

**Soziale Innovation**  
Forschung und Entwicklung  
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

**Ausgabe 2019**  
Beratung in  
der Sozialen Arbeit



Agnès Fritze und Susanne Bachmann: Beratung in der Sozialen Arbeit. Editorial	5
--	---

---

## **Schwerpunkt Beratung in der Sozialen Arbeit**

Martina Hörmann: «Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit	8
Günther Wüsten: Ressourcenorientierte und multiperspektivische Beratung in der Praxis	12
Michael Loebbert: Mit Beratung aktivieren: Gute Beratung braucht Coaching	16
Sarah Bestgen: Wirkung von Beratung messen – Möglichkeiten und Grenzen anhand eines Beispiels aus der Praxis	20
Dorothee Schaffner, Angela Rein und Sarina Ahmed: Beratung und Unterstützung im Übergang ins Erwachsenenalter	24
Christoph Mattes: Schuldnerberatung im Spannungsfeld von Expertenwissen, professionellem Beratungsverständnis und Sozialpolitik	28

---

## **Aktuelle Forschungs- und Entwicklungsprojekte der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW**

Patricia Flammer, Martina Hörmann, Dania Aeberhardt und Dominik Tschopp: Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung	34
Gabriela Antener, Anne Parpan-Blaser, Simone Girard-Groeber und Annette Lichtenauer: Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutz	40
Olivier Steiner, Rahel Heeg und Magdalene Schmid: MEKiS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe	46
Daniel Oberholzer und Matthias Widmer: Berufliche Teilhabe messen und steuern	52

Holger Schmid, Felix Wettstein und Wim Nieuwenboom: <b>Fourchette verte – Senior @home: Das gesundheitsförderliche Potenzial eines Mahlzeitendienstes für selbstständig wohnende ältere Menschen</b>	58
Jörg Dittmann, Matthias Drilling und Tobias Bischoff: <b>Studie «Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäres Wohnen. Ausmass, Profil und Bedarf in der Region Basel»</b>	64
Stephan Kösel, Marc Goldoni und Sonja Markwalder: <b>Das Pilotprogramm «Connect» zur Förderung doppelter Kompetenzprofile: Durch Connectivity von Wissenschaft und Praxis</b>	70
<hr/>	
<b>Kontakt und Impressum</b>	76



Besuchen Sie uns auf der Website

**[www.fhnw.ch/soziale-arbeit](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit)**

Hier finden Sie weitere Informationen über die Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.

# Beratung in der Sozialen Arbeit

## Editorial

Agnès Fritze und Susanne Bachmann

Liebe Leserin, lieber Leser

Beratung ist für die Soziale Arbeit zentral. Beratungskompetenz ist damit eine Schlüsselkompetenz von Sozialarbeitenden. Was zeichnet jedoch gute bzw. gelingende Beratung aus? Wie muss Beratung gestaltet sein, damit sie die Handlungsmöglichkeiten der Beratenen erweitert und neue Wege öffnet? Diese Ausgabe der Publikation «Soziale Innovation» beschäftigt sich mit dem Thema **Beratung in der Sozialen Arbeit** und fragt nach den Anforderungen an professionelle Beratung. Das Heft trägt dazu in einem ersten Teil Erkenntnisse aus aktuellen Forschungsprojekten der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW rund um das Thema Beratung zusammen.

*Martina Hörmann* beleuchtet in ihrem Beitrag Elemente professioneller Beratung vor dem Hintergrund gegenwärtiger gesellschaftlicher Entwicklungen. Sie grenzt dabei Beratung von therapeutischen Unterstützungsformen ab und zeigt auf, wie eine zeitgemässe Beratung aussehen kann. Einerseits geht sie darauf ein, wie gender- und diversitysensible Beratung gestaltet werden kann, andererseits thematisiert sie die Chancen und Herausforderungen durch digitale Medien in der Beratung. Anhand eines Fallbeispiels stellt *Günther Wüsten* danach die verschiedenen Dimensionen gelingender Beratung vor: Was müssen professionelle Beraterinnen und Berater beachten, um unterstützend wirken zu können? *Michael Loebbert* betont in seinem Beitrag, warum es wichtig ist, Coaching in die Beratung einzuführen – oder wie er es formuliert, warum Coaching «der rote Faden für erfolgreiche Beratung» ist. Damit ist gemeint, die Selbststeuerung der Beratenen zu unterstützen, sie also zu aktivieren, denn ohne Bezug auf konkretes Handeln bleibt Beratung wirkungslos. Wie kann die Wirkung oder die Qualität von Beratung gemessen werden? *Sarah Bestgen* beschäftigt sich mit dieser Frage anhand eines Praxisbeispiels, der Evaluation der Sozialberatung der Fachorganisation Pro Infirmis.

Zwei weitere Beiträge beschreiben die Anforderungen an Beratung in zwei Praxisfeldern der Sozialen Arbeit: Der Beitrag von *Dorothee Schaffner*, *Angela Rein* und *Sarina Ahmed* erörtert den Beratungsbedarf von Care Leavern und gibt Anregungen für Beratung und Begleitung im Übergang von der Jugendhilfe in ein eigenständiges Leben. *Christoph Mattes* schildert, welchen Kontextbedingungen Schuldnerberatung unterliegt und wie in diesem Rahmen Beratung gestaltet werden sollte, damit sie eigenverantwortliches Handeln der betroffenen verschuldeten Personen fördert.

Der zweite Teil der «Sozialen Innovation» gibt einen Einblick in **aktuelle Forschungsarbeiten** der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. Weitere Informationen zu Projekten unserer Hochschule finden Sie unter [www.fhnw.ch/de/forschung-und-dienstleistungen/soziale-arbeit](http://www.fhnw.ch/de/forschung-und-dienstleistungen/soziale-arbeit).

Wir wünschen eine anregende Lektüre!

Agnès Fritze  
Direktorin

Susanne Bachmann  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



Prof. Agnès Fritze, lic. phil.  
Direktorin



Dr. Susanne Bachmann  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



---

# Schwerpunkt Beratung in der Sozialen Arbeit

# «Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit

Martina Hörmann



**Prof. Dr. Martina Hörmann**  
Dozentin

Unter Beratung verstehen wir im Alltag meist, jemandem einen Rat zu geben. Diese Idee von Beratung findet sich auch in einem Verständnis von Fach- oder Expertenberatung, bei dem eine Person im Besitz der notwendigen Informationen ist und einer anderen Person die «adäquate» oder «richtige» Lösung mitteilt. Professionelle Beratung folgt demgegenüber eher der Leitlinie «Beratung ohne Ratschlag». Dies knüpft an am Verständnis des Klienten oder der Klientin als selbstverantwortlicher Person, die eine eigenständige Entscheidung fällt.

Beratung hat in den vergangenen Jahrzehnten zunehmend an Bedeutung gewonnen und kann als eine zentrale Handlungsform Sozialer Arbeit verstanden werden. Dabei ist sie im Feld Sozialer Arbeit von Rahmenbedingungen bzw. von Fragen geprägt, die Sozialarbeitende vor Herausforderungen stellen können. Wie kann im Spannungsfeld von Freiwilligkeit versus verpflichtender Beratung professionell beraten werden? Wie kann es gelingen, Aspekte von Fachberatung, das heisst die gezielte Übermittlung von Informationen, mit Elementen der psychosozialen Beratung in Einklang zu bringen? Zudem hat sich Beratung als eigenständige Unterstützungsform gerade auch in Abgrenzung zur Therapie etabliert, wenngleich beide in ihrer Geschichte und ihrer methodischen Herangehensweise Gemeinsamkeiten aufweisen.

Gesellschaftliche Entwicklungen machen auch vor Beratung nicht halt: Die Vielfältigkeit von Lebensweisen und Folgen der Globalisierung haben verstärkt Fragen nach einem angemessenen Umgang mit diesen Herausforderungen in der Beratung aufgeworfen: Was umfasst gender- und diversitysensible Beratung im 21. Jahrhundert? Im Zuge der Digitalisierung sind neue Beratungsformate entstanden, die zahlreiche Chancen eröffnen, zugleich jedoch auch die Anforderungen an Fachkräfte erhöhen. Professionelle Beratung basiert auf Forschungsergebnissen und bezieht diese kontinuierlich ein. Dies ist ein zentraler Qualitätsstandard neben der Qualifikation der Beratenden und angemessenen institutionellen Rahmenbedingungen. Im Folgenden sollen diese Aspekte etwas näher beleuchtet werden, um so zu einer Konturierung von «guter» Beratung in der Sozialen Arbeit im 21. Jahrhundert beizutragen.

## **Beratung als interaktive Form der Unterstützung**

Unter Beratung wird eine Interaktion zwischen mindestens zwei Personen verstanden, bei der die Beraterin oder der Berater das Gegenüber, also die Klientin oder den Klienten, dabei unterstützt, «in Bezug auf eine Frage oder ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen» (vgl. Sickendiek/Engel/Nestmann 2002:13). Dies findet zumeist in Form eines Gesprächs statt. Hier zeigt sich das veränderte Rollenverständnis in der Beratung deutlich: Die Beraterin oder der Berater agiert als unterstützende, begleitende Instanz mit ausgeprägter Prozesskompetenz, die zwar bei Bedarf auch notwendige Informationen geben kann, dies jedoch mehr in einem Verständnis von «Welche Möglichkeiten gibt es in Ihrer Situation?» oder «Was sind mögliche Konsequenzen der verschiedenen Optionen?» mit dem Gegenüber bespricht und mithilfe dieses Klärungsprozesses eine Basis für eine fundierte Entscheidung des Klienten oder der Klientin legt. Dabei können, teilweise in Abhängigkeit vom jeweiligen Beratungsansatz, auch konfrontative Elemente Bestandteil des Klärungsprozesses sein. Dies löst das «alte» Verständnis von Beratung ab, bei dem eine Person im Besitz der notwendigen Informationen ist und einer anderen Person die «richtige» Lösung mitteilt.

### **Beratung in der Sozialen Arbeit**

Beratung ist Teil sozialarbeiterischen Handelns in zahlreichen Anwendungsfeldern. Insofern wird sie wahlweise als «zentrale Handlungsform», als eine «Schlüsselkompetenz» oder auch als «Kernkompetenz» von Sozialarbeitenden bezeichnet. Dabei können grundsätzlich zwei Anwendungsgebiete unterschieden werden. Zum einen die Beratung in – zumeist spezialisierten – Beratungsstellen, sei es beispielsweise der Schuldenberatung, der Familienberatung, der Jugendberatung oder der Suchtberatung. Hier ist Beratung zumeist stärker formalisiert, das heisst es werden vorab Termine vergeben und die Fachkräfte verfügen in der Regel über eine beraterische Zusatzausbildung. Zum anderen findet Beratung auch niederschwellig statt sowie in Arbeitsfeldern, bei denen die Sozialarbeitenden verschiedene «Hüte aufhaben». In einer Jugendwohngruppe zum Beispiel haben die Sozialarbeitenden einen pädagogischen und einen beraterischen Auftrag. Beratung findet zumeist in regelmässigen geplanten Gesprächen mit dem oder der Jugendlichen statt, aufgrund der Alltagsnähe teilweise aber auch in Form von Tür- und Angelgesprächen. In solchen Kontexten gilt es sorgsam zu prüfen, inwieweit die grundsätzliche Ergebnisoffenheit von Beratung realisiert werden kann oder wo es aufgrund einer eher pädagogischen Rolle notwendig ist, deutlich zu machen, dass es etwa bei der Einhaltung von Regeln keinen Verhandlungsspielraum gibt.

In der Diskussion um Beratung in der Sozialen Arbeit werden die Elemente Partizipation und Akzeptanz häufig betont. Dies knüpft an Überlegungen an, die Entscheidung über die mögliche Lösung in die Verantwortung des Klienten bzw. der Klientin zu legen, wohingegen die Verantwortung der Beraterin oder des Beraters darin besteht, den Weg zur Problemlösung zu gestalten und die dafür notwendigen Unterstützungen zu geben.

### **«Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?»**

Conen und Cecchin (2013) sind mit diesem Satz, der zugleich der Titel eines ihrer Bücher ist, berühmt geworden. Sie thematisieren damit einen zentralen Aspekt von Beratung in der Sozialen Arbeit: die teilweise fehlende Freiwilligkeit bzw. die Verpflichtung zur Beratung. Vor dem Hintergrund eines gesellschaftlichen Auftrages der Sozialen Arbeit, der sowohl Hilfestellung als auch kontrollierende Aspekte umfasst, sind Beratungen in der Sozialen Arbeit durch unterschiedliche Grade von Freiwilligkeit oder Unfreiwilligkeit gekennzeichnet. Dies gilt es insbesondere im Erstgespräch zu berücksichtigen, da Ausgangslage, Ziele und Vorgehensweise auch von den Freiwilligkeitsgraden abhängen. Mit einer Person, die unter Androhung von Sanktionen zum ersten Beratungsgespräch kommt, gilt es behutsam herauszuarbeiten, welches ihr Nutzen sein könnte, wenn sie sich auf den Beratungsprozess einlässt. Auch sind Sozialarbeitende gefordert, bei der Zielformulierung deutlich zu machen, wo die Gestaltungsspielräume innerhalb des gemeinsamen Prozesses sind und welche Vorgaben den nicht verhandelbaren Rahmen darstellen. Zugleich gilt es die Sichtweise und das Erleben des Gegenübers zu würdigen. Ein möglicher Widerstand sollte weniger als Kooperationsverweigerung verstanden werden, sondern Anlass geben zu prüfen, was aus der Sicht des Klienten oder der Klientin für eine gelingende Kooperation hinderlich ist. Freiwilligkeitsgrade können im Laufe eines Beratungsprozesses variieren und wenn die Anfangsphase erfolgreich gestaltet wird, so kann ein Prozess in Gang kommen, der dem zunächst unfreiwilligen Klienten oder der Klientin einen Weg aufzeigt, neue Möglichkeiten im Denken und Handeln und schliesslich passende Lösungen zu finden.

### **Mehrdimensionale Ressourcenorientierung**

Ressourcenorientierung als zentrales Prinzip der Sozialen Arbeit ist auch grundlegend für Beratung. Dabei richtet sich der Blick einerseits nach innen, wie dies klassischerweise in Beratung und Therapie erfolgt. Mindestens so entscheidend ist es andererseits, einen ressourcenorientierten Ansatz zu verfolgen, der auch auf die Förderung unterstützender Faktoren in der Lebenswelt der Klientel setzt. Beratungssituationen können dazu beitragen, eigene Ressourcen und hilfreiche Ressourcen im Umfeld zu entdecken und zu nutzen. Darüber hinaus umfasst die externe Ressourcenerschließung in der Sozialen Arbeit auch die Unterstützung beim Zugang zu materiellen Hilfen.

Dieser mehrdimensionale Blick auf die Ressourcen ist zugleich zentrales Kennzeichen der Lebensweltnähe von Beratung in der Sozialen Arbeit und grenzt diese auch von therapeutischen Herangehensweisen ab, welche stärker das Individuum und sein Innenleben in den Mittelpunkt stellen. Zwar zeigen Beratung und Therapie zahlreiche Gemeinsamkeiten, insbesondere im Hinblick auf teilweise gemeinsame Wurzeln und ein vergleichbares Methodenset. Die Anlässe, die Hilfeformen sowie die Zuständigkeiten und Organisationsformen unterscheiden sich hingegen deutlich. Während Therapie die seelische Verfassung und die persönliche Geschichte der Klientin oder des Patienten fokussiert, zu meist im Gesundheitsbereich angesiedelt ist und den Begriff der «Heilung» in den Mittelpunkt stellt, zielt Beratung auf eine lebensweltnahe Unterstützung, um Herausforderungen in der aktuellen Lebenslage lösen zu können. Sie ist häufig auch niederschwellig oder offen zugänglich und in verschiedenen gesellschaftlichen Teilsystemen angesiedelt.

### **Beratung im 21. Jahrhundert**

Beratung in der Sozialen Arbeit im 21. Jahrhundert benötigt eine gute Balance zwischen bewährten Konzepten einerseits und der Integration von neuen Aspekten aufgrund aktueller gesellschaftlicher und fachlicher Entwicklungen andererseits. Dies soll an zwei Aspekten aufgezeigt werden: zum einen der Notwendigkeit gender- und diversitätsensibler Beratung sowie an den neuen Möglichkeiten und Herausforderungen, die digitale Medien in der Beratung geschaffen haben.

In der gesellschaftlichen Entwicklung zeigt sich eine enorme Ausdifferenzierung und Vervielfältigung von Lebens- und Rollenmodellen. Hier ist Gendersensibilität in der Beratung hilfreich: Dies bedeutet, in der Lage zu sein, den Blick auf das Individuum und sein Umfeld zu richten und zugleich mögliche strukturelle Benachteiligungen im Blick zu behalten, ohne diese überzubetonen. So kann es beispielsweise in der Beratung einer alleinerziehenden Frau Aspekte von geschlechtsspezifischer Benachteiligung geben. Es kann aber auch sein, dass dies im Einzelfall keine Rolle spielt, sondern andere Aspekte wesentlich sind. Dies bedeutet auch den Abschied von Vorstellungen, wie eine Frau oder ein Mann am besten beraten wird. Da wir nicht wissen, welche Ideen das Gegenüber hat, über welche Ressourcen sie oder er verfügt, gilt es trotz des Wissens um Benachteiligungen, offen zu sein für die Vielfalt der Möglichkeiten. Ähnliches zeigt sich auch im Hinblick auf die Vielfalt sexueller Orientierungen. Frage ich eine Jugendliche in der Beratung «Hast du einen Freund?», so steht hinter der Frage bereits eine Idee, die andere Möglichkeiten ausgrenzt. Frage ich jedoch «Bist du mit jemand zusammen?», so bleibt der Möglichkeitsraum gross und es fühlen sich auch Personen angesprochen, die nicht

heterosexuell orientiert sind. Für Beraterinnen und Berater bedeutet dies, in der Phase des Beziehungsaufbaus offen zu fragen und möglichst wenig auszuschließen. Dabei gilt es auch eigene Bilder, Stereotype und blinde Flecken zu reflektieren. Das Diversity-Konzept erweitert die Kategorien um weitere Vielfaltsdimensionen wie beispielsweise den kulturellen Hintergrund, das Alter oder körperliche Beeinträchtigungen. Auch hier gilt es eigene – häufig defizitorientierte – Bilder kritisch zu hinterfragen. Dies ist gerade in der Sozialen Arbeit, die in der Regel mit Menschen in Problemlagen konfrontiert ist, häufig herausfordernd. Doch zeigt der Blick auf die Ressourcen jenseits tradierter Bilder oft den Weg zu möglichen Lösungen.

Die mediale Kommunikation hat sich in den vergangenen Jahrzehnten radikal verändert. Klientinnen und Klienten wenden sich vermehrt auf allen Kommunikationskanälen an Beratende. So kontaktieren Kinder und Jugendliche teilweise zunächst über WhatsApp die Schulsozialarbeitenden. Aus der Mütter- und Väterberatung wird berichtet, dass zunehmend mehr Beratungsanliegen elektronisch eintreffen. Dies sind nur zwei Beispiele. Mediatisierte Beratung knüpft demzufolge direkt an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten an. Zudem generiert sie neue Möglichkeiten: In anonymen Onlineberatungsformaten werden tabubesetzte Themen nachweislich schneller und offener angesprochen als im persönlichen Gespräch. Darüber hinaus interessiert bei diesen Formaten nicht, wo jemand sich befindet. Bei zeitversetzten Formaten wie etwa der E-Mail-Beratung kann die Uhrzeit individuell gewählt werden, was für den Klienten oder die Klientin entlastend sein kann. Noch relativ neu ist der Gedanke, mittels Blended Counseling bewährte Formen wie persönliches Gespräch und mediatisierte Formen zu mixen.

Der digitale Wandel hat also die beraterischen Möglichkeiten erweitert. Zugleich zeigen sich auch Herausforderungen, wenn es gilt, wesentliche Beratungsstandards auch in digitalen Beratungsformaten zu gewährleisten. Die Beratung über WhatsApp, Outlook oder Skype sind aus Datenschutzsicht ein «No-Go», denn die Vertraulichkeit ist über diese Kommunikationskanäle nicht ausreichend gewährleistet. Hier gilt es Tools und Plattformen zu nutzen, welche Datenschutz und Datensicherheit gewährleisten und zugleich möglichst benutzungsfreundlich sind, sodass die Schwelle zur Inanspruchnahme niedrig bleibt.

### **Gute Beratung verweist auf Beratungsqualität**

Beratung hat sich in den vergangenen Jahrzehnten zusehends als eigenständige Handlungsform profiliert. Dazu tragen auch die verschiedentlich formulierten Standards für eine professionelle Beratung bei. Entscheidend sind die Qualifikation der Beratenden, die institutionellen Rahmenbedingungen für Beratung (Konzept, Ausstattung, Supervision etc.) sowie die Prozessqualität und die Ergebnisqualität (Grad der Zielerreichung, Zufriedenheit Klientin/Klient etc.). Diese Aspekte sind bei einer Diskussion um gute Beratung in der Sozialen Arbeit zentral und können dazu beitragen, der Gefahr einer Deprofessionalisierung entgegenzuwirken.

### **Literatur**

- Conen, Marie-Luise/Cecchin, Gianfranco (2013). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. 4. Auflage. Heidelberg: Carl-Auer.
- Sickendiek, Ursel/Engel, Frank/Nestmann, Frank (2002). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. Weinheim und München: Juventa.

# Ressourcenorientierte und multiperspektivische Beratung in der Praxis

Günther Wüsten



Prof. Dr. Günther Wüsten  
Dozent

Dienstagmorgen, 24. Januar 2015: Frau B quält sich aus dem Bett. Zehn Uhr, draussen Hochnebel, grau, wenn auch etwas weniger als gestern. Verschlafen hat sie dennoch, eigentlich wollte sie heute früh aufstehen, Haushalt, Erledigungen und Administration abarbeiten. Irgendwie auch egal, denn keiner wartet auf sie heute. Ihr letzter Arbeitstag im Come In liegt vier Monate zurück. Seitdem geht sie einmal in der Woche zum RAV, besser zu Anita, der Sozialarbeiterin vom RAV, mit der ist sie per Du, weil sie ja eigentlich Kolleginnen sind. Sie könnte auf der anderen Seite sitzen, tut sie aber nicht. Als sie vor sieben Jahren im Come In anfang, war sie Feuer und Flamme. Offene Jugendarbeit war ihr Ding. Doch in den letzten Jahren hatte sie den Kontakt zu den Jugendlichen verloren. Angefangen hatte es, nachdem sich ihr Freund über Nacht von ihr trennte. Sie hatte es nicht gemerkt, irgendwie verlor sie Halt und die von ihr gewohnte Sicherheit. Die Drogenprobleme und Konflikte mit den Jugendlichen eskalierten gerade in dieser Zeit. Sie konnte sich nur wenig austauschen, da sie in der Arbeit oft alleine war. Die Arbeitszeiten waren zu den Zeiten, zu denen sie früher abgemacht hätte. Jetzt hatte sie am Montagmorgen Zeit, nur konnte sie da niemand treffen. Der Kreis der Freundinnen und Freunde wurde kleiner, die Gelegenheiten sich zu sehen seltener. Was sich anfühlte wie ein Winterblues verschwand leider im Frühjahr nicht. Der Tiefpunkt kam, als sie sich zwei Monate später auf der Kriseninterventionsstation wiederfand. Frau F, das war die Sozialarbeiterin des Spitals, hielt ihr einen Zettel vor die Augen: «M. Maier, Fachperson für psychosoziale Beratung». Zehn Tage später sass sie im Beratungsraum bei Frau Maier, ihr war unwohl, sie fühlte sich klein, unsicher und eigentlich wusste sie nicht, was sie hier sollte. Das war ein Platz für die anderen.

Hier beginnt Beratung. Die Klientin hat den Weg in eine Beratungssituation gefunden. Sie ist skeptisch, ihre Befürchtungen sind hoch und sie wird darauf achten, dass sich ihre Unsicherheit, die sie derzeit erlebt, nicht noch vergrössert. Wie könnte eine professionelle Beratung hier starten? Beim Aufbau der Beratung wird die Beratungsperson Wert darauf legen, dass sich die Klientin einfinden kann und sich willkommen fühlt. Vielleicht orientiert sich die Beratungsperson bei der Strukturierung des Prozesses am Sieben-Phasen-Modell von Kanfer/Reinecker/Schmelzer (2012): Am Anfang steht natürlicherweise eine erste Formulierung des Anliegens, also das, was sich die Klientin von einer erfolgreichen Beratung erhofft. Kanfer unterscheidet drei wesentliche Aspekte in der Anfangsphase der Beratung: Bildung einer sicheren und qualitativ guten *Allianz* (Flückiger/Wampold/Horvath/Del Re 2018). Erheben von *problembezogenen Informationen*, hierzu zählen die oder das Anliegen der ratsuchenden Person. Und das *Beratungsziel*: Was möchte Frau B mit der Beratung erreichen? Was könnte sie verändern? Wie würde sie merken, dass die Gespräche von Frau Maier wirkungsvoll sind?

Schubert (2013) konstatiert, dass Beratung nicht im leeren Raum stattfindet, sondern in System- und Kontextbedingungen eingebunden ist. Soziale und auch individuell erlebte Notlagen sind Ausdruck einer stetigen Wechselwirkung von *Person in Environment*. Diese enge Verbindung von sozialen und individuell erlebten Notlagen hat schon Alice Salomon (1926) fokussiert, aktuellere Konzepte sind zum Beispiel das PIE (Person in Environment)-Modell von Karls und Wandrei (1994) sowie die Konzeptlegung und Differenzierung zum grundlegenden Einfluss der sozialen Dimension von Sommerfeld et al. (2016). Der Möglichkeitsraum einer Person ist quasi ein sozialer Prozess, welcher die Lebenswelt der ratsuchenden Person stark beeinflusst.

In diesem Kontext sind auch die konkreten organisationalen Aspekte der Beratung von wichtiger Bedeutung. Die Fragen zu den *Rahmenbedingungen* sind: Entstehen Kosten? Besteht Schweigepflicht? Oder müssen Auskünfte weitergeleitet werden? Wo wird beraten? In welcher Dauer, wie häufig? Wie wird zwischen den Begegnungen gearbeitet etc.? Die Beratungsperson wird dabei fortwährend versuchen, eine wertschätzende und wertfreie Gesprächsatmosphäre aufzubauen (Flückiger/Wüsten 2013). Sie berücksichtigt, dass es für die ratsuchende Person schwierig sein kann, über Anliegen, mögliche psychische Verletzung oder fehlende soziale Integration zu sprechen (Wüsten 2016). Deswegen wird sie oder er beständig versuchen, die Klientin in ihrer belastenden Situation zu stärken (Wälte/Borg-Laufs 2018). Wertschätzung kann die Beratungsperson zeigen, indem sie sich für Details interessiert, zum Beispiel: Mit wem können Sie im Alltag über persönliche Probleme reden? (*Erkunden von Beziehungs- und Bewältigungsressourcen*). In der Beratung wird man immer beide Perspektiven brauchen, nämlich einerseits die einer guten sorgfältigen Erhebung des Problems, des Themas oder der Belastung und andererseits die einer aktiven umfassenden Suche nach Ressourcen: individuellen, sozialen und Umgebungsressourcen (Röhrle 2013). Für den Fall, dass Frau Maier dem siebenstufigen Modell von Kanfer folgt, wird sie der Motivation der Klientin grosse Aufmerksamkeit schenken (Beck 2018). Beratung droht zu scheitern, wenn die Motivationen der ratsuchenden Person nicht richtig eingeordnet werden. Im Alltag gehen Menschen vielfach der Frage nach, ob eine Person zu einer Handlung motiviert ist oder nicht. Diese Betrachtungsweise legt ein eindimensionales Modell der Motivation zugrunde: Ja oder Nein. Dieses Modell ist zwar weit verbreitet, wird aber den komplexen Prozessen der Motivation nicht gerecht. Entsprechend dem Axiom der Kommunikation von Watzlawick/Beavin/Jackson (1980), welcher formulierte: *Man kann nicht nicht kommunizieren*, könnte man analog sagen: *Man kann nicht nicht motiviert sein*. Die Frage wird also nicht sein, ob die Klientin motiviert ist oder nicht, sondern wozu sie motiviert ist.

Um dieser Frage nachzugehen, müssen die Prozesse der Motivation differenziert werden. Kanfer unterscheidet drei Qualitäten der Motivation. *Beratungsmotivation*, *Beziehungsmotivation* und *Änderungsmotivation*. Beratungsmotivation entsteht vielfach durch das Erleben kumulierter Probleme, Belastungen oder Verletzungen. Howard et al. (1992) beschreiben in ihrem Veränderungsmodell der Therapie, dass dem Aufsuchen von unterstützender Behandlung in der Regel langanhaltende Prozesse vorangehen, welche mit mehrfachem Scheitern verbunden sind und schliesslich zum Erleben von *Demoralisierung* führen, wie bei Frau B, die sich auf einmal in der Krisenintervention wiederfand. Damit kann eine diffuse Hoffnung auf Besserung verbunden sein. Die Erwartung an die Beratung ist ein nachgewiesener Wirkfaktor in der Beratung (Pfammatter/Junghan/Tschacher 2012), aber eine positive Besserungserwartung zu haben heisst nicht zwingend, auch für Veränderungen motiviert zu sein. Eine *Änderungsmotivation* würde bedeuten, dass Frau B beispielsweise bereit wäre, auch eigenes Verhalten infrage zu stellen, möglicherweise auch ihre soziale Situation grundlegend zu ändern. Vielleicht möchte sie das aber gar nicht, aber sie mag ihre Beratungsperson, weil sie ihr sympathisch ist. In diesem Falle würde man von *Beziehungsmotivation* sprechen. Im Beratungsprozess wird es darum gehen, *Änderungsmotivation* zu fördern, zu entwickeln oder zu entdecken. Proschaska und Di Climente (2005) haben mit dem *Transtheoretischen Modell der Motivation* eine Grundlage geliefert, mit dessen Hilfe man den motivationalen Modus der ratsuchenden Person einschätzen kann. In ihrem Modell werden Qualitäten

der Motivation unterschieden. Idealtypisch würden diese in Phasen durchlaufen, was jedoch selten der Fall ist. Häufiger findet man Wechsel vor oder zurück von einer Phase in die nächste. Sie beschreiben folgende Level der Motivation: *1. Phase: Sorglosigkeit oder Absichtslosigkeit.* In diesem Modus zeigt die Person keinerlei Interesse an Veränderungen oder ihr ist gar nicht bewusst, dass Veränderungen sinnvoll sein könnten. *2. Phase: Bewusstwerden.* Der Person wird deutlicher, dass Veränderungen sinnvoll sein könnten, aber Veränderungen sind weder klar, noch werden sie angestrebt. *3. Phase: Vorbereitung.* Die ratsuchende Person entwickelt Absichten, beginnt anders zu urteilen und zu denken. Möglicherweise werden vorbereitende Handlungen getroffen. So hat sich Frau B entschieden, zur Beratung zu kommen. *4. Phase: Handlung.* Intentionen werden umgesetzt. Frau B etwa erscheint jetzt regelmässig in der Beratung, weil sie auf eine Besserung der Situation hofft und erwartet, dass sie selbst dazu beitragen kann, beispielsweise indem sie aktiv auf ihre Stärken zurückgreift und ihr früheres Netz der Freundschaften wiederbelebt. *5. Phase: Fortschritte im Veränderungsprozess werden abgesichert.* Die Klientin oder der Klient lernt, was sie oder er tun kann, wenn es wieder zu einer Verschlechterung käme und wie man frühzeitig Hilfe aktivieren könnte. *6. Phase: Evaluation.* Die ratsuchende Person schaut auf einen Veränderungsprozess zurück und reflektiert den Prozess. Frau B kann sich fragen, was für sie hilfreich war: Welche Schwierigkeiten konnte ich lösen? Welche Ressourcen konnte ich nutzen?

Es ist wichtig, dass die Beratungsperson gemeinsam mit der ratsuchenden Person Einigkeit über die bedeutenden Ziele erarbeitet. Wenn dies gelungen ist, geht es als Nächstes darum, wie die Ziele erreicht werden können, es geht also um die Interventionsmethoden. Eine Einigkeit hinsichtlich der Ziele setzt nicht zwingend eine Einigkeit hinsichtlich der Methoden voraus. Wesentlich dabei ist, dass der Prozess in eine gute und vertrauensvolle Beratungsbeziehung eingebunden ist. Fachpersonen, welche nicht das Vertrauen der ratsuchenden Person gewinnen konnten, laufen Gefahr, die wichtigen Informationen gar nicht erst zu erhalten. Gute Fachpersonen der Beratung können sich emphatisch in die Situationen von Klientinnen oder Klienten einfühlen. Sie berücksichtigen in der Beziehungsgestaltung auch die grundlegenden Bedürfnisse nach Bindung, Selbstwerterhöhung und Kontrolle sowie das Streben nach positiven Erfahrungen. Diese vier Grundbedürfnisse postulierte Grawe (2004) als zentral für die psychische Gesundheit. Das bedeutet, alle Menschen streben nach der Realisierung dieser Bedürfnisse.

Trotz der möglicherweise erfolgenden Verbesserungen wird Frau Maier in der Beratung ein Augenmerk darauf werfen, ob Suizidgedanken bei Frau B vorhanden sind. Denn sie weiss, dass 30 Prozent der depressiv erkrankten Personen einen Suizidversuch unternehmen (Hautzinger 2013). Darüber hinaus ist ihr bekannt, dass es in der Schweiz pro Jahr etwa 15 000 Suizidversuche gibt und knapp zehn Prozent der Schweizer Bevölkerung einmal im Leben einen Suizidversuch unternimmt (Schuler/Rüesch/Weiss 2007). Frau Maier wird den Beratungsprozess so gestalten, dass sie in einem dialogischen interaktiven Prozess mit Frau B darum besorgt sein wird, Klärungsarbeit, Kompetenzförderung, Emotionsbearbeitung, Ressourcenaktivierung und Empowerment zu leisten, um Frau B damit in ihrer konkreten sozialen Situation zu unterstützen (Pauls/Stockmann 2013). Weiterhin achtet sie auf beständige Weiterbildung. Sie tut dies in Supervisionen oder mithilfe von Fallbesprechungen mit ihren Kolleginnen und Kollegen in Form kollegialer Beratung (von Schlippe/Schweitzer 2012). Sie arbeitet also in einem Netzwerk, und wenn sie einmal in einem Fall nicht

weiterkommt, kann sie sich unkompliziert Hilfe holen. Für Frau B ergänzt sie ihre Beratungen mit Methoden aus der Achtsamkeitsbasierten Therapie, um den negativen Gedanken von Frau B etwas entgegenzusetzen. In die Achtsamkeitsbasierte Therapie (Michalak/Heidenreich/Williams 2012) fließen Elemente fernöstlicher Meditation ein. Ergänzend zu der kognitiven Therapie geht es weniger darum, die negativen Gedanken zu stoppen, sondern sie als Teil vom Ganzen zu integrieren, ohne sich davon zu sehr blockieren zu lassen.

Gute Beratung findet in einem vernetzten Kontext statt, sie berücksichtigt die soziale Situation, geht auf empirisch valides Wissen ein, setzt auf die Beratungsbeziehung (Frank 2007), erkundet und fördert Ressourcen und last but not least die Beratungsperson geht mit sich selbst gut um.

## Literatur

- Beck, Barbara/Borg-Laufs, Michael (2018). Änderungsmotivation. In: Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (Hg.). Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention. Stuttgart: Kohlhammer. S. 80–96.
- Flückiger, Christoph/Del Re, A.C./Wampold, Bruce E./Horvath, Adam O. (2018). The alliance in adult psychotherapy: A meta-analytic synthesis. In: Psychotherapy. 55. Jg. (4). S. 316–340.
- Flückiger, Christoph/Wüsten, Günther (2013). Ressourcenorientierte Gesprächsführung – Advanced Practitioner. In: Schemmel, Heike/Schaller, Johannes. Ressourcen. Ein Hand- und Lesebuch zur psychotherapeutischen Arbeit. Tübingen: dgvt. S. 235–245.
- Frank, Renate (2007). Therapieziel Wohlbefinden. Heidelberg: Springer.
- Grawe, Klaus (2004). Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe.
- Hautzinger, Martin (2013). Kognitive Verhaltenstherapie bei Depression. Weinheim: Beltz.
- Howard, Kenneth/Lueger, Robert/Maling, Michael/Martinovich, Zoran (1992). A phase theory of psychotherapy. Annual International Meeting of the Society of Psychotherapy Research, Berkeley.
- Kanfer, Frederik/Reinecker, Hans, H./Schmelzer, Dieter (2012). Selbstmanagementtherapie. Ein Lehrbuch für die klinische Praxis. Berlin: Springer.
- Karls, James M./Wandrei, Karin E. (1994). Person-In-Environment System. The PIE Classification System for Social Functioning Problems. Washington, DC: NASW Press.
- Michalak, Johannes/Heidenreich, Thomas/Williams, Mark G. (2012). Achtsamkeit. Bern: Huber.
- Pauls, Helmut/Stockmann, Petra (2013). Sozialtherapeutische Beratung – eine Begriffsbestimmung. In: Pauls, Helmut/Stockmann, Petra/Reicherts, Michael (Hg.). Beratungskompetenzen für die psychosoziale Fallarbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus. S. 11–20.
- Pfammatter, Mario/Junghan, Ulrich/Martin/Tschacher, Wolfgang (2012). Allgemeine Wirkfaktoren in der Psychotherapie. In: Psychotherapie im Dialog. 17. Jg. (1). S. 17–31.
- Proschaska, James/Di Clemente, Carlo (2005). The Transtheoretical Approach. In: Norcross, J.C./Goldfried, M. R. (Hg.). Handbook of Psychotherapy Integration. New York: Oxford UP. S. 147–171.
- Röhrle, Bernd (2013). Arbeit mit Ressourcen auf der sozialen Ebene. In: Schemmel, Heike/Schaller, Johannes (Hg.). Ressourcen. Ein Hand- und Lesebuch zur psychotherapeutischen Arbeit. Tübingen: dgvt.
- Salomon, Alice (1926). Soziale Diagnose. Berlin: Carl Heymann.
- Schubert, Franz-Christian/Knecht, Alban (2012). Ressourcen – Einführung in Merkmale, Theorien und Konzeptionen. In: Knecht, Alban/Schubert, Franz-Christian (Hg.). Ressourcen im Sozialstaat und in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer. S. 15–41.
- Schuler, Daniela/Rüesch, Peter/Weiss, Carine (2007). Psychische Gesundheit Schweiz. Bd. 24. Bern: Bundesamt für Gesundheit/Schweizerisches Gesundheitsobservatorium.
- Sommerfeld, Peter/Dällenbach, Regula/Rüegger, Cornelia/Hollenstein, Lea (2016). Klinische Soziale Arbeit und Psychiatrie. Wiesbaden: Springer VS.
- Von Schlippe, Arist/Schweitzer, Jochen (2012). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (2018). Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention. Stuttgart: Kohlhammer.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet/Jackson, Don (1980). Menschliche Kommunikation. Forschung, Störungen, Paradoxien. Bern: Huber.
- Wüsten, Günther (2016). Soziale Ressourcen – ein Schlüssel zur Gesundheit. In: Psychotherapie im Dialog. 2. Jg. S. 48–52.

# Mit Beratung aktivieren: Gute Beratung braucht Coaching

Michael Loebbert



Dr. Michael Loebbert  
Dozent

Gute Beratung unterstützt den nachhaltigen Erfolg ihrer Klientinnen und Klienten als erfolgreiche Handlungssteuerung. Dazu braucht es *Orientierung*, Wissen und Kenntnisse im jeweiligen Praxisfeld. Das leistet Expertenberatung. Dazu braucht es auch die *Aktivierung der Selbststeuerung* als Motivation, Selbstwirksamkeitserleben, positive Emotionen, Selbstverantwortung. Das meint Prozessberatung. Gute Beratung bietet das im Einzelfall passende Verhältnis von Orientierung und Aktivierung, von Experten- und Prozessberatung. Ohne Aktivierung allerdings ist Orientierung sinnlos. Wissen und Kenntnisse, denen der Handlungsbezug fehlt, sind wirkungslos.

Die Unterstützung der Selbststeuerung (Aktivierung) von Personen wird fachlich als *Coaching* (persönliche Prozessberatung) gefasst. Gute Beratung braucht Coaching. Coaching ist der rote Faden für erfolgreiche Beratung. Das habe ich in meinem Buch «Coaching in der Beratung – wie Beratung erfolgreich ist» (Loebbert 2018/1) prägnant und zusammenhängend dargestellt. Der Aufsatz «Kritische Erfolgsfaktoren – wie Coaching wirksam wird» (Loebbert 2018/2) beschreibt die wissenschaftlichen Grundlagen.

Hier einige Hauptkenntnisse und Schlussfolgerungen für die Praxis von *aktivierender Beratung*.

## **Beraten ist ein professioneller Leistungsprozess**

Beraten als Dienstleistung kann wie jede andere Dienstleistung als professioneller Leistungsprozess beschrieben werden. Damit ist der Kontext beruflicher Leistungserstellung und des beruflichen Austauschs von Leistungen bestimmt. Beraten bemisst sich auch am Wertbetrag, den es für ihre direkten Klientinnen und Klienten als auch für die Auftrag gebende Organisation hat. Aktivierende Beratung ist es letztlich nur, wenn es geholfen hat und diese Hilfe der Beratung auch zugeschrieben werden kann. Im beruflichen Rahmen wie in der Sozialen Arbeit, in der Unternehmensberatung oder in der Personalberatung sind dafür Geldmittel für Aufwand und Nutzen der Beratung eingesetzt. Darin ist die individuelle Zielerreichung mit dem gesellschaftlichen und organisationalen Rahmen verbunden.

Beratende in beruflichen Rollen sollten also ihren Wert kennen und diesen auch für ihre Klientinnen und Klienten realisieren können. Sie unterstützen die Beratenen darin, den Wert von Beratung für sich einzuschätzen.

## **Beraten ist Interaktion**

Der Beratungsprozess wird aus einer systemtheoretischen Perspektive als eine Folge von fünf Phasen in der Interaktion von Beratenden und Beratenen beschrieben:

- 1 Mit den *Kontaktinterventionen* der Beratenden gelingt es den Beratenen, sich auf eine *Beratungsbeziehung* einzulassen.
- 2 In der *Kontraktphase* werden für die Beratenen (erste) *Zielvorstellungen* für ihre Handlungsvorhaben deutlich.
- 3 Die mit fachlichem Beratungswissen unterlegten *Hypothesen* der Beratungsperson ermöglichen das *Ausloten von Handlungsspielräumen*.

- 4 Die zum Anliegen und der Person der Beratenen passenden *Interventionen* unterstützen die *Innovation*, die für die Zielvorstellungen und Handlungsspielräume passende Erneuerung von Handlungsmustern.
- 5 *Evaluation* im Beratungsprozess sichert die Nachhaltigkeit der *Resultate* in der Praxis der Beratenen.

Diese fünf Phasen werden in den meisten Theorien für Beratung ähnlich beschrieben und auch Beratende legen sie ihrer Handlungssteuerung faktisch zugrunde. Sie sind das Rückgrat für die Steuerung und das Qualitätsmanagement, Supervision und Intervention von Beratung.

### **Coaching ist der rote Faden für die Aktivierung**

Aktivierende Beratung folgt der Vorstellung von personenorientierter Prozessberatung als Coaching. Die Prozessschritte Kontakt-Kontrakt-Hypothese-Intervention-Evaluation reihen sich auf wie die Perlen eines Colliers. Mehr als bloss eine Beschreibung sind sie die *kritischen Erfolgsfaktoren* für Beratung: Ohne Kontakt fehlt die Voraussetzung für eine Zielbildung im Kontrakt. Ohne Kontrakt sind Hypothesen bestenfalls zufällig passend. Ohne Hypothesen bleiben Interventionen beliebig. Und ohne Interventionen fehlt die Voraussetzung für Evaluation. Das Durchlaufen dieser logischen und psychologischen Phasen ist die notwendige Bedingung für eine erfolgreiche *Unterstützung der Selbststeuerung der Beratenen*, ist notwendige Bedingung für ihre Aktivierung.

Die Einführung von Coaching in die Beratung bedeutet zugleich eine Innovation für traditionelle Vorstellungen von Beratung als Expertenberatung. Beratung in einem digitalen Zeitalter, in dem Wissen schnell verfällt und aktuell im Internet zur Verfügung steht, braucht mehr Coaching und für die Beratenen mehr Aktivierung.

### **Erkenntnisse der Psychologie und Soziologie sind eine Grundlage wirksamer Beratung**

Beratung wirkt in der Regel positiv auf die Zielerreichung der Beratenen. Menschen, die Beratung in Anspruch nehmen, sind in ihrer Handlungssteuerung stabiler und erfolgreicher. Schon die Tatsache einer kooperativen Begleitung an sich kann empirisch als Wirkfaktor beschrieben werden. Wirkfaktoren aktivierender Beratung wie Ressourcen- und Lösungsorientierung, Aktualisierung von Zielvorstellungen und biografischen Lebensthemen haben empirische Evidenz. Ergebnisse der psychologischen Forschung legen nahe, dass Beratungspersonen besser auf Erleben von Selbstwirksamkeit und positive Emotionen setzen als auf Frustration und negative oder kritische Bewertung. Sozialpsychologische Konzepte weisen darauf hin, dass ein erfolgreiches Handeln der Beratenen das spezifische soziale System einbeziehen muss. Die soziale Organisation bestimmt den Spielraum und auch die Grenzen möglicher Handlungserfolge der Beratenen.

Beratende müssen selbst keine Sozialwissenschaftlerinnen oder Sozialwissenschaftler sein, halten sich aber auf dem aktuellen Stand des Wissens und können die Bedeutung neuer Erkenntnisse (z.B. der Hirnforschung) für ihre Beratung einschätzen.

### Die Haltung macht den Unterschied

Haltung ist eine durch Erfahrung und Übung erworbene bewusste innere Einstellung und Fähigkeit. Förderliche (ethische) Haltungen als beraterische Tugenden sind *Wertschätzung* für die individuellen Möglichkeiten der Beratenen, *Achtsamkeit* für das Hier und Jetzt des jeweiligen Prozesses, ein positives und zugleich realistisches Vertrauen in die Handlungsmöglichkeiten der Beratenen, *Bescheidenheit* für das eigene Wissen und Verstehen. Sie ermöglichen erst aktivierendes Beratungshandeln. Es geht um die Urteilskraft, die Qualität der Prozesssteuerung, blitzschnell zu verstehen, was die Beratenen aktiviert und ihnen weiterhilft, die richtige Intuition. Bewusste Reflexion wäre zu langsam.

Leistungsfähige Beratungspersonen unterscheiden sich von weniger leistungsfähigen über ihre handwerklichen Fähigkeiten hinaus durch ihre spezifische und ausgebildete Beratungshaltung.

### Aktivierende Beratung hat den Anspruch, immer besser zu werden

Beratende, die aktivieren, nutzen ihre Möglichkeiten, sich im Beraten zu verbessern. Nur wer sich selbst aktiviert, kann auch andere aktivieren. Auf ihrem Weg der Verbesserung – fachlich: des Handlungslernens – ist die Beratungsperson zugleich Rollenmodell und Vorbild. Nur Beratende, die bereit sind, über ihren eigenen Schatten zu springen, bekommen und verdienen das Vertrauen der Beratenen für deren Veränderung. Irrtümer und Fehler gehören zum Beratungsprozess, solange sie in der Beratung bearbeitet werden und Lernergebnisse für die Beratenen nützlich eingesetzt werden.

Um sich nicht in der eigenen Perspektive zu verlieren, braucht professionelle Beratung Supervision als Einführung eines dritten Beobachters der Beratungsinteraktion. Das ist der Ausgangspunkt für das Qualitätsmanagement von Beratung und zugleich anschlussfähig an QM-Systeme wie EFQM oder ISO 9001.

Im Alltagsverstand sind wir Menschen nicht nur weniger systematisch, wir verfügen auch nicht über erprobte und wissenschaftlich fundierte Vorgehensweisen, schliesslich fehlt die Übung in der Ausbildung einer aktivierenden Beratungshaltung. Weiterbildung ist darum die Voraussetzung einer entsprechenden professionellen Tätigkeit.

### Literatur

- Loebbert, Michael (2019). Die Tugenden des Beratens. In: Fachmagazin des Deutschen Verbandes für Bildungs- und Berufsberatung, 1-2019, S. 26–31.
- Loebbert, Michael (2018/1). Coaching in der Beratung. Wie Beratung erfolgreich ist. Wiesbaden: Springer.
- Loebbert, Michael (2018/2). Kritische Erfolgsfaktoren. Wie Coaching wirksam wird. In: Wegener, Robert und andere (Hg.). Coaching Prozessforschung. Forschung und Praxis im Dialog. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 196–217.
- Loebbert, Michael (2017). Coaching Theorie. Eine Einführung. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer.
- Loebbert, Michael (2016). Wie Supervision gelingt. Supervision als Coaching für helfende Berufe. Wiesbaden: Springer.



# Wirkung von Beratung messen – Möglichkeiten und Grenzen anhand eines Beispiels aus der Praxis

Sarah Bestgen



**Sarah Bestgen, MA**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Der Wirkungsnachweis von Angeboten im Sozialbereich ist ein Thema, welches neben dem Nachweis von wirtschaftlicher Effizienz zunehmend an Relevanz gewinnt. Adam et al. (2016) konnten in einer Studie aufzeigen, dass Leistungsfinanzierer diesen vermehrt einfordern, um ein Angebot zu bewerten und dessen «Wert» in einen monetären Zusammenhang zu setzen. Aber auch die eigenen Ansprüche einer Organisation an die Qualitätssicherung können dazu führen, dass der Wirkungsmessung Beachtung geschenkt wird. Die Ausgestaltung eines Wirkungsnachweises kann sehr unterschiedlich ausfallen. Während die einen eigenständig versuchen, Messinstrumente an unterschiedlichen Stellen ihrer Angebote zu installieren, lagern andere diese Aufgabe an Externe aus.

Bei der Pro Infirmis wurde für die geplanten Wirkungsmessungen ihrer Dienstleistungen ein spannender Zwischenweg gewählt (Bestgen et al. 2018): Wissenschaftliche Mitarbeitende und Ansprechpersonen aus dem praxisnahen Kontext von Pro Infirmis haben gemeinsam auf Grundlage des Leitfadens zur Wirkungsmessung für NPO (ZEWO 2013) und einem Rahmenkonzept der entsprechenden Dienstleistung ein Konzept zur Wirkungsmessung erstellt. Dieses beinhaltete ein Wirkungsmodell sowie einen ersten Fragebogenentwurf und Überlegungen zur Erhebung, bevor das Team der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW in den Prozess miteinbezogen wurde. Dadurch wurden die Bedürfnisse der Organisation aus einer praxisnahen Perspektive berücksichtigt und mitgetragen und gleichzeitig auch die externe und somit unabhängige Expertise sichergestellt. Eine dieser Wirkungsmessungen von Dienstleistungen betraf die Sozialberatung von Pro Infirmis (Bestgen/Kirchhofer 2017). Doch wie kann die Wirkung von Beratung adäquat gemessen werden? Wie kann der Mehrwert oder die Qualität von Beratung ermittelt werden?

## Was kann denn gemessen werden?

Um zu entscheiden, was genau an der Beratung überprüft werden soll, ist es sinnvoll, sich eine Übersicht zu verschaffen, welche Aspekte im Rahmen einer Beratung fokussiert werden können und welche dabei von Interesse sind. Ein bis heute rezipiertes Modell aus den 1960er-Jahren von Donabedian (1966) differenziert beispielsweise die Qualitätsdimensionen in eine Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Bei jeder dieser Dimensionen wäre separat zu überlegen, welches geeignete Messinstrumente sein könnten, um die Zielerreichung zu messen – sofern diese überhaupt im Vorfeld klar definiert wurde. Eine eigene Recherche zum Thema erweckt den Eindruck, dass Praktikerinnen und Praktiker, welche sich mit dem Thema der Wirkungsmessung auseinandersetzen möchten, schnell an ihre Grenzen gelangen können. Für die Praxis findet sich wenig Material für eine praktische Umsetzung. Selbst der Berufsverband für Supervision, Organisationsberatung und Coaching BSO bietet zwar ein «Reglement zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bei Beraterinnen und Beratern BSO» (BSO 2018) an. Bei genauerer Lektüre handelt es sich jedoch um ein Instrument primär zur Unterstützung der Selbstreflexion der beratenden Personen und ist somit für die Kriterienbildung von Beratungsqualität und eine damit verbundene Messung der Beratung wenig hilfreich.

Pro Infirmis hat mit ihrer gewählten Vorgehensweise ein Wirkungsmodell entwickelt, welches auf die Organisation und ihre Zielsetzungen zugeschnitten ist und die Dimension der Ergebnisqualität fokussiert. Durch die Einbindung der Mitarbeitenden und teilweise auch der Klientinnen und Klienten wurde sichergestellt,

dass sämtliche relevanten Aspekte berücksichtigt wurden. Für die Wirkungsmessung der Dienstleistung «Sozialberatung» hatte sich die Pro Infirmis dazu entschieden, die Qualität der Beratung anhand der Einschätzung der Klientinnen und Klienten zu bestimmen. Sie wurden zu ihren Befindlichkeiten und den persönlichen Prozessen, die durch die Beratung ausgelöst wurde, befragt.

Demnach galt die Beratung als hilfreich oder wirksam, wenn die folgenden Ziele erfüllt wurden (vgl. Pro Infirmis 2016: 5):

- Die Bewältigungskompetenz von Menschen mit Behinderung ist erhalten oder gestärkt.
- Menschen mit Behinderung können ihre persönlichen Ressourcen sowie die Ressourcen ihrer Umwelt bewahren oder erhöhen und wissen sie zu nutzen.
- Menschen mit Behinderung bewahren oder erhöhen ihre Selbstbestimmung.
- Menschen mit Behinderung können ihre Teilhabe an den individuell relevanten Lebensbereichen bewahren oder erhöhen.
- Menschen mit Behinderung spüren Entlastung.

Die Wirkungsmessung beschränkte sich auf Personen mit einer bestehenden oder bei progressiven Erkrankungen absehbaren Behinderung im Alter zwischen 18 und 65 Jahren, welche die Sozialberatung während des Erhebungszeitraums in Anspruch nahmen. Weitere Personen, welche die Sozialberatung aufsuchen können, ihre Angehörigen, gesetzlich vertretende Personen, Fachpersonen etc. wurden bewusst von der Erhebung ausgeschlossen, da für diese Personengruppen andere Wirkparameter zu definieren gewesen wären (vgl. Pro Infirmis 2016: 10).

### **Vor- und Nachteile einer quantitativen Vorgehensweise**

Die in diesem Falle gewählte quantitative Vorgehensweise, das heisst die Datenerhebung mittels standardisiertem Fragebogen und einer anschliessenden statistischen Auswertung der Ergebnisse, wurde auf die ausgewählten Ziele der Wirkungsmessung abgestimmt. Vorteile dieses Vorgehens bilden die Möglichkeiten einer hohen Anzahl befragter Personen (in dieser Studie wurden 696 Personen befragt), die gewährleistete Anonymität durch die schriftliche Befragung, der verglichen mit offenen Interviews niedrige Zeitaufwand, die grösseren Möglichkeiten der Datenauswertung im Anschluss oder die Möglichkeit, von «hard facts» zu sprechen, um nur einige zu nennen. Eine Wirkungsmessung konnte auf dieser Grundlage erfolgen und die zentralen Fragen der Studie beantworten.

Ein Nachteil dieser Vorgehensweise ist, dass die Antworten auf den subjektiven Einschätzungen der Befragten basierten und mit keinen anderen Quellen (z.B. Akten) ergänzt wurden. Somit müssen sich diese individuellen Einschätzungen nicht mit jenen der beratenden Personen decken. Gleichzeitig beeinflusst die Pro Infirmis nicht allein das aktuelle Wohlbefinden einer Person. Sonstige Einflussfaktoren auf individueller Ebene können mit dem standardisierten Fragebogen nicht erfasst werden. Am Ende der Befragung war es zwar möglich, Anmerkungen anzubringen, allerdings nicht bei den einzelnen Fragen. Erklärende und ergänzende Aussagen konnten so nicht systematisch erfasst werden. Zudem können aus statistischen Aussagen keine handlungsleitenden Massnahmen für beratende Personen abgeleitet werden. Beispielsweise gaben in der besagten Studie 93 Prozent der Befragten an, dass sie sich im Rahmen der Beratung verstanden und ernstgenommen gefühlt haben. 86 Prozent gaben an, dass die Lösungswege mit den Beratungspersonen

partizipativ entwickelt wurden. Woran es lag, dass sich sieben Prozent der Befragten nicht verstanden und ernstgenommen fühlten, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. Was an der Beratung für diese sieben Prozent entsprechend verbessert werden könnte, darauf gibt die Studie keine Antwort. Ob 13 Prozent nicht am Lösungsweg partizipieren wollten, oder es nicht konnten und weshalb, bleibt ebenfalls unbeantwortet. Für Beratende bleibt an dieser Stelle die Frage offen, *wie* sie ihre Beratungen künftig besser gestalten können. Sie sehen lediglich, wo sie im Moment stehen und sind bei der Weiterentwicklung auf sich alleine, auf ihre eigene Expertise und Interpretationsspielräume gestellt.

Für Organisationen hingegen bilden solche Daten eine wichtige Momentaufnahme, insbesondere dann, wenn sie gegenüber Leistungsfinanzierern Bericht erstatten müssen. Im Falle der Sozialberatung von Pro Infirmis konnte der Dienstleistung von fast allen Befragten eine hohe Wirkung bei der Bearbeitung der Problemstellung attestiert werden. Nahezu 100 Prozent der Befragten würden die Sozialberatung weiterempfehlen. Für das Qualitätsmanagement sind dies wichtige Hinweise im Hinblick auf die künftige Ausgestaltung der Dienstleistungen. Es gilt folglich nicht nur im Blick zu behalten, was genau an der Beratung man messen möchte und wie, sondern auch mit welchem Ziel. Um diese Entscheidungen zu treffen, sind die Organisationen im Sozialbereich auf entsprechendes Fachwissen – intern und extern – angewiesen.

### Literatur

- Adam, Stefan/Amstutz, Jeremias/Avilés, Gregorio/Cavedon, Enrico/Crivelli, Luca/Ferrari, Domenico/Gafner, Anja/Greppi, Spartaco/Lucchini, Andrea/Pozzi, Davide/Schmitz, Daniela/Wüthrich, Bernadette/Zöbeli, Daniel (2016). Explorative Studie zu den Erfolgsfaktoren von Unternehmen der sozialen und beruflichen Integration. Forschungsbericht Nr. 4/16. Bundesamt für Sozialversicherungen Bern: BSV.
- Bestgen, Sarah/Cavedon, Enrico/Kirchhofer, Roger (2018). Wirkungsmessungen der Dienstleistungen der Pro Infirmis. Soziale Innovation 2018, S. 38–42.
- Bestgen, Sarah/Kirchhofer, Roger (2017). Wirkungsmessung der Dienstleistung «Sozialberatung» von Pro Infirmis. Evaluationsbericht im Auftrag von Pro Infirmis.
- BSO (2018). Reglement zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bei Beraterinnen und Beratern BSO. Bern: BSO.
- Donabedian, Avedis (1966). Evaluation of the quality of medical care. In: Milbank Quarterly 1966. 44. Jg (3). S. 166–206.
- Pro Infirmis (2016). Konzept zur Wirkungsmessung – Sozialberatung. Internes Arbeitspapier vom 20. April 2016.
- ZEWO (2013). Leitfaden zur Wirkungsmessung für NPO im Gesundheits-, Sozial- und Umweltbereich. Broschüre zum ZEWO-Leitfaden für Dienstleistungen und Projekte im Inland. Zürich: ZEWO.



# Beratung und Unterstützung im Übergang ins Erwachsenenalter

Dorothee Schaffner, Angela Rein und Sarina Ahmed



**Prof. Dr. Dorothee Schaffner**  
Dozentin

Junge Menschen, die aus Heimen oder Pflegefamilien ausgetreten sind und sich im Übergang in die eigenständige Lebensführung befinden, werden als Care Leaver bezeichnet. Internationale und Schweizer Studien verweisen darauf, dass Care Leaver vielfältige Anforderungen und Risiken im Übergang bewältigen müssen und auf einen erhöhten Bedarf an Beratung und Begleitung angewiesen sind (vgl. Köngeter/Schröder/Zeller 2012; Mendes/Snow 2016; Schaffner/Rein 2015; Sievers/Thomas/Zeller 2015).

Im Vergleich zu Gleichaltrigen müssen Care Leaver diesen Übergang meist früher, abrupt und unumkehrbar bewältigen. Mit dem Auszug aus der Jugendhilfe wechselt der gesamte Lebenskontext. Bisherige vertraute Beziehungen im Heim brechen ab. Im Heim war der Alltag relativ stark strukturiert und bot Halt, doch der Grad an Selbst- und Mitbestimmung war eingeschränkt. Beziehungen zur Herkunftsfamilie bieten häufig wenig Rückhalt. Die finanziellen Voraussetzungen der Care Leaver sind oft prekär. Nach Austritt besteht nun die Erwartung, dass das Leben eigenständig und verantwortlich gestaltet wird. In der Regel fehlt ihnen dazu die nötige soziale und finanzielle Unterstützung. Darüber hinaus sind sie zudem mit jenen Herausforderungen konfrontiert, die sich jungen Erwachsenen im Übergang ins Erwachsenenalter auch sonst stellen.

Herausforderungen können in allen Lebensbereichen bestehen: Finanzen, rechtliche Fragen und Behörden, Wohnen und Alltagsgestaltung, Partnerschaft, Elternschaft und soziale Beziehungen, Gesundheit, Ausbildung und Arbeit. Schwierigkeiten können sich schnell kumulieren und zu heftigen Krisen und Überforderung beitragen (vgl. Faltermeier 2017; Sievers et al. 2015). Durch die Überforderungen und den Orientierungsverlust besteht die Gefahr, dass die am Ende der Heimerziehung erreichte biografische Stabilisierung und die erlernten Bewältigungskompetenzen eingebüsst werden (Faltermeier 2017). Verselbstständigung darf daher nicht heissen, dass man diesen Prozess ohne professionelle Hilfe oder soziale Unterstützung erreichen muss (Schröder 2015: 14).

## Bestehende Hilfen im Übergang aus erzieherischen Hilfen

Mit dem gesetzlich bestimmten Ende erzieherischer Hilfen endet in der Schweiz grundsätzlich die Verantwortung der Kinder- und Jugendhilfe. Zwar bestehen je nach Kanton und Rechtsgrundlage Verlängerungsoptionen bis zum 22. oder 25. Altersjahr, doch der Zugang zu Unterstützung scheint bislang unklar und eher zufällig (Schaffner 2017). Zwar bieten einige Einrichtungen Unterstützung über das Hilfeende hinaus, allerdings oft, ohne diese rechtlich und finanziell sichern zu können. Andere bieten stufenweise Übergänge ins eigenständige Wohnen und Beratung an. Lösen sich aber Care Leaver nach Erreichen der Volljährigkeit von der Jugendhilfe ab, kann kein weiterer Anspruch auf Hilfe im Rahmen der Jugendhilfe mehr gewährt werden. Damit sind Care Leaver fortan auf die sozialen Sicherungssysteme für Erwachsene angewiesen (Schaffner/Rein 2015). Sich in diesem komplexen Unterstützungssystem zurechtzufinden, ist eine zusätzliche Anforderung.

Die Jugendhilfe muss sich vermehrt mit den veränderten Anforderungen im Übergang auseinandersetzen. Eine wichtige Aufgabe besteht darin, neue Konzepte für die Nachbetreuung oder Übergangshilfen zu entwickeln (Schröder 2015: 12). Hierzu



**Angela Rein, Diplom-Pädagogin**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



**Sarina Ahmed, MA, Diplom-Pädagogin**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

liefert unser aktuell laufendes partizipatives Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Care Leaver erforschen Leaving Care» (Laufzeit 1/2017–2/2020) (vgl. Ahmed/Rein/Schaffner 2018) wichtige Ergebnisse. Eine zentrale Forderung der Care Leaver, die im Projekt beteiligt sind, ist mehr Selbstbestimmung schon während des Heimaufenthalts. Sie möchten bei der Planung ihres Austritts stärker einbezogen werden. Austritte sollen aus ihrer Sicht idealerweise stufenweise organisiert werden, damit beispielsweise der Übergang beim Wohnen erlernt werden kann und nicht gleichzeitig mit dem Übergang in die Arbeitswelt zusammenfällt. Jugendhilfeeinrichtungen sollten auch Orte des Zurückkommens sein und Konzepte der Nachbetreuung anbieten. Diese Befunde entsprechen auch jenen von fachlichen Diskursen (Thomas 2015: 23).

### **Bedarfsgerecht, biografische Beratung und Begleitung im Übergang**

In Bezug auf den Beratungsbedarf von Care Leavern zeigen sich in unserer Studie ebenfalls wichtige Erkenntnisse. Zentral ist, dass Beratungs- und Unterstützungskonzepte auf vielfältige, individuell unterschiedliche Problemlagen der Care Leaver ausgerichtet werden. Beratende sind danach Bezugspersonen, die bei Bedarf Unterstützung und Halt, Orientierung bieten können und die mit Care Leavern neue Erfahrungen reflektieren und ressourcenorientiert coachen. Um für Care Leaver wirklich tragend zu sein, sollten sie nahezu rund um die Uhr verfügbar sein und flexibel und bedarfsbezogen beraten oder Zugang zu anderen informellen und formalen Netzwerken oder Ressourcen ermöglichen (z.B. Care-Leaver-Netzwerk).

Themen für die Beratung können sein:

- Förderung von alltagspraktischen Kompetenzen und der Selbstorganisation,
- Beratung im Umgang mit Finanzen,
- Unterstützung beim Wohnen und beim Finden von Wohnmöglichkeiten,
- Unterstützung beim Zugang zu formalen und informellen Bildungsmöglichkeiten,
- Beratung bei Gesundheits- und Krankheitsthemen und dem Umgang mit dem Körper oder der Geschlechterrolle,
- Beratung hinsichtlich sozialer Beziehungen, z.B. mit der Herkunftsfamilie,
- Unterstützung bei der Suche nach formellen und informellen Unterstützerinnen oder Unterstützern.

Auch diese Befunde decken sich mit denen aus internationalen Studien (z.B. Faltermeier 2017; Thomas 2015).

Beratung und Unterstützung im Übergang ins Erwachsenenalter stellen hohe Erwartungen an die Beratenden. Aus fachlicher Perspektive sind hierzu grundsätzlich Beratungskompetenzen nötig. Weiter ist breites Wissen zu vielfältigen rechtlichen Bedingungen und strukturellen Angeboten und zu Fragen der Alltagsgestaltung nötig. Da sich die Übergangsbegleitung im Schnittfeld von informellen und formalen Unterstützungskontexten bewegt, müssen auch familiäre und ausserfamiliäre Unterstützungsnetze – Paten und Patinnen, Verwandte, Peers – Zugang zu Informationen und Beratungsangeboten haben. Denkbar ist hier, eine Stelle zu schaffen, die für Care Leaver fallbezogen über eine längere Phase zuständig bleibt. Dies insbesondere, um formale und informelle Unterstützung zu koordinieren und Care Leaver bei der Bewältigung der Herausforderungen zu unterstützen. Es geht dabei

nicht darum, eine starre Organisation und Struktur zu schaffen, sondern ein starkes Netzwerk, das Ressourcen und Zugänge flexibel, bedarfsorientiert und niederschwellig zur Verfügung stellt (Faltermeier 2017: 44). Das bedeutet auch, dass bestehende Netzwerke frühzeitig einbezogen werden. Gegenwärtig werden im Projekt «Care Leaver erforschen Leaving Care» weitere Good-Practice-Ansätze der Begleitung mit den Care Leavern und Fachpersonen diskutiert und erprobt.

### Literatur

- Ahmed, Sarina/Rein, Angela/Schaffner, Dorothee (2018). Einblicke ins partizipative Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Care Leaver erforschen Leaving Care». In: FHNW, Hochschule für Soziale Arbeit (Hg.). Soziale Innovation 2018 Olten: HSA FHNW. S. 66–71. URL: [www.issuu.com/fhnw/docs/hsa\\_soziale-innovation\\_2018](http://www.issuu.com/fhnw/docs/hsa_soziale-innovation_2018). [Zugriffsdatum: 10. Januar 2019]
- Faltermeier, Josef (2017). Care Leaver – erfolgreiche nachstationäre Begleitung junger Menschen. Frankfurt a. M.: IGFH-Eigenverlag.
- Köngeter, Stefan/Schröer, Wolfgang/Zeller, Maren (2012). Statuspassage «Leaving Care»: Biografische Herausforderungen nach der Heimerziehung. In: Diskurs Kindheits- und Jugendforschung. (3/2012). S. 261–276.
- Mendes, Philip/Snow, Pamela (2016) (Hg.). Young People Transitioning from Out-of-Home Care. International Research, Policy and Practice. London: palgrave macmillan, Springer nature.
- Schaffner, Dorothee (2017). Übergänge von Care Leavers – auch ein Thema in der Schweiz? Referat anlässlich der Plattform Fachtagung Fremdunterbringung – Übergangsbegleitung: roots to grow and wings to fly. Zürich: Fachverband Integras. S. 14. URL: [www.integras.ch/de/sozial-sonderpaedagogik/tagungen/plattform-fremdplatzierung](http://www.integras.ch/de/sozial-sonderpaedagogik/tagungen/plattform-fremdplatzierung). [Zugriffsdatum: 1. März 2017]
- Schaffner, Dorothee/Rein, Angela (2015). Strukturelle Rahmung der Statuspassage Leaving Care in der Schweiz – Sondierung in einem unübersichtlichen Feld. In: Journal of the Swiss Association of Social Work. (16.14). S. 9–26.
- Schröer, Wolfgang (2015). Wie viel Jugend lässt die Jugendhilfe zu? ... das Beispiel: Care Leaver. In: Jugendhilfe aktuell. Schwerpunkt Hilfen für junge Volljährige und Übergangsbegleitung (2/2015). S. 12–15. URL: [www.lwl.org/lja-download/pdf/Jugendhilfe-aktuell-2-2015.pdf](http://www.lwl.org/lja-download/pdf/Jugendhilfe-aktuell-2-2015.pdf). [Zugriffsdatum: 10. Januar 2019]
- Sievers, Britta/Thomas, Severine/Zeller, Maren (2015). Jugendhilfe – und dann? Zur Gestaltung der Übergänge junger Erwachsener aus stationären Erziehungshilfen. Ein Arbeitsbuch. Frankfurt a. M.: Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen (IGFH).
- Thomas, Severine (2015). Care Leaver auf dem Weg in ein eigenständiges Leben. Übergänge aus stationären Erziehungshilfen kreativ denken und begleiten. In: Jugendhilfe aktuell. Schwerpunkt Hilfen für junge Volljährige und Übergangsbegleitung (2/2015). S. 20–23. URL: [www.lwl.org/lja-download/pdf/Jugendhilfe-aktuell-2-2015.pdf](http://www.lwl.org/lja-download/pdf/Jugendhilfe-aktuell-2-2015.pdf). [Zugriffsdatum: 10. Januar 2019]



# Schuldnerberatung im Spannungsfeld von Expertenwissen, professionellem Beratungsverständnis und Sozialpolitik

Christoph Mattes



Dr. Christoph Mattes  
Dozent

Sind Menschen auf Hilfe zur Bewältigung ihrer Schulden angewiesen, liegt der Schluss nahe, dass Beratungspersonen mit umfangreichem Fachwissen über Geld und Budgets und mit juristischem Sachverstand gefragt sind. Auf den ersten Blick ist dies verständlich, denn sowohl verschuldungsbetroffene Personen wie auch Gläubiger sehen die Ursachen dieses Problems weitgehend in persönlichen Defiziten, in einem unangemessenen Umgang mit Geld oder infolge unachtsam geschlossener Verträge.

In der Schweiz ist nicht selten die Meinung anzutreffen, Schuldnerberatung sei vermittelnder Akteur zwischen Schuldnern und Gläubigern. Doch wenn wir Schuldenberatung als Hilfsangebot der Sozialen Arbeit verstehen, welches verschuldete Personen zur Eigenverantwortung und Autonomie befähigen will, dann offenbart sich ein anderes Verständnis: Anstatt von Fehlern und Defiziten verschuldeter Menschen auszugehen, können in Beratungen die Stärken fokussiert und thematisiert werden, die helfen können, eine Lösungs- und Bewältigungsstrategie im Umgang mit Schulden zu erarbeiten (Lindner/Steigmann-Bergs 1998).

In der Sozialen Arbeit ist Beratung darauf ausgerichtet, Reflexionsprozesse hilfesuchender Personen zu begleiten, Klärung herbeizuführen und persönliche Handlungsfähigkeit zu erhalten oder herzustellen. Doch wie viel Eigenverantwortung ist möglich, wenn Verschuldung unüberwindbar wird, Forderungsursachen unklar bleiben und sich Fragen zu Betreibungen und Lohnpfändungen aufdrängen? Ab wann überwiegt die Notwendigkeit, verschuldete Menschen vor den Folgen ihrer Schulden zu schützen, die professionelle Haltung Sozialer Arbeit, Menschen verfügten jeweils über ausreichend Ressourcen, Probleme selbst und von sich aus zu lösen (Mattes 2014)?

Dieser Beitrag geht zunächst auf die professionellen und disziplinären Anforderungen an Beratung bei Verschuldung und finanziellen Schwierigkeiten ein. Daran anschliessend sollen Anknüpfungspunkte einer professionellen Beratung aufgezeigt werden, die sich aus theoretischen Erklärungsansätzen zur Entstehung von Verschuldung ergeben. Schliesslich wird darauf fokussiert, wie die Kontextbedingungen von Schuldenberatung und die Ausgestaltung von Beratung selbst sozialpolitisch geprägt werden.

## **Professionelle und disziplinäre Anforderungen an Schuldenberatung**

Die Situation verschuldeter Personen ist vielfach dadurch gekennzeichnet, dass weder ein Überblick über die monatlichen Einnahmen und Ausgaben, noch über aktuelle Schuldverpflichtungen und Betreibungen besteht. Nur sehr selten können ratsuchende Personen entsprechende Angaben zu ihrer Haushalts- und Verschuldungssituation machen. Darüber hinaus ist oftmals unklar, welchen finanziellen Forderungen bei Beratungsbeginn dringend nachzukommen ist und welche zunächst zurückgestellt werden können, da sie die Existenzsicherung verschuldeter Personen vorläufig nicht gefährden. Es gibt somit erheblichen Klärungsbedarf zu zentralen Fragen und drängenden Problemen, die Expertenwissen von Beratungspersonen unmittelbar und unter hohem Zeitdruck erfordern und unterschiedliche Interventionen nach sich ziehen können (Mattes 2015).

Doch ist das, was Schuldenberatung hier anbietet, überhaupt noch Beratung in sozialarbeiterischem Verständnis? Vermitteln der Name des Angebots und die ursprünglich oftmals als Sanierungsstellen gegründeten Schuldenfachstellen nicht bereits viel zu sehr eine inhaltliche Stossrichtung? Schuldenberatung, die auf Schuldensanierung und Schuldenfreiheit fokussiert, ist im wissenschaftlichen Diskurs insbesondere in zweierlei Hinsicht immer wieder in die Kritik geraten. Zum einen, weil sie zu sehr disziplinierend agiere (Schwarze 1998), und zum anderen, weil sie Armutsbetroffene als verschuldete Zielgruppe ausschliesse (Ebli 2003), da Gläubigern unter eingeschränkten finanziellen Möglichkeiten keine aussichtsreichen Rückzahlungsangebote unterbreitet werden können.

### **Kritische Lebensereignisse als Ursache überhöhter Verschuldung**

Der überwiegend soziologisch geleitete Verschuldungsdiskurs hat in den letzten Jahren das Phänomen der Verschuldung mehrfach theoretisch zu deuten versucht. Ein zentrales Erklärungsmodell ist das der kritischen Lebensereignisse (Einböck/Heitzmann 2011). Verstanden als unvorhersehbare und plötzlich eintretende Veränderungen in der Lebenssituation von Menschen, sind kritische Lebensereignisse aus der Sicht Sozialer Arbeit nur eingeschränkt dazu geeignet, das Problem überhöhter Schulden allgemeingültig zu beschreiben. Dies, weil in der Regel bereits Schulden bestehen und bei Eintreten kritischer Lebensereignisse weitere Verhaltensanpassungen in der Alltagsbewältigung von Schuldensituationen erforderlich werden.

Gerade Kleinkredite werden dann aufgenommen, wenn Haushalte ein gutes und regelmässiges Einkommen aufweisen. Bei Arbeitslosigkeit, und den damit verbundenen finanziellen Einschränkungen, ist jedoch ein anderer Umgang mit finanziellen Verpflichtungen gefordert, die zu wirtschaftlich guten Zeiten eingegangen wurden. Vereinbarte Zahlungen weiterhin zu leisten, wird je nachdem erschwert und kann mittelfristig keine Lösung des Problems sein. Stattdessen Zahlungen einzustellen, Nachlassverträge anzustreben oder einen Privatkonkurs einzuleiten, scheint objektiv zwar sinnvoll, kann jedoch weitreichende Folgen für die Betroffenen haben. Dafür stehen exemplarisch Inkasso- und Betreibungskosten, aber auch Betreibungsregistereinträge, die zumindest teilweise den Zugang zum Arbeits- und Wohnungsmarkt erschweren (Mattes et al. 2016).

Die Beratung von verschuldeten Personen verlangt hier nach einer Herbeiführung eines eigenverantwortlichen Entscheidungsprozesses, der sich zwischen vertraglichen Verpflichtungen, bestehende Schulden weiter zu bedienen, und den Folgen einer Zahlungseinstellung zugunsten der persönlichen Existenzsicherung bewegt. Betroffene Personen können mittels Beratung dazu befähigt werden, den Mahnungen, Fristsetzungen und Drohungen ihrer Gläubiger nicht hilflos gegenüberzustehen und eigenverantwortliches Handeln unter erschwerten Bedingungen zu ermöglichen.

### **Kontextbedingungen der Schuldenberatung in der Schweiz**

Aus sozialarbeiterischer Sicht empfiehlt sich, dass Schuldenberatung eine neutrale Rolle einnimmt und eine Reflexion wichtiger Themen und Anliegen verschuldeter Personen anbietet. Sie sollte idealerweise frei von institutionellen Interessen der

Beratungsstellen und anderer Kontextbedingungen sein. Um verstehen zu können, weshalb Schuldenberatung hierzulande so ist wie sie ist, lohnt sich ein Blick auf die strukturellen Zusammenhänge dieses Arbeitsfeldes.

In der Schweiz bestehen zwar unterschiedliche Entschuldungsverfahren für verschuldete Personen und Haushalte. Sie setzen aber alle eine stabile Einkommenssituation voraus, die verlässliche Zahlungen an Gläubiger ermöglicht. Für viele verschuldete Personen stehen diese Möglichkeiten aufgrund ihrer finanziellen Situation nicht zur Verfügung. In den meisten europäischen Staaten existieren längst gerichtliche Restschuldbefreiungsverfahren, die nicht auf der Zahlungsfähigkeit der Verschuldungsbetroffenen beruhen und auch dann eine Befreiung von Schulden ermöglichen, wenn kein oder nur ein sehr geringer Betrag in symbolischem Umfang getilgt wurde (Meier/Hamburger 2014, Bundesamt für Justiz 2018).

#### **Fazit**

Am Beispiel der Schuldenberatung kann aufgezeigt werden, welche Relevanz Expertinnen- oder Expertenwissen bei der Beratung innerhalb der Sozialen Arbeit haben kann. Zugleich ist der Zugang zu und die Arbeit von Schuldenberatungsstellen sehr stark sozialpolitisch geprägt. Anhand des Beispiels Schuldenberatung wird deutlich, dass Beratung bei armutsbedingter Existenzsicherung entgegen den Lehrmeinungen nicht frei von Kontextbedingungen ist. Ganz im Gegenteil, wird Beratung in der Sozialen Arbeit genuin von politischen Vorgaben und Rahmenbedingungen geprägt, die es in den Alltag verschuldeter Personen zu integrieren gilt.

Hier zeigt sich der politische Auftrag der Sozialen Arbeit, sich im Interesse armutsbetroffener Personen mit Schulden nicht nur für ausreichende finanzielle Ausstattungen der Beratungsstellen, sondern auch für die notwendigen rechtlichen Rahmenbedingungen und Verfahren einzusetzen, um einen verbesserten Zugang zu Schuldenberatung zu gewährleisten. Die zentrale sozialpolitische Debatte zur Einführung eines gerichtlichen Restschuldbefreiungsverfahrens wird derzeit auf Bundesebene geführt. Eine solche Entschuldungsmöglichkeit für armutsbetroffene Personen ist aus professioneller und disziplinärer Sicht der Sozialen Arbeit dringend geboten.

## Literatur

- Bundesamt für Justiz (2018). Sanierungsverfahren für Privatpersonen. Bericht des Bundesrates in Erfüllung des Postulates 13.4193 Hêche.
- Ebli, Hans (2003). Pädagogisierung, Entpolitisierung und Verwaltung eines gesellschaftlichen Problems? Baden-Baden: Nomos.
- Einböck, Marina/Heitzmann, Karin (2011). Kritische Lebensereignisse und Verschuldung. Wien: Universität Wien.
- Lindner, Ruth/Steigmann-Bergs, Ingeborg (1998). Systemische Ansätze in der Schuldnerberatung. Dortmund: Borgmann.
- Mattes, Christoph (2014). Schuldnerberatung als Soziale Arbeit. Eine Standortbestimmung. In: Bauer, Petra/Weinhardt, Marc (Hg.). Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen. Weinheim: Beltz. S. 33–46.
- Mattes, Christoph (2015). Verschuldung als Auslöser sozialer Destabilisierung. Stationen der Verschuldung privater Haushalte in der Schweiz. In: Schweizerisches Rotes Kreuz, S.R.K. (Hg.). Wege aus der Verletzlichkeit. Zürich: Seismo. S. 198–213.
- Mattes, Christoph/Fabian, Carlo (2018). Armut und Schulden in der Schweiz. Ansätze der Schuldenbewältigung und ihr Beitrag zur Armutsbekämpfung und -prävention. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen BSV.
- Mattes, Christoph/Knöpfel, Carlo/Bochsler, Yann/Pardini, Riccardo (2016). Existenzielle Überschuldung. Übersicht zu Ursachen, Prävention und Beratung sowie Vorschlag zur Ausarbeitung eines Stakeholderdialogs. Schlussbericht. Basel: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.
- Meier, Isaak/Hamburger, Carlo (2014). Die Entschuldung von Privatpersonen im schweizerischen Recht. In: Schweizer Juristen-Zeitung. 110. Jg./Heft 4. S. 93–105.
- Schwarze, Uwe (1998). Schuldnerberatung – Profession zwischen Armenfürsorge und Insolvenzmanagement. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. 29. Jg. Heft 1, S. 32–52.



---

## **Aktuelle Forschungs- und Entwicklungsprojekte der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW**

# Face-to-Face und mehr: Konzeption von Blended Counseling in der Suchtberatung

Patricia Flammer, Martina Hörmann, Dania Aeberhardt und Dominik Tschopp



**Patricia Flammer, lic. phil.**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



**Prof. Dr. Martina Hörmann**  
Dozentin

## Abstract

Das Projekt hatte zum Ziel, in Kooperation mit Partnerinnen und Partnern aus Praxis und Hochschule erstmals Blended-Counseling-Szenarien für die Suchtberatung zu entwickeln, zu erproben und zu evaluieren. In einem partizipativen Entwicklungsprozess wurden mit zwei Suchtberatungsstellen sowie der Fachstelle Infodrog, die das Onlineportal SafeZone betreibt, mögliche Vorgehensweisen bei der gezielten Kombination von Kommunikationskanälen in der Beratung ausgelotet. Ausgewählte Szenarien wurden anschliessend erprobt und evaluiert. Dies mündete in die Erarbeitung von Empfehlungen für die Beratungspraxis. Darin wurden klientelbezogene, beratungsfachliche und organisational als bedeutsam identifizierte Aspekte integriert.

Im Projekt zeigte sich, dass Blended Counseling in der Suchtberatung als zukunfts-trächtiges professionelles Beratungsformat wahrgenommen wird. Die Fachkräfte sahen für verschiedene Zielgruppen, Beratungsanliegen, Lebenslagen und Beratungsphasen einen Nutzen, benannten aber auch beratungsfachliche, technische und organisatorische Herausforderungen. Als zentral erwies sich, nutzerfreundliche Tools mit Anforderungen des Datenschutzes in Einklang zu bringen, damit neue Zugänge und flexiblere Kontaktmöglichkeiten für Hilfesuchende attraktiv sind und zugleich die beraterische Vertraulichkeit geschützt bleibt.

## Zielsetzung und Fragestellungen

Ziel des Projekts war, empirisch gestützt ein erstes Modell für Blended-Counseling für die Suchtberatung zu konzipieren. Unter Blended Counseling wird dabei die gezielte Kombination verschiedener Beratungskanäle (digitale Medien, klassisches Telefon, Face-to-Face) bezeichnet. Damit wollte das Projekt einen Beitrag zu einer zukunftsorientierten, flexiblen und adressatengerechten Beratung von Klientel der Sozialen Arbeit und angrenzenden Beratungskontexten leisten.

Die Überlegungen zu einem professionellen Blended Counseling im Projekt basieren auf einem dreidimensionalen Denkmodell, das die Ebenen der Klientel, der Organisation und den Beratungsprozess berücksichtigt. Folgende **Leitfragen** wurden im Projekt verfolgt:

- **Ebene der Klientel:** Für welche Zielgruppen kann über Blended Counseling ein Mehrwert generiert werden? Welche Zugänge zum Beratungsangebot bzw. im Beratungsprozess werden befördert? Bei welchen Zielgruppen besteht das Risiko, den Zugang zu erschweren?
- **Ebene des Beratungsprozesses:** Wie sehen mögliche Blended-Counseling-Szenarien in der Suchtberatung aus? Welche Vor- und Nachteile ergeben sich daraus? Welche Kompetenzen benötigen Beratungsfachkräfte für Blended Counseling?
- **Organisationale Ebene:** Welche institutionellen Voraussetzungen (Konzept, technische Ausstattung etc.) sind notwendig für Blended Counseling? Wie gestalten sich die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit/Datenschutz? Welche technischen Lösungen sind sinnvoll, notwendig und realisierbar?

Das Projekt zielte darauf, verschiedene Blended-Counseling-Szenarien am Beispiel der Suchtberatung zu konkretisieren. Auf organisationaler Ebene sollten erste Empfehlungen resultieren, wie die Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet

werden kann und welche Kriterien geeignete Tools unter Berücksichtigung relevanter Datenschutzfragen erfüllen müssen. Zudem war avisiert, Szenarien zur erweiterten Nutzung der Plattform SafeZone im Sinne eines Blended Counseling zu entwickeln.

### Hintergrund und Forschungsstand

Der digitale Wandel der letzten Jahre hat die Alltagskommunikation stark verändert. Dies lässt sich auch in Beratungskontexten im psychosozialen Feld beobachten. Durch die verbreitete Nutzung von Smartphones werden Beratungsanliegen vermehrt auch in digitaler Form an Beratende herangetragen. Im letzten Jahrzehnt haben sich neben der klassischen Präsenz- und Telefonberatung zahlreiche onlinebasierte Beratungsangebote entwickelt. Blended Counseling geht hier einen Schritt weiter: Es nimmt die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationskanälen in den Blick (vgl. Flammer/Hörmann 2018). Dies erfolgt mit dem Ziel, die Vorteile der einzelnen Kommunikationskanäle gezielt zu verschränken.

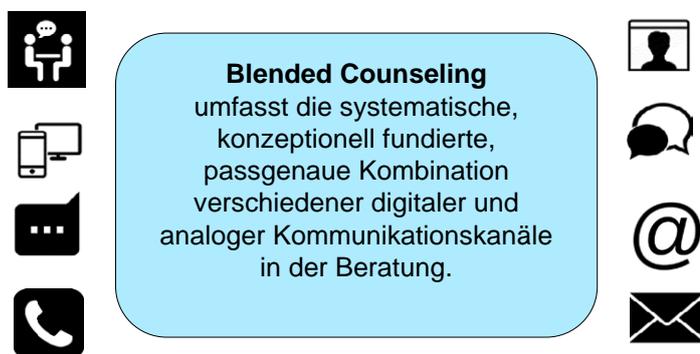


Abbildung: Projektdefinition Blended Counseling

Der Fachdiskurs zu Blended Counseling ist noch jung (siehe dazu Weiss 2013, Hörmann 2018) und in der Beratungspraxis finden sich noch kaum konzeptionell getragene Ansätze (vgl. Hörmann 2018). Den bisherigen Überlegungen gemeinsam ist, dass sie in diesem Mix digitaler Medien mit der Face-to-Face (F2F)-Beratung viel Potenzial sehen: Blended Counseling setzt am Kommunikationsverhalten des Gegenübers an, sodass Beratungsprozesse lebensweltnaher, passgenauer und flexibler gestaltet werden können. Zudem zielt es auf einen verbesserten Zugang zur Beratung, eine Intensivierung der Beratung, eine Stabilisierung der Beratungsbeziehung und auf eine grössere Nachhaltigkeit von Beratung.

### Methodisches Vorgehen und Projektdesign

Das Projekt gliederte sich in drei Phasen:

**Phase 1:** Weiterentwicklung allgemeiner Erfordernisse für Blended Counseling: Dies umfasste die konzeptionelle Grundlegung für ein Blended-Counseling-Modell für die Soziale Arbeit bzw. die psychosoziale Beratung. Zudem wurden relevante Datenschutzfragen recherchiert und bearbeitet sowie mögliche Beratungstools bzw. Plattformen für Blended Counseling recherchiert und vorausgewählt.



**Dania Aeberhardt, MSc**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



**Dominik Tschopp, lic. phil.**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
E-Learning

**Phase 2:** Entwicklung von Blended-Counseling-Szenarien für die Suchtberatung: In einem partizipativen Prozess mit Fachkräften und Leitungspersonen der Praxispartner (Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme, Berner Gesundheit, Infodrog) wurden insgesamt zwölf Blended-Counseling-Szenarien entwickelt. Drei davon waren Szenarien für die Onlineplattform SafeZone, in welchen etablierte Onlineformate durch einen Wechsel in die F2F-Beratung weiterentwickelt werden. Zur Szenarientwicklung fanden mit sechs Fachkräften beider Beratungsstellen drei Entwicklungsworkshops statt, um Beratungsverläufe mit kombiniertem Medieneinsatz möglichst realitätsnah zu konzipieren. Ergänzend wurde exemplarisch die Sichtweise von Klientinnen und Klienten aus der Suchtberatung erhoben und in den Entwicklungsprozess einbezogen. Im Anschluss an die Szenarientwicklung wurden fünf der Szenarien zur Erprobung ausgewählt. Nach zwei Schulungen für die erprobenden Fachkräfte fand zwischen Mai und August 2018 die Erprobung in der Beratungspraxis statt. Die Fallverläufe wurden zwecks Evaluation dokumentiert.

**Phase 3:** In der letzten Phase wurden die Erkenntnisse zusammengeführt und bilanziert. In zwei Workshops wurden die Evaluationsergebnisse im Projektteam bzw. mit den Praxispartnern diskutiert. Dies resultierte in überarbeiteten Blended-Counseling-Szenarien und Handlungsempfehlungen für die Beratungspraxis.

### Ausgewählte Projektergebnisse und Diskussion

**Struktur und Funktion eines Szenarios:** Die entwickelten Szenarien verstehen sich als konzeptioneller Orientierungsrahmen, weniger als konkrete Handlungsanweisung. Ein Szenario konkretisiert, für welche Art von Klientinnen oder Klienten und für welche fachliche Ausgangslage es hilfreich sein könnte. So zielt das Szenario «Beratung von temporär anwesenden Klienten oder Klientinnen» beispielsweise auf Personen, die wegen örtlicher Distanz, fehlender zeitlicher Passung oder aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen nicht persönlich erscheinen können. Aufgrund der Vertrautheit mit und der Präferenz von bestimmten digitalen Medien seitens der Klientel und anhand der Verfügbarkeit von datenschutzkonformen Medien auf der Beratungsstelle werden im Szenario potenzielle Kommunikationskanäle erwogen. Ein Szenario bildet zudem Vorüberlegungen ab, welches digitale Medium im Beratungsprozess aus welchen Gründen verwendet werden soll. Schliesslich legt es auch dar, welche Impactfaktoren bzw. Ziele mit diesem Szenario angestrebt werden. Dabei weisen die verschiedenen Szenarien unterschiedliche Schwerpunkte auf, so zum Beispiel die Gestaltung einer bestimmten Beratungsphase, das Erweitern des Zugangs zu einem Beratungsangebot oder die Lebenssituation vom Gegenüber.

**Toolauswahl und -einsatz:** In der Erprobungsphase standen grundsätzlich HIN-Mail bzw. die im Projekt recherchierten datenschutzkonformen, flexibel und rasch einsetzbaren Tools ProtonMail und Threema (Messenger) zur Verfügung. Ferner wurden neben der F2F-Beratung die in den Beratungsstellen bereits vorhandenen Kanäle Userlike-Livechat, Telefon sowie Trinktagebuch-Apps in die Erprobung einbezogen. – In den 19 dokumentierten Fällen mit total 106 Beratungskontakten von insgesamt zehn Fachpersonen wurden häufig F2F-, Telefon-, E-Mail-Kontakte genutzt, vereinzelt kamen auch der Messenger und die erwähnte App zum Einsatz.

**Einblick in die Evaluationsergebnisse:** Der bewusste und organisational legitimierte Einsatz von Blended Counseling wurde von den Fachkräften als sehr positiv wahrgenommen. Die kombinierte Verwendung verschiedener Einzeltools zeigte viele positive Effekte. Insbesondere ergänzende E-Mail- und Telefonkontakte bargen für das Gegenüber einen grossen Nutzen. Sie konnten Fachkräfte bei hoher F2F-Termin-dichte entlasten. Gleichzeitig standen über den Mix der Kommunikationskanäle kurzfristige Kontaktmöglichkeiten für unterschiedliche Phasen im Beratungsprozess zur Verfügung. So war es auch in schwierigen Situationen möglich, den Kontakt zum Klienten oder zur Klientin zu halten und so die Beratung zu stabilisieren. Über den beraterischen Einsatz von E-Mail zwischen F2F-Kontakten konnte gezielt die Selbstreflexion angeregt und für den Beratungsprozess genutzt werden. Es zeigte sich, dass ergänzende digitale Beratungskontakte eine Kontinuität und Stabilisierung des Beratungsprozesses auch unter schwierigen Bedingungen ermöglichten. Die Medienwahl im Beratungsverlauf erwies sich als von unterschiedlichen Motiven abhängig, so auch von der zeitlichen, örtlichen und gesundheitlichen Verfügbarkeit des Gegenübers, der Medienaffinität und Schreibkompetenz (bei E-Mail und Messenger) und dem Mediennutzungsverhalten beider Parteien. Für die Beratenden gilt es, die eingesetzten Tools sorgsam zu verknüpfen, da der Einsatz unterschiedlicher technischer Lösungen zu einem Medienbruch führen kann. Ferner zeigte sich eine Herausforderung darin, die technischen Sicherheitsanforderungen (Datenschutz), die für die Vertraulichkeit der Beratung erfüllt sein müssen, und die Benutzerfreundlichkeit in Einklang zu bringen. So gilt es, die Klientinnen und Klienten dafür zu sensibilisieren, zusätzliche «sichere» Tools zu Beratungszwecken zu installieren.

Als starke Erfolgsfaktoren für Blended Counseling sahen die Erprobenden zudem die Beratungsbeziehung bzw. das Vertrauen zur Beratungsperson sowie die Bereitschaft zur Selbstreflexion des Gegenübers. Als wichtige Gelingensfaktoren seitens der Beratungsperson zeichneten sich deren offene Haltung gegenüber Blended Counseling ab, die Medienaffinität sowie die Fähigkeit, das eigene methodische Vorgehen und das Beratungskonzept situativ und individuell auf die eingesetzten Medien abzustimmen.

### Transfer

Blended Counseling als neues Beratungsmodell wurde an verschiedenen Fachläs-sen in der Praxis sowie in der Scientific Community im Rahmen von Workshops und Vorträgen vorgestellt und stiess bei Fachkräften aus unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit auf grosses Interesse. Entsprechend sind Folgeprojekte in Planung und auch 2019 gibt es zahlreiche Möglichkeiten, sich mit den Erkenntnissen und Modellen aus dem Projekt zu Blended Counseling auseinanderzusetzen. Der Schlussbericht zum Projekt mit Handlungsempfehlungen für die Praxis ist auf [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch) verfügbar. Weitere Projektpublikationen: siehe Literatur.

**«Dank dem Projekt können wir die Kommunikationskanäle bewusster wählen, abgestimmt auf die Möglichkeiten der Lebens- und Arbeitswelt, das Kommunikationsverhalten der einzelnen Klientinnen und Klienten sowie die Behandlungsphase.»**

**Barbara Willimann**

Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA), Geschäftsführerin

### Projektpartner und Finanzierung

Hochschulpartner: Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW  
Praxispartner: Stiftung Berner Gesundheit, Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme, Infodrog, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht  
Projektförderung durch die Stiftung FHNW

«Es war ein gelungener Mix zwischen perfekt vorbereiteten Sitzungen und Workshops, rollender Planung und steter guter Dokumentation der Arbeitsergebnisse.»

Barbara Willmann

Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme (ZFA), Geschäftsführerin

### Forschungsteam

Prof. Dr. Martina Hörmann (Projektleitung)  
Dania Aeberhardt, MSc  
Patricia Flammer, lic. phil.  
Alexandra Tanner, MSc (APS FHNW, Institut für Kooperationsforschung und -entwicklung)  
Dominik Tschopp, lic. phil (Studienzentrum)  
Externe Berater zu Datenschutzfragen: Dr. Joachim Wenzel (Systemisches Institut spi, Mainz); Prof. Peter Mösch Payot (Hochschule Luzern – Soziale Arbeit)

### Schlüsselbegriffe

Blended Counseling, digitale Beratung, mediatisierte Beratung, Suchtberatung, Face-to-Face-Beratung, Onlineberatung, kombinierte Mediennutzung in der Beratung

### Dauer

April 2017 bis Dezember 2018

### Literatur

- Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. (3). S. 16–18.
- Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. URL: [www.blended-counseling.ch/forschung\\_entwicklung/2019\\_Face\\_to\\_Face\\_und\\_mehr\\_Schlussbericht\\_FHNW.pdf](http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf)
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit. 67. Jg. (6). S. 202–209.
- Hörmann, Martina/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Aeberhardt, Dania (2018). Blended Counseling in der Suchtberatung. In: Suchtmagazin. 44. Jg. (6). S. 21–26.
- Weiss, Stefanie (2013). Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg: Diplomica.



# Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutz

Gabriela Antener, Anne Parpan-Blaser, Simone Girard-Groeber und Annette Lichtenauer



Prof. Gabriela Antener, lic. phil.  
Dozentin



Prof. Dr. Anne Parpan-Blaser  
Dozentin

## Abstract

Seit Juni 2016 setzt die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Region Solothurn Dokumente in Leichter Sprache ein. Zusammen mit einer Informationsbroschüre zum Erwachsenenschutz entstanden diese im Rahmen des Projekts «Einfach leicht verständlich» (ELV), das von 2015 bis Anfang 2018 dauerte. Das Projekt erzielte Ergebnisse auf drei Ebenen: Erstens entstanden in Zusammenarbeit mit der KESB amtliche Texte in Leichter Sprache für Personen mit geringen Lesekompetenzen (z.B. aufgrund einer Beeinträchtigung). Zweitens wurden die Prozesse der Texterstellung und -prüfung evaluiert. Drittens erforschte das Team die Verwendung und Wirkung der leicht verständlichen Texte. Der folgende Beitrag fokussiert auf diesen dritten Teil. Die Ergebnisse sind ermutigend, zeigen aber, dass zu adressatengerechter Kommunikation und zur Wahrung der Mitwirkungsrechte Betroffener mehr gehört als das Bereitstellen von Dokumenten in einer leicht verständlichen Sprache.

## Auftrag, Zielsetzung und Fragestellungen

Das Projekt ELV bot als erste sozialwissenschaftliche Untersuchung zu Leichter Sprache in der Schweiz die Möglichkeit, Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Dokumenten in Leichter Sprache nachzugehen: Wie wirkt sich die Verwendung der Dokumente in Leichter Sprache in der Praxis der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden, bei der Mandatsführung und auf die Partizipation der Adressatinnen und Adressaten im Erwachsenenschutzverfahren aus? Wie werden die Dokumente von den verschiedenen Beteiligten wahrgenommen?

## Hintergrund und Forschungsstand

Die 2014 durch die Schweiz ratifizierte UN-Behindertenrechtskonvention fordert die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung an allen gesellschaftlichen Bereichen. Zentrale Voraussetzungen hierzu sind der Zugang zu Informationen und barrierefreie Kommunikation. Es braucht also Formen der Kommunikation, die den spezifischen Bedarf von Menschen mit Beeinträchtigungen berücksichtigen. Eine davon ist die «Leichte Sprache», die im deutschen Sprachraum immer mehr an Aufmerksamkeit gewinnt. Es handelt sich dabei um Vereinfachungen auf Wort- und Satzebene sowie in der Textstruktur und -gestaltung zur besseren Orientierung im Text und für mehr Verständlichkeit.

Einen zentralen Stellenwert hat Leichte Sprache in Zusammenhang mit Behördenkommunikation. Von Behörden abgegebene Schriftstücke sind oft eher schwer zu lesen und zu verstehen, so dass Menschen mit Leseschwierigkeiten (z.B. aufgrund von Seh- oder Lernbehinderung, Illetrismus, geringer Sprachkenntnisse, altersbedingter Beeinträchtigungen) sich den Inhalt oft nicht selbstständig erschliessen können. Die typische Experten-Laien-Kommunikation kennzeichnet zudem eine «systematische Wissensasymmetrie» (Bromme et al. 2004, S. 178) und damit ein Machtgefälle (Becker-Mrotzek 2001). Es besteht demnach ein «grosser Bedarf, amtliche Informationen in Leichter Sprache» verfügbar zu machen (Aichele 2014, S. 22).

Mit dem Inkrafttreten des neuen Erwachsenenschutzrechts 2013 zeigt sich die Relevanz dieses Themas zunehmend auch in der Schweiz: Leitgedanke des Erwachsenenschutzrechts ist nämlich, die Selbstbestimmung der betroffenen Person soweit als möglich zu erhalten und zu fördern (Art. 388 Abs. 2 ZGB). Dieser Grundsatz gilt auch im Verfahren: Partizipationsrechte sollen die selbstbestimmte Beteiligung der betroffenen Person garantieren. Dazu muss sie jedoch zuerst einmal wissen, worum es geht, was ihre Rechte im Verfahren sind, worin die Entscheidungsgrundlagen bestehen und wie sie sich wirksam einbringen kann (Parpan-Blaser et al. 2018).

### Methodisches Vorgehen

In problemzentrierten Leitfadeninterviews wurden elf Anwendende und sechs Adressatinnen und Adressaten befragt:

- **Anwendende:** Befragt wurden drei fallführende Personen der KESB, vier Mitarbeitende aus Sozialen Diensten (professionelle Mandatsführende, abklärende Personen, Leitung Sozialregion), zwei private Mandatsführende sowie eine abklärende Person aus einer Fachstelle.
- **Adressatinnen/Adressaten:** Insgesamt hat die KESB Region Solothurn rund 100 Klientinnen und Klienten erfasst, denen Unterlagen in Leichter Sprache abgegeben wurden. Bei den Befragten handelt es sich um vier Frauen und einen Mann im Alter zwischen 20 und 78 Jahren. Ein weiterer Befragter ist der Partner einer von der KESB fürsorglich untergebrachten Frau.

Alle Gespräche wurden aufgezeichnet und wörtlich transkribiert. Das Datenmaterial wurde qualitativ in Anlehnung an die Grounded Theory ausgewertet.

### Ergebnisse

Die Ergebnisse zeigen verschiedene Aspekte, wie sich die Zusammenarbeit zwischen der KESB bzw. den Mandatsführenden und den Betroffenen durch die Verwendung der Dokumente in Leichter Sprache verändert hat: Die Unterlagen haben nicht nur das Verständnis für Verfahren und Entscheide erweitert, die Betroffenen fühlen sich auch ernst genommen, beruhigt, gut aufgehoben und haben eine veränderte Einstellung zur KESB, die als Behörde zuvor einseitig aufgrund von Medienberichten negativ konnotiert war. Dies zeigt die Aussage einer Befragten beispielhaft: *«Und dann habe ich all das angeschaut und ich muss Ihnen sagen, zuweilen hatte ich das Gefühl, dass ich eigentlich froh sein kann, dass es so etwas gibt, ... dass zu einem geschaut wird.»* Weitere Aussagen zeigen, dass von den Adressatinnen und Adressaten vermehrt eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe erwartet und eingefordert wird. Die Dokumente in Leichter Sprache schaffen zudem aufgrund ihrer Strukturierung und den ausführlichen Beschreibungen (z.B. des Vorgehens bei einer Beschwerde) ein Bewusstsein für die eigenen Rechte im Verfahren: *«Eben da vom Amtsgeheimnis, das ist auch gut. Und das Recht, aufgrund von dem habe ich dann denn Brief geschrieben, nicht wahr.»* Dass Klientinnen und Klienten nun besser verstehen, worum es geht, führt gemäss den befragten Fachpersonen zu mehr Selbstständigkeit: *«... er hat auch schon Schreiben bekommen, oder so von Amtsstellen. Er hat mir nur gerade gesagt, er könne*



**Dr. Simone Girard-Groeber**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



**Annette Lichtenauer, lic. phil.**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

*es auch besser lesen. Weil vorher, wenn er etwas bekam, hat er mich angerufen: Du, wie ist das zu verstehen? Und dann musste ich es ihm erklären. Und jetzt hat er es eigentlich, sag ich jetzt mal, konnte er es in fünfundneunzig Prozent selber erledigen.»*

**«Durch die Zusammenarbeit mit der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW gelang es, die Mitarbeitenden der KESB betreffend der Bedürfnisse der betroffenen Menschen und ihrer Angehörigen zu sensibilisieren. Zudem konnten innovative Hilfsmittel für Menschen mit eingeschränkten Lesefähigkeiten entwickelt werden.»**

**Stefan Armenti**  
Präsident KESB, Region Solothurn

Die befragten Fachpersonen beobachten seit dem Einsatz der angepassten Dokumente auch eine Veränderung der Telefonanrufe von Betroffenen: Diese sind weniger ärgerlich, sondern mehr auf Sachfragen bezogen. Es besteht deshalb die Vermutung (und Hoffnung), dass durch die bessere Verständlichkeit Ängsten und Unsicherheiten der Adressatinnen und Adressaten adäquater begegnet wird und Rückfragen entsprechend weniger emotional ausfallen: *«Also ich habe schon den Eindruck, sie sind mit diesem Merkblatt, also dieser Broschüre, sind sie natürlich auf einem Stand, wo sie überhaupt mit uns reden können. Und das Gespräch ist wie vereinfacht in dem Sinn schon oder.»* Dies ermöglicht für beide Seiten einen positiveren Start in das Verfahren. Erleichternd wirken verständliche Informationen zum Erwachsenenschutz auch, weil sie Missverständnissen vorbeugen können (*«wenn man die [Sprache] jetzt nicht angewandt hätte, hätte es verkantet können, und dann hätte es zu einer Beschwerde geführt»*).

Ausserdem wird der Nutzen der Dokumente für die mündliche Kommunikation unterstrichen. Gerade die *«Informationen zum Erwachsenenschutz»* werden in diesem Zusammenhang als geeignetes Arbeitsmittel zum flexiblen Einsatz in Gesprächen wahrgenommen. Die Texte bieten zudem ein einfaches Vokabular, das sich als hilfreich für die Kommunikation mit Klientinnen und Klienten erweist. In diesem Sinn erleben die Anwendenden die Dokumente auch als Unterstützung in der Zusammenarbeit mit Angehörigen. Nur vereinzelt haben Anwendende erlebt, dass Klientinnen oder Klienten sich aufgrund der Dokumente falsch eingeschätzt fühlten (*«die aktivste Rückmeldung ist wirklich von ihm gekommen, der sagt, ich bin ja nicht behindert, was soll das»*).

### **Diskussion**

Unsere Untersuchung zeigt: Dokumente in Leichter Sprache leisten einen wichtigen Beitrag zu einer guten Zusammenarbeit im Erwachsenenschutzverfahren. Leichte Sprache hat das Potenzial, neue Zugänge für Betroffene zu eröffnen und ihnen die Wahrnehmung ihrer Grundrechte zu erleichtern. Dennoch, Texte in Leichter Sprache räumen nicht alle kommunikativen Hindernisse aus dem Weg. Es ist beispielsweise möglich, dass die Lesefähigkeit der Adressatin oder des Adressaten nicht ausreicht, um den Inhalt der Texte selbstständig zu erschliessen. Auch ist es möglich, dass die erhöhte Verständlichkeit sich auf die schriftliche Kommunikation beschränkt und Fachpersonen im direkten Gespräch weniger darauf achten.

Adressatengerechte Kommunikation ist mehr als das Vorhandensein von Texten in Leichter Sprache – aus dem Projekt ELV ergeben sich hierzu zwei Schlüsse: Erstens bietet es sich an, den Einsatz von Leichter Sprache in ein umfassenderes Kommunikationskonzept einzubetten, in dem Adressierte, Senderinnen und Sender, Inhalt, Situation und Funktion die Achsen der Angemessenheit bilden (Bock 2018). Zweitens ist die organisationale Haltung betreffend Fragen der Adressatenorientierung und Verständlichkeit von grosser Bedeutung. Wenn Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden oder andere Stellen die Broschüre oder Vorlagen übernehmen möchten, empfehlen wir deshalb ausdrücklich eine Sensibilisierung für Fragen der adressatengerechten Kommunikation und zum Konzept der Leichten Sprache, um Hintergründe und zentrale Anliegen zu vermitteln.

### Transfer

- Fachseminar Leichte Sprache (9. Durchführung 2019: [www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung))
- Fachseminar Kommunikationsbarrieren reduzieren: Leichte Sprache im Kindes- und Erwachsenenschutz (in Zusammenarbeit mit der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz KOKES, 3. Durchführung 2019: [www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung))
- Fachseminar Le langage facile à lire et à comprendre (FALC) dans le domaine de la protection des mineurs et des adultes (in Zusammenarbeit mit der KOKES, 2. Durchführung 2019: [www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung))
- Certificate of Advanced Studies CAS-Programm Adressatengerechte und barrierefreie Kommunikation (erste Durchführung ab 2019: [www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit/weiterbildung))
- Dienstleistungen: Broschüre in Leichter Sprache zum Kinderschutz für die Kantone Bern, Solothurn und Zürich, diverse interne Weiterbildungen für KESB, Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände, Sozialdienste und weitere Organisationen
- Referate, Publikationen, Expertinnen-/Expertentätigkeit

### Auftraggeberschaft und Finanzierung

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB), Seraphisches Liebeswerk

### Forschungsteam

Projektleitung: Prof. Gabriela Antener, Prof. Dr. Anne Parpan-Blaser

Mitarbeitende: Dr. Simone Girard-Groeber, Annette Lichtenauer, lic. phil.

### Schlüsselbegriffe

Leichte Sprache, Partizipation, Erwachsenenschutz, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, barrierefreie Kommunikation, adressatengerechte Kommunikation

**«Insgesamt konnte durch die Zusammenarbeit mit der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW eine Stärkung der Selbstbestimmung der betroffenen Menschen erreicht werden.»**

**Stefan Armenti**  
Präsident KESB, Region Solothurn

### **Dauer**

Januar 2015 bis Januar 2018

### **Literatur**

- Aichele, Valentin (2014). Leichte Sprache – Ein Schlüssel zu «Enthinderung» und Inklusion. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (APUZ): Leichte und Einfache Sprache. 64. Jg. (9–11). S. 19–25.
- Becker-Mrotzek, Michael (2001). Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven (Hg.). Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin: Walter de Gruyter. S. 1505–1525.
- Bock, Bettina M. (2018) «Leichte Sprache» – Kein Regelwerk. Sprachwissenschaftliche Ergebnisse und Praxisempfehlungen aus dem LeiSA-Projekt. <http://ul.qucosa.de/api/qucosa%3A31959/attachment/ATT-0/>. [Zugriffsdatum: 6. Dezember 2018]
- Bromme, Rainer/Jucks, Regina/Rambow, Riklef (2004). Experten-Laien-Kommunikation im Wissensmanagement. In: Reinmann, Gabi/Mandl, Heinz (Hg.). Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien und Methoden. Göttingen: Hogrefe. S. 176–188.
- Parpan-Blaser, Anne/von Fellenberg, Monika/Girard-Groeber, Simone/Lichtenauer, Annette/Antener, Gabriela (2018). Potenziale Leichter Sprache zur Partizipation Betroffener im Verfahren auf Anordnung einer erwachsenenschutzrechtlichen Massnahme. In: Schweizerische Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz. 73. Jg. (4). S. 272–292.

**«Die Zusammenarbeit mit der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW war angenehm, zielgerichtet und gewinnbringend. Dabei berücksichtigten die Mitarbeitenden der FHNW nicht nur die Bedürfnisse der schutzbedürftigen Menschen und ihrer Angehörigen, sondern auch die Erfordernisse der Praxis und der Anwenderinnen und Anwender.»**



# MEKiS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe

Olivier Steiner, Rahel Heeg und Magdalene Schmid



Prof. Dr. Olivier Steiner  
Dozent



Dr. Rahel Heeg  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin



Magdalene Schmid, Diplom-Pädagogin  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

## Abstract

Digitale Medien sind zunehmend im Alltag präsent. Die Mediatisierung stellt auch in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe eine Herausforderung für die Fachpersonen dar. Im Projekt MEKiS wurden sowohl Grundlagenforschung zum medienerzieherischen Handeln und zur Medienkompetenz von Fachpersonen in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe durchgeführt als auch Instrumente der Medienkompetenzförderung für die Praxis entwickelt. Das Projekt stellt für stationäre Einrichtungen der Jugendhilfe Grundlagen für die fachlich fundierte Medienerziehung und medienpädagogische Begleitung von Kindern und Jugendlichen bereit (Steiner, Olivier/Luginbühl, Monika. i.E.).

## Auftrag, Zielsetzung und Fragestellungen

Die Studie MEKiS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe – hat den Umgang mit digitalen Medien in der stationären Jugendhilfe der Schweiz erstmals umfassend empirisch erhoben. Auf den Ergebnissen der Studie aufbauend, wurden in einem weiteren Schritt Instrumente zur Medienkompetenzförderung für die Praxis entwickelt.

Ziele des Projekts:

**Generierung von Grundlagenwissen:** Für die Schweiz werden erstmals umfassend Medienkompetenzen und medienerzieherisches Handeln von sozialpädagogischen Fachpersonen erhoben und publiziert.

**Beschreibung der Herausforderungen medienbezogenen sozialpädagogischen Handelns:** Identifizierung zentraler Themen, Herausforderungen und gelingender Praxen.

**Entwicklung von Instrumenten:** Entwicklung und Bereitstellen von empirisch fundierten Instrumenten für medienbezogenes Handeln für stationäre Einrichtungen der Jugendhilfe.

## Hintergrund und Forschungsstand

Die Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien hat in den letzten Jahren die Grundlagen der Alltagsgestaltung in modernen Gesellschaften nachhaltig verändert. Die als Mediatisierung bezeichnete medientechnologische Durchdringung der Alltagswelt verändert die Kommunikation in allen Lebensbereichen (Krotz, 2001; Livingstone, 2009). Auch in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe stellt die Mediatisierung des pädagogischen Alltags eine grosse Herausforderung für die Fachpersonen dar. Diese bedürfen einer hohen Medienkompetenz, um fachlich fundiert medienerzieherisch und medienpädagogisch gegenüber und mit Kindern und Jugendlichen handeln zu können (vgl. Welling, 2008).

Bisher existieren kaum Studien zu der Thematik digitaler Medien in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe. Fachpersonen scheinen gegenüber der Thematik digitaler Medien in ihren Einrichtungen oft verunsichert und weisen teilweise Defizite bezüglich der Medienkompetenz und der medienerzieherischen Begleitung auf (Behnisch/Gerner, 2014; Brunner, 2014). Brunner (2014: 40) stellt aufgrund der prekären Forschungslage fest, dass «die Auseinandersetzung mit dem Thema «Umgang mit Medien» in der Jugendhilfe allgemein und im speziellen Bereich der stationären Jugendhilfe zwar stattfindet, allerdings noch viel Klärungs- und Unterstützungsbedarf ...» besteht.

Es ist kaum empirisch gesichertes Wissen darüber vorhanden, vor welchen Herausforderungen Fachpersonen im Hinblick auf die Aneignung von Medienkompetenz sowie das medienerzieherische Handeln stehen und welche Bedeutung den Rahmenbedingungen der Einrichtungen dabei zukommt. Zudem bestehen kaum Konzepte und Instrumente zur Unterstützung der Medienkompetenzförderung in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe.

### **Methodisches Vorgehen**

#### **Quantitative Befragung von Fachpersonen**

Für die Bestandsaufnahme wurde von September bis November 2016 eine quantitative Onlinebefragung von Fachpersonen in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe in der Schweiz unter anderem zu medialen Infrastrukturen, Medienkompetenzen und medienerzieherischem Handeln der Fachpersonen sowie medienpädagogischen Aktivitäten durchgeführt. 742 Einrichtungen wurden per E-Mail zur Teilnahme an der Befragung eingeladen. Insgesamt 125 Einrichtungen beteiligten sich an der Befragung, was einem Rücklauf von 16,8 Prozent entspricht.

#### **Sechs Workshops mit Fachpersonen**

Die Ergebnisse der quantitativen Befragung wurden in sechs Workshops mit Fachpersonen aus Einrichtungen der stationären Jugendhilfe validiert und qualitativ vertieft. Es wurden vier Workshops in der deutschsprachigen Schweiz und je einer in der französisch- und der italienischsprachigen Schweiz durchgeführt. In den Workshops wurden Themen erörtert wie beispielsweise Zusammenhänge zwischen Medienkompetenzen und individueller Haltung der Fachpersonen sowie zwischen institutionellen Rahmenbedingungen und konkretem medienerzieherischem Handeln der Fachpersonen.

#### **Ausgewählte Ergebnisse der Studie**

Digitale Medien sind auch in Einrichtungen der stationären Jugendhilfe weit verbreitet. Die Ausstattung mit Desktops und Laptops ist hoch und die meisten Kinder und Jugendlichen besitzen ein eigenes Smartphone. Ungefähr zehn Prozent der Einrichtungen stellen den Kindern und Jugendlichen keinen kostenlosen Breitbandzugang zum Internet zur Verfügung. Vergleicht man diese Zahl mit der aktuellen JAMES-Studie (Suter et al., 2018), bei welcher drei Prozent der befragten Familienhaushalte angegeben haben, über keinen Internetzugang zu verfügen, zeigt sich, dass in der stationären Jugendhilfe deutlich mehr Einrichtungen den Kindern und Jugendlichen keinen kostenlosen Internetzugang zur Verfügung stellen. Auch wenn die JAMES-Studie bezüglich der Erhebungsgruppen nur eingeschränkt vergleichbar mit der MEKiS-Studie ist, zeigen sich dennoch deutliche Unterschiede bezüglich des Internetzugangs zwischen Kindern und Jugendlichen, die in Familienhaushalten leben, und solchen, die in stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht sind. Auf die Anzahl der Kinder und Jugendlichen hochgerechnet, die in stationären Einrichtungen leben, zeigt sich, dass rund 18 Prozent der Kinder und Jugendlichen über keinen kostenlosen Internetzugang verfügen. Weiter zeigen sich deutliche Unterschiede nach Einrichtungstyp. Abbil-

**«CURAVIVA Schweiz kann durch Kooperationen mit Fachhochschulen einen Beitrag zum Wissenstransfer zwischen Praxis und Forschung und umgekehrt leisten.»**

**Cornelia Rumo Wettstein**

CURAVIVA Schweiz, Leiterin Fachbereich Kinder und Jugendliche

Abbildung 1 verdeutlicht, dass in Einrichtungen für Kinder und Jugendliche mit einer normalen Begabung fünf Prozent keinen kostenlosen Internetzugang zur Verfügung stellen. Bei Einrichtungen für Kinder und Jugendliche mit einer Körper- oder Sinnesbeeinträchtigung sind dies zehn Prozent, bei solchen für Kinder und Jugendliche mit einer geistigen Beeinträchtigung sind es 22 Prozent.

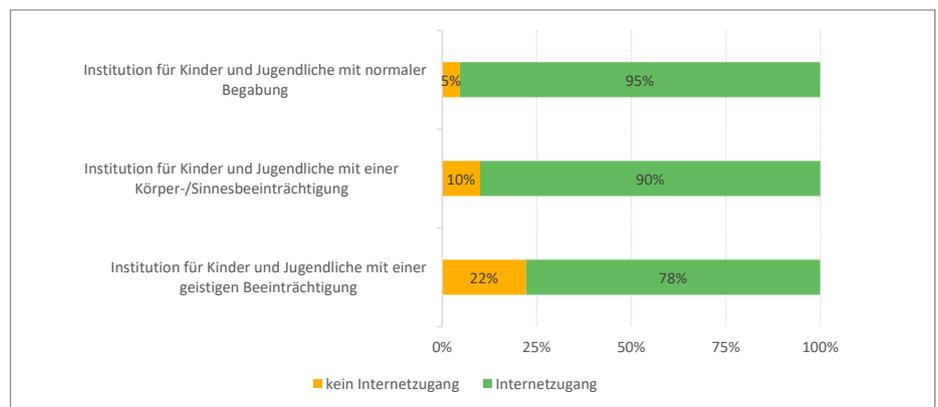


Abbildung 1: Internetzugang nach Einrichtungstyp, in Prozent

Digitale Medien sind in den Einrichtungen ein hoch aktuelles Thema. Im sozialpädagogischen Alltag thematisieren Fachpersonen häufig exzessive Mediennutzung der Kinder und Jugendlichen und hohe Kosten für die Nutzung digitaler Medien (Handy-Abonnemente). Die Mediennutzung für schulische Zwecke ist ebenfalls ein wichtiges Thema. Gespräche zu kreativen oder partizipativen Nutzungsweisen digitaler Medien werden seltener geführt (vgl. Abbildung 2). Auffallend ist, dass Fachpersonen, die sich selbst als medienkompetent einschätzen, mit den Kindern und Jugendlichen auch häufiger über Chancen und Risiken digitaler Medien sprechen.

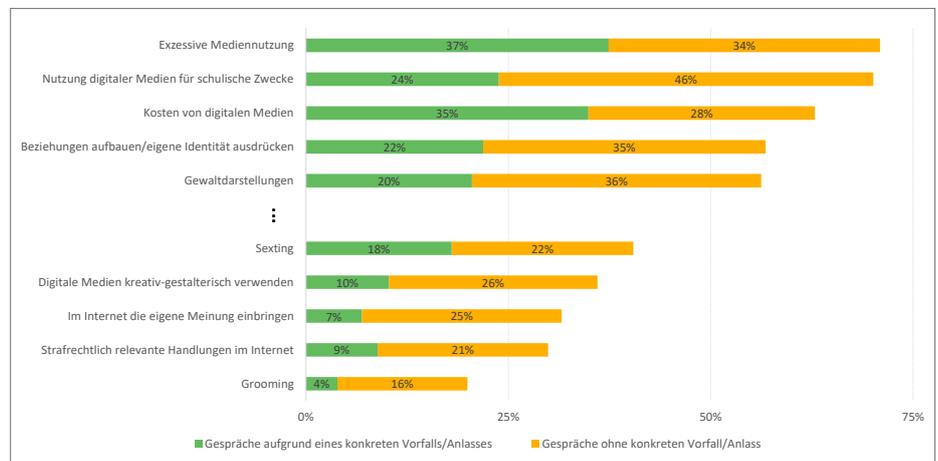


Abbildung 2: Häufigkeit der in den letzten drei Monaten geführten Gespräche zwischen Fachpersonen und Kindern/Jugendlichen zur Medienthematik, in Prozent (fünf häufigste, fünf seltenste)

56 Prozent der Einrichtungen geben an, über ein medienpädagogisches Konzept zu verfügen. Die Form und Ausführlichkeit der Konzepte variieren allerdings erheblich. Viele Einrichtungen verschriftlichen nur noch die geltenden Hausregeln bezüglich digitaler Medien. Nur ein Teil der Einrichtungen verfügt über ein medienpädagogisches Konzept, in welchem auch grundlegende Haltungen und Zielsetzungen gegenüber der Nutzung digitaler Medien sowie darauf bezogene medienpädagogische Aktivitäten dargelegt sind. Auffallend ist zudem, dass in etwa 20 Prozent der Einrichtungen, die über ein medienpädagogisches Konzept verfügen, auch Kinder und Jugendliche an der Erstellung beteiligt waren. Die statistischen Auswertungen zeigen, dass Einrichtungen mit einem medienpädagogischen Konzept signifikant häufiger Aktivitäten wie zum Beispiel Filmprojekte mit Kindern und Jugendlichen durchführen, die Team- und Einrichtungskultur gegenüber digitalen Medien deutlich positiver bewertet wird sowie eine häufigere Zusammenarbeit mit Eltern stattfindet, seien dies informelle Gespräche oder formelle medienpädagogische Vereinbarungen. Zudem sind Einrichtungen mit einem medienpädagogischen Konzept signifikant häufiger mit Stellen wie beispielsweise der Polizei und externen Schulen vernetzt. Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass Einrichtungen, die über ein medienpädagogisches Konzept verfügen, deutlich aktiver mit der Thematik umgehen und häufiger eine allgemein getragene Team- und Einrichtungskultur gegenüber digitalen Medien besteht.

### Diskussion der Studienergebnisse

Digitale Medien sind in der stationären Jugendhilfe ein wichtiges Alltagsthema. Die Befunde der Studie verdeutlichen, dass digitale Medien in vielen Einrichtungen fester Bestandteil der Alltagsgestaltung und der Gespräche zwischen Kindern/Jugendlichen und Fachpersonen sind und dass in vielen Einrichtungen Aushandlungen zu Haltungen und Regeln in den Teams stattfinden. Für die Fachpersonen hat die Thematik eine hohe Bedeutung, da sie auf vielfältige Weise damit konfrontiert und herausgefordert sind: Sei dies durch problematische Nutzungsweisen einzelner Kinder und Jugendlichen, durch die Herausforderungen, medienbezogener aktiv zu werden und die Kinder und Jugendlichen medienpädagogisch zu begleiten sowie medienbezogene Konzepte zu erarbeiten, die nicht nur regeln und Grenzen setzen, sondern auch unterstützen und fördern. Dabei zeigt sich, dass die Medienkompetenz der Fachpersonen ein wesentlicher Faktor für die aktive, fördernde Begleitung von Kindern und Jugendlichen in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe darstellt. Sich selbst als medienkompetent einschätzende Fachpersonen sprechen mit Kindern und Jugendlichen häufiger auch über Chancen digitaler Medien für Freizeit und Schule, betreiben eine aktive Begleitung in der Medienerziehung und fühlen sich im pädagogischen Umgang mit digitalen Medien sicherer. Auch das Vorliegen eines medienpädagogischen Konzepts zeitigt in den Einrichtungen Wirkung: Die Medienthematik wird vermehrt mit Eltern besprochen und es finden zunehmend Vernetzungsaktivitäten statt.

**«MEKiS ist ein gutes Beispiel dafür, wie die Praxis bei der Erhebung von Informationen beigetragen hat und diese Forschungsergebnisse zu konkreten Instrumenten und Weiterbildungen geführt haben, die der Praxis wiederum nützlich sind.»**

**Cornelia Rumo Wettstein**

CURAVIVA Schweiz, Leiterin Fachbereich Kinder und Jugendliche

### **Instrumente**

Auf Basis dieser Befunde wurden praxisnahe Instrumente entwickelt, die für Fachpersonen konkrete Handlungsansätze aufzeigen. Die erarbeiteten Instrumente machen konkrete Vorschläge und geben Hintergrundinformationen für einzelne Interventionsfelder in drei Themenbereichen respektive drei Modulen:

- Modul 1 stellt 20 medienpädagogische Aufgaben zur Verfügung, die einen direkten Einstieg in die aktive Medienarbeit mit Kindern und Jugendlichen ermöglichen. Über die gestaltende, experimentelle Medienarbeit werden Vorschläge gemacht, wie mit den Kindern und Jugendlichen Themen rund um Datenschutz, mediale Wirklichkeit, Games, Kommunikationskultur und Alltagspraxis behandelt werden können.
- Modul 2 bietet Informationen zu rechtlichen Fragen rund um das Thema Medien in der Kinder- und Jugendhilfe. Die Informationen vermitteln anschaulich und anhand von Beispielen rechtliche Grundsätze. Sie sollen damit für die Kinder- und Jugendhilfe Handlungssicherheit bieten.
- Modul 3 stellt einen Leitfaden für die Erarbeitung von medienpädagogischen Konzepten zur Verfügung. Im Leitfaden werden sechs Schritte und Leitfragen vorgestellt, an denen sich Institutionen bei der Entwicklung ihres medienpädagogischen Konzepts orientieren können.

Die MEKiS-Instrumente sollen dazu beitragen, dass sich Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der Sozialen Arbeit digitale Medien aktiv aneignen und dadurch sozial teilhaben können. Der Studienbericht sowie die medienpädagogischen Instrumente sind auf [www.mekis.ch](http://www.mekis.ch) kostenlos verfügbar.

### **Transfer (z.B. in Aus- und Weiterbildung)**

Ergebnisse der Studie sowie Inhalte der Instrumente werden an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW im Rahmen der Bachelor-Ausbildung sowie im Fachseminar «Medienpädagogik in der Kinder- und Jugendhilfe» vermittelt.

### **Auftraggeberschaft und Finanzierung**

Das Projekt wurde finanziell unterstützt durch das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) sowie die Stiftung FHNW.

### **Forschungsteam**

MEKiS ist ein Kooperationsprojekt der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, der Berufs-, Fach- und Fortbildungsschule Bern (BFF) sowie CURAVIVA Schweiz.

Prof. Dr. Olivier Steiner (FHNW)

Dr. Rahel Heeg (FHNW)

Magdalene Schmid, Dipl. Päd. (FHNW)

Monika Luginbühl, M.A. (BFF)

Frank Egle, Dipl. Päd. (Freischaffender Medienpädagoge)

### **Schlüsselbegriffe**

Digitale Medien, Digitalisierung, Mediatisierung, Medienpädagogik

### **Dauer**

April 2016 bis Dezember 2018

## Literatur

- Behnisch, Michael/Gerner, Carina (2014). Jugendliche Handynutzung in der Heimerziehung und ihre Bedeutung für pädagogisches Handeln. *Unsere Jugend*. 66. Jg. (1). S. 2–7.
- Brunner, Anne (2014). *Der Umgang mit neuen Medien in der stationären Jugendhilfe*. Mainz: Johannes Gutenberg-Universität.
- Krotz, Friedrich (2001). *Die Mediatisierung kommunikativen Handelns: Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Livingstone, Sonja (2009). On the Mediation of Everything: ICA Presidential Address 2008. In: *Journal of Communication*. 59 Jg. (1), S. 1–18.
- Suter, Lilian/Waller, Gregor/Bernath, Jael/Külling, Céline/Willemse, Isabel/Süss, Daniel (2018). JAMES. Jugend, Aktivitäten, Medien. Erhebung Schweiz. Ergebnisbericht zur JAMES-Studie 2018: ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Departement Angewandte Psychologie. URL: [www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienspsychologie/james/2018/Ergebnisbericht\\_JAMES\\_2018.pdf](http://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienspsychologie/james/2018/Ergebnisbericht_JAMES_2018.pdf). [Zugriffsdatum: 10. Dezember 2018]
- Welling, Sabine (2008). *Computerpraxis Jugendlicher und medienpädagogisches Handeln*. München: kopaed.
- Steiner, Olivier/Luginbühl, Monika (2019 im Erscheinen). MEKiS – Medienkompetenz in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe. Bern: Schweizer Zentrum für Heil- und Sonderpädagogik SZH/CSPS.

# Berufliche Teilhabe messen und steuern

Daniel Oberholzer und Matthias Widmer



**Prof. Dr. Daniel Oberholzer**  
Dozent



**Matthias Widmer, MA**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

## Abstract

In Werkstätten für Menschen mit Behinderungen müssen zwei Prozesse aufeinander abgestimmt werden: einerseits die Produktion und andererseits die berufliche Teilhabe. Ohne Produktion ist keine berufliche Teilhabe möglich, denn Arbeit ist das Mittel für die berufliche Teilhabe. Die Produktionsbedingungen sollen zudem für die Adressaten und Adressatinnen möglichst normalisiert ausfallen. Dies fordern nationale und übernationale Vorgaben und Vereinbarungen wie beispielsweise die UN-Behindertenrechtskonvention. Die Teilhabe am Arbeitsleben soll gemäss den Vorgaben für möglichst viele Menschen inklusiv – also im allgemeinen Arbeitsmarkt – stattfinden. In der Praxis der Behindertenhilfe wird allerdings oft die Meinung vertreten, dass dies kaum möglich sei, weil sich die Qualitätsansprüche an die Produktion und die Teilhabe gegenseitig ausschliessen.

Das internationale Forschungsvorhaben untersuchte diese Zusammenhänge mit der Absicht, Möglichkeiten der teilhabebezogenen Praxisentwicklung aufzuzeigen, anzustossen und zu evaluieren. Auf der Basis von Wirkmodellen, die gemeinsam mit der Praxis entwickelt wurden, konnte eine Reihe an Interventionen und Erfolgsmessungen durchgeführt werden. Dabei konnte erstens gezeigt werden, dass sich Qualitätsmerkmale von Produktions- und Teilhabeprozessen keineswegs ausschliessen. Und zweitens, dass Teilhabequalitäten den Produktionsprozessen oft untergeordnet und damit ungenügend bearbeitet und durch geeignete Massnahmen befördert werden.

Als Knackpunkt erweist sich ausblickend die Frage, wie die neuen Alltagspraktiken, die von der Praxis grundsätzlich als gewinnbringend erlebt wurden, von den Werkstätten nachhaltig aufgenommen und in kontinuierliche Entwicklungsprozesse eingebunden werden können. Trotz positiver Erfahrungen gilt eine Übernahme solcher teilhabeorientierteren Praktiken in den Alltag nicht als selbstverständlich.

## Auftrag, Zielsetzung und Fragestellungen

Die internationale Studie hat die Erarbeitung eines effektiven Prozessmanagements zum Ziel, welches alle relevanten Prozesse beruflicher Teilhabe umfasst. Dazu gehören folgende Aufgaben:

- Messbarmachung und Konzeptualisierung der Kernprozesse Teilhabe (berufliche Teilhabe und qualifizierende Berufsbildung) und Produktion,
- Evaluation der Qualitäten der beiden Prozesse,
- Ziel- und wirkungsbezogene Analyse der beiden Prozesse,
- Identifizieren von Konflikten zwischen den Prozessen Teilhabe und Produktion,
- Entwicklung und Evaluation von Vorschlägen für geeignete Prozessleistungsindikatoren.

Der erste Schritt, die Konzeptualisierung der beruflichen Teilhabe, war die zentrale Grundlage für die weiteren Projektschritte. Dies beinhaltete erstens das verständliche Aufbereiten der bestehenden, möglichen und künftigen Teilhabemöglichkeiten in den untersuchten Angeboten der beruflichen Teilhabe. Zweitens das nachvollzieh-

bare Aufzeigen und Bewerten der effektiven Teilhabe der Menschen mit Behinderung in den Angeboten. Und drittens das Bestimmen der notwendigen Ressourcen für die gelingende Teilhabe der Personen.

### **Hintergrund und Forschungsstand**

Werkstätten für Menschen mit Behinderungen bieten Möglichkeiten zur beruflichen Teilhabe. Dabei sind sie heute in mehrfacher Weise herausgefordert. Zum einen sollen sie einen möglichst normalisierten Arbeitsalltag ermöglichen und die Produktion soll zudem wirtschaftlich sein. Der Arbeitsalltag von Menschen mit und ohne Behinderung soll sich also möglichst nicht unterscheiden. Zum anderen sollen sie die kompetente Teilhabe ermöglichen. Menschen mit Behinderung sollen demnach möglichst selbstbestimmt und chancengleich mitwirken und mitarbeiten können. Dieser doppelte Anspruch scheint nicht einfach umzusetzen. Oft wird die These vertreten, dass Einrichtungen entweder auf die Produktion schauen müssen respektive können oder dann auf die Teilhabe. Und dass beides gleichzeitig nicht möglich wäre.

Zudem geraten Werkstätten für Menschen mit Behinderungen zunehmend unter Legitimationsdruck. Zum Beispiel, weil die UN-Behindertenrechtskonvention die inklusive und normalisierte Teilhabe fordert. Menschen mit Behinderungen sollen demnach da arbeiten können, wo auch Menschen ohne Behinderungen arbeiten. Eine geschützte Werkstatt scheint auf den ersten Blick in Konflikt mit dieser Setzung zu stehen. Druck führt oft zu Abwehr und behindert notwendige und auch mögliche Entwicklungen. Für das Projekt war deshalb die Entwicklung einer Vorgehensweise wichtig, die von den bestehenden Qualitäten der Werkstätten ausgeht und aufzeigt, wie neue Ziele und Wirkvorgaben konstruktiv geplant sowie kooperativ und nachhaltig umgesetzt werden können.

### **Methodisches Vorgehen**

Das Projekt gliedert sich in verschiedene Teilschritte:

Im ersten Schritt wurden die Angebote und Leistungen der teilnehmenden Einrichtungen hinsichtlich ausgewählter Teilhabequalitäten untersucht. Beigezogen wurde beispielweise die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention, der Normalisierungsgrad der Teilhabemöglichkeiten und -formen oder die eigenen Qualitätsversprechen der Einrichtungen.

Im zweiten Schritt wurden auf der Basis der Vorarbeiten zentrale Zielsetzungen und Wirkabsichten einrichtungsspezifisch und einrichtungsübergreifend verdichtet und für künftige Wirkungsmessungen messbar gemacht.

Im dritten Schritt wurden praxisbezogene und theoriegeleitete Wirkmodelle entwickelt, die aufzeigen, welche Faktoren die definierten Wirkungen beeinflussen. Gesicherte Faktoren konnten zu Faktorengruppen und später zu sogenannten Bausteinen zusammengefasst werden. Solche Bausteine betreffen beispielsweise die Produktion, die Mitwirkung oder die Kooperationsformen im Betrieb.

In einem vierten Schritt wurde über jene Bausteine, welchen ein hoher Wirkungsgrad zugesprochen wird, kleinere und grössere Veränderungen bei den Praxispartnerinnen und -partnern angestossen. Es wurden also beispielsweise kleine Veränderungen an den Zusammenarbeitsformen in den Werkstätten vorgeschlagen und umgesetzt. Die damit ausgelösten Entwicklungen wurden gleichzeitig evaluiert. Damit konnten laufend Wirkzusammenhänge dokumentiert, bestätigt und die bestehenden Wirkmodelle weiterentwickelt werden. Ein wichtiger Aspekt dieses Schrittes war auch die Bewusstseinsbildung bei den beteiligten Fachleuten in der Praxis.

Im fünften Schritt wurden die Ergebnisse einrichtungsspezifisch und -übergreifend ausgewertet und in Zusammenarbeit mit den betreffenden Einrichtungen reflektiert. Dabei zeigte sich, dass im Modell hypothetisch angestrebte Wirkungen mit Interventionen erreicht werden können. Es zeigte sich aber auch, dass solche Praxisentwicklungen nicht zwingend nachhaltig sind, auch wenn sie von der Praxis als erfolgreich erlebt werden. Solange also die Hochschule für Soziale Arbeit FHNW die Interventionen begleitete und evaluierte, arbeiteten die Werkstätten-Gruppen aktiv mit. Sobald aber die Begleitung aufhörte, schwenkten die meisten Gruppen wieder in alte Arbeitsweisen zurück. Deshalb wurde zusammen mit den Einrichtungen nach Möglichkeiten gesucht, wie die entwickelten Teilhabeformen besser verankert werden können.

Die Entwicklung der Nachhaltigkeit ist das abschliessende und noch laufende Thema der Projektarbeiten, die aktuell realisiert werden. Ein einrichtungsübergreifendes Monitoring zu Erkenntnissen und Innovationen im Rahmen der Alltagspraxis – mit einem Erfahrungsaustausch und gemeinsamem Lernen – soll diese Lücke schliessen.

### **Ergebnisse**

Anders als von den Einrichtungen vermutet, gibt es mit wenigen Ausnahmen keine grundsätzlichen Widersprüche bei den teilhabebezogenen Vorgaben, beispielsweise durch die UN-BRK und den eigenen Qualitätsversprechen der Werkstätten. Die meisten Werkstätten orientieren sich heute schon an den Themen Mitwirkung und haben ein ausgewiesenes Interesse, dass sich die Mitarbeitenden mit Behinderungen in der Arbeit kompetent und wichtig erleben können. Es gibt Ausnahmen, die den Vorgaben der UN-BRK widersprechen, wie zum Beispiel der Lohn oder die Laufbahnplanung.

Der überwiegende Anteil der Qualitätsversprechen schliesst problemlos an die normativen Vorgaben an. Die eigenen Qualitätsversprechen haben in vielen Werkstätten implizit eine angemessene Bedeutung erlangt. Entsprechende Leistungen und Zusammenhänge werden aber von den Werkstätten noch wenig erkannt oder herausgestellt. Sie werden vielmehr als «selbstverständlich» taxiert. So investieren etwa alle Werkstätten in die gelingende Teilhabe, indem sie die Arbeit so aufgliedern, dass alle Mitarbeitenden eine Arbeit finden, die sie auch gut machen können.

Ein direkter, gegebenenfalls negativer Wirkzusammenhang von Produktionsanforderungen und Teilhabequalitäten lässt sich nicht nachweisen. Auch hochproduktiv ausgerichtete Werkstätten können sehr gute Teilhabequalitäten realisieren, währenddessen auch relativ wenig produktionsorientierte Betriebe mögliche Teilhabequalitäten ausser Acht lassen.

Die Produktion aber wird vielerorts als sehr dominant und leitend wahrgenommen. Steigen die Anforderungen an die Produktion, geraten die teilhabebezogenen Aspekte in den Hintergrund, obwohl sie von der Praxis nach wie vor als wichtig erachtet werden. Das Thema Mitwirkung und Mitgestaltung in der gemeinsamen Arbeit geht dann nur zu schnell «vergessen». Kompetenzen, die bei Mitarbeitenden mit Behinderungen entdeckt wurden, werden auf einmal nicht mehr berücksichtigt. Entsprechend wichtig ist die Entwicklung eines angemessenen Bewusstseins. Ein Bewusstsein, das nur «gewusst» wird, ist weniger stabil als ein Bewusstsein, das auch über die entsprechenden sozialen Rollen abgesichert ist. Wo also beispielsweise kooperative Zusammenarbeitsformen Eingang in neue Funktionen und Verantwortungsbereiche finden, ist die Bewusstseinsentwicklung nachhaltiger.

Gute (Wirk-)Erfahrungen mit neuen Zusammenarbeitsformen führen zwar zur Bestätigung, dass bereits teilhabeorientiert gearbeitet wird. Sie führen aber in den wenigsten Fällen zu eigenständigen Weiterentwicklungsversuchen. Praxisentwicklungsprozesse müssen dementsprechend immer wieder neu von aussen angeregt werden. Andernfalls schlafen sie in den Einrichtungen ein. Aufseiten der professionellen Begleitung scheint der selbstverständliche Bedarf an kontinuierlicher Entwicklung der eigenen Teilhabepaxis noch kein Thema zu sein. Aufseiten der Menschen mit Behinderungen offensichtlich ebenfalls nicht. Gemäss den Untersuchungen erleben sie sich im Alltag so kompetent, dass sich keine Veränderungen aufzudrängen scheinen. Die Werkstätten scheinen eine sehr stabile Teilhabekultur zu schaffen, die Weiterentwicklungen der Praxis erschweren, zum Beispiel in Richtung Normalisierung. Das muss mit Blick auf politische Vorgaben kritisch reflektiert werden.

### Diskussion

Folgende Erkenntnisse scheinen uns wichtig. Sie müssen mit Blick auf künftige Entwicklungen und Entwicklungsbedarfe kritisch reflektiert werden:

Die Entwicklung von spezifischen Teilhabequalitäten innerhalb bestehender Produktionsprozesse ist grundsätzlich möglich. Entsprechende Entwicklungen können gesteuert werden, wenn die Wirkabsichten messbar gemacht werden und die relevanten Wirkzusammenhänge aufgeschlüsselt werden.

**«Die Zusammenarbeit mit der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW war für mich von sehr grossem Wert. Das Team der FHNW arbeitet sehr professionell, geht auf Fragen und Probleme ein und bietet in jeder Hinsicht grosse Unterstützung.»**

**Sandra Näf**  
Valida, Gruppenleiterin

Mit Blick auf die unterschiedlichen Prozessqualitäten kann nicht von einem Qualitätsmaximum auf allen Prozessdimensionen ausgegangen werden. Vielmehr geht es um das Erreichen von einem Qualitätsoptimum. Da die verschiedenen Prozesse miteinander interagieren, müssen Wirkungshierarchien mit den entsprechenden Standards definiert werden. Die Berechnung von Pareto-Optima (also des Zustands, in dem es nicht möglich ist, eine Eigenschaft zu verbessern, ohne zugleich eine andere verschlechtern zu müssen) könnte eine derartige Möglichkeit darstellen. Diese muss aber noch weiter erforscht werden. Eine Steuerung divergierender Prozessqualitäten wird so grundsätzlich möglich.

**«Die Zusammenarbeit hat uns sehr viele Erkenntnisse gebracht. Es hat uns auf den richtigen Weg gebracht, dieses Projekt spezifisch auf unser Unternehmen zugeschnitten durchzuführen.»**

**Sandra Näf**  
Valida, Gruppenleiterin

Die Anforderungen an die aktuellen und künftigen Praxen der Behindertenhilfe sind grundsätzlich bekannt, die Folgen und Veränderungsbedarfe absehbar. Trotzdem erweist es sich als schwierig, kontinuierliche Entwicklungsprozesse in den Einrichtungen zu etablieren. Sogar dann, wenn die Einrichtungen erfolgreich mit den eingesetzten Instrumenten gearbeitet haben und entsprechende Qualitätsentwicklungen wahrnehmen konnten. Folgende Gründe könnten hierbei eine Rolle spielen:

Werkstätten verstehen sich noch stark als Alternativwelt. Der Fokus ist auf das eigene Angebot und nicht auf die «Welt draussen» gerichtet. Der politische Druck auf die Werkstätten ist zwar da. Er scheint für die eigentlichen Praxen aber wenig fassbar, noch wenig folgenreich und daher auch noch nicht relevant. Der Umgang mit diesem Druck ist in Einrichtungen in der Schweiz und in Deutschland vergleichbar, obwohl der effektive Veränderungsdruck in Deutschland höher ist.

Einen Veränderungsdruck vonseiten des Arbeitsmarktes gibt es praktisch nicht. So muss weder befürchtet werden, dass der allgemeine Arbeitsmarkt viele Menschen mit Behinderungen abwirft, noch dass der Kostendruck zu Problemen führt. Hierfür können die Kosten der Produktion in Werkstätten via personenbezogenen Beiträgen tief gehalten werden. Probleme werden derzeit vor allem da gesehen, wo die wenigen sogenannten «stärkeren» Mitarbeitenden mit Behinderungen vom allgemeinen Arbeitsmarkt abgeworben werden.

Veränderungsdruck besteht letztlich auch nicht von den Mitarbeitenden mit Beeinträchtigungen. Messungen zu Zufriedenheit und Wohlbefinden mit der aktuellen Berufssituation führen regelmässig zu so hohen Werten, dass nicht mit entsprechenden Teilhabe- oder Mitwirkungsforderungen zu rechnen ist. Die Situation scheint also so gut, dass Veränderungen und Entwicklungen gar nicht als notwendig erscheinen. Aus diesem Blickwinkel gibt es keinen guten Nährboden für entsprechende Innovationen. Dieser Boden muss geschaffen werden. Das könnte insbesondere mit Bewusstseinsbildung bei den Beteiligten erwirkt werden. Also auch bei den Menschen mit Behinderungen sowie in den Schulen und den Ausbildungsstätten.

**Transfer**

Die Darstellung und der Nachweis der Wirkungen von professionellen Leistungen werden in allen Praktiken der Sozialen Arbeit immer wichtiger. Erkenntnisse zur Wirkungsmessung oder auch zur wirkungsbezogenen Steuerung von sozialen Dienstleistungen kommen letztlich allen professionellen Praktiken zugute. Die Erkenntnisse des Projektes fliessen zudem in die Ausbildung, Weiterbildung oder in Dienstleistungsprojekte der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW ein. So wurde bereits ein Certificate of Advanced Studies CAS-Programm mit dem Thema «Teilhabe messen und steuern» konzipiert und einmal erfolgreich durchgeführt.

**Auftraggeberschaft und Finanzierung**

Die Projektarbeiten werden durch die teilnehmenden Praxisorganisationen finanziert.

**Forschungsteam**

Prof. Dr. Daniel Oberholzer, Dozent  
Matthias Widmer, MA, Wissenschaftlicher Mitarbeiter

**Schlüsselbegriffe**

Behinderung, Berufliche Teilhabe, Praxisentwicklung, Wirkungsforschung

**Dauer**

Januar 2017 bis August 2019

# Fourchette verte – Senior @home: Das gesundheitsförderliche Potenzial eines Mahlzeitendienstes für selbstständig wohnende ältere Menschen

Holger Schmid, Felix Wettstein und Wim Nieuwenboom



**Prof. Dr. Holger Schmid**  
Institutsleiter



**Prof. Felix Wettstein**  
Dozent



**Dr. Wim Nieuwenboom**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

## Abstract

Mahlzeitendienste für selbstständig wohnende ältere Menschen entsprechen einem wachsenden Bedarf. Die Studie geht der Frage nach, wie Mahlzeitendienste gestaltet sein sollten, damit sie möglichst gesundheitsfördernd sind. Anhand der Methode des «Concept-Mapping» wurde in einem Workshop mit Expertinnen und Experten erarbeitet, dass es neben der Zusammensetzung, Ausgewogenheit und Menge der Mahlzeiten auch soziale Einflussmöglichkeiten rund um die Gestaltung des Dienstes gibt. In der Partizipation und der sozialen Integration der Betroffenen liegt ein grosses Potenzial.

## Auftrag, Zielsetzung und Fragestellungen

Die Altersgruppe der Seniorinnen und Senioren in der Schweiz wächst. Der grösste Teil der Menschen im Alter wohnt nach wie vor in Privathaushalten. Jede fünfte Person ab 65 Jahren, die in einem Privathaushalt lebt, ist in ihren Aktivitäten im Alltag wie beim Erledigen schwerer Hausarbeiten oder beim Wäschewaschen eingeschränkt (Bundesamt für Statistik 2014). Auch die Zubereitung des Essens bereitet einem Teil älterer Menschen Schwierigkeiten. Eine Beeinträchtigung in diesen Aktivitäten bedeutet erste Einschränkungen der Autonomie.

Gesundheit und Ernährung gehören für die breite Bevölkerung zusammen. Sie werden als grundlegende Voraussetzung für eine hohe Lebensqualität gesehen (Engel 2004), wobei ältere Menschen nicht selten zu wenig zu gesundem Obst, Gemüse und Vollkornprodukten greifen und vor allem zu wenig trinken (Bachmann/Burla/Köhler 2015).

Mahlzeitendienste sind eine Möglichkeit, diesen Herausforderungen zu begegnen. Sie unterstützen das Bedürfnis, so lange wie möglich in der vertrauten Wohnung wohnen zu können, für warme Mahlzeiten keinen zu grossen Einkaufs- und Zubereitungsaufwand zu haben und sich dennoch vielseitig ernähren zu können. Im besseren Fall sind die angebotenen Mahlzeiten unter gesundheitsförderlichen Gesichtspunkten optimal zusammengestellt und beinhalten das Potenzial für Begegnungen und soziale Integration.

Vor diesem Hintergrund realisiert der Verband Fourchette verte Schweiz das Projekt «Fourchette verte – Senior @home» zur Labelvergabe an Mahlzeitendienste. Das Projekt wird von Gesundheitsförderung Schweiz im Rahmen der kantonalen Aktionsprogramme (KAP) im Feld von Ernährung und Bewegung begleitet und gefördert. Es stellt sich die Frage, was einen gesundheitsförderlich gestalteten Mahlzeitendienst auszeichnet.

## Hintergrund und Forschungsstand

Eine Review-Studie stellt die wissenschaftliche Evidenz über die Auswirkungen von Mahlzeitendiensten in Hauslieferung bei den Empfängerinnen und Empfängern zusammen (Zhu/An 2013). Insgesamt konnten 14 Untersuchungen eingeschlossen werden. Bis auf zwei kamen alle einbezogenen Studien zum Schluss, dass sich Mahlzeitendienste signifikant positiv auf eine verbesserte Zusammensetzung der Ernährung, eine erhöhte Nährstoffaufnahme und geringere Ernährungsrisiken auswirken. Auch weitere vorteilhafte Ergebnisse liessen sich mehrfach nachweisen: soziale Vorteile, besseres Einhalten von Diäten, generell eine höhere Lebensqualität.

Innerhalb des Staates New York wurde in einer quasi-experimentellen Studie mit Teilnehmenden am Mahlzeitendienst-Programm ebenfalls nach Veränderungen der Nährstoffzufuhr, der Essensmuster und der Unsicherheit bezüglich Ernährung gefragt (Frongillo/Wolfe 2010). Sie stellt insgesamt einen sehr positiven Einfluss nach sechs bzw. nach zwölf Monaten Teilnahme am Programm fest, namentlich bei den Ernährungsgewohnheiten und der Ernährungssicherheit. Für Alleinlebende sowie für ältere Menschen mit schlechterem Ausgangszustand war die positive Wirkung überdurchschnittlich nachzuweisen.

Bereits vor gut 20 Jahren fragte eine amerikanische Studie nach der sozialen und kulturellen Bedeutung des Essens bei älteren Menschen, die von einem Mahlzeitendienst profitieren (Locher et al. 1998). Der Fokus lag auf strukturellen Aspekten der Mahlzeiten. Die Ergebnisse zeigen, dass die Programmteilnehmenden oft nicht dreimal am Tag assen, dass ihre Essenszeiten nicht die «üblichen» waren, dass die Mahlzeiten oft nicht am Esstisch eingenommen wurden und/oder dass der Fernseher eingeschaltet war.

In einer weiteren Studie fragte dasselbe Forschungsteam danach, ob sich die Menge der zugeführten Kalorien verändert, wenn ältere Leute, die allein leben, gemeinsam mit anderen essen (Locher et al 2005). Hintergrund dieser Fragestellung ist der Befund, dass alleinlebende Ältere oft zu wenig Nahrung aufnehmen (vgl. Morley 2012). Und in der Tat konsumierten die Teilnehmenden durchschnittlich 104 Kalorien mehr pro Mahlzeit, wenn sie sie in Gesellschaft konsumierten.

Im Rahmen des «Older Americans Act» (OAA) wird in den USA das «home-delivered meal program» durchgeführt (Sahyoun/Vaudin 2014). Das Programm ist spezifisch auf ältere Menschen ausgerichtet, die trotz Beeinträchtigung zu Hause leben und die isoliert wohnen. Spezielle Aufmerksamkeit gilt alten Menschen, die ein tiefes Einkommen haben, in ländlichen Regionen leben oder fremdsprachig sind. Es zeigt sich, dass es gelingt, mit dem Programm Personen mit geringem sozioökonomischem Status überproportional zu erreichen (ebd.: 461).

Es gibt zahlreiche Studien, Übersichtsarbeiten und Reviews, die auf eine insgesamt positive Wirkung von Mahlzeitendiensten auf die Gesundheit von älteren Menschen schliessen lassen. Gleichzeitig wird aus den vorwiegend im US-amerikanischen Raum durchgeführten Untersuchungen auch deutlich, dass bestimmte Bedingungen einen in diesem Sinne qualitativ hochstehenden Mahlzeitendienst auszeichnen.

### **Methodisches Vorgehen**

Auf der Basis der vorliegenden Studien wurden in einem Workshop mit den Auftraggebenden und mit den Projektverantwortlichen von Fourchette verteilte Bedingungen für Mahlzeitendienste diskutiert und in einem zuvor von der Forschungsgruppe entwickelten Wirkungsmodell den folgenden Kategorien zugeordnet:

- den geplanten Massnahmen (Input),
- den Leistungen (Output),
- den intendierten Wirkungen auf die Zielgruppen oder Multiplikatoren (Outcome) und
- den längerfristigen, gesellschaftlichen Wirkungen des Projekts (Impact).

**Fourchette verte – Senior @home: Das gesundheitsförderliche Potenzial eines Mahlzeitendienstes für selbstständig wohnende ältere Menschen**

Der Workshop folgte der Methode des «Concept-Mapping» (Trochim/Kane 2005). Diese unterstützt das Zusammenfassen und Identifizieren der wichtigsten Ideen, Themen und Querverbindungen und arbeitet mit einer grafischen Darstellung der konzeptuellen Struktur des Gegenstands. Handlungsleitend war dabei die Frage: «Ich stelle mir vor, dass «fourchette verte» als qualitativ hochstehender Mahlzeitendienst eingeführt ist. Was soll der Dienst auf jeden Fall erfüllen?». Die Antworten wurden gruppiert und mit dem Wirkungsmodell verbunden.

**Ergebnisse**

Die Tabelle zeigt die Konzepte, die als wichtige Bestandteile eines qualitativ hochstehenden Mahlzeitendienstes anhand der Methode des Concept-Mappings genannt wurden:

Konzept	Erläuterung	Zuordnung zum Wirkungsmodell
Zusammensetzung, Ausgewogenheit und Menge der Nahrungsmittel	Besondere Aspekte der Ernährung der Zielgruppe beachten (Nährstoffbedarf und physiologische Veränderungen)	Leistungen (Output)
Attraktivität der Mahlzeiten	Genuss, Freude, appetitanregende Aspekte berücksichtigen	geplante Massnahmen (Input)
Partizipation und Einflussnahme der Kundinnen/Kunden	Anliegen und Wünsche systematisch einbeziehen	geplante Massnahmen (Input)
Bekanntheit, Akzeptanz des Mahlzeitendienstes	Kommunikation für die Kundinnen und Kunden transparent gestalten	geplante Massnahmen (Input)
Zugang unabhängig von sozialer Lage und Region	allen sozioökonomischen Schichten Zugänglichkeit durch erschwingliche Preise ermöglichen	geplante Massnahmen (Input)
Formen sozialer Unterstützung	soziale Integration fördern durch gemeinsame Mahlzeiten und Kooperation mit anderen Diensten	Leistungen (Output)
Aufbau von Vertrauen	Vertrauen geben durch Lebensmittelsicherheit, Geschmack und Beziehung	geplante Massnahmen (Input)
Nachhaltigkeit	Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen	geplante Massnahmen (Input)
Schulungen	Wissen über Ernährung vermitteln und Weiterbildungsmöglichkeiten für die Anbietenden schaffen	geplante Massnahmen (Input)
Attraktivität	Angebote attraktiv gestalten und für genügend Nachfrage sorgen	längerfristige, gesellschaftliche Wirkungen des Projekts (Impact)

Ein qualitativ hochstehender Mahlzeitendienst zeichnet sich durch verschiedene Konzepte aus wie die Zusammensetzung, Ausgewogenheit und Menge der Mahlzeiten und deren Attraktivität. Hier gilt es, die Ernährungsempfehlungen der Schweizerischen Gesellschaft für Ernährung (SGE) für ältere Erwachsene umzusetzen (SGE 2011). Die Eidgenössische Ernährungscommission (EEK) veröffentlicht zudem regelmässig Überblicksstudien zu einzelnen Komponenten der Ernährung und das Bundesamt für Gesundheit (BAG) gibt entsprechende Empfehlungen heraus. Die Partizipations- und Einflussnahmemöglichkeit der Kundinnen und Kunden ist zu berücksichtigen. Eine Möglichkeit besteht darin, Vertreterinnen und Vertreter der Zielpopulation direkt an den Planungen und organisationalen Entscheidungen teilhaben zu lassen, beispielsweise indem mit Selbsthilfegruppen (etwa den Grauen Panther) zusammengearbeitet wird. Eine andere Möglichkeit liegt darin, dass die Klientinnen und Klienten des Dienstes nicht nur Wahlmöglichkeiten haben, sondern aufgerufen sind, Feedbacks zu geben, welche auf die künftige Ausgestaltung des Dienstes eine Auswirkung haben. Interessanterweise scheinen diese wichtigen Bedingungen noch kaum Gegenstand der Forschung zu sein.

Der Zugang und die Transparenz bezüglich der Leistungen sind ebenfalls wichtige Konzepte, die erfüllt sein sollten. Viele Dienstleistungen erreichen Personen mit einem hohen sozio-ökonomischen Status (SES) weit besser als jene mit einem tiefen SES, was die Unterschiede in den Gesundheitschancen noch erhöht. Die Preisgestaltung von Mahlzeitendiensten kann eine Barriere sein, aber es gibt weitere denkbare Zugangshürden, etwa die Mühe mit der Lokalsprache, die generell geringere soziale Vernetzung von Menschen in Armut oder das Fehlen von Empfehlungen und «Vorbildern» im eigenen Milieu. Eine besondere Chance für Mahlzeitendienste liegt in der Möglichkeit zur Eröffnung verschiedener Formen von sozialer Unterstützung. Ein plötzlich oder schleichend manifester Bedarf nach sozialer oder medizinischer Unterstützung könnte denjenigen, die die Mahlzeiten liefern, als Erste auffallen. In solchen Situationen sind eingespielte interorganisationale Kooperationen zweifellos von Vorteil.

Zentral sind zudem die Fragen, ob und wie die Inanspruchnahme eines Mahlzeitendienstes die Pflege der sozialen Kontakte und die Sicherstellung von sozialer Unterstützung bei den Kundinnen und Kunden beeinflusst. Führt sie womöglich gar zu mehr Isolation? Das Personal des Mahlzeitendienstes kann sich als Gesprächspartnerin oder -partner der Leistungsbeziehenden anbieten und das gemeinsame Einnehmen der Mahlzeiten in der Nachbarschaft anregen. Die Beziehung zwischen den Leistungserbringenden und den Kundinnen und Klienten ist dabei entscheidend und kann Vertrauen schaffen, in dem auch Wissen über Ernährung und Lebensmittelsicherheit vermittelt werden. Grundvoraussetzung dafür ist entsprechende Schulung sowie eine sichere und nachhaltige Produktion der Mahlzeiten.

**«Die Herangehensweise des Projektteams ist sehr professionell und vielschichtig. Es werden nicht nur die Bedingungen untersucht, unter denen ein solcher Mahlzeitendienst erfolgreich eingeführt werden kann, sondern auch die möglichen Auswirkungen auf die Zielgruppe.»**

**Doris Wiegand**

Gesundheitsförderung Schweiz, Projektleiterin,  
Wirkungsmanagement/Einheit Öffentlichkeitsarbeit

**Fourchette verte – Senior @home: Das gesundheitsförderliche Potenzial eines Mahlzeitendienstes für selbstständig wohnende ältere Menschen**

**Diskussion**

Seniorinnen und Senioren, die selbstständig wohnen, haben die Möglichkeit, die Dienstleistungen eines Mahlzeitendienstes zu nutzen, sofern in ihrer Wohnregion ein solcher Dienst angeboten wird. In der Schweiz ist dies in den meisten Orten der Fall. Die Art und Weise, wie diese Dienstleistung erbracht wird, hat vermutlich Auswirkungen auf die Gesundheit und die Lebensqualität der Seniorinnen und Senioren.

Wer alleine lebt, isst nicht unbedingt regelmässig, konzentriert und am Essplatz in seiner Wohnung. Verantwortliche eines Mahlzeitendienstes sollten ein Interesse daran haben, Essenswahlmöglichkeiten um soziale Optionen zu erweitern oder ein Anreizsystem zu schaffen, dass sich Nachbarn und Nachbarinnen bei der Bestellung des Dienstes absprechen bzw. dass Angehörige mitessen. Der Mahlzeitendienst kann zudem dazu beitragen, für weitere Dienste der öffentlichen Gesundheit die Türen zu öffnen.

Die Zusammensetzung, Ausgewogenheit und Menge der Nahrungsmittel ist ebenfalls entscheidend. Dabei kann ein Mahlzeitendienst den Bedingungen von Menschen in Armut und Menschen mit chronischen Erkrankungen Rechnung tragen – insbesondere dann, wenn die Partizipation der Betroffenen ermöglicht wird. Inwiefern diese Bedingungen tatsächlich umgesetzt werden, ist letztlich eine Frage der Ressourcen.

Die Anerkennung von Mahlzeitendiensten als wichtiger Partner in der Versorgung ist als eine Chance zu betrachten. Eine gute Kooperation mit anderen Akteurinnen und Akteuren im Versorgungssystem, darunter die Soziale Arbeit, ist allerdings grundlegend.

**Transfer**

Das Projekt wurde im «Certificate of Advanced Studies CAS-Programm Gesundheitsförderung und Prävention: Grundlagen und Best Practice» diskutiert.

**Auftraggeberschaft und Finanzierung**

Gesundheitsförderung Schweiz

**Forschungsteam**

Prof. Dr. Holger Schmid  
Prof. Felix Wettstein  
Dr. Wim Nieuwenboom

**Schlüsselbegriffe**

Ältere Menschen; Mahlzeitendienste; Gesundheitsförderung; Soziale Integration; Partizipation; Chronische Krankheiten; Concept-Mapping

**Dauer**

Juni 2018 bis Dezember 2018

## Literatur

- Bachmann, Nicole/Burla, Laila/Kohler, Dimitri (2015). Gesundheit in der Schweiz – Fokus chronische Erkrankungen. Nationaler Gesundheitsbericht 2015. Neuchâtel: Schweizerisches Gesundheitsobservatorium. URL: [www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2015/gesundheitsbericht\\_2015\\_d.pdf](http://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2015/gesundheitsbericht_2015_d.pdf). [Zugriffsdatum: 5. Juni 2017]
- Bundesamt für Statistik (2014). Die funktionale Gesundheit von älteren Menschen in Privathaushalten – Schweizerische Gesundheitsbefragung 2012. Neuchâtel. URL: [www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitszustand/alter.assetdetail.349311.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/gesundheitszustand/alter.assetdetail.349311.html). [Zugriffsdatum: 30. Mai 2018]
- Engel, Michael (2004). Essen im Alter: Zu wenig? Zu viel? Das Falsche? Dossier zu Seniorenernährung in Deutschland. Berlin: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- Frongillo, Edward A./Wolfe, Wendy S. (2010). Impact of Participation in Home-Delivered Meals on Nutrient Intake, Dietary Patterns, and Food Insecurity of Older Persons in New York State. In: *Journal of Nutrition For the Elderly*. 29. Jg. (3). S. 293–310. DOI: 10.1080/01639366.2010.499094.
- Locher, Julie L./Robinson, Caroline O./Roth, David L./Ritchie, Christine S./Burgio, Kathryn L. (2005). The Effect of the Presence of Others on Caloric Intake in Homebound Older Adults. In: *The Journals of Gerontology Series A: Biological Sciences and Medical Sciences*. 60. Jg. (11). S. 1475–1478. DOI: 10.1093/gerona/60.11.1475
- Locher, Julie L./Burgio, Kathryn L./Yoels, William C./Ritchie, Christine S. (1998). The Social Significance of Food and Eating in the Lives of Older Recipients of Meals on Wheels. In: *Journal of Nutrition For the Elderly*. 17. Jg. (2). S. 15–33. DOI: 10.1300/J052v17n02\_02.
- Morley, John E. (2012). Undernutrition in older adults. In: *Family Practice*. 29. Jg. (1). S. i89–i93. DOI: 10.1093/fampra/cmr054.
- Sahyoun, Nadine R./Vaudin, Anne (2014). Home-Delivered Meals and Nutrition Status Among Older Adults. In: *Nutrition in Clinical Practice*. 29. Jg. (4). S. 459–465. DOI: 10.1177/0884533614536446.
- SGE, Schweizerische Gesellschaft für Ernährung (Hg.) (2011). Ernährung für ältere Erwachsene. Merkblatt. URL: [www.sge-ssn.ch/media/merkblatt\\_ernaehrung\\_fuer\\_aeltere\\_erwachsene\\_2011.pdf](http://www.sge-ssn.ch/media/merkblatt_ernaehrung_fuer_aeltere_erwachsene_2011.pdf)
- Trochim, William/Kane, Mary (2005). Concept mapping: an introduction to structured conceptualization in health care. In: *International Journal for Quality in Health Care*. 17. Jg. (3). S. 187–191. DOI: 10.1093/intqhc/mzi038.
- Zhu, Huichen/An, Ruopeng (2013). Impact of home-delivered meal programs on diet and nutrition among older adults: A review. In: *Nutrition and Health*. 22. Jg. (2). S. 89–103. DOI: 10.1177/0260106014537146.

# Studie «Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäres Wohnen. Ausmass, Profil und Bedarf in der Region Basel»

Jörg Dittmann, Matthias Drilling und Tobias Bischoff



**Prof. Dr. Jörg Dittmann**  
Dozent



**Prof. Dr. Matthias Drilling**  
Institutsleiter



**Tobias Bischoff, MA**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

## Abstract

Über Ausmass und Struktur von Obdachlosigkeit in der Schweiz gibt es aktuell wenig empirische Erkenntnisse. Das ist überraschend. Denn Obdachlosigkeit wird mit einer akuten Notlage in Verbindung gebracht. Wer ohne Wohnung ist, unterschreitet einen allgemein anerkannten Lebensstandard und kann wichtige Bedürfnisse nach Sicherheit und Schutz, Erholung und Intimität nicht oder nur eingeschränkt befriedigen. Unter dem fehlenden Wissen leidet die Diskussion über das Thema und auch das bestehende Angebot an Hilfen.

In Kooperation mit der Christoph Merian Stiftung, die zahlreiche Projekte im Bereich der Armutsbekämpfung in Basel fördert, konnten wir 2017 gemeinsam mit den wichtigsten Einrichtungen der Basler Obdachlosenhilfe das Projekt entwickeln und 2018 umsetzen. Neben der quantitativen Erhebung von Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und weiteren Formen des prekären Wohnens führten wir eine ethnografisch angelegte Analyse der Lebenswelten von Betroffenen durch. Zudem erforschten wir auf Basis von leitfadengestützten Interviews mit Fachkräften und Vertreterinnen und Vertretern von relevanten Einrichtungen das bestehende Angebot und werteten zahlreiche Dokumente der Verwaltung und Geschäftsberichte der Einrichtungen aus. Die erhobenen Informationen und das gesammelte Wissen wurden mit der Praxis in insgesamt sechs Workshops diskutiert und validiert. Dabei wurden Bedarfe ermittelt, Potenziale und Perspektiven für die Weiterentwicklung der bestehenden Angebote reflektiert und anhand von Empfehlungen und Massnahmen konkretisiert.

## Auftrag, Zielsetzung und Fragestellungen

Bereits bei der Ausarbeitung des Projektentwurfs stellte sich heraus, dass unter den involvierten Akteurinnen und Akteuren ein gemeinsames Verständnis von Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit fehlt. Somit bestand ein grundsätzliches Ziel darin, zunächst ein gemeinsames Fachverständnis zu erarbeiten. Eine weitere Hauptaufgabe lag in der Verbesserung der bis dahin spärlichen Informationslage zu Ausmass und Profil von Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit in der Region Basel. Beide Leistungsbausteine, die Entwicklung eines gemeinsamen Fachverständnisses und das Monitoring («Zählung») dienten der besseren Einschätzung von Bedarfslagen, die durch eine ethnografisch ausgerichtete Untersuchung der Lebenswelten von Betroffenen und die Analyse der Angebote und der Praxis der Institutionen angereichert wurden. Interessegeleitet wurden hierbei die Themen «Sans-Papiers», «mittellose mobile Bürgerinnen und Bürger aus Zentral- und Osteuropa» und «Betroffene mit psychischen Erkrankungen» vertieft. Ein weiteres Ziel der Studie bestand in der Herausarbeitung von Risiken des Wohnungsmarkts, die zu Wohnungsnot und zum Verlust der Wohnung führen können.

Auf Basis der Befragungsergebnisse wurden mit Fachkräften Bedarfslagen ermittelt und im Rahmen von insgesamt sechs Workshops unterschiedliche Vorschläge für eine Weiterentwicklung des Hilfesystems in Basel erarbeitet. Mithilfe der Workshops konnten wir unser Anliegen einbringen, die kooperative Zusammenarbeit im Handlungsfeld Obdachlosigkeit zu stärken.

## Hintergrund und Forschungsstand

In Basel wie auch in der Schweiz existiert wenig empirisch gesichertes Wissen über Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit, über deren Umfang, Struktur und Veränderungen (Drilling/Dittmann i.E.). Die auf Basel ausgerichtete Regionalstudie von Egli

(2001) liegt fast 20 Jahre zurück. Darin wurden mithilfe von Befragung und Dokumentenanalyse insgesamt 125 obdachlose Menschen ermittelt, was gegenüber einer früheren Zählung aus dem Jahr 1989 einen Rückgang von 72 Personen bedeutet. Seither sind keine Erhebungen für Basel durchgeführt worden.

Was genau unter Obdachlosigkeit zu verstehen ist, darüber gibt es selbst in Fachkreisen keinen Konsens (Dittmann/Drilling 2018). Im internationalen Diskurs wird jedoch zunehmend die von der Europäischen Dachorganisation der NGOs der Obdachlosenhilfe FEANTSA entwickelte ETHOS-Typologie verwendet (FEANTSA 2018). In der ETHOS-Typologie gelten Menschen als obdachlos, die auf der Strasse leben, an öffentlichen Plätzen wohnen oder ohne Unterkunft sind. Als obdachlos gelten zudem Menschen, die in Notunterkünften (zum Beispiel Notschlafstelle) oder in niederschweligen Einrichtungen unterkommen. Wohnungslos sind dagegen Menschen, die keine eigene Wohnung haben und die für eine befristete Dauer in Einrichtungen für Wohnungslose wohnen, wie zum Beispiel Notwohnungen der Sozialhilfe. Zudem werden zu den Wohnungslosen auch Frauen gezählt, die wegen häuslicher Gewalt ihre Wohnung verlassen mussten und in einer Schutzeinrichtung beherbergt sind. Auch Geflüchtete und andere Migrantinnen und Migranten gelten als wohnungslos, wenn sie in Aufnahmeeinrichtungen für Asylsuchende und anerkannte Flüchtlinge untergebracht sind. Als wohnungslos gelten zudem Personen, die in Strafanstalten, medizinischen Einrichtungen oder Jugendheimen untergebracht sind und bei Entlassung keine Wohnung haben.

**«Die Zusammenarbeit mit dem Projektteam war eng, wir wurden sehr gut einbezogen und unsere Beiträge wurden sehr wertgeschätzt. Für die Zukunft ist eine noch engere Verschränkung von Praxis und Forschung wünschenswert und enorm wichtig.»**

**Michel Steiner**  
Schwarzer Peter, Verein für Gassenarbeit Basel

Die ETHOS-Typologie integriert verschiedene Formen des ungesicherten Wohnens, worunter unfreiwilliges temporäres Wohnen etwa bei Bekannten und Freunden gehört oder wenn Zwangsräumungen bevorstehen. Die ETHOS-Typologie berücksichtigt Situationen des unzureichenden Wohnens und bezieht hier das Wohnen in Behausungen wie zum Beispiel Garagen, Keller und Zelten ein.

### **Methodisches Vorgehen**

Die Studie besteht aus einem Mix aus quantitativen und qualitativen Zugängen zum Untersuchungsgegenstand. Die quantitative Erhebung («Zählung») diente der Erfassung von Menschen, die von Obdach-, Wohnungslosigkeit und weiteren Formen des prekären Wohnens betroffen sind und skizzierte deren Lebenslagen. Sie bezieht sich auf einen Stichtag im März 2018 und beinhaltet:

- eine schriftliche Befragung von 469 Menschen, die Unterstützungsangebote und Hilfen der Einrichtungen der Obdachlosenhilfe in Anspruch nehmen,
- eine Nachtzählung im öffentlichen Raum in ausgewählten Gebieten Basels
- sowie Auswertungen von Sekundärdaten (Geschäftsstatistiken).

Für die Herausarbeitung der Bedarfslagen nahm eine Person des Forschungsteams an den Arbeiten der Teams in vier Praxisinstitutionen teil und kam dadurch mit den Betroffenen in Kontakt. Insgesamt umfasst dieser ethnografische Zugang Gespräche mit rund 40 Personen in vier Einrichtungen, mit zwölf Personen fanden Gespräche über einen Zeitraum von drei Monaten statt.

Um Bedarfslagen zu vertiefen und gezielt auf die Themen «Sans-Papiers», «mittellose mobile Bürgerinnen und Bürger aus Zentral- und Osteuropa» und «Betroffene mit psychischen Erkrankungen» einzugehen, wurden 17 Interviews durchgeführt, unter anderem mit Tageseinrichtungen im Bereich «Schadensminderung» und «Überlebenshilfe» und Institutionen aus dem Bereich des betreuten und begleiteten Wohnens. Ergänzend wurde mit je einer zentralen Stelle aus den benachbarten Gemeinden Lörrach in Deutschland und Saint-Louis in Frankreich ein Interview durchgeführt.

### Ergebnisse

Im Folgenden beziehen wir uns vor allem auf die Ergebnisse aus der Zählung, denn sie liefern grundlegende Informationen über das Ausmass und das Profil der von Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit oder prekärem Wohnen betroffenen Personen.

Aus der Kombination von Befragung, Nachtzählung und amtlicher Statistik geht hervor, dass rund 50 Personen in Basel draussen übernachteten. Weitere 50 Personen übernachteten in den dafür vorgesehenen Notunterkünften der Stadt und etwa 200 Personen beanspruchen eine Notwohnung der Sozialhilfe.

In der Befragung gaben 37 der 469 interviewten Personen an, dass sie keine eigene Wohnung haben und in einer stationären Einrichtung unterkommen. Bereits die in Basel ansässige Heilsarmee und die diakonische Stadtarbeit ELIM stellen im stationären Bereich 113 Wohnplätze für Menschen in besonders schwierigen Lebenslagen zur Verfügung, zu denen Menschen mit einer psychischen Erkrankung oder (Sucht-)Abhängigkeit und auch von Obdachlosigkeit betroffene oder bedrohte Personen gehören. Zum Zeitpunkt der Zählung wurden die 113 Wohnplätze nahezu komplett in Anspruch genommen. Was die Wohnsituation von Asylsuchenden angeht, so waren 177 Personen per Stichtag im Empfangs- und Verfahrenszentrum Basel untergebracht. Diese Menschen haben noch kein Bleibe- und Wohnrecht und sind in diesem Sinne ebenfalls wohnungslos.

Die Datenlage wird undeutlicher, je stärker die Bereiche des ungesicherten und inadäquaten Wohnens betrachtet werden. Die Befragungsergebnisse weisen darauf hin, dass ungesichertes Wohnen in Basel weit verbreitet ist. 67 der 469 befragten Personen hatten keine eigene Wohnung und bewältigen ihre gegenwärtige Wohnungsnot, indem sie temporär bei anderen nächtigen. Bei mehr als drei Viertel aller Nutzerinnen und Nutzer der untersuchten Einrichtungen handelt es sich um Menschen, welche in ihrem Leben aktuell oder irgendwann in der Vergangenheit mindestens einmal obdach- oder wohnungslos waren oder ungesichert bzw. unzureichend wohnten.

Von den 206 von der Nutzerinnen- und Nutzerbefragung ermittelten und aktuell Betroffenen sind 167 Personen (81 Prozent) männlich. Die mittlere Altersgruppe dominiert. Jüngere Menschen bewältigen ihre Wohnungslosigkeit signifikant häufiger privat. Die Hälfte der Betroffenen besitzt eine ausländische Staatsangehörigkeit, wobei der Anteil von Personen mit osteuropäischem Pass mit 31 Prozent vergleichsweise hoch ausfällt. Viele Betroffene weisen Multiproblemlagen im Bereich Finanzen, Arbeit, Familie und Gesundheit auf. Eher selten werden punktuelle Belastungen in einzelnen dieser Lebensbereiche für die Aufgabe bzw. den Verlust

der Wohnung und den Weg in die Wohnungs- oder Obdachlosigkeit verantwortlich gemacht. Das Übernachten im öffentlichen Raum hält im Durchschnitt zweieinhalb Jahre an. Menschen in ungesicherten Wohnverhältnissen übernachten seit 2,6 Jahren bei Bekannten, Freundinnen oder Freunden, Verwandten, beim Partner oder der Partnerin, weil sie ihre Wohnung aufgeben mussten. Die Notschlafstelle wurde mit einer Aufenthaltsdauer von durchschnittlich sechs Monaten von den Befragten weniger lang aufgesucht.

### Diskussion

Die Studie mündet in grundsätzlichen Empfehlungen und Massnahmen, wobei diese Vorschläge nicht nur die Ergebnisse der oben dargestellten quantitativen Zählung berücksichtigen, sondern auch aus den Erkenntnissen der Lebensweltanalyse von Betroffenen, den Interviews mit Vertreterinnen und Vertretern der Praxisinstitutionen und den Kontext- und Umfeldanalysen resultieren, die aus Platzgründen hier nicht vertieft werden.

Angesichts der überschaubaren Zahl von 100 Personen, die obdachlos sind, wovon rund 50 Personen draussen und 50 Personen in der Notschlafstelle übernachten, erscheint ein Ende insbesondere der Strassenobdachlosigkeit in Basel realistisch. Für diesen Zweck ist über eine veränderte Vergabepaxis der kantonalen Notschlafstelle und auch über zivilgesellschaftliche Alternativen zur kantonalen Notschlafstelle nachzudenken. Die Infrastruktur des bestehenden Hilfesystems ist prüfenswert, vor allem mit Blick auf Öffnungszeiten und die Bereitstellung von Ruheräumen und Aufbewahrungsmöglichkeiten.

Die Studie belegt die schlechte Gesundheit vieler Betroffener und der Bedarf einer verbesserten Gesundheitsversorgung und -vorsorge wird offensichtlich. Zu deren Verbesserung knüpft der Aufbau eines fachlichen Hilfesystems mit aufsuchendem Charakter an. Gesundheitsbelastungen können vermieden werden, wenn eine Housing First-Strategie für Basel entwickelt wird und Wohnen selbst mit geringen Wohnkompetenzen ermöglicht und das begleitete Wohnen noch niederschwelliger als bisher angeboten wird. Zudem ist experimentelles Wohnen bedarfsgerecht zu fördern.

Die Empfehlungen beziehen sich auch auf die Präventionsarbeit. In diesem Bereich gilt es, die bereits bei Wohnungsnot und drohendem Wohnungsverlust für Basel zuständigen Einrichtungen zu stärken.

Die Studie macht deutlich, dass Obdach- und Wohnungslosigkeit häufig das Ergebnis komplexer Verarmungsprozesse ist und die Lebenslagen multipel belastet sind, bevor es zu einem Verlust der Wohnung kommt. Grundsätzlich wird deshalb empfohlen, die Obdach- und Wohnungslosigkeit mit den Ansprüchen der Armutsbekämpfung zu verknüpfen. Perspektivisch geht es um Autonomie und erste Entscheidungsspielräume, die sich etwa durch Arbeitstätigkeiten wie zum Beispiel Minijobs eröffnen.

**«Für den Schwarzen Peter als Praxis- und Fachstelle im Bereich Wohnungslosigkeit ist es immens wichtig, dass die Problematik der Wohnungslosigkeit wissenschaftlich untersucht und publiziert wird.»**

**Michel Steiner**  
Schwarzer Peter, Verein für Gassenarbeit Basel

Das bestehende Angebot ist derzeit noch nicht genug aufeinander abgestimmt und es besteht Kooperationsbedarf der Institutionen. Für die weitere Professionalisierung der Hilfen wird die Gründung einer Arbeitsgemeinschaft empfohlen. Schliesslich gilt es im Sinne einer verlässlicheren Informationsgrundlage ein entsprechendes Monitoring aufzubauen. Die Verwendung von ETHOS erweist sich als nützlich für einen differenzierten Blick auf die Thematik.

Aus den Bedarfsanalysen wird ein grundsätzlicher Professionalisierungsbedarf deutlich, der auf der Ebene einer sozialarbeiterisch gedachten Sozialplanung angegangen werden kann.

## «Bisher gab es schweizweit lediglich unsere Statistik der Meldeadressen für Menschen ohne festen Wohnsitz im Kanton Basel-Stadt. Die Resultate der Studie werden unsere politische Arbeit unterstützen und die Zahlen validieren.»

**Michel Steiner**  
Schwarzer Peter, Verein für Gassenarbeit Basel

### Transfer

Von der Studie sind bereits erste Impulse für den Wissenstransfer ausgegangen. Neben Publikationen, Vorträgen und Workshops hat die Studie im Rahmen der BA-Ausbildung den bereits bestehenden Austausch zwischen der Praxis der Obdachlosenhilfe und Betroffenen sowie Studierenden der Sozialen Arbeit verstärkt und es konnte ein neues Wahlmodul durchgeführt werden. Ein Modul mit einer praxisnahen Vertiefung im Ausland ist geplant.

Angesichts des Forschungs- und Veränderungsbedarfs in der Praxis sind die Auftragnehmenden um Anschlussprojekte bemüht. Weitere Kooperationen und Anträge konnten mit ersten Erfolgen initiiert werden, zu denen die vom SNF im Rahmen des Croatian-Swiss Research Programme (CSRP) finanzierte und auf drei Jahre angelegte Studie «Exploring Homelessness

and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities» gehört.

### Auftraggeberschaft und Finanzierung

Auftraggeberin und Hauptfinanzierungspartnerin war die Christoph Merian Stiftung aus Basel. Die Sozialhilfe Basel stellte einen weiteren kleinen Finanzbeitrag zur Verfügung. Vonseiten der Hochschule wurde die Studie zudem mit Eigenmitteln ausgestattet.

### Forschungsteam

Prof. Dr. Matthias Drilling (Projektleitung, Schwerpunkte: Lebensweltanalyse, ethnografischer Zugang)

Prof. Dr. Jörg Dittmann (Schwerpunkt: Zählung)

Tobias Bischoff, MA (Schwerpunkt: Untersuchung der Praxisinstitutionen)

### Schlüsselbegriffe

Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit, Armut

**Dauer**

Die Hauptstudie dauerte von Oktober 2017 bis März 2019, ihr ging ab Januar 2017 eine beteiligungsorientierte Vorstudie voraus.

**Literatur**

- Dittmann, Jörg/Drilling, Matthias (2018). Wohnungslosigkeit. In: Böhnke, Petra/Dittmann, Jörg/Goebel, Jan (Hg.). Handbuch Armut. Opladen und Toronto: Budrich UTB, S. 282–293.
- Drilling, Matthias/Dittmann, Jörg (im Erscheinen). Obdachlosigkeit. In: Bonvin, Jean-Michel/Knöpfel, Carlo/Hugentobler, Valérie/Tecklenburg, Ueli (Hg.). Wörterbuch der Schweizer Sozialpolitik.
- Drilling, Matthias/Dittmann, Jörg/Bischoff, Tobias (2019). Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäres Wohnen. Ausmass, Profil und Bedarfe in der Region Basel. Eine Studie im Auftrag der Christoph Merian Stiftung. LIVES Working Paper. URL: [www.lives-nccr.ch/sites/default/files/pdf/publication/lives\\_wp\\_76\\_drilling.pdf](http://www.lives-nccr.ch/sites/default/files/pdf/publication/lives_wp_76_drilling.pdf)
- Egli, Regula (2001): Obdachlosigkeit in Basel: Charakteristika der betroffenen Gruppe, Ausmass und Entwicklung, räumliche Aspekte, Trends. *Regio Basiliensis*. 42. Jg (2). S. 189–198.
- FEANTSA (2018): ETHOS – European Typology of homelessness and housing exclusion. URL: [www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf](http://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf). [Zugriffsdatum: 22. Januar 2019]

# Das Pilotprogramm «Connect» zur Förderung doppelter Kompetenzprofile: Durch Connectivity von Wissenschaft und Praxis

Stephan Kösel, Marc Goldoni und Sonja Markwalder



**Prof. Dr. Stephan Kösel**  
Dozent



**Marc Goldoni, MA**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter



**Sonja Markwalder, lic. phil.**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

## Abstract

Als neuer Bestandteil der Personalentwicklungsstrategie der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW werden im Rahmen des Pilotprogramms «Connect» an drei Hochschulen der FHNW neue Formate zum Aufbau doppelter Kompetenzprofile wissenschaftlicher und praxisbezogener Gestaltungskompetenzen von wissenschaftlichen Mitarbeitenden durchgeführt und evaluiert. Ziel des von swissuniversities geförderten Programms ist es, bestehende Laufbahnwege zu erweitern und neue, flexible Optionen zu entwickeln. So können entsprechend für die praxisbezogenen Tätigkeiten an den Fachhochschulen qualifizierte Mitarbeitende stärker an den Arbeitsort Hochschule gebunden werden.

## Auftrag und Zielsetzung

Die konstruktive Verbindung zwischen Hochschule und Praxis ist ein charakterisierendes Element an Fachhochschulen. Die Herausforderung für wissenschaftliche Mitarbeitende und Dozierende besteht darin, solche Verbindungen hochschuldidaktisch und forschungsmethodisch herstellen und gestalten zu können. Dazu ist ein je eigenes, spezifisches duales Kompetenzprofil nötig. Dieses wird aus reflektierter, möglichst aktueller Praxiserfahrung und spezifisch fachwissenschaftlicher Expertise gespeisen.

Die Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW kann den Bedarf an wissenschaftlichen Mitarbeitenden mit einem solchen Kompetenzprofil nur zum Teil mit Absolvierenden der eigenen konsekutiven Masterstudiengänge abdecken und baut deshalb unter anderem auf Mitarbeitende, die an universitären Hochschulen ausgebildet wurden. Es besteht für diese Gruppe ein spezifischer Qualifizierungsbedarf am Arbeitsplatz und dessen praxisbezogenen Umfeld.

Das Pilotprogramm «Connect» der Hochschulen für Soziale Arbeit, Wirtschaft und Angewandte Psychologie FHNW initiiert und begleitet im Sinne der Nachwuchsförderung daher strukturierte Praxisaufenthalte parallel zur eigenen Hochschultätigkeit. «Connect» bietet ausserdem für Studienabsolvierende nach deren Berufseinstiegsphase in der Praxis Möglichkeiten, erste Lehr- und Forschungserfahrungen an der Hochschule zu sammeln. Ziel ist es, bestehende Laufbahnwege praktisch anzureichern und fluide Laufbahnwege zu eröffnen. Dies kann Doppelanstellungen und flexibles Kombinieren von Tätigkeiten in Hochschule und Praxis beinhalten.

Der vorliegende Beitrag bezieht sich auf das an unserer Hochschule eingeführte Tandemmodell aus Praxisexpertinnen und -experten und wissenschaftlichen Mitarbeitenden der Hochschule. «Connect» besteht im Weiteren aus übergreifenden Aktivitäten der drei Hochschulen und der Aufbereitung und Verstetigung von Best-Practice-Ansätzen.

## Theoretischer Hintergrund und Forschungsstand

Häufig sind die Handlungsfelder Wissenschaft und Praxis flüchtige Bekannte, die sich ab und zu in Dienstleistungs- und Forschungsprojekten treffen, jedoch oft unverbunden bleiben. Im ungünstigsten Fall wird Theorie zu trägem Wissen und Praxis zu blinder Routine (Neuweg 2009).

Die Praxisorganisationen und die Hochschulen unterscheiden sich durch je spezifische Handlungslogiken (bounded rationality). Im Sinne eines expansiven Lernens (Engeström 2001) geht es in «Connect» darum, durch boundary-crossing-Aktivitäten die eigenen Denk- und Verhaltensweisen zu überschreiten, um durch einen Perspektivwechsel die zwangsläufigen Beschränkungen handlungsentlasteter Erklärungen bzw. situativer Entscheidungs- und Handlungsnotwendigkeiten irritieren und erweitern zu lassen. In Zeiten erhöhter Vernetzung und gegenseitiger Abhängigkeiten von Hilfe- und Finanzierungssystemen gilt es, zunehmende Komplexitäten jeweils angemessen reduzieren und damit bearbeitbar machen zu können. So bedarf es nicht nur der spezifischen (Praxis-)Kompetenz, im jeweiligen Feld tätig sein zu können, sondern auch der Kompetenz, diese Kompetenzen miteinander verbinden und zwischen den Handlungsfeldern spezifische Übersetzungen vornehmen zu können. Daher legen wir unserem Pilotprogramm den sogenannten connectivity-Ansatz (Engeström/Sannino 2010, Guile/Griffiths 2010) zugrunde, um durch strukturierte und begleitete Praxistätigkeiten eine Kontextsensibilität für das jeweils andere Handlungsfeld und dessen spezifischen Kompetenzanforderungen aufzubauen bzw. bestehende Praxiserfahrungen aus einem vorgängigen Arbeitsfeld zu erweitern und an die aktuellen anschlussfähig zu machen.

**«Es war motivierend, dass man etwas Sinnvolles macht, was in der Praxis gebraucht werden kann und nicht einfach in irgendeinem Dokument oder Ordner in der Versenkung verschwindet.»**

Luzia Ott-Spöri  
Studierende

### **Methodisches Vorgehen und Projektstruktur**

Wir organisieren zwischen Praxisexpertinnen und -experten der Sozialen Arbeit und wissenschaftlichen Mitarbeitenden der Hochschule für die Dauer von einem Jahr passende Tandems, die im Stellenumfang von zehn Prozent monatlich vier halbe Tage zusammenarbeiten. Im ersten halben Jahr wird in dem neuen hochschuldidaktischen Format kollaborativer Projektbündnisse mit drei bis fünf Studierenden eine Praxisfragestellung auf Augenhöhe aller Beteiligten bearbeitet. Bei diesem Format der Projektbündnisse stehen im Sinne des boundary-crossing-Ansatzes zu Beginn bewusst die sehr unterschiedlichen Arbeitserfahrungen, Perspektiven und theoretischen Zugänge von Studierenden, Praxisexpertinnen und -experten und wissenschaftlichen Mitarbeitenden im Vordergrund. Statt wie in reinen Dienstleistungsprojekten vorab definierte Produkte zu erarbeiten, werden im kollaborativen Setting Fragestellungen und mögliche Lösungsansätze gemeinsam entwickelt und umgesetzt. Die Zusammenarbeitsformen der beteiligten Menschen und iterativ-kleinschrittige (Produkt-)Prozesse sind im Sinne eines agilen Vorgehens (Preussig 2018) gegenüber Planverfolgung und rigider Outputorientierung viel wichtiger.

Im Anschluss an die Arbeit mit den Studierenden wechseln die wissenschaftlichen Mitarbeitenden in der zweiten Jahreshälfte in einem sogenannten switch-Projekt in die Praxisorganisation der Tandempartnerin bzw. des Tandempartners, um dort die begonnene Praxisfragestellung gemeinsam im Tandem – ohne die Studierenden – zu vertiefen oder eine neue Fragestellung mit den dann schon bekannten und in Kontakt gebrachten unterschiedlichen Wissens- und Kompetenzprofile der Tandempartnerin oder des Tandempartners zu zweit anzugehen. Die wissenschaftlichen Mitarbeitenden switchen im Sinne einer «peripheren, legitimen Partizipation»

(Lave/Wenger 1991: 91) in die Community of Practice der jeweiligen Praxisorganisation und werden somit je nach Ausrichtung des switch-Projekts spezifisch mit den konkreten und impliziten organisationalen Abläufen und Mitarbeitenden durch die Tandempartnerin bzw. den Tandempartner verbunden.

### **Ergebnisse**

Seit Herbst 2017 konnten wir bisher sechs Tandems aufbauen. Die ersten zwei Tandems haben ihre einjährige Arbeit nun Anfang 2019 beendet. Zwei Tandems befinden sich mitten in der Arbeit der kollaborativen Projektbündnisse mit den Studierenden und zwei neue Tandems beginnen diese nun gerade. Die Tandem-Themen beziehen sich auf folgende Arbeitsfelder und -themen:

- Die Implementierung der UN-Behindertenkonvention in einer stationären Einrichtung der Behindertenhilfe (UN-BRK),
- die Konzeptentwicklung einer ganzjährigen Wohngruppe der stationären Jugendhilfe,
- Beratungsmethoden in der Gesundheitsprävention,
- die Netzwerkbildung mit Kooperationspartnerinnen und -partnern in der Arbeitsintegration,
- die Gestaltung von partizipativen Tagesstrukturen in Wohngruppen der Behindertenhilfe, mit Jugendlichen bzw. Bewohnerinnen und Bewohnern im Alter von über 50 Jahren.

Auf der Ebene der kollaborativen Projektbündnisse konnten die Tandems in einem «didaktischen Doppeldecker» die Hochschule als Arbeitsort kennenlernen und gestalten: Durch das neue hochschuldidaktische Format setzen sich die Studierenden mit bestehenden und zunächst wirksamen Rollen – als «Weniger-Wissende» – und neuen Rollen – «Anders-Wissende» (vgl. Reich 2006) – auseinander, die das kollaborative Arbeiten erfordert. Andererseits bringt diese Auseinandersetzung ein aktives Abgleichen der Vorstellungen in den Tandems über deren jeweiligen Deutungs- und Handlungsmuster mit sich. Ein wichtiges Thema dabei ist, wie Lernprozesse angeregt und begleitet werden sollen und welche Anteile dabei die bestehenden Kompetenzprofile spielen können. Die Zuschreibung der wissenschaftlichen Mitarbeitenden als «Mehr-Wissende» gelangt so diskursiv in den Fokus der Aushandlungsprozesse. Von Studierendenseite wurde in den zwei bisher abgeschlossenen Projektbündnissen der zentrale Unterschied zum Studium in Modulstruktur darin benannt, dass «man etwas Sinnvolles macht, was in der Praxis gebraucht werden kann und nicht einfach in irgendeinem Dokument oder Ordner in der Versenkung verschwindet». Die didaktisch-methodische Begleitung der Tandems und Projektbündnisse durch jeweils eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter des Projekts von «Connect» erwies sich als nötig und sinnvoll. Ansonsten stellt die Selbstorganisation kollaborativen Arbeitens oft eine Überforderung dar.

In den zwei bisher abgeschlossenen switch-Projekten gab es unterschiedliche Formen des boundary crossing. Im Fall der Implementierung der ganzjährigen Wohngruppe arbeitete die wissenschaftliche Mitarbeitende im stationären Bereich mit

der Tandempartnerin und mit den Arbeitskolleginnen der neuen Wohngruppe im Alltag zusammen, um das erarbeitete Konzept durch eine «praktische Innenperspektive» auf Gelingens- und Scheiternsbedingungen zu erleben. Im Fall der Implementierung der UN-BRK traf sich das Tandem regelmässig zu gemeinsamen Sitzungen im Sinne der kollegialen Beratung in der Praxisorganisation. Durch das vorgelagerte, thematische und informelle Kennenlernen in den Projektbündnissen war es möglich, die eingangs angesprochene «Kontextsensibilität» in dieses kollegiale Setting konstruktiv einzubringen.

#### **Diskussion und Ausblick**

Es zeigt sich, dass der Begriff der doppelten Kompetenzprofile mit weiteren Optionen wie dualen oder multiplen Kompetenzprofilen erweitert werden kann. Die bisherigen Ergebnisse bestärken den Connectivity-Ansatz in dem Sinne, dass fachfremde, lang zurückliegende oder erst jüngst vor Eintritt in die Hochschultätigkeit erworbene Praxiserfahrungen höchst individuell und arbeitsfeldspezifisch anschlussfähig gemacht werden müssen. Das ist Bedingung, damit die eingangs erwähnte «Übersetzungskompetenz» zwischen den Handlungsfeldern bzw. den konkreten organisationalen Anforderungen aufgebaut werden kann. Praxisexpertinnen und -experten können durch innovative hochschuldidaktische Formate ebenfalls für fluide Laufbahnwege an der Hochschule begeistert werden. Es wäre verkürzt, die beiden Handlungskompetenzen unvermittelt nebeneinander aufzubauen. Die ersten Evaluationsergebnisse verweisen darauf, dass die (Wissens-)Austauschprozesse in den Tandems auf personaler-informeller Ebene angemessen mit Methoden wie Triadengesprächen (Kösel 2012) und rekonstruktiven Verfahren analysiert werden können. Sie liefern Hinweise und Themen für ein hochschulübergreifendes Weiterbildungsprogramm, wie individuelles boundary crossing als Bestandteil der eigenen Übersetzungskompetenz zwischen Theorie und Praxis aufgebaut und lebendig gepflegt werden kann. Diese Tendenz bestätigen auch die zwei anderen Teilprojekte der Hochschule für Wirtschaft FHNW («join back») und der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW («Praxiszeit und Praxisnetzwerk») an den bisher durchgeführten «Cross-Connect-Workshops» aller drei Hochschulen.

#### **Auftraggeberschaft und Finanzierung**

Gefördert von swissuniversities für die Laufzeit von 2017 bis 2020. Gemeinsames Projekt der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW (leading house), Hochschule für Wirtschaft FHNW und Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW.

#### **Forschungsteam**

Prof. Dr. Stephan Kösel  
Sonja Markwalder, lic. phil.  
Marc Goldoni, MA

**«Es war sehr fruchtbar, sich mit jemand Neutralem austauschen zu können, der zwar von ausserhalb kommt, mich und meine Themen auf der Arbeit aber schon ziemlich gut kennt.»**

**Lea Eichenberger**

Praxisexpertin und Tandempartnerin, Stiftung Schürmatt

### **Schlüsselbegriffe**

Doppelte und multiple Kompetenzprofile, Personalentwicklung, Laufbahnförderung, Nachwuchsförderung, Expansives Lernen und Connectivity

### **Literatur**

- Engeström, Yrjö (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. In: Journal of Education and Work. 14. Jg. (1). S. 133–156.
- Engeström, Yrjö/Sannino, Annalisa (2010). Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. In: Educational Research Review. 5. Jg. (1). S. 1–24. DOI: 10.1016/j.edurev.2009.12.002.
- Guile, David/Griffiths, Toni (2001). Learning Through Work Experience. In: Journal of Education and Work. 14. Jg. (1). S. 113–131.
- Kösel, Stephan (2012). Triadengespräche zur Rekonstruktion didaktischer Überzeugungen als Bestandteil berufspädagogischer Professionalität. In: Fasshauer, Uwe/Wuttke, Eveline (Hg.). Berufs- und wirtschaftspädagogische Analysen. Aktuelle Forschungen zur beruflichen Bildung. Opladen: Budrich. S. 115–126.
- Lave, Jean/Wenger, Etienne (1991). Situated learning: Legitimate peripheral participation. Cambridge: Cambridge University Press.
- Neuweg, Georg Hans (2007). Wie grau ist alle Theorie, wie grün des Lebens goldner Baum? LehrerInnenbildung im Spannungsfeld von Theorie und Praxis. In: bwp@ (12). URL: [www.bwpat.de/ausgabe12/neuweg\\_bwpat12.pdf](http://www.bwpat.de/ausgabe12/neuweg_bwpat12.pdf).
- Preussig, Jörg (2018). Agiles Projektmanagement. Agilität und Scrum im klassischen Projektumfeld. Freiburg: Haufe.
- Reich, Kersten (2006): Konstruktivistische Didaktik. Das Lehr- und Studienbuch mit Online-Methodenpool. 5. Auflage. Weinheim: Beltz.

**«Ich schätze es, meine zurückliegende Praxiserfahrung nun in der Tandemarbeit und im Projektbündnis nochmals von ganz anderer Seite zu sehen und mein Wissen auf aktuelle Anforderungen zu beziehen.»**

**Enrico Cavedon**

Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Tandempartner



# Kontakt und Impressum

## Zitiervorschlag

Hörmann, Martina (2019). «Wie kann ich Sie unterstützen?» – «Gute» Beratung in der Sozialen Arbeit.  
In: Soziale Innovation. 14. Jg. S. 8–11.

## Kontakt

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Hochschulzentrum  
Dr. Susanne Bachmann  
Forschung und Entwicklung  
Von Roll-Strasse 10  
Postadresse: Riggerbachstrasse 16  
4600 Olten  
T +41 62 957 26 15  
susanne.bachmann@fhnw.ch  
www.fhnw.ch/soziale-arbeit

## Impressum

Herausgeberin: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW  
Konzept: Susanne Bachmann, Renate Good  
Redaktion: Susanne Bachmann, Joshua Weber, Renate Good  
Produktion: Astrid Fischer  
Porträts: Wolf Fotografie AG

Gestaltung: Baukoma-Marketimpact AG  
Korrektorat: Alain Vannod  
Druck: Kromer Print AG  
Auflage: 1 600 Exemplare  
Erscheinungsweise: 1 Mal jährlich  
ISSN: 1661-6871  
Stand: März 2019



Die Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
setzt sich aus folgenden Hochschulen zusammen:

- Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW
- Hochschule für Architektur, Bau und Geomatik FHNW
- Hochschule für Gestaltung und Kunst FHNW
- Hochschule für Life Sciences FHNW
- Musikhochschulen FHNW
- Pädagogische Hochschule FHNW
- **Hochschule für Soziale Arbeit FHNW**
- Hochschule für Technik FHNW
- Hochschule für Wirtschaft FHNW

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Von Roll-Strasse 10  
Postadresse: Riggenbachstrasse 16  
4600 Olten  
Hofackerstrasse 30  
4132 Muttenz

T +41 848 821 011  
marketing.sozialarbeit@fhnw.ch  
[www.fhnw.ch/soziale-arbeit](http://www.fhnw.ch/soziale-arbeit)