

Lüttringhaus, Maria/Richers, Hille (Hrsg.):

Handbuch Aktivierende Befragung.

Konzepte, Erfahrungen, Tipps, für die Praxis.

Arbeitshilfen für Selbsthilfe- und Bürgerinitiativen, Nr.29.

Bonn: Verlag Stiftung Mitarbeit 2003.

Kapitel 3.11

**Zehn Minuten nach dem Beratungsgespräch:
aktivierende Elemente im Alltag professioneller
Beratungstätigkeit**

3.11 Zehn Minuten nach dem Beratungsgespräch: aktivierende Elemente im Alltag professioneller Beratungstätigkeit

Mitarbeiter/innen von Beratungsdiensten klagen immer wieder, wie zeitaufwändig es für sie sei, sich bei aktivierenden Befragungen oder in GWA-Projekten zu engagieren. Nur wenigen Mitarbeiter/innen der schwerpunktmäßig fallorientierten sozialen Dienste (z.B. Allgemeiner Sozialdienst) ist dabei bewusst, dass gerade die alltägliche Beratungstätigkeit zahlreiche Möglichkeiten bietet, mit geringem zusätzlichem zeitlichen Aufwand sich den Themen eines Quartiers zu nähern. Anders als Fachkräfte, deren Arbeitsalltag in hohem Maße von Organisationstätigkeiten geprägt ist (etwa Quartiermanager/innen oder Stadtteilarbeiter/innen), haben sie den Vorteil, dass sie ohnehin täglich im Kontakt mit denjenigen Menschen sind, die andere Professionelle erst für eine aktivierende Befragung aufsuchen müssen. Mitarbeiter/innen sozialer Dienste haben die Möglichkeit, die Themen aus dem Sozialraum ihrer Adressat/innen sowie die zahlreichen Netzwerke, informellen Kontaktknoten und Hinterhof-Atmosphären, die das Leben des Stadtteils ausmachen (Hinte/Lüttringhaus/Streich 2001), unkompliziert serviert zu bekommen. Den hierfür notwendigen Anschlag nennen wir die Methode *10 Minuten nach dem Beratungsgespräch*.

Die dabei gestellten Fragen greifen die Philosophie der aktivierenden Befragung auf. Die Methode kann im Alltag – anders als eine aktivierende Befragung – regelmäßig angewendet werden. Grundlage ist immer das echte Interesse von Seiten der Fachkraft an dem Expertenwissen der Leute. Wichtig ist auch, dass der Zeitrahmen sowie die bisherige Gesprächsatmosphäre stimmen (wenn dagegen eine Gesprächspartner/in genervt, ärgerlich oder müde durch den vorausgegangenen Verlauf des Beratungsgesprächs ist, fehlt die notwendige Offenheit für den einzuleitenden Themenwechsel). Sind jedoch beide Akteure bereit, sich zusätzlich zehn Minuten einem anderen Thema zu widmen, dann kann die Sozialraumerkundung beginnen.

Ziel ist es, den Sozialraum aus der Sicht der Bewohner/in zu erfassen. Dazu wird ein Rollenwechsel vollzogen: Waren die Fachkräfte bis zu diesem Punkt Experten/innen des Beratungsprozesses, so werden ab diesem Punkt die Menschen, mit denen wir arbeiten, zu Experten/innen, und zwar ihrer Lebenswelt und ihres Sozialraumes. Die Professionellen versuchen, den Sozialraum aus dem Blickwinkel des Gegenübers (mit dessen Augen, dessen Erfahrungen, dessen Gefühlen, dessen Ideen und Wünschen) zu erfassen. Es gilt, einmal auch aus einer anderen Perspektive zu sehen versuchen, anders zu blicken – vielleicht entdecken Sie dann etwas Anderes, etwas, das Ihnen vielleicht nützlich sein kann.

Wenn Sie direkt vor einem Baum stehen, ist es ziemlich dunkel, ziemlich unscharf konturiert, es zeigt sich kein Weg am Hindernis vorbei. Gehen Sie einen Schritt zurück, sehen Sie etwas anderes – einen Baum, viele Bäume, vielleicht sogar einen Weg zwischen den Bäumen. Gehen Sie noch drei Schritte zurück, erklimmen Sie einen Baum, dann sehen Sie noch etwas ganz anderes – vielleicht den Wald, den Waldesrand, Ackerland, ein Haus ... „Jeder Blick ist anders, nicht besser oder schlechter, richtig oder falsch, sondern ganz einfach anders“ (Hargens 2000, S. 9 f.).

Des Weiteren bietet diese Gesprächssequenz die Möglichkeit, gezielt Ressourcen zu erkunden, die die Fachkraft in der Alltagsarbeit gut gebrauchen könnte (Schatzsuche nach dem Motto: „Kennen Sie zufällig jemanden, der ... oder wissen Sie, wer so jemanden kennen könnte?“). Als erfreulicher Nebeneffekt kann durch diesen Rollenwechsel der Kontakt zwischen den Gesprächspartner/innen verbessert werden – mit positiven Auswirkungen für weitere Beratungseinheiten. Im Vordergrund steht indes nicht, den Kontakt zu verbessern, sondern:

- die Potenziale des Stadtteils zu erfassen, um diese dann für die Beratungsarbeit nutzen oder an andere Personen als Information weitergeben zu können (Fachkraft: „Ich selbst wohne ja nicht hier und habe nur begrenztes Wissen über den Sozialraum. Da ist es schon hilfreich, wenn ich höre, was z.B. der/die Bewohner/in hier schätzt, was stört oder was fehlt.“);
- die Themen, die die Menschen beschäftigen, direkt von ihnen zu erfahren, um zu verhindern, dass die Arbeit lediglich auf Vermutungen und/oder Interpretationen der Professionellen aufgebaut wird;
- Quartiersthemen aufzugreifen, die Professionellen in solchen Gesprächen ohnehin begegnen, wenn sie aufgrund ihrer Funktion dafür zuständig sind. Es gilt dann, diese im Team zu besprechen und gegebenenfalls fallübergreifend zu bearbeiten (Hinte 2001). Bei Teamsitzungen ist es deshalb hilfreich, für diesen Austausch einen festen Tagesordnungspunkt einzuplanen;
- Themen mit den Menschen und nicht für die Menschen zu bearbeiten („Ich habe das nun schon von einigen Leuten hier im Sozialraum gehört. Haben Sie Interesse, dass wir uns mal zusammensetzen, um zu schauen, was wir da vielleicht gemeinsam machen könnten?“);
- den Adressat/innen Handlungsmöglichkeiten bezogen auf die angesprochenen Probleme aufzeigen bzw. eventuell Themen an entsprechende Instanzen weiterzuleiten, die außerhalb des Zugriffs der Adressat/innen und des eigenen Zuständigkeitsbereiches liegen.

Konkrete Schritte der Methode

- Ein Beratungsgespräch ist abgeschlossen. Der/die Gesprächspartner/in wird gefragt, ob sie bzw. er noch zehn Minuten Zeit hätte für ein anderes Thema, das nichts mit dem bisherigen Gespräch zu tun hat. Wichtig ist, dass deutlich wird, dass das vorherige Gespräch beendet ist und es jetzt

um andere Gesprächsinhalte geht. Dazu ist es hilfreich, dass die Fachkraft gleich zu Beginn dieser Gesprächssequenz das eigene Gesprächsinteresse benennt, um dadurch Irritationen und Misstrauen vorzubeugen (typische Fragen der Befragten: „Warum wollen Sie dazu eigentlich was wissen? Was machen Sie eigentlich mit dem, was ich Ihnen erzähle?“). Das eigene Anliegen und der Sinn der kurzen Befragung sollten mit kurzen Erklärungen transparent gemacht werden.

- Wir raten, mit einem „Mundöffner“, also mit einer einfach zu beantwortenden Frage zu beginnen. Das kann die Frage nach z.B. der Wohndauer sein, das können Anknüpfungspunkte aus der Lebenswelt der Person/en sein, etwa Themenbereiche wie Kinder, Freizeit, Verkehr etc.
- Damit die Fachkraft Informationen über die subjektive Sichtweise des Gegenübers bekommt, ist es hilfreich, zunächst offene Fragen zu stellen (z.B.: „Wie gefällt es Ihnen hier im Stadtteil? Was ist hier gut, was ärgert Sie? Was ist für Ihre Lebenssituation hier unterstützend, was hinderlich? Was ist das Besondere am Gebiet xy? Welche Ideen, Ansatzpunkte, Lösungsmöglichkeiten sehen Sie?“).¹
- Erst am Ende oder bei zähen Gesprächssequenzen können von der Fachkraft Themen, Stichworte oder eigene Interessen angesprochen werden, da es hier um das Einholen konkreter Informationen geht. Gezielt werden Themenbereiche aufgegriffen, wie z.B. zur infrastrukturellen Situation des Umfeldes oder zu den Wohnbedingungen. Oder es werden Fragen zu speziellen Interessen der Fachkraft gestellt, wie etwa: „Ich suche für das bevorstehende Straßenfest noch Personen, die helfen können? Kennen Sie jemanden, der daran Spaß haben könnte?“
- Sollte sich für die Fachkraft zu dem einen oder anderen Thema die Möglichkeit eines gemeinsamen weiteren Vorgehens herauskristallisieren, kann zur Mitarbeit eingeladen werden („Dieses Thema und diese Idee habe ich in den letzten Wochen schon mehrmals hier gehört. Ich überlege, ob ich nicht diejenigen, die das auch benannt haben, hierher einlade, um gemeinsam zu besprechen, ob und wie wir diese Idee weiterentwickeln könnten. Hätten Sie Interesse an so einem Treffen?“).

Im Folgenden einige Stolpersteine einer solchen Kurzbefragung

- Damit nicht die Vermutungen der Fachkräfte von Anfang an das Gespräch lenken, ist es erforderlich, zu Beginn möglichst viele offene Fragen zu stellen. Ansonsten werden lediglich die Vermutungen der Professionellen abgecheckt und wichtige Themen des Gegenübers kommen sonst gar nicht zur Sprache, da diese nicht auf der Checkliste des Professionellen standen. Von daher: Vorsicht vor geschlossenen Fragen (Ja-/Nein-Antworten wie z.B.: „Finden Sie den Spielplatz (Stichwort!) gut?“) und vor suggestiven Fragen (z.B.: „Sie finden die Freizeitangebote (Stichwort!) bestimmt auch langweilig, oder?“).
- Wenn Ansichten beschrieben werden, die nicht denen der Fachkraft entsprechen, dann gilt es, zuzuhören und nicht anzufangen zu diskutieren.

1) Diese Fragen entsprechen den Fragen der Aktivierenden Befragung (Hinte/Karas 1989).

Wenn die Fachkraft einlädt, subjektive Sichtweisen zu erzählen, dann dürfen diese später nicht Gegenstand einer Diskussion sein, in der es um die richtige oder falsche Sichtweise geht. Der/die Gesprächspartner/in bleibt der/die Expert/in für die subjektiven Sichtweisen hinsichtlich des Sozialraums, in dem er/sie lebt!

- Damit Professionelle ein klares Bild von den subjektiven Sichtweisen des Gegenübers erhalten, wird interessiert bei eher abstrakten Beschreibungen nachgefragt. Professionelle füllen diese Beschreibungen nicht mit eigenen Bildern auf, sondern laden zur Konkretisierung ein (z.B. wird nachgefragt, was unter einem langweiligen Freizeitangebot oder einer guten Nachbarschaft verstanden wird).
- Wenn Unzufriedenheiten bezogen auf den Sozialraum benannt werden, fragt die Fachkraft nach Wünschen und Ideen zur Veränderung: „Welche Wünsche, Ideen, Ansatzpunkte, Lösungsmöglichkeiten sehen Sie? Wie würde es aussehen, wenn Sie zufrieden wären?“ Auch hier ist es wieder wichtig, diese Ideen so weit wie möglich zu konkretisieren, da sonst nicht die wirklichen Bedürfnisse des Gegenübers zum Vorschein kommen.
- In Gesprächspassagen, bei denen es um Ideenbereiche und Umsetzungsmöglichkeiten geht, ist es wichtig, ein Spektrum von Möglichkeiten abzufragen und nicht nach dem Motto zu verfahren: Wenn Sie unzufrieden sind, dann müssen Sie doch auch gewillt sein, selbst aktiv zu werden! Es darf nicht sein, dass die Gesprächspartner/innen quasi darauf festgelegt wird, jetzt aber selbst etwas tun zu müssen! Um ein Spektrum von Möglichkeiten abzuklopfen, kann man danach fragen, ob in der Vergangenheit schon Lösungsmöglichkeiten ausprobiert wurden. Von wem? Wenn nicht, wer sollte bzw. könnte nach Meinung des Gegenübers aktiv werden? Und es gilt, das Interesse des Gegenübers zur Mitarbeit abzufragen: „Wären Sie bereit mitzumachen, wenn wir das Thema xy anpacken?“ Wenn ja: „In welcher Form würden Sie sich beteiligen? Oder gibt es andere Bereiche, in denen Sie gerne aktiv werden würden?“
- Umgekehrt besteht gerade bei dem Thema Ideen und Umsetzungsmöglichkeiten die Gefahr, dass die Befragten aufgrund der Befragung glauben, Professionelle würden nun allein dafür sorgen, dass die ausgesprochenen Veränderungswünsche verwirklicht werden. Aus dem Blickwinkel der befragten Person stellt sich sonst schnell die Frage: „Warum erzähle ich Ihnen das alles, wenn SIE das doch sowieso nicht verändern?“ Damit dieser Eindruck nicht entsteht, ist es wichtig, den Aufgabenbereich und den Handlungsspielraum der Professionellen im Gespräch transparent und nachvollziehbar darzustellen und die Funktion der Fachkraft zu klären (etwa bei Informationsweitergabe, Initiierung, Aufbau, aktiver Beteiligung, Vermittlung etc.). Um keine falschen Erwartungen aufkommen zu lassen, ist es besonders wichtig (wie oben beschrieben), den Sinn der Befragung klar und konkret zu beschreiben.

All diese Gesprächssequenzen finden zwar nicht in *einem* 10-Minuten-Gespräch statt, aber wenn ein solches 10-Minuten-Gespräch einmal geführt wurde, hat die Fachkraft immer wieder Anknüpfungspunkte, um weitere Informationen über den Sozialraum einzuholen. Von daher sind die hier darge-

stellten Gesprächselemente Bausteine, die je nach Gesprächsverlauf flexibel eingesetzt werden können. Es lohnt, diese zehn Minuten zu investieren und sie zur Routine im Arbeitsalltag werden zu lassen, da die Fachkraft hierdurch:

- die subjektiv bedeutsamen Themen der Menschen erfährt,
- sich der Lebenswelt des Gegenübers annähert,
- Kenntnisse direkt aus dem Munde der Betroffenen über Ressourcen und Defizite des Sozialraumes erlangt.

Die Methode *10 Minuten nach dem Beratungsgespräch* bietet eine ausgezeichnete Grundlage, um der Aufforderung zur Gestaltung von Lebenswelten nachzukommen. „Das Konzept der Sozialraumorientierung verlangt,

- die Interessen der Wohnbevölkerung als Ausgangspunkt jedweden professionellen Handelns zu sehen,
- die artikulierten Bedürfnisse von Menschen unmittelbar zu erfragen und daraus Konsequenzen zu ziehen,
- aktivierend und ressourcenorientiert zu arbeiten,
- kooperativ und vernetzend zu agieren sowie
- die von den Menschen definierten sozialen Räume als Ausgangspunkte jedweder Organisation zu sehen“ (Hinte 2001, S. 129).

Diese zehn Minuten sind ein erster Schritt, um den *Fall*, also die Menschen, mit denen Fachkräfte arbeiten, *im* Feld zu betrachten und nicht die Menschen oder den *Fall* und das Feld getrennt zu sehen. Sich im Sozialraum auszukennen, „gleichsam an die Energieströme eines Milieus angeschlossen zu sein und sie zudem noch durch die Akquisition externer Ressourcen zu unterstützen, macht eine ... oft vernachlässigte Kategorie hochwertiger Arbeit aus“ (Hinte 1999, S. 84). Die *10 Minuten nach dem Beratungsgespräch* ermöglichen es der Fachkraft, den Blick auf den Sozialraum, in dem sie arbeitet und in dem die Menschen leben, mit denen sie arbeitet, so zu erweitern, dass sie qualitativ und quantitativ mehr Möglichkeiten hat, in ihrem Arbeitsalltag anzusetzen, denn:

- erst durch den Einbezug der Ressourcen außerhalb der Person des Klienten werden wirklich alle Möglichkeiten einer maßgeschneiderten Hilfe ausgeschöpft,
- Hilfen, die an vorhandenen Ressourcen aus der Lebenswelt der Betroffenen angebunden und/oder aufgebaut werden, sind mittel- und langfristiger wirksamer,
- Ressourcenmobilisierung und Ressourcenaufbau stärken, erweitern und entwickeln das soziale Netz,
- durch die Nutzung und Entwicklung von Ressourcen kann die Lebensqualität im Sozialraum verbessert werden.

Literatur

Früchtel, F.: Fallunspezifische Arbeit oder: Wie lassen sich Ressourcen mobilisieren?
In: Früchtel, F. u.a. (Hrsg.), Umbau der Erziehungshilfe, Weinheim/München 2001.

- Hargens, J.: Bitte nicht helfen! Es ist auch so schon schwer genug, Heidelberg 2000.
- Hinte, W.: Agieren statt reagieren. Der Allgemeine Sozialdienst braucht fachliche Standards, Blätter der Wohlfahrtspflege 2002, 1.
- Hinte, W.: Sozialraumorientierung und das Kinder- und Jugendhilferecht – ein Kommentar aus sozialpädagogischer Sicht. In: Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V.: Sozialraumorientierung auf dem Prüfstand, München 2001.
- Hinte, W.: Fallarbeit und Lebensweltgestaltung – Sozialraumbudgets statt Fallfinanzierung. In: ISA (Hrsg.): Soziale Indikatoren und Sozialraumbudgets, Münster 1999.
- Hinte W./Karas F.: Studienbuch Gruppen und Gemeinwesenarbeit, Neuwied/Frankfurt/M. 1989.
- Hinte, W./Lüttringhaus, M./Streich, A.: „Wissen ist noch nicht Können“ – Fortbildung in flexiblen Jugendhilfe-Einheiten, In: Früchtel, F. u.a. (Hrsg.), Umbau der Erziehungshilfe, Weinheim/München 2001.
- Lüttringhaus, M./Richers, H.(Hrsg): Handbuch Aktivierende Befragung, Bonn 2003.