

## **Opferzufriedenheit im Tauschgleich**

Dr.in Birgitt Haller

Anna Hasenauer, BA  
Valeria Zenz, MA

Wien, Februar 2022

# INHALTSVERZEICHNIS

Abbildungsverzeichnis.....	1
Tabellenverzeichnis.....	2
<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Allgemeine Hinweise.....</b>	<b>5</b>
1.1 Samplegenerierung .....	5
1.2 Methodisches Vorgehen .....	6
1.3 Beschreibung der Stichprobe.....	7
<b>2 Beurteilung organisatorischer Rahmenbedingungen .....</b>	<b>11</b>
1.1 Verständlichkeit der schriftlichen Information über den TA.....	11
2.2 Atmosphäre in den Gesprächsräumlichkeiten.....	13
2.3 Informationen zu den Möglichkeiten im Tatausgleich.....	15
2.4 Durchführung des Tatausgleichs in angemessener Zeit .....	17
2.5 Zusammenfassung .....	18
<b>3 Beurteilung der Mitarbeiter*innen.....</b>	<b>20</b>
3.1 Ich wurde bei NEUSTART freundlich empfangen .....	20
3.2 Die Mitarbeiter*innen von NEUSTART waren für mich leicht erreichbar .....	21
3.3 Die Mitarbeiter*innen waren.....	24
3.4 Der/Die Mitarbeiter*in interessierte sich für meine Sichtweisen.....	31
3.5 Der/Die Mitarbeiter*in informierte mich gut.....	32
3.6 Der/die Mitarbeiter*in nahm sich Zeit für mich.....	34
3.7 Der/Die Mitarbeiter*in war fair im Umgang mit allen Beteiligten .....	35
3.8. Zusammenfassung .....	36
<b>4 Beurteilung des Ablaufs .....</b>	<b>38</b>
4.1 Ich hatte genug Zeit, meine eigene Situation zu schildern .....	38
4.2 Ich hatte ausreichend Zeit, meine Entscheidungen zu überlegen .....	40
4.3 Ich habe mich während des Tatausgleichs sicher gefühlt .....	41
4.4 Kam es zu einem gemeinsamen Gespräch mit der/dem Beschuldigten? .....	44
4.5 Wie fühlte ich mich bei der Aussprache .....	46
4.6 Zusammenfassung .....	51
<b>5 Beurteilung des Ergebnisses .....</b>	<b>53</b>
5.1 Insgesamt war ich mit dem Tatausgleich zufrieden.....	53
5.2 Ich habe den Eindruck, dass der/die Beschuldigte die Verantwortung übernommen hat .....	56
5.3 Bei einem ähnlichen Vorfall würde ich einem Tatausgleich erneut zustimmen.....	58
5.4 Ist es zu einer Vereinbarung im Tatausgleich gekommen? .....	61
5.5 Der Vorfall wurde durch den Tatausgleich bereinigt.....	62
5.6 Mit der Vereinbarung zum Tatausgleich bin ich zufrieden.....	63
5.7 Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten .....	64
5.8 Hätten Sie eine Beschwerde gehabt? .....	65
5.9 Zusammenfassung .....	67
<b>Schlussbemerkung .....</b>	<b>69</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: TA nach Konfliktyp .....	8
Abbildung 2: Einschätzung der schriftlichen Information zum TA.....	11
Abbildung 3: Bewertung der Räumlichkeiten .....	13
Abbildung 4: Informationen über Möglichkeiten im TA .....	15
Abbildung 5: Zeitraum der TA-Durchführung .....	17
Abbildung 6: Ich wurde bei NEUSTART freundlich empfangen .....	20
Abbildung 7: Die Mitarbeiter*innen von NEUSTART waren für mich leicht erreichbar .....	22
Abbildung 8: Die Mitarbeiter*innen waren freundlich .....	25
Abbildung 9: Die Mitarbeiter*innen waren respektvoll.....	26
Abbildung 10: Die Mitarbeiter*innen waren engagiert .....	27
Abbildung 11: Die Mitarbeiter*innen waren kompetent .....	29
Abbildung 12: Die Mitarbeiter*innen waren verlässlich .....	30
Abbildung 13: Die Mitarbeiter*innen interessierten sich für meine Sichtweise .....	31
Abbildung 14: Die Mitarbeiter*innen informierten mich gut über den TA .....	33
Abbildung 15: Die Mitarbeiter*innen nahmen sich Zeit für mich .....	34
Abbildung 16: Ich hatte den Eindruck, die Mitarbeiter*innen waren fair im Umgang mit allen Beteiligten .....	35
Abbildung 17: Ich hatte genug Zeit, meine eigene Situation zu schildern.....	38
Abbildung 18: Ich hatte ausreichend Zeit, meine Entscheidung zu überlegen .....	40
Abbildung 19: Ich habe mich während des Ablaufs des TA sicher gefühlt .....	42
Abbildung 20: Ich habe mich während des TA sicher gefühlt - Geschlecht .....	44
Abbildung 21: Kam es zu einem Gespräch mit der/dem Beschuldigten? .....	45
Abbildung 22: Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden .....	53
Abbildung 23: Beurteilung des TA bei Altweger und Hitzl (2001:195) .....	54
Abbildung 24: Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden – Konfliktyp .....	55
Abbildung 25: Ich habe den Eindruck, dass der/die Beschuldigte die Verantwortung übernommen hat.....	57
Abbildung 26: Ich würde bei einem ähnlichen Vorfall wieder einem TA zustimmen .....	58
Abbildung 27: Ich würde einem erneuten TA zustimmen – Altersgruppen .....	59
Abbildung 28: Der Vorfall wurde durch den TA bereinigt .....	62
Abbildung 29: Mit der Vereinbarung zum TA bin ich zufrieden.....	63
Abbildung 30: Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten .....	64
Abbildung 31: Hätten Sie eine Beschwerde gehabt? .....	65

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl Opfer und Beschuldigter beim TA .....	5
Tabelle 2: Zugesendete Zustimmungserklärungen nach Bundesland und Jahr .....	7
Tabelle 3: Gültige Fragebögen nach Bundesland .....	7
Tabelle 4: Konflikttyp .....	8
Tabelle 5: Respondent*innen nach Geschlecht .....	9
Tabelle 6: Alter der Respondent*innen zum Zeitpunkt des TA.....	9
Tabelle 7: Respondent*innen nach Alter und Geschlecht .....	9
Tabelle 8: Schriftliche Information nach Konflikttyp.....	12
Tabelle 9: Verständlichkeit der schriftlichen Information nach Altersgruppe.....	13
Tabelle 10: Bewertung der Räumlichkeiten des Tatausgleichs – Konflikttyp.....	14
Tabelle 11: Informationen über Möglichkeiten im Tatausgleich – Konflikttyp .....	15
Tabelle 12: Ich fühlte mich gut informiert – Altersgruppe .....	16
Tabelle 13: Zufriedenheit mit zeitlicher Erledigung des TA nach Konflikttyp .....	18
Tabelle 14: Ich wurde freundlich empfangen – TA-Ausgang.....	21
Tabelle 15: Die Mitarbeiter*innen waren leicht erreichbar – TA-Ausgang .....	22
Tabelle 16: Erreichbarkeit der Mitarbeiter*innen – Altersgruppe .....	23
Tabelle 17: Die Mitarbeiter*innen waren leicht erreichbar – Bundesland .....	24
Tabelle 18: Freundlich – TA-Ausgang .....	25
Tabelle 19: Respektvoll – TA-Ausgang.....	26
Tabelle 20: Engagiert – TA-Ausgang.....	28
Tabelle 21: Die Mitarbeiter*innen waren kompetent – TA-Ausgang.....	29
Tabelle 22: Verlässlich – TA-Ausgang.....	30
Tabelle 23: Interessiert – TA-Ausgang .....	32
Tabelle 24: Ich wurde gut über den TA informiert – TA-Ausgang.....	33
Tabelle 25: Nahm sich Zeit für mich – TA-Ausgang.....	34
Tabelle 26: Mitarbeiter*innen waren fair – TA-Ausgang.....	36
Tabelle 27: Ich konnte meine eigene Sichtweise schildern – Konflikttyp.....	39
Tabelle 28: Ich konnte meine Situation ausreichend schildern – TA-Ausgang .....	39
Tabelle 29: Ich hatte ausreichend Zeit zur Entscheidungsfindung – Arbeitsplatz .....	40
Tabelle 30: Ich hatte genug Zeit für meine Entscheidungen – TA-Ausgang.....	41
Tabelle 31: Ich habe mich während des TA sicher gefühlt – Konflikttyp.....	42
Tabelle 32: Ich habe mich während des TA sicher gefühlt – TA-Ausgang .....	43
Tabelle 33: Kam es zu einem gemeinsamen Gespräch? – Konflikttyp.....	45
Tabelle 34: Welche Aussage traf auf Ihr Gespräch mit der beschuldigten Person zu? .....	46
Tabelle 35: Welche Aussage traf auf Ihr Gespräch mit dem/der Beschuldigten zu? – Geschlecht.....	47
Tabelle 36: Kategorie Sonstiges .....	47
Tabelle 37: Ich war froh, mich mit ihm/ihr aussprechen zu können – Konflikttyp.....	49
Tabelle 38: Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung – Konflikttyp.....	49
Tabelle 39: Ich hatte Angst – Konflikttyp.....	50
Tabelle 40: Es war gut für mich, die Sichtweise des/der Anderen zu hören – Konflikttyp.....	50
Tabelle 40: Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden – Bundesland.....	55
Tabelle 42: Zufriedenheit mit dem Tatausgleich – Geschlecht.....	56
Tabelle 43: Der/Die Beschuldigte hat die Verantwortung übernommen – TA-Ausgang.....	57
Tabelle 44: Ich würde einem erneuten Tatausgleich zustimmen – Geschlecht .....	59
Tabelle 45: Ich würde wieder an einem Tatausgleich teilnehmen – Bundesland.....	60
Tabelle 46: Warum nicht?.....	60
Tabelle 47: Kam es zu einer Vereinbarung im TA? – Konflikttyp .....	61
Tabelle 48: Der Vorfall wurde durch den TA bereinigt – Konflikttyp .....	63
Tabelle 49: Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten – Konflikttyp .....	64
Tabelle 50: Hätten Sie eine Beschwerde gehabt? – Konflikttyp .....	66
Tabelle 51: Welche Beschwerde war das? .....	66

# Einleitung

Der vorliegende Bericht widmet sich der Frage, welche Erfahrungen Personen, die als Opfer an einem außergerichtlichen Tatausgleich beteiligt waren, mit diesem Tatausgleich gemacht haben. Ebenso sollte die Zufriedenheit dieser Personen mit der durchführenden Organisation, NEUSTART, evaluiert werden. NEUSTART Bayern gGmbH gab die vorgestellte Untersuchung beim Institut für Konfliktforschung (IKF) im Jahr 2019 in Auftrag. Der ursprünglich für die Evaluierung anberaumte Zeitrahmen von einem Jahr musste aufgrund der Veränderungen, die das Aufkommen von COVID-19 mit sich brachte, verlängert werden, sodass nun Tatausgleiche aus den Jahren 2019 bis 2021 in der Untersuchung berücksichtigt wurden.

Die aktuelle Evaluierung ist teilweise eine Wiederholung der von Andrea Altweger und Evelyn Hitzl 2001 durchgeführten quantitativen Studie „Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich“.<sup>1</sup> Ausgangspunkt für die aktuelle Befragung sind die wesentlichen Ergebnisse ihrer Untersuchung, die sich mit der Zufriedenheit und den Erfahrungen auf vier Ebenen befassen:

- mit den organisatorischen Rahmenbedingungen
- mit dem Verhalten der Mitarbeiter\*innen
- mit dem Ablauf des Tatausgleich
- und mit dem Ergebnis

Zwanzig Jahre später soll erhoben werden, ob und welche Veränderungen zu beobachten sind. Um einen Vergleich der beiden Studien zu ermöglichen, wurde der in dieser Studie verwendete Fragebogen inhaltlich an das ursprüngliche Dokument von Altweger und Hitzl (2001) angepasst. Manche Fragen, die im originalen Fragebogen von Altweger und Hitzl gestellt wurden, wurden in der aktuellen Fassung nicht übernommen, da sie für den Fokus der neuen Untersuchung nicht von Relevanz waren (so wurde beispielsweise die Beantwortungsdauer des Fragebogens nicht mehr untersucht).

In der Evaluierung, die im Großen und Ganzen den vier Ebenen der Untersuchung von Altweger und Hitzl folgte, wurde besonderes Augenmerk auf die Kategorien Konflikttyp und Ausgang des Tatausgleichs gelegt. Damals wurde untersucht, wie die gegebenen Antworten innerhalb dieser Gruppen variierten und ob hierbei signifikante Unterschiede festgestellt werden konnten. In manchen Fällen erschien es außerdem sinnvoll, die Antworten der befragten Personen nach Alter, Geschlecht und Bundesland der Respondent\*innen zu unterscheiden. Eine weitere Kategorie, die bei Altweger und Hitzl berücksichtigt wurde, befasste sich mit dem Zeitpunkt des Tatausgleichs. Auch in der vorliegenden Untersuchung war es möglich, zwischen den Jahren, in denen der Tatausgleich stattfand zu unterscheiden. Je-

---

<sup>1</sup> Altweger/Hitzl (2001). Kundenzufriedenheitsanalyse der Geschädigten im Außergerichtlichen Tatausgleich, Innsbruck (unveröff. Diplomarbeit) Basis: 1.241 Geschädigte (Adressendatei des VBSA); ATA-Teilnahme zwischen Juni 1998 und November 2000; schriftliche Erhebung; Rücklauf 258 gültige Fragebögen (20,8 Prozent) (ebd., 102, 123).

doch konnte im Zuge der Analyse kein signifikanter Zusammenhang zwischen Zeitpunkt des Tauschs und den Antworten der Respondent\*innen festgestellt werden, weswegen dieser Aspekt in den folgenden Kapiteln nicht näher besprochen wird.

Wie bereits erwähnt, folgt der aktuelle Bericht in seiner Untersuchungsweise der von Altweger und Hitzl vorgelegten Analyse. Dementsprechend werden die Antworten der Respondent\*innen auch hier in vier inhaltliche Kategorien aufgeteilt. Zunächst erfolgt eine Evaluierung der organisatorischen Rahmenbedingungen des Tauschs, wobei die Ergebnisse besonders unter Berücksichtigung des Bundeslandes und des Alters der Respondent\*innen untersucht werden. In einem weiteren Schritt werden die Eindrücke der Teilnehmer\*innen zu den Mitarbeiter\*innen bei NEUSTART analysiert, hierbei wird vor allem darauf geachtet, ob ein positiver bzw. negativer Ausgang des Tauschs Auswirkungen auf diese Einschätzungen hat. Kapitel 4 widmet sich anschließend dem Ablauf des Tauschs, vor allem unter Berücksichtigung von Konflikttyp und Geschlecht. Das Schlusskapitel setzt sich mit den Ergebnissen der Tausche auseinander und wie die befragten Personen ihre bei NEUSTART gemachten Erfahrungen einschätzen. Am Ende jedes dieser Kapitel steht eine kurze Zusammenfassung sowie ein Vergleich mit den Ergebnissen von Altweger und Hitzl, um etwaige Veränderungen der vergangenen 20 Jahre aufzeigen zu können. In einer abschließenden Conclusio werden die wichtigsten Ergebnisse erneut dargestellt und Resümee gezogen.

Bevor sich der Bericht jedoch diesen inhaltlichen Untersuchungen zuwendet, werden in dem folgenden Kapitel Sample und Methodologie der Evaluation vorgestellt.

# 1 Allgemeine Hinweise

Seit 1989 führt NEUSTART im Auftrag von Staatsanwaltschaft und Gericht Tatausgleiche durch. Im Untersuchungszeitraum 2019 bis 2021 wurden pro Jahr durchschnittlich 5.149 Konfliktregelungen mit 3.746 Opfern und 3.417 Beschuldigten geführt.

**Tabelle 1:** Anzahl Opfer und Beschuldiger beim TA

	2019	Prozent	2020	Prozent	2021 (Q1-Q3)	Prozent
ausschließlich Opfer	5.712	43,1%	5.284	43,1%	2.424	42,7%
ausschließlich Beschuldiger	5.084	38,3%	4.726	38,5%	2.227	39,1%
Opfer und Beschuldiger in einer Person	2.470	18,6%	2.258	18,4%	1.032	18,2%
<b>Gesamt</b>	<b>13.266</b>	<b>100,0%</b>	<b>12.268</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.683</b>	<b>100,0%</b>

Die Rückfallquote nach einem positiv abgeschlossenen Tatausgleich liegt laut einer 2017 durchgeführten Studie bei 13 Prozent.<sup>2</sup>

## 1.1 Samplenergenerierung

Im Zeitraum von September 2019 bis April 2021 wurden rund 1.300 Personen, etwa ein Viertel der jährlich anfallenden Opfer im TA (sowohl positiv als auch negativ erledigte Fälle), durch die Konfliktregler\*innen nach dem Erstgespräch ersucht, ihre Einwilligung zur Zusage eines Fragebogens durch das IKF zu geben. Gleichzeitig wurden sie um die Angabe eines Kontaktes (Email-Adresse oder Telefonnummer) gebeten, über den die Geschädigten einen Link zum Fragebogen erhielten. Der Link wurde rund sechs Monate nach dem Gespräch an die Personen verschickt. In Folge wurden die Proband\*innen, die den Fragebogen noch nicht beantwortet hatten, mit zwei Remindern an das Ende der Umfrage erinnert. Die zeitliche Distanz von sechs Monaten ermöglicht eine reflektierende, abschließende Bewertung durch die Proband\*innen, wodurch Veränderungen in Folge des TA (und damit den „Erfolg“ des TA) aufzeigen kann, wobei die Erinnerungen an den TA noch deutlich sind. Befragt wurden Geschädigte in allen neun Bundesländern. Die Zustimmungserklärungen wurden in den Zweigstellen gesammelt und alle zwei bis drei Monate zum Teil in Papierform, zum Teil als PDF-Datei übermittelt.

Geplant war, dass die Datenerhebung bis Ende Juni 2020 erfolgt und die Studie bis Ende April 2021 abgeschlossen ist. Aufgrund der COVID-19-Einschränkungen wurde der Erhebungszeitraum verlängert, die letzten Zustimmungserklärungen wurden im März 2021 eingeholt.

<sup>2</sup> Hofinger, Peschak (2017): Studie Legalbiografien von NEUSTART Klienten, Institut für Rechts- und Kriminalsoziologie

## 1.2 Methodisches Vorgehen

Die quantitativen Daten der Studie wurden mittels vierseitigem Online-Fragebogen, übernommen aus der bereits genannten Studie von Altweger und Hitzl (2001), erhoben. Der Fragebogen wurde mit SurveyMonkey erstellt und die Beantwortung dauert rund fünf Minuten. Die insgesamt 14 Fragen waren als Statements formuliert, welche die Proband\*innen mittels Schulnoten (1 = stimme vollkommen zu, 5 = stimme überhaupt nicht zu) bewerten konnten. Am Ende des Fragebogens gab es die Möglichkeit, in einem offenen Feld Anmerkungen, Kommentare etc. mitzuteilen.

Die ersten beiden Fragen zielten auf den Gesamteindruck des Tatausgleichs ab. Von Interesse waren dabei nicht nur die allgemeine Zufriedenheit, sondern auch, ob die Geschädigten bei einem ähnlichen Vorfall erneut einem Tatausgleich zustimmen würden sowie die Gründe, falls nicht. Daran anschließend sollten die organisatorischen Rahmenbedingungen beurteilt werden, wie etwa die Verständlichkeit der schriftlichen Informationen, die Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen, ihr Verhalten den Geschädigten gegenüber sowie die Atmosphäre während des Tatausgleichs.

Die Beurteilung des Ablaufs umfasste das zur Verfügung gestellte Informationsangebot, das Sicherheitsempfinden während der Ausgleichsgespräche, die Angemessenheit der Dauer, die den Geschädigten eingeräumte Zeit, die eigene Situation zu schildern, sowie die Zeit für das Überdenken der getroffenen Entscheidung. Aber auch Informationen zum Gespräch mit dem/der Beschuldigten wurden erhoben: Kam dieses zustande, übernahm er/sie die Verantwortung und wie war sein/ihr Verhalten der geschädigten Person gegenüber?

Bei der Beurteilung der Mitarbeiter\*innen wurde nach ihrem Verhalten der geschädigten Person gegenüber gefragt, nach Respekt und Verlässlichkeit, ob sie engagiert und kompetent wahrgenommen wurden, sich genügend Zeit nahmen und ausreichend informierten.

Schließlich wurde nach der im Tatausgleich getroffenen Vereinbarung gefragt, ob diese durch den Beschuldigten eingehalten wurde oder ob es Probleme gab. An den letzten thematischen Block schloss die Frage nach Alter und dem Geschlecht an sowie ein Feld für offene Kommentare.

Die erhobenen Daten wurden mit von NEUSTART gelieferten Informationen zum Konflikttyp, zur Art der Erledigung, Anzahl der Opfer und Beschuldigten sowie zur Staatsbürgerschaft der Geschädigten und zum derzeitigen Wohnort (Gemeinde) ergänzt. Die beantworteten Fragebögen wurden in einer Datenbank gesammelt und nach Abschluss der Erhebung ausgewertet.



### 1.3 Beschreibung der Stichprobe

Insgesamt übermittelte NEUSTART 911 Zustimmungserklärungen, von denen 12 unzustellbar waren. 899 Fragebögen wurden zwischen Februar 2020 und September 2021 verschickt. Davon waren 345 gültig, die Rücklaufquote betrug somit im Durchschnitt 39,6 Prozent.

Über die Hälfte der Zustimmungserklärungen (57 Prozent) kam aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern Oberösterreich (20 Prozent), Wien (19 Prozent) und Niederösterreich (plus dem Burgenland, 18 Prozent). Etwa ein Sechstel (15 Prozent) waren Meldungen aus der Steiermark, dicht gefolgt von Salzburg mit 12 Prozent. Sieben Prozent kamen aus Tirol, fünf aus Kärnten und mit vier Prozent die wenigsten aus Vorarlberg.

**Tabelle 2:** Zugesendete Zustimmungserklärungen nach Bundesland und Jahr

	Sept bis Dez. 2019	2020	Dez. bis April 2021	Gesamt	Prozent
Kärnten	8	33	8	49	5,4%
NÖ/Bgld	43	109	10	162	17,8%
OÖ	38	117	24	179	19,6%
Salzburg	11	86	17	114	12,5%
Stmk	30	92	13	135	14,8%
Tirol	3	47	17	67	7,4%
Vbg	6	27	0	33	3,6%
Wien	17	124	31	172	18,9%
<b>Gesamt</b>	<b>156</b>	<b>635</b>	<b>120</b>	<b>911</b>	<b>100,0%</b>

**Tabelle 3:** Gültige Fragebögen nach Bundesland

Bundesland	Absolut	Relativ
Kärnten	16	4,6%
NÖ/Bgld	72	20,9%
OÖ	62	18,0%
Salzburg	42	12,2%
Stmk	54	15,7%
Tirol	26	7,5%
Vbg	10	2,9%
Wien	63	18,3%
<b>Gesamt</b>	<b>345</b>	<b>100,0%</b>

In den meisten Fällen ist die Verteilung der Tatausgleiche auf die verschiedenen Bundesländer relativ ausgewogen, mit Anteilen zwischen 10 und 20 Prozent. Ausnahmen bilden hierbei Kärnten, Tirol und Vorarlberg – bei ihnen ist die Zahl der Tatausgleiche um einiges niedriger als in den anderen Bundesländern. Festzuhalten ist, dass die Tatausgleich-Daten für Nie-

derösterreich und Burgenland in der vorliegenden Untersuchung zusammengeführt wurden, um zu kleine Samplegruppen zu vermeiden.

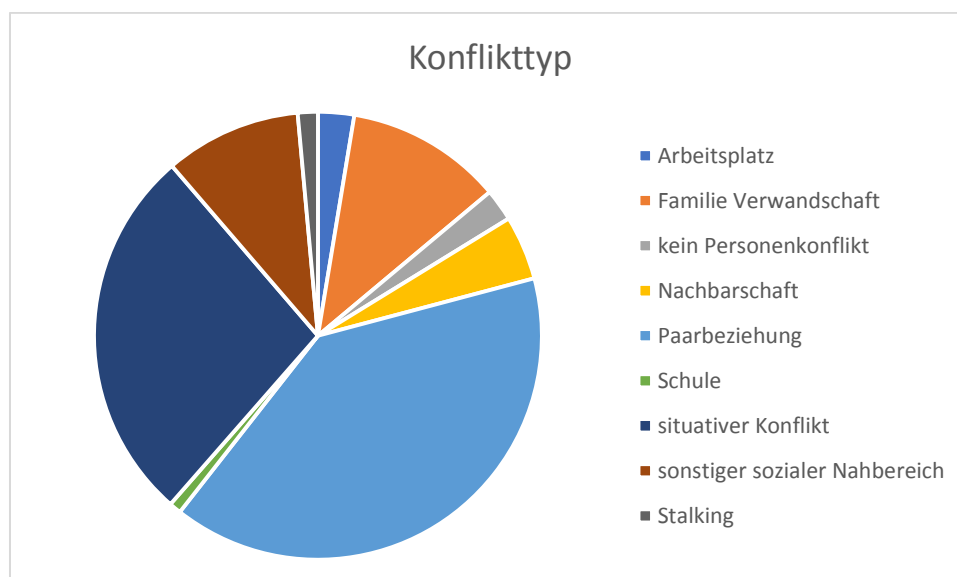
Aufgrund der zusätzlichen von NEUSTART erhaltenen Daten war es möglich, jeden Fragebogen dem jeweiligen Konflikttyp zuzuordnen, wegen dem der/die Respondent\*in an einem Tausgleich teilgenommen hatte. Die Verteilung ist in Tabelle 4 beschrieben.

**Tabelle 4: Konflikttyp**

Konflikttyp	Anzahl	Anteil
Arbeitsplatz	9	2,6%
Familie/Verwandschaft	39	11,3%
kein Personenkonflikt	8	2,3%
Nachbarschaft	16	4,6%
Paarbeziehung	137	39,7%
Schule	3	0,9%
situativer Konflikt	94	27,2%
sonstiger sozialer Nahbereich	34	9,9%
Stalking	5	1,4%
<b>Gesamt</b>	<b>345</b>	<b>100,0%</b>

Wie schnell ersichtlich wird, fällt der Großteil der analysierten Fälle in die Kategorie „Gewalt in Paarbeziehungen“, welche beinahe 40 Prozent der Gesamtmenge ausmacht. Aufgrund dieser Tatsache wird dieser Konflikttyp in den folgenden Analysen besonders bedacht werden. Auch die Kategorie der situativen Konflikte verzeichnet eine große Anzahl an Fällen (27,2 Prozent), während andere Kategorien wie Schulkonflikte, Stalking-Fälle und nicht-personenbezogene Konflikte jeweils weniger als 3 Prozent der Gesamtmenge ausmachen. Dies sollte für die weiteren Untersuchungen berücksichtigt werden. Abbildung 1 visualisiert die in der Tabelle dargestellten Zahlen.

**Abbildung 1: TA nach Konflikttyp**



Ein weiterer demografischer Aspekt, der bei der Untersuchung der Tatausgleiche von Interesse ist, ist die Aufteilung der Respondent\*innen nach ihren Geschlechtsangaben. Die Antworten der befragten Personen auf die Frage nach ihrem Geschlecht sind in Tabelle 5 dargestellt.

**Tabelle 5:** Respondent\*innen nach Geschlecht

Konflikttyp	Anzahl	Anteil
weiblich	213	61,7%
männlich	127	36,8%
keine Angabe	5	1,4%
<b>Gesamt</b>	<b>345</b>	<b>100,0%</b>

213 Befragte identifizierten sich als weiblich, während 127 Personen angaben, männlich zu sein. Dies entspricht beinahe einer 2:1 Aufteilung. 5 weitere Personen machten keine näheren Angaben bezüglich ihrer Geschlechteridentität. Auch das Alter der befragten Personen zum Zeitpunkt des Tatausgleichs wurde abgefragt und in tabellarischer Form dargestellt (siehe Tabelle 6).

**Tabelle 6:** Alter der Respondent\*innen zum Zeitpunkt des TA

Alter der Respondent*innen	Anzahl	Anteil
Zwischen 15 und 30 Jahre alt	114	33,04%
Zwischen 30 und 45 Jahre alt	122	35,36%
Zwischen 45 und 60 Jahre alt	83	24,06%
Zwischen 60 und 75 Jahre alt	21	6,09%
Über 75 Jahre alt	5	1,45%
<b>Gesamt</b>	<b>345</b>	<b>100,00%</b>

Es wird ersichtlich, dass ein Großteil der Respondent\*innen zum Zeitpunkt des Tatausgleichs unter 45 Jahre alt war (236 von 345 befragten Personen). Ein Viertel der Befragten war zwischen 45 und 60 Jahre alt, und weniger als 10 Prozent der Teilnehmer\*innen älter als 60. Eine Kreuztabellierung der Aspekte Geschlecht und Alter macht deutlich, dass die größte Gruppe der Befragten aus Teilnehmerinnen zwischen 30 und 45 Jahren besteht (vgl. Tab. 7).

**Tabelle 7:** Respondent\*innen nach Alter und Geschlecht

Alter	Geschlecht			Gesamt
	männlich	weiblich	k.A.	
Zwischen 15 und 30 Jahre alt	15,1%	17,4%	0,6%	33,0%
Zwischen 30 und 45 Jahre alt	10,4%	24,6%	0,3%	35,4%
Zwischen 45 und 60 Jahre alt	8,1%	15,4%	0,6%	24,1%
Zwischen 65 und 75 Jahre alt	2,0%	4,1%	0,0%	6,1%
Über 75 Jahre alt	1,2%	0,3%	0,0%	1,4%
<b>Gesamt</b>	<b>36,8%</b>	<b>61,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>100,0%</b>

Allgemein lässt sich feststellen, dass die Gruppe der Respondent\*innen in vielerlei Hinsicht sehr heterogen ist. Sie umfasst nicht nur eine breite Altersgruppe und eine in weiten Teilen ausgewogene geografische Verteilung, es ist auch ein breites Feld an untersuchten Konflikttypen vertreten. Hierbei muss angemerkt werden, dass gewisse Konflikttyp-Gruppen (beispielsweise Gewalt in Paarbeziehungen) besonders groß und somit besonders aussagekräftig in ihren Ergebnissen sind. Auch bei der Verteilung nach dem Geschlecht erlaubt es die Größe des Respondent\*innenpools, sowohl zu Männern als auch zu Frauen valide Ergebnisse zu präsentieren.

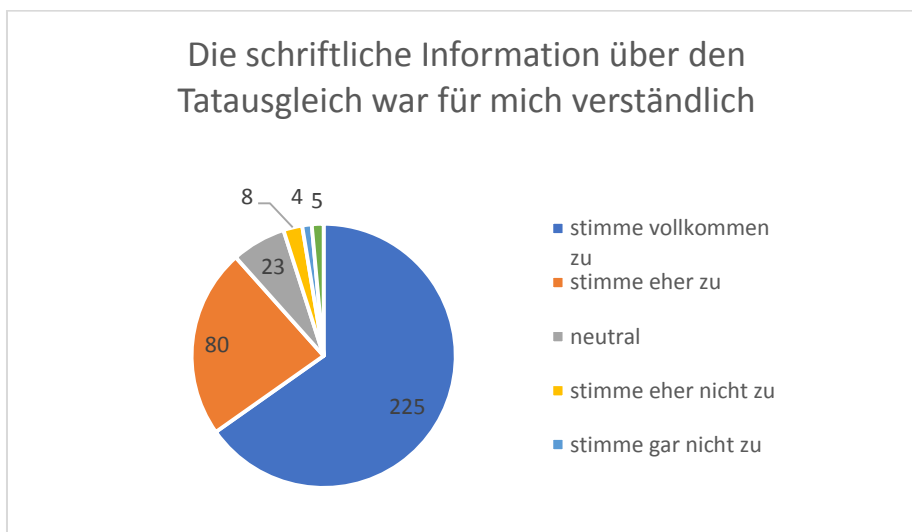
## 2 Beurteilung organisatorischer Rahmenbedingungen

Ebenso wie in der ursprünglichen Untersuchung von Altweger und Hitzl (2001), lag ein Fokus der vorliegenden Analyse in der Beurteilung der im Vorfeld des Tatausgleichs gegebenen organisatorischen Rahmenbedingungen. Die gegebenen Antworten werden in den folgenden Abschnitten analysiert. In einem weiteren Schritt werden die Antworten der Befragten nach dem ihnen zugehörigen Konflikttyp aufgeschlüsselt, um festzustellen, ob Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen den verschiedenen Gruppen gegeben waren.

### 1.1 Verständlichkeit der schriftlichen Information über den TA

Zunächst wurden die Teilnehmer\*innen gebeten, die schriftlichen Informationen, welche sie zu ihrem Tatausgleich erhalten hatten, zu bewerten. Der Aussage „Die schriftliche Information über den Tatausgleich war für mich verständlich“ stimmten 88 Prozent der Respondent\*innen zu, lediglich 3 Prozent stimmten der Aussage eher nicht oder gar nicht zu.

**Abbildung 2:** Einschätzung der schriftlichen Information zum TA



Wie in Abbildung 2 dargestellt ist, stimmten 65 Prozent der Befragten (dies entspricht 225 Personen) der Aussage vollkommen zu und 23 Prozent (80 Personen) eher. 23 Respondent\*innen (7 Prozent der Gesamtmenge) standen dieser Aussage neutral gegenüber, und 5 Personen (1 Prozent) beantworteten die Frage nicht. Die Tatsache, dass lediglich 8 Personen der Aussage kritisch gegenüberstanden und 4 Personen der Aussage widersprachen, macht die allgemeine Zufriedenheit mit der schriftlichen Vor-Information deutlich.

In Tabelle 8 ist die Zufriedenheit der Respondent\*innen mit den schriftlichen Informationen nach dem Konflikttyp aufgeschlüsselt.

**Tabelle 8:** Schriftliche Information nach Konflikttyp

Konflikttyp	Die schriftliche Information über den Tausgleich war für mich verständlich						
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	Gesamt
Arbeitsplatz	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandschaft	74,4%	15,4%	5,1%	2,6%	0,0%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	50,0%	31,3%	6,3%	6,3%	6,3%	0,0%	100,0%
Paarbeziehung	70,1%	19,7%	5,1%	1,5%	0,7%	2,9%	100,0%
Schule	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	54,3%	30,9%	9,6%	4,3%	1,1%	0,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	70,6%	17,6%	8,8%	0,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Stalking	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>65,2%</b>	<b>23,2%</b>	<b>6,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>100,0%</b>

Der höchste Level an Zufriedenheit lässt sich bezüglich der am Arbeitsplatz ausgetragenen Konflikte feststellen. Hier stimmten rund 78 Prozent der Befragten der Aussage vollkommen zu, weitere 22 Prozent der Aussage eher. Somit kann festgehalten werden, dass alle befragten Personen mit den von NEUSTART zur Verfügung gestellten schriftlichen Informationen zufrieden waren. Ähnlich hoch ist die Zufriedenheit jener Respondent\*innen, welche mit einem Schulkonflikt konfrontiert waren. Auch hier zeigten sich alle Befragten zufrieden mit den schriftlichen Informationen, jedoch war der Anteil jener Personen, die der Aussage vollkommen zustimmten, niedriger als bei Arbeitsplatzkonflikten. Die geringste Zustimmung mit der Aussage ließ sich in der Gruppe der Nachbarschaftskonflikte feststellen. Hier gab nur die Hälfte der befragten Personen vollkommene Zustimmung an. Weitere 31 Prozent stimmten der Aussage eher zu. In dieser Gruppe war der Anteil der Personen, welche der Aussage eher nicht oder gar nicht zustimmten, signifikant höher als in den anderen Gruppen. Insgesamt gaben 12,6 Prozent der befragten Personen an, mit den dargelegten Informationen unzufrieden gewesen zu sein. Natürlich muss festgehalten werden, dass die Zustimmung in dieser Gruppe mit über 80 Prozent insgesamt nach wie vor sehr hoch ist. Dennoch ist es auffällig, dass Respondent\*innen dieser Gruppe den organisatorischen Aspekten des Tausgleichs generell kritischer gegenüberzustehen scheinen als Respondent\*innen anderer Gruppen. Die größte und demnach aussagekräftigste Konflikttyp-Gruppe, Gewalt in Partnerschaften, konnte eine vollkommene Zustimmung von rund 70 Prozent verzeichnen. Hinzu kommen rund 20 Prozent der Respondent\*innen, die der Aussage eher zustimmen, wodurch eine allgemeine Zustimmungsquote von rund 90 Prozent festgestellt werden kann. Mit diesem Wert liegt der Typus „Gewalt in Partnerschaften“ etwas über der durchschnittlichen Zufriedenheit.

Die Tabelle 9 entnommenen Informationen weisen des Weiteren darauf hin, dass die schriftliche Information für Teilnehmer\*innen aller Altersgruppen ähnlich leicht zu verstehen war.

**Tabelle 9:** Verständlichkeit der schriftlichen Information nach Altersgruppe

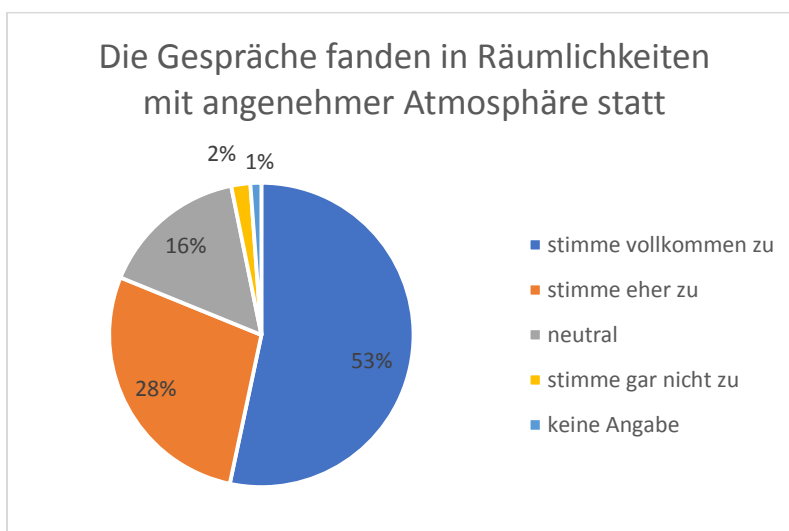
Die schriftliche Information über den Tausgleich war für mich verständlich.	Altersgruppe					Gesamt
	15-30	30-45	45-60	60-75	>75	
stimme vollkommen zu	62,3%	60,7%	75,9%	57,1%	100,0%	65,2%
stimme eher zu	27,2%	26,2%	15,7%	19,0%	0,0%	23,2%
neutral	8,8%	6,6%	3,6%	9,5%	0,0%	6,7%
stimme eher nicht zu	1,8%	3,3%	2,4%	0,0%	0,0%	2,3%
stimme gar nicht zu	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
k.A.	0,0%	0,0%	2,4%	14,3%	0,0%	1,4%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

In allen Altersgruppen stimmten über drei Viertel der befragten Personen der Aussage vollkommen oder eher zu, während der Anteil der Personen, welche der Aussage eher nicht oder gar nicht zustimmen konnten, konstant unter 7 Prozent lag.

## 2.2 Atmosphäre in den Gesprächsräumlichkeiten

In einem weiteren Schritt wurden die Befragten gebeten, die Räumlichkeiten, in denen die Tausgleichsgespräche stattfanden, zu evaluieren. Wie bei der vorherigen Frage wurden die Respondent\*innen ersucht, die Richtigkeit einer Aussage einzuschätzen. In diesem Fall lautete das zu beurteilende Statement „Die Gespräche fanden in Räumlichkeiten mit angenehmer Atmosphäre statt“. Die Ergebnisse zu diesem Punkt sind in Abbildung 3 dargestellt.

**Abbildung 3:** Bewertung der Räumlichkeiten



Wie aus der Abbildung abgelesen werden kann, stimmen 53 Prozent der befragten Personen der Aussage vollkommen zu und 28 Prozent eher. Damit nahmen 81 Prozent der Befragten (dies entspricht 280 Personen) die genutzten Räumlichkeiten als angenehm wahr. 16 Pro-

zent der Respondent\*innen (54 Personen) standen der Aussage neutral gegenüber. 7 Personen (2 Prozent der Gesamtmenge) erklärten, nicht zufrieden gewesen zu sein, während 4 Personen keine Angabe machten. Wie bereits in Bezug auf die zuvor analysierte Frage weist dieses Ergebnis auf eine allgemeine Zufriedenheit der Beteiligten mit den organisatorischen Aspekten des Tauschs.

Bei einer Aufschlüsselung der Antworten nach Konflikttyp wird ersichtlich, dass die allgemeine Zufriedenheit bei den verschiedenen Konflikttypen zwar ähnlich ist, in der genaueren Analyse werden jedoch starke Unterschiede deutlich. Die allgemeine Zufriedenheit liegt durchgängig über der 70-Prozent-Marke, jedoch sind weitaus mehr Personen, welche einen Konflikt am Arbeitsplatz (66,7 Prozent) oder in der Schule (66,7 Prozent) erlebten, mit dem Setting des Tauschs sehr zufrieden als in anderen Kategorien. Besonders gering ist eine vollkommene Zustimmung bei jenen Personen, welche aufgrund eines situativen Konflikts (35,1 Prozent) oder eines Nachbarschaftskonflikts (43,8 Prozent) an einem Tausch teilnahmen. Dies deckt sich mit den anderen beobachteten Zufriedenheitswerten, welche in diesem Kapitel untersucht wurden. Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen lagen mit ihrer allgemeinen Zustimmung (82,4 Prozent) sehr nah am allgemeinen Durchschnitt von 81,1 Prozent, die vollkommene Zustimmung in dieser Gruppe übersteigt den durchschnittlichen Wert sogar um rund 11 Prozentpunkte. Somit kann postuliert werden, dass Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen etwas zufriedener mit den Räumlichkeiten des Tauschs waren als der/die durchschnittliche Respondent\*in.

**Tabelle 10:** Bewertung der Räumlichkeiten des Tauschs – Konflikttyp

Konflikttyp	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme gar nicht zu	k.A.	Gesamt
Arbeitsplatz	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	59,0%	28,2%	7,7%	2,6%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	43,8%	31,3%	18,8%	6,3%	0,0%	100,0%
Paarbeziehung	64,2%	18,2%	13,1%	2,2%	2,2%	100,0%
Schule	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	35,1%	40,4%	23,4%	1,1%	0,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	50,0%	32,4%	14,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Stalking	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>53,3%</b>	<b>27,8%</b>	<b>15,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100,0%</b>

Die Ergebnisse zu dieser Frage wurden auch in Hinblick auf die verschiedenen Bundesländer analysiert. Hierbei konnten jedoch keine signifikanten Unterschiede erkannt werden, weswegen eine tabellarische Auflistung oder grafische Darstellung an dieser Stelle nur wenig aussagekräftig wäre. Es kann festgehalten werden, dass in keinem Bundesland der Anteil derjenigen Personen, welche der Aussage kaum oder gar nicht zustimmten, die 4-Prozent-

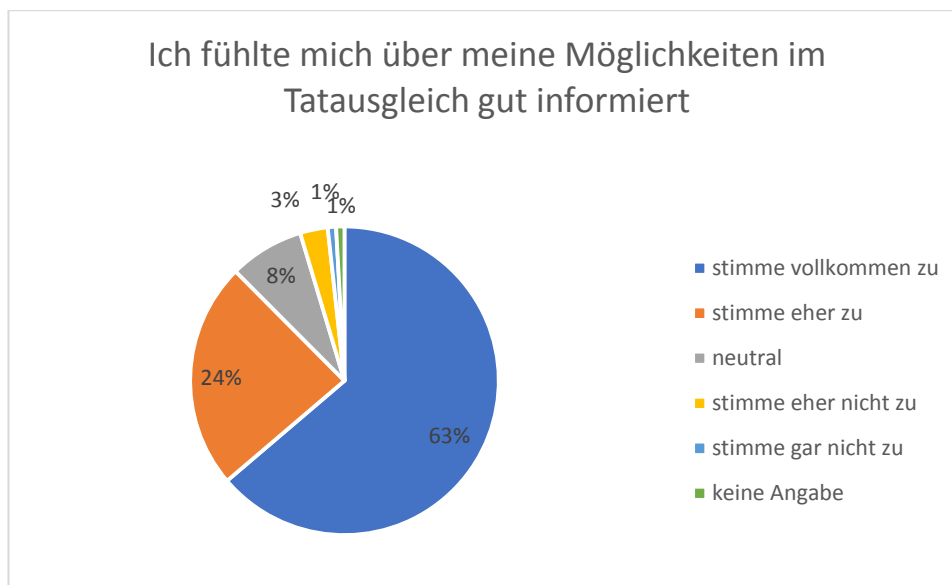


Marke überschritten wurde. Die allgemeine Zustimmung zu dieser Aussage lag durchgängig bei über 70 Prozent.

### 2.3 Informationen zu den Möglichkeiten im Tatausgleich

Des Weiteren wurden die Respondent\*innen gebeten zu evaluieren, wie gut sie über ihre Optionen im Tatausgleich informiert waren. Erneut wurden die Teilnehmer\*innen aufgefordert, die unten angeführte Aussage zu bewerten. Die Ergebnisse hierfür sind in Abbildung 4 veranschaulicht.

**Abbildung 4:** Informationen über Möglichkeiten im TA



Wie bereits bei den zwei zuvor besprochenen Aspekten erhielt auch diese Aussage einen hohen allgemeinen Zustimmungswert. 87 Prozent der Respondent\*innen stimmten dem Statement „Ich fühlte mich über meine Möglichkeiten im Tatausgleich gut informiert“ eher (24 Prozent, 82 Personen) oder sogar vollkommen zu (63 Prozent, 220 Personen). 27 der insgesamt 345 Teilnehmer\*innen erklärten, dieser Aussage neutral gegenüberzustehen. 4 Prozent stimmten der Aussage eher nicht (3 Prozent, 10 Personen) oder gar nicht (1 Prozent, 3 Personen) zu. Drei weitere Personen enthielten sich und gaben keine Antwort auf diese Frage.

Betrachtet man diese Frage unter dem Aspekt des Konflikttyps, wird das Bild, welches sich bereits in den Untersuchungen der vorigen Fragen abzeichnete, weiter verstärkt. Dies ist in Tabelle 11 verdeutlicht.

**Tabelle 11:** Informationen über Möglichkeiten im Tatausgleich – Konflikttyp

Konflikttyp	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	Gesamt
Arbeitsplatz	77,8%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	74,4%	12,8%	7,7%	2,6%	0,0%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Nachbarschaft	43,8%	18,8%	12,5%	18,8%	6,3%	0,0%	<b>100,0%</b>
Paarbeziehung	70,8%	19,7%	4,4%	2,9%	0,7%	1,5%	<b>100,0%</b>
Schule	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100,0%</b>
situativer Konflikt	53,2%	37,2%	7,4%	1,1%	1,1%	0,0%	<b>100,0%</b>
sonstiger sozialer Nahbereich	58,8%	23,5%	17,6%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>100,0%</b>
Stalking	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	<b>100,0%</b>
<b>Gesamt</b>	<b>63,8%</b>	<b>23,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>100,0%</b>

Die allgemeine Zufriedenheit ist in allen Fällen relativ hoch, wobei hier erneut der Konflikttyp Arbeitsplatz (77,8 Prozent stimmen vollkommen zu) besonders hohe Werte aufweist.<sup>3</sup> Personen, die in einen Nachbarschafts- oder einen situativen Konflikt verwickelt waren, haben erneut die niedrigsten vollkommenen Zustimmungswerte. Im Unterschied zu anderen Fragestellungen fällt außerdem auf, dass Personen in Zusammenhang mit Stalking ebenfalls einen relativ niedrigen Zufriedenheitswert angeben: 20 Prozent der Befragten stimmten dem Statement eher nicht zu. Dieser Wert wurde lediglich im Fall von Nachbarschaftskonflikten übertroffen. Hier stimmten 18,8 Prozent der Befragten der Aussage eher nicht zu und 6,3 Prozent gar nicht. Wie auch bei den zuvor untersuchten Aussagen zeigt sich hier, dass Personen der größten Gruppe, Opfer von Paarbeziehungen, die Aussage etwas positiver bewerteten als der Durchschnitt. Vor allem im Bereich der vollkommenen Zustimmung lassen sich in dieser Gruppe überdurchschnittlich hohe Werte erkennen.

Unter Berücksichtigung des Alters der Respondent\*innen zeigt sich, dass sich die 60- bis 75-Jährigen bezüglich ihrer Möglichkeiten im Tauschgleich unsicherer fühlten als andere Altersgruppen (vgl. Tabelle 12).

**Tabelle 12:** Ich fühlte mich gut informiert – Altersgruppe

Altersgruppe	Ich fühlte mich über meine Möglichkeiten im Tauschgleich gut informiert						Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
15-30	57,0%	28,9%	11,4%	2,6%	0,0%	0,0%	100,0%
30-45	63,9%	23,8%	5,7%	5,7%	0,8%	0,0%	100,0%
45-60	77,1%	15,7%	3,6%	0,0%	2,4%	1,2%	100,0%
60-75	47,6%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	9,5%	100,0%
>75	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>63,8%</b>	<b>23,8%</b>	<b>7,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>100,0%</b>

Weniger als die Hälfte der befragten Personen dieser Gruppe konnte der Aussage vollkommen zustimmen. Besonders zufrieden zeigten sich die 45- bis 60-Jährigen, von denen sich

<sup>3</sup> Auch der Konflikttyp Schule zeigt einen sehr hohen Zustimmungswert. Bei diesem Ergebnis muss jedoch berücksichtigt werden, dass das Sample nur 3 Fälle von Schulkonflikten beinhaltet. Die Ergebnisse zu Schulkonflikten können somit als erfreulich gewertet, jedoch nicht als repräsentativ verstanden werden.

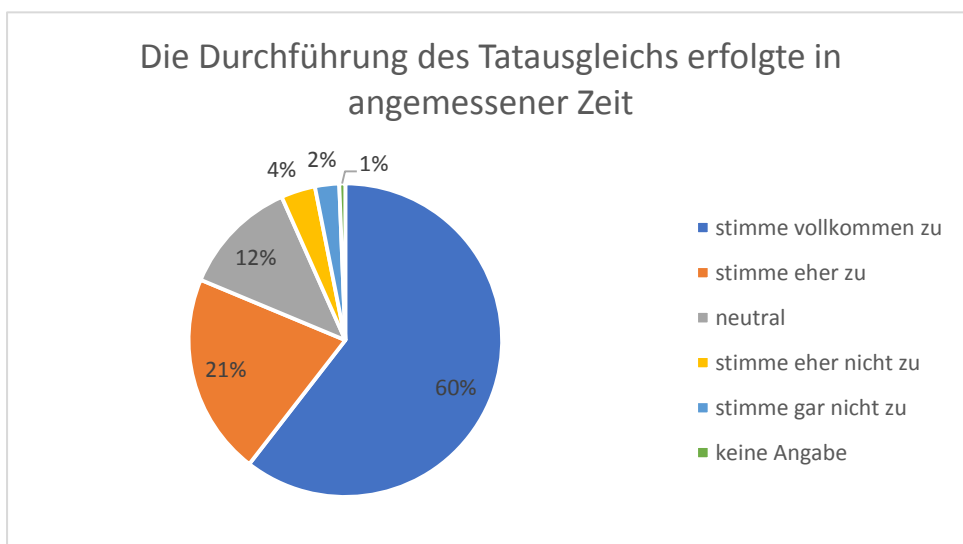
drei Viertel sehr gut informiert fühlten, weitere 16 Prozent stimmten eher zu. Bei Betrachtung aller Altersgruppen lässt sich jedoch kein linearer Trend erkennen, es kann folglich nicht davon ausgegangen werden, dass steigendes Alter eine eindeutige Auswirkung auf das Verständnis der über den Tatausgleich erhaltenen Informationen hat.

Erste Auswertungen für die einzelnen Bundesländer zeigten, dass kein signifikanter Zusammenhang zu erkennen war. Dementsprechend wird die Variable Bundesland an dieser Stelle nicht weiter besprochen.

## 2.4 Durchführung des Tatausgleichs in angemessener Zeit

Die abschließende Frage zu den organisatorischen Aspekten des Tatausgleichs befasste sich mit der Angemessenheit des Durchführungszeitraums. Die allgemeinen Ergebnisse für diese Frage sind in Abbildung 5 dargestellt.

**Abbildung 5:** Zeitraum der TA-Durchführung



Wie auf den ersten Blick ersichtlich, erzielte auch diese Frage eine allgemeine Zustimmung von mehr als 80 Prozent. 60 Prozent der 345 Respondent\*innen zeigten sich mit der zeitlichen Durchführung des Tatausgleichs sehr zufrieden, weitere 21 Prozent stimmten der Aussage eher zu. 58 Personen (12 Prozent) antworteten, dass sie dieser Aussage neutral gegenüberstünden, während 6 Prozent ihr kaum oder gar nicht zustimmen konnten. Lediglich 3 Personen (1 Prozent) gaben keine Antwort auf diese Frage.

Dieses Ergebnis kann unter verschiedenen Aspekten weiter aufgeschlüsselt werden. In Tabelle 13 ist die Zufriedenheit mit der zeitlichen Durchführung des Tatausgleichs unter Bezugnahme auf den Konflikttyp dargestellt.

**Tabelle 13:** Zufriedenheit mit zeitlicher Erledigung des TA nach Konflikttyp

Konflikttyp	Die Durchführung des Tatausgleichs erfolgte in angemessener Zeit						Gesamt
	stimme voll- kommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
Arbeitsplatz	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	53,8%	23,1%	10,3%	7,7%	2,6%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	43,8%	25,0%	12,5%	6,3%	12,5%	0,0%	100,0%
Paarbeziehung	67,2%	19,7%	8,8%	0,7%	2,2%	1,5%	100,0%
Schule	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	54,3%	21,3%	16,0%	6,4%	2,1%	0,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	70,6%	20,6%	5,9%	0,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Stalking	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>61,2%</b>	<b>20,9%</b>	<b>11,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>2,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>100,0%</b>

Wie schnell ersichtlich wird, ist die Zustimmung über die verschiedenen Konflikttypen hinweg relativ ähnlich verteilt. In den meisten Fällen liegt der Anteil der vollkommenen Zustimmung zwischen 50 und 70 Prozent. Den einzig signifikanten Ausreißer stellt hierbei der Typ „Nachbarschaftskonflikt“ dar, in welchem die Zustimmung etwas niedriger als bei den anderen ausfällt. Lediglich 43,8 Prozent der befragten Personen stimmten der Aussage „Die Durchführung des TAs erfolgte in angemessener Zeit“ vollkommen zu. Weitere 25 Prozent pflichteten dem eher bei, womit sich eine allgemeine Zustimmungsrate von rund 69 Prozent ergibt. Diese ist zwar nach wie vor relativ hoch, jedoch liegt sie im Schnitt 10 Prozentpunkte unter der Zustimmungsrate der anderen Konflikttypen. Des Weiteren gaben jene Personen, welche in einen Nachbarschaftskonflikt verwickelt waren, häufiger als andere an, mit dem Durchführungszeitraum nicht zufrieden gewesen zu sein. Während in den anderen Konflikttypen zwischen 0 und 3 Prozent der befragten Personen der Aussage gar nicht zustimmten, waren es im Bereich Nachbarschaft 13 Prozent. Weitere 6 Prozent stimmten eher nicht zu, wodurch beinahe jede fünfte Person angab, mit der zeitlichen Abwicklung des Tatausgleichs nicht zufrieden gewesen zu sein. Die Opfer von Paarbeziehungen, denen in der vorliegenden Untersuchung besondere Aufmerksamkeit geschenkt wird, verzeichneten erneut überdurchschnittlich hohe vollkommene Zustimmung sowie leicht erhöhte allgemeine Zustimmung. In Bezug auf die zeitliche Durchführung des Tatausgleichs gaben unterdurchschnittlich viele Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen an, unzufrieden gewesen zu sein.

## 2.5 Zusammenfassung

Allgemein lässt sich festhalten, dass sich die befragten Personen mit den organisatorischen Aspekten des Tatausgleichs zufrieden zeigten. Alle Fragen erhielten Zustimmungsraten zwischen 80 und 90 Prozent. Besonders jene Personen, welche in der **Schule oder am Arbeitsplatz** mit einer Konfliktsituation konfrontiert waren, bestätigten, mit den organisatori-

schen Umständen des Tauschs sehr zufrieden gewesen zu sein. Überraschend ist, dass sich Personen, welche in einen **Nachbarschaftskonflikt oder einen situativen Konflikt** verwickelt waren, weniger zufrieden zeigten als diejenigen, welche aufgrund anderer Konflikttypen am Tausch teilnahmen. Bei **Gewalt in Paarbeziehungen** konnten in Bezug auf alle der in diesem Abschnitt besprochenen Aussagen überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte verzeichnet werden. Besonders die Antwortmöglichkeit „stimme vollkommen zu“ wurde von diesen Respondent\*innen überdurchschnittlich oft gewählt. Ein direkter Vergleich mit den Untersuchungsergebnissen von Altweger und Hitzl ist hinsichtlich dieses Aspekts nicht möglich, da die Autor\*innen nicht auf Unterschiede zwischen den verschiedenen Konflikttypen abstellten. Im allgemeinen Vergleich lässt sich jedoch feststellen, dass das heutige Ergebnis als ebenso zufriedenstellend gewertet werden kann wie die Analyse aus dem Jahr 2001. Die damalige Untersuchung befasste sich mit einigen weiteren organisatorischen Aspekten, welche im aktuellen Fragebogen nicht untersucht wurden. Dennoch lässt sich festhalten, dass die allgemeine Zustimmungsrates in beiden Befragungen bei allen organisatorischen Fragen ähnlich hoch war, es äußerten sich jeweils rund 80 Prozent der Befragten positiv zu den besprochenen organisatorischen Aspekten. Dementsprechend kann resümiert werden, dass die organisatorischen Aspekte der bei NEUSTART durchgeführten Tausche konstant als sehr zufriedenstellend wahrgenommen werden.

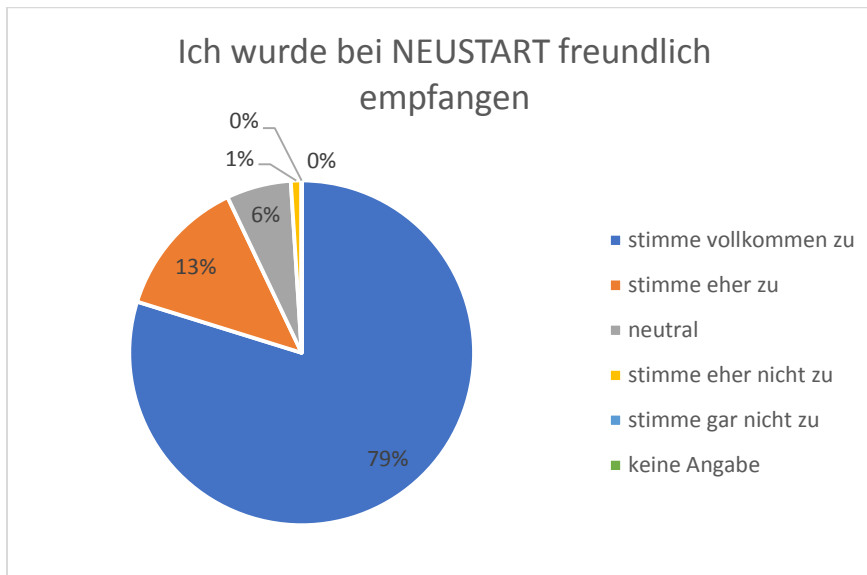
### 3 Beurteilung der Mitarbeiter\*innen

Ein weiterer Aspekt, mit welchem sich sowohl die Untersuchung von Altweger und Hitzl (2001) als auch die vorliegende aktuelle Analyse eingehend befasst, ist die Zufriedenheit der Respondent\*innen mit den NEUSTART-Konfliktregler\*innen. Abgefragt wurden verschiedene Aspekte des Kontakts.

#### 3.1 Ich wurde bei NEUSTART freundlich empfangen

Zunächst wurden die Teilnehmer\*innen des Tatausgleichs gebeten, ihren Empfang bei NEUSTART zu bewerten. Die Aussage „Ich wurde bei NEUSTART freundlich empfangen“ erhielt sehr hohe Zustimmungswerte. Diese sind in Abbildung 6 dargestellt.

**Abbildung 6:** Ich wurde bei NEUSTART freundlich empfangen



273 von 345 Personen (79,1 Prozent) stimmten dieser Aussage vollkommen zu, weitere 43 Personen (12,5 Prozent) eher. Somit lässt sich ein allgemeiner Zufriedenheitswert von 91,6 Prozent festhalten. Hinzu kommen 5,8 Prozent der Befragten, welche der Aussage neutral gegenüberstanden, sowie 4 Respondent\*innen (1,2 Prozent), welche diese Frage nicht beantworteten. Somit zeigten sich lediglich 1,5 Prozent der befragten Personen wenig oder gar nicht zufrieden mit ihrem Empfang bei NEUSTART.

Betrachtet man, ebenso wie Altweger und Hitzl, diese Antworten unter dem Aspekt des Erfolgs des Tatausgleichs, lässt sich feststellen, dass die Antworten unabhängig von dem Ausgang des Tatausgleichs sehr ähnlich waren. Dies ist in Tabelle 14 visualisiert.

**Tabelle 14:** Ich wurde freundlich empfangen – TA-Ausgang

Ich wurde bei NEUSTART freundlich empfangen	Ausgang des TA		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	80,1%	71,9%	79,2%
stimme eher zu	10,8%	18,8%	11,6%
neutral	6,3%	6,3%	6,3%
stimme eher nicht zu	1,4%	0,0%	1,3%
stimme gar nicht zu	0,0%	3,1%	0,3%
keine Angabe	1,4%	0,0%	1,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Sowohl jene Personen, welche eine Einigung im Zuge des Tauschs erreichten, als auch jene, bei denen dies nicht der Fall war, nahmen ihren Empfang bei NEUSTART sehr positiv wahr. In beiden Fällen stimmten rund 90 Prozent der Respondent\*innen der Aussage vollkommen oder eher zu, nur 1,4 Prozent (positiver Ausgang) bzw. 3,1 Prozent (negativer Ausgang) stimmten kaum oder gar nicht zu.

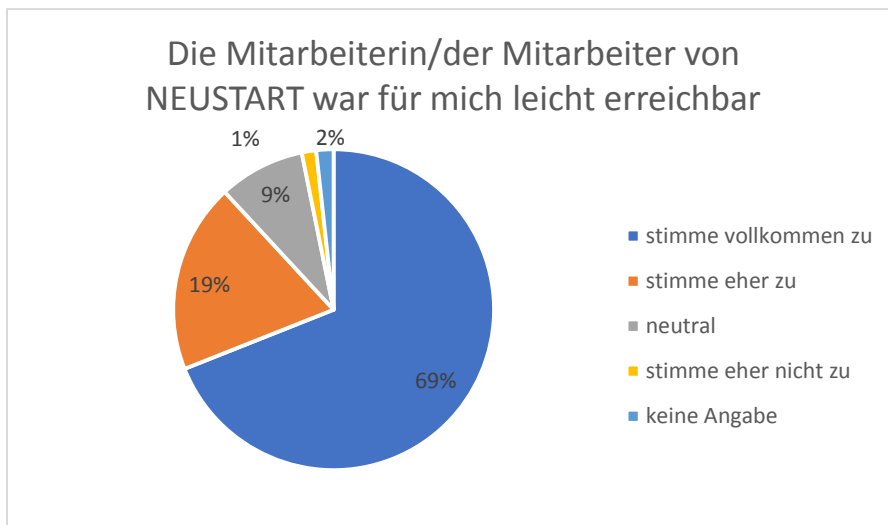
Eine Untersuchung der verschiedenen Konflikttypen ergab, dass die Ergebnisse aller Gruppen einander stark ähneln. Negative Antworten auf diese Aussage konnten lediglich in zwei der Gruppen (Gewalt in Paarbeziehungen und situativer Konflikt) festgestellt werden, in beiden Fällen lag der Anteil negativer Antworten jedoch unter 2,5 Prozent und war somit sehr gering. Trotz einiger negativer Antworten verzeichnete die Gruppe „Gewalt in Paarbeziehungen“ einen überdurchschnittlich großen Anteil vollkommen zustimmender Antworten und damit in dieser Antwortmöglichkeit einen der höchsten Werte unter allen Gruppen. Die allgemeine Zustimmung befand sich, wie auch in den anderen Kategorien, sehr nah am gruppenübergreifenden Durchschnitt.

Auch zwischen den Bundesländern konnten keine großen Unterschiede festgestellt werden. Der Anteil der vollkommenen Zustimmung lag durchgängig zwischen 73 Prozent und 83 Prozent, mit Ausnahme von Wien stimmten in keinem der Bundesländer mehr als 2 Prozent den Aussagen kaum oder gar nicht zu (in Wien lag dieser Prozentsatz bei 4,8 Prozent). Allgemein zeigt sich eine große Zufriedenheit in allen Gruppen.

### **3.2 Die Mitarbeiter\*innen von NEUSTART waren für mich leicht erreichbar**

Die Respondent\*innen sollten angeben, wie gut die Konfliktregler\*innen für sie erreichbar gewesen waren. Wie bereits bei den zuvor vorgestellten Fragen wurden sie gebeten, ihre Zustimmung von „stimme sehr zu“ bis „stimme gar nicht zu“ anzugeben. Die Ergebnisse wurden in Abbildung 7 visualisiert.

**Abbildung 7:** Die Mitarbeiter\*innen von NEUSTART waren für mich leicht erreichbar



Wie unschwer erkennbar ist, zeigten sich über zwei Drittel der Befragten (69 Prozent) mit der Erreichbarkeit der NEUSTART-Mitarbeiter\*innen sehr zufrieden. Insgesamt stimmten 88 Prozent der Respondent\*innen der Aussage teils oder sogar vollkommen zu, 9 Prozent gaben an, der Aussage neutral gegenüberzustehen. 5 Personen stimmten der Aussage eher nicht zu, aber keine der befragten Personen der Aussage gar nicht. 6 Prozent (rund 2 Prozent) der Befragten machte keine Angabe bezüglich ihrer Einschätzung dieser Aussage. Es lässt sich festhalten, dass die Mitarbeiter\*innen von NEUSTART somit in fast 90 Prozent der Fälle als gut erreichbar wahrgenommen wurden.

Ebenso wie bei der zuvor analysierten Aussage, wird auch diese Fragestellung unter dem Aspekt einer erfolgreichen Vereinbarung untersucht. Wie in Tabelle 15 deutlich wird, lässt sich in Bezug auf diese Fragestellung eine etwas größere Diskrepanz zwischen den Respondent\*innen der beiden Gruppen wahrnehmen.

**Tabelle 15:** Die Mitarbeiter\*innen waren leicht erreichbar – TA-Ausgang

Die Mitarbeiter*innen waren leicht erreichbar	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	70,3%	62,5%	69,5%
stimme eher zu	18,2%	25,0%	18,9%
neutral	7,7%	12,5%	8,2%
stimme eher nicht zu	1,7%	0,0%	1,6%
keine Angabe	2,1%	0,0%	1,9%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Die Erreichbarkeit der Konfliktregler\*innen wurde von jenen Personen, bei denen ein positiver Ausgang erzielt wurde, häufiger vollkommen positiv beurteilt als von jenen, bei denen dies nicht der Fall war. Dieser Unterschied in der positiven Beurteilung wird jedoch durch die



Verteilung der eher zustimmenden Antworten ausgeglichen. Hier stehen 18,2 Prozent nach positiven Abschlüssen 25 Prozent bei negativen Ausgängen gegenüber. Die allgemeine Zustimmung liegt somit in beiden Fällen bei rund 88 Prozent. Auffällig ist, dass Respondent\*innen nach einem positiven Ausgang auch vermehrt negativ auf die Aussage reagiert haben. Niemand mit negativem TA-Ausgang gab an, mit der Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen unzufrieden gewesen zu sein. Es lässt sich feststellen, dass Personen, deren Tausgleich positiv abgeschlossen wurde, eine Tendenz zu extremeren Antworten an den Tag legen, wohingegen jene mit negativen Abschlüssen zu gemäßigeren Antworten tendierten.

Eine Unterscheidung der Antworten nach Altersgruppen ergab, dass sich der Großteil der Respondent\*innen unabhängig der Altersgruppe gut betreut fühlte (siehe Tabelle 16).

**Tabelle 16:** Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen – Altersgruppe

Altersgruppe	Mitarbeiter*innen waren leicht erreichbar					Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	k.A.	
15-30	65,8%	17,5%	14,0%	2,6%	0,0%	100,0%
30-45	69,7%	22,1%	6,6%	0,8%	0,8%	100,0%
45-60	77,1%	16,9%	3,6%	1,2%	1,2%	100,0%
60-75	47,6%	23,8%	9,5%	0,0%	19,0%	100,0%
>75	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>69,0%</b>	<b>19,1%</b>	<b>8,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,7%</b>	<b>100,0%</b>

Beinahe alle Gruppen konnten eine allgemeine Zustimmung zu dieser Frage von über 80 Prozent verzeichnen, sowie eine vollkommene Zustimmung von über 65 Prozent. Die einzige Ausnahme bildete hier, ebenso wie bei früheren Untersuchungen zu den Altersgruppen, die Gruppe der 60- bis 75-Jährigen. Hier lag die allgemeine Zustimmungsquote bei rund 70 Prozent, der Anteil der Personen, die der Aussage vollkommen zustimmen konnten lag sogar unter 50 Prozent. Wie auch schon bei anderen Kreuztabellen zum Thema Altersgruppe fällt hierbei vor allem auf, dass ein großer Teil der 60- bis 75-Jährigen keine Antwort auf die gestellte Frage gegeben hatte – beinahe ein Fünftel machte keine Einschätzung der Aussage. Dies wirkt sich natürlich auf das allgemeine Zufriedenheitsergebnis in dieser Altersgruppe aus und es ist schwer, einzuschätzen, wie die fehlenden 20 Prozent geurteilt hätten. Dementsprechend kann hier nicht definitiv von einem signifikanten, linearen Unterschied zwischen den Altersgruppen gesprochen werden.

In Bezug auf die verschiedenen Bundesländer konnte festgestellt werden, dass die vollkommene Zustimmungsrate zwischen den verschiedenen Teilen Österreichs durchaus variiert (siehe Tabelle 17).

**Tabelle 17:** Die Mitarbeiter\*innen waren leicht erreichbar – Bundesland

Bundesland	Die Mitarbeiter*innen waren für mich leicht erreichbar					Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	k.A.	
Kärnten	81,3%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
NÖ/BGLD	72,2%	15,3%	8,3%	1,4%	2,8%	100,0%
OÖ	67,7%	14,5%	12,9%	3,2%	1,6%	100,0%
Salzburg	71,4%	16,7%	7,1%	2,4%	2,4%	100,0%
STMK	63,0%	29,6%	5,6%	0,0%	1,9%	100,0%
Tirol	57,7%	23,1%	11,5%	3,8%	3,8%	100,0%
VBG	70,0%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Wien	71,4%	19,0%	9,5%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>69,0%</b>	<b>19,1%</b>	<b>8,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,7%</b>	<b>100,0%</b>

In allen Fällen liegt die vollkommene Zustimmungsquote über 50 Prozent. Besonders erwähnenswert sind vor allem die Mitarbeiter\*innen in Kärnten. Hier stimmten rund 81 Prozent der Befragten der Aussage, dass die Mitarbeiter\*innen von NEUSTART leicht erreichbar gewesen wären, vollkommen zu, weitere 19 Prozent eher. Somit kann in Kärnten von einer allgemeinen Zustimmung von 100 Prozent gesprochen werden.

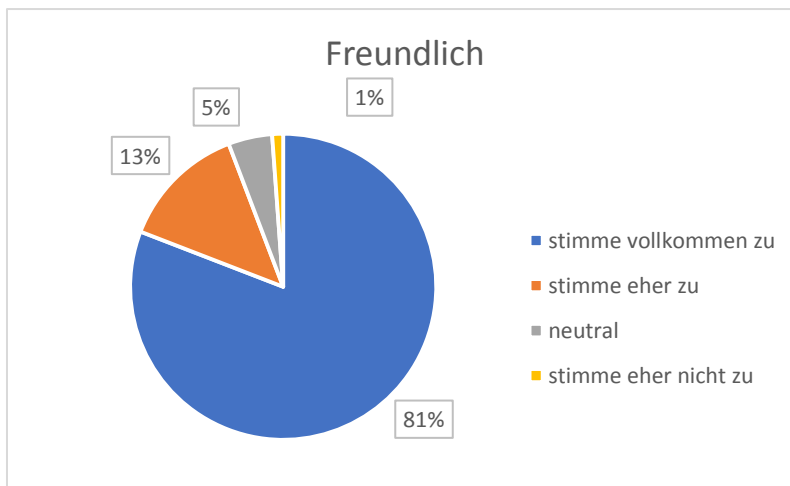
Kreuzuntersuchungen unter Miteinbeziehung der Konflikttypen ergaben, wie auch schon in Bezug auf andere Aussagen, dass Personen mit Nachbarschaftskonflikten am kritischsten beurteilen. Sie tendierten am seltensten (43,8 Prozent) dazu, einer Aussage vollkommen zuzustimmen, in Bezug auf die Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen wurde dieser Wert in der allgemeinen Zustimmung durch den Anteil der „stimme eher zu“ Antworten jedoch ausgeglichen. Die Opfer von Paarkonflikten, die von besonderem Interesse für die vorliegende Untersuchung sind, zeigten, wie auch schon in früheren Abschnitten der Untersuchung, einen überdurchschnittlich hohen Anteil an vollkommenen Zustimmungen (76,6 Prozent bei einem durchschnittlichen Wert von 69 Prozent), sowie einen unterdurchschnittlich niedrigen Anteil an „stimme eher nicht zu“- oder „stimme gar nicht zu“-Antworten (0,7 Prozent dieser Gruppe stimmten der Aussage eher nicht zu, der Durchschnitt betrug 1,4 Prozent).

### 3.3 Die Mitarbeiter\*innen waren...

Die folgenden Darstellungen und Analysen beziehen sich auf eine Reihe an Fragen, bei denen die Respondent\*innen gebeten wurden, den Umgang der Mitarbeiter\*innen mit ihnen zu beschreiben. Sie sollten Freundlichkeit, Respekt, Engagement, Kompetenz und Verlässlichkeit der Mitarbeiter\*innen bewerten.

Wie in Abbildung 8 erkenntlich wird, wurden die Mitarbeiter\*innen bei NEUSTART in fast allen Fällen als freundlich wahrgenommen.

**Abbildung 8:** Die Mitarbeiter\*innen waren freundlich



81 Prozent der Respondent\*innen stimmte der Aussage, dass die Mitarbeiter\*innen freundlich waren, vollkommen zu, weitere 13 Prozent stimmten eher zu. Nur 1 Prozent gab an, dieser Aussage eher nicht zuzustimmen, keine der befragten Personen lehnte diese Aussage jedoch vollständig ab. Somit lässt sich festhalten, dass die Mitarbeiter\*innen von NEUSTART in 99 Prozent der Fälle als freundlich oder neutral wahrgenommen wurden.

Bei Gewalt in Paarbeziehungen zeigen sich hier erneut höhere vollkommene Zustimmungswerte als im allgemeinen Durchschnitt. Durch einen etwas niedrigeren Anteil an „stimme eher zu“-Antworten wurde dieses Ergebnis in Hinblick auf die allgemeine Zustimmung jedoch wieder ausgeglichen. In Bezug auf die verschiedenen Konflikttypen ließen sich keine signifikanten Unterschiede feststellen, sodass eine nähere Besprechung dieses Aspekts an dieser Stelle nicht notwendig ist.

Auch die Antworten auf diese Aussage wurden unter dem Aspekt des Ausgangs des Tauschgleichs untersucht. Ebenso wie in Bezug auf die Erreichbarkeit der Mitarbeiter\*innen lassen sich hier leichte Diskrepanzen in der vollkommenen und teilweisen Zustimmung feststellen (siehe Tabelle 18).

**Tabelle 18:** Freundlich – TA-Ausgang

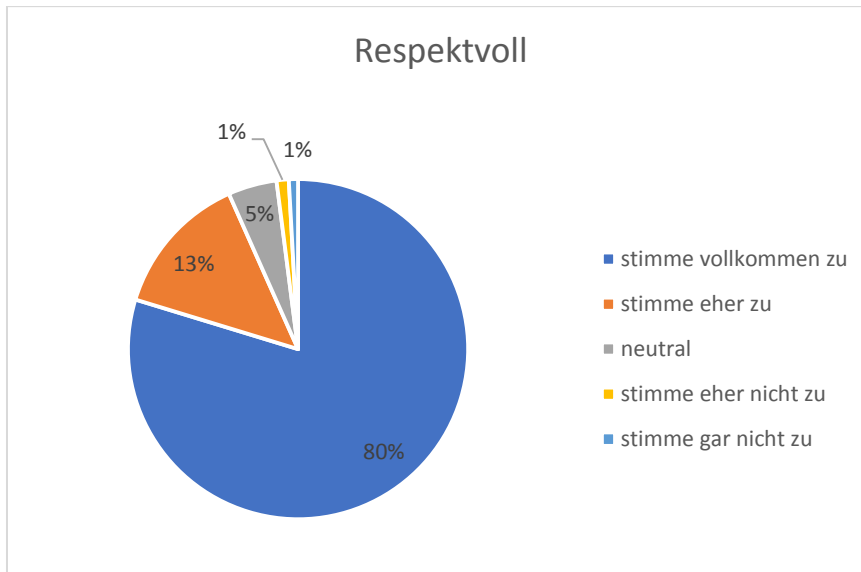
	Ausgang des TA		
	Positiv	Negativ	Gesamt
<b>Die Mitarbeiter*innen waren freundlich</b>			
stimme vollkommen zu	82,5%	75,0%	81,8%
stimme eher zu	11,5%	18,8%	12,3%
neutral	4,5%	6,3%	4,7%
stimme eher nicht zu	1,4%	0,0%	1,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Jedoch ist hierbei die allgemeine Zustimmung beinahe identisch und auch in der Ablehnung der Aussage können kaum Unterschiede erkannt werden. Erneut ist zu beobachten, dass

Personen nach einem positiven Ausgang stärker zu extremeren Antworten tendieren, während Respondent\*innen mit negativem Abschluss häufiger die gemäßigeren Antworten wählen. Es lässt sich hier kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung der Freundlichkeit der Mitarbeiter\*innen und dem Ausgang des Tatausgleichs feststellen.

Sehr ähnlich verhält es sich in Bezug auf die Frage, ob die Mitarbeiter\*innen einen respektvollen Umgang mit den Respondent\*innen gepflegt hatten (siehe Abbildung 9).

**Abbildung 9:** Die Mitarbeiter\*innen waren respektvoll



Die Zustimmung, ist wie bei der Frage nach der Freundlichkeit der Mitarbeiter\*innen, allgemein sehr hoch (93 Prozent der Befragten stimmen der Aussage eher oder sehr zu). 7 Person (2 Prozent der Grundgesamtheit) konnten dieser Aussage kaum oder gar nicht zustimmen. In diesem allgemein sehr guten Ergebnis lassen sich nur leichte Unterschiede zwischen Fällen mit und ohne positiven Abschluss feststellen (siehe Tabelle 19).

**Tabelle 19:** Respektvoll – TA-Ausgang

	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
<b>Die Mitarbeiter*innen waren respektvoll</b>			
stimme vollkommen zu	81,1%	75,0%	79,7%
stimme eher zu	12,2%	18,8%	13,6%
neutral	4,5%	3,1%	4,6%
stimme eher nicht zu	1,1%	3,1%	1,2%
stimme gar nicht zu	1,0%	0,0%	0,9%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

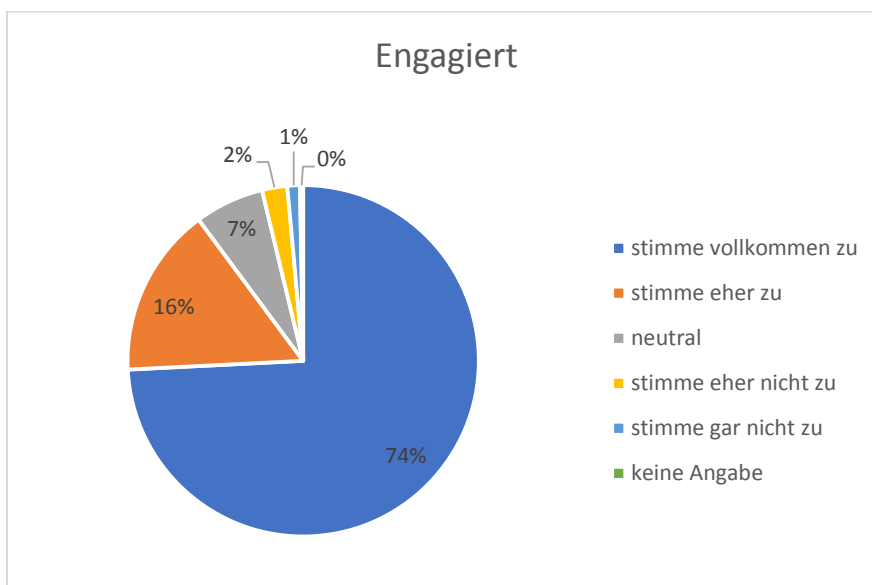
Ähnlich den vorherigen Fragen ist die vollkommene Zustimmung mit der untersuchten Aussage bei Personen mit einer erfolgreichen Einigung höher als bei einem negativen Ausgang des Tatausgleichs (6,1 Prozentpunkte Unterschied in der Kategorie „stimme vollkommen

zu“). In Bezug auf die Einschätzung des Respekts der Mitarbeiter\*innen gaben Personen mit negativem Ausgang häufiger an, der Aussage nur eher zuzustimmen. Jedoch muss festgehalten werden, dass in beiden Gruppe nur ein sehr geringer Anteil der Respondent\*innen der Aussage kaum oder gar nicht zustimmte. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass sowohl jene Personen, welche eine Vereinbarung im Zuge des Tatausgleichs erzielten, als auch jene, bei denen dies nicht der Fall war, in über 90 Prozent der Fälle eine respektvolle Behandlung durch die Konfliktregler\*innen erfuhren.

Erneut wurde eine Aufschlüsselung nach Konflikttyp unter besonderer Berücksichtigung von Gewalt in Paarbeziehungen durchgeführt. Wie auch in den zuvor analysierten Fällen zeigt sich, dass in diesen Fällen die Mitarbeiter\*innen überdurchschnittlich gut bewertet wurden. Der durchschnittliche Wert vollkommener Zustimmung wurde mit 85,4 Prozent um rund 6 Prozentpunkte übertroffen. Es sei jedoch auch erwähnt, dass die Gruppe eine leicht erhöhte Häufigkeit negativer Antworten zu verzeichnen hatte. Allerdings lag der allgemeine Ablehnungswert hier weniger als 1 Prozent über dem Durchschnittswert der „stimme eher nicht zu“- und „stimme gar nicht zu“-Antworten.

Weiters wurden die Respondent\*innen gebeten, das Engagement der NEUSTART-Mitarbeiter\*innen zu evaluieren. Ähnlich den Resultaten der zuvor analysierten Aspekte zeigt sich auch hier, dass der Großteil der Befragten positive Erfahrungen mit den Konfliktregler\*innen machte. Die Antworten auf die Aussage „Die Mitarbeiter\*innen waren engagiert“ sind in Abbildung 10 dargestellt.

**Abbildung 10:** Die Mitarbeiter\*innen waren engagiert



Rund drei Viertel der befragten Personen stimmten dieser Aussage vollkommen zu, weitere 16 Prozent eher, was eine allgemeine Zufriedenheit mit dem Engagement der Mitarbeiter\*innen erkennen lässt. Neben der 90-prozentigen Zustimmung zu dieser Aussage äußer-

ten sich weitere 7 Prozent neutral. Lediglich 3 Prozent der befragten Personen stimmten dieser Aussage kaum oder gar nicht zu, während eine Person keine Auskunft gab.

Die Analyse der beiden Gruppen jener Personen, welche eine Vereinbarung erzielt hatten, und jener, bei denen dies nicht der Fall war, zeigt ähnliche Ergebnisse wie bei den zuvor untersuchten Aspekten. Diese sind in Tabelle 20 dargestellt.

**Tabelle 20:** Engagiert – TA-Ausgang

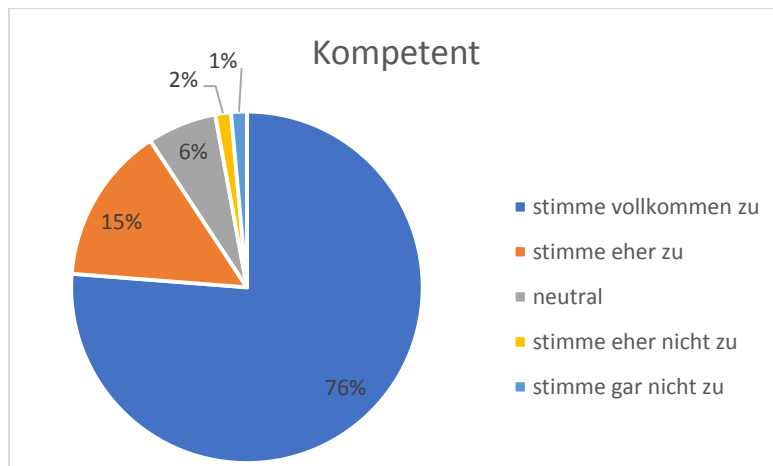
Engagiert	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	75,2%	75,0%	74,2%
stimme eher zu	15,0%	15,6%	15,7%
neutral	5,9%	9,4%	6,4%
stimme eher nicht zu	2,1%	0,0%	2,3%
stimme gar nicht zu	1,4%	0,0%	1,2%
keine Angabe	0,4%	0,0%	0,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Diesmal lassen sich keine signifikanten Unterschiede in den Werten vollkommener Zustimmung feststellen. Der Unterschied in den Einschätzungen ist auch hinsichtlich der Antwortmöglichkeit „stimme eher zu“ insignifikant gering. Bemerkenswert ist in Bezug auf die hier analysierte Frage jedoch, dass der Anteil der Personen, welche der Aussage eher nicht oder gar nicht zustimmten, unter den Respondent\*innen mit negativem TA-Ausgang bei 0 Prozent lag und somit niedriger als in der Gruppe der positiven Ausgänge war. Dies lässt darauf schließen, dass es keinen Zusammenhang zwischen dem Ausgang eines Tatausgleichs und der Einschätzung eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin als engagiert gab. In Kombination mit den allgemein sehr hohen Zustimmungswerten von über 85 Prozent lässt dies darauf schließen, dass die Mitarbeiter\*innen von Respondent\*innen beider Gruppen als sehr engagiert wahrgenommen worden waren.

In Bezug auf Gewalt in Paarbeziehungen lässt sich ein eindeutiger Trend feststellen. Erneut liegt der Wert vollkommener Zustimmung über dem allgemeinen Durchschnitt. Erwähnenswert ist hierbei, dass der durchschnittliche Wert in den meisten Fällen um 6 bis 8 Prozentpunkte überschritten wird. Dies ist auch hier der Fall (81,1 Prozent vs. 74,2 Prozent). Dafür ist der Anteil der Antworten „stimme eher zu“ und „neutral“ in dieser Gruppe signifikant geringer als der Durchschnitt. Abgesehen von Gewalt in Paarbeziehungen verzeichneten die Konflikttypen Arbeitsplatz und nicht personenbezogener Konflikt besonders hohe Zustimmungswerte (jeweils 100 Prozent „stimme vollkommen zu“ oder „stimme eher zu“). Der höchste Wert an negativen Antworten wurde erneut bei Nachbarschaftskonflikten erreicht (18,8 Prozent bei einem Durchschnitt von 3,5 Prozent).

Der nächste Aspekt, zu welchem Respondent\*innen im Rahmen der vorliegenden Untersuchung befragt wurden, befasste sich mit der Kompetenz der NEUSTART-Mitarbeiter\*innen. Erneut gaben rund drei Viertel der befragten Personen an, die Konfliktregler\*innen als sehr kompetent wahrgenommen zu haben. Weitere 15 Prozent stimmten dieser Aussage eher zu, sodass eine allgemeine Zustimmung von über 90 Prozent festgehalten werden kann (siehe Abbildung 11).

**Abbildung 11:** Die Mitarbeiter\*innen waren kompetent



Auch bei diesem Ergebnis offenbart eine Detailbetrachtung die Tendenz, dass Personen, welche eine Vereinbarung im Zuge des Tatausgleichs treffen konnten, die Mitarbeiter\*innen besser bewerten als jene Befragten ohne Vereinbarung. Die Unterschiede zwischen diesen beiden Gruppen können Tabelle 21 entnommen werden.

**Tabelle 21:** Die Mitarbeiter\*innen waren kompetent – TA-Ausgang

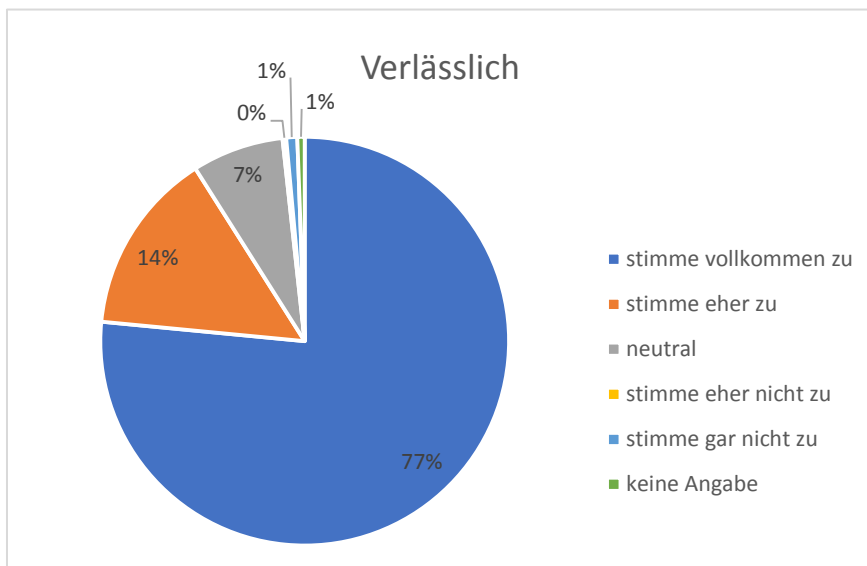
Kompetent	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	77,6%	78,1%	76,2%
stimme eher zu	14,0%	12,5%	14,4%
neutral	5,6%	6,3%	6,4%
stimme eher nicht zu	1,4%	3,1%	1,5%
stimme gar nicht zu	1,4%	0,0%	1,5%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Die Tatsache, dass Personen, bei welchen es zu keinem positiven Ausgang kam, die Konfliktregler\*innen nicht als weniger kompetent wahrnehmen als jene, bei denen eine Vereinbarung erfolgte, muss als ein sehr positives Zeichen gewertet werden. Die Kompetenz der NEUSTART-Mitarbeiter\*innen wurde in beiden Gruppen als sehr hoch eingeschätzt. Auch hier kann kein signifikanter Unterschied in der Beurteilung der Mitarbeiter\*innen zwischen den beiden Gruppen festgestellt werden.

Bei dieser Frage war der Prozentsatz, um den die Opfer von Gewalt in Partnerschaften die durchschnittliche Antworthäufigkeit von „stimme vollkommen zu“ überschritten, besonders hoch. Der durchschnittlichen vollkommenen Zustimmung von 76,2 Prozent steht ein Wert von 85,4 Prozent in dieser Gruppe gegenüber. Bezüglich der negativen Antworten lässt sich jedoch keine Diskrepanz feststellen. Wie auch schon in Bezug auf andere Fragen kann hier angemerkt werden, dass Personen aus der Kategorie „Nachbarschaftskonflikte“ die Aussage negativer bewerteten als der/die durchschnittliche Respondent\*in (18,8 Prozent stehen 2,8 Prozent gegenüber).

Die letzte Eigenschaft, welche die befragten Personen beurteilen sollten, war die Verlässlichkeit der NEUSTART-Mitarbeiter\*innen. Wie in Abbildung 12 ersichtlich wird, stimmten 77 Prozent der befragten Personen der Aussage, dass die NEUSTART-Mitarbeiter\*innen verlässlich gewesen waren, vollkommen zu.

**Abbildung 12:** Die Mitarbeiter\*innen waren verlässlich



Weitere 14 Prozent stimmten dieser Aussage eher zu, wodurch auch hier eine allgemeine Zufriedenheit von über 90 Prozent festgestellt werden kann. Keine der befragten Personen stimmte eher nicht zu, lediglich 1 Prozent der Respondent\*innen erklärte, gar nicht zuzustimmen. 2 Personen machten keine Angabe zu diesem Aspekt.

Tabelle 22 stellt diese Analyse erneut unter Bezugnahme auf den Aspekt der getroffenen Vereinbarung dar.

**Tabelle 22:** Verlässlich – TA-Ausgang

	Ausgang des Tauschgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
<b>Verlässlich</b>			
stimme vollkommen zu	77,3%	81,2%	76,5%
stimme eher zu	14,3%	9,4%	14,5%
neutral	6,3%	9,4%	7,3%



stimme eher nicht zu	0,4%	0,0%	0,3%
stimme gar nicht zu	1,1%	0,0%	0,9%
k.A.	0,6%	0,0%	0,5%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

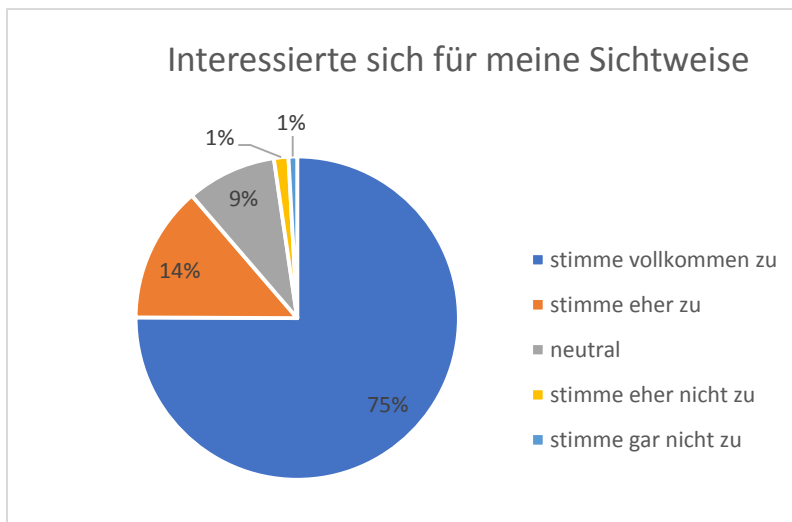
Diese Analyse bestätigt die zuvor festgestellten Trends weiter. Es gibt keinen signifikanten Unterschied in der Bewertung der Mitarbeiter\*innen, es kann lediglich eine leichte Tendenz zu gemäßigeren Einschätzungen nach einem negativen Ausgang festgestellt werden.

Auch in Bezug auf Gewalt in Paarbeziehungen kann an dieser Stelle nur erwähnt werden, dass zuvor festgestellte Trends weiter bestätigt werden konnten. Erneut war eine um rund 6 Prozent überdurchschnittliche vollkommene Zustimmung festzustellen, welche durch einen geringeren Anteil an „stimme eher zu“-Antworten ausgeglichen wurde. Die negativen Antworten bei dieser Aussage befanden sich sehr nahe an den Durchschnittswerten.

### 3.4 Der/Die Mitarbeiter\*in interessierte sich für meine Sichtweisen

Die Respondent\*innen wurden außerdem ersucht, zu evaluieren, ob sich die Mitarbeiter\*innen für ihre Sichtweise interessierten. Die Zustimmungswerte zu der Aussage „Der/Die Mitarbeiter\*in interessierte sich für meine Sichtweise“ sind in Abbildung 13 dargestellt.

**Abbildung 13:** Die Mitarbeiter\*innen interessierten sich für meine Sichtweise



Es wird ersichtlich, dass 75 Prozent der Respondent\*innen dieser Aussage vollkommen zustimmten. Hinzu kommen weitere 14 Prozent, welche der Aussage eher zustimmten, wodurch festgehalten werden kann, dass beinahe 90 Prozent der Befragten die Mitarbeiter\*innen als interessiert und aufmerksam wahrgenommen hatten. Nur 8 Personen stimmten dieser Aussage kaum oder gar nicht zu, 31 Respondent\*innen gaben an, diesem Statement neutral gegenüberzustehen.

Auch diese Antworten wurden in Hinblick auf den Ausgang des Tatausgleichs untersucht (siehe Tabelle 23).

**Tabelle 23:** Interessiert – TA-Ausgang

Interessiert	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	76,6%	75,0%	75,1%
stimme eher zu	12,2%	12,5%	13,5%
neutral	9,1%	6,3%	9,0%
stimme eher nicht zu	1,4%	3,1%	1,5%
stimme gar nicht zu	0,7%	3,1%	0,9%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

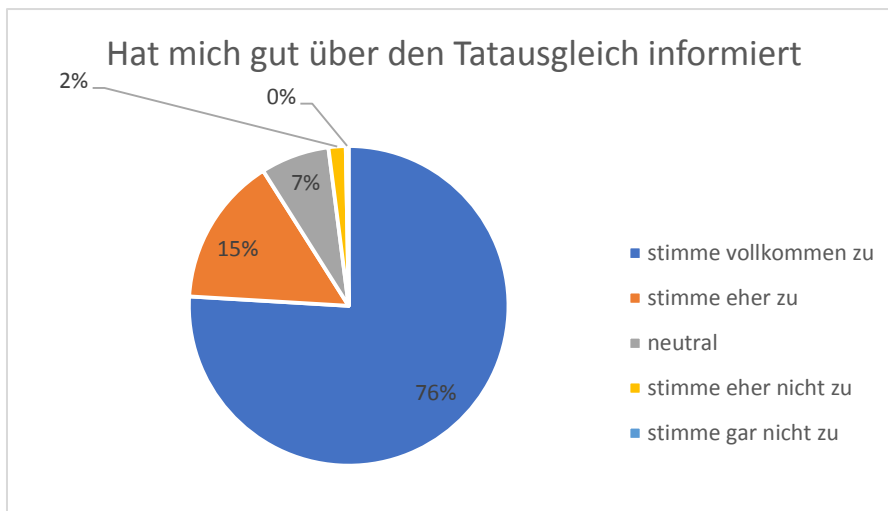
Erneut lassen sich in der allgemeinen positiven Einschätzung dieser Aussage keine signifikanten Unterschiede feststellen. Jedoch zeigt sich hier eine eindeutig stärkere negative Bewertung der Mitarbeiter\*innen unter Personen mit einem negativen Ausgang. Während nur 2,1 Prozent der Personen mit positivem Abschluss die Konfliktreger\*innen negativ bewerten, sind es in der anderen Gruppe 6,2 Prozent. Die allgemein niedrigen Unzufriedenheitszahlen müssen erneut als großes Vertrauenszeichen aufgefasst werden – in beiden Gruppen haben nahezu 90 Prozent der Befragten die NEUSTART-Mitarbeiter\*innen als verlässlich erlebt.

Die Ergebnisse bezüglich der verschiedenen Konflikttypen ähneln einander über alle Gruppen hinweg stark. Einzige Ausnahme bildeten, wie zuvor, Nachbarschaftskonflikte, in welchen eine stärker negative Evaluierung der Aussage zu verzeichnen war. Bei Gewalt in Paarbeziehungen lag die größte Gruppe in der allgemeinen Zustimmung sehr nah am Durchschnittswert, lediglich der Anteil der vollkommenen Zustimmungen war unter diesen Respondent\*innen erneut besonders hoch. Allgemein betrachtet zeigte sich jedoch, dass Personen aus allen Konflikttypen die Mitarbeiter\*innen als sehr verlässlich erlebten.

### **3.5 Der/Die Mitarbeiter\*in informierte mich gut**

Die Verteilung der Antworten auf die Frage, ob die NEUSTART-Mitarbeiter\*innen die Respondent\*innen gut über den Tatausgleich informieren konnten, ähnelt stark den Verteilungen der vorigen Fragen (siehe Abbildung 14).

**Abbildung 14:** Die Mitarbeiter\*innen informierten mich gut über den TA



Erneut gaben rund drei Viertel der Befragten an, der Aussage vollkommen zustimmen zu können, und rund 90 Prozent stimmten entweder vollkommen oder eher zu. Keine der befragten Personen stimmte der Aussage gar nicht zu und lediglich 2 Prozent stimmten der Aussage eher nicht zu. 24 Personen erklärten sich als neutral.

Der Vollständigkeit halber wird auch hier im Anschluss die weitere Aufschlüsselung nach erreichter Vereinbarung dargestellt (siehe Tabelle 24).

**Tabelle 24:** Ich wurde gut über den TA informiert – TA-Ausgang

	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
Ich wurde gut über den TA informiert			
stimme vollkommen zu	78,3%	65,6%	75,9%
stimme eher zu	13,3%	18,8%	15,1%
neutral	6,6%	12,5%	7,0%
stimme eher nicht zu	1,4%	3,1%	1,7%
stimme gar nicht zu	0,4%	0,0%	0,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Interessanterweise ist die Diskrepanz in Bezug auf die „vollkommene Zustimmung“ bei dieser Frage um einiges größer als bei vielen der zuvor untersuchten Aussagen. Nach einem negativen Ausgang tendierten Befragte stärker dazu, sich als neutral oder die erhaltenen Information als unzureichend zu beschreiben. Doch auch hier muss betont werden, dass die allgemeine Zufriedenheit mit über 80 Prozent in beiden Gruppen sehr hoch ist und eine gute Vorbereitung auf die Abläufe des Tatausgleichs suggeriert.

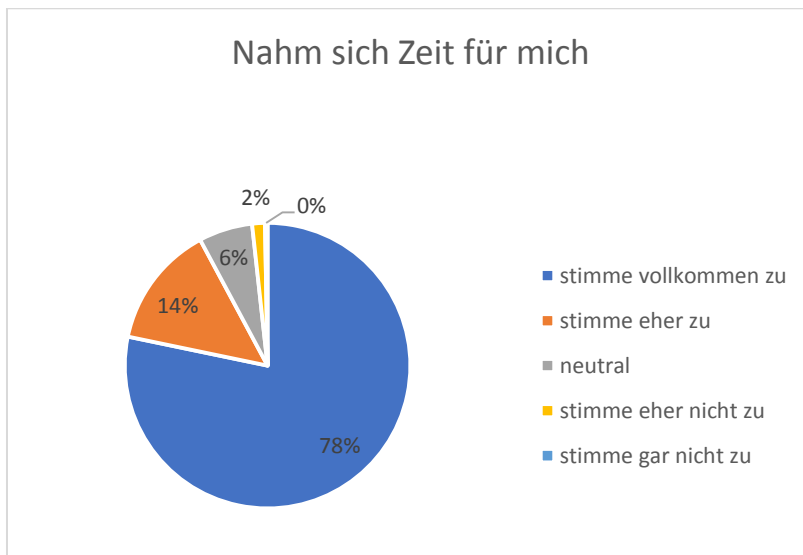
Wie bereits an früherer Stelle ausgeführt wurde, lässt sich bezüglich der Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen ein erhöhter Anteil an vollkommenen Zustimmungen feststellen (rund 84 Prozent stehen hier durchschnittlichen 76 Prozent gegenüber). Die einzige andere Auffällig-

keit unter den verschiedenen Konflikttypen bezieht sich erneut auf die niedrige Zustimmungquote bei Nachbarschaftskonflikten. Diese wurde jedoch bereits an anderer Stelle ausreichend besprochen, sodass hier keine nähere Diskussion dargelegt wird.

### 3.6 Der/die Mitarbeiter\*in nahm sich Zeit für mich

Auf die Frage, ob sich die ihnen zugeteilten Mitarbeiter\*innen ausreichend Zeit für sie nahmen, reagierten 78 Prozent der Respondent\*innen mit vollkommener Zustimmung und weitere 14 Prozent sagten, dass sie dieser Aussage eher zustimmen würden. Somit äußerten sich 92 Prozent der befragten Personen positiv zu diesem Aspekt, während 6 Prozent diese Aussage weder positiv noch negativ bewerteten. Nur zwei Prozent der 345 Respondent\*innen gab an, der Aussage eher nicht zustimmen zu können. Keine der befragten Personen stimmte der Aussage gar nicht zu (vgl. Abbildung 15).

**Abbildung 15:** Die Mitarbeiter\*innen nahmen sich Zeit für mich



Betrachtet man diese Antworten erneut in Bezug auf die Ausgang des Tatausgleichs, werden zwar wieder Unterschiede in der Zustimmungsverteilung zwischen „stimme vollkommen zu“ und „stimme eher zu“ deutlich, jedoch ähneln sich die allgemeinen Ergebnisse der beiden Gruppen stark. Die genauen Zahlen dieser Analyse können Tabelle 25 entnommen werden.

**Tabelle 25:** Nahm sich Zeit für mich – TA-Ausgang

Nahm sich Zeit für mich	Ausgang des Tatausgleichs		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	79,7%	71,9%	78,3%
stimme eher zu	12,2%	21,9%	13,9%
neutral	5,9%	6,3%	6,1%
stimme eher nicht zu	1,8%	0,0%	1,5%
stimme gar nicht zu	0,4%	0,0%	0,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

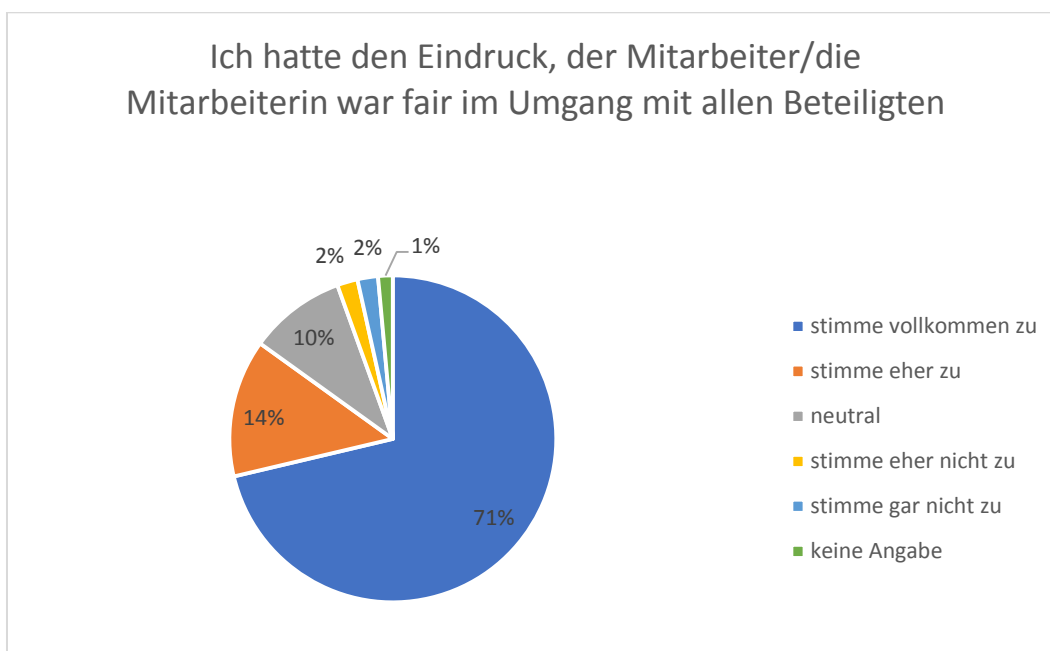
In der Gruppe der Personen mit negativem Ausgang gab es bemerkenswerterweise niemanden, der/die angab, man habe sich keine Zeit für ihn/sie genommen. Es kann also erneut eine allgemein hohe Zufriedenheit mit der Arbeit der NEUSTART-Mitarbeiter\*innen festgestellt werden.

Die allgemeine Zustimmung ähnelt einander über alle verschiedenen Konflikttypen hinweg. Auch die allgemeinen Ablehnungswerte waren in Bezug auf die an dieser Stelle besprochene Aussage sehr ähnlich, sodass hier keine signifikante Diskrepanz festgestellt werden kann.

### 3.7 Der/Die Mitarbeiter\*in war fair im Umgang mit allen Beteiligten

Die letzte Frage, die Respondent\*innen in diesem Teil der Untersuchung beantworteten, war, wie fair die NEUSTART-Mitarbeiter\*innen mit allen Beteiligten des Tatausgleichs umgegangen seien (siehe Abbildung 16).

**Abbildung 16:** Ich hatte den Eindruck, die Mitarbeiter\*innen waren fair im Umgang mit allen Beteiligten



Die Ergebnisse ähneln hier stark den anderen Antworten in diesem Teil des Fragebogens. Erneut stimmen über 70 Prozent der Beteiligten der Aussage vollkommen und weitere 14 Prozent eher zu. Bei dieser Frage gab es mehr neutrale Antworten, die Anzahl der Personen, welche der Aussage kaum oder gar nicht zustimmen konnten, war aber auch hier ähnlich niedrig wie bei den zuvor gestellten Fragen.

Bei dieser Frage zeigt sich eine deutliche Diskrepanz hinsichtlich der vollkommenen Zustimmung abhängig vom Ausgang des Tatausgleichs. Bei einem positiven Ausgang erklärten rund 75 Prozent, die Mitarbeiter\*innen seien vollkommen fair gewesen, dagegen lag dieser Wert ohne eine erfolgte Einigung lediglich bei rund 59 Prozent. Stattdessen war in dieser

Gruppe die Anzahl an Personen mit einer neutralen Bewertung um rund 7 Prozentpunkte höher, und der Anteil derjenigen, welche der Aussage eher nicht zustimmen konnten, lag mehr als viermal so hoch wie in der anderen Gruppe. Dieses Ergebnis suggeriert, dass Personen, bei denen keine Einigung möglich war, weniger von der Fairness der Mitarbeiter\*innen überzeugt sind als jene, welche mit einer erfolgreichen Einigung aus dem Prozess gegangen waren. Tabelle 26 illustriert dies.

**Tabelle 26:** Mitarbeiter\*innen waren fair – TA-Ausgang

Fairer Umgang mit allen Beteiligten	Ausgang des Tatausgleichs		
	positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	74,5%	59,4%	71,3%
stimme eher zu	11,9%	12,5%	13,6%
neutral	8,7%	15,6%	9,6%
stimme eher nicht zu	1,4%	6,3%	2,0%
stimme gar nicht zu	2,5%	0,0%	2,0%
keine Angabe	1,1%	6,3%	1,5%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Bei fast allen Konflikttypen stimmten über 80 Prozent der befragten Personen der Frage nach der Fairness der Konfliktregler\*innen entweder teils oder sogar vollkommen zu. Gleichzeitig überschritt nur bei einem einzigen Typus der Anteil der negativen Einschätzungen die 5-Prozent-Marke: Erneut fällt bei Nachbarschaftskonflikten die Bewertung etwas schlechter aus als bei den anderen Gruppen, die Ablehnungsquote lag hier bei rund 19 Prozent. In Bezug auf Gewalt in Paarbeziehungen können an dieser Stelle lediglich die zuvor gemachten Feststellungen wiederholt und verstärkt werden.

### 3.8. Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Respondent\*innen sich größtenteils sehr positiv über die NEUSTART-Mitarbeiter\*innen und deren Leistungen äußerten. Bei allen Fragen konnten vollkommene Zustimmungen von über 70 Prozent festgestellt werden, in den meisten Fällen gaben sogar rund drei Viertel an, mit den Mitarbeiter\*innen vollkommen zufrieden zu sein.

Bei der Betrachtung der Ergebnisse in Abhängigkeit von einem positiven bzw. negativen **Ab-schluss des Tatausgleichs** zeigen sich bei einigen untersuchten Aspekten sehr eindeutige Trends: War eine Vereinbarung erzielt worden, bestand eine Tendenz, positiven Aussagen über Konfliktregler\*innen häufiger vollkommen zuzustimmen, während im Fall einer Nicht-Einigung Einschätzungen oft gemäßiger ausfielen. Andere Aspekte wurden von den Respondent\*innen jedoch sehr ähnlich bewertet, unabhängig vom Ausgang des Tatausgleichs. In allen Fällen kann jedoch eine hohe Zufriedenheit der Respondent\*innen mit den NEU-START-Mitarbeiter\*innen registriert werden. Erreichbarkeit und Umgang der Mitarbei-

ter\*innen mit den Respondent\*innen wurden in allen Altersgruppen sowie allen Bundesländern ähnlich gut bewertet. Besonders positiv wurden die Mitarbeiter\*innen von befragten Personen zwischen 45 und 60 Jahren bewertet, vor allem Teilnehmer\*innen aus Kärnten zeigten sich mit den Konfliktregler\*innen sehr zufrieden.

Auch in Bezug auf Konflikttypen zeigen sich einige Trends. Auf der positiven Seite ist zu vermerken, dass bei **Gewalt in Paarbeziehungen**, welche die größte und somit aussagekräftigste Gruppe ausmacht, eine **konstant überdurchschnittlich gute Bewertung** der Mitarbeiter\*innen erfolgte, vor allem in Bezug auf eine vollkommene Zustimmung. Bei den meisten Fragen lag dieser Wert 6 bis 8 Prozentpunkte, in einzelnen Fällen sogar rund 10 Prozentpunkte über dem Durchschnitt. Auf der weniger erfreulichen Seite sei erwähnt, dass Opfer von Nachbarschaftskonflikten im Schnitt stärker negative Bewertungen abgaben als andere Respondent\*innen. Dieser Trend konnte bereits in Bezug auf andere Punkte des Fragebogens beobachtet werden und bietet sich für nähere Untersuchungen an.

Anders als in der Untersuchung von Altweger und Hitzl (2001) wurden die Respondent\*innen nur zu positiven Eigenschaften der Mitarbeiter\*innen befragt, weswegen die aktuelle Studie nicht sämtliche damals berücksichtigten Aspekte umfasst. Alles in allem decken sich die jetzigen Ergebnisse mit den Untersuchungen von Altweger und Hitzl, welche ebenfalls eine leichte Diskrepanz zwischen Respondent\*innen mit positiven und negativen Abschlüssen feststellten, die Unterschiede verringerten sich seither jedoch. Der Anteil an positiven Bewertungen nahm in beiden Gruppen zu. Dementsprechend ist die ohnehin schon sehr hohe Zufriedenheit mit den NEUSTART-Mitarbeiter\*innen in den vergangenen Jahren weiter angestiegen.

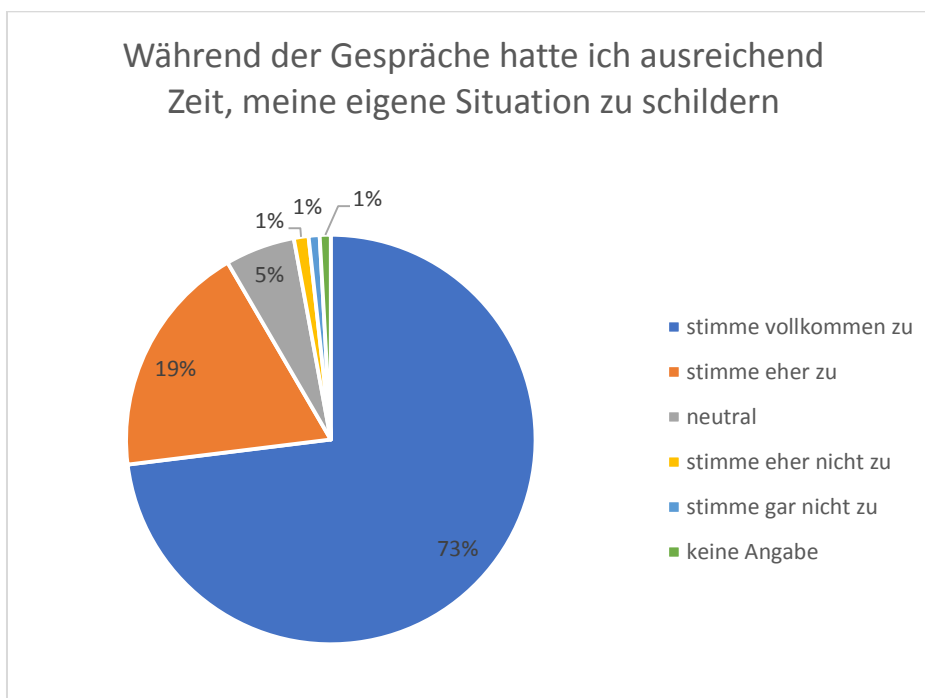
## 4 Beurteilung des Ablaufs

Im folgenden Abschnitt wird auf den Ablauf des Tatausgleichs eingegangen. Die befragten Personen wurden wieder gebeten, den Grad ihrer Zustimmung zu einzelnen Aussagen anzugeben, welche sich primär mit den Erfahrungen der befragten Personen befassen.

### 4.1 Ich hatte genug Zeit, meine eigene Situation zu schildern

Die erste Aussage, die die Respondent\*innen bewerteten, befasste sich mit dem Zeitraum, der eingeräumt wurde, um die eigene Situation darstellen zu können. Der Aussage „Während der Gespräche hatte ich ausreichend Zeit, meine eigene Situation zu schildern“ stimmten 73 Prozent der befragten Personen vollkommen zu und weitere 19 Prozent eher. Dies bedeutet eine sehr positive Bewertung des untersuchten Aspekts. Der Zustimmungsrate von 92 Prozent steht eine Ablehnungsrate von 2 Prozent (1 Prozent stimme eher nicht zu, 1 Prozent stimme gar nicht zu) gegenüber. 5 Prozent der Respondent\*innen bewerteten die Aussage neutral, 1 Prozent machte keine Angaben. Das Ergebnis ist in Abbildung 17 visualisiert.

**Abbildung 17:** Ich hatte genug Zeit, meine eigene Situation zu schildern



Betrachtet man diese Zustimmungsraten in Bezug auf den Konflikttyp, wird ersichtlich, dass besonders hohe Zustimmungswerte unter Personen mit Schul- und Arbeitsplatzkonflikten sowie bei Gewalt in Paarbeziehungen zu finden sind. Die geringste Zustimmung gab es bei Nachbarschaftskonflikten bzw. bei Stalking. Die genauen Zahlen können Tabelle 27 entnommen werden.



**Tabelle 27:** Ich konnte meine eigene Sichtweise schildern – Konflikttyp

Konflikttyp	Ich konnte meine eigene Situation ausreichend Schildern						Gesamt
	stimme voll- kommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
Arbeitsplatz	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandschaft	71,8%	15,4%	7,7%	0,0%	2,6%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	50,0%	37,5%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	100,0%
Paarbeziehungen	78,8%	12,4%	5,1%	2,2%	0,0%	1,5%	100,0%
Schule	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	68,1%	25,5%	4,3%	1,1%	1,1%	0,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	73,5%	20,6%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Stalking	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>73,0%</b>	<b>18,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>100,0%</b>

Allgemein lässt sich feststellen, dass trotz starker Unterschiede in der vollkommenen Zustimmung die allgemeine Zustimmung in allen Fällen ähnlich hoch ist. Beinahe alle Kategorien weisen eine allgemeine Zustimmung von mindestens 80 Prozent auf, einzige Ausnahme bilden Personen, bei denen es nicht um einen Personenkonflikt ging (75 Prozent allgemeine Zustimmung). Die Ablehnungsraten waren in allen Gruppen ebenfalls ähnlich hoch, die meiste Kritik konnte erneut bei Nachbarschaftskonflikten festgestellt werden (6,3 Prozent stimme gar nicht zu). Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen befanden sich bezüglich der allgemeinen Zustimmung sehr nah an den durchschnittlichen Werten, wie auch bei den zuvor analysierten Aussagen war aber eine vollkommene Zustimmung häufiger als im Durchschnitt.

Betrachtet man die Antworten unter Berücksichtigung des Ausgangs des Tatausgleichs, lässt sich erkennen, dass nach einem positiven Abschluss ein „ich stimme vollkommen zu“ um rund 16 Prozentpunkte häufiger war als bei einem negativen. Evident wird dies in Tabelle 28.

**Tabelle 28:** Ich konnte meine Situation ausreichend schildern – TA-Ausgang

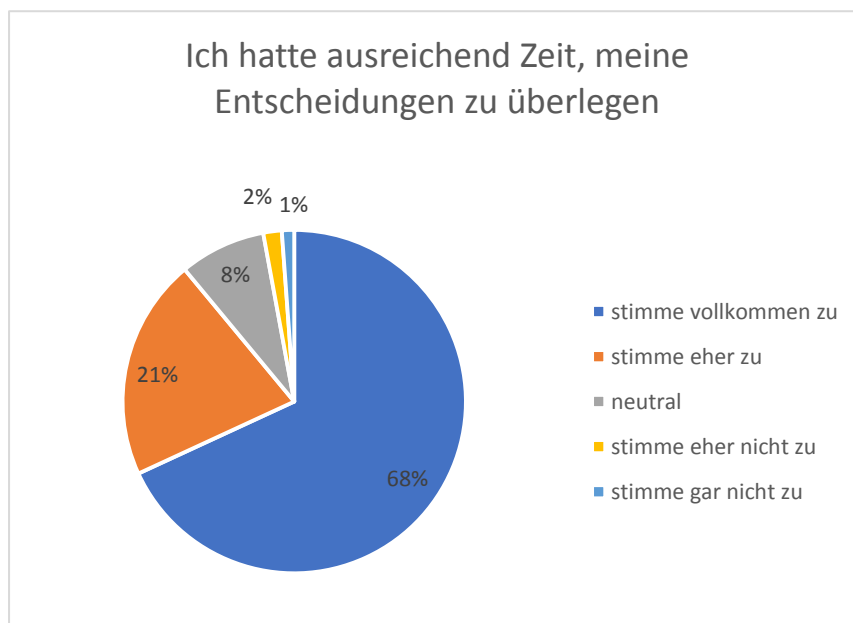
Während der Gespräche hatte ich ausreichend Zeit, meine eigene Situation zu schildern.	Ausgang des Tatausgleichs		
	positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	75,5%	59,4%	73,9%
stimme eher zu	15,4%	34,4%	17,3%
neutral	5,6%	6,3%	5,7%
stimme eher nicht zu	1,4%	0,0%	1,3%
stimme gar nicht zu	1,0%	0,0%	0,9%
keine Angabe	1,0%	0,0%	0,9%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Dieser Unterschied gleicht sich in der Kategorie „stimme eher zu“ wieder aus, sodass sich die allgemeine Zustimmung zwischen den beiden Gruppen kaum unterscheidet. Es kann somit festgehalten werden, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten befand, die eigene Situation zu Genüge darstellen zu können.

## 4.2 Ich hatte ausreichend Zeit, meine Entscheidungen zu überlegen

Als nächstes wurde untersucht, ob die befragten Personen in ihrem Entscheidungsfindungsprozess genügend Zeit gehabt hatten. 68 Prozent stimmten hier vollkommen zu und weitere 21 Prozent eher. Abbildung 18 illustriert diese Ergebnisse.

**Abbildung 18:** Ich hatte ausreichend Zeit, meine Entscheidung zu überlegen



10 der 345 Befragten gaben an, sie hätten nicht genügend Zeit für ihre Entscheidung gehabt, während 28 weitere Personen (8 Prozent) der Aussage neutral gegenüberstanden. Allgemein lässt sich erneut eine sehr hohe allgemeine Zustimmung feststellen.

Auch in Bezug auf diese Frage wurden die Antworten unter Berücksichtigung des Konflikttyps analysiert. Die Ergebnisse dieser Analyse sind in Tabelle 29 dargestellt.

**Tabelle 29:** Ich hatte ausreichend Zeit zur Entscheidungsfindung – Arbeitsplatz

Konflikttyp	Ich hatte ausreichend Zeit zur Entscheidungsfindung					Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	
Arbeitsplatz	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	64,1%	25,6%	7,7%	0,0%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	43,8%	25,0%	12,5%	6,3%	12,5%	100,0%
Paarbeziehung	73,0%	18,2%	7,3%	0,7%	0,7%	100,0%

Schule	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	69,1%	23,4%	6,4%	1,1%	0,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	67,6%	11,8%	14,7%	5,9%	0,0%	100,0%
Stalking	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>68,1%</b>	<b>20,9%</b>	<b>8,1%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100,0%</b>

Die Zustimmung war besonders hoch in den Kategorien Schule, Gewalt in Paarbeziehungen, Arbeitsplatz und situativer Konflikt. Am kritischsten zeigten sich jene Personen, welche der Kategorie Nachbarschaft (6,3 Prozent stimme eher nicht zu, 12,5 Prozent stimme gar nicht zu) und kein Personenkonflikt (12,5 Prozent stimme eher nicht zu) angehörten. Mit Ausnahme dieser beiden Typen war die Ablehnung der Aussage überall ähnlich niedrig.

In Bezug auf den Ausgang des Tatausgleichs konnten erneut Unterschiede in den Abstufungen der Zustimmung festgestellt werden. Bei einem positiven Ausgang stimmten 71 Prozent der Aussage vollkommen zu, bei einem negativen waren es jedoch nur rund 53 Prozent, was sich allerdings durch einen erhöhten Prozentsatz an „stimme eher zu“-Antworten ausglich (siehe Tabelle 30).

**Tabelle 30:** Ich hatte genug Zeit für meine Entscheidungen – TA-Ausgang

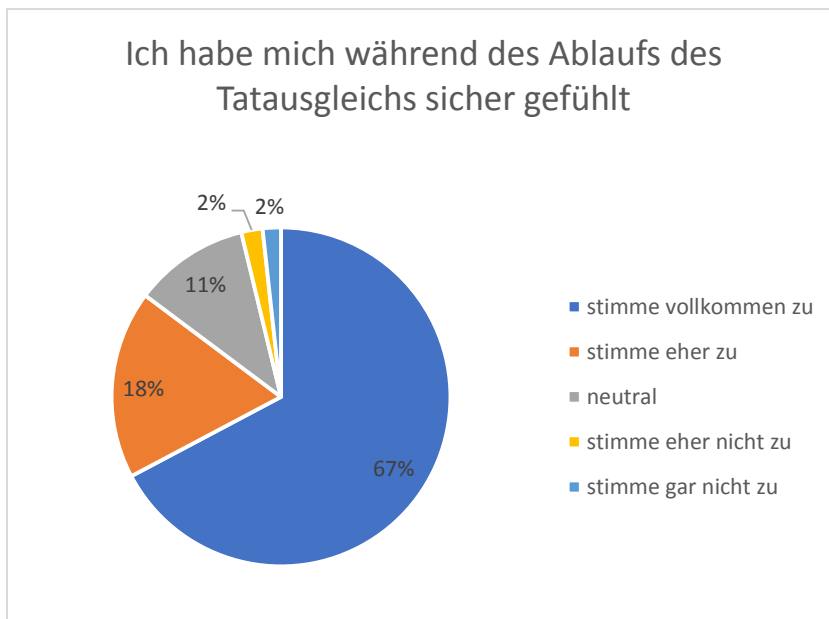
Hatte genug Zeit für Entscheidungsfindung	Ausgang des TA		
	Positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	71,0%	53,1%	68,1%
stimme eher zu	18,5%	31,3%	20,9%
neutral	7,3%	15,6%	8,1%
stimme eher nicht zu	1,7%	0,0%	1,7%
stimme gar nicht zu	1,4%	0,0%	1,2%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Ebenfalls interessant ist, dass sich Personen mit einem negativen Ausgang des Tatausgleichs allgemein gemäßigter zu der Aussage positionierten. Die Anzahl an neutralen Antworten war hier doppelt so hoch wie in der Gruppe der positiven Tatausgleichsausgänge, dafür gab es in dieser Gruppe keine Personen, die der Aussage kaum oder gar nicht zustimmen konnten.

### 4.3 Ich habe mich während des Tatausgleichs sicher gefühlt

Die befragten Personen wurden weiters gebeten, anzugeben, wie sicher sie sich im Verlauf des Tatausgleichs gefühlt hatten. Die allgemeinen Ergebnisse für diesen Aspekt sind in Abbildung 19 visualisiert.

**Abbildung 19:** Ich habe mich während des Ablaufs des TA sicher gefühlt



Die Einschätzungen ähneln den Ergebnissen der zuvor besprochenen Aspekte. 85 Prozent der befragten Personen stimmten der Aussage entweder eher (18 Prozent) oder sogar sehr (67 Prozent) zu. Dies suggeriert großes Vertrauen in NEUSTART und seine Mitarbeiter\*innen. Diese Einschätzung wird weiter durch die Tatsache unterstützt, dass 11 Prozent der Respondent\*innen die Aussage neutral bewerteten, während die Anzahl der Personen, die der Aussage kaum oder gar nicht zustimmen konnten, sehr niedrig war (jeweils 2 Prozent der befragten Personen).

Betrachtet man dieses Ergebnis unter Einbezug des Konflikttyps, zeigt sich, dass sich die vollkommene Zustimmung in beinahe allen Gruppen zwischen 60 und 80 Prozent bewegt. Die einzigen negativen Ausreißer stellen hier Nachbarschaftskonflikte und der Typus „sonstiger sozialer Nahbereich“ dar. Im sozialen Nahbereich standen überdurchschnittlich viele Personen der Aussage neutral gegenüber, während im Bereich der Nachbarschaftskonflikte ein überdurchschnittlich großer Anteil (18,8 Prozent) der Aussage gar nicht zustimmen konnte.

**Tabelle 31:** Ich habe mich während des TA sicher gefühlt – Konflikttyp

Anzahl von Konflikttyp	Habe mich sicher gefühlt					Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	
Arbeitsplatz	77,8%	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	66,7%	17,9%	10,3%	2,6%	2,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	50,0%	18,8%	12,5%	0,0%	18,8%	100,0%
Paarbeziehung	75,2%	12,4%	8,0%	3,6%	0,7%	100,0%
Schule	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

situativer Konflikt	67,0%	23,4%	8,5%	0,0%	1,1%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	44,1%	26,5%	26,5%	2,9%	0,0%	100,0%
Stalking	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>67,2%</b>	<b>18,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,7%</b>	<b>100,0%</b>

Ein erfreuliches Ergebnis, welches von Tabelle 31 abgelesen werden kann, bezieht sich auf die Kategorie „Gewalt in Paarbeziehungen“. Hier war die vollkommene Zustimmung mit der Aussage am größten (75,2 Prozent), lediglich Personen aus dem Bereich „Arbeitsplatzkonflikt“ zeigten eine stärkere vollkommene Zustimmung (77,8 Prozent). In beiden Fällen lag die vollkommene Zustimmung weit über dem allgemeinen Durchschnitt.

Betrachtet man die Aufschlüsselung der Ergebnisse anhand des Ausgangs des Tatausgleichs, lässt sich feststellen, dass jene Personen, deren TA einen positiven Abschluss hatte, um rund 10 Prozentpunkte häufiger angaben, sich vollkommen sicher gefühlt zu haben. Auch in der Kategorie „stimme eher zu“ war das Ergebnis hier in der Gruppe der positiven Abschlüsse um 5 Prozentpunkte höher als in der Gruppe der negativen TA-Abschlüsse (siehe Tabelle 32).

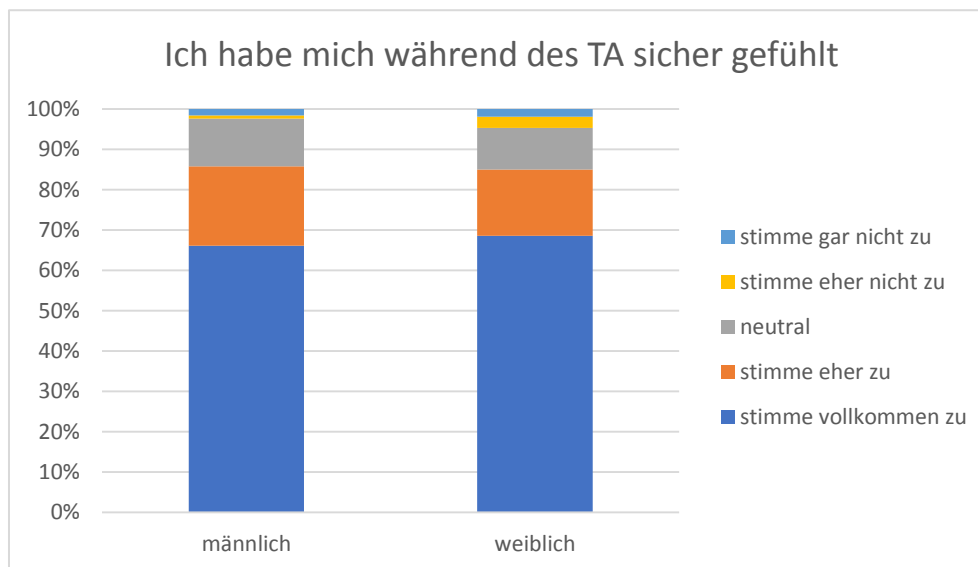
**Tabelle 32:** Ich habe mich während des TA sicher gefühlt – TA-Ausgang

Habe mich sicher gefühlt	Ausgang des TA		
	positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	69,2%	59,4%	68,2%
stimme eher zu	17,5%	12,5%	17,0%
neutral	9,4%	21,9%	10,7%
stimme eher nicht zu	2,1%	3,1%	2,2%
stimme gar nicht zu	1,7%	3,1%	1,9%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Im Gegensatz hierzu überwogen die neutralen Antworten bei negativen Ausgängen eindeutig. Auch die Anzahl der Personen, die der Aussage eher nicht oder gar nicht zustimmen konnten, war hier unter Personen mit negativem TA-Ausgang konstant höher als in der anderen Gruppe. Es lässt sich also festhalten, dass in Bezug auf das Sicherheitsgefühl der Befragten durchaus ein Unterschied zwischen den beiden Gruppen festzustellen war, wobei Personen mit einem positiven Ausgang häufiger anführten, sich während des Tatausgleichs sicher gefühlt zu haben.

Ein finaler Aspekt, der in Bezug auf die Frage nach Sicherheit untersucht wurde, war, inwieweit sich die Antworten der Respondent\*innen unter Bezugnahme auf ihr Geschlecht unterschieden. Die Ergebnisse hierfür sind in Abbildung 20 dargestellt.

**Abbildung 20:** Ich habe mich während des TA sicher gefühlt - Geschlecht



Betrachtet man in Hinblick auf dieses Ergebnis erneut den Konflikttyp Gewalt in Partnerschaften, zeigt sich, dass hier durchaus Diskrepanzen zwischen dem Sicherheitsgefühl von Männern und Frauen festzustellen sind. Männliche Befragte stimmten der Aussage, sich während des Tatausgleichs sicher gefühlt zu haben, zu rund 85 Prozent zu, bei Frauen lag dieser Wert bei 75 Prozent. Weiters gaben rund 5 Prozent der Frauen an, dieser Aussage nicht zustimmen zu können, aber keiner der Männer. Allerdings ist bei beiden Geschlechtern eine allgemeine Zustimmungsrate von rund 90 Prozent zu verzeichnen.

Es ist kein signifikanter Unterschied in den Zustimmungswerten zwischen Männern und Frauen zu erkennen. Der Anteil der Personen, welche „stimme eher zu“ bzw. „stimme vollkommen zu“ als Antwort angegeben haben, ist beinahe ident, Unterschiede lassen sich lediglich in dem Anteil der Personen, welche mit „neutral“ oder „stimme eher nicht zu“ geantwortet hatten. Männliche Respondenten gaben etwas häufiger eine neutrale Antwort, während weibliche Befragte etwas öfter angaben, der Aussage eher nicht zustimmen zu können. Allgemein lässt sich jedoch festhalten, dass zwischen den beiden Geschlechtern keine signifikanten Unterschiede beim Sicherheitsgefühl festgestellt werden konnten.

#### **4.4 Kam es zu einem gemeinsamen Gespräch mit der/dem Beschuldigten?**

Im Zuge des Projekts wurde auch untersucht, in wie vielen Fällen es zu gemeinsamen Gesprächen mit den beschuldigten Parteien kam und wie die Respondent\*innen auf diese reagierten. In Abbildung 21 ist das Ergebnis dargestellt.

**Abbildung 21:** Kam es zu einem Gespräch mit der/dem Beschuldigten?



In 205 der 345 erfassten Fälle kam es zu einem Gespräch mit der beschuldigten Person (59 Prozent), während in 41 Prozent der Fälle (140 Angaben) kein Gespräch stattfand. Untersuchungen bezüglich des Konflikttyps ergaben hierbei, dass sich die Antworten auf diese Frage stark zwischen den verschiedenen Kategorien unterschieden (siehe Tabelle 33).

**Tabelle 33:** Kam es zu einem gemeinsamen Gespräch? – Konflikttyp

Konflikttyp	Kam es zu einem gemeinsamen Gespräch		
	Ja	Nein	Gesamt
Arbeitsplatz	55,6%	44,4%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	56,4%	43,6%	100,0%
kein Personenkonflikt	37,5%	62,5%	100,0%
Nachbarschaft	56,3%	43,8%	100,0%
Paarbeziehungen	71,5%	28,5%	100,0%
Schule	66,7%	33,3%	100,0%
situativer Konflikt	51,1%	48,9%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	52,9%	47,1%	100,0%
Stalking	0,0%	100,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>59,4%</b>	<b>40,6%</b>	<b>100,0%</b>

Wenig überraschend zeigt sich, dass es in Fällen, in denen es um keinen Personenkonflikt ging, am seltensten zu einem Gespräch kam (37,5 Prozent). In der Kategorie der Stalking erfolgte nie eine gemeinsame Aussprache, was in dieser Konstellation kontraproduktiv wäre. Ein Gespräch gab es am häufigsten bei Gewalt in Paarbeziehungen (71,5 Prozent) und etwas seltener in Konflikten, welche die Schule betrafen.

Außerdem ist festzuhalten, dass die Wahrscheinlichkeit eines positiven Abschlusses dann, wenn es zu einem gemeinsamen Gespräch kam, besonders hoch ist.

## 4.5 Wie fühlte ich mich bei der Aussprache

In einem weiteren Schritt wurden jene Personen, bei denen ein Gespräch stattgefunden hatte, gebeten, verschiedene Aussagen anzukreuzen, welche auf ihre Erfahrungen mit dem Gespräch zutrafen.

Die Aussagen, die die Respondent\*innen ankreuzen konnten, lauteten:

- Ich war froh, mich mit ihm/ihr aussprechen zu können.
- Es war gut für mich, die Sichtweise des/der anderen zu hören.
- Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung.
- Ich hatte Angst.
- Es war gut für mich, ihm/ihr meine Sichtweise darstellen zu können.
- Sonstiges

Es konnten beliebig viele Antworten angekreuzt werden. Tabelle 34 fasst die Häufigkeit der angegebenen Antworten zusammen.

**Tabelle 34:** Welche Aussage traf auf Ihr Gespräch mit der beschuldigten Person zu?

Aussage	Traf zu
Ich war froh, mich mit dem/der Beschuldigten aussprechen zu können	99
Es war gut für mich, die Sichtweise des/der anderen zu hören.	88
Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung.	39
Ich hatte Angst.	15
Es war gut für mich, ihm/ihr meine Sichtweise darstellen zu können.	98
Sonstiges	21

Wie ersichtlich wird, war die am häufigsten angegebene Aussage „Ich war froh, mich mit dem/der Beschuldigten aussprechen zu können“ (99 von 205 Angaben, dies entspricht 48,3 Prozent der Respondent\*innen). Beinahe ebenso häufig wurde die Aussage „Es war gut für mich, ihm/ihr meine Sichtweise darstellen zu können“ (98 Angaben) als zutreffend bewertet. 88 Personen (42,9 Prozent) gaben an, es sei gut für sie gewesen, die Sichtweise des/der anderen zu hören. 19 Prozent der befragten Personen kreuzten aus, sich bei der Begegnung unwohl gefühlt zu haben, und rund 7 Prozent, während des Gesprächs Angst gehabt zu haben. Diese Ergebnisse finden sich in Tabelle 35 noch einmal wieder, diesmal jedoch nach Geschlecht aufgeschlüsselt:



**Tabelle 35:** Welche Aussage traf auf Ihr Gespräch mit dem/der Beschuldigten zu? – Geschlecht

Aussage	Männlich	Weiblich	k.A.	Gesamt
Ich war froh, mich mit dem/der Beschuldigten aussprechen zu können	32	66	1	99
Es war gut für mich, die Sichtweise des/der anderen zu hören.	35	51	2	88
Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung.	9	30	0	39
Ich hatte Angst.	1	14	0	15
Es war gut für mich, ihm/ihr meine Sichtweise darstellen zu können.	30	67	1	98
Sonstiges	7	13	1	21

Wie bereits zuvor erwähnt, war es den Respondent\*innen möglich, so viele Antworten als zutreffend anzukreuzen, wie ihnen richtig erschien. Aufgrund der Tatsache, dass allgemein mehr Frauen als Männer als Opfer am Tatausgleich beteiligt waren, ist es wenig überraschend, dass alle Aussagen von mehr Frauen als Männern angekreuzt wurden. Von Interesse ist jedoch der Befund, dass grundsätzliche Aussagen zur Gesprächsteilnahme von Frauen etwa doppelt so häufig angekreuzt wurden. Zu Aussagen zu negativen Emotionen jedoch äußerten sich Frauen um ein Vielfaches häufiger als Männer. Der Anteil an Frauen, der angab, sich bei der Begegnung unwohl gefühlt zu haben, war dreimal so hoch wie der Anteil an Männern. Bei der Aussage „Ich hatte Angst“ lag die Geschlechterverteilung sogar bei 1:14.

Die Befragten erhielten weiters die Möglichkeit, in einer offen gestellten Frage zusätzlich Angaben zu ihren Eindrücken während des Gesprächs zu machen. 21 Personen nahmen diese Option in Anspruch. Die von ihnen verfassten Antworten sind in der folgenden Tabelle 36 aufgelistet.

**Tabelle 356:** Kategorie Sonstiges

Antworten aus der Kategorie Sonstiges
Allgemein wurde die Sache rasch geregelt, ohne Komplikationen, das muss aber nicht heißen, dass es immer so sein wird beim Tatausgleich. Die Dame/Betreuerin war sehr nett und hilfreich.
Anfangs war ich sehr unsicher, jedoch verlief die Begegnung sehr friedlich ab.
Beschuldigter bekannte Schuld nicht ein
Beschuldigter war ein Klient (bin Sozialarbeiterin) dem ich beinahe täglich begegne. Mir war bereits im Vorfeld klar, dass sich ein Gespräch schwierig gestalten würde.
Dass es den Tätern egal war und sie froh waren, dass wir leider diesen Schritt gegangen sind, sie von ihren Sichtpunkten kein Stück abwichen und nur wollten, dass es schnell vorbei ist.
Das Gespräch hätte mit zwei Betreuern stattfinden sollen und im Endeffekt sind wir nur mit einem Betreuer beim Gespräch gesessen.

<p>Er übernahm zwar die Verantwortung und "entschuldigte" sich, aber wenn ich nicht.....dann wäre es ja nicht so weit gekommen. Im Endeffekt gab er mir die Schuld, dass es überhaupt so weit gekommen ist und daran konnten/haben auch die 2 sogenannten "Konfliktreglerinnen" nichts geändert... und auch im Schreiben ans Gericht war davon nichts zu lesen!</p>
<p>Es war gut, ihm in einem geschützten Rahmen zu begegnen und gegenüber zu sitzen um damit besser umgehen zu können, als wenn man sich öffentlich wo begegnet durch Zufall</p>
<p>Es war nicht wirklich möglich, dass er seinen Fehler eingesehen hat.</p>
<p>Es war gut, sich auszusprechen, bin mir aber nicht sicher ob es etwas gebracht hat und sich dadurch die Fronten nicht eher noch mehr verhärtet haben.</p>
<p>Für rein gar nichts außer, dass man für den Täter noch angreifbarer ist, weil er weiß wie man denkt. Täter sollte außerdem auch wie einer behandelt werden, man hatte den Eindruck als wäre zu viel Verständnis da für die Täter.</p>
<p>Ich als Opfer wurde überrascht, dass bereits beim ersten Gespräch eine direkte Konfrontation mit dem Beschuldigten ohne jegliche Ankündigung im Schriftverkehr stattfand. Für mich als Person war das überhaupt kein Problem, da mich der Täter bereits vorher kontaktiert hatte und eine Aussprache stattfand. Für ein anderes Opfer kann dies jedoch zu einer unangenehmen Überraschung führen.</p>
<p>Ich habe mich sehr angenommen und verstanden gefühlt von meiner Beraterin. Bei der Gegenüberstellung haben beide Berater großartige Arbeit geleistet und mit ihrer Gesprächsführung viel Einsicht bei uns erreicht. Vielen Dank, große Anerkennung und Wertschätzung!</p>
<p>Ich hatte keine großen Erwartungen an das Gespräch.</p>
<p>Ich hatte mich unwohl gefühlt, weil ich ihn als Person nicht leiden konnte. Die zwei Damen waren wirklich sehr nett und haben das Ganze um einiges leichter gemacht :)</p>
<p>Mittlerweile ist er mein Ehemann, zum Zeitpunkt des Tatausgleiches waren wir bereits wieder zusammen.</p>
<p>Nachdem das Gespräch lange nach der Tat stattfand, wurden erneut Gefühle und längst vergangene Themen aufgerollt. Dies war eine sehr schlechte Situation und hatte zur Folge, dass alte Wunden aufgerissen wurden. Das Gespräch wurde von den Beratern NICHT neutral gehalten. Man hatte das Gefühl, dass diese voreingenommen waren. Diskussionen, die in diesem Kontext keinen Platz hätten haben dürfen.</p>
<p>Täterin unterbelichtet, sah keine Schuld an ihr und wollte noch erklären, dass es nicht so passiert sei, wie es die Polizei schildert.</p>
<p>Vor dem Gespräch etwas unwohl gefühlt, doch es war letztendlich positiv und hat meine Entscheidung bestätigt.</p>
<p>Wir hatten neben Neustart auch noch eine Mediation. Ohne diese Mediation wären die Gespräche bei Neustart zu wenig gewesen, um meine Angst zu "besiegen". Oder es hätte vielleicht mehr Gespräche bei Neustart gegeben, wenn wir die Mediation nicht gehabt hätten.</p>
<p>wollte ihn nicht mehr wiedersehen</p>

Die eben vorgestellten allgemeinen Ergebnisse können, wie bereits die zuvor besprochenen Aspekte, unter Berücksichtigung verschiedener Variablen genauer untersucht werden. In Bezug auf den Konflikttyp ist vor allem der Bereich Gewalt in Paarbeziehungen sehr sensibel, weswegen sich hier eine genauere Analyse anbietet. Betrachtet man beispielsweise die Ergebnisse für „Ich war froh, mich mit ihm/ihr aussprechen zu können“ (Tabelle 37) wird ersichtlich, dass diese Einschätzung vor allem auf Personen aus dem Bereich der Familien- und Verwandtschaftskonflikte zutraf.

**Tabelle 367:** Ich war froh, mich mit ihm/ihr aussprechen zu können – Konflikttyp

<b>Konflikttyp</b>	<b>Ich war froh, mich mit ihm/ihr aussprechen zu können.</b>
Arbeitsplatz	40,0%
Familie/Verwandtschaft	63,6%
kein Personenkonflikt	0,0%
Nachbarschaft	11,1%
Paarbeziehungen	52,0%
Schule	100,0%
situativer Konflikt	39,6%
sonstiger sozialer Nahbereich	55,6%
<b>Gesamt</b>	<b>48,3%</b>

Es sei angemerkt, dass im Bereich der Schulkonflikte zwar eine 100-prozentige Zustimmung zu dieser Aussage erfasst wurde, jedoch kam es nur in zwei Fällen von Schulkonflikten zu einer Aussprache, wodurch dieses Ergebnis nicht als repräsentativ verstanden werden kann. Auch in Fällen, welche sich mit Gewalt in Paarbeziehungen oder Konflikten im sonstigen sozialen Nahbereich befassten, gaben über 50 Prozent der befragten Personen an, über die Aussprache froh gewesen zu sein. In allen anderen Kategorien lag die Zustimmung zu diesem Statement unter der 50-Prozent-Marke.

Die Untersuchung der Aussage „Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung“ ergab, dass Personen, die in Nachbarschaftskonflikte verwickelt waren, sich am häufigsten unwohl während der Begegnung fühlten (siehe Tabelle 38).

**Tabelle 37:** Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung – Konflikttyp

<b>Konflikttyp</b>	<b>Ich fühlte mich unwohl bei der Begegnung.</b>
Arbeitsplatz	20,0%
Familie/Verwandtschaft	22,7%
kein Personenkonflikt	0,0%
Nachbarschaft	33,3%
Paarbeziehungen	18,4%
Schule	50,0%
situativer Konflikt	12,5%
sonstiger sozialer Nahbereich	27,8%
<b>Gesamt</b>	<b>19,0%</b>

In den restlichen Fällen lag die relative Anzahl der Personen, die sich unwohl gefühlt hatten, zwischen 10 und 30 Prozent. Ausnahmen bildeten hier erneut nur der Konflikttyp Schule (50 Prozent, jedoch erneut mit nur zwei Inzidenzen) und jene Fälle, die sich nicht mit einem Personenkonflikt befassten (0 Prozent). Personen, die aufgrund von Gewalt in Paarbeziehungen bei NEUSTART waren, lagen mit 18,4 Prozent sehr nahe am allgemeinen Durchschnitt für diese Antwort.

Wie bereits zuvor festgestellt, gab nur eine sehr geringe Anzahl an Personen (15 von 205 – 7 Prozent) an, sie hätten während des Gesprächs mit dem/der Beschuldigten Angst gehabt. Wie Tabelle 39 darstellt, hatte bei der Hälfte der Kategorien niemand Angst verspürt.

**Tabelle 39:** Ich hatte Angst – Konflikttyp

Konflikttyp	Ich hatte Angst
Arbeitsplatz	0,0%
Familie/Verwandtschaft	4,5%
kein Personenkonflikt	0,0%
Nachbarschaft	22,2%
Paarbeziehungen	8,2%
Schule	0,0%
situativer Konflikt	8,3%
sonstiger sozialer Nahbereich	0,0%
<b>Gesamt</b>	<b>7,3%</b>

In relativen Zahlen gaben Personen aus dem Bereich Nachbarschaftskonflikt am häufigsten an, während des Gesprächs Angst gehabt zu haben (rund 22 Prozent). In den restlichen Bereichen, in denen Personen diese Aussage angekreuzt hatten, lag die Zustimmungsrate jeweils bei unter 10 Prozent (Gewalt in Paarbeziehungen und situativer Konflikt jeweils rund 8 Prozent, Familien-/Verwandtschaftskonflikt rund 5 Prozent).

Zuletzt wird in diesem Abschnitt die Aussage „Es war gut für mich, die Sichtweise des/der anderen zu hören“ unter Berücksichtigung des Konflikttyps analysiert. Die Ergebnisse hierfür können Tabelle 40 entnommen werden.

**Tabelle 40:** Es war gut für mich, die Sichtweise des/der Anderen zu hören – Konflikttyp

Konflikttyp	Es war gut für mich, die Sichtweise des/der anderen zu hören
Arbeitsplatz	40,0%
Familie/Verwandtschaft	40,9%
kein Personenkonflikt	100,0%
Nachbarschaft	22,2%
Paarbeziehungen	41,8%
Schule	0,0%
situativer Konflikt	54,2%
sonstiger sozialer Nahbereich	27,8%
<b>Gesamt</b>	<b>42,9%</b>

Erneut sind starke Ausreißer nach oben und nach unten in den Kategorien „kein Personenkonflikt“ und „Schule“ zu beobachten. Wie zuvor erwähnt, hängt dies mit der absoluten Anzahl der Konflikte zusammen, die in diese Kategorien fallen und bei denen es zu einer Aussprache kam. Im Falle des Konflikttyps „kein Personenkonflikt“ geht es hierbei um lediglich 3 Konflikte, im Bereich „Schule“ um 2. Dementsprechend darf die Gewichtung dieser Ergebnisse nicht überbewertet werden. In den Bereichen, in denen eine größere Anzahl an Konflikten bearbeitet wurde, nämlich den Typen Gewalt in Paarbeziehungen, situativer Konflikt und Familie/ Verwandtschaft ließen sich Zustimmungsqquoten im Bereich von 40 bis 55 Prozent feststellen. Der Bereich Gewalt in Paarbeziehungen entspricht hierbei erneut beinahe vollkommen dem allgemeinen Ergebnis.

## 4.6 Zusammenfassung

Betrachtet man die Untersuchung von Altweger und Hitzl, ergibt sich ein Bild, welches dem in der vorliegenden Analyse gemachten stark ähnelt. In beiden Fällen lag die vollkommene Zustimmung der Respondent\*innen in Bezug auf Fragen dem Ablauf des Tatausgleichs bei rund zwei Dritteln oder war sogar höher. Auch die Verteilung der Antworten unter den verschiedenen Konflikttypen ähnelte einander in beiden Untersuchungen stark. Als Beispiel hierfür kann unter anderem das Ergebnis der Aussage „Ich hatte genug Zeit, meine Sichtweise zu schildern“ (Tabelle 27) herangezogen werden. Wie auch in der vorliegenden Untersuchung stellten Altweger und Hitzl fest, dass die größte Ablehnung dieser Aussage bei den Konflikttypen Nachbarschaft, Familien-/Verwandtschaft und Gewalt in Paarbeziehungen vorzufinden war.

Auch in Bezug auf positive Ergebnisse ähneln die Verteilungen einander stark, wie etwa in Bezug auf das Statement „Ich hatte ausreichend Zeit zur Entscheidungsfindung“ (Tabelle 29) festgestellt werden kann. Für die Fragen der Abschnitte 4.1, 4.2 und 4.3 konnten allgemeine Zustimmungswerte von über 80 Prozent sowohl in der früheren als auch in der aktuellen Untersuchung erzielt werden. Es lässt sich außerdem eine leichte positive Veränderung feststellen. Sowohl die allgemeine als auch die vollkommene Zustimmung zu den aufbereiteten Aussagen ist im Vergleich zur Vorstudie leicht gestiegen, während der Anteil der negativen Antworten leicht abgesunken ist. Beide Studien untersuchten den Zusammenhang zwischen dem Ausgang des Tatausgleichs und der Wahrnehmung der beteiligten Opfer. Sowohl Altweger und Hitzl als auch die vorliegende Arbeit konnten feststellen, dass ein positiver bzw. negativer Ausgang sich vor allem auf die vollkommene Zustimmung auswirkte. In den meisten Fällen war der Anteil jener Personen, welche einer Aussage vollkommen zustimmten, bei einem positiven Ausgang größer. Aufgrund der erhöhten Anzahl an Personen mit negativem Tatausgleich, welche die Antwortmöglichkeit „stimme eher zu“ wählten, blieb die allgemeine Zustimmungsrates in den meisten Fällen jedoch sehr ähnlich. In der vorliegenden Studie sind die Diskrepanzen zwischen den Kategorien „positiver Ausgang“ und „negativer Ausgang“ im Vergleich zur Vorstudie außerdem weiter zurückgegangen. Die Ergebnisse ähneln einander

heute stärker als zur Zeit der Vorstudie. Die von NEUSTART geleistete Arbeit wird aktuell also positiver und unabhängiger vom Tatausgang evaluiert.

Auch in Bezug auf die gemeinsamen Gespräche, welche in einigen Fällen stattfanden, lassen sich einige Parallelen, aber auch Unterschiede erkennen. In beiden Untersuchungen ist ersichtlich, dass Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen am häufigsten an einem Gespräch mit der beschuldigten Person teilnahmen (in beiden Fällen lag die Häufigkeit dieser Gespräche bei rund 70 Prozent). In der Untersuchung von Altweger und Hitzl kam es in den Kategorien Arbeits- und Schulkonflikt besonders selten zu einer Aussprache (dies geschah nur in rund 38 Prozent der Fälle). Die vorliegende Arbeit kommt nicht zu demselben Schluss: Hier waren es vor allem die nicht-personenbezogenen Konflikte und Stalkingfälle, bei welchen nur vereinzelt bzw. keine Gespräche mit Beschuldigten stattfanden – beide Male aus strukturellen Gründen. Bezüglich der anzukreuzenden Antworten, welche die Situationseinschätzungen der Respondent\*innen widerspiegeln, zeigt sich, dass in beiden Fällen eindeutig die Wahrnehmung der Aussprache als positiv überwog. Sehr wenige Befragte äußerten sich negativ, kaum ein/e Beteiligte\*r hatte Angst empfunden. Wie auch Altweger und Hitzl kommt die vorliegende Untersuchung zu dem Schluss, dass es bei diesen Einschätzungen vor allem geschlechterspezifische Unterschiede gibt. So gaben beispielsweise vor allem Frauen an, sich in der Situation unwohl gefühlt oder Angst gehabt zu haben.

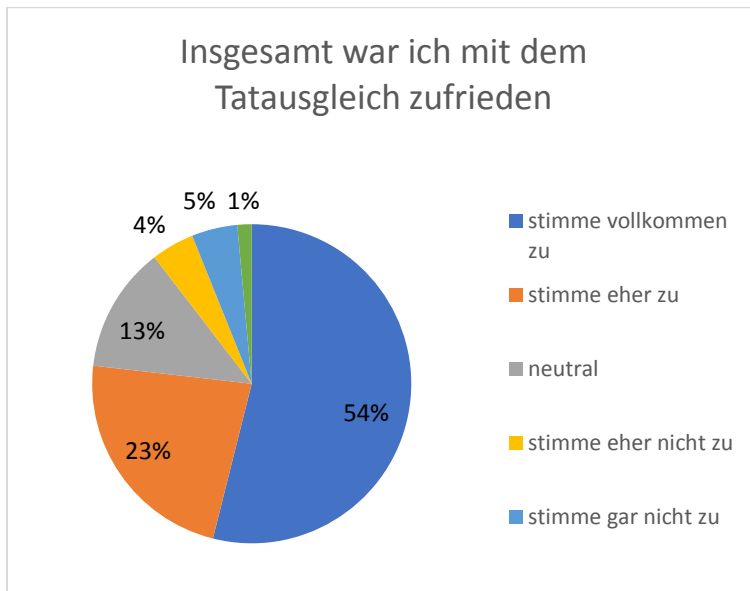
## 5 Beurteilung des Ergebnisses

Im abschließenden Teil des Fragebogens wurden Respondent\*innen gebeten, das Ergebnis des Tatausgleichs zu beurteilen.

### 5.1 Insgesamt war ich mit dem Tatausgleich zufrieden

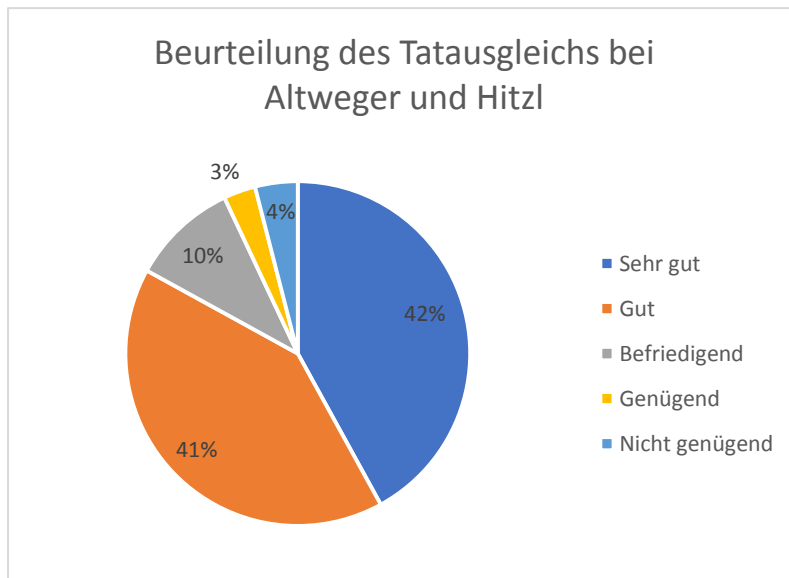
Auf die Frage der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Tatausgleich gaben 54 Prozent an, vollkommen zufrieden zu sein, weitere 23 Prozent stimmten der Aussage eher zu (vgl. Abbildung 22). Lediglich 9 Prozent der Respondent\*innen meinten, der Aussage eher nicht (4 Prozent) oder gar nicht (5 Prozent) zustimmen zu können. 13 Prozent standen der Aussage neutral gegenüber.

**Abbildung 22:** Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden



Bei dieser Frage bietet sich ein direkter Vergleich mit den Ergebnissen der Studie von Altweiger und Hitzl an. Damals wurden die befragten Personen gebeten, den gesamten Tatausgleich mit einer Schulnote von 1 bis 5 zu bewerten. Ein Vergleich mit der aktuellen Untersuchung wird dadurch ermöglicht, dass in beiden Fällen eine fünfstufige Bewertungsskala verwendet wurde, wobei „stimme vollkommen zu“ mit der Note 1 gleichgesetzt werden kann, „stimme eher zu“ mit einer 2, usw.

**Abbildung 23:** Beurteilung des Tauschs bei Altweger und Hitzl (2001:195)

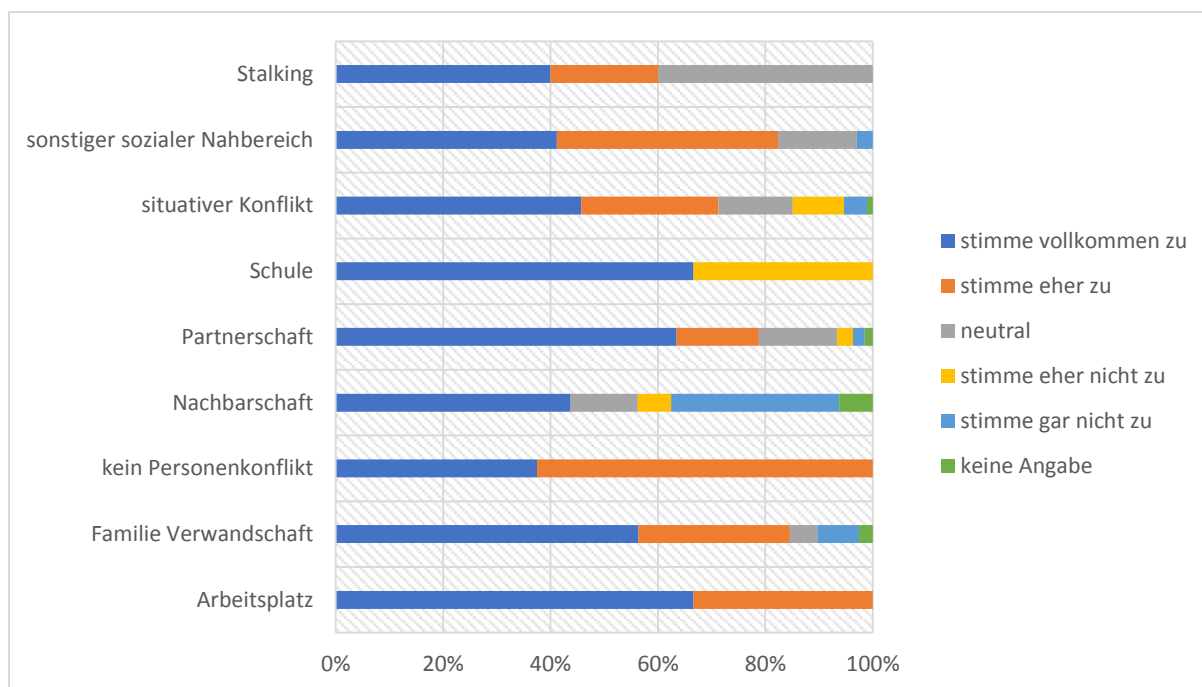


In der Studie von Altweger und Hitzl vergaben 42 Prozent der Befragten die Schulnote 1, weitere 41 Prozent bewerteten den Tausch mit einer 2. Der Vergleich der beiden Grafiken macht schnell erkenntlich, dass der Anteil der Personen, die mit dem Tausch sehr zufrieden waren, um über 10 Prozentpunkte angestiegen ist. Dementsprechend hat sich der Anteil der Personen, die dem Tausch eine 2 gegeben hätten, signifikant verringert. Der Anteil der Unzufriedenen ist in etwa gleich geblieben.

Betrachtet man das aktuelle Ergebnis genauer, lässt sich festhalten, dass die Zustimmung vor allem bei Arbeitsplatzkonflikten und nicht-personenbezogenen Konflikten besonders hoch war. Hier gab es weder neutrale noch negative Reaktionen auf das Statement, die größte Unzufriedenheit lässt sich in Bezug auf Nachbarschaftskonflikte festhalten. Der Bereich Gewalt in Paarbeziehungen wies einen der höchsten Werte bei der vollkommenen Zustimmung auf. Mit 63,5 Prozent lag dieser rund 10 Prozentpunkte über dem Durchschnittswert. Der allgemeine Zustimmungswert fand sich im Vergleich zu den anderen Konfliktypen im Mittelfeld wieder. Abbildung 24 veranschaulicht dieses Ergebnis.



**Abbildung 24:** Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden – Konflikttyp



In Bezug auf zeitliche Veränderungen der Zufriedenheit lässt sich kein signifikanter Unterschied feststellen. Die Antworten der befragten Personen wurden nach den verschiedenen Tranchen, in denen sie abgegeben wurden, untersucht, jedoch gab es keine nennenswerten Diskrepanzen zwischen den verschiedenen Zeiträumen, in denen die Tauschgleiche stattgefunden hatten. Auch die Untersuchung der Ergebnisse nach Altersgruppen brachte keine signifikanten Unterschiede zum Vorschein. Mit Ausnahme der sehr kleinen, und somit wenig aussagekräftigen, Gruppe der über 75-Jährigen (5 Personen) lag die allgemeine Zufriedenheit in allen Gruppen zwischen 70 Prozent und 75 Prozent. In keiner der Gruppen konnten ungewöhnlich hohe Ablehnungsanteile festgestellt werden.

Eine Aufschlüsselung nach Bundesland zeigt, dass in den meisten Bundesländern eine vollkommene Zustimmungsquote von etwa 40 Prozent bis 60 Prozent verzeichnet werden konnte (siehe Tabelle 41).

**Tabelle 41:** Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden – Bundesland

Bundesland	Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden						Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
Kärnten	56,3%	37,5%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
NÖ/Bgld	58,3%	19,4%	12,5%	1,4%	6,9%	1,4%	100,0%
OÖ	43,5%	22,6%	19,4%	4,8%	4,8%	4,8%	100,0%
Salzburg	47,6%	31,0%	16,7%	4,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Stmk	53,7%	25,9%	5,6%	5,6%	9,3%	0,0%	100,0%
Tirol	61,5%	19,2%	11,5%	3,8%	0,0%	3,8%	100,0%
Vbg	80,0%	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Wien	55,6%	19,0%	12,7%	7,9%	4,8%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>53,9%</b>	<b>22,9%</b>	<b>12,8%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,6%</b>	<b>1,4%</b>	<b>100,0%</b>

Eine Ausnahme bildet hierbei Vorarlberg. Es sei jedoch angemerkt, dass lediglich zehn Respondent\*innen aus Vorarlberg kamen, weswegen die Aussagekraft diese Gruppe betreffend relativ gering ist. Das Bundesland mit den höchsten Unzufriedenheitsquoten ist die Steiermark. Hier gaben 9,3 Prozent der befragten Personen an, der Aussage gar nicht und weitere 5,6 Prozent, ihr eher nicht zustimmen zu können. In allen anderen Bundesländern war der Anteil kaum oder gar nicht Zustimmenden gering und überschritt nur noch in Wien die 10-Prozent-Marke (7,9 Prozent stimmen eher nicht zu, 4,8 Prozent stimmen gar nicht zu).

Zuletzt seien noch die Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen den Geschlechtern erwähnt. Dargestellt sind die Ergebnisse erneut in tabellarischer Form in Tabelle 42.

**Tabelle 38:** Zufriedenheit mit dem Tatausgleich – Geschlecht

Insgesamt war ich mit dem TA zufrieden	Geschlecht			
	männlich	weiblich	k.A.	Gesamt
stimme vollkommen zu	49,6%	56,8%	40,0%	53,9%
stimme eher zu	26,8%	20,7%	20,0%	22,9%
neutral	11,8%	12,7%	40,0%	12,8%
stimme eher nicht zu	4,7%	4,2%	0,0%	4,3%
stimme gar nicht zu	5,5%	4,2%	0,0%	4,6%
keine Angabe	1,6%	1,4%	0,0%	1,4%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

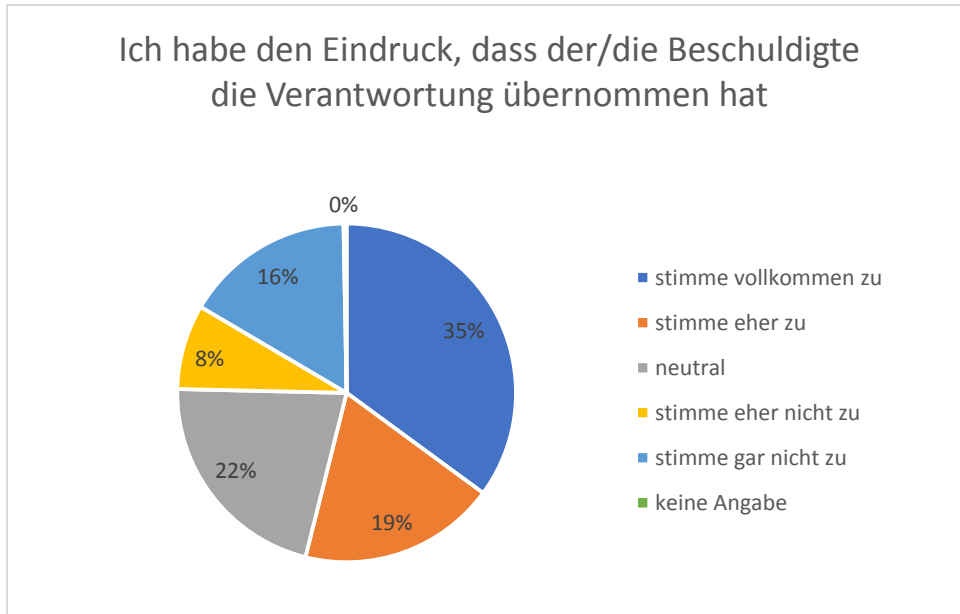
Die vollkommene Zustimmung zu der Aussage „Insgesamt war ich mit dem Tatausgleich zufrieden“ war unter Frauen um rund 7 Prozentpunkte höher als bei Männern. Dies wird in der Kategorie „stimme eher zu“ durch einen um 6 Prozentpunkte höheren Anteil bei Männern wieder ausgeglichen – die allgemeine Zufriedenheit unterscheidet sich somit nicht nennenswert zwischen den Geschlechtern. Auch die Unzufriedenheitsraten sind in beiden Gruppen ähnlich niedrig, mit einem Unterschied von 0,5 Prozentpunkten in der Kategorie „stimme eher nicht zu“ (4,7 Prozent bei Männern stehen 4,2 Prozent bei Frauen gegenüber) und einem 1,3-prozentigen Unterschied in der Antworthäufigkeit von „stimme gar nicht zu“ (5,5 Prozent vs. 4,2 Prozent). Zusammenfassend lassen sich also auch in Bezug auf die Geschlechter lediglich kleine, in Details auffindbare Unterschiede benennen.

## 5.2 Ich habe den Eindruck, dass der/die Beschuldigte die Verantwortung übernommen hat

Auf die Frage, ob die beschuldigte Person die Verantwortung im Tatausgleich übernommen habe, gaben 35 Prozent der Respondent\*innen an, dieser Aussage vollkommen zustimmen

zu können, während 19 Prozent ihr eher zustimmten. 22 Prozent blieben neutral, während 24 Prozent der Aussage eher oder gar nicht zustimmten (siehe Abbildung 25).

**Abbildung 25:** Ich habe den Eindruck, dass der/die Beschuldigte die Verantwortung übernommen hat



Somit sind die Antworten auf diese Frage weniger eindeutig als die Angaben, die in Bezug auf zuvor analysierte Aussagen gemacht worden waren. Die allgemeine Zustimmung, welche bei den vorigen Fragen meist bei rund 80 Prozent oder sogar darüber lag, macht hier 54 Prozent aus, während beinahe ein Viertel der Respondent\*innen angab, der Aussage nicht zustimmen zu können.

Schlüsselt man dieses Ergebnis unter Berücksichtigung des Ausgangs des Tatausgleichs auf, wird schnell ersichtlich, dass auch hier die Ergebnisse stark voneinander abweichen (siehe Tabelle 43).

**Tabelle 39:** Der/Die Beschuldigte hat die Verantwortung übernommen – TA-Ausgang

Ich habe den Eindruck, dass der/die Beschuldigte die Verantwortung übernommen hat.	Ausgang des Tatausgleichs		
	positiv	Negativ	Gesamt
stimme vollkommen zu	38,1%	25,0%	36,8%
stimme eher zu	20,3%	0,0%	18,2%
neutral	23,1%	6,3%	21,4%
stimme eher nicht zu	7,3%	12,5%	7,9%
stimme gar nicht zu	11,2%	53,1%	15,4%
keine Angabe	0,0%	3,1%	0,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

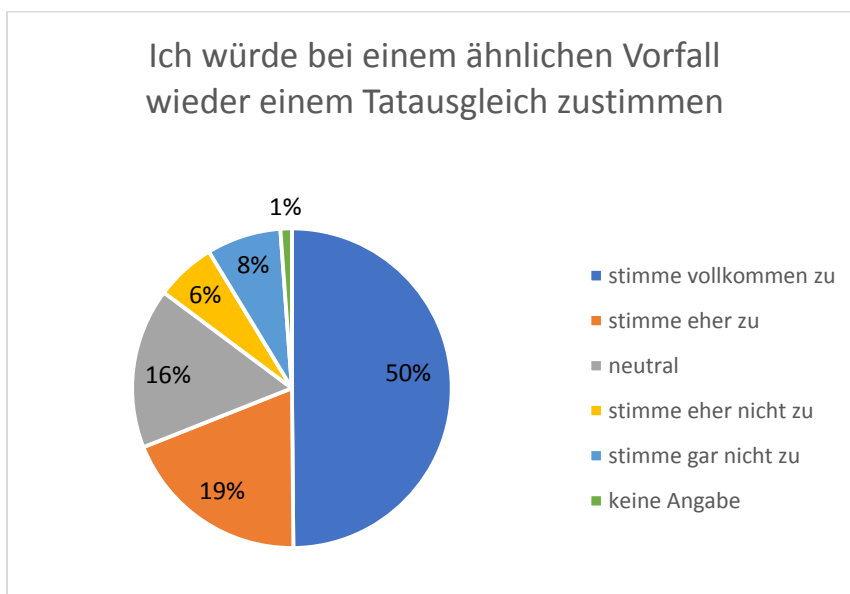
Personen gaben nach einem positiven Ausgang nicht nur häufiger an, der Aussage vollkommen zuzustimmen, sie gaben auch fast viermal seltener an, der Aussage gar nicht zustimmen zu können.

In Bezug auf den Konflikttyp lassen sich keine signifikanten Unterschiede erkennen. Einzige Ausnahme bilden die Nachbarschaftskonflikte, bei denen 37,5 Prozent der befragten Personen der Aussage gar nicht zustimmten, und die Stalking-Fälle, bei denen niemand der Aussage vollkommen zustimmte. Bei Opfern von Gewalt in Paarbeziehungen finden sich auch in Bezug auf diese Frage die Trends der früheren Aussagen wieder. Allgemein befindet sich diese Gruppe in ihrer allgemeinen Zustimmung relativ nah am Durchschnittswert, mit einem überdurchschnittlich hohen vollkommenen Zustimmungswert. Die Ablehnungswerte entsprachen in dieser Gruppe in etwa den Durchschnittswerten.

### 5.3 Bei einem ähnlichen Vorfall würde ich einem Tatausgleich erneut zustimmen

In Antwort auf die Frage, ob sie einem Tatausgleich erneut zustimmen würden, gab rund die Hälfte der Respondent\*innen an, dieser Aussage vollkommen zustimmen zu können (siehe Abbildung 26).

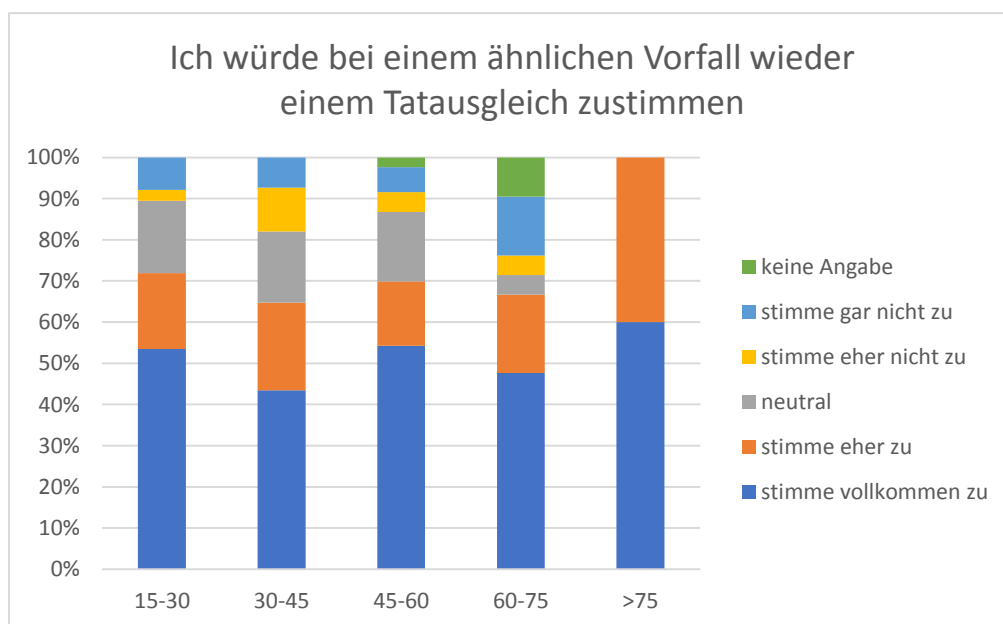
**Abbildung 26:** Ich würde bei einem ähnlichen Vorfall wieder einem TA zustimmen



Ein weiteres Fünftel der Befragten (19 Prozent) stimmte der Aussage eher zu und 16 Prozent verhielten sich neutral. 6 Prozent stimmten dieser Aussage eher nicht zu, weitere 8 Prozent lehnten sie komplett ab.

Abbildung 27 zeigt die Angaben zu der Aussage „Ich würde bei einem ähnlichen Vorfall wieder einem Tatausgleich zustimmen“, geordnet nach den Altersgruppen der Respondent\*innen.

**Abbildung 27:** Ich würde einem erneuten TA zustimmen – Altersgruppen



Die allgemeine Zustimmung ist in allen Gruppen (einzige Ausnahme bildet auch hier wieder die Gruppe der über 75-Jährigen) ungefähr gleich hoch, sie liegt in allen Fällen zwischen 65 Prozent und 70 Prozent. In der Gruppe der 60- bis 75-Jährigen lässt sich ein höheres Maß an Unzufriedenheit als in den anderen Gruppen erkennen – neutrale Bewertungen werden hier zugunsten der negativeren Einschätzungen seltener angegeben.

Betrachtet man erneut die Fälle von Gewalt in Paarbeziehungen, lässt sich erkennen, dass die Ergebnisse hier noch weniger vom Durchschnitt abweichen als bei anderen Fragen. Die vollkommene Zustimmung liegt nur 3 Prozentpunkte über dem Durchschnitt. Darüber hinaus sind keine weiteren signifikanten Unterschiede feststellbar.

In Bezug auf die unterschiedlichen Antwortverteilungen zwischen den Geschlechtern lässt sich feststellen, dass Frauen einem erneuten Tausch kritischer gegenüberstehen als Männer. Die Daten hierzu können Tabelle 44 entnommen werden.

**Tabelle 40:** Ich würde einem erneuten Tausch zustimmen – Geschlecht

Ich würde bei einem ähnlichen Vorfall wieder einem Tausch zustimmen.	Geschlecht			Gesamt
	männlich	weiblich	k.A.	
stimme vollkommen zu	55,1%	46,9%	40,0%	49,9%
stimme eher zu	16,5%	20,7%	20,0%	19,1%
neutral	17,3%	15,0%	40,0%	16,2%
stimme eher nicht zu	5,5%	6,6%	0,0%	6,1%
stimme gar nicht zu	4,7%	9,4%	0,0%	7,5%
keine Angabe	0,8%	1,4%	0,0%	1,2%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nicht nur ist ihr Anteil an vollkommenen Zustimmungen um beinahe 10 Prozentpunkte geringer als jener der männlichen Teilnehmer, sie stimmten auch doppelt so häufig gar nicht zu.

Betrachtet man die Ergebnisse aus den verschiedenen Bundesländern, wird ersichtlich, dass Kärnten und Vorarlberg besonders hohe Zufriedenheitsraten verzeichnen<sup>4</sup> (vgl. Tabelle 45).

**Tabelle 41:** Ich würde wieder an einem Tausch teilnehmen – Bundesland

Bundesland	Ich würde wieder an einem Tausch teilnehmen						Gesamt
	stimme voll-kommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
Kärnten	56,3%	31,3%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%
NÖ/Bgld	50,0%	15,3%	22,2%	2,8%	8,3%	1,4%	100,0%
OÖ	35,5%	22,6%	17,7%	11,3%	9,7%	3,2%	100,0%
Salzburg	42,9%	23,8%	26,2%	4,8%	2,4%	0,0%	100,0%
Stmk	50,0%	22,2%	9,3%	9,3%	9,3%	0,0%	100,0%
Tirol	65,4%	3,8%	19,2%	0,0%	7,7%	3,8%	100,0%
Vbg	60,0%	30,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Wien	58,7%	15,9%	9,5%	6,3%	9,5%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>49,9%</b>	<b>19,1%</b>	<b>16,2%</b>	<b>6,1%</b>	<b>7,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100,0%</b>

Am kritischsten stehen Respondent\*innen aus Oberösterreich und der Steiermark einem erneuten Tausch gegenüber: In Oberösterreich liegt die (teilweise) Ablehnung bei über 20 Prozent, in der Steiermark bei fast 19 Prozent.

Jene Personen, deren Antwort entweder „stimme eher nicht zu“ oder „stimme gar nicht zu“ gelautet hatte, wurden ersucht, den Grund dafür anzugeben – siehe Tabelle 46.

**Tabelle 42:** Warum nicht?

Falls Sie eher nicht oder gar nicht zustimmen: Warum nicht?	Anzahl
Das Verhalten des Täters hat sich ihrer Meinung nach nach dem Ausgleich nicht verändert	10
Unzufriedenheit mit dem Ausgang	9
Beim Termin fühlte sich das Opfer von dem/der Betreuer*in weniger ernst genommen als der/die Täter*in	6
Der gesamte Umgang war unzufriedenstellend	5
Unzufrieden, da kein Tausch stattfand	3
Es gab Probleme mit der Rückzahlung	3
Dauerhafte psychische Probleme nach der Tat	2
Schlechte Kommunikation der Sozialarbeiter*in	1
Andere	8
<b>Summe</b>	<b>47</b>

<sup>4</sup> Auf die geringe Anzahl an Fällen aus Vorarlberg wurde bereits zuvor eingegangen. Es sei hier erneut angemerkt, dass das Ergebnis aus dieser Gruppe deswegen weniger signifikant ist als die Ergebnisse der anderen Bundesländer, in denen die Fallzahlen höher waren.

Die Gründe, welche hierbei am häufigsten genannt wurden, lauteten, dass sich der/die Täter\*in nach dem Ausgleich nicht verändert habe (10 Antworten, davon 5-mal Gewalt in Paarbeziehungen) oder dass das Opfer mit dem Ausgang des Tatausgleichs unzufrieden war (9 Antworten, davon 4-mal Gewalt in Paarbeziehungen, 4 situative Konflikte und 1 Nachbarschaftskonflikt). Andere häufiger gegebene Antworten beinhalteten eine allgemeine Unzufriedenheit mit dem gesamten Umgang mit der Situation oder das Gefühl, von dem/der Konfliktregler\*in nicht ernst genommen worden zu sein.

## 5.4 Ist es zu einer Vereinbarung im Tatausgleich gekommen?

In 85 Prozent (294 von 345 Fällen) der untersuchten Fälle kam es im Tatausgleich zu einer Vereinbarung. Erneut werden diese Ergebnisse mit den Informationen zu den Konflikttypen gekreuzt und in Tabelle 47 dargestellt.

**Tabelle 43:** Kam es zu einer Vereinbarung im TA? – Konflikttyp

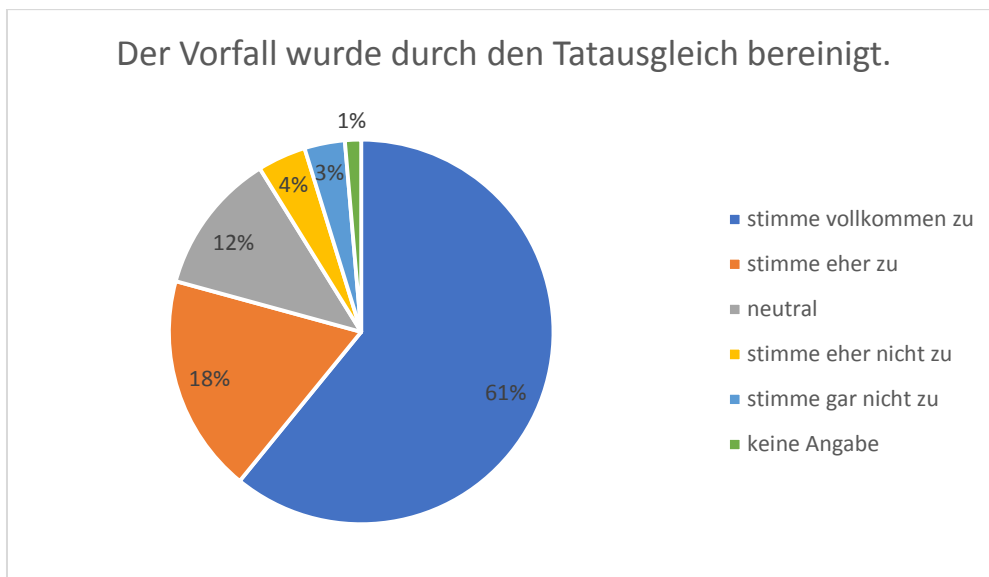
Konflikttyp	Kam es zu einer Vereinbarung im TA?		
	Ja	Nein	Gesamt
Arbeitsplatz	100,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	87,2%	12,8%	100,0%
kein Personenkonflikt	100,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	56,3%	43,8%	100,0%
Paarbeziehung	85,4%	14,6%	100,0%
Schule	66,7%	33,3%	100,0%
situativer Konflikt	84,0%	16,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	91,2%	8,8%	100,0%
Stalking	100,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>85,2%</b>	<b>14,8%</b>	<b>100,0%</b>

Am seltensten wurden Vereinbarungen bei Nachbarschaftskonflikten erzielt. Dies erklärt bis zu einem gewissen Grad auch die zuvor beschriebenen Ergebnisse. In vielen Fällen stehen die Bewertungen in Nachbarschaftskonflikten als überdurchschnittlich negativ heraus. Nur im Bereich Schule wurden vergleichbar wenige Vereinbarungen getroffen, jedoch muss auch hier wieder die geringe Fallzahl dieser Gruppe berücksichtigt werden. In allen anderen Konfliktsituationen kam es in über 80 Prozent der Fälle zu einer Vereinbarung. So auch bei Gewalt in Paarbeziehungen, dieser Typus weicht mit 85,4 Prozent nur um 0,2 Prozentpunkte vom allgemeinen Durchschnitt ab.

## 5.5 Der Vorfall wurde durch den Tatausgleich bereinigt

Die befragten Personen wurden außerdem gebeten, einzuschätzen, ob der Vorfall durch die Vereinbarung und den Tatausgleich bereinigt wurde. In mehr als der Hälfte der Fälle (61 Prozent) stimmten die Respondent\*innen dieser Aussage vollkommen zu (vgl. Abbildung 28).

**Abbildung 28:** Der Vorfall wurde durch den TA bereinigt



Weitere 18 Prozent geben an, der Aussage eher zuzustimmen. Lediglich 7 Prozent der 294 Respondent\*innen mit Vereinbarung stimmen der Aussage kaum oder gar nicht zu. Beinahe 80 Prozent der befragten Personen zeigen sich also mit dem Ausgang des Tatausgleichs zufrieden, weitere 12 Prozent stehen ihm zumindest neutral gegenüber.

Betrachtet man Tabelle 48, wird ersichtlich, dass die Respondent\*innen in allen Konfliktkategorien ähnliche Zufriedenheitswerte aufweisen. Einzige Ausnahme bilden hierbei die Konflikttypen Stalking und Nachbarschaft, hier wurde die Aussage schlechter bewertet als in den anderen Kategorien. Der Typus Schule weist eine ungewöhnlich hohe Zustimmungsrates von 100 Prozent vollkommener Zustimmung auf – dies ist erneut auf die niedrige Anzahl an Fällen in dieser Kategorie zurückzuführen, es handelt sich hierbei um nur 2 Konflikte, in welchen es zu einer Einigung kam und die in dieser Tabelle berücksichtigt wurden. Bei Gewalt in Partnerschaften ist die vollkommene Zustimmung erneut überdurchschnittlich hoch, die allgemeine Zustimmung gleicht sich, wie bereits bei anderen Statements, durch eine niedrigere Anzahl an „stimme eher zu“-Antworten jedoch wieder aus. Auch in Bezug auf negative Antworten lag Gewalt in Partnerschaften nahe am Durchschnitt. Betrachtet man diese Werte im Detail, kann auch hier von einer überdurchschnittlich positiven Einschätzung gesprochen werden, da der Anteil an „stimme eher nicht zu“-Antworten über dem Durchschnitt, jener an „stimme gar nicht zu“-Antworten aber unter dem Durchschnitt liegt.



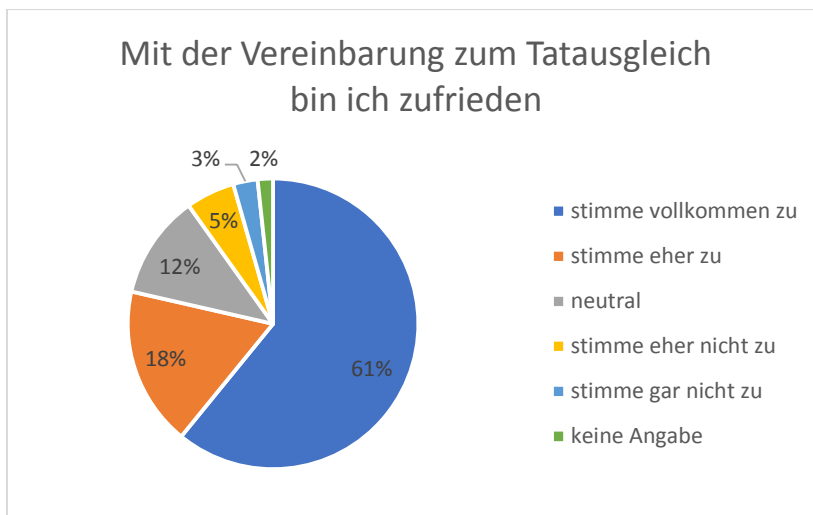
**Tabelle 44:** Der Vorfall wurde durch den TA bereinigt – Konfliktyp

Konfliktyp	Der Vorfall wurde durch den TA bereinigt						Gesamt
	stimme voll- kommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
Arbeitsplatz	55,6%	22,2%	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	100,0%
Familie/Verwandschaft	52,9%	23,5%	11,8%	2,9%	8,8%	0,0%	100,0%
kein Personenkonflikt	62,5%	25,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	44,4%	11,1%	22,2%	0,0%	22,2%	0,0%	100,0%
Paarbeziehung	66,7%	13,7%	10,3%	6,0%	1,7%	1,7%	100,0%
Schule	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	59,5%	24,1%	13,9%	1,3%	0,0%	1,3%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	58,1%	16,1%	16,1%	6,5%	3,2%	0,0%	100,0%
Stalking	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>60,9%</b>	<b>18,4%</b>	<b>11,9%</b>	<b>4,1%</b>	<b>3,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>100,0%</b>

## 5.6 Mit der Vereinbarung zum Tatausgleich bin ich zufrieden.

Auf die Frage, wie zufrieden sie mit der getroffenen Vereinbarung seien, antworteten 61 Prozent mit „vollkommen“. Weitere 18 Prozent stimmten der Aussage eher zu, wie Abbildung 30 verdeutlicht.

**Abbildung 29:** Mit der Vereinbarung zum TA bin ich zufrieden

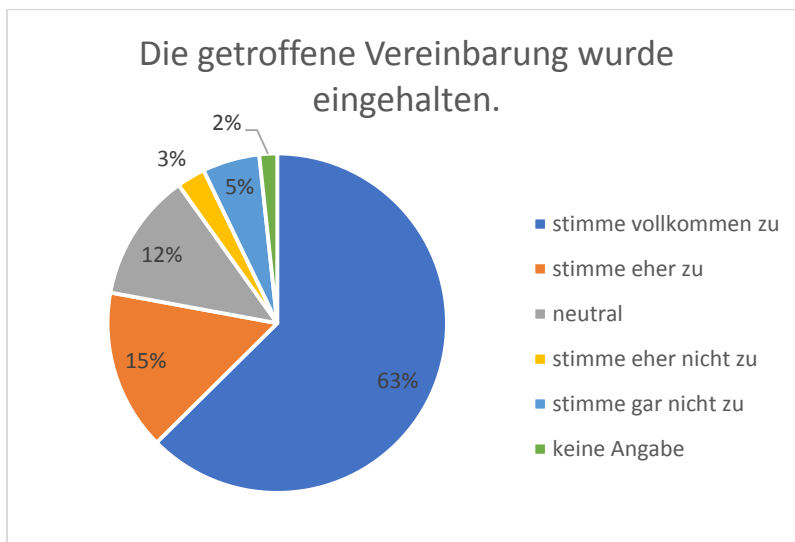


Vergleicht man Abbildung 28 und 29 wird ersichtlich, dass bei beiden Statements – der Vorfall wurde bereinigt bzw. ich bin mit der Vereinbarung zufrieden – die Prozentwerte fast identisch sind. Dies ist wenig überraschend, wenn man bedenkt, dass sich die Zufriedenheit aus der Bereinigung ergibt. Das gilt auch für die Zufriedenheit in den verschiedenen Konfliktypen, weshalb hierzu keine tabellarische Auswertung präsentiert wird.

## 5.7 Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten

63 Prozent der befragten Personen gaben an, dass die getroffene Vereinbarung vollkommen eingehalten wurde. Gemeinsam mit den 45 weiteren Personen, die der Aussage eher zustimmten, lässt sich ein allgemeiner Zustimmungswert von 78 Prozent errechnen. Weitere 12 Prozent gaben an, dieser Aussage neutral gegenüberzustehen, weswegen davon ausgegangen werden kann, dass die Vereinbarungen in 90 Prozent der Fälle zumindest bis zu einem gewissen Grad eingehalten wurden. 8 Prozent der befragten Personen gaben an, der Aussage nur teils oder gar nicht zustimmen zu können, 2 weitere Prozent enthielten sich einer Aussage. Dargestellt sind diese Ergebnisse in Abbildung 30.

**Abbildung 30:** Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten



Heruntergebrochen auf die verschiedenen Konflikttypen zeigt sich, dass vor allem im Bereich der Arbeitsplatzkonflikte und der nicht-personenbezogenen Konflikte die getroffenen Vereinbarungen vollkommen eingehalten wurden (>75 Prozent der Fälle). Besonders gering war die Einhaltung bei Nachbarschaftskonflikten, bei denen sich ein Drittel der Respondent\*innen sehr unzufrieden zeigte (siehe Tabelle 49).

**Tabelle 49:** Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten – Konflikttyp

Konflikttyp	Die getroffene Vereinbarung wurde eingehalten						Gesamt
	stimme vollkommen zu	stimme eher zu	neutral	stimme eher nicht zu	stimme gar nicht zu	k.A.	
Arbeitsplatz	77,8%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	52,9%	20,6%	17,6%	5,9%	2,9%	0,0%	100,0%
kein Personenkonflikt	75,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	33,3%	11,1%	22,2%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Paarbeziehung	60,7%	17,9%	10,3%	3,4%	5,1%	2,6%	100,0%
Schule	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

situativer Konflikt	70,9%	10,1%	12,7%	1,3%	3,8%	1,3%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	64,5%	16,1%	9,7%	3,2%	6,5%	0,0%	100,0%
Stalking	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Gesamt</b>	<b>62,6%</b>	<b>15,3%</b>	<b>12,2%</b>	<b>2,7%</b>	<b>5,4%</b>	<b>1,7%</b>	<b>100,0%</b>

Allgemein waren die negativen Zustimmungswerte relativ niedrig, in den meisten Kategorien überschritten sie nie die 10-Prozent-Marke. Einzige Ausnahme bildeten hierbei die bereits erwähnten Nachbarschaftskonflikte und die Kategorie der nicht-personenbezogenen Konflikte, die jedoch zugleich auch eine der höchsten vollkommenen Zustimmungsraten verzeichnete. Interessanterweise scheint diese Frage die einzige zu sein, bei welcher der Konflikttyp Gewalt in Paarbeziehungen keinen überdurchschnittlichen vollkommenen Zustimmungswert aufweisen kann. Die vollkommene Zustimmung liegt hierbei 2 Prozentpunkte unter dem Durchschnittswert, dafür ist der Anteil der „stimme eher zu“-Antworten um ebenfalls 2 Prozent höher als der Durchschnitt. Dementsprechend sind die allgemeinen Zustimmungswerte den Durchschnittswerten sehr nahe, auch die Ablehnungswerte weichen nicht sehr stark vom Durchschnitt ab.

## 5.8 Hätten Sie eine Beschwerde gehabt?

Zuletzt wurden die Teilnehmer\*innen gefragt, ob sie eine Beschwerde gehabt hätten, die sie bisher nicht anbringen konnten. 90 Prozent der Respondent\*innen verneinten dies, lediglich 9 Prozent gaben an, eine Beschwerde gehabt zu haben. 2 Personen beantworteten diese Frage nicht. Dieses Verhältnis ist in Abbildung 31 dargestellt.

**Abbildung 31:** Hätten Sie eine Beschwerde gehabt?

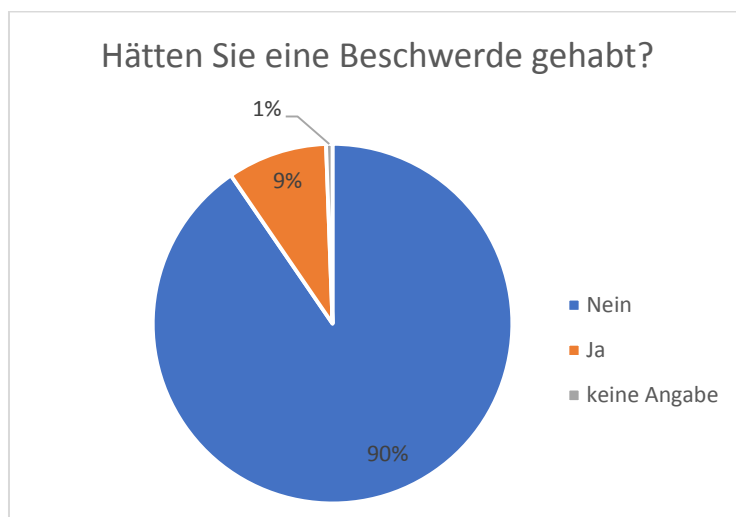


Tabelle 50 zeigt, welcher Konflikttyp am häufigsten eine Beschwerde vorzubringen hatte. Wenig überraschend ist dies die Kategorie Nachbarschaftskonflikte. Wie bereits zuvor er-

wähnt, sind die Ergebnisse der Kategorie Schule hier wenig repräsentativ, da nur drei Fälle in dieser Gruppe fallen.

**Tabelle 45:** Hätten Sie eine Beschwerde gehabt? – Konflikttyp

Konflikttyp	Hätten Sie eine Beschwerde gehabt?			
	Ja	Nein	keine Angabe	Summe
Arbeitsplatz	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Familie/Verwandtschaft	7,7%	92,3%	0,0%	100,0%
kein Personenkonflikt	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Nachbarschaft	31,3%	68,8%	0,0%	100,0%
Paarbeziehung	5,1%	93,4%	1,5%	100,0%
Schule	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
situativer Konflikt	13,8%	86,2%	0,0%	100,0%
sonstiger sozialer Nahbereich	5,9%	94,1%	0,0%	100,0%
Stalking	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
<b>Summe</b>	<b>9,0%</b>	<b>90,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>100,0%</b>

Der Typus Gewalt in Paarbeziehungen wies einen unterdurchschnittlichen Anteil an Beschwerdewünschen auf. Der wichtigste Punkt, der in Bezug auf diese Frage mitgenommen werden kann, ist die erhöhte Unzufriedenheit der Personen mit Nachbarschaftskonflikten.

Die von den befragten Personen vorgebrachten Beschwerden werden im Folgenden in Tabelle 51 aufgelistet.

**Tabelle 46:** Welche Beschwerde war das?

Welche Beschwerde war das?
es gab keine ordentliche Entschuldigung weil der Betreuer meines Exfreundes das Thema umging, weil mein Ex sich verweigerte zu antworten
dass die Vereinbarung nicht eingehalten worden ist
wurde bereits zu Beginn erwähnt, das Verhalten hat mich verunsichert
Warum kann der Beschuldigte den Tatausgleich abrechnen und wird auch freigesprochen? Die, zwar freiwillige, Teilnahme an dem Tatausgleich ist meiner Auffassung nach ein Opfer/Täter-Ausgleich. Warum nimmt ein Beschuldigter beim Tatausgleich teil, wenn er sich nicht schuldig fühlt? Warum gibt es einen Freispruch, wenn der Beschuldigte beim Tatausgleich teilnahm?
Meiner Meinung wäre es besser gewesen, wenn der Täter von einem männlichen Konfliktregler betreut worden wäre.
Ich habe am selben Tag gemeldet dass ich vom Täter (Nachbar) den Mittelfinger herüber gezeigt bekam (nach dem Gespräch). Sowa sollte sofort wieder vor Gericht kommen. Das Ganze war der reinste Hohn für uns Opfer. Nie mehr würden wir einen Tatausgleich machen!
Sofort nach dem Tatausgleich und einem Gespräch mit unserem Anwalt wollten wir den Tatausgleich abrechnen. Da null Einsicht der Täter gekommen ist und wir auch während der Sitzung immer wieder angegriffen wurden.
Den Vorfall, bei dem ich attackiert wurde, habe ich immer noch nicht ganz verarbeitet. Das Absurde an dieser Situation ist, dass man sich als Opfer letztlich immer rechtfertigen muss, dass man dem Angreifer keinen Anlass für seine Tat gegeben hat. Er hatte einen schlechten Tag und ich war zur falschen Zeit am falschen Ort. Bei dem Unfall hätte ich bleibende Schäden davontragen können. Nur

durch Glück bin ich nicht vor ein entgegenkommendes Auto gefallen. Das macht mich immer noch wütend und traurig, weil man ohne Zeugen gar keine andere Möglichkeit hat, als einem Tatausgleich zuzustimmen. Ich kann nur hoffen und ich hatte auch tatsächlich den Eindruck, dass der Täter von seinem Verhalten selber schockiert war und es ihm leid tat. Ich habe das gefühlt aber dennoch habe ich das Ganze noch immer nicht völlig verarbeitet.
keine Einhaltung des Täters bezüglich des Tatausgleiches, er besuchte direkt nach Abschluss seine vereinbarte Männerberatung nicht mehr
Besseres Einhalten der Vereinbarung! Zumindest eine Benachrichtigung oder Erklärung, wenn etwas nicht so läuft wie gedacht....
keine Gerechtigkeit beim Tatausgleich für Opfer, Berater voreingenommen
Die Mitarbeiterin bei Neustart war auf der Seite der Täterin und verstand meinen Sichtpunkt nicht!!! Offenbar wurde auch das Schreiben an das Gericht zugunsten der Beschuldigten verfasst - Opfer wurde nochmals zum Opfer! Danke Neustart für eine weitere diskriminierende Erfahrung!!!
wäre direkt zum Gericht gegangen, da der ausgemachte Betrag teilweise ein Monat gar nicht gekommen ist und dann erst im nächsten, sowie diesmal es ist Monatsende und es ist nicht auf meinem Konto!?

## 5.9 Zusammenfassung

Ogleich die Einschätzungen zum Ausgang des Tatausgleichs großflächig positiv ausfielen, lässt sich feststellen, dass manche der Antworten auf die in diesem Abschnitt gestellten Fragen etwas weniger euphorisch waren als jene der vorangegangenen Abschnitte.

Die Frage der Zufriedenheit mit dem gesamten Tatausgleich wurde von über 50 Prozent der Respondent\*innen sehr positiv bewertet – hierbei lässt sich eine Verbesserung zur Vorstudie feststellen, in der damals rund 40 Prozent angaben, mit dem Tatausgleich sehr zufrieden gewesen zu sein. Die allgemeine Zufriedenheit betrug in beiden Fällen jedoch über 75 Prozent und sowohl in der Vorgängerstudie als auch in der vorliegenden Untersuchung gaben weniger als 10 Prozent der Befragten an, einem erneuten Tatausgleich abgeneigt zu sein. In beiden Untersuchungen stechen die Bewertungen bei **Familienkonflikten** und Konflikten in **sonstigen Nahbereichen** als besonders gut hervor. Arbeitsplatz- und Nachbarschaftskonflikte waren in der Vorgängeruntersuchung beide mit der Schulnote „gut“ bewertet worden – in der aktuellen Untersuchung schneiden **Arbeitsplatzkonflikte** wesentlich besser, **Nachbarschaftskonflikte** dafür jedoch wesentlich schlechter ab. Der Typus **Gewalt in Partnerschaften**, bei denen in der Vorgängerstudie nur in rund 45 Prozent der Fälle die Bestnote vergeben wurde, weisen in der aktuellen Untersuchung einen vollkommenen Zustimmungswert von rund 64 Prozent auf. Dies entspricht einer Verbesserung von beinahe 20 Prozentpunkten und muss als ein außergewöhnlich positives Ergebnis gewertet werden.

Die Bewertung der Zufriedenheit basierend auf der **Geschlechtszugehörigkeit** ähnelt einander in beiden Umfragen stark – Frauen tendieren häufiger dazu, den Tatausgleich sehr gut zu beurteilen. Interessanterweise gab in der vorliegenden Untersuchung ein höherer Prozentsatz an Frauen an, mit dem Tatausgleich weniger zufrieden zu sein als in der Vorgängeruntersuchung. 8,4 Prozent der Befragten stimmten der zu beurteilenden Aussage kaum (4,2 Prozent) oder gar nicht (4,2 Prozent) zu. Im Jahr 2001 lagen diese Werte noch bei

2,3 Prozent. Dennoch soll an dieser Stelle angemerkt werden, dass die allgemeine Zufriedenheit mit NEUSTART und dem Tausgleich in seiner Gesamtheit sehr hoch ist. Dies wird auch dadurch bestätigt, dass rund 68 Prozent der Befragten einem Tausgleich in einer ähnlichen Situation erneut zustimmen würden. Weitere 16 Prozent stehen dieser Aussage neutral gegenüber, lediglich 15 Prozent der Befragten würden nicht erneut an einem Tausgleich teilnehmen wollen. Dieses Ergebnis ähnelt dem von Altweger und Hitzl vor allem beim Anteil der negativen Antworten (auch in der Vorgängerstudie lehnten 15 Prozent einen weiteren Tausgleich ab), bei Altweger und Hitzl gaben 75 Prozent an, einem Tausgleich positiv gegenüber zu stehen.

Die Aufschlüsselung der in diesem Abschnitt präsentierten Ergebnisse ist vor allem in Bezug auf die geschlechterspezifischen Unterschiede von Bedeutung. Bei der vorliegenden Untersuchung äußern sich Frauen hinsichtlich eines erneuten Tausgleichs kritischer als Männer. Dieses Ergebnis lässt sich bei Altweger und Hitzl nicht finden. In Verbindung mit den Untersuchungen zur Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Tausgleich scheinen Frauen der Idee eines Tausgleichs heute etwas kritischer gegenüberzustehen als vor 20 Jahren.

## Schlussbemerkung

Ziel des vorliegenden Berichts war es, die Erfahrungen der als Opfer an einem Tatausgleich beteiligten Personen festzuhalten. In Anlehnung an die 2001 durchgeführte Untersuchung von Altweger und Hitzl wurden Respondent\*innen mittels eines Fragebogens zu organisatorischen Aspekten, Mitarbeiter\*innen, Ablauf und Ausgang des Tatausgleichs befragt. Die Ergebnisse wurden auf Unterschiede zwischen Konflikttypen, Geschlechtern, Altersgruppen und positivem bzw. negativem Ausgang des Tatausgleichs untersucht. In die Untersuchung flossen die Ergebnisse von 345 zwischen 2019 und 2021 abgegebenen Fragebögen aus ganz Österreich ein.

Allgemein zeichnet die aktuelle Analyse ein sehr erfreuliches Bild. In Bezug auf fast alle Fragen konnte eine **allgemeine Zustimmung von über 70 Prozent** festgestellt werden, vor allem mit Blick auf die Leistungen und das Verhalten der Mitarbeiter\*innen zeigte sich ein Großteil der Respondent\*innen sehr zufrieden. Die Tatsache, dass diese Einschätzungen kaum von den Ausgängen des Tatausgleichs beeinflusst wurden, spricht dafür, dass NEU-START und seine Konfliktregler\*innen einen durchwegs bemühten, fairen und kompetenten Eindruck hinterlassen haben. Auch mit den Abläufen und organisatorischen Aspekten zeigte sich ein großer Teil der Respondent\*innen sehr zufrieden. In den meisten Fällen gaben weniger als 10 Prozent an, einer positiven Aussage nicht zustimmen zu können oder mit einem Aspekt des Tatausgleichs unzufrieden zu sein. Die Analyse nach **Konflikttypen** ergab hierbei, dass sich vor allem Opfer von Nachbarschaftskonflikten mit dem Tatausgleich unzufrieden zeigen, was einer genaueren Untersuchung unterzogen werden sollte. Besonders zufrieden sind Personen, welche in Familienkonflikte oder Konflikte am Arbeitsplatz verwickelt waren. Die zahlenmäßig größte Gruppe ist „Gewalt in Paarbeziehungen“, welche deshalb auch besonders in den Blick genommen wurde. Die Ergebnisse bei diesem Typus zeigen, dass die befragten Opfer beinahe alle Aussagen positiver als andere bewerteten. Vor allem in Bezug auf die vollkommene Zustimmung sind hier überdurchschnittlich hohe Anteile zu verzeichnen. Im Vergleich zu den Ergebnissen der Vorstudie haben sich die Ergebnisse in dieser Gruppe signifikant verbessert.

Weder Bundesland noch Alter schienen in den meisten Fällen einen starken Einfluss auf die Zufriedenheit mit den Tatausgleichen zu nehmen. Die Variable Geschlecht zeigte vor allem in Bezug auf die Gefühlslagen der Respondent\*innen Auswirkungen, Frauen gaben häufiger als Männer an, während der Gespräche des Tatausgleichs negative Emotionen empfunden zu haben.

Der Vergleich mit den Ergebnissen von Altweger und Hitzl zeigte in vielerlei Hinsicht ein unverändert positives bzw. sogar ein verbessertes Ergebnis. In vielen Bereichen schienen Personen vor 20 Jahren ebenso zufrieden mit dem Tatausgleich zu sein wie heute. Dies deutet auf eine sehr konstante zufriedenstellende Durchführung von Tatausgleichen durch NEU-START hin. Unterschiede zwischen den beiden Studien konnten vor allem in Bezug auf die

Detailantworten der Geschlechter gefunden werden. Die in Abschnitt 5 diskutierten Ergebnisse zum Ausgang des Tatausgleichs legen nahe, dass das Vertrauen in den Tatausgleich unter Frauen in den vergangenen 20 Jahren leicht gesunken ist. Frauen stehen der Idee eines erneuten Sich-Einlassens auf einen Tatausgleich heute etwas kritischer gegenüber als in der Vorgängerstudie. Eine weitere Auseinandersetzung mit diesem Ergebnis wäre wünschenswert, zumal der Anteil an Frauen, die als Opfer an einem Tatausgleich teilnehmen, stets höher ist als derjenige an Männern. Dennoch muss auch hier betont werden, dass die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung ein allgemein sehr positives Bild widerspiegeln, welches von großem Vertrauen in und Zufriedenheit mit NEUSTART geprägt ist.