersuchungen nach Restorative Justice-Programmen - ein kritischer Überblick*. Verfügbar unter: [http://www.uni-saarland.de/fak1/fr12/csle/publications/2004-10\\_rueckfall.pdf](http://www.uni-saarland.de/fak1/fr12/csle/publications/2004-10_rueckfall.pdf) (23. Februar 2005).
- Gloor, D. & Meier, H. (2004). *Frauen, Gesundheit und Gewalt im sozialen Nahraum. Repräsentativbefragung bei Patientinnen der Maternité Inselhof Triemli, Klinik für Geburtshilfe und Gynäkologie, Zürich*. Bern: Edition Soziothek. Verfügbar unter: <http://www.soziothek.ch/abstracts/3-03796-050-7.pdf> (22. Mai 2006).
- Gniech, G. (1980). Experimenteller Bias dargestellt am Beispiel der Einstellungsforschung. In Petermann, F. (Hrsg.). *Einstellungsmessung. Einstellungsforschung*. (S. 85-98). Göttingen: Hogrefe.
- Görres, S. (1999). *Qualitätssicherung in Pflege und Medizin*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Groß-Engelmann, M. (1999). *Kundenzufriedenheit als psychologisches Konstrukt*. Lohmar: Josef Eul Verlag.
- Haft, F. (2002). Verhandlung & Mediation. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.). *Handbuch Mediation*. (S. 75-86). München: C. H. Beck.
- Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.) (2002). *Handbuch Mediation*. München: C. H. Beck.



- Hagemann-White, C. & Kavemann, B. (2004). *Gemeinsam gegen häusliche Gewalt. Kooperation, Intervention, Begleitforschung. Forschungsergebnisse der Wissenschaftlichen Begleitung der Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG)*. Baden-Baden: Koelbin-Fortuna-Druck. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Verfügbar unter: [http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/WiBIG-Gemeinsam-gegen-h\\_C3\\_A4usliche-Gewalt,property=pdf,bereich=rwb=true.pdf](http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/WiBIG-Gemeinsam-gegen-h_C3_A4usliche-Gewalt,property=pdf,bereich=rwb=true.pdf) (17. Mai 2006).
- HAIP Hannoversches Interventions Projekt (Hrsg.) (2003). *Gegen Männergewalt in der Familie*. Verfügbar unter: <http://www99.mh-hannover.de/gleichst/downloads/haipbroschue-re.pdf> (22. Mai 2006).
- Hartmann, A. (1995). *Schlichten oder Richten. Der Täter-Opfer-Ausgleich und das (Jugend-) Strafrecht*. Neue Kriminologische Studien, Band 13. München: Wilhelm Fink Verlag.
- Hehn, M. (2002). Entwicklung und Stand der Mediation – Ein historischer Überblick. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.). *Handbuch Mediation*. (S. 150-171). München: C. H. Beck.
- Heise, D.R. (1970). The Semantic Differential and Attitude Research. In Summers, G.F. (1970). *Attitude Measurement*. (pp. 235-253). Chicago: Rand McNally,. Verfügbar unter: <http://www.indiana.edu/~socpsy/papers/AttMeasure/attitude.htm> (20. Juni 2005).
- Henriksen, C.S. (2003). *Victim-Offender-Mediation in Denmark*. Verfügbar unter: [www.restorativejustice.org/articlesdb/articles/5583](http://www.restorativejustice.org/articlesdb/articles/5583) (24. April .2006).
- Homburg, Chr. (Hrsg.) (2003). *Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/ GWV Fachverlage GmbH.
- Homburg, Chr. & Stock, R. (2003). Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit. In Homburg, Chr. (Hrsg.). *Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. (S. 17-51). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/ GWV Fachverlage GmbH.
- Huber, M. (2003). *Trauma und die Folgen. Trauma und Traumabehandlung - Teil 1*. Paderborn: Junfermann Verlag.

- Jugendgerichtsgesetz (2002). In Nomos (2002). *Strafrecht 2002/03. Stud jur Nomos Texte.* (Kap. 23). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Kavemann, B. et al. (2001). *Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. „Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell“.* Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojekts gegen häusliche Gewalt (BIG). Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Band 193. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer. Verfügbar unter: <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/PRM-7800-SR-Band-193,property=pdf,bereich=,rwb=true.pdf> (22. Mai 2006).
- Kerner, H.-J. (2002). Mediation beim Täter-Opfer-Ausgleich. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.). *Handbuch Mediation.* (S. 1252-1274). München: C. H. Beck.
- Kerner, H.-J. & Hartmann, A. (2005). *Täter-Opfer-Ausgleich in der Entwicklung.* Berlin: Bundesministerium für Justiz.
- Kracht, S. (2002). Rolle und Aufgabe des Mediators – Prinzipien der Mediation. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.). *Handbuch Mediation.* (S. 363-392). München: C. H. Beck.
- Lamnek, Siegfried (2001). *Theorien abweichenden Verhaltens.* München: Wilhelm Fink Verlag.
- Latimer, J., Dowden, C. & Muise, D. (2001). *The Effectiveness of Restorative Justice Practices: A Meta-Analysis.* Verfügbar unter: <http://canada.justice.gc.ca/en/ps/rs/rep/meta-e.pdf> (23. Februar 2005).
- Latimer, J. & Kleinknecht, S. (2000). *The effects of restorative justice programming: A review of the empirical.* Verfügbar unter: <http://canada.justice.gc.ca/en/ps/rs/rep/rr00-16a-e.pdf> (25. Februar 2005).
- Leirer, H., Pilgram, A., Stangl, W. & Steinert, H. (Hrsg.) (1999). *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie.* Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Löbmann, R. & Herbers, K. (2005). *Neue Wege gegen häusliche Gewalt.* Baden-Baden: Nomos.

- Manstead, A.S.R. & Semin, R.G. (1997). Methoden der Sozialpsychologie: Methoden auf dem Prüfstand. In Stroebe, W., Hewstone, M. & Stephenson, G.M. (Hrsg.). *Sozialpsychologie – Eine Einführung*. (S. 79-114). Berlin: Springer.
- Markom, P. (1995). *Evaluation in der Sozialarbeit*. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Akademie für Sozialarbeit Wien. Verfügbar unter: [www.fh-lueneburg.de/fbs/sozdisk/evalsoz.doc](http://www.fh-lueneburg.de/fbs/sozdisk/evalsoz.doc) (10. Februar 2006).
- Macsenaere, M. (2004). Strukturqualität. In Petermann, F. & Schmidt, M.H. (Hrsg.). *Qualitätssicherung in der Jugendhilfe*. (S. 113-144). Weinheim: Beltz Verlag.
- McCold, P. & Wachtel, T. (2000). *Restorative Justice Theory Validation*. Paper presented at the fourth international conference on restorative justice for juveniles, Tübingen, Germany, October 1-4, 2000. Verfügbar unter: <http://www.restorativepractices.org/library/eforum001.html> (15. April 2006).
- Mirsky, L. (2004). *A Summary of "A Survey of Assessment Research on Mediation and Restorative Justice" by Paul McCold*. Verfügbar unter: <http://fp.enter.net/restorativepractices/rjsurvey.pdf> (24. April 2006).
- Müller, U., Schröttle, M. & Glammeier, S. (2004). Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland. Eine repräsentative Untersuchung zu Gewalt gegen Frauen in Deutschland. Baden-Baden: Koelbin-Fortuna-Druck. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Verfügbar unter: <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Studie-Gewalt-gegen-Frauen,property=pdf,bereich=,rwb=true.pdf> (10. Mai 2006).
- Netzig, L. (2000). *Brauchbare Gerechtigkeit*. Mönchengladbach: Forum Verlag Godesberg.
- Nomos (2002). *Strafrecht 2002/03. Stud jur Nomos Texte*. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Novak, F., Finster, H., Heidenreich, K. & Keller, J.A. (1977). *Psychologie 2. Aufbauwissen: Entwicklung – Kommunikation – Einstellung*. München: Hueber-Holzmann Verlag.
- Osgood, Ch.E. (1976). *Focus on meaning*. Mouton: The Hague.

- Osgood, Ch.E., Suci, G.J. & Tannenbaum, P.H. (1978). *The measurement of meaning*. Urbana: University of Illinois Press.
- Ostrom, Th.M. (1980). Wechselseitige Beeinflussung von Einstellungstheorie und Einstellungsmessung. In Petermann, F. (Hrsg.). *Einstellungsmessung. Einstellungsforschung*. (S.37-54). Göttingen: Hogrefe.
- Pelikan, Chr. (1999). Über Mediationsverfahren. In Leirer, H., Pilgram, A., Stangl, W. & Steinert, H. (Hrsg.). *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie*. (S. 11-28). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Pelikan, Chr. (1999). Die Mühen der Ebene: Aus der empirischen Forschung zur Familienmediation und zur Mediation in Strafrechtsangelegenheiten. In Leirer, H., Pilgram, A., Stangl, W. & Steinert, H. (Hrsg.). *Jahrbuch für Rechts- und Kriminalsoziologie*. (S. 139-164). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Petermann, F. (Hrsg.) (1980). *Einstellungsmessung. Einstellungsforschung*. Göttingen: Hogrefe.
- Petermann, F. (1980). Einstellungsmessung und –forschung. Grundlagen, Ansätze und Probleme. In Petermann, F. (Hrsg.). *Einstellungsmessung. Einstellungsforschung*. (S. 9-36). Göttingen: Hogrefe.
- Petermann, F. & Schmidt, M.H. (Hrsg.) (2004). *Qualitätssicherung in der Jugendhilfe*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Petermann, F. & Schmidt, M.H. (2004). Qualitätskonzepte und Evaluation in der Jugendhilfe. In Petermann, F. & Schmidt, M.H. (Hrsg.). *Qualitätssicherung in der Jugendhilfe*. (S. 1-24). Weinheim: Beltz Verlag.
- Rabe, H. (2002). Der Täter-Opfer-Ausgleich bei häuslicher Gewalt. In *Streit*, 3/2002, S.111-119, Gefunden unter: <http://www.wibig.uni-osnabrueck.de/download/TOA%20Streit.doc> (11. Mai 2006).
- Reeves, H. (1989). The Victim Support perspective. In Wright, M. & Galaway, B. (Hrsg.). *Mediation and Criminal Justice*. (pp. 44-55). London: Sage.

- Ministerium für Bildung, Frauen und Jugend des Landes Rheinland-Pfalz. Kappenstein - Büro für Sozialplanung (2003). *RIGG. Rheinland-Pfälzisches Interventionsprojekt gegen Gewalt in engen sozialen Beziehungen. Bericht der Koordinierungsstelle zur Modellphase vom 1.10.2000 – 30.6.2003*. Verfügbar unter: [http://www.rigg-rlp.de/riggdownloads/abschlussbericht\\_der\\_koordinierungsstelle.pdf](http://www.rigg-rlp.de/riggdownloads/abschlussbericht_der_koordinierungsstelle.pdf) (22. Mai 2006).
- Ripke, L. (2002). Recht und Gerechtigkeit in der Mediation. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.). *Handbuch Mediation*. (S. 137-149). München: C. H. Beck.
- Rugge, T.A. & Cormier, R.B. (2003). *Restorative Justice in Cases of Serious Crimes: An Evaluation*. Verfügbar unter: [http://www.sfu.calcrj/database/scholar/170\\_5.htm](http://www.sfu.calcrj/database/scholar/170_5.htm) (24. April 2006).
- Scharnbacher, K. & Kiefer, G. (1996). *Kundenzufriedenheit – Analyse, Messbarkeit und Zertifizierung*. München: R. Oldenbourg Verlag.
- Schneider, K. (2004). Messinstrument zur Beurteilung von Prozessqualität in Erziehungshilfen. In Petermann, F. & Schmidt, M.H. (Hrsg.). *Qualitätssicherung in der Jugendhilfe*. (S. 145-171). Weinheim: Beltz Verlag.
- Schreckling, J. (1990). *Täter-Opfer-Ausgleich nach Jugendstraftaten in Köln. Bericht über Aufbau, Verlauf und Ergebnisse des Modellprojekts "Waage"*. Bonn: Bundesministerium der Justiz.
- Schreckling, J. (2000). *Bestandsaufnahmen zur Praxis des Täter-Opfer-Ausgleichs in der Bundesrepublik Deutschland*. Bonn: Köllen Druck & Verlag. Bundesministerium für Justiz.
- Schwarte, N. (2003). LEWO: Ein Instrument für fachliches Qualitätsmanagement in Wohnstätten für Menschen mit geistiger Behinderung. In Boßenecker, K.-H., Vilain, M., Biebricher, M., Buckley, A. & Markert, A. (Hrsg.). *Qualitätskonzepte in der Sozialen Arbeit. Eine Orientierung für Ausbildung, Studium und Praxis*. (S. 105-115). Weinheim: Beltz Verlag.
- Schwind, H.-D. (2005). *Kriminologie – Eine praxisorientierte Einführung mit Beispielen*. Heidelberg: Kriminalistik Verlag.

- Sherman, L.W. & Braithwaite, J. (1997). *Experiments In Restorative Policing*. Verfügbar unter: <http://www.aic.gov.au/rjustice/rise/progress/1997.pdf> (15. März 2005).
- Sidiropoulou, E. (1998). *Standardisierung und Normierung eines katamnestischen Fragebogens – Ergebnisse zum Bonner Fragebogen für Therapie und Beratung*. Witterschlick/Bonn: Verlag M. Wehle.
- Six, B. (1980). Das Konzept der Einstellung und seine Relevanz für die Vorhersage des Verhaltens. In Petermann, F. (Hrsg.). *Einstellungsmessung. Einstellungsforschung*. (S. 55-84). Göttingen: Hogrefe.
- Stahlberg, D. & Frey, D. (1997). Einstellung: Struktur, Messung und Funktion. In Stroebe, W., Hewstone, M. & Stephenson, G.M. (Hrsg.). *Sozialpsychologie – Eine Einführung*. (S. 219-252). Berlin: Springer.
- Starck, N. (2000). *Wirtschaftsbegriffe im sozialen Kontext*. Verfügbar unter: <http://www.qmnow.de/5.html> (06. April 2006).
- Stauss, B. & Seidel, W. (2003). Prozessuale Zufriedenheitsermittlung und Zufriedenheitsdynamik bei Dienstleistungen. Homburg, Chr. (Hrsg.). *Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen*. (S. 153-177). Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/ GWV Fachverlage GmbH.
- Strafgesetzbuch (2002). In Nomos (2002). *Strafrecht 2002/03. Stud jur Nomos Texte*. (Kap. 1). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Strafprozessordnung (2002). In Nomos (2002). *Strafrecht 2002/03. Stud jur Nomos Texte*. (Kap. 21). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Stempel, D. (2002). Rechtspolitische Aspekte der Mediation. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg.). *Handbuch Mediation*. (S. 87-103). München: C. H. Beck.
- Stroebe, W., Hewstone, M. & Stephenson, G.M. (Hrsg.) (1997). *Sozialpsychologie – Eine Einführung*. Berlin: Springer.
- Umbreit, M.S. (1999). Victim-offender mediation in Canada. *International Social Work*, 1999, vol. 42 (2), pp. 215-227.

- Umbreit, M.S., Coates, R.B. & Vos, B. (2001). *Juvenile victim offender mediation in six Oregon counties. Final report*. Verfügbar unter: <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/Documents/final%20report%20OR.pdf> (14. April 2005).
- Umbreit, M. S., Coates, R. B. & Vos B. (2002). *The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Review of 63 Empirical Studies in 5 Countries*. Verfügbar unter: <http://2ssw.che.umn.edu/rjp/Resources/RJP%20CONFERENCEING-mono%205-5-02.pdf> (15. April 2005).
- von Schlieffen, K. (2002). Propädeutikum. In Haft, F. & von Schlieffen, K. (Hrsg). *Handbuch Mediation*. (S. 1-74). München: C. H. Beck.
- Walker, L. (2002). *Conferencing: A New Approach for Juvenile Justice in Honolulu*. Verfügbar unter: <http://fp.enter.net/restorativepractices/lwalker02.pdf> (23. Februar 2005).
- Wehner, J. (2005). *Qualitätssicherung in der Medizin. 2.0 Qualität*. Verfügbar unter: <http://www.medizinfo.de/quality/html/basics2.html> (30. März 2006).
- Wehner, J. (2005). *Qualitätssicherung in der Medizin. 3.0 Qualitätssicherung*. Verfügbar unter: <http://www.medizinfo.de/quality/html/basics3.html> (30. März 2006).
- Wright, M. & Galaway, B. (Hrsg.) (1989). *Mediation and Criminal Justice*. London: Sage.
- Zimbardo, P.G. & Gerrig, R.J. (1999). *Psychologie*. Berlin: Springer-Verlag.

## **Anhangsverzeichnis**

- Anhang A: Fragebogen**
- Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens**
- Anhang C: Anschreiben Bremen**
- Anhang D: Anschreiben Bremen Sohn**
- Anhang E: Anschreiben Hannover**
- Anhang F: Anschreiben Hannover Nachfassaktion**
- Anhang G: CD mit Dateien in digitaler Form**



## **Anhang A: Fragebogen**

Prof. Dr. Arthur Hartmann

Zimmer: 301

Tel.: (0421) 3 61- 59 519

(0421) 3 61- 52 96 (Sekretariat)

Fax: (0421) 3 61- 51 73

E-mail

Arthur.Hartmann@hfoev.bremen.de

Datum und Zeichen

Ihres Schreibens:

Bremen, 6. Juni 2006

Sehr geehrte Frau, sehr geehrter Herr,

um den Täter- Opfer- Ausgleich (nachfolgend TOA genannt) erfolgreicher zu machen, haben wir diesen Fragebogen entwickelt. Sie haben an einem TOA teilgenommen und sind daher „Experte/ In“ durch Ihre Erfahrungen. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig, da daraus Verbesserungen entwickelt und umgesetzt werden sollen, so dass es anderen Geschädigten in Zukunft zugute kommt.

Die Fragen nehmen Bezug auf Ihre Erfahrungen mit Ihrer TOA- Stelle im allgemeinen wie z.B. Anfahrtswege, Einrichtung der TOA- Stelle oder auch Terminabsprachen. Des weiteren beziehen sich die Fragen auf Ihre persönlichen Erfahrungen und Erlebnisse unter anderem mit dem Mediator selber, während der Schlichtungsgespräche oder auch der Zufriedenheit mit dem Schlichtungsvertrag.

Bitte lesen Sie sich die Fragen und Aussagen genau durch und beantworten Sie jede. Es gibt dabei keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten. Antworten Sie bitte so, wie es Ihrer Meinung nach für Sie zutrifft. Uns interessiert dabei nur Ihre persönliche Einschätzung. Der ausgefüllte Fragebogen wird vertraulich behandelt, d.h. Ihre Daten werden anonymisiert und nicht weitergegeben.

Wir möchten uns im Voraus bei Ihnen für Ihre Mitarbeit bedanken!

## Täter-Opfer-Ausgleich-Stelle (TOA- Stelle)

1. Hatten Sie schon vor der Straftat einmal etwas darüber gehört, dass es so was wie Täter-Opfer-Ausgleich, kurz TOA, gibt?

Bitte kreuzen Sie an:

- ja  nein

2. Wenn **ja**, wie haben Sie davon erfahren?

Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft. Dabei sind Mehrfachnennungen möglich:

- Zeitung/ sonstige Presse  Fernsehen/ Hörfunk  
 Polizei  Staatsanwaltschaft / Gericht  
 Rechtsanwalt  Faltblätter  
 Plakate  Freunde/ Verwandte  
 Sonstige und zwar .....

3. Kannten Sie Ihre TOA- Stelle schon vor der Straftat?

- ja  nein

4. Wenn **ja**, woher kannten Sie Ihre TOA- Stelle?

Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft. Dabei sind Mehrfachnennungen möglich:

- Zeitung/ sonstige Presse  Fernsehen/ Hörfunk  
 Polizei  Staatsanwaltschaft / Gericht  
 Rechtsanwalt  Faltblätter  
 Plakate  Freunde/ Verwandte  
 Sonstige und zwar .....

5. Wer hat den TOA Ihres Wissens nach in die Wege geleitet?

.....

6. Hat Ihnen Ihre TOA- Stelle vor Ihrer Entscheidung zum TOA einen Brief mit Informationsmaterial geschickt?

- ja  nein

7. Nachfolgend finden Sie einige Aussagen, die sich auf den Brief als Anschreiben beziehen. Bitte kreuzen Sie an, was Ihrer Meinung nach für Sie zutrifft.

Das <b>Anschreiben</b> war ...	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
... unverständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... aussagekräftig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ansprechend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unfreundlich/ unhöflich im Tonfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... persönlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unangemessen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Haben Sie darüber hinaus schriftliches Informationsmaterial über den Täter-Opfer-Ausgleich erhalten?  
 ja  nein
9. Wenn **ja**, finden Sie nachfolgend wieder einige Aussagen, die sich dieses Mal auf das Informationsmaterial beziehen. Bitte kreuzen Sie an, was Ihrer Meinung nach für Sie zutrifft.

Das Informationsmaterial war ...	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
... unverständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... aussagekräftig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... uninteressant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... gut gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unübersichtlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... informativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Waren die Angaben im Informationsmaterial richtig?  
 ja  nein
11. Haben Sie sich zusätzlich zum Informationsmaterial über den TOA informiert?  
 ja  nein
12. Wenn Sie sich darüber hinaus Informationen besorgt haben, woher stammten diese Informationen? Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft:
- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Staatsanwaltschaft / Gericht | <input type="radio"/> Betroffene                        |
| <input type="radio"/> Jugendamt                    | <input type="radio"/> Freunde/ Verwandte                |
| <input type="radio"/> Polizei                      | <input type="radio"/> Internet                          |
| <input type="radio"/> Lehrer                       | <input type="radio"/> persönliches Informationsgespräch |
| <input type="radio"/> Rechtsanwalt                 |   |
| <input type="radio"/> sonstiges, und zwar:.....    |   |
13. Bei dieser Frage geht es darum, mit welchem Verkehrsmittel Sie zu Ihrer TOA- Stelle gekommen sind und ob Ihre TOA- Stelle gut zu erreichen war. Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutreffend ist.  
 Wie sind Sie zu Ihrer TOA- Stelle gekommen?  
 mit öffentlichen Verkehrsmitteln  mit dem Auto  
 Mofa/ Roller/ Motorrad  mit dem Fahrrad  
 zu Fuß
14. Bei dieser Frage geht es um die unmittelbare Umgebung Ihrer TOA- Stelle. Bitte kreuzen Sie an, wie gerne oder ungern Sie sich dort aufhalten.  
 Meine TOA- Stelle ist in einer Umgebung, in der ich mich ...  
 ... gern aufhalte.  
 ... ungern aufhalte.

15. Haben Sie gut zu Ihrer TOA- Stelle gefunden?  
 ja  nein

16. Wenn **nein**, woran lag es? Nachfolgend finden Sie Platz um dies genauer zu beschreiben:  
 .....  
 .....  
 .....

17. Die folgenden Aussagen beziehen sich auf die Ausstattung Ihrer TOA- Stelle. Bitte kreuzen Sie an, wie zufrieden Sie mit der Ausstattung der Räume waren.

Empfangsraum				
Wartezimmer				
Treppenhaus				
Fahrstuhl				
Schlichtungsbüro				
Toilette				
sonstige und zwar.....				

































18. Wenn Ihrer Meinung nach in der Ausstattung der Räumlichkeiten etwas fehlte oder Ihnen unangenehm vorkam, haben Sie hier Platz für eigene Kritik:  
 .....  
 .....  
 .....

19. Ist die TOA- Stelle behindertengerecht eingerichtet?  
 ja  nein  weiß nicht

20. Bei dieser Frage möchten wir von Ihnen wissen, wie Sie die Atmosphäre in Ihrer TOA- Stelle empfanden.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
organisiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
angespannt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
unangenehm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sicher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Im nachfolgenden sind Aussagen aufgeführt, die sich auf die Erreichbarkeit Ihrer TOA-Stelle und den Kontakt mit Ihrer TOA-Stelle beziehen. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern Sie diesen Aussagen zustimmen.

Die Termine meiner TOA- Stelle ließen sich gut mit meinem Alltag vereinbaren.				
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut telefonisch zu erreichen.				
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut per Internet zu erreichen.				
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut persönlich zu erreichen.				
Es bestand die Möglichkeit, kurzfristig einen Termin zu erhalten.				
Meine Terminwünsche wurden berücksichtigt.				
Die vereinbarten Termine wurden eingehalten.				
Ich hatte keine langen Wartezeiten in meiner TOA-Stelle.				
Ich war zufrieden mit dem Empfang in meiner TOA-Stelle.				
Ich war zufrieden mit der Verabschiedung in meiner TOA-Stelle.				

22. Nachfolgend finden Sie Platz, wo Sie sich frei äußern können, was man Ihrer Meinung nach bezüglich der Erreichbarkeit Ihrer TOA-Stelle und des Kontakts mit Ihrer TOA-Stelle verbessern kann.

.....  
 .....  
 .....

### Vorgespräche

Im folgenden geht es um die ersten Gespräche (Vorgespräche), die Sie mit Ihrem Vermittler ohne den Beschuldigten geführt haben.

23. Wie viele Vorgespräche haben Sie mit Ihrem Vermittler ohne den Beschuldigten geführt? Tragen Sie die Anzahl der Vorgespräche in die Kästchen ein. (z.B.: Wenn Sie fünf Vorgespräche hatten, dann tragen Sie dies bitte so ein 05.)

Anzahl Ihrer Vorgespräche: \_\_\_\_

Nachfolgend finden Sie einige Fragen zu den Vorgesprächen mit Ihrem Vermittler ohne den Beschuldigten. Bitte beantworten Sie diese mit **ja** oder **nein**.

24. Wurde Ihnen in den Vorgesprächen deutlich gemacht, dass...

- ◆ ...die Teilnahme am Täter-Opfer-Ausgleich freiwillig ist?
  - ja  nein
- ◆ ... Sie den Täter-Opfer-Ausgleich jederzeit beenden können?
  - ja  nein
- ◆ ... der Schlichtungsvertrag nur zustande kommt, wenn Sie mit dem Inhalt einverstanden sind?
  - ja  nein
- ◆ ... das Besprochene vertraulich behandelt wird?
  - ja  nein

25. Wurden Sie in den Vorgesprächen ausreichend informiert über ...

- ... den Ablauf und den möglichen Ausgang eines Täter-Opfer-Ausgleichs?
  - ja  nein
- ... die möglichen Auswirkungen auf ein Strafverfahren gegen den Beschuldigten?
  - ja  nein
- ... die möglichen Vorteile eines Täter-Opfer-Ausgleichs für Sie?
  - ja  nein

26. Konnten die für Sie wichtigen Fragen in den Vorgesprächen geklärt werden?

- ja  nein

27. Als nächstes finden Sie einige Aussagen bezüglich der Vorgespräche. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese Aussagen auf Sie zutreffen.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Meine Interessen und Belange wurden in den Vorgesprächen ernst genommen und besprochen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durch die Vorgespräche habe ich mich schlecht auf die Vermittlungsgespräche vorbereitet gefühlt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich empfand die Vorgespräche als freundlich und vertrauensvoll.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auf meine Sorgen und Befürchtungen wurde in den Vorgesprächen eingegangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit den Vorgesprächen war ich unzufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Entscheidung zur Teilnahme am TOA

Der nächste Abschnitt bezieht sich auf Ihre Entscheidung zur Teilnahme am TOA.

Für die nachfolgende Frage stehen Ihnen sechs Antwortmöglichkeiten zur Verfügung. Bitte kreuzen Sie an, was auf Sie zutrifft.

28. Die Entscheidung zur Teilnahme am TOA fiel mir ...
- eher schwer
  - schwer
  - sehr schwer
  - eher leicht
  - leicht
  - sehr leicht

Vielleicht haben Sie sich mit Freunden oder Familienangehörigen über den TOA unterhalten, bevor Sie sich zu einem TOA entschlossen haben. Wir würden gern wissen, wie die überwiegende Meinung zum TOA in Ihrem Familien- und Freundeskreis war. Bitte kreuzen Sie an.

29. Meine Freunde und Familie haben mir überwiegend zum TOA ...

- ... zugeraten
- ... abgeraten
- ... ihre Meinung nicht gesagt

30. Falls sich Ihre Freunde und Familie zum TOA geäußert haben, bitte nennen Sie die 3 für Sie wichtigsten Begründungen des Zuratens oder Abratens.

.....

.....

.....

31. Wie wichtig war Ihnen die Meinung Ihrer Freunde und Familie?

Bitte kreuzen Sie an, was auf Sie zutrifft.

- nicht wichtig
- eher wichtig
- weniger wichtig
- sehr wichtig

32. Wurden Sie in dieser Sache anwaltlich vertreten?

- Ja
- nein

33. Mein Anwalt hat mir zum TOA ...

- ... eher zugeraten.
- ... eher abgeraten.

34. Nachfolgend sind einige Gedanken aufgeführt, wie sie Geschädigten hinsichtlich der Entscheidung zur Teilnahme am TOA durch den Kopf gehen können. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern die jeweilige Aussage auf Sie zutrifft

	<b>Trifft nicht zu</b>	<b>Trifft weniger zu</b>	<b>Trifft eher zu</b>	<b>Trifft voll zu</b>
Ich kann meine Interessen und Belange vorbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich kann meinem Ärger und meiner Verletztheit Ausdruck verleihen/ Luft machen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe Angst vor dem Beschuldigten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich will eine Wiedergutmachung erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der TOA kostet mich viel Zeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Motive des Beschuldigten kennen lernen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich möchte mich mit der Tat auseinandersetzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Person des Beschuldigten kennen lernen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Reue des Beschuldigten erleben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich will mit der Tat abschließen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eigentlich erscheint mir der TOA für meinen Fall ungeeignet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Vermittler scheint kompetent zu sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde den Beschuldigten gern auf die rechte Bahn zurückbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mir ist eine außergerichtliche Einigung lieber.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich könnte dem Beschuldigten die Vorstrafe ersparen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte den Beschuldigten nicht so leicht davonkommen lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte mit eigenen Gefühlen klarkommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich will dem Beschuldigten die Meinung sagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Nachfolgend finden Sie einige Aussagen zu den Schlichtungsgesprächen. Wir meinen damit jene Gespräche, die Sie zusammen mit dem Vermittler und dem Beschuldigten geführt haben. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese im Einzelnen auf Sie zutreffen.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Im TOA habe ich mich gut aufgehoben gefühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe den Eindruck, dass der TOA in erster Linie die Interessen der Beschuldigten vertritt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich wurde rücksichtsvoll behandelt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren nutzloses Gerede.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich hatte den Eindruck, dass meine Interessen im Vordergrund stehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich konnte meine Belange aktiv vertreten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren für mich aufschlussreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich habe mich unverstanden gefühlt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Sicht der Dinge wurde akzeptiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren schlecht strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Gefühle wurden ernst genommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Nachfolgend finden Sie eine Auflistung von Wörtern, welche die Atmosphäre in Gesprächen beschreiben. Bitte kreuzen Sie an, wie Sie die Vermittlungsgespräche empfunden haben.

Die <b>Atmosphäre im Vermittlungsgespräch</b> war:	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
angespannt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
offen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
unangenehm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vertraulich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
unsachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
friedlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Vermittlungspersonen

Die nächsten Fragen beziehen sich auf die Vermittlungspersonen.

37. Wie viele Vermittlungspersonen waren beteiligt?

Anzahl der Vermittlungspersonen: \_\_\_\_\_

38. Wir haben für Sie eine Liste mit Paaren von Eigenschaftswörtern zusammengestellt. Die beiden Eigenschaftswörter eines Paares stellen einen Gegensatz dar (z.B. Bei "still" ist der Gegensatz "gesprächig"). Schätzen Sie bitte Ihre Vermittlungsperson/en ein. Dazu steht Ihnen eine Skala für jedes Eigenschaftspaar zur Verfügung.

Beispiel:

Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------

Wenn Sie Ihre Vermittlungsperson/en als extrem "still" einschätzen, dann machen Sie bitte ein Kreuz in dem großen Quadrat auf der linken Seite.

Beispiel:

Still	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
-------	-------------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------

Wenn Sie zwei Vermittlungspersonen hatten, dann bewerten Sie bitte die **eine Vermittlungsperson** auf **Liste I** und die **andere Vermittlungsperson** auf **Liste II**.

## Liste I

Kooperativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Passiv
Reizbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gelassen
Einfühlend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hilfsbereit
Herrisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Schlicht
Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ideenreich
Unseriös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Seriös
Frisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erschöpft
Parteiisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neutral
Kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Inkompetent

39. Diese Vermittlungsperson war ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

## Liste II

Kooperativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Passiv
Reizbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gelassen
Einführend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hilfsbereit
Herrisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Schlicht
Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ideenreich
Unseriös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Seriös
Frisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erschöpft
Parteiisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Neutral
Kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Inkompetent

40. Diese Vermittlungsperson war ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

41. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche?

Bitte kreuzen Sie an!

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> sehr unzufrieden | <input type="radio"/> eher zufrieden |
| <input type="radio"/> unzufrieden      | <input type="radio"/> zufrieden      |
| <input type="radio"/> eher unzufrieden | <input type="radio"/> sehr zufrieden |

### Einschätzung des Beschuldigten

Im nächsten Abschnitt geht es um Ihre Einschätzung des Beschuldigten. Zuerst möchten wir einige allgemeine Informationen zu dem Beschuldigten erheben.

42. Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an!

Der/ Die Beschuldigte ist ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

43. Wie alt ist der/die Beschuldigte? Bitte schreiben Sie sein/ ihr Alter wie folgt in die

Kästchen: Wenn er/ sie neunzehn Jahre ist, dann schreiben Sie 19.

Alter des/der Beschuldigten in Jahren: \_\_\_\_\_

44. Welcher Nationalität gehört der/ die Beschuldigte an?

.....

- unbekannt

45. Welchen Beruf übte der/die Beschuldigte zur Zeit des TOAs aus?

Bitte kreuzen Sie an:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Schüler/in               | <input type="radio"/> Arbeitgeber/in     |
| <input type="radio"/> Auszubildende/r          | <input type="radio"/> Arbeitnehmer/in    |
| <input type="radio"/> Angestellte/r            | <input type="radio"/> Student/in         |
| <input type="radio"/> Beamter/In               | <input type="radio"/> Derzeit erwerbslos |
| <input type="radio"/> Weiß nicht               |  |
| <input type="radio"/> Sonstige, und zwar ..... |  |

46. Kannten Sie den/ die Beschuldigte/n schon vor der Straftat?

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> ja | <input type="radio"/> nein |
|--------------------------|----------------------------|

47. Wenn **ja**, schildern Sie bitte kurz, wie gut Sie den/ die Beschuldigte/n kannten.

.....

.....

48. Durch welche Straftat wurden Sie geschädigt?

.....

Bitte kreuzen Sie an:

- Körperverletzungsdelikt
- Vermögensdelikt (z.B. Diebstahl oder Betrug)
- Raub oder Erpressung
- Sachbeschädigung
- Sexualdelikt
- Häusliche Gewalt
- Sonstige, bitte nennen .....

49. Schildern Sie bitte kurz, worum es dabei ging?

.....  
 .....  
 .....

50. Wann war das?

.....

51. Welche Verletzungen und/ oder Schäden haben Sie durch die Tat erlitten?

Bitte kreuzen Sie an, dabei sind Mehrfachnennungen möglich:

- Materielle Schädigung
- Körperverletzung
- Psychische Beeinträchtigung

52. Wie groß/ schwer war der Schaden Ihrer Ansicht nach?

- ◆ Materielle Schädigung
  - gering                       mittel                       groß
- ◆ Körperverletzung
  - leicht                       mittel                       schwer
  - Körperverletzung mit Dauerfolgen
- ◆ Psychische Beeinträchtigung
  - leicht                       mittel                       schwer

Erläuterungen:

- § Leichte Körperverletzung (keine ärztliche Behandlung erforderlich)
- § Mittlere Körperverletzung (schnell heilende Verletzung mit ambulanter Versorgung)
- § Schwere Körperverletzung (längerer Heilungsprozess mit ärztlicher Versorgung/ Krankenhausaufenthalt)
- § Körperverletzung mit Dauerfolgen (bleibende körperliche Schäden)
- § Psychische Beeinträchtigung (z.B. Angstzustände, Schlaflosigkeit)

53. Wann fand der TOA bezüglich der Tat statt?

.....

54. Nachfolgend sind einige Aussagen aufgeführt, wie sie von Geschädigten gelegentlich getroffen werden, wenn man sie nach ihrem Eindruck zum Beschuldigten befragt. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese Aussagen im Einzelnen auf Sie zutreffen

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich habe den Eindruck, dass sich der/ die Beschuldigte ehrlich um Wiedergutmachung bemüht hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich glaube, der/die Beschuldigte wird wieder Straftaten begehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55. Bitte schätzen Sie **den/die Beschuldigte/n** während der Schlichtungsgespräche ein.  
 Dazu stehen Ihnen die folgenden Gegensatzpaare von Eigenschaftswörtern zur Verfügung.

Kooperativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Passiv
Reizbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gelassen
Einführend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hilfsbereit
Herrisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Schlicht
Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ideenreich
Nervös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Entspannt
Einsichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Uneinsichtig
Hart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verletzlich
Höflich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Flegelhaft
Friedlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aggressiv
Sicher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsicher
Missmutig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Fröhlich
Beschämt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trotzig

### Zu Ihrer eigenen Person

Im folgenden Abschnitt möchten wir einige Informationen von Ihnen über sich selbst erfragen.

56. Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an!

Ich bin ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

57. Wie alt sind Sie? Bitte schreiben Sie Ihr Alter wie folgt in die Kästchen: Wenn Sie neunzehn Jahre sind, dann schreiben Sie 19.

Ihr Alter in Jahren: \_\_\_\_

58. Welcher Nationalität gehören Sie an?

.....

59. Welche Schule besuchen Sie/ haben Sie besucht?

Bitte Kreuzen Sie an.

- Hauptschule
- Fachgymnasium
- Sonderschule
- Sonstige, und zwar .....
- Realschule
- Gymnasium

60. Welchen Beruf übten Sie zur Zeit des TOAs aus?

Bitte kreuzen Sie an:

- Schüler/in
- Auszubildende/r
- Angestellte/r
- Beamter/In
- Sonstige, und zwar .....
- Arbeitgeber/in
- Arbeitnehmer/in
- Student/in
- Derzeit erwerbslos



61. Bitte schätzen Sie **sich selbst** während der Schlichtungsgespräche anhand der Gegensatzpaare von Eigenschaftswörtern ein.

Kooperativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Passiv
Reizbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gelassen
Einführend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hilfsbereit
Herrisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Schlicht
Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ideenreich
Hart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verletzlich
Sicher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsicher
Beschämt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trotzig

## Einschätzung des Ergebnisses des TOA

Abschließend geht es um Ihre Einschätzung des Ergebnisses des TOAs und den Ausgang des Strafverfahrens gegen den/die Beschuldigten.

62. Zuerst möchten wir von Ihnen die Anzahl der **Schlichtungsgespräche** erfahren. Das sind jene Gespräche, die Sie zusammen mit der/den Vermittlungsperson/en und dem/der Beschuldigten geführt haben.

Anzahl der Schlichtungsgespräche: \_\_\_\_\_

63. Konnten Sie und der/die Beschuldigte sich auf einen Schlichtungsvertrag einigen?

Bitte kreuzen Sie an:

ja  nein

64. Hat sich der/ die Beschuldigte bei Ihnen entschuldigt?

ja  nein

65. Wenn **ja**, erschien Ihnen die Entschuldigung des/ der Beschuldigten aufrichtig?

ja  nein

66. Die im Schlichtungsvertrag vereinbarten Leistungen wurden ganz oder teilweise erbracht.

ganz  teilweise  gar nicht

67. Wenn Sie finanzielle Leistungen wie Schmerzensgeld oder Schadensersatz als Ausgleich vereinbart haben:

- ◆ Wie hoch war die ursprüngliche Gesamtforderung vor den Schlichtungsgesprächen?  
€.....
- ◆ Wie hoch war die im Rahmen des TOA getroffene Vereinbarung?  
€.....

68. Stehen die erbrachten Leistungen Ihrer Meinung nach in einem angemessenem Verhältnis zum angerichteten Schaden? Bitte kreuzen Sie an.

ja  nein

69. Im folgenden finden Sie eine Reihe von Aussagen hinsichtlich der Einschätzung des Ergebnisses des TOA. Bitte kreuzen Sie an, was für Sie zutrifft.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Die Teilnahme am TOA erwies sich für mich insgesamt als zu aufwendig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einen TOA würde ich jetzt ablehnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde anderen die Teilnahme an einem TOA empfehlen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Folgen der Tat sind, soweit das möglich ist, ausgeglichen worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich empfinde das Ergebnis des TOAs als gerecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich wieder sicher.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die in den Vorgesprächen erhaltenen Informationen erwiesen sich als falsch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Vermittlungsperson/en haben meine Interessen nicht ausreichend vertreten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe die Teilnahme am TOA bereut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

70. Wurden Sie über das Ergebnis des Strafverfahrens gegen den/ die Beschuldigte/ n informiert? Bitte kreuzen Sie an:

- ja  nein

71. Wenn **ja**. Wie schätzen Sie die strafrechtliche Reaktion auf die Tat ein? Bitte kreuzen Sie an, was Ihrer Meinung nach zutrifft.

Meiner Meinung nach war die strafrechtliche Reaktion ...

- ... viel zu leicht  
 ... zu leicht  
 ... angemessen  
 ... zu hart  
 ... viel zu hart

72. Bitte äußern Sie sich kurz zum eben beantworteten Fragebogen. (z.B. Was hat Ihnen gefallen? Welche Dinge sind Ihrer Meinung nach noch wichtig?)

.....  
.....  
.....  
.....

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

**Anhang B: Überarbeitete Version des Fragebogens**

Sehr geehrte Frau, sehr geehrter Herr,

um den Täter- Opfer- Ausgleich (nachfolgend TOA genannt) erfolgreicher zu machen, haben wir diesen Fragebogen entwickelt. Sie haben an einem TOA teilgenommen und sind daher „Experte/ In“ durch Ihre Erfahrungen. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig, da daraus Verbesserungen entwickelt und umgesetzt werden sollen, so dass es anderen Geschädigten in Zukunft zugute kommt.

Die Fragen nehmen Bezug auf Ihre Erfahrungen mit Ihrer TOA- Stelle im allgemeinen wie z.B. Anfahrtswege, Einrichtung der TOA- Stelle oder auch Terminabsprachen. Des weiteren beziehen sich die Fragen auf Ihre persönlichen Erfahrungen und Erlebnisse unter anderem mit dem Mediator selber, während der Schlichtungsgespräche oder auch der Zufriedenheit mit dem Schlichtungsvertrag.

Bitte lesen Sie sich die Fragen und Aussagen genau durch und beantworten Sie jede. Es gibt dabei keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten. Antworten Sie bitte so, wie es Ihrer Meinung nach für Sie zutrifft. Uns interessiert dabei nur Ihre persönliche Einschätzung.

Der ausgefüllte Fragebogen wird vertraulich behandelt, d.h. Ihre Daten werden anonymisiert und nicht weitergegeben.

Wir möchten uns im Voraus bei Ihnen für Ihre Mitarbeit bedanken!

## Täter-Opfer-Ausgleich-Stelle (TOA- Stelle)

1. Hatten Sie schon vor der Straftat einmal etwas davon gehört, dass es so was wie den Täter-Opfer-Ausgleich, kurz TOA, gibt?  
 ja  nein (weiter mit Frage 3.)
2. Wenn **ja**, wie haben Sie davon erfahren?  
 .....
3. Wer hat den TOA in Ihrem Fall Ihres Wissens nach in die Wege geleitet?  
 .....
4. Hat Ihnen Ihre TOA-Stelle vor Ihrer Entscheidung zum TOA einen Brief geschickt?  
 ja  nein (weiter mit Frage 9.)
5. Nachfolgend finden Sie einige Aussagen, die sich auf den Brief als Anschreiben beziehen. Bitte kreuzen Sie an, was Ihrer Meinung zutrifft.

Das <b>Anschreiben</b> war ...	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
... unverständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... aussagekräftig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ansprechend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unfreundlich/ unhöflich im Tonfall	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... persönlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unangemessen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. War in diesem Brief schriftliches Informationsmaterial über den TOA enthalten?  
 ja  nein (weiter mit Frage 9.)
7. Wenn **ja**, finden Sie nachfolgend einige Aussagen, die sich auf das Informationsmaterial beziehen. Bitte kreuzen Sie an, was Ihrer Meinung nach zutrifft.

Das <b>Informationsmaterial</b> war ...	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
... unverständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... aussagekräftig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... uninteressant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... gut gestaltet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unübersichtlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... informativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Waren die Angaben im Informationsmaterial richtig?  
 ja  nein

9. Haben Sie sich in irgendeiner Form über den TOA informiert?

- ja  nein (weiter mit Frage 11.)

10. Wenn **ja**, woher stammten diese Informationen?

.....

11. Wie sind Sie zu Ihrer TOA-Stelle gekommen?

- mit dem Auto  mit öffentlichen Verkehrsmitteln  
 zu Fuß  mit dem Fahrrad  
 mit sonstigen, und zwar.....

12. Bei dieser Frage geht es um die unmittelbare Umgebung Ihrer TOA-Stelle.

Meine TOA-Stelle ist in einer Umgebung, in der ich mich ...

- ... gern aufhalte.  
 ... ungern aufhalte.

13. Haben Sie gut zu Ihrer TOA-Stelle gefunden?

- ja (weiter mit Frage 15.)  nein

14. Wenn **nein**, woran lag es?

.....

.....

.....

15. Die folgenden Aussagen beziehen sich auf die Ausstattung Ihrer TOA-Stelle. Bitte kreuzen Sie an, wie zufrieden Sie mit der Ausstattung der Räume waren.

	<b>sehr unzu- frieden</b>	<b>eher unzu- frieden</b>	<b>eher zu- frieden</b>	<b>sehr zu- frieden</b>	<b>nicht benutzt</b>	<b>nicht vor- handen</b>
Empfangsraum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wartezimmer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treppenhaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fahrstuhl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schlichtungsbüro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Wenn Ihrer Meinung nach in der Ausstattung der Räumlichkeiten etwas fehlte oder Ihnen unangenehm vorkam, haben Sie hier Platz für Ihre Kritik:

.....

.....

17. Ist die TOA-Stelle behindertengerecht eingerichtet?

- ja  nein  weiß nicht

18. Im folgenden bitten wir Sie, die Atmosphäre in Ihrer TOA-Stelle einzuschätzen.

Die <b>Atmosphäre in meiner TOA- Stelle</b> war ...	<b>Trifft nicht zu</b>	<b>Trifft weniger zu</b>	<b>Trifft eher zu</b>	<b>Trifft voll zu</b>
... unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... organisiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... angespannt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unangenehm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... sicher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Im nachfolgenden sind Aussagen aufgeführt, die sich auf die Erreichbarkeit und den Kontakt mit Ihrer TOA-Stelle beziehen. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern Sie diesen Aussagen zustimmen.

	<b>Trifft nicht zu</b>	<b>Trifft weniger zu</b>	<b>Trifft eher zu</b>	<b>Trifft voll zu</b>	<b>Nicht ausprobiert</b>
Die Termine meiner TOA- Stelle ließen sich gut mit meinem Alltag vereinbaren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war nicht gut telefonisch zu erreichen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war gut per Internet zu erreichen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Büro bzw. der Mitarbeiter war schlecht persönlich zu erreichen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es bestand die Möglichkeit, kurzfristig einen Termin zu erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Terminwünsche wurden nicht berücksichtigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die vereinbarten Termine wurden eingehalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich hatte keine langen Wartezeiten in meiner TOA-Stelle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich war unzufrieden mit dem Empfang in meiner TOA-Stelle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich war zufrieden mit der Verabschiedung in meiner TOA-Stelle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



20. Was könnte Ihrer Meinung nach bezüglich der Erreichbarkeit und des Kontakts mit Ihrer TOA-Stelle verbessert werden?

.....  
.....

### Entscheidung zur Teilnahme am TOA

Der nächste Abschnitt bezieht sich auf Ihre Entscheidung zur Teilnahme am TOA.

21. Die Entscheidung zur Teilnahme am TOA fiel mir ...

- sehr schwer
- schwer
- eher schwer
- eher leicht
- leicht
- sehr leicht

22. Haben Sie sich mit der Familie oder Freunden über den TOA unterhalten?

- ja
- nein (weiter mit Frage 26.)

23. Meine Freunde und Familie haben mir überwiegend zum TOA ...

- ... zugeraten
- ... abgeraten
- ... ihre Meinung nicht gesagt

24. Falls sich Ihre Freunde und Familie zum TOA geäußert haben, bitte nennen Sie die 3 für Sie wichtigsten Begründungen des Zuratens oder Abratens.

.....  
.....  
.....

25. Wie wichtig war Ihnen die Meinung Ihrer Freunde und Familie?

- nicht wichtig
- eher wichtig
- weniger wichtig
- sehr wichtig

26. Wurden Sie in dieser Sache anwaltlich vertreten?

- Ja
- nein (weiter mit Frage 28.)

27. Mein Anwalt hat mir zum TOA ...

- ... eher zugeraten.
- ... eher abgeraten.

28. Nachfolgend sind einige Gedanken aufgeführt, wie sie Geschädigten hinsichtlich der Entscheidung zur Teilnahme am TOA durch den Kopf gehen können. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern die jeweilige Aussage auf Sie zutrifft

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich kann meine Interessen und Belange vorbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich kann meinem Ärger und meiner Verletztheit Ausdruck verleihen bzw. Luft machen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe Angst vor dem Beschuldigten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich will eine Wiedergutmachung erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der TOA kostet mich viel Zeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Motive des Beschuldigten kennen lernen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte mich mit der Tat auseinandersetzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Person des Beschuldigten kennen lernen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte die Reue des Beschuldigten erleben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich will mit der Tat abschließen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eigentlich erscheint mir der TOA für meinen Fall ungeeignet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Vermittler scheint kompetent zu sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde den Beschuldigten gern auf die rechte Bahn zurückbringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mir ist eine außergerichtliche Einigung lieber.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich könnte dem Beschuldigten die Vorstrafe ersparen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte den Beschuldigten nicht so leicht davonkommen lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich möchte mit meinen eigenen Gefühlen klarkommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich will dem Beschuldigten die Meinung sagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Vorgespräche

Im folgenden geht es um die ersten Gespräche (Vorgespräche), die Sie mit Ihrem Vermittler ohne den Beschuldigten geführt haben.

29. Wie viele Vorgespräche haben Sie mit Ihrem Vermittler geführt?

Anzahl der Vorgespräche: \_\_\_\_\_

30. Wurde Ihnen in den Vorgesprächen deutlich gemacht, dass...

- ◆ ....die Teilnahme am Täter-Opfer-Ausgleich freiwillig ist?
  - ja  nein
- ◆ ... Sie den Täter-Opfer-Ausgleich jederzeit beenden können?
  - ja  nein
- ◆ ... der Schlichtungsvertrag nur zustande kommt, wenn Sie mit dem Inhalt einverstanden sind?
  - ja  nein
- ◆ ... das Besprochene vertraulich behandelt wird?
  - ja  nein



Beispiel:

Still	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gesprächig
-------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	------------

Wenn Sie zwei Vermittlungspersonen hatten, dann bewerten Sie bitte die **Vermittlungsperson**, welche Ihrer Meinung nach den aktiven Part hatte.

Kooperativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Passiv
Reizbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gelassen
Einführend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hilfsbereit
Dominant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Schlicht
Still	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ideenreich
Unseriös	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seriös
Frisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erschöpft
Parteisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Neutral
Kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inkompetent

37. Diese Vermittlungsperson war ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

## Einschätzung des/der Beschuldigten & Angaben zum Delikt

Im nächsten Abschnitt geht es um Ihre Einschätzung des/des Beschuldigten und Angaben zur Straftat. Zuerst möchten wir einige allgemeine Informationen zum/zur Beschuldigten erheben.

38. Der/ Die Beschuldigte ist ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

39. Wie alt ist der/die Beschuldigte?

Alter des/der Beschuldigten in Jahren: \_\_\_\_\_

40. Welcher Nationalität gehört der/ die Beschuldigte an?

.....  
 unbekannt

41. Welchen Beruf übte der/die Beschuldigte zur Zeit des TOA aus?

- Schüler/in
- Auszubildende/r
- Angestellte/r
- Beamter/In
- Rentner/in
- Arbeitgeber/in
- Arbeitnehmer/in
- Student/in
- Derzeit erwerbslos
- Weiß nicht

Sonstige, und zwar .....

42. Kannten Sie den/ die Beschuldigte/n schon vor der Straftat?

- ja
- nein (weiter mit Frage 44.)

43. Wenn **ja**, schildern Sie bitte kurz, wie gut Sie den/ die Beschuldigte/n kannten.

.....  
.....  
.....

44. Durch welche Straftat wurden Sie geschädigt?

- Körperverletzungsdelikt
- Vermögensdelikt (z.B. Diebstahl oder Betrug)
- Raub
- Erpressung
- Sachbeschädigung
- Sexualdelikt
- Häusliche Gewalt
- Sonstige, bitte nennen .....

45. Schildern Sie bitte kurz, worum es dabei ging?

.....  
.....  
.....

46. Wann war das?

.....

47. Welche Verletzungen und/ oder Schäden sind Ihnen durch die Tat entstanden?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- o Materielle Schädigung  
In Höhe von ca. .... €
  
- o Körperverletzung
  - ÿ ohne ärztliche Behandlung
  - ÿ mit ambulanter ärztlicher Behandlung
  - ÿ mit Behandlung im Krankenhaus
  
- o Psychische Beeinträchtigung  
In Form von .....

48. Wie schwer waren die Schädigungen Ihrer Ansicht nach?

	gering	mittel	schwer
<b>Materielle Schädigung</b>	o	o	o
<b>Körperverletzung</b>	o	o	o
<b>Psychische Beeinträchtigung</b>	o	o	o

49. Wann fand der TOA bezüglich der Tat statt?

.....

50. Nachfolgend sind einige Aussagen aufgeführt, wie sie von Geschädigten gelegentlich getroffen werden, wenn man sie nach ihrem Eindruck zum Beschuldigten befragt. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese Aussagen im Einzelnen auf Sie zutreffen

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Ich habe den Eindruck, dass sich der/ die Beschuldigte ehrlich um Wiedergutmachung bemüht hat.	o	o	o	o
Ich glaube, der/die Beschuldigte wird wieder Straftaten begehen.	o	o	o	o

51. Bitte schätzen Sie **den/die Beschuldigte/n** während der Schlichtungsgespräche ein.  
 Wenn Sie nicht an Schlichtungsgesprächen teilgenommen haben, dann gehen Sie bitte zu Frage 52.

Kooperativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Passiv
Reizbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gelassen
Einfühlend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hilfsbereit
Dominant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Schlicht
Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ideenreich
Nervös	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Entspannt
Einsichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Uneinsichtig
Hart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verletzlich
Höflich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Flegelhaft
Friedlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aggressiv
Sicher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsicher
Missmutig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Fröhlich
Beschämt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trotzig

## Zu Ihrer eigenen Person

Im folgenden Abschnitt möchten wir einige Informationen von Ihnen über sich selbst erfragen.

52. Ich bin ...

- ... männlich.
- ... weiblich.

53. Wie alt sind Sie?

Ihr Alter in Jahren: \_\_\_\_

54. Wie ist Ihr Familienstand?

- ledig
- geschieden
- verheiratet
- verwitwet

55. Haben Sie einen festen Partner oder eine feste Partnerin?

- ja
- nein

56. Welcher Nationalität gehören Sie an?

.....

57. Welche Schule besuchen Sie/ haben Sie besucht?

- Sonderschule
- Hauptschule
- Realschule
- Fachgymnasium
- Gymnasium
- Sonstige, und zwar .....

58. Welchen Beruf übten Sie zur Zeit des TOA aus?

- Schüler/in
- Arbeitgeber/in
- Auszubildende/r
- Arbeitnehmer/in
- Angestellte/r
- Student/in
- Beamter/In
- Derzeit erwerbslos
- Rentner/in
- Sonstige, und zwar .....



59. Bitte schätzen Sie **sich selbst** während der Vor- und Schlichtungsgespräche anhand der Gegensatzpaare von Eigenschaftswörtern ein.

Kooperativ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stur
Unaufrichtig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Aufrichtig
Aktiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Passiv
Reizbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gelassen
Einfühlend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Abweisend
Eigennützig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hilfsbereit
Dominant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unterwürfig
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsympathisch
Verschlossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Offen
Gleichgültig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bemüht
Gepflegt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ungepflegt
Sachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gefühlsbetont
Unfreundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Freundlich
Aufmerksam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unaufmerksam
Schwach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stark
Tiefgründig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Oberflächlich
Respektvoll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Respektlos
Intelligent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Schlicht
Still	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gesprächig
Beständig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unstet
Zuverlässig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unzuverlässig
Einfalllos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ideenreich
Hart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verletzlich
Sicher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Unsicher
Beschämt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Trotzig

### Schlichtungsgespräche

Das sind jene Gespräche, die Sie zusammen mit der/den Vermittlungsperson/en und dem/der Beschuldigten geführt haben, die auch als Vermittlungsgespräche bezeichnet werden.

60. Haben in Ihrem Fall Schlichtungsgespräche stattgefunden?

- ja  nein (weiter mit Frage 65.)

61. Wie viele Schlichtungsgespräche haben in Ihrem Fall stattgefunden?

Anzahl der Schlichtungsgespräche: \_\_\_\_\_

62. Nachfolgend finden Sie eine Auflistung von Wörtern, welche die Atmosphäre in Gesprächen beschreiben. Bitte kreuzen Sie an, wie Sie die Vermittlungsgespräche empfunden haben.

Die Atmosphäre im Vermittlungsgespräch war	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
... angespannt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... offen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unangenehm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... vertraulich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... unsachlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... friedlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

63. Nachfolgend finden Sie einige Aussagen zu den Schlichtungsgesprächen. Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese im Einzelnen auf Sie zutreffen.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Im TOA habe ich mich gut aufgehoben gefühlt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe den Eindruck, dass der TOA in erster Linie die Interessen der Beschuldigten vertritt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich wurde rücksichtsvoll behandelt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren nutzloses Gerede.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich hatte den Eindruck, dass meine Interessen im Vordergrund stehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich konnte meine Belange aktiv vertreten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren für mich aufschlussreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe mich unverstanden gefühlt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Sicht der Dinge wurde akzeptiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Schlichtungsgespräche waren schlecht strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Gefühle wurden ernst genommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

64. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Ergebnis der Vermittlungsgespräche?

- sehr unzufrieden                       eher zufrieden
- unzufrieden                                 zufrieden
- eher unzufrieden                         sehr zufrieden

## Einschätzung des Ergebnisses des TOA

Abschließend geht es um Ihre Einschätzung des Ergebnisses des TOA und den Ausgang des Strafverfahrens gegen den/die Beschuldigte/n.

65. Konnten Sie und der/die Beschuldigte sich auf einen Schlichtungsvertrag einigen?

- ja  nein

66. Wie wurden die im Schlichtungsvertrag vereinbarten Leistungen erbracht?

- ganz  teilweise  gar nicht

67. Wenn Sie finanzielle Leistungen wie Schmerzensgeld oder Schadensersatz als Ausgleich vereinbart haben:

- ◆ Wie hoch war die ursprüngliche Gesamtforderung vor den Schlichtungsgesprächen?  
€.....
- ◆ Wie hoch war die im Rahmen des TOA getroffene Vereinbarung?  
€.....

68. Stehen die erbrachten Leistungen Ihrer Meinung nach in einem angemessenem Verhältnis zum angerichteten Schaden?

- ja  nein

69. Hat sich der/ die Beschuldigte bei Ihnen entschuldigt?

- ja  nein (weiter mit Frage 71.)

70. Wenn **ja**, erschien Ihnen die Entschuldigung des/ der Beschuldigten aufrichtig?

- ja  nein

71. Im folgenden bitten wir Sie, den TOA anhand der folgenden Aussagen einzuschätzen.

	Trifft nicht zu	Trifft weniger zu	Trifft eher zu	Trifft voll zu
Die Teilnahme am TOA erwies sich für mich insgesamt als zu aufwendig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einen TOA würde ich jetzt ablehnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde anderen die Teilnahme an einem TOA empfehlen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Folgen der Tat sind, soweit das möglich ist, ausgeglichen worden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich empfinde das Ergebnis des TOA als gerecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühle mich wieder sicher.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die in den Vorgesprächen erhaltenen Informationen erwiesen sich als falsch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Vermittlungsperson/en haben meine Interessen nicht ausreichend vertreten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe die Teilnahme am TOA bereut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin insgesamt mit dem TOA zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

72. Hat es in Ihrem Fall ein Strafverfahren gegen den/ die Beschuldigte/n gegeben?  
o ja o nein (weiter mit Frage 74.)

73. Wenn **ja**, wurden Sie über das Ergebnis des Strafverfahrens gegen den/ die Beschuldigte/ n informiert?  
o ja o nein

74. Wie schätzen Sie allgemein die strafrechtliche Reaktion auf die Tat ein?  
Meiner Meinung nach war die strafrechtliche Reaktion ...  
o ... viel zu leicht  
o ... zu leicht  
o ... angemessen  
o ... zu hart  
o ... viel zu hart

75. Bitte äußern Sie sich kurz zum eben beantworteten Fragebogen. (z.B. Was hat Ihnen gefallen? Welche Dinge sind Ihrer Meinung nach noch wichtig?)

.....  
.....  
.....  
.....

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

## **Anhang C: Anschreiben Bremen**



Täter - Opfer - Ausgleich - Landgerichtsgebäude  
Domsheide 16 - 28195 Bremen

Cand. .Psych. Susann Hoffmann

Fon  
0421 / 361-59 439  
Fax  
0421 / 361-599 43

An

Internet :  
[www.toa.bremen.de](http://www.toa.bremen.de)

Bremen, den 06.06.2006

## Opferbefragung.

Sehr geehrte Frau .....,

um die Qualität des Täter-Opfer-Ausgleich in Bremen zu optimieren, wollen wir unsere Einrichtung wissenschaftlich untersuchen lassen.

Zunächst geht es in der wissenschaftlichen Untersuchung um die **Zufriedenheit der Opfer** mit der Arbeit des Täter-Opfer-Ausgleich Bremen. Sie haben bereits als Geschädigte im Täter-Opfer-Ausgleich Bremen Erfahrungen gesammelt, auf die Wissenschaftler bei ihrer Untersuchung zurückgreifen möchten.

Die persönliche Befragung wird in Ihrem Falle von Frau Cand. Psych. Susann Hoffmann durchgeführt. Frau Hoffmann möchte ein Interview mit Ihnen in der Schlichtungsstelle führen, in der Sie auch Ihre Gespräche mit uns geführt haben. Als Aufwandsentschädigung erhalten Sie für Ihre Mitarbeit 10,00 €. Ihre Antworten im Rahmen der Untersuchung werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Weder durch die Teilnahme noch durch die Nicht-Teilnahme können Ihnen Nachteile entstehen.

Wenn Sie bereit sind, an dieser Untersuchung teilzunehmen und ein Gespräch mit Frau Hoffmann zu führen, vereinbaren Sie bitte einen Termin mit ihr unter der Telefonnummer **0421 / 361-59439**. Frau Hoffmann ruft Sie auch gern zurück, damit Ihnen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Meine MitarbeiterInnen und ich danken Ihnen für Ihre Mitarbeit!

Freundliche Grüße,

Winter  
(Leiter des TOA Bremen)

**Anhang D: Anschreiben Bremen Sohn**



Täter - Opfer - Ausgleich - Landgerichtsgebäude  
Domsheide 16 - 28195 Bremen

Cand. .Psych. Susann Hoffmann

Fon  
0421 / 361-59 439  
Fax  
0421 / 361-599 43

An

Internet :  
[www.toa.bremen.de](http://www.toa.bremen.de)

Bremen, den 06.06.2006

## Opferbefragung.

Sehr geehrter Herr .....,

um die Qualität des Täter-Opfer-Ausgleich in Bremen zu optimieren, wollen wir unsere Einrichtung wissenschaftlich untersuchen lassen.

Zunächst geht es in der wissenschaftlichen Untersuchung um die **Zufriedenheit der Opfer** mit der Arbeit des Täter-Opfer-Ausgleich Bremen. Ihr Sohn hat bereits als Geschädigter im Täter-Opfer-Ausgleich Bremen Erfahrungen gesammelt, auf die Wissenschaftler bei ihrer Untersuchung zurückgreifen möchten.

Die persönliche Befragung wird im Falle Ihres Sohnes von Frau Cand. Psych. Susann Hoffmann durchgeführt. Frau Hoffmann möchte ein Interview mit Ihrem Sohn in der Schlichtungsstelle führen, in der er auch seine Gespräche mit uns geführt hat.

Als Aufwandsentschädigung erhält Ihr Sohn für seine Mitarbeit 10,00 €. Die Antworten Ihres Sohnes im Rahmen der Untersuchung werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Weder durch die Teilnahme noch durch die Nicht-Teilnahme können Ihrem Sohn Nachteile entstehen.

Wenn Sie damit einverstanden sind, dass Ihr Sohn an dieser Untersuchung teilnimmt, dann vereinbaren Sie bitte einen Termin mit Frau Hoffmann unter der Telefonnummer **0421 / 361-59439**. Frau Hoffmann ruft auch gern zurück, damit Ihnen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Meine MitarbeiterInnen und ich danken Ihnen für Ihr Verständnis!

Freundliche Grüße,

Winter  
(Leiter des TOA Bremen)



## **Anhang E: Anschreiben Hannover**

**Institut für Polizei- und Sicherheitsforschung Bremen (IPoS)**  
**Hochschule für Öffentliche Verwaltung der Freien Hansestadt Bremen**

Doventorscontrescarpe 172  
28195 Bremen

Prof. Dr. Arthur Hartmann  
Tel.: (0421) 3 61- 59 519  
E-Mail  
Arthur.Hartmann@hfoev.bremen.de

Bremen, 6. Juni 2006

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

um die Qualität des Täter-Opfer-Ausgleich in Hannover zu optimieren, wollen wir die Einrichtung der WAAGE-Hannover wissenschaftlich untersuchen. Das Institut für Polizei- und Sicherheitsforschung Bremen (IPoS) ist eine wissenschaftliche Einrichtung, welche sich mit einer Vielzahl von Themen im Bereich Polizei, Innere Sicherheit und Recht beschäftigt.

Zunächst geht es in dieser Untersuchung um die **Zufriedenheit der Opfer** mit der Arbeit der WAAGE-Hannover. Sie haben bereits als Geschädigte oder Geschädigter bei der WAAGE-Hannover Erfahrungen gesammelt, auf die wir bei unserer Untersuchung zurückgreifen möchten. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig, da daraus Verbesserungen entwickelt und umgesetzt werden sollen. Der Initiator dieser Untersuchung ist Herr Prof. Dr. Arthur Hartmann.

Die persönliche Befragung wird in Ihrem Falle von mir, Frau Cand. Psych. Susann Hoffmann, durchgeführt. Ich würde gern ein Interview mit Ihnen in der Schlichtungsstelle der WAAGE-Hannover führen, in der Sie auch Ihre Schlichtungsgespräche geführt haben. Als Aufwandsentschädigung erhalten Sie für Ihre Mitarbeit 10,00 €. Ihre Antworten im Rahmen der Untersuchung werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Weder durch die Teilnahme noch durch die Nicht-Teilnahme können Ihnen Nachteile entstehen.

Wenn Sie bereit sind, an dieser Untersuchung teilzunehmen, vereinbaren Sie bitte einen Termin mit mir. Montags von 9 bis 12 Uhr sowie dienstags und donnerstags von 15 bis 18 Uhr erreichen Sie mich persönlich unter der Telefonnummer **0421 / 361-59439**. Ich rufe Sie auch gern zurück, damit Ihnen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Wir möchten uns schon im Voraus bei Ihnen für Ihre Mitarbeit bedanken!

Mit freundlichen Grüßen

Prof. Dr. A. Hartmann

Cand. Psych. S. Hoffmann

## **Anhang F: Anschreiben Hannover Nachfassaktion**

**Institut für Polizei- und Sicherheitsforschung Bremen (IPoS)**  
**Hochschule für Öffentliche Verwaltung der Freien Hansestadt Bremen**

Doventorscontrescarpe 172  
28195 Bremen

Prof. Dr. Arthur Hartmann  
Tel.: (0421) 3 61- 59 519  
E-mail  
Arthur.Hartmann@hfoev.bremen.de

Bremen, 6. Juni 2006

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

im Juli diesen Jahres erhielten Sie bereits ein Schreiben von uns. Da dieses Schreiben Sie sehr wahrscheinlich während der Urlaubszeit erreichte und Sie vielleicht dachten, dass diese Untersuchung schon abgeschlossen ist, schreiben wir Sie nochmals an. Diese Untersuchung ist noch nicht abgeschlossen und wir würden uns sehr freuen, wenn Sie sich bei uns melden würden. Wie schon im ersten Schreiben erwähnt, soll die Qualität des Täter-Opfer-Ausgleichs in Hannover optimiert werden. Darum wollen wir die Einrichtung der WAAGE-Hannover wissenschaftlich untersuchen. Das Institut für Polizei- und Sicherheitsforschung Bremen (IPoS) ist eine wissenschaftliche Einrichtung, welche sich mit einer Vielzahl von Themen im Bereich Polizei, Innere Sicherheit und Recht beschäftigt.

Die Untersuchung widmet sich der **Zufriedenheit der Opfer** mit der Arbeit der WAAGE-Hannover. Sie haben bereits als Geschädigte oder Geschädigter bei der WAAGE-Hannover Erfahrungen gesammelt, auf die wir bei unserer Untersuchung zurückgreifen möchten. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig, da daraus Verbesserungen entwickelt und umgesetzt werden sollen. Der Initiator dieser Untersuchung ist Herr Prof. Dr. Arthur Hartmann.

Die persönliche Befragung wird in Ihrem Falle von mir, Frau Cand. Psych. Susann Hoffmann, durchgeführt. Ich würde gern ein Interview mit Ihnen in der Schlichtungsstelle der WAAGE-Hannover führen, in der Sie auch Ihre Schlichtungsgespräche geführt haben. Als Aufwandsentschädigung erhalten Sie für Ihre Mitarbeit 10,00 €. Ihre Antworten im Rahmen der Untersuchung werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Weder durch die Teilnahme noch durch die Nicht-Teilnahme können Ihnen Nachteile entstehen.

Wenn Sie bereit sind, an dieser Untersuchung teilzunehmen, vereinbaren Sie bitte einen Termin mit meiner Kollegin Frau Cand. Psych. Doreen Rogasch oder mir unter der Telefonnummer **0421 / 361- 59439**. Dienstags und Donnerstags sind wir persönlich in der Zeit von 15 bis 18 Uhr zu erreichen. Wir rufen Sie auch gern zurück, damit Ihnen keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Wir möchten uns schon im Voraus bei Ihnen für Ihre Mitarbeit bedanken!

Mit freundlichen Grüßen

Prof. Dr. A. Hartmann

Cand. Psych. S. Hoffmann

## **Selbstständigkeitserklärung**

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst habe. Andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel habe ich nicht benutzt.

Diese Diplomarbeit wurde in der gegenwärtigen Form noch bei keiner anderen Hochschule eingereicht und hat auch sonst keinen Prüfungszwecken gedient.

Bremen, 08.06.2006

---

Susann Hoffmann