

Schritt für Schritt – Ergebnisbericht der wissenschaftlichen Begleitung

Deutsches Institut für Sozialwirtschaft

Prof. Dr. Simon Güntner
Prof. Dr. Andreas Langer
unter Mitarbeit von Henning Kiani

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.

Dr. Frank Johannes Hensel
Michaela Hofmann

Kiel/Hamburg, 19.1.2016

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds



EUROPÄISCHE UNION

Europäischer Sozialfonds

Ministerium für Arbeit,
Integration und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
1.1	Die Konzeption: Peer-Unterstützung und Selbsthilfe	3
1.2	Die Projektstandorte	5
1.3	Ziel und Methodik der wissenschaftlichen Begleitung	8
2	LotsInnen und Ratsuchende – wer wurde durch den Peer- Ansatz erreicht?	9
2.1	Motivation und Selbstverständnis der LotsInnen	12
2.2	Merkmale der Lebenslage der Teilnehmenden und Entwicklung im Projektverlauf	14
3	„Der erste Schritt“: Themen und Verabredungen zwischen Ratsuchenden, LotsInnen und Coachs	18
3.1	Wie kamen die Kontakte zustande?	18
3.2	Welche Themen wurden in den Gesprächen zwischen Coachs/ LotsInnen und Ratsuchenden angesprochen?	19
3.3	Welche Vereinbarungen wurden in den Gesprächen getroffen?	23
4	Der Projektverlauf an den Standorten	26
4.1	Gronau	26
4.2	Herford	28
4.3	Langenfeld	29
4.4	Oberhausen	31
4.5	Solingen	32
5	Ergebnisse, Einschätzungen und Resümee	34
6	Anhang	36
6.1	Anhang A: Glossar	37
6.2	Anhang B: Handlungsprinzipien und Empfehlungen	54
6.3	Anhang C: Rahmenqualifizierungskonzept Lotsen	63

1 Einleitung¹

Anlässlich der konstant hohen Zahlen an Langzeitarbeitslosen im Rechtskreis des SGB II in NRW² wurde von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege NRW mit dem Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen das Projekt „Schritt für Schritt“ im Jahr 2013 entwickelt und an fünf Standorten (Oberhausen, Solingen, Herford, Gronau und Langenfeld) am 1.2.2014 gestartet. Die wissenschaftliche Begleitung erfolgt durch das Deutsche Institut für Sozialwirtschaft e. V. (DISW).³

Aufgrund vielfältiger Analysen und Bewertungen der Lebenssituation von Langzeitarbeitslosen lag es nahe, sich bei der Beantragung stärker als bisher auf den sozialen Mikrokosmos von Betroffenen zu beziehen. So sind gerade Familien mit Eltern, die zur Gruppe der verfestigten SGB II-Beziehenden gehören, häufig von kumulierten Benachteiligungen und erheblichen Ausgrenzungsmerkmalen betroffen: Neben dem Ausschluss vom Arbeitsmarkt sind die Haushaltsmitglieder, darunter vor allem auch die Kinder, häufiger als andere vom sozialen und kulturellen Leben ausgegrenzt, ihre Bildungschancen sind geringer und ihre gesundheitlichen Risiken höher. Auch sie selbst schätzen ihren Gesundheitszustand nach einer Untersuchung des IAB⁴ schlechter ein als Erwerbstätige.

Darüber hinaus kann dieser Personenkreis nicht immer auf positive Erfahrungen⁵ sowohl mit den Grundleistungssystemen als auch anderen Behörden zurückblicken, sodass das Vertrauen in staatliche und nichtstaatliche Institutionen und Organisationen und deren Lösungskompetenzen gering ist. Viele versuchen, ihre Probleme und Schwierigkeiten erst einmal selbst zu lösen. Dann erst greifen sie auf das soziale Umfeld zurück und suchen erst zuletzt soziale Einrichtungen auf.⁶ So werden viele Menschen mit den herkömmlichen Instrumenten des Hilfesystems und den bisher geförderten Maßnahmen durch das SGB II oft gar nicht oder nur schwer erreicht. Um diese Menschen anzusprechen und wieder an das Hilfesystem heranzuführen, wurde das ESF Projekt „Schritt für Schritt“ mit einem Peer-to-Peer-Ansatz entwickelt.

Ziel des Projektes ist der Schritt aus der Isolation, der Aufbau von Kontakten im Gemeinwesen und damit die **Verbesserung der sozialen Teilhabe** als eine wichtige Voraussetzung für die **Beschäftigungsfähigkeit**.⁷ Durch neue und positiv erlebte Teilhabeerfahrungen, Unterstützung und Akzeptanz im sozialen Umfeld können weitere Schritte in Richtung Stabilisierung folgen. Diese sollen zur Inanspruchnahme bestehender Hilfesysteme führen und zur Entwicklung neuer Lebensperspektiven.

¹ In diesem Bericht wird eine gendergerechte Sprache angestrebt. Soweit möglich, wird auf geschlechtsbezogene Begriffe verzichtet. Wo das nicht möglich ist, wird das Binnen-I genutzt (z. B. „CoachIn“, „LotsIn“). Bei Begriffen, die sich nicht auf Personen beziehen, wird die traditionelle Schreibweise beibehalten (z. B. „Lotsenkonzept“).

² Von 525.000 arbeitslosen Personen im SGB II waren im 3. Quartal 2012 300.000 langzeitarbeitslos, im November 2014 waren es 323.347, Quelle: Bundesagentur für Arbeit, siehe auch: www.arbeitslosenreport-nrw.de.

³ Die in der Einleitung formulierten konzeptionellen Grundlagen wurden in ähnlicher Form veröffentlicht als: Güntner, Simon / Hensel, Frank Joh. / Hofmann, Michaela (2015): Soziale Teilhabe von Langzeitarbeitslosen ermöglichen – Erfahrungen mit dem Peer-to-Peer Ansatz im ESF Projekt Schritt für Schritt, in: Sozialwirtschaft aktuell 12/2015: 1-4

⁴ IAB Kurzbericht 23/2014 40 % der Befragten gaben an unter schwerwiegenden gesundheitlichen Einschränkungen zu leiden.

⁵ 5,7% der SGB II Bedarfsgemeinschaften mit Widerspruch, 6,1% mit Klage, Statistik BA Januar 2015

⁶ vgl. „Menschen in prekären Lebenslagen erreichen“, Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V. (Hg.), Lambertus-Verlag 2012.

⁷ vgl. Apel, Helmut / Fertig, Michael (2009): Operationalisierung von „Beschäftigungsfähigkeit“ – ein methodischer Beitrag zur Entwicklung eines Maßbegriffs, in ZAF 42: 5-28

1.1 Die Konzeption: Peer-Unterstützung und Selbsthilfe

LotsInnen: Selbsthilfe unter „Peers“

Der Peer-to-Peer Ansatz setzt im Kern darauf, dass Menschen mit ähnlichen Erfahrungen und Schicksalen besser als andere in der Lage sind, die Zielgruppe anzusprechen. Diese „Peers“ agieren als LotsInnen im Gemeinwesen und vermitteln gewissermaßen zwischen den Menschen mit Ausgrenzungserfahrungen und den Angeboten vor Ort. Sie sprechen Haushalte mit verfestigtem Leistungsbezug an, weisen auf das Hilfenetzwerk in der Region hin und treffen gegebenenfalls Absprachen für gezielte Besuche, regen soziale Aktivitäten an und leisten nachbarschaftliche Hilfe in der Alltagsbewältigung.⁸ Dabei werden sie von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern begleitet, die als Coachs die Unterstützung moderieren und bei Bedarf auch beratend und vermittelnd tätig werden.

Die ehrenamtlichen LotsInnen dienen dabei nicht als Ersatz für professionelle Soziale Arbeit oder andere soziale Berufe, denn ihr Erfahrungs- und Expertenwissen unterscheidet sich in vielerlei Hinsicht von professionellem Wissen. Es ist in der Regel kontextgebunden und speist sich aus dem subjektiv Erlebten. Ihre Unterstützung wird als authentisch erfahren, als gutes Beispiel an dem man sich orientieren kann, als freundschaftlicher Ratschlag und als alltagspraktische Hilfe. Für die LotsInnen ist derweil das Annehmen der Hilfe durch die beratene Person eine wertvolle Wirksamkeitserfahrung.

Die Gewinnung der LotsInnen erfolgt über Öffentlichkeitsarbeit, gezielte Ansprache durch den Träger der Standorte und über Empfehlungen anderer Helfedienste. Im weiteren Verlauf können Mitglieder des besuchten Haushalts bei Interesse und Eignung für die Übernahme einer eigenen LotsInnentätigkeit ausgebildet werden.

Begleitung und Unterstützung der LotsInnen durch den Coach

Der/die CoachIn bespricht mit den LotsInnen die jeweilige Lage und gibt Unterstützung und Hilfestellungen. Als ausgebildete SozialarbeiterInnen oder PädagogInnen verfügen die Coachs über wichtiges Fakten- und Expertenwissen und konzeptionelle Zugänge, die das Erfahrungswissen der Peers ergänzen. Die Coachs leisten professionelle soziale Arbeit zum Beispiel wenn es um die Auseinandersetzung mit Ämtern geht oder der Unterstützungsbedarf so eingeschätzt wird, dass Fachwissen einzusetzen ist. Im Kontakt mit Einrichtungen und Behörden werden sie als Fachkräfte wahrgenommen und bekommen eher Gehör, als Langzeitarbeitslose (dies wurde z. B. mehrfach bei der Suche nach einem Kita-Platz erlebt). Die Coachs übernehmen die Schulung der LotsInnen. Dazu wurde ein Qualifizierungsrahmenplan erarbeitet, der an den Standorten an die Situation vor Ort angepasst und konkretisiert wurde.

⁸ Dieses prinzipiell offene Spektrum unterscheidet das hier entwickelte Lotsenkonzept von ähnlichen Ansätzen bei denen die informierende und vermittelnde Funktion jedoch im Mittelpunkt steht, wie z. B. den Stadtteilmüttern. Siehe z. B. Bauer, Frank (2013): Die Implementationsanalyse zum Modellprojekt „Stadtteilmütter in Nordrhein-Westfalen“, IAB Regional 2/2013

Er umfasst folgende Module (siehe Anhang):

- Projektvorstellung
- Kennenlernen, Rollenklärung
- Kommunikation und Gesprächsführung
- Individuelle Beratung.

Darüber hinaus halten die Coachs auch die persönliche Weiterentwicklung der LotsInnen im Blick und begleiten diese.

Aufsuchende Beratung und Begleitung der Haushalte bei der Alltagsbewältigung

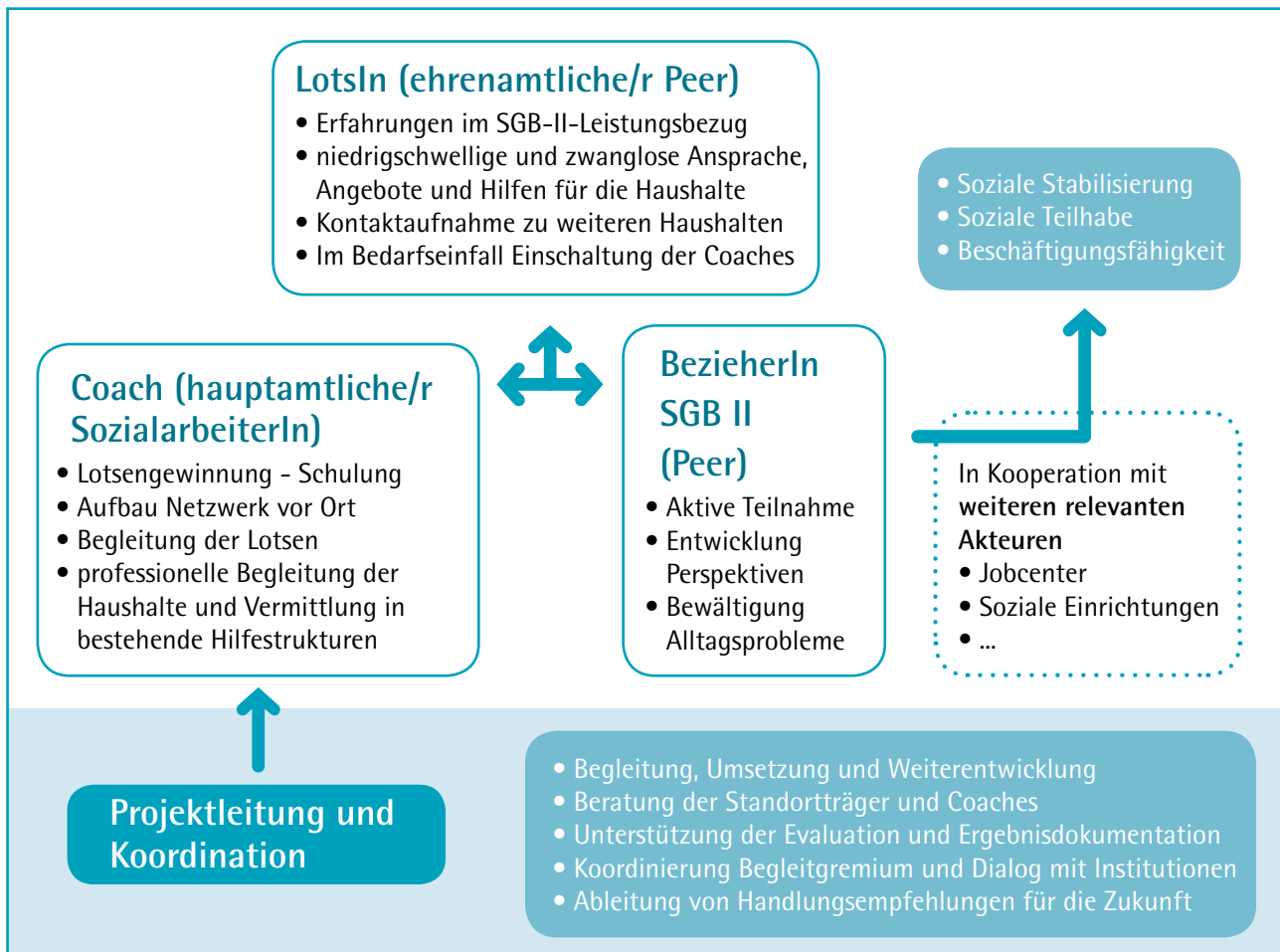
Die Praxiserfahrungen zeigen, dass nicht primär fehlende Motivation zur Arbeitsaufnahme das Problem Langzeitarbeitsloser ist, sondern andere schwere Lebenskrisen, die die arbeitslosen und sozial ausgegrenzten Menschen belasten und resignieren lassen und die gesamte Familiensituation beeinträchtigen. Allein der Verweis auf nebeneinander bestehende Beratungsangebote hilft meist nicht, da hierdurch keine verbundene und sich ergänzende Hilfe bei unterschiedlichen Problemlagen gewährleistet ist. Hier setzt die aufsuchende Begleitung an.

Sie setzt eine Problemanalyse voraus, die im Rahmen eines informellen Erstgesprächs erfolgt. Dies kann an einem öffentlichen Ort, in der Beratungsstelle, oder auch bei den Betroffenen zuhause erfolgen und kommt über viele Wege zustande, z. B. durch Hinweise von LotsInnen, durch „Hörensagen“ in der Nachbarschaft, über die Vermittlung durch andere Stellen des Hilfesystems oder durch Eigeninitiative. Werden bei der Problemanalyse spezifische Bedarfe identifiziert, die zum Beispiel eine Therapie oder Entschuldung notwendig machen, erfolgt eine Vermittlung zu den entsprechenden Hilfen und Angeboten, Fachdiensten und dem Jobcenter.

Dabei ist es notwendig, dass für die Betroffenen und ihre Familien die Beratung „maßgeschneidert“ und niedrighellig erfolgt. Dies kann durch Lernen in Gruppen oder durch individuelle Beratung erreicht werden. Die Beratung und Förderung ist sehr unterschiedlich. Sie kann sowohl die Gesundheitsförderung des Haushaltes in den Blick nehmen als auch zur Teilnahme an kulturellen Angeboten oder zur Erschließung von Beschäftigungs- oder Qualifizierungsangeboten beitragen. Die Freiwilligkeit in der Annahme von Unterstützungsmöglichkeiten ist dabei ein wichtiges Prinzip.

Der/die CoachIn steht als Rückhalt für die LotsInnen zur Verfügung und begleitet die Fälle ggf. durch professionelle Soziale Arbeit. Dazu zählt die Klärung komplexer Sachverhalte, soziale Beratung und die Vermittlung an passende Stellen im Hilfesystem.

Abbildung 1: Aufgaben und Zusammenarbeit im Projekt „Schritt für Schritt“



1.2 Die Projektstandorte⁹

Das Projekt „Schritt für Schritt“ wurde an fünf Standorten durchgeführt. Die Auswahl der Standorte richtete sich nicht nach sozialstrukturellen Kriterien, vielmehr wurden Orte gesucht, die sich aus Sicht der jeweiligen Träger für die Erprobung und Entwicklung des konzeptionellen Ansatzes gut eigneten.¹⁰

⁹ Verfügbares Einkommen nach Indikator 4.6 der Sozialberichterstattung NRW (Landesdurchschnitt 2012: 20,409 Euro). SGB II Quoten nach Indikator 7.6 der Sozialberichterstattung des Landes NRW, Stichtag 31.12.2013 (Landesdurchschnitt: 11,4%) und beziehen sich auf den Anteil der Empfänger/-innen von SGB II-Leistungen (ALG II oder Sozialgeld) an der Bevölkerung unter der Altersgrenze nach § 7a SGB II, Wohnortprinzip. Angaben zu kommunaler Ebene nach: Kommunalprofile in der Landesdatenbank NRW, Stichtag 31.12.2013 sowie regionale Integrationsprofile des MAIS, Stichtag 31.12.2013 (Landesdurchschnitt: 24,5%). Angaben zu Alleinerziehenden beziehen sich auf den Zensus 2011 (Durchschnitt NRW: 7,4%)

¹⁰ Durch das MAIS war vorgegeben, dass Kommunen bzw. Stadtteile, in denen zeitgleich schon Maßnahmen der Beschäftigungsförderung oder Stadtteilentwicklung landesseitig (durch EU Strukturfonds, Soziale Stadt o.ä.) gefördert werden, keine zusätzlichen Förderung erhalten sollten.

Gronau

Die Stadt Gronau (45.998 EW) liegt im Kreis Borken im Regierungsbezirk Münster. Das verfügbare Einkommen pro Einwohner ist im Landesvergleich gering und liegt bei 17.388 Euro (2012, Kreis Borken: 19.845 Euro), die SGB II Quote im Kreis Borken liegt bei 5,5% (2013). 30,7% der Bevölkerung haben einen Migrationshintergrund (Zensus 2011, Kreis Borken: 14,4%, Stand 2013).¹¹ Der Anteil alleinerziehender Haushalte liegt bei 8,2% (Zensus 2011).

Gronau ist von recht signifikanten sozialräumlichen Disparitäten gekennzeichnet. Während der Osten weitgehend von Reihenhausbau bestimmt wird, finden sich in Teilen des Gronauer Westens Schlichtwohngebäude der Nachkriegszeit, wo sich Armut konzentriert und v.a. in den 1990er Jahren viele MigrantInnen untergebracht worden waren. Hier sind in den vergangenen Jahren viele Sanierungen vorgenommen worden. Dennoch ist davon auszugehen, dass gerade hier viele Menschen in Armut leben.¹²

Projekträger in Gronau wurde das Deutsche Rote Kreuz Gronau. Zunächst wurden Räume in einem ehemaligen Schulgebäudecontainer im Stadtteil Epe genutzt. Da sich die Lage als unpassend erwies und keine Räumlichkeiten verfügbar waren, wo die Zielgruppe besser angesprochen werden konnte, entwickelte sich hier ein dezentraler und aufsuchender Ansatz. U.a. nutzten die Coachs punktuell Räume im Stadtteilzentrum GroW („Mein Gronauer Westen“), sprachen KundInnen der Tafel in der Gronauer Innenstadt an, und konnten ab Herbst das von der Beschäftigungsgesellschaft „Chance“ betriebene Café „Glashaus“ im Stadtpark für einen wöchentlichen Treffpunkt nutzen.

Herford

Herford (65,333 EW) liegt als Kreisstadt des Kreises Herford im Regierungsbezirk Detmold in Ostwestfalen. Das verfügbare Einkommen je Einwohner liegt bei 21.774 (2012), die SGB II Quote beträgt 8,4% (2013). 26,8% der Bevölkerung haben einen Migrationshintergrund (2013). Der Anteil alleinerziehender Haushalte liegt bei 8,5% (Zensus 2011).

In Herford wurde das Projekt durch den Träger „Maßarbeit“ durchgeführt und Räumlichkeiten in einem Arbeitslosenzentrum und einer Erwerbslosenberatungsstelle in zentraler Lage in der Innenstadt genutzt. In diesen Räumen, insbesondere im Internetcafé und Bewerbungscenter konnte die Zielgruppe direkt angesprochen werden. Ergänzend wurde für einige Monate einmal wöchentlich ein privat betriebenes Reparatur- und Tauschcafé als Treffpunkt genutzt. Diese Räume wurden jedoch nach Unstimmigkeiten mit dem Betreiber wieder aufgegeben.

¹¹ Schätzung Anteil Migrationshintergrund durch den Coach vor Ort.

¹² Einschätzungen des Coachs vor Ort.

Langenfeld

Langenfeld (56.982 EW) ist eine mittlere kreisangehörige Stadt im Kreis Mettmann. Das verfügbare Einkommen je Einwohner im Kreis Mettmann liegt bei 22.756 Euro (2012), die SGB II Quote bei 10,1% (2013). Der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund beträgt 21,9% (Zensus 2011; Kreis Mettmann: 26,1%, 2013). Der Anteil alleinerziehender Haushalte beträgt 6,8% (Zensus 2011).

In Langenfeld wurde das Projekt durch die „Arbeit und Integration gGmbH Pro Donna“ des Sozialdienstes katholischer Frauen durchgeführt. Dazu wurden Büroräume in einem Sozialkaufhaus genutzt sowie ein weiteres Büro am „Kap“, in zentraler Lage in der Innenstadt.

Oberhausen

Oberhausen (209.097 EW) ist eine kreisfreie Stadt im Regierungsbezirk Düsseldorf und liegt im westlichen Ruhrgebiet. Das verfügbare Einkommen je Einwohner liegt bei 17.588 Euro (2012), die SGB II Quote liegt bei 16,4% (2013). 23,0% der Bevölkerung haben einen Migrationshintergrund (2013). 7,85% der Haushalte sind alleinerziehend (Zensus 2011).

Das Projektgebiet bezieht sich in Oberhausen auf den Südwesten der Stadt und umfasst die Stadtteile Lirich-Süd und -Nord, Alstaden und Styrum. Insbesondere Lirich-Süd und -Nord zeichnen sich durch soziale Problemlagen und Armut aus. So liegt etwa der Anteil an SGB II Empfängern in Lirich-Süd bei 33% (2013), für alleinerziehende Haushalte liegt der Anteil bei 77,1% (2013, Stadt Oberhausen: 52,7%), bei Nichtdeutschen liegt der Wert bei 43,4% (2013, Stadt Oberhausen: 28,1%).¹³

In Oberhausen nahm sich die RUHRWERKSTATT Kultur-Arbeit im Revier e. V. des Projektes an. Der Projektstandort befindet sich in einem ehemaligen Schulgebäude in Styrum, in direkter Nachbarschaft zu weiteren Angeboten des Trägers.

Solingen

Solingen (155.768 EW) ist eine kreisfreie Stadt im Regierungsbezirk Düsseldorf und liegt im Bergischen Land. Das verfügbare Einkommen je Einwohner liegt bei 22.180 Euro (2012), die SGB II Quote bei 12,0% (2013). 33,1% der Bevölkerung haben einen Migrationshintergrund (2013). Der Anteil Alleinerziehender beträgt 7,0% (Zensus 2011).

In Solingen wurde das Projekt von der AWO Arbeit und Qualifizierung GmbH an zwei Standorten durchgeführt. Der Schwerpunkt lag in der Solinger Nordstadt, wo Räume im Stadtteilbüro Kullerstraße genutzt wurden. Dort ist auch das Arbeitslosenzentrum „Salz“ untergebracht, das auch viele Teilnehmende

¹³ Quelle: Sozialstrukturatlas der Stadt Oberhausen: <http://www.oberhausen.de/atlas/Sozialstrukturatlas/atlas.html>

vermittelte. Einmal pro Woche wurde auch in einem Beratungszentrum („Turm“) im Stadtteil Ohligs ein offener Treff angeboten. Die Solinger Nordstadt ist ein multikulturelles Quartier, das von verschiedenen städtebaulichen und sozialen Problemen betroffen ist und seit 2007 durch das Programm „Soziale Stadt“ gefördert wird.

Zeitgleich und in enger Kooperation wurde in Solingen das Projekt „Hand in Hand“ durchgeführt, welches zum Ziel hat, Produktionsnetzwerke und Dienstleistungsketten aufzubauen, um die Integration in Arbeit für bestimmte Zielgruppen zu unterstützen.

1.3 Ziel und Methodik der wissenschaftlichen Begleitung

Die wissenschaftliche Begleitung verfolgte das Ziel, Auskunft darüber zu geben, ob und inwiefern die Projektteilnahme von langzeitarbeitslosen Menschen zur Steigerung der Inanspruchnahme bestehender Hilfesysteme, zur Entwicklung neuer Lebensperspektiven und zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit beitragen kann. Darüber hinaus wurde die Arbeitsweise des Projektes untersucht, um zu erfahren, inwiefern der Handlungsansatz zur Entwicklung einer gemeinsamen Expertise zwischen teilnehmenden Haushalten, LotsInnen und Coachs beiträgt.

Diese zweifache Zielsetzung entspricht dem Projektansatz (s.o.):

- Stärkung der sozialen Teilhabe der adressierten Haushalte,
- Stärkung der LotsInnen,
- Entwicklung und Erprobung eines Peer Learning Ansatzes, der an den Kompetenzen der beteiligten langzeitarbeitslosen und von Armut betroffenen Personen ansetzt, anstatt auf vorhandene Angebote zurückzugreifen oder zu verweisen.

Um Aussagen über die Wirksamkeit der Projektteilnahme treffen zu können, wurden einem allgemeinen Logikmodell folgend Inputfaktoren (Ausstattung der Standorte zu Projektbeginn), Prozessfaktoren (Maßnahmen zur Durchführung des Projekts) und Ergebnisse (wer wurde erreicht und was wurde getan) erfasst. Diese Faktoren wurden dann hinsichtlich ihres Beitrags zur Stärkung von sozialer Teilhabe, zur Entwicklung von Kompetenzen und zur Generierung neuen Wissens in der Armutsbekämpfung interpretiert.

Zur Erhebung der Daten wurden folgende Instrumente eingesetzt:

- Sog. „Ausstattungsbögen“ zur Beschreibung der Situation vor Ort und der Qualifikation und der Coachs und LotsInnen. Für die LotsInnen wurde zum Ende des Projekts die Kompetenzentwicklung seit Beginn der Teilnahme erfasst.
- Sog. „Journale“ zur Dokumentation der Gespräche zwischen LotsInnen und/oder Coachs und Ratsuchenden. In diesen Journalen wurden sozialstrukturelle Angaben zu den Ratsuchenden erfasst sowie die Themen, die besprochen und die Maßnahmen, die vereinbart wurden. Insgesamt wurden

über vier Erhebungswellen (10/2014, 2/2015, 6/2015, 10/2015) 706 Gespräche mit 186 Personen dokumentiert (186 Erstgespräche, 520 Folgekontakte).

- Halbstandardisierte Erhebungsbögen zur Erfassung der sozialen Lage und ihrer Veränderung im Projektverlauf. Anhand dieser Bögen sollten die Coachs mit von ihnen ausgewählten Teilnehmenden Gespräche über folgende Themen führen: Wohnen, soziale Kontakte, Gesundheitsverhalten, kulturelle und gesellschaftliche Teilhabe, Finanzen, Sozialstaatliche Leistungen, Bildung, Alltagsbewältigung, Beschäftigungsorientierung und Mobilität. Standortübergreifend liegen hierzu für 58 Personen Informationen vor.
- Falldokumentationen zur Beschreibung des Zusammenspiels zwischen Ratsuchenden, LotsInnen und Coachs. An jedem Standort wurde für fünf ausgewählte Fälle die Zusammenarbeit der beteiligten Akteure dokumentiert.
- Ergänzende Gespräche mit Coachs und ausgewählten LotsInnen an jedem Standort zu zwei Zeitpunkten (Herbst 2014 und Sommer 2015).

2 LotsInnen und Ratsuchende

– wer wurde durch den Peer-Ansatz erreicht?

Im Februar und März 2014 nahmen die Coachs an den fünf Standorten die Arbeit auf. Diese Arbeit bestand zunächst allgemein darin,

- den Sozialraum hinsichtlich möglicher Kooperationspartner, Angebote etc. zu analysieren,
- ein an den lokalen Bedingungen orientiertes Konzept zur Gewinnung und zum Einsatz der LotsInnen zu entwickeln,
- das Projekt bei den relevanten Akteuren vorzustellen,
- im Sozialraum und bei passenden Maßnahmen potentielle LotsInnen anzusprechen.

In einem nächsten Schritt stand die Entwicklung und Durchführung einer Schulung für die LotsInnen an, die im Mai/Juni 2014 stattfand. Hierzu wurde der im Projektverbund erarbeitete Qualifizierungsrahmenplan eingesetzt und an die Situation vor Ort angepasst (s.o.).

Tabelle 1: Profil der LotsInnen im Standortvergleich

LotsInnen in ...	Herford	Langenfeld	Oberhausen	Solingen	Gesamt
Geschlecht					
männlich	7	3	1	4	15
weiblich	7	10	9	3	29
Alter					
unter 25	1	0	0	0	1
25 bis 40	5	3	1	1	10
40 bis 54	1	5	7	1	14
55 bis 65	6	5	1	4	16
über 65	0	0	0	1	1
keine Angabe	1	0	1	0	2
Schulabschluss					
keinen	0	0	0	1	1
Sonderschule	0	1	0	0	1
Mittlere Reife /Fachoberschulreife	0	4	3	5	12
Hauptschule	3	5	4	0	12
Fachhochschulreife	6	1	0	0	7
Hochschulreife	4	0	2	1	7
keine Angabe	1	2	1	0	4
Ausbildung abgeschlossen					
ja	8	8	5	4	25
nein, aber Studium	2	1	2	1	6
nein	4	4	3	2	13
Studium abgeschlossen					
ja	3	1	2	1	7
nein	11	12	8	6	37
Arbeitslosengeld II – Empfangende					
ja	13	10	11	4	38
nein	1	3	0	2	6
Kontakt durch...					
Maßnahmeträger	7	10	6	1	24
LotsIn war vorher Haushalt	2	0	0	0	2
Ansprache durch CoachIn	4	6	2	3	15
Eigeninitiative der LotsIn	6	0	0	2	8
Jobcenter	1	2	4	0	7
keine Angabe	0	0	0	1	1
Anzahl der LotsInnen					
November 2014	6	10	8	5	29
Februar 2015	9	9	8	8	32
November 2015	14	13	12	8	47

Nachdem LotsInnen gewonnen und geschult waren, arbeiteten die Coachs und LotsInnen gemeinsam und arbeitsteilig daran, langzeitarbeitslose Haushalte anzusprechen und zu begleiten. Dazu zählen:

- Kontaktaufnahme zu Haushalten mit BezieherInnen mit verfestigtem Langzeitleistungsbezug,
- Begleitung der Haushalte/Überleitung ins Hilfesystem,
- Kontakt und Absprachen mit Jobcenter und relevanten sozialen Einrichtungen,
- Aufbau von Netzwerken oder Mitarbeit in bestehenden Netzwerken, um die soziale Teilhabe, die gesundheitliche Versorgung oder den Gesundheitszustand von Arbeitsuchenden mit verfestigtem Langzeitleistungsbezug zu verbessern.

Die Ansprache der Zielgruppe erfolgte an vielen verschiedenen Orten, vom Spielplatz bis zur Kneipe, vom Fitness-Studio bis zur Fahrschule. Teilweise liefen die Kontakte über die LotsInnen, teilweise über die Coachs, und mit zunehmender Bekanntheit kamen auch Menschen von selbst oder über Vermittlung auf das Projekt zu. Auch die Zusammenarbeit mit den Ratsuchenden war erwartungsgemäß vielfältig. In vielen Fällen wurde konkrete individuelle Hilfe angeboten oder vermittelt, ein weiterer Schwerpunkt waren gemeinsame, der sozialen und kulturellen Teilhabe dienenden Unternehmungen. In der Praxis gestaltete sich die Zusammenarbeit zwischen Coachs, LotsInnen und Ratsuchenden den örtlichen und individuellen Besonderheiten entsprechend recht unterschiedlich. Im Folgenden wird die Entwicklung an jedem Standort beschrieben.

Tabelle 2: Profil der Ratsuchenden im Standortvergleich

Ratsuchende in ... ¹⁴	Herford	Langenfeld	Oberhausen	Solingen
Geschlecht				
männlich	38%	30%	28%	45%
weiblich	62%	70%	72%	51%
Alter				
unter 25	8%	16%	6%	15%
25 bis 40	49%	41%	81%	55%
40 bis 54	29%	16%	9%	17%
55 bis 65	14%	27%	3%	14%
Arbeitslosengeld II – Empfangende				
ja	86%	76%	91%	75%
nein	14%	24%	9%	21%
Haushaltsart				
alleinstehend	36%	24%	34%	30%
eine Person mit Kind(ern)	10%	11%	13%	16%
alleinerziehend	24%	16%	25%	15%
zwei Personen mit Kind(ern)	28%	32%	25%	25%
andere	0%	5%	3%	0%

2.1 Motivation und Selbstverständnis der LotsInnen

Die meisten LotsInnen kamen über den Maßnahmeträger und/oder direkte Ansprache von Coachs zum Projekt. Die Lotsentätigkeit war überwiegend für erwerbsfähige Menschen im SGB II Bezug attraktiv, darunter waren v.a. Frauen, ein Großteil verfügte über einen Schulabschluss, Ausbildung oder Studium. Zwischen den Standorten unterschied sich das Profil allerdings deutlich.

Die individuelle Motivation zur Teilnahme war mit sehr unterschiedlichen Erwartungen verbunden. Viele LotsInnen hatten ganz konkrete Kompetenzen aufzuweisen, mit denen sie anderen Menschen helfen wollten. Auch die Aussicht auf Anerkennung war für einige wichtig. Andere erhofften sich eine sinnvolle Beschäftigung und zudem auch eine Verbesserung ihrer Chancen am Arbeitsmarkt, zum Beispiel in sozialen Berufen. Die wesentliche Motivation war aber in den meisten Fällen ein facettenreiches „Helfenwollen“, das mit verinnerlichten Werten, persönlichen Erfahrungen und Verantwortungsempfinden korrespondiert.¹⁵ Einige LotsInnen waren schon in anderen Zusammenhängen ehrenamtlich tätig, während andere erst über

¹⁴ Wo die Summe von 100% nicht erreicht wird, wurden von einigen Ratsuchenden keine Angaben gemacht.

¹⁵ Für weiterführende Überlegungen und empirische Beobachtungen zu Motiven freiwilliger Arbeit siehe Klöckner, Jennifer (2016): Freiwillige Arbeit in gemeinnützigen Vereinen, Wiesbaden: VS Verlag, dort insbesondere S.146ff.

die Möglichkeiten im Projekt begannen, sich zu engagieren. Bei einigen stand im Mittelpunkt, über die Tätigkeit einen geregelteren Tages- und Wochenablauf zu erreichen und auch das Selbstvertrauen zu stärken.

Eine Lotsin aus Langenfeld berichtet: „Da ich selber mal in der Lage war – ich hatte mich sehr zurückgezogen – weiß ich, dass es manchmal ganz gut ist, wenn man jemanden hat, der einen so ein bisschen raus holt“. Die Coachs stellten einen Kontakt zu einer ratsuchenden Person her, die sehr isoliert und zurückgezogen lebt. Diesen Kontakt beschreibt die Lotsin so: „Sie wollte sich viel unterhalten und hat auch gesagt, dass sie nicht mehr viel rausgegangen ist; wir sind dann zusammen raus gegangen durch die Stadt, das hätte sie alleine nicht gemacht“.

Eine andere Lotsin beschreibt ihre Motivation und ihr Engagement folgendermaßen: „Lotsin sein bedeutet für mich, Menschen zu helfen, die es schwer haben von Arbeitslosenhilfe leben, nicht raus kommen. Ich helfe ihnen, indem ich mich mit ihnen treffe, mit ihnen etwas unternehme, ihnen im Haushalt helfe, backe oder koche, ins Kino gehe. Teilweise kenne ich die Leute schon seit der Schulzeit, sie hatten früher eine Arbeitsstelle aber sind gekündigt worden und müssen jetzt von der Tafel leben. Ich verbringe so durchschnittlich zwei bis drei Stunden mit ihnen in der Woche“.

Ein anderer Zugang wird von einer Lotsin aus Oberhausen beschrieben. Sie erfuhr von dem Projekt über ihren Fallmanager beim Jobcenter: „Ich dachte, das ist eine neue Erfahrung, warum nicht. Ich verbessere mein Deutsch und habe etwas zu tun.“ Aufgrund ihrer Muttersprache wurde diese Lotsin von den Coachs zu Übersetzungsleistungen im Kontakt mit Familien aus ihrem Herkunftsland herangezogen, in anderen Fällen half sie bei der Wohnungssuche und familiären Problemen.

Die LotsInnen brachten sich auf vielfältige Weise in die Unterstützung der Ratsuchenden ein. Typische Leistungen waren die Begleitung zu Ämtern, alltägliche Hilfen vom Einkaufen bis zum Tapezieren, Unterstützung bei Bewerbungen und im Umgang mit Behördenpost, Dolmetschen und Übersetzen, Kinderbetreuung und Hausaufgabenhilfe (siehe auch Kap. 3.3). Die meisten LotsInnen betreuten ein bis fünf Ratsuchende, eine Lotsin verzeichnete jedoch über 40 Kontakte. Viele Kontakte waren punktuell und kurzfristig, aus einigen sind jedoch auch dauerhafte freundschaftliche Beziehungen entstanden.

Die Vielfalt an Erwartungen und Herangehensweisen machte das Aushandeln und Klären von Rollen sowohl in der Gruppe als auch individuell, sowohl in der Beziehung von LotsInnen und Ratsuchenden als auch gegenüber Leistungsträgern und anderen Einrichtungen, zur zentralen Aufgabe in der Zusammenarbeit von Coachs und LotsInnen. Einerseits gab es an allen Standorten Missverständnisse („ach, Sie haben doch diese rumänische Dolmetscherin“) und Konflikte, die aus der interpretationsoffenen Figuration „LotsIn“ resultieren und v.a. durch Mediation der Coachs gelöst werden konnten. Andererseits waren gerade auch diese Auseinandersetzungen wichtige Momente in der Beziehungs- und Entwicklungsarbeit.

Im Verlauf des Projekts entwickelte sich die Situation der LotsInnen sehr unterschiedlich. Bei einigen war die Teilnahme kontinuierlich, bei anderen sporadisch und etwa zehn fanden einen Job, eine Ausbildungsstelle oder eine Arbeitsgelegenheit.

2.2 Merkmale der Lebenslage der Teilnehmenden und Entwicklung im Projektverlauf

Ein wesentliches Ziel der wissenschaftlichen Begleitung war es herauszufinden, ob und wie sich die Projektteilnahme auf die soziale Teilhabe der Beteiligten auswirkt. Um dies zu erfassen, wurde ein Erhebungsbogen entwickelt, anhand dessen die Coachs zu mehreren Zeitpunkten Gespräche mit ausgewählten Teilnehmenden führen sollten. Geplant war, die Entwicklung von mindestens zehn Personen pro Standort zu erfassen. Die folgende Auswertung bezieht sich auf 58 Personen, für die standortübergreifend Informationen vorliegen.¹⁶ Für 29 Personen liegen Verlaufsdaten in Form eines Folgekontakts vor, mit 16 Personen konnten insgesamt drei Gespräche geführt werden. Quantitativ signifikante Veränderungen konnten in den Folgegesprächen kaum ausgemacht werden, lediglich der Bereich „Alltagsbewältigung“ erwies sich als dynamisch.

Es ist zu betonen, dass die Auswahl nicht nach Kriterien der Repräsentativität erfolgte, sondern es den Coachs offen stand, Personen anzusprechen, mit denen ihrer Ansicht nach solche Gespräche möglich waren. Auch aufgrund der geringen Fallzahl, insbesondere bei den Folgekontakten, kann dieser Erhebungsteil nur explorativen Charakter haben.

Wohnen: Die Teilnehmenden wurden gefragt, was ihnen an ihrer Wohnung gefällt und ob sie mit ihrer Wohnsituation zufrieden sind. Etwa die Hälfte der 58 Befragten zeigte sich zufrieden mit der aktuellen Situation, 15 drückten deutliche Unzufriedenheit aus. Entwicklungen im Zeitverlauf können bislang noch nicht festgestellt werden.

Soziale Kontakte: Zu diesem Themenbereich wurden die Teilnehmenden gefragt, ob sie Freunde, Bekannte und/oder Familienmitglieder haben, die sie gerne treffen und mit denen sie über persönliche Dinge sprechen; ob sie sich in der vergangenen Woche mit Freunden getroffen haben, und ob sie sich eher isoliert oder gut in die Nachbarschaft eingebunden fühlen. Ein Großteil der Befragten gab an, Menschen in ihrem Bekannten- und Verwandtenkreis zu haben, die sie gerne treffen. Aber zwölf Personen verneinten dies. 19 Personen gaben auch an, sich in der vergangenen Woche nicht mit Freunden getroffen zu haben. Und deutlich mehr als die Hälfte fühlen sich nicht nachbarschaftlich eingebunden. Entwicklungen im Zeitverlauf können bislang noch nicht festgestellt werden.

Gesundheitsverhalten: Die Teilnehmenden wurden gefragt, ob sie einen Hausarzt/eine Hausärztin haben, den/die sie bei Krankheit konsultieren, ob sie Sport treiben, ob sie krankenversichert sind, ob sie Schulden bei der Krankenkasse haben, ob sie sich alle benötigten Medikamente und Brillen leisten können, und ob chronische Krankheiten vorliegen. Ein dramatischer Befund ist die hohe Anzahl an chronischen Erkrankungen (39 von 58 Personen). Als problematisch ist auch anzusehen, dass etwa ein Drittel angibt,

¹⁶ Die Ausführungen in diesem Kapitel beziehen sich auf die Standorte Herford, Langenfeld, Oberhausen und Solingen. In Gronau wurden diese Daten nicht erhoben.

sich benötigte Medikamente oder Brillen nicht leisten zu können. Fast alle sind hingegen krankenversichert und haben einen Hausarzt/eine Hausärztin, etwa ein Drittel betreibt Sport.

Kulturelle und gesellschaftliche Teilhabe: Zu diesem Themenbereich wurde gefragt, welche kulturelle Veranstaltung zuletzt besucht wurde und wann dies geschehen ist, ob die Teilnehmenden Mitglied in einem Verein sind, wie stark sie sich für Politik interessieren und welches politische Thema sie derzeit am meisten verfolgen. Zu einigen Fragen gab es kaum Antworten, aber auffällig ist, dass nur vier Personen Mitglied in einem Verein sind und sich nur 15 Personen für politische Themen interessieren.

Finanzen: In den Gesprächen wurde erörtert, ob die Teilnehmenden mit ihrem Einkommen auskommen (und wenn nein, was sie sich nicht leisten können), ob sie Schulden oder ausstehende Zahlungsforderungen haben, die sie nicht begleichen können (und wenn ja: ob sie Kontakt zu einer Schuldnerberatung haben). 29 Personen sagen, dass sie mit ihrem Einkommen auskommen, 27 können dies nicht. 30 Personen geben an, dass sie Schulden haben. Nur sieben dieser 30 Personen haben Kontakt zu einer Schuldenberatung. Zwei Personen suchen nach der Kontaktaufnahme zum Projekt Schritt für Schritt erstmalig eine Schuldenberatung auf. Jedoch ist nicht bei allen Ratsuchenden ein Folgegespräch dokumentiert.

Sozialstaat und Sozialleistungen: Die Teilnehmenden wurden gefragt, ob sie in den vergangenen vier Wochen Kontakt zum Jobcenter hatten, wie sie diesen erlebten (stärkend, hilfreich, routinemäßig, demotivierend oder diskriminierend), ob sie mit anderen Ämtern zu tun hatten und wie sie diesen Kontakt erlebten, wann zum letzten Mal ein Sozialdienst / Beratungsdienst aufgesucht wurde und zu welchen Diensten derzeit Kontakt besteht. Ein Drittel der Befragten gab demotivierende oder diskriminierende Erfahrungen mit dem Jobcenter an, etwas mehr als ein Fünftel berichtet von stärkenden oder hilfreichen Kontakten. Etwa zwei Drittel sind derzeit im Kontakt mit Sozialberatungsstellen.

Bildung und Qualifizierung: In den Gesprächen wurde gefragt, ob in den vergangenen vier Wochen ein Bildungsangebot (Sprachkurs, Computerkurs etc.) wahrgenommen wurde und ggf. wann zuletzt. Fast alle verneinten diese Frage, nur fünf Personen gaben hier eine positive Antwort.

Alltagsbewältigung: Dieses Thema wurde erörtert indem gefragt wurde, welche Dinge im täglichen Leben Probleme bereiten und worüber die Teilnehmenden sich in der vergangenen Woche besonders gefreut haben. Die als problematisch eingeschätzten Alltagssituationen sind naturgemäß sehr vielfältig, es lassen sich jedoch einige Kernbereiche erkennen. Ehe diese geschildert werden, zuerst ein kurzer Eindruck über das Antwortverhalten: Von den 58 Personen geben insgesamt zehn Personen an, keine Alltagsprobleme zu haben. Drei Personen machen dazu gar keine Angaben und zwei Personen geben die unspezifische Antwort, Probleme zu haben - 43 der befragten Personen geben also Problemen der Alltagsbewältigung an.

Knapp die Hälfte dieser Personen haben mit körperlichen, seelischen und gesundheitlichen Einschränkungen zu tun (21 Personen äußern sich zu diesem Themenbereich). Aufgrund der Äußerungen kann man jedoch nicht sagen, dass dies durchweg ein Grund für Alltagsprobleme sei, sondern dass diese Einschränkungen für die Personen als dominanter Auslöser für Unzufriedenheit, Ängste und für einen problembelasteten Alltag gelten können:

- Neun Personen nennen Einschränkungen durch gesundheitliche Probleme, ohne dies weiter auszuführen.
- Vier Personen nennen Ängste, dass gesundheitliche Einschränkungen den Alltag und weitere Lebensbereiche nachhaltig beeinflussen können; exemplarisch folgendes Zitat: „Ich bin schon seit sechs Wochen krank. Ich habe Angst, dass meine Schulter nie besser wird und ich dann nicht mehr in der Pflege arbeiten kann. Was soll ich dann machen?“
- Diverse körperliche Einschränkungen werden genannt, die nachhaltig die Alltagsbewältigung beeinträchtigen, wie z. B. unterschiedliche Behinderungen, zunehmendes und spürbares Altern, Diabeteserkrankung, Krampfanfälle oder nicht schwer heben zu können.
- Ebenso spielen psychische Einschränkungen eine Rolle, wie z. B. Schlafstörungen, Depressionen und Burn-Out.

Die im Weiteren genannten Einflussfaktoren erscheinen als nicht so entscheidend, aber dennoch werden sie jeweils von vier bis zehn Personen genannt:

- Finanzielle Engpässe; als knapp wahrgenommenen finanziellen Ressourcen führen zu „Geldsorgen“, „finanziellen Schwierigkeiten“, „Schulden“ bis dahingehend, dass Gläubiger Druck machen.
- Die Auseinandersetzung mit Ämtern und Behörden wird mehrmals erwähnt.
- Die Wohnsituation wird von vier Personen genannt, hier geht es vor allem um eine als unerträglich empfundene Wohnsituation oder um die Befürchtung, die Wohnung zu verlieren.
- Sechs Personen sehen ihren Alltag durch familiäre Probleme belastet, dabei geht es um Verlustängste bezüglich des Partners, um die Versorgung der Kinder, aber auch um die Angst vor der eigenen Familie (z. B. Gewaltandrohung).
- Ebenso wird die alltägliche Haushaltsführung als problematisch beschrieben, wenn Erledigungen wie Einkäufe oder das Ordnung halten schwer fallen.
- Einige Personen fühlen sich isoliert, fremdbestimmt oder einsam.

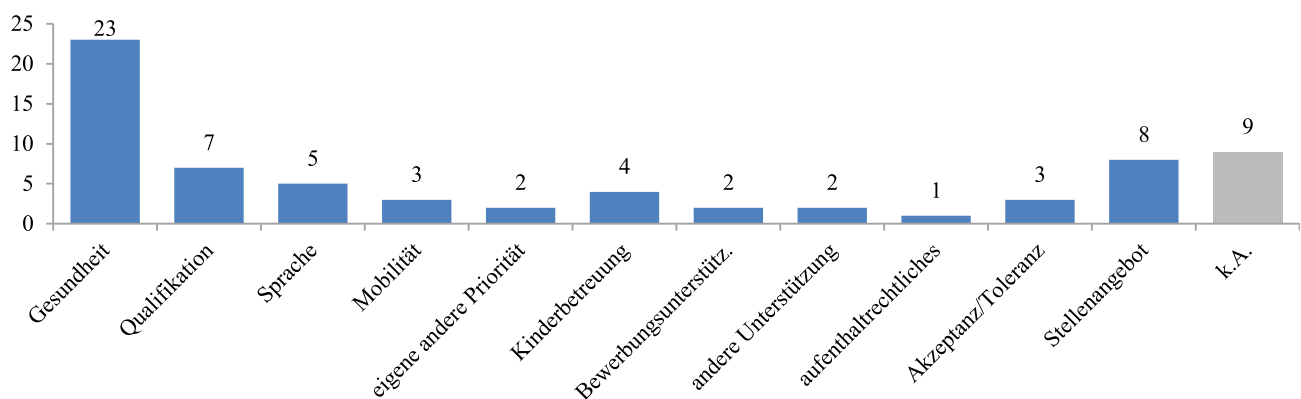
Der zweite Teil der Befragung zum Themenfeld Alltagsbewältigung bestand in der Frage danach, was die Personen in der letzten Woche gefreut hat. Hier ist anzumerken, dass bis auf acht Personen alle von positiven Erlebnissen berichten können. Zudem fällt auf, dass der Grund für diese Ereignisse jeweils vor allem in sozialen Ereignissen besteht:

- 21 Personen nennen soziale Interaktionen mit ihrem engsten Personenkreis als Grund zur Freude im Alltag, hierzu wurden allerdings auch die Kontakte zu Haustieren gezählt.
- 20 Personen nennen explizit Begegnungen, Aktivitäten, soziale Ereignisse und Situationen, die durch das Projekt Schritt für Schritt initiiert wurden, als Grund ihrer Freude im Alltag.

Beschäftigungsorientierung: Die Teilnehmenden wurden gefragt, ob sie in den vergangenen vier Wochen eine Arbeit gesucht haben (und wenn ja, wie). 20 Personen bejahten dies beim Erstkontakt, 29 gaben an, aus unterschiedlichen Gründen nicht zu suchen und neun machten keine Angaben dazu. Im zeitlichen Verlauf können keine signifikanten Veränderungen festgestellt werden. Bezüglich der Art und Weise, wie gesucht wird, konnte aus den Daten kein Rückschluss auf die Wirkung der Maßnahme getroffen werden, hier waren die Angaben zu ungenau.

Was die Menschen ggf. benötigen würden, um einer Beschäftigung nachgehen zu können oder einen Arbeitsplatz zu finden, konnte nach Nennungen systematisiert werden, auch hier spielt Gesundheit die zentrale Rolle. In der Betrachtung des zeitlichen Verlaufs lässt sich auch hier keine signifikante Veränderung ausmachen, die folgenden Angaben beziehen sich auf die Erstgespräche. Mehrfachnennungen waren möglich.

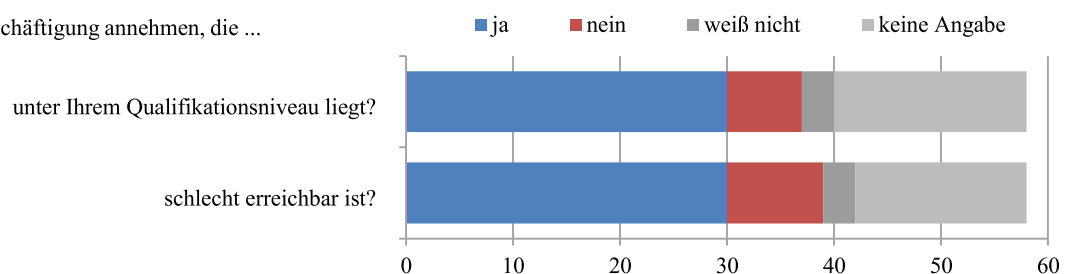
Abbildung 2: Systematisierte Darstellung der Freitextantworten im Erstgespräch auf die Frage: „Was benötigen Sie, um einer Beschäftigung nachgehen zu können oder einen Arbeitsplatz zu finden?“



Die Beschäftigungsorientierung drückt sich auch in der Bereitschaft aus, nicht nur eine Arbeitsgelegenheit anzunehmen, sondern dabei auch Flexibilität zu zeigen und ggf. auch Konzessionen zu machen. Deshalb wurden die Personen auch gefragt, ob sie eine Beschäftigung annehmen würden, die schlecht erreichbar ist oder unter ihrem Qualifikationsniveau liegt. Die Nennungen weisen eine hohe Bereitschaft aus:

Abbildung 3: Antworten im Erstgespräch auf die Frage: „Würden Sie eine Beschäftigung annehmen, die schlecht erreichbar ist oder unter Ihrem Qualifikationsniveau liegt?“

Würden Sie eine Beschäftigung annehmen, die ...



Schließlich wurden die Ratsuchenden gefragt, ob sie konkrete Berufsvorstellungen haben. Dies ist bei den meisten (45 Personen) der Fall.

Mobilität: Die Mobilität der Teilnehmenden wurde durch die Frage thematisiert, ob und wie sie im Alltag zu den Orten kommen, die sie aufsuchen möchten. 41 Personen gaben an, ausreichend mobil zu sein, 15 Personen sprachen hier Probleme an.

3 „Der erste Schritt“: Themen und Verabredungen zwischen Ratsuchenden, LotsInnen und Coachs

Ziel der Coachs und LotsInnen war es, langzeitarbeitslose Menschen zu erreichen, die bislang vom Hilfesystem nicht (mehr) erreicht wurden. Nach Einschätzung der Coachs wurden über 300 Menschen erreicht. Für 186 Haushalte wurden die Kontakte dokumentiert. Im Folgenden wird beschrieben, wie diese Menschen angesprochen wurden bzw. in Kontakt mit dem Projekt kamen, worüber man ins Gespräch kam und welche Schritte zur Verbesserung der sozialen Teilhabe verabredet wurden.¹⁷

3.1 Wie kamen die Kontakte zustande?

Die Teilnehmenden fanden auf vielfältige Weise den Weg zum Projekt. An vier Standorten spielte die räumliche Nähe zu Beschäftigungsträgern und sozialen Beratungsstellen eine große Rolle und sorgte, wie in manchen Fällen auch die zentrale Lage der genutzten Räume, für „Laufkundschaft“. Als die LotsInnen ihre Tätigkeit aufnahmen, übernahmen einige von ihnen selbst die Ansprache (wie z. B. die „Werbungsteams“ in Langenfeld), bei anderen lief die Vermittlung über die Coachs. Diesbezüglich zeigen sich im Standortvergleich recht unterschiedliche Muster, die u.a. auf die jeweilige Steuerung durch die Coachs vor Ort, Persönlichkeit und Selbstverständnis der LotsInnen und auf die räumlichen Bedingungen zurückzuführen sind. Vergleichsweise wenige Personen wurden über das Jobcenter vermittelt.

¹⁷ Die Ausführungen in diesem Kapitel beziehen sich auf die Standorte Herford, Langenfeld, Oberhausen und Solingen. In Gronau wurden die Gespräche nicht dokumentiert.

Abbildung 4: Erstkontakt zum Haushalt über ...

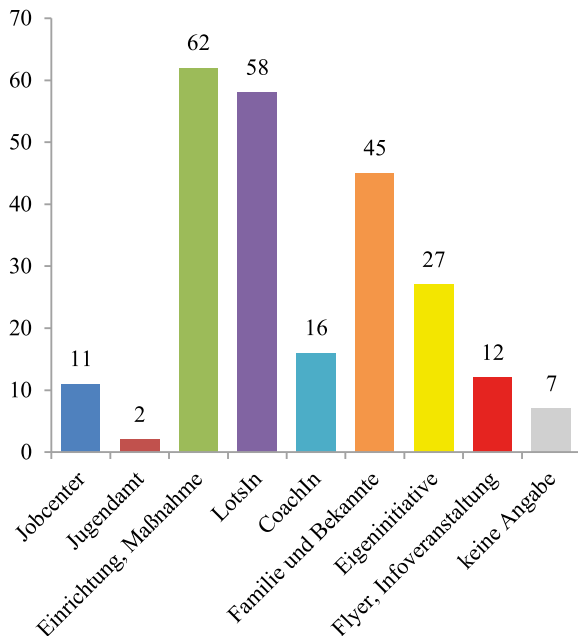
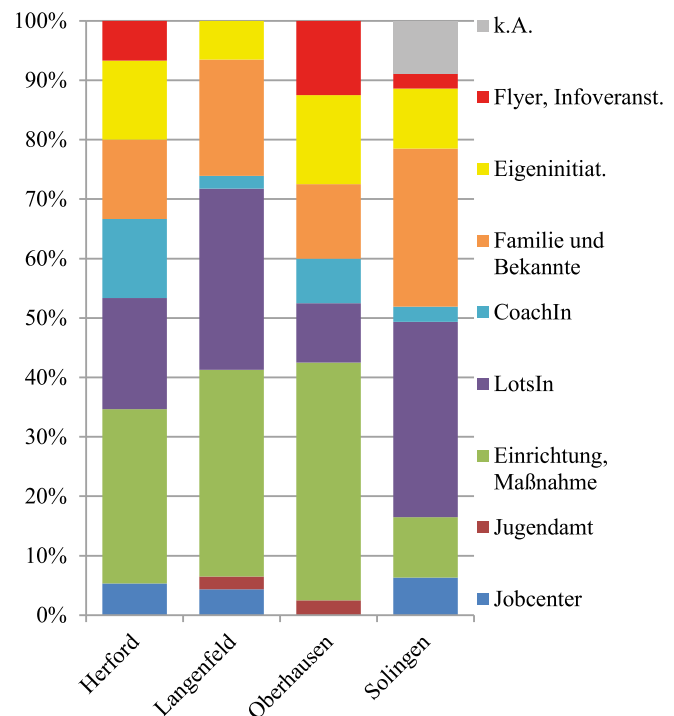


Abbildung 5: Erstkontakte im Standortvergleich



3.2 Welche Themen wurden in den Gesprächen zwischen Coachs/ LotsInnen und Ratsuchenden angesprochen?

Die Gespräche zwischen LotsInnen und/oder Coachs und Ratsuchenden wurden über sog. „Journale“ dokumentiert. Dort wurde festgehalten, welche Wünsche oder Probleme thematisiert wurden. Dabei gab es keine vorgegebenen Kategorien, um die Einträge und damit auch die Gesprächsführung nicht zu beeinflussen. Die Kategorienbildung fand nachträglich und induktiv statt.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Themen in den Erstgesprächen und in den folgenden Gesprächen besprochen wurden. Anzumerken ist, dass die geäußerten Wünsche und Probleme nicht unbedingt die drängendsten in einem Haushalt sind. Vielmehr gibt es Themen, die sich (zumal gegenüber unbekanntem Personen) einfacher verbalisieren lassen als andere. Ebenso gibt es Problemanzeigen, hinter denen ein ganzes Bündel weiterer Themen liegen kann. Auch Faktoren wie das Setting und der Interaktionskontext, die Form der Gesprächsführung oder Interessen der LotsInnen oder Coachs können die Thematisierung beeinflussen.

Grundlage der Übersicht sind die zwischen 9/2014 und 10/2015 dokumentierten 186 Erst- und 520 Folgekontakte. Von 52 Ratsuchenden lagen jeweils mindestens drei dokumentierte Kontakte durch ausgefüllte „Journale“ vor. Dabei zeigt sich folgendes Muster:¹⁸

¹⁸ Die Gesamtzahl der Nennungen ist höher als die Grundgesamtheit N, weil pro Haushalt mehr als ein Wunsch oder Problem geäußert werden kann. Die Sammelkategorien wie z. B. Gesundheit werden mit je „1“ gezählt, sobald in dieser Kategorie eine oder mehr Nennungen pro Gespräch, also z. B. Krankenversicherung und Sucht, identifiziert werden.

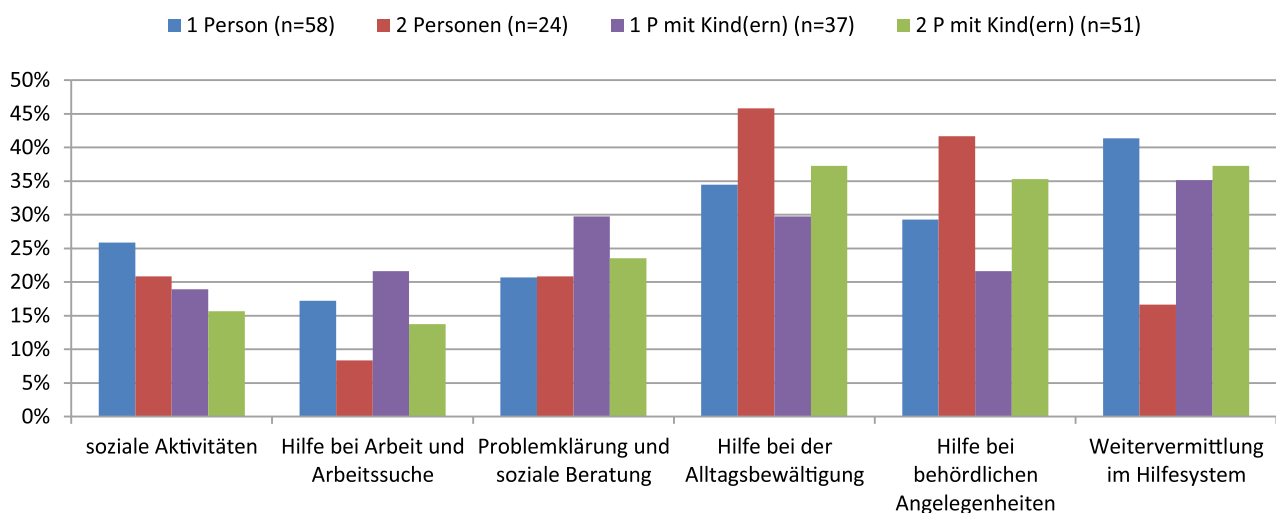
Tabelle 3: Angesprochene Themen in den ersten drei dokumentierten Gesprächen mit Ratsuchenden

Sammelkategorie	Nennungen im:	ersten Gespräch	zweiten Gespräch	dritten Gespräch
Gesundheit		20	20	18
Krankenversicherung		2	0	1
nicht näher benannte gesundheitliche Probleme		5	4	4
eher physische gesundheitliche Probleme		7	8	6
eher psychische gesundheitliche Probleme		10	11	9
Sucht		1	1	1
Familie		12	8	5
Problemlagen in Beziehung zu oder Betreuung von Familienmitgliedern		11	6	3
Innerfamiliäre / häusliche Gewalt		3	2	2
Wohnen		12	8	7
Wohnungssuche		7	6	6
Erhalt bestehenden Wohnraums		3	0	1
Probleme / Änderungen im bestehenden Wohnraum		5	3	2
soziale Kontakte		13	10	12
Gespräche zum Erlernen einer Sprache (dt.)		3	2	2
Veränderung / Variation vorhandener Kontakte		0	1	4
Wunsch nach Geselligkeit		1	0	0
Wunsch nach Unternehmungen		10	7	3
Einsamkeit		4	4	4
Schule / Bewerbung / Arbeit		19	22	11
Schule / Ausbildung		0	2	1
derzeitige Arbeitssituation		1	4	2
berufliche Umorientierung		3	5	3
Anschlussperspektive nach Maßnahme oder Arbeitsvertrag		1	0	2
Stellensuche / Bewerbungen schreiben		15	15	6
Sprache / Deutsch lernen		8	8	3
nicht näher definierte Sprache / Sprachprobleme		3	3	1
Deutsch		5	5	2
Finanzen		11	9	8
Organisation der eigenen Finanzen und Finanzierungsfragen		4	5	3
Umgang mit Schulden		8	4	5
Aufenthaltsrecht		3	4	2
allgemeine Alltagsbewältigung		3	5	8
technische / handwerkliche / physische Unterstützung		1	2	2
vereinbarter Termin nicht zustande gekommen		0	0	1
Schriftverkehr (außer Behörden)		2	2	3
Ordnen von Unterlagen		0	2	3
Behördenkontakte		9	15	15
Erklärung zu Bescheiden / Post der Ämter und Jobcenter		3	4	4
Ausfüllen / Stellen von Anträgen		6	6	8
Begleitung / Kontakt zu Ämtern und Jobcenter		3	7	5
Sonstiges		2	2	2

Die am meisten besprochenen Themen waren Gesundheit und der Bereich Schule/Bewerbung/Arbeit sowie Behördenkontakte. Es zeigt sich, dass sich einige Punkte rasch erledigen oder zumindest nicht mehr angesprochen werden, wie z. B. Kinderbetreuung und Bewerbungen, während andere Themen über die Zeit an Bedeutung gewinnen. Interessant ist, dass es eher Aspekte der Alltagsbewältigung sind und Behördenangelegenheiten, die später häufiger genannt werden als z. B. gesundheitliche Belastungen. Die Vermutung, dass in Erstgesprächen zunächst noch Scham und Zurückhaltung gegenüber den noch fremden Peers und SozialpädagogInnen die Thematisierung beeinflussen und über die Zeit Vertrauen gefasst wird und auch komplexere Probleme geschildert werden, lässt sich mit diesen Daten nicht bestätigen.

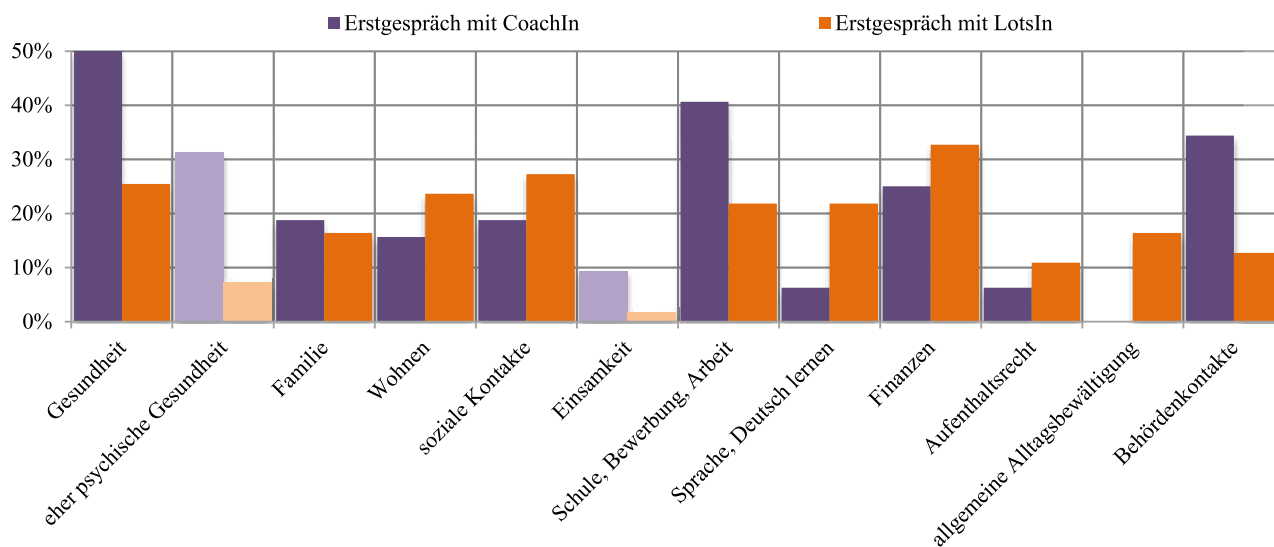
Eine Differenzierung der Angaben nach Haushaltstypen zeigt deutliche Korrelationen. So thematisieren Alleinerziehende häufig finanzielle Fragen, bei kinderlosen Paaren stehen Bildung und Beschäftigung im Vordergrund, bei Alleinstehenden ist es die Gesundheit.

Abbildung 6: Angesprochene Themen in den Erstgesprächen nach Haushaltstypen



Für die Einschätzung des Peer-Ansatzes ist es wichtig zu wissen, welchen Unterschied es macht, ob ein ehrenamtlicher Lotse oder ein/e professionelle/r CoachIn das Gespräch führt. Diese Unterscheidung war an zwei Standorten möglich. Es scheint durchaus Unterschiede zu geben: Mit den professionellen SozialarbeiterInnen wurden z. B. alltagspraktische Probleme gar nicht besprochen, unter „Peers“ waren diese hingegen ein wichtiges Thema. Mit den Coachs wiederum wurden Behördenangelegenheiten häufiger thematisiert. Allerdings sind die sehr geringen Fallzahlen zu beachten, die keine repräsentativen Aussagen erlauben.

Abbildung 7: Angesprochene Themen in den Erstgesprächen, Standorte Herford und Langenfeld, Erstgespräch durch CoachIn oder LotsIn



Im Standortvergleich wiederum deuten sich weitere Einflussfaktoren an. So wurden an einem Standort mehr Familienangelegenheiten besprochen, am anderen eher Bildung und Beschäftigung. Die Standorte Solingen und Oberhausen zeigen hier z. B. ein geradezu inverses Bild. Während es in Oberhausen viel um Bewerbungen ging, spielten diese in Solingen kaum eine Rolle. Hier ging es häufig um Probleme mit Behörden, die in Oberhausen hingegen nur selten thematisiert wurden.

Tabelle 4: Angesprochene Themen in den Erstgesprächen nach Standorten

Ratsuchende in ...	Herford	Langenfeld	Oberhausen	Solingen
Gesundheit	28%	43%	34%	27%
Familie	12%	24%	25%	12%
Wohnen	24%	16%	22%	27%
soziale Kontakte	34%	11%	13%	4%
Schule, Bewerbung, Arbeit	32%	24%	56%	21%
Sprache, Deutsch lernen	22%	8%	16%	7%
Finanzen	32%	27%	31%	19%
Aufenthaltsrecht	4%	16%	6%	1%
allgemeine Alltagsbewältigung	10%	11%	3%	6%
Behördenkontakte	18%	24%	6%	30%

3.3 Welche Vereinbarungen wurden in den Gesprächen getroffen?

In den Gesprächen zwischen Coachs/LotsInnen und Ratsuchenden wurden Maßnahmen besprochen, um die thematisierten Wünsche und Probleme anzugehen. Die Coachs und LotsInnen wurden gebeten, auch diese Maßnahmen festzuhalten. Dies erfolgte ebenfalls offen, die Kategorisierung wurde nachträglich induktiv vorgenommen. Die meisten Nennungen bezogen sich auf allgemeine Hilfen in der Alltagsbewältigung. Darunter werden u.a. Unterstützung im Haushalt, z. B. bei der Wohnungsrenovierung gefasst, sowie das Sichten und Sortieren von Briefpost, Begleitung bei Wohnungsbesichtigungen und anderen Terminen (nicht Behördentermine, diese wurden getrennt aufgeführt). Weitere häufig genannte Maßnahmen betreffen die Weitervermittlung an professionelle Hilfe (v.a. Coach) oder zu anderen Beratungsstellen und soziale Einrichtungen. Hilfen bei Behördenangelegenheiten waren ebenfalls ein wichtiger Bereich, dazu zählt die Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen, Kontaktaufnahme und Begleitung zu Behörden.

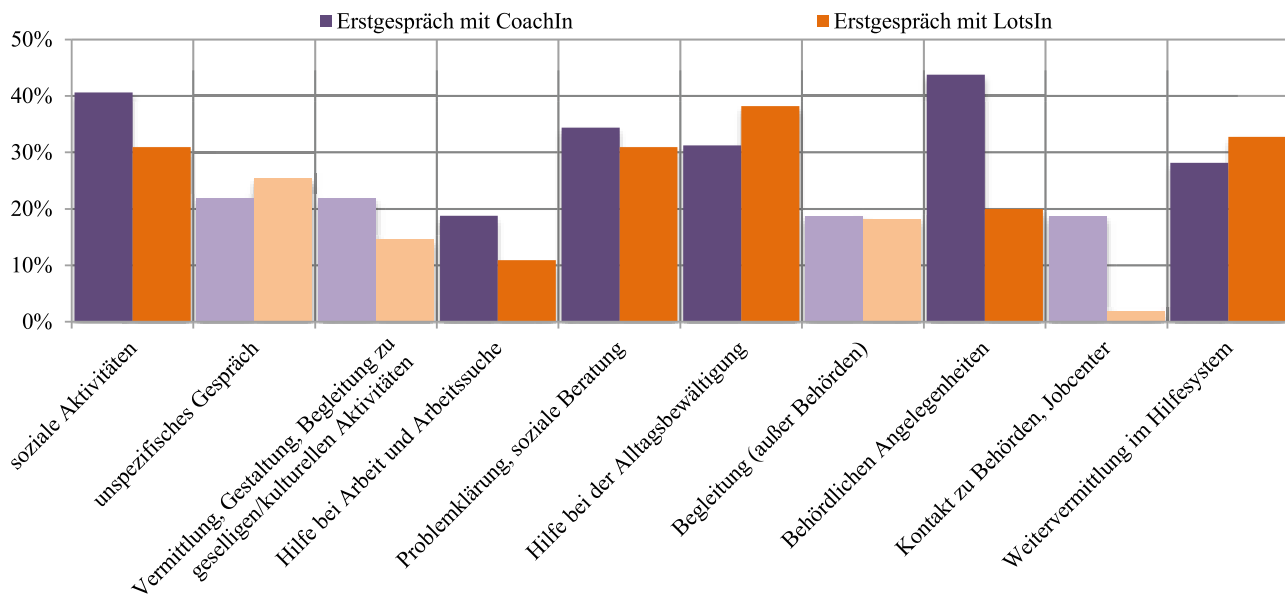
Tabelle 5: Vereinbarte Maßnahmen in den ersten drei dokumentierten Kontakten mit Ratsuchenden

Sammelkategorie	Nennungen im:	ersten Gespräch	zweiten Gespräch	dritten Gespräch
soziale Aktivitäten		17	15	17
unspezifisches Gespräch		11	9	6
Vermittlung, Gestaltung oder Begleitung zu geselligen & kulturellen Aktivitäten		10	11	17
Hilfe bei Arbeit und Arbeitssuche		10	14	7
Kontakt mit Arbeitgeber		1	3	1
Stellensuche / Bewerbungen schreiben		10	12	6
Problemklärung und soziale Beratung		14	21	19
Terminvereinbarung zum Treffen mit LotsIn		4	4	2
Einholen von Informationen / Informationsweitergabe		5	8	9
Erklärung von Schriftverkehr		0	2	3
Problemklärung		4	5	5
gemeinsame Planung / Vereinbarung / Vorschlag		5	8	4
Hilfe bei der Alltagsbewältigung		19	17	17
technische, handwerkliche oder physische Unterstützung		2	2	2
Geld leihen		0	0	0
Schriftverkehr, Telefonate oder Kontaktaufnahme		7	5	5
Ordnen von Unterlagen		5	3	2
Begleitung (außer Behörden)		7	6	5
Übersetzung		1	0	1
Wohnungssuche/-vermittlung		6	5	4
Hilfe bei behördlichen Angelegenheiten		17	19	15
Ausfüllen / Stellen von Anträgen		9	9	7
Kontakt zu Behörden / Jobcenter		4	5	6
Begleitung zu Behörden / Jobcenter		6	6	3
Weitervermittlung im Hilfesystem		15	15	16
an Coach		5	4	6
an Träger SfS intern		3	5	4
an Träger SfS extern		3	4	2
an externe Träger		4	6	7
Sonstiges		3	1	5

Im Zeitverlauf zeigt sich, dass einige Punkte zügig abgearbeitet werden können (z. B. Bewerbungen schreiben), während andere komplexer und eher langfristig angelegt sind (Geselligkeit, gemeinsame Klärung sozialer Probleme und Behördenangelegenheiten). Für die vereinbarten Maßnahmen ist neben den geäußerten Wünschen durch den/die Ratsuchende/n v.a. die Interpretationsleistung, Kapazitäten und

Kenntnisse der LotsInnen bzw. der Coachs bedeutend: an welche Themen kann angeschlossen werden, (wie) kann ich selbst helfen, wer könnte angesprochen werden etc.? Die hohe Zahl der verabredeten konkreten Hilfen in der Alltagsbewältigung entspricht den Erwartungen des Peer-Ansatzes. Im Vergleich zwischen Gesprächen, die mit Peers geführt wurden, und denen mit professionellen SozialpädagogInnen setzt sich eine bei der Thematisierung von Problemen und Wünschen gefundene Tendenz fort. Die Peers bieten ihre Hilfe v. a. bei alltagspraktischen Angelegenheiten an, mit Coachs geht es v. a. um die Erledigung und Klärung behördlicher Angelegenheiten. Interessant ist die hohe Anzahl an sozialen Aktivitäten und die abnehmende Bedeutung von unspezifischen bilateralen Gesprächen. Dies korrespondiert mit der allgemeinen konzeptionellen Entwicklung im Projektverlauf, die gemeinsamen Unternehmungen zunehmend Bedeutung beimaß und sie neben der individuellen Peer-Unterstützung zu einer wichtigen Säule der sozialen Stabilisierung machte.

Abbildung 8: Vereinbarte Maßnahmen in den Erstgesprächen, Standorte Herford und Langenfeld, Erstgespräch durch CoachIn oder LotsIn



Die vereinbarten Maßnahmen unterschieden sich zum Teil recht deutlich zwischen den Standorten. Gemeinsame soziale Aktivitäten spielten v.a. in Herford, aber auch in Langenfeld eine große Rolle, in Oberhausen und Solingen kaum (in Solingen wurde ihre Bedeutung jeweils in den Gruppeninterviews betont, das deckt sich jedoch nicht mit den Journaleinträgen, aus denen die vorliegenden Daten stammen), in Oberhausen nahm Hilfe bei Arbeit und Arbeitssuche einen größeren Raum ein als an den anderen Standorten.

Tabelle 6: Vereinbarte Maßnahmen in den Erstgesprächen nach Standorten

Ratsuchende in ...	Herford	Langenfeld	Oberhausen	Solingen
soziale Aktivitäten	40%	27%	6%	7%
Hilfe bei Arbeit und Arbeitssuche	20%	5%	41%	4%
Problemklärung und soziale Beratung	26%	41%	28%	13%
Hilfe bei der Alltagsbewältigung	32%	41%	56%	22%
Hilfe bei behördlichen Angelegenheiten	16%	46%	22%	36%
Weitervermittlung im Hilfesystem	36%	24%	31%	39%

4 Der Projektverlauf an den Standorten

Im Folgenden wird beschrieben, wie das Projekt an den einzelnen Standorten umgesetzt wurde. Zur Illustration der Arbeitsweise werden einzelne Fälle herangezogen. Grundlage sind Interviews mit Coachs und LotsInnen sowie von den Coachs erstellte kurze Falldokumentationen.

4.1 Gronau

Gronau war der einzige Standort, an dem das Projekt nicht auf schon laufende Maßnahmen für Langzeitarbeitslose aufbaute. Vielmehr war es hier explizit Aufgabe der Coachs, sich das Feld zu erschließen und sich durch aufsuchende Arbeit einen Zugang zur Zielgruppe zu verschaffen.

Zunächst wurde im Stadtteil Epe ein ehemaliger Schulgebäudecontainer in der Nähe des Jobcenters genutzt. Dieser Standort wurde allerdings im Herbst 2014 wieder aufgegeben, da sich abzeichnete, dass er für die Ansprache sehr ungünstig lag. Durch die Recherche bei anderen Trägern zeigte sich, dass vor allem im Gronauer Westen viele Menschen in Armut leben und Bedarfe liegen, die zum Projektansatz passen. Aus der Kontaktaufnahme zu Trägern entstanden vor allem mit drei Einrichtungen weiterführende Kooperationen: Gronauer Tafel e. V., gemeinnützige Beschäftigungsgesellschaft der Stadt Gronau mbH „Chance“ und aramäische Gemeinde.

In Gesprächen mit der Gronauer Tafel e. V. zeigte sich, dass sich einige BesucherInnen gerne vor oder nach dem Einkaufen mit anderen KundInnen austauschen und gemeinsame Zeit verbringen würden. Dafür gab es bislang keinen gut erreichbaren Ort. Das wurde zum Anlass genommen, Räume und Möglichkeiten des konsumfreien Treffens zu suchen. Über das gemeinnützige Beschäftigungsunternehmen „Chance“ wurden die Coachs auch auf das Café Glashaus aufmerksam, das zentral am Gronauer Stadtpark gelegen ist und sich als Treffpunkt für potentielle LotsInnen und Ratsuchende eignet.

Mit der „Chance“ und der aramäischen Gemeinde wurde die Idee entwickelt, ein Fahrradtraining anzubieten. Das Angebot sollte sich v.a. an Frauen richten und ihre Mobilität fördern. Es sollte auch eine Möglichkeit bieten, mit ihnen ins Gespräch zu kommen und sie auch für darüberhinaus gehende soziale Aktivitäten zu gewinnen. So gab es z. B. die Überlegung, dass sie ggf. für KundInnen der Tafel kochen könnten.

Aus den Gesprächen mit den verschiedenen Trägern in dieser Recherchephase ergab sich eine Konkretisierung von Zielgruppen und Aktivitäten für die Umsetzung, die dann ab Herbst 2014 begann:

Zielgruppen:

- TafelgängerInnen; ihre Ansprache erfolgte durch die Coachs direkt an der Tafel, sowie
- Frauen mit Migrationshintergrund aus dem Umfeld der aramäischen Gemeinde; sie wurden über die Gemeinde und v.a. auch über eine für Integrationsarbeit zuständige Kollegin der Coachs angesprochen.

Aktivitäten:

- Im Oktober 2014 und im März 2015 wurde jeweils ein Fahrradkurs angeboten. Die Anleitung des Fahrradkurses übernahm einer der Coachs. Die Kurse erfüllten die in sie gesetzten Erwartungen. Nicht nur erlernten TeilnehmerInnen das Fahrradfahren, sondern der Einschätzung des Coachs zufolge hat die Teilnahme bei allen auch deutlich zur Stärkung des Selbstvertrauens beigetragen. In einem Auswertungsgespräch berichtete eine Teilnehmerin davon, wie viel es ihr bedeutet, nun ihre Kinder mit dem Fahrrad zu Schule begleiten zu können. Der Fahrradkurs wurde von den TeilnehmerInnen überdies als eine Möglichkeit wahrgenommen, andere Menschen kennenzulernen und sich mit ihnen auszutauschen. Ein Effekt der Netzwerkarbeit rund um den Kurs war, dass gebrauchte Fahrräder repariert und den Teilnehmenden überlassen werden konnten.
- Im Café Glashaus wurde ein wöchentlicher Frühstückstreff etabliert, um den von den NutzerInnen der Tafel angesprochenen Bedarf an einem Treffpunkt zu decken. Ab Ende Oktober 2014 wurde dort freitags ein Frühstück angeboten, zunächst umsonst, später nach Absprache mit regelmäßig teilnehmenden Gästen für einen Beitrag von einem Euro. Die Anzahl an Gästen schwankte zwischen 20 und 30. Ein gemeinsam organisiertes Weihnachtsfest am 23.12.2014 mit etwa 40 Gästen wird als Erfolg und wichtiger Meilenstein eingeschätzt.

Neben der Netzwerkarbeit und dem Aufbau dieser Gruppenangebote lag ein weiterer Schwerpunkt in der individuellen Betreuung einzelner langzeitarbeitsloser Personen. Hier zeigte sich, dass Menschen ein stabiles und regelmäßiges Angebot benötigen – eine Vertrauensbasis – um ihre Probleme anzusprechen. Z. B. kam eine Frau einige Male in den Freitagstreff, bevor sie sich mit ihren Sorgen an den Coach wandte. Sie bat ihn zunächst, ihre medizinischen Unterlagen zu sichten. Im Kontakt wurden dann ein anhängiges Insolvenzverfahren und eine komplexe Gemengelage aus Schulden sowie einem langen Rechtsstreit mit

einem ehemaligen Arbeitgeber im Zusammenhang mit ihrem Gesundheitszustand deutlich. Unterschiedliche Auffassungen involvierter Anwälte und Gutachter und weitere Komplikationen kamen hinzu. Neben dem Coach nahm sich auch ein rechtlich versierter Teilnehmer des Freitagstreffs dieser Sache an. Mit dem Beistand und den sachkundigen Einschätzungen wurde der Fall in den folgenden Monaten systematisch durch- und abgearbeitet, mit einem zwar aus Sicht des Coachs nicht optimalen, aber dennoch für die Frau zufriedenstellenden Ergebnis. Ohne den Freitagstreff und die Möglichkeit allmählich ins Gespräch zu kommen, sowie die Zeitressourcen des Coachs und eines weiteren Beteiligten, wäre der Fall in dieser Zeit vermutlich nicht gelöst worden. Auch in anderen Fällen konnte der Coach durch Recherche und Beratung zur Klärung komplexer Problemlagen beitragen.

4.2 Herford

In Herford gab es recht schnell Kontakt zu potentiellen LotsInnen über die zentral gelegene Beratungsstelle, in der das Projekt Räume bezog. Die Coachs sprachen in Beratungssituationen Leute an, die sie als geeignet einschätzten. Wesentliche Auswahlkriterien waren Engagement, Hilfsbereitschaft sowie alltagspraktische Kompetenzen, die auch für andere nützlich sein könnten, z. B. im Umgang mit Behörden. KollegInnen und das Jobcenter vermittelten ebenfalls potentielle LotsInnen. Andere wurden über Flyer aufmerksam und sprachen die Coachs direkt an. Der Einschätzung der Coachs zufolge gab es v.a. zwei typische Motivationen für die Beteiligung: bei einigen stand der Wunsch nach Geselligkeit im Vordergrund, bei anderen ging es darum, mal zu „schnuppern“ ob denn eine Tätigkeit im sozialen Bereich eine berufliche Perspektive sein könnte.

Zunächst lief die LotsInnentätigkeit noch etwas unkoordiniert an, da die LotsInnen teilweise „einfach los“ liefen, um Haushalte anzusprechen. Die Coachs begannen dann stärker damit, zwischen LotsInnen und Ratsuchenden zu vermitteln. Dazu wurde bald eine regelmäßige „Teamsitzung“ eingeführt, bei der LotsInnen und Coachs gemeinsam über die anstehenden Fälle und Themen sprechen, z. B. Schuldenmanagement und Versicherungsfragen. In den ersten Wochen gab es festgelegte Tagesordnungen, aber bald gingen die Coachs dazu über, eher „locker“ zu lassen und nicht zu viel Struktur vorzugeben.

Die Schulung der LotsInnen wurde ab März 2014 wöchentlich in einem Schulungsraum durchgeführt. Es gab jeweils ein Tagesprogramm, teilweise mit externen DozentInnen. Vorgegebene Themen liefen eher zäh, thematisch offene Sitzungen besser. Wichtig war z. B. ein Austausch über Arbeitssicherheit sowie Erwartungen und Grenzen der Arbeit. Hier wurden ganz praktische Dinge besprochen, z. B. wie mit Telefonnummern umzugehen ist. Die Gruppe verständigte sich darauf, dass die LotsInnen Visitenkarten bekommen, auf denen ihr Name, aber auch die Kontaktdaten und Telefonnummer der Coachs stehen. Diese auf den ersten Blick eher technischen Aspekte haben für die ehrenamtlichen Kräfte neben der alltagspraktischen Dimension auch eine wichtige symbolische Funktion, da sie nach außen einen Status dokumentieren und ihre Hilfsangebote in einen nachvollziehbaren organisationalen Rahmen stellen.

Ab Sommer rückten auf Initiative einiger LotsInnen Aktivitäten der sozialen Teilhabe in den Mittelpunkt. Dazu zählten Ausflüge z. B. in den Zoo oder der Besuch einer Go-Kart-Bahn, gemeinsames Basteln, Backen und Kreativworkshops. Im Januar 2015 machten die Coachs gemeinsam mit den LotsInnen eine Jahresplanung und sammelten Ideen für Veranstaltungen. Diese gemeinsame Gestaltung wird von den Beteiligten als ganz wichtiger Beitrag zur Stärkung der Gemeinschaft angesehen.

Der folgende Fall illustriert, wie bedeutend die geselligen Aktivitäten auch für die individuelle soziale Teilhabe sein können: Im Rahmen eines Ausflugs saßen eine Coachin und eine Teilnehmerin einige Zeit nebeneinander und kamen ins Gespräch. Die Teilnehmerin erwähnte, wie gerne sie Pralinen backt. Aus dem Gespräch heraus entstand die Idee, einen Pralinenworkshop durchzuführen, den sie auch anleiten könnte. Der Workshop wurde dann bald realisiert und war ein voller Erfolg. Die Erfahrung, diesen Workshop anzuleiten fügte sich positiv in ihre Überlegungen zur beruflichen Neuorientierung und brachte sie auf neue Ideen, die dann im weiteren Verlauf mit der Coachin besprochen und verfolgt wurden. Diese Entwicklung, so sind sich beide Beteiligten einig, wäre in einem üblichen Beratungssetting nicht angestoßen worden und konnte nur über die zeitliche und inhaltliche Flexibilität in diesem Projekt entstehen.

Ein zweiter Fall beschreibt, wie das Zusammenspiel von Coachs, LotsInnen und weiteren Akteuren im Sozialraum eine Lücke im Hilfesystem schließen kann. In ihm werden jedoch auch die Grenzen der Unterstützung in besonders komplexen Problemlagen deutlich: Der Kontakt zu Herrn A. kam über die Fahrschule zustande, in der er an einem LKW-Führerscheinkurs teilnahm, um damit seine Chancen am Arbeitsmarkt zu erhöhen. Er war allerdings wohnungslos und benötigte eine Meldeadresse, um sich zur Prüfung anzumelden. Der Fahrlehrer riet ihm, sich an einen Lotsen zu wenden, der eventuell Tipps für ihn hätte. Er ging zu einem Treffen der Lotsen und fand auch rasch Unterstützung für sein Anliegen. Mit der Hilfe eines Lotsen gelang es auch, eine Wohnung zu finden. Über den Lotsen kam er dann auch ins Gespräch mit einer Coachin. Mit ihr besprach er gravierende Probleme wie z. B. Schulden und einen Haftbefehl. Als Teil der Unterstützung waren Recherche und Intervention durch die Coachin essentiell und führten zu konstruktiven Lösungen mit den betroffenen Ämtern und Unternehmen. Später hat der Ratsuchende die Führerscheinprüfung bestanden und einen Job in Festanstellung gefunden. Allerdings gab es nach einem halben Jahr einen Rückschlag durch den erneuten Verlust von Arbeit und Wohnung sowie neue Schulden. Er wandte sich wieder an die Coachin, die ihn zum Jobcenter, zur Wohnungslosenberatung und zur Sozialberatungsstelle begleitete und auch bei Bewerbungen half. Er konnte zwar noch keine Wohnung finden, hat aber immerhin wieder eine Stelle.

4.3 Langenfeld

In Langenfeld wurden die LotsInnen zunächst über den Träger, Pro Donna, angesprochen. Den Coachs wurde seitens des Trägers mit Projektbeginn eine Liste übergeben, in der potentielle LotsInnen jeweils mit einer kurzen Begründung verzeichnet waren. Diese Personen waren Teilnehmende in Beschäftigungsmaßnahmen und zeichneten sich durch persönliche Eigenschaften und Umstände aus, die dem Träger als passend

erschieden, so etwa eine „positive Grundeinstellung“ oder das Interesse, eigene Erfahrungen im Umgang mit Ämtern weiterzugeben. Auch wurden Leute ausgesucht, deren Maßnahmen ausliefen und für die eine Anschlussperspektive gesucht wurde. Zudem wies auch das Jobcenter einige Arbeitsuchende auf das Projekt hin.

Die Coachs trafen sich dann mit diesen Personen zu bilateralen Erstgesprächen und luden sie zu einem ersten Informationsabend ein. Bei diesem ersten gemeinsamen Termin kamen alle Eingeladenen und informierten sich über die Möglichkeiten der Mitarbeit. Beim Folgetreffen verringerte sich der Teilnehmerkreis auf die Personengruppe, die hoch motiviert war; sie mussten aus Sicht der Coachs in ihrer Aktivität sogar eher etwas „gebremst“ werden. Bis das Angebot bekannt und auch passende Haushalte gefunden waren, dauerte es noch einige Wochen. Hierzu wurde eine aktive Werbungsstrategie entwickelt: Nach den Schulungsterminen im Frühjahr wurden sog. „Werbungsgruppen“ aus jeweils zwei LotsInnen gebildet, die Flyer verteilten und z. B. vor der Tüte (Lebensmittelladen der Caritas) und bei den Kirchengemeinden, Kliniken und Beratungszentren auf das Projekt aufmerksam machten. Eine Coachin und eine Lotsin haben das Projekt auch in einer Teamsitzung im Jobcenter vorgestellt. Über diese Werbung wurde das Projekt bekannt und zunehmend von Ratsuchenden nachgefragt. Wichtig war diesbezüglich auch die Eröffnung eines zweiten Standorts außerhalb des Second-Hand-Kaufhauses, am Konrad-Adenauer-Platz, wo auch „Laufkundschaft“ angesprochen wird.

Die Haushalte, die LotsInnen und Coachs erreichen und unterstützen wollten, wurden in Langenfeld als „Durchstarter“ bezeichnet. Die Zusammenarbeit entwickelte sich so, dass die LotsInnen eher punktuell eingesetzt wurden und nicht dauerhaft einen Fall begleiteten. Ihre Aufgabe war es v.a., Zugänge zu schaffen und dann mit den Durchstartern „Sachen zu machen, die Spaß machen“ (Essen gehen, Kino etc). Lotsenseitige Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten und Alltagsorganisation war hier weniger ausgeprägt als an anderen Standorten. Soziale Beratung und Hilfe war eher Aufgabe der Coachs, die auch aktiv von den LotsInnen eingebunden wurden. Bildlich gesprochen: „die LotsInnen bringen die Durchstarter von ihrer einsamen Insel zu uns“.

An diesem Standort wurden sehr unterschiedliche Milieus erreicht, deren Lebenslagen sich stark voneinander unterscheiden – zum Beispiel eine Gruppe älterer deutscher Damen, sowie junge Männer mit Sucht- und Kriminalitätserfahrungen und einige Haushalte aus dem Umfeld einer Unterkunft für AsylbewerberInnen. Bei den gemeinsamen Aktivitäten kamen die Teilnehmenden über Milieugrenzen hinweg zusammen.

Die Bandbreite und Komplexität der Fälle kann durch zwei Beispiele illustriert werden. In einem Fall wurde ein junger Mann über das Jobcenter vermittelt. Das Ziel: Kontakte außerhalb der Drogenszene herzustellen. Die Problemkonstellation war komplex: neben der Suchtproblematik spielten gesundheitliche Probleme und Gerichtsverhandlungen eine Rolle. Die Coachs brachten ihn mit einer Lotsin zusammen, die lange Zeit als Hauswirtschafterin in einem Heim für verhaltensauffällige Jugendliche gearbeitet hatte und mit ihm neben seinen Lebensumständen auch über alltagspraktische Angelegenheiten sprechen konnte. Allerdings hielt der Teilnehmer kaum einen Termin ein und wandte sich mit konkreten Anliegen immer wieder zuerst an die Coachs, der Kontakt zur Lotsin löste sich auf. Der zweite Fall betrifft eine asylsuchende Familie. Ein

Lotse, der ehrenamtlich in der AsylbewerberInnenunterkunft tätig war und sich auch um diese Familie kümmerte, nahm die Mutter und die Kinder mit zu einem gemeinsamen Ausflug des Projekts ins Kölner Schokoladenmuseum. So kam der Kontakt zu den Coachs zustande, die die Frau dann bei behördlichen Angelegenheiten (v.a. Ausländerbehörde und Jobcenter) unterstützten und dabei auch andere relevante Akteure (Jugendamt, Schule) einbeziehen konnten. Im Fallverlauf zeigten sich gravierende Probleme, u.a. häusliche Gewalt und Schulden, die von den Coachs sozialpädagogisch aufgegriffen wurden. Der Lotse blieb weiterhin involviert und im engen Kontakt mit den Coachs.

4.4 Oberhausen

Nach Projektbeginn im März 2014 war zunächst geplant, das Projekt in Oberhausen in Kooperation mit einem weiteren Träger im Wohnpark Bebelstraße/City West zu installieren. Parallel kontaktierten die Coachs auch weitere soziale Einrichtungen, um sich und das Projekt vorzustellen und LotsInnen zu akquirieren (u.a. Büro für Chancengleichheit, Tafel, Stadtteilbüros). Da die Kooperation mit dem Träger nicht zustande kam, konnten die Coaches den Quartiersansatz nicht weiter verfolgen, so dass LotsInnen insbesondere über Maßnahmen der Ruhrwerkstatt angesprochen wurden.

Im Frühjahr 2014 wurde eine Lotsenschulung durchgeführt, die sich an den gemeinsam erarbeiteten Modulen orientierte. Die Inhalte wurden sprachlich und inhaltlich an die Bedarfe der Teilnehmenden angepasst.

Mit der eigentlichen LotsInnentätigkeit konnte dann im Sommer begonnen werden. Über verschiedene Wege (mal wies das Jobcenter auf das Projekt hin, mal kam der Kontakt über die Ruhrwerkstatt zustande) wurden weitere Personen auf das Projekt aufmerksam und zeigten Interesse an der LotsInnentätigkeit.

In dieser Zeit gab es jedoch noch kaum Zugangs zu ratsuchenden Haushalten, so schwand bei einigen LotsInnen die Motivation zur Mitarbeit. Ein Kreis von LotsInnen etablierte sich, der seither stabil im Projekt mitarbeitet, auch wenn zwischenzeitlich eine Arbeitsaufnahme erfolgte oder sich die Lebensumstände änderten.

Während die Kontaktaufnahme zu Ratsuchenden zunächst auch durch LotsInnen erfolgte, verlagerte sich die Vermittlung zunehmend hin zu den Coachs, die vornehmlich Personen kontaktierten, die in der Ruhrwerkstatt an Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen teilnahmen, aber vom Träger nicht weiter begleitet werden konnten. Teilweise erwiesen sich die Problemlagen dieser Personen als so komplex, dass gar keine LotsInnen eingesetzt werden konnten, sondern die Coachs direkt professionelle Einzelfallhilfe leisteten.

Folgende Fälle illustrieren exemplarisch, welchen Einsatz die LotsInnen in Oberhausen leisteten: Eine Frau aus der nigerianischen Community kam als Lotsin zum Projekt. Bald darauf lernte sie im Fitness-Studio eine Frau kennen, die ihr berichtete, dass sie eine Kinderbetreuung sucht, aber ebenso wie ihre Tochter kein Deutsch sprach. Die Lotsin nahm dann Kontakt zu den Coachs auf, die dann wiederum eine deutsche

Lotsin für die Kinderbetreuung ins Spiel brachten und parallel gemeinsam mit der Frau und den beiden Lotsinnen einen Kindergartenplatz suchten. Der Kontakt zu der deutschen Lotsin entwickelte sich positiv und sie unternahm regelmäßig etwas mit der Tochter, deren Deutsch sich (ebenso wie das der Mutter) rasch entwickelte. Allerdings brach die Zusammenarbeit ab, als die Frau mit ihrer Tochter einige Wochen das Heimatland besuchte und nach der Rückkehr keinen Kontakt mehr suchte.

In einem zweiten Fall ging es um die Unterstützung einer Frau, die im Rahmen einer Arbeitsgelegenheit bei der Ruhrwerkstatt beschäftigt war. Eine Lotsin half ihr bei der Erstellung und Überarbeitung von Bewerbungsunterlagen. Aufgrund des recht unmotivierten Bewerbungsverhaltens der Frau gab es zwischen dieser und der Lotsin immer wieder Konflikte, die dann von den Coachs moderiert werden mussten. Die Coachs versuchten in weiteren Kontakten mit ihr ihre beruflichen Möglichkeiten auszuloten und sie über das Projekt mit anderen Frauen in Kontakt zu bringen. Diese Form der Mediation, Begleitung und Vermittlung, so zeigten zahlreiche Gespräche auch an anderen Standorten, ist ein typischer und wichtiger Bestandteil des Coachings in diesem Projekt.

In einem dritten Fall ging es auf Anfrage des Jugendamts darum, eine alleinerziehende Frau aus der Roma Community durch Übersetzungshilfen zu unterstützen. Mit Blick auf den Schulbesuch eines Sohnes waren verschiedene Termine nicht eingehalten worden. Eine Lotsin mit rumänischen Sprachkenntnissen wurde hinzugezogen, um die notwendigen Schritte zu erläutern. Die Problemlage erforderte es jedoch, den Fall wieder an das Jugendamt zurückzugeben.

Während diese Fälle die Komplexität und die Schwierigkeiten in der Unterstützung aufzeigen, steht folgender Fall exemplarisch für viele Erfolge, die durch die Lotsentätigkeit erzielt werden konnten: Die Coachs kamen über den Maßnahmeträger in Kontakt zu einer Frau, die schon seit einiger Zeit den Überblick über ihre finanzielle Situation verloren hatte und sich zudem mit der Amtssprache in Behördenbriefen überfordert sah. Sie arrangierten ein Treffen mit einer Lotsin, die ihr seither bei der Bearbeitung der Behördenpost hilft und bei komplexeren Themen auch die Coachs einschaltet. Auf diese Weise konnten einige offenstehende Positionen geklärt werden.

4.5 Solingen

Am Standort Solingen lief die Ansprache der LotsInnen v.a. über die Nähe zum Arbeitslosenzentrum „Salz“ in der Nordstadt (der zweite Standort in Solingen wurde erst nach einem Jahr aufgemacht), eine etablierte und niedrigschwellige Anlaufstelle. Dabei wurde keine Unterscheidung getroffen, ob die Personen eher in die Kategorie „Lotse“ oder „Haushalt“ fallen. Typisch für diesen Standort war eine hohe Zahl an „Kurzberatungen“. Viele Leute schauten nur mal bei den Coachs vorbei oder hatten ein konkretes, schnell zu bearbeitendes Anliegen.

Die Schulung orientierte sich weitgehend an den gemeinsam erarbeiteten Modulen (siehe Anhang), die Inhalte wurden dialogisch vermittelt. Dabei ging es darum, sich ein Bild von der Zielgruppe zu

machen und von den möglichen Problemlagen, mit denen man konfrontiert werden könnte, sowie um Kommunikationstechniken, Konfliktvermeidung, Versicherungen, Schulden und Rechtsberatung. In diesem Rahmen wurden auch Rollenspiele eingesetzt.

Von Beginn an wurde eine wöchentliche Teamsitzung eingerichtet, eine lockere Runde immer donnerstags um zwölf Uhr. Dieses wöchentliche Treffen entwickelte sich zum Kern des Solinger Ansatzes. Es hatte den Charakter einer Selbsthilfegruppe und wurde von den Teilnehmenden auch so empfunden. Kamen in den ersten Wochen drei bis vier Personen, waren es nach einem Jahr schon etwa 20. Zu diesen Treffen brachten die LotsInnen ihre „Fälle“ mit. Gemeinsam mit den Coachs wurden dann die anliegenden Themen besprochen. Die Regelmäßigkeit war nach Einschätzung der Coachs ein wichtiger Erfolgsfaktor, da ein fester Termin bzw. die Aussicht auf diesen auch tagesstrukturierend wirken kann. Eine Besonderheit war, dass auch Vertreter von Behörden und Einrichtungen, z. B. Gesundheitsamt, zu diesem Termin kamen und dadurch auch Wertschätzung gegenüber der Lotsentätigkeit zeigten. Dieser Austausch wird von den Teilnehmenden als sehr wichtig dargestellt, da sie zuvor oft die Erfahrung gemacht hatten, dass Behörden keine Zeit für ihre Anliegen haben. Neben den wöchentlichen Treffen wurden verschiedene Ausflüge und kulturelle Veranstaltungen durchgeführt, auch im Austausch mit dem Standort Langenfeld.

Die LotsInnen in Solingen waren überwiegend proaktiv und „akquirierten“ ihre Fälle in ihrem Umfeld. Eine Lotsin, sicherlich eine Ausnahme, verzeichnete zum Projektende etwa 50 Personen, die sie in dieser Funktion angesprochen hatte. Um ihre Position zu dokumentieren, wurde den LotsInnen ein Lotsenausweis erstellt und ausgehändigt.

Ein beispielhafter Fall an diesem Standort betrifft eine junge wohnungslose Frau. Einer der Lotsen kannte sie über sein Engagement bei einer Straßenzeitung. Diese Frau war hochschwanger und hatte gerade eine Wohnung gefunden. Allerdings verweigerte ihr das Jobcenter die Übernahme der Stromkosten und die Bearbeitung des Antrages auf Erstaussstattung, da u.a. aus einer früheren Bedarfsgemeinschaft noch Schulden offen waren. Der Lotse unterstützte sie bei der Klärung der offenen Fragen und Formalien. Er vermittelte die Frau auch zu einem der Coachs, der wiederum über weitere Recherchen bei der Erziehungsberatungsstelle einen einmaligen Zuschuss „Erstaussstattung Kind“ mobilisieren konnte.

In einem zweiten Fall hatte ein Mann beim Jobcenter nicht alle privaten Rücklagen angegeben und stand deshalb vor Gericht. Die Problemkonstellation war äußerst komplex und der Betroffene, zudem mit dem Verlust der Wohnung konfrontiert, war mit der Lage überfordert. Die Coachs konnten durch Recherche und Intervention zur Klärung einiger Sachverhalte beitragen, so dass die Leistungszahlung wieder aufgenommen wurde. Der Mann nahm regelmäßig an den LotsInnentreffen teil und stabilisierte sich soweit, dass er sich wieder aktiv um neue Beschäftigung bemühte und auch aktiv als Lotse anderen bei der Alltagsbewältigung half.

5 Ergebnisse, Einschätzungen und Resümee

Als ein zentrales Ergebnis der wissenschaftlichen Begleitung ist festzuhalten, dass die LotsInnen wie beabsichtigt eine Schlüsselrolle in dem Projekt einnehmen. Diese Rolle ist nicht scharf konturiert und definiert sich jeweils situativ in einer – durch den/die Coach begleiteten – Aushandlung von persönlicher Kompetenzen und Bedarfen des/r Ratsuchenden. Ihre Aufgaben und ihr Handeln unterscheiden sich dabei vom professionellen pädagogischen oder therapeutischen Handeln. Es wird eher in Analogie zu freundschaftlichen Beziehungen umschrieben. So z. B. folgende Beschreibung durch eine Coachin: „Unsere Lotsen machen keine professionelle Soziale Arbeit. Das sind Bekannte oder vielleicht auch irgendwann einmal Freunde (...) Wenn ich mich privat mit Freunden unterhalte, wenn ich auch selten Methoden der Sozialen Arbeit an (...) und das funktioniert oft einfacher als mit dem Methodenköffchen (...) es geht mehr darum, im Kontakt zu sein, und dass wir als Coachs bei Problemen als Back-Up zur Verfügung stehen (...) Sie sind deutlich authentischer und sprechen auch mal Klartext (...).“

Für die Coachs zeigt sich (hier liegen keine quantitativen Daten vor, sondern Einschätzungen aus Gruppen- und Einzelinterviews), dass

- der Austausch untereinander an einem angemessenen Ort eine wichtige motivierende und stabilisierende Funktion hat. Die regelmäßigen Kontakte zu anderen engagierten Menschen führen zu Anerkennung und auch zu neuen Kenntnissen, die für das eigene Vorankommen genutzt werden können;
- eine persönliche Begleitung durch eine/n professionelle/n CoachIn unbedingt notwendig ist, um die neue Rolle mit ihren Herausforderungen zu reflektieren und so eine Überforderung der LotsInnen zu vermeiden; dazu zählt auch, Wissenslücken (z. B. über das Hilfesystem) zu schließen, Fachfragen zu klären, Informationen auszutauschen und bei schwierigen Situationen und Konflikten auch den LotsInnen Hilfe zu leisten;
- eine eigene Beratung und die Erarbeitung einer Zielperspektive sinnvoll und notwendig sind.

Weiterhin lässt sich mit Blick auf die erreichten Personen (hier: Ratsuchende) sagen, dass

- durch die LotsInnen Haushalte angesprochen werden konnten, die von sozialen Einrichtungen nicht (mehr) erreicht worden waren;
- die LotsInnen selbst viele schwer erreichbare Haushalte kannten und diese ansprachen;
- die Grenze zwischen der Rolle „Ratsuchende“ und „LotsIn“ fließend ist; für einige Ratsuchende ist der Rollenwechsel eine motivierende Perspektive;
- in einigen Fällen so gravierende Probleme vorliegen, dass sie intensive professionelle sozialarbeiterische Betreuung erfordern, die außerhalb des Projektzusammenhangs nicht aufgefangen werden kann (die Vorbereitung einer Anbindung an das Hilfesystem läuft in diesen Fällen über den/die CoachIn);

- sich gemeinschaftsorientierte Aktivitäten neben individuellen, bilateralen Gesprächen als zweite Säule des Ansatzes etabliert haben (regelmäßige Frühstückstreffen und gemeinsame Ausflüge schaffen eine Atmosphäre, die es LotsInnen und Coachs ermöglicht, mit Ratsuchenden ins Gespräch zu kommen und Themen zu finden, an denen Teilhabestrategien ansetzen können).

Bezogen auf das Peer-Konzept zeigt sich, dass

- der offene Ansatz zu sehr unterschiedlichen Modellen geführt hat, die sich zwischen den Polen individuell-beschäftigungsorientierter Ansatz (Oberhausen) und Selbsthilfegruppenmodell (Solingen) einsortieren;
- zwischen Coachs und LotsInnen eine Arbeitsteilung entsteht, die zwischen Fachwissen und Erfahrungswissen unterscheidet; der/die CoachIn entscheidet dabei, ab welchem Punkt und zu welchen Themen er/sie sich in die Begleitung der/s Ratsuchenden einbringt;¹⁹
- sich im Zusammenspiel von LotsInnen, Coachs und den begleiteten Haushalten eine konstruktive Synergie der jeweiligen Kompetenzen und Rollen ergibt; Aufgaben werden nicht delegiert sondern gemeinsam gelöst, so dass Wirksamkeitserfahrungen bei allen Beteiligten gestärkt werden. Es verwundert daher auch nicht, dass neben einigen eher sporadischen Kontakten doch auch zahlreiche Menschen, denen bei einem Problem geholfen wurde, weiter im Kontakt bleiben und ggf. selbst LotsInnenaufgaben übernehmen;
- regelmäßiger, moderierter kollegialer Austausch zwischen den Standorten zu einem Ideentransfer und kontinuierlicher Optimierung des jeweiligen Modells führt;
- das über die teilnehmenden Menschen in verfestigten Armutslagen, LotsInnen und Coachs verteilte Wissen zu individuellen und umfassenden Problembewältigungsstrategien führt, die allein durch professionelle Beratung nicht entstanden wären. Die alltägliche, empathische Begleitung durch die neuen Bekannten mit ähnlichem Erfahrungshintergrund und entsprechendem Verständnis ist ein wichtiger Erfolgsfaktor;
- über den Kontakt mit den LotsInnen die angesprochenen Personen auch Wege zum Hilfesystem finden, die ihnen zuvor verschlossen waren;
- ein Schlüssel zur Ansprache von Haushalten schnelle und unkomplizierte Hilfestellungen bei akuten Fragen oder Notsituationen sind. Keine Wartezeiten, unkonventionelle, das ganze Problem betrachtende, Hilfen schaffen Vertrauen und öffnen Menschen, die sich bis dahin Hilfen verweigert haben.

Insgesamt zeigt sich, dass LotsInnen und die von ihnen angesprochenen Personen durch die regelmäßigen Kontakte und die gemeinsamen Aktivitäten dem Leben und ihren Problemen deutlich offener und gelassener gegenüberstehen. Die Selbstsicherheit wächst und die Arbeitssuche wird vermehrt in den Blick genommen. Diese Einschätzung wurde an allen Standorten von Coachs und LotsInnen getroffen. Einigkeit besteht

¹⁹ Die verschiedenen Arten des Wissens korrespondieren mit sich ergänzenden Formen des Verstehens und sich daraus ergebender Diagnose von Situationen und Problemen, siehe hierzu: Nauerth, Matthias (2016): Verstehen in der Sozialen Arbeit, Wiesbaden. VS Verlag, insbesondere S.33ff.

unter den Teilnehmenden auch darüber, dass dieser Ansatz dazu geeignet ist, Menschen zu erreichen, die in verfestigter Armut leben und sich vom Hilfesystem abgewandt hatten. Durch die Teilnahme finden sie „Schritt für Schritt“ zu neuen Perspektiven und einen Weg aus der sozialen Isolation.

Abschließend sei noch auf Besonderheiten des Projektansatzes hingewiesen, die im Zusammenhang mit dem Förderkontext stehen und in der Weiterentwicklung aufgegriffen werden sollten:

Das Projekt war durch konzeptionelle und begriffliche Neuerungen geprägt, die jedoch immer wieder auf ältere und etablierte Ansätze Bezug nahmen. So entwickelten sich Projektidentitäten von „Coachs“, „LotsInnen“ und „Haushalten“ (bzw. „Durchstärtern“; „Ratsuchenden“ u. a.), die einerseits nur im Projektkontext und mit dessen Vokabular verständlich waren. Diese Rollen waren andererseits so offen, dass sich viele unterschiedliche Interpretationen fanden, gerade im Selbstverständnis der Coachs und der LotsInnen. Diese Interpretationen waren eng an die bisherigen beruflichen oder sonstigen Erfahrungen gebunden. Insofern lässt sich, je nach Vorerfahrung, der Peer-Ansatz lesen als

- Weiterentwicklung der Gemeinwesenarbeit unter den Vorzeichen der Beschäftigungsorientierung des Förderprogramms;
- ein Selbsthilfe-Ansatz zur Bewältigung und Überwindung von verfestigter Armut;
- Förderung des ehrenamtlichen Engagements von Langzeitarbeitslosen.

Diese Offenheit führt zu einer Vielfalt an Methoden, die für das Projekt fruchtbar gemacht werden und angepasst werden können. Problematisch ist allerdings, dass diese Offenheit eng an die Projektförderung gebunden ist und damit allen Beteiligten prekäre Rollen zuweist: LotsInnen und Coachs sind auf die Projektförderung angewiesen. Nach Ende der Förderung ist eine Verstetigung nur durch eine weitere Sonderförderung in Sicht. Während dies für die professionellen MitarbeiterInnen im Vorfeld durch Vertragsbedingungen klar war und (leider) zunehmend zum Alltag in der Sozialarbeit gehört, ist dies für das Selbstbild der LotsInnen heikel. Während die Coachs auch nach dem Projekt ausgebildete SozialpädagogInnen bleiben und sich einen neuen Job suchen können, ist es für die LotsInnen kaum ohne den Projektkontext oder ein neues Projektangebot möglich, ihre neu gelernte Rolle weiter auszuüben. Gerade weil viele von ihnen in der Vergangenheit frustrierende Erlebnisse mit Behörden und Maßnahmen hatten, ist es wichtig, eine Perspektive zur Anbindung und Gratifizierung ihres Engagements zu entwickeln, die sich von zeitlich befristeten Sonderförderungen löst.

6 Anhang

Glossar

Handlungsempfehlungen

Qualifizierungskonzept

6.1 Anhang A: Glossar

Begriffliche Erläuterungen zu den Journalen zur Dokumentation der Gespräche zwischen Lotsen/Lotsinnen und Ratsuchenden

Für die Journaleinträge wurden nach Absprache mit den Coachs nur wenige Kategorien vorgegeben, so dass die LotsInnen (und Coachs) möglichst präzise und unverzerrt festhalten können, was jeweils besprochen wurde. Die Kategorienbildung erfolgte induktiv auf Grundlage der vorliegenden Journaleinträge in Form einer Clusterbildung und wurde im Erhebungsprozess überprüft und angepasst. Dieses Vorgehen war insbesondere für zwei Themenbereiche wichtig, die auf die Zielstellung des Projekts (schrittweise Annäherung an das Hilfesystem und soziale Stabilisierung) weisen:

- die im Kontakt mit LotsIn (oder CoachIn) genannten Probleme und Wünsche der Ratsuchenden
- die von den LotsInnen (oder Coachs) empfohlenen Maßnahmen, um den Kontakt aufrechtzuerhalten, und hier insbesondere die Maßnahmen, an denen die LotsInnen (oder Coachs) selbst beteiligt bleiben.

Die abschließende Version der Kategorien ist im Folgenden beschrieben.

1 Probleme / Wünsche der Ratsuchenden

In diesem Kapitel sind zehn Themen kategorisiert, in denen Probleme oder Wünsche der Haushalte identifiziert wurden. Diese teilen sich, ausgenommen der Bereich „Aufenthaltsrecht“, in Unterkategorien. Um die Beschreibung anschaulicher zu gestalten, werden je Unterkategorie zwei Beispiele aus den Daten genannt.

1.1 Gesundheit

Der Lebensbereich Gesundheit umfasst Wünsche und Probleme bezüglich der Gesundheit der/des Ratsuchenden (oder einer/s Angehörigen) sowie bzgl. Zugang zu medizinischer Versorgung.

1.1.1 Krankenversicherung

In dieser Unterkategorie werden die Probleme genannt, die sich nicht aus der gesundheitlichen Lage, sondern größtenteils aus dem Umgang der Krankenversicherung mit dieser Lage ergeben. In einigen Fällen wird keine eingeschränkte Gesundheit, sondern ausschließlich das Fehlen von oder Probleme mit der Krankenversicherung genannt. Beispiele:

Unterstützung bei der Zuzahlungsbefreiung.

Ihr Mutterschaftsurlaub beginnt am 01.03.2015. Ab 01.02.2015 bekommt sie laut Leistungsabteilung kein Geld mehr vom Jobcenter und ist dann auch nicht krankenversichert.

1.1.2 Nicht näher benannte gesundheitliche Probleme

Wird ein Problem im Bereich Gesundheit beschrieben, jedoch keine genauere Beschreibung der gesundheitlichen Lage geliefert, wird diese Unterkategorie bedient. Beispiele:

Mann hat gesundheitliche Probleme (chronisch krank) und hat nach Beantragung eines Schwerbehindertenausweises gefragt.

Medizinische Probleme.

1.1.3 Eher physische gesundheitliche Probleme

Werden die gesundheitlichen Probleme von Haushaltsmitgliedern als eher physisch beschrieben, finden sie sich in dieser Unterkategorie wieder. Physische und psychische Gesundheit ist selten eindeutig trennbar, deswegen stellt die hier gemachte Unterscheidung nur eine Annäherung dar. Beispiele:

Orthopädische Beeinträchtigungen.

Seit 2012 krank (diabetischer Fuß). Der 2. Fuß ist jetzt auch betroffen. Hatte 2 Jahre eine Prothese am Bein (wie Stiefel bis zum Knie). Muss wahrscheinlich ins Krankenhaus.

1.1.4 Eher psychische gesundheitliche Probleme

Werden die gesundheitlichen Probleme von Haushaltsmitgliedern als eher psychisch beschrieben, finden sie sich in dieser Unterkategorie wieder. Beispiele:

Durchstarterin geht es zurzeit nicht gut. Sie hat Depressionen.

Psychisch stark belastet, Suizidversuche in der Vergangenheit.

1.1.5 Sucht

Suchtproblematiken beinhalten substanzgebundene und substanzungebundene Abhängigkeiten. Beispiele:

Heimliche Alkoholsucht.

Kaufsucht.

1.2 Familie

Der Themenbereich Familie umfasst Anliegen, die das Zusammenleben der Familien- oder Haushaltsmitglieder betreffen.

1.2.1 Problemlagen in Beziehung zu oder Betreuung von Familienmitgliedern

Diese Unterkategorie wird genutzt, wenn sich der/die Gesprächspartner/in in seinen/ihren Äußerungen auf ein Familienmitglied bezieht und dieser Beziehung eine Relevanz für die eigene soziale Lage zugesprochen wird. Beispiele:

Möchte sich von ihrem Mann trennen.

Kindergartenplatz für dreijährige Tochter.

1.2.2 Innerfamiliäre / häusliche Gewalt

Es wird durch ein Familien- oder Haushaltsmitglied Gewalt ausgeübt bzw. darüber berichtet. Beispiele:

Namensänderung, da der Ex-Ehemann die Enkelin missbraucht hat. Schritt für Schritt soll die Kosten übernehmen.

Die Tochter hat sich selbst in Obhut nehmen lassen, da sie zu Hause vom Vater geschlagen wird. Die gerichtsmedizinische Untersuchung ergab Verletzungen, die nur durch Fremdeinwirkung entstanden sein können (u.a. auch tiefe Schnittverletzungen). Die anderen Kinder waren in der medizinischen Untersuchung unauffällig, von daher konnten sie bei den Eltern verbleiben. Die andere Tochter der Familie berichtet ebenfalls von Schlägen seitens des Vaters.

1.3 Wohnen

Das Thema Wohnen umfasst alle Anliegen, die mit bestehendem oder angestrebtem Wohnraum in Verbindung stehen.

1.3.1 Wohnungssuche

Diese Unterkategorie wird genutzt, wenn der/die Befragte den Wunsch nach einer (neuen) Wohnung äußert und aktiv (wird in den Gesprächen jeweils nicht immer konkretisiert) auf Wohnungssuche ist. Beispiele:

Sucht eine Wohnung oder Haus, da die jetzige zu klein und feucht ist.

Die Familie lebt immer noch im Asylbewerberheim auf zwei Zimmern und sucht eine Wohnung. Dies gestaltet sich aufgrund von Mietpreisen und Bedenken der Vermieter eine fünfköpfige Familie aufzunehmen als schwierig.

1.3.2 Erhalt bestehenden Wohnraums

Es droht der Verlust des bestehenden Wohnraums und der/die Gesprächspartner/in möchte den Wohnraum erhalten. Beispiele:

Probleme mit dem Vermieter. Es ist offensichtlich, dass er die Familie aus der Wohnung haben möchte.

Kündigung wegen Mietschulden. Bedrohung von Wohnungsverlust.

1.3.3 Probleme / Änderungen im bestehenden Wohnraum

Der/die Ratsuchende beschreibt Probleme im Wohnraum. Diese sollen nicht vorrangig durch einen Wechsel des Wohnraums behoben werden, sondern sind durch eine Modifizierung der bestehenden Bedingungen lösbar. Eine Gefahr des Wohnraumverlustes besteht nicht. Beispiele:

Die Durchstarterin ruft bei der Sozialpädagogin an und fragt um Mithilfe bei der Entrümpelung der Wohnung. Defekte Waschmaschine.

1.4 Soziale Kontakte

Diese Kategorie umfasst alle Wünsche nach Gesprächen, Begegnungen oder Unternehmungen mit anderen Menschen. Ebenso werden hierunter Äußerungen zu Konflikten im sozialen Umfeld subsumiert.

1.4.1 Gespräche zum Erlernen einer Sprache (dt.)

Einige Ratsuchende haben den Wunsch nach deutschsprachigen Kontakten; aus diesen Wünschen kann nicht geschlossen werden, dass insgesamt zu wenig soziale Kontakte vorhanden sind. Beispiele:

Sie spricht kaum deutsch, hat keine externen Kontakte, aber den Wunsch danach.

Er sucht Kontakt, um besser deutsch zu lernen.

1.4.2 Pflege vorhandener Kontakte

Die/der Ratsuchende verfügt über soziale Kontakte und thematisiert Probleme/Wünsche in der Kontaktpflege. Beispiele:

Besuch der Mutter in der Kur.

Die Durchstarterin möchte gerne ihre Verwandten in Frankfurt besuchen und fragt ob das aufgrund der momentan abzuklärenden Dinge überhaupt möglich ist. Sie weiß nicht genau für wie lange, aber es würde ihr auch psychisch gut tun.

1.4.3 Veränderung / Variation vorhandener Kontakte

Die vorhandenen sozialen Kontakte werden als problematisch beschrieben. Eine Veränderung wird angestrebt. Beispiele:

Nimmt Gesprächsangebot an, ist es leid, immer nur mit Angehörigen aus der Szene zu reden.

Umfeld, er wohnt im Bordell, nicht gut für ihn.

1.4.4 Wunsch nach Geselligkeit

Hier werden Angaben subsumiert, in denen die GesprächspartnerInnen unspezifische Wünsche nach Gespräch und Austausch äußern. Beispiele:

Sucht immer wieder Kontakt. Hat Redebedarf.

Sie hat ein Baby, möchte einfach mal wieder unter Leute kommen, ohne dafür viel Geld zu brauchen.

1.4.5 Wunsch nach Unternehmungen

Diese Subkategorie wird genutzt, wenn ausdrücklich Aktivitäten gewünscht oder ein Mangel an Tätigkeiten außerhalb des Wohnraumes beobachtet werden. Beispiele:

Möchte wieder an Tanzveranstaltungen teilnehmen. In seiner Jugend hat er viel getanzt. Interesse an gemeinsamen Aktivitäten.

1.4.6 Einsamkeit

Es wird ein Mangel an Kontakten beobachtet oder explizit geäußert und gleichzeitig vorhandene Einsamkeit oder die Gefahr von Vereinsamung gesehen. Beispiele:

Fühlt sich alleine, benötigt soziale Kontakte.

Fühlt sich isoliert und unverstanden, vor allem mit ihren gesundheitlichen Einschränkungen.

1.5 Schule / Bewerbung / Arbeit

Der Bereich Schule, Bewerbung und Arbeit vereint alle Situationen, die sich direkt oder indirekt mit Bildung und Arbeitsleben beschäftigen. Äußerungen, die sich auf den Kontakt mit Behörden oder Jobcenter beziehen, werden hier nicht subsumiert (siehe 1.10).

1.5.1 Schule / Ausbildung

In dieser Kategorie werden Aussagen zusammengefasst, die sich auf Äußerungen zur eigenen Schul-/Ausbildungssituation oder der von Haushalts-/Familienangehörigen beziehen sowie auf diesbezügliche Wünsche. Beispiele:

Die Mutter möchte gerne den Hauptschulabschluss nachholen oder bei ZAQ eine Ausbildung absolvieren.

Der 7-jährige Sohn der Familie muss die Schule besuchen, deshalb sollten die Wege für den Schulbesuch eingeleitet werden.

1.5.2 Derzeitige Arbeitssituation

Einige Äußerungen beziehen sich auf aktuelle Arbeitsverhältnisse (einschl. Arbeitsgelegenheiten) und damit verbundene Probleme und Wünsche. Beispiele:

Sie hat die Stelle bekommen, für die wir eine Bewerbung geschrieben haben. Jetzt braucht sie für die Arbeit im Heim weiße Schuhe und Bekleidung und hat kein Geld dafür.

In der Maßnahme kam es zu Konflikten, da die Person angeblich unangemeldet nicht zur Arbeit erschienen ist. Laut der Person ist dies aber geschehen und die Fachanleitung hätte das vergessen.

1.5.3 Berufliche Umorientierung

In dieser Kategorie werden Wünsche nach neuen beruflichen Perspektiven zusammengefasst. Beispiele:

Will eine Umschulung machen.

Sucht eine Arbeit, die auf seine gesundheitlichen Einschränkungen (Bandscheibenvorfall) Rücksicht nimmt.

1.5.4 Anschlussperspektive wegen bevorstehendem Ende von Maßnahme oder Arbeitsvertrag

In diese Kategorie fallen Wünsche nach Beschäftigung, die sich aus der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen ergeben, aber keine explizite inhaltliche Bezugnahme aufweisen. Beispiele:

Anschlussperspektive nach AGH.

Die Kündigung des Arbeitgebers ist eingetroffen.

1.5.5 Stellensuche / Bewerbungen schreiben

In diese Kategorie fallen Wünsche nach Hilfe bei Stellensuche und Bewerbung. Das Spektrum reicht von Fehlerkorrekturen bis zum Formulieren von Anschreiben und Lebensläufen. Beispiele:

Bewerbung, Stellensuche.

Sie wünscht sich Unterstützung beim Schreiben von Bewerbungen, ihr PC ist defekt.

1.6 Sprache / Deutsch lernen

Die Themen „Sprache“ und „Deutsch lernen“ zeigen Lernbedarfe bzw. -wünsche an. Die Bedarfe oder Wünsche werden in einigen Äußerungen sehr präzise, in anderen Fällen hingegen eher allgemein beschrieben oder gar nicht konkretisiert.

1.6.1 Nicht näher definierte Sprache / Sprachprobleme

Der Lernbedarf wird hier auf Sprache im Allgemeinen bezogen, nicht auf eine konkrete Sprache oder Sprache in einem konkreten Kontext. Dass in diesen Fällen die deutsche Sprache gemeint ist, kann aus dem Kontext heraus interpretiert werden, ist jedoch nicht explizit genannt. Beispiele:

Sprachprobleme.

Sprachförderung der Tochter.

1.6.2 Deutsch

Es wird ein Lernbedarf in der deutschen Sprache oder ein Kontext, in der diese nicht ausreichend beherrscht wird, beschrieben. Beispiele:

Möchte gerne besser Deutsch sprechen. Dabei auch mal Kontakte mit Deutschen haben, sie bewegt sich nur innerhalb des Familienverbandes. Sie spricht kein Deutsch, die Kinder sprechen (in Anwesenheit von Fremden) gar nicht.

Sie benötigt einen Deutschkurs.

1.7 Finanzen

Der Bereich Finanzen umfasst verschiedene Aspekte finanzieller Probleme und Wünsche. Hier nicht aufgeführt wird das Stellen der Anträge, welche zum Teil einen finanziellen Ausgleich bringen können (Vgl. Kapitel 1.10). Es werden hier vielmehr Äußerungen zu aktuellen Schulden oder zur Organisation der vorhandenen Finanzen beschrieben (was ein anschließendes Stellen von Anträgen nicht ausschließt).

1.7.1 Organisation der eigenen Finanzen und Finanzierungsfragen

Die hier zusammengestellten Äußerungen beziehen sich auf Situationen, in denen Finanzknappheit und Finanzierungsfragen zu konkreten Anschaffungen oder auch allgemeiner Art genannt werden (ohne Hinweise auf Schulden). Beispiele:

Finanziell ist es immer noch eng, die Person hat aber zunehmend einen Überblick und weiß sich das Geld einzuteilen. Leider hat sie wieder mit dem Rauchen angefangen, da sie sich die Nikotinpflaster nicht mehr leisten konnte.

Der Schreibtisch meines Sohnes ist kaputt – wie komme ich günstig an einen neuen?

1.7.2 Umgang mit Schulden

Bei den hier subsumierten Äußerungen werden konkrete Schulden bzw. Handlungsbedarf wegen der Einforderung der Schulden angesprochen. Beispiele:

Benötigt Unterstützung aufgrund seiner finanziellen Lage. Er hatte einen eigenen Betrieb, musste aber Konkurs anmelden, weil Kunden nicht gezahlt haben. Bevor er einen Termin mit der Schuldnerberatung vereinbart, müssen seine Papiere gesichtet und geordnet werden.

Schulden beim Stromversorger. Strafen wegen diverser Verkehrsvergehen, die er nicht beglichen hat. Ihm droht bei einer Kontrolle die sofortige Verhaftung.

1.8 Aufenthaltsrecht

In der Kategorie Aufenthaltsrecht werden alle Nennungen aufenthaltsrechtlicher Fragen aufgeführt. Beispiele:

Klärung des Aufenthaltsstatus. Familienzusammenführung.

Asyl verwehrt. In Serbien hat sie kein zu Hause mehr.

1.9 Allgemeine Alltagsbewältigung

Wenn die Ratsuchenden Hilfe bei der Bewältigung von alltäglichen Problemen wünschen, wird dies hier festgehalten.

1.9.1 Technische / handwerkliche / physische Unterstützung

Bei diesen Äußerungen wird konkrete Hilfe bei Alltagserledigungen gewünscht, die entweder alleine (z.B. Möbeltransport) oder aufgrund fehlender technischer Fertigkeiten nicht zu bewältigen sind. Beispiele:

Hilfe beim Transport der neuen Möbel.

Zwei Kinder und der Ehemann sind behindert, sie benötigt Unterstützung bei Dingen wie Reparatur der Kinderfahrräder. Eingeschränkt im Alltag. Einkaufen und alltägliche Dinge sind für sie allein schwierig.

1.9.2 Vereinbarter Termin nicht zu Stande gekommen

Ein vereinbartes Treffen zwischen Ratsuchenden und LotsIn oder CoachIn wurde nicht bzw. verspätet wahrgenommen. Beispiele:

Der Durchstarter kam früher als zum vereinbarten Termin für ein Vorbereitungstreffen mit den anderen Lotsen und Durchstartern. Er hat zusammen mit einem Streetworker der AWO einen Wunsch formuliert, den er uns vorgetragen hat. Zu dem eigentlichen Treffen ist der Durchstarter leider nicht erschienen, trotz Absprache vier Stunden vorher.

Leider ist Frau X. erst um 10:30 Uhr gekommen. Wir hatten leider noch andere Termine und konnten nicht begleiten.

1.9.3 Schriftverkehr (außer Behörden)

Der/die Ratsuchende oder Angehörige benötigen Unterstützung im Schriftverkehr, v.a. mit Unternehmen oder Organisationen. Der Schriftverkehr mit Behörden ist im Punkt 1.10 untergliedert. Beispiele:

Durchstarter zeigt die aktuellsten Befunde vom Herzkatheter Labor und bittet, diese per Fax seinem Anwalt zukommen zu lassen..

Kommt mit einigen Briefen vorbei (NetCologne, Bank, Versicherung) und bittet um Hilfe.

1.9.4 Ordnen von Unterlagen

Unterlagen des Haushaltes sind nicht geordnet, es besteht Unklarheit über den Verbleib benötigter Dokumente oder es müssen Unterlagen besorgt werden. Beispiele:

Da in den Unterlagen der Familie ein Chaos herrscht haben wir beim letzten Mal vereinbart, dass wir beim Sortieren helfen.

Aufgrund der mangelhaften Sortierung von Papieren kommt es immer wieder zu Verzögerungen in der Bearbeitung der Sachen.

1.10 Behördenkontakte

In dieser Kategorie werden Äußerungen zum schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Kontakt mit einer Behörde zusammengefasst.

1.10.1 Erklärung zu Bescheiden / Post der Ämter und Jobcenter

Einige Äußerungen beziehen sich auf Verständnisschwierigkeiten von Behördenpost. Beispiele:

Vom Jobcenter kommen jetzt Vorschläge im Helferbereich; er weiß nicht, wie er darauf reagieren soll.

Unterstützung beim Verstehen der Bescheide.

1.10.2 Ausfüllen / Stellen von Anträgen

Bei den hier subsumierten Nennungen geht es um konkrete Wünsche bei der Beantragung von Hilfeleistungen. Beispiele:

Mann hat gesundheitliche Probleme (chronisch krank) und hat nach Beantragung eines Schwerbehindertenausweises gefragt.

Keinerlei Hilfe bei Anträgen vom Jobcenter.

1.10.3 Begleitung / Kontakt zu Ämtern und Jobcenter

Die Haushaltsmitglieder benötigen Unterstützung bei Begleitung zu Behörden oder haben im Kontakt mit Behörden Probleme, die sie nicht alleine lösen können. Beispiele:

Hat Angst vor Termin bei Ausländerbehörde, wünscht sich Begleitung.

Probleme mit dem Jobcenter, kein Geld bekommen.

1.11 Sonstiges

Diese Kategorie wird für Einzelnennungen genutzt, die sich nicht mit weiteren Äußerungen verbinden und kategorisieren lassen. Beispiele:

Führerschein.

Neu zugezogen = alles.

2 Vereinbarte Maßnahmen

In den Journalen wird neben den Angaben zur Person und ihrer Situation auch festgehalten, welche Maßnahmen entwickelt und vereinbart werden. Dazu zählen neben der Vermittlung an Dritte auch verschiedene an das Gespräch anschließende oder schon im Gespräch einsetzende Beratungsleistungen oder andere Interventionen des/der LotsIn bzw. CoachIn (der Übersicht halber wird von Verabredungen zwischen LotsIn und Ratsuchender/m ausgegangen, in Einzelfällen haben auch Coachs die Gespräche geführt und die entsprechenden Vereinbarungen getroffen). Neben der Beschreibung jeder Kategorie werden im Folgenden wieder je zwei illustrierende Beispiele aus den Journalbögen angeführt.

2.1 Soziale Aktivitäten

Als „Soziale Aktivitäten“ werden alle vereinbarten, nicht auf die konkrete Erledigung einer Aufgabe gerichteten, Treffen und Tätigkeiten beschrieben, an denen die GesprächspartnerInnen und die LotsInnen sowie ggf. noch weitere Personen teilnehmen.

2.1.1 Unspezifisches Gespräch

Einige Nennungen beziehen sich auf Gesprächsvereinbarungen, die nicht ein konkretes Thema fokussieren, sondern allgemein gehalten sind und eher geselligen Charakter haben. Beispiele:

Sporadische Treffen / Kaffee trinken / auf Deutsch unterhalten.

Offenes Ohr.

2.1.2 Vermittlung, Gestaltung oder Begleitung zu geselligen und kulturellen Aktivitäten

Bei diesen Nennungen werden gesellige und kulturelle Aktivitäten vermittelt, gestaltet oder begleitet, die über bilaterale Gespräche hinausgehen. Auch bei diesen Aktivitäten geht es nicht um die Lösung oder weitere Erörterung eines konkreten Anliegens oder Problems, sondern um die Teilhabe an einer Aktivität und um den Kontakt zu Menschen außerhalb des Haushaltes. Beispiele:

Aktivitäten mit einem Lotsen und Integration in eine Gruppe.

Einladung zu verschiedenen Aktivitäten, zunächst Infoveranstaltung im Tauschcafé und Weihnachtsbäckerei.

2.2 Hilfe bei Arbeit und Arbeitssuche

Bei den Nennungen in dieser Kategorie bietet der/die LotsIn direkte Hilfe im Zusammenhang mit bestehenden Beschäftigungsverhältnissen oder bei der Stellensuche und dem Schreiben von Bewerbungen an.

2.2.1 Kontakt mit Arbeitgeber

Die LotsIn oder der Lotse unterstützt das Haushaltsmitglied beim Kontakt mit einem bestehenden Arbeitgeber, auch zu Anleitungen bezüglich Arbeitsgelegenheiten. Beispiele:

Telefonat mit dem Arbeitgeber und Anfertigung eines Briefes.

Gespräch mit der Fachanleitung: Diese kam sich hintergangen vor, weil die Person nicht direkt zu ihr kam sondern (in ihren Augen) „durch das Haus lief und allen davon erzählte“. Versuch, die Lage zu beruhigen.

2.2.2 Stellensuche / Bewerbungen schreiben

Der/die LotsIn hilft dem Haushaltsmitglied bei der Recherche nach offenen Stellen oder beim Verfassen, Verändern oder Korrigieren von Bewerbungsschreiben und Lebensläufen. Beispiele:

Gemeinsame Internetrecherche und Bewerbungen schreiben.

Schrittweise Heranführung an eine Bewerbung auf akademischem Fachkräfteniveau. Arbeitszeugnisse besorgen/Lebenslauf entsprechend des Stellenangebotes überarbeiten.

2.3 Problemlösung und soziale Beratung

Bei diesen Nennungen hilft der/die LotsIn durch Einholen und Weitergabe von Informationen und/oder beratende und problemlösungsorientierte Gespräche.

2.3.1 Terminvereinbarung mit LotsIn

Diese Kategorie bezieht sich v.a. auf Erstkontakte mit Coachs, die mit den Ratsuchenden einen Termin für ein Treffen mit einer/m LotsIn vereinbaren. Auch sind hier Verabredungen zwischen LotsIn und Ratsuchenden für Folgetreffen subsumiert. Beispiele:

Wir erfragen, wie es der Familie zurzeit geht und teilen mit, dass wir bis zum 10.03. nicht hier sind. Wir verabreden, dass wir am 10.03.2015 um 15:00 Uhr zu einem Hausbesuch vorbei kommen.

Familie wird informiert und Treffen vereinbart.

2.3.2 Einholen von Informationen / Informationsweitergabe

Der/die LotsIn holt fachspezifische Informationen ein, um diese dem/der GesprächspartnerIn weiterzugeben. Beispiele:

Da der Vater nur geduldet ist, darf er nicht aus dem Heim ausziehen. Der Mutter wurde die Möglichkeit eines Frauenhauses aufgezeigt.

Aufklärung über die Vor- und Nachteile eines Schwerbehindertenausweises in Zusammenhang mit dem Jobcenter und wo er ihn beantragen kann.

2.3.3 Erklärung von Schriftverkehr

Der Lotse / die Lotsin erklärt der/dem Ratsuchenden den Inhalt eines erhaltenden Briefes. Beispiele:

Bespricht gerne den Inhalt wichtiger Post, damit sie ihn richtig versteht.

Erläuterung der Mahnungen, Mutter ist noch nicht fit genug im Lesen, dass sie den Inhalt versteht. Der 15 jährigen Tochter den Sachverhalt erklärt, versucht die Systematik des SGB II zu erklären.

2.3.4 Problemklärung

Ratsuchende/r und LotsIn führen ein klärendes Gespräch, um sich dem Problem zu nähern oder das Haushaltsmitglied wünscht sich eine Klärung seiner Lage. Eine abgeschlossene Klärung muss bei dem Gespräch nicht erfolgen. Beispiele:

Klarheit bzgl. des Aufenthaltes schaffen. Gesundheitliche Situation klären.

Gespräch über die momentane Situation und wie es nach der Kur weiter gehen kann.

2.3.5 Gemeinsame Planung / Vereinbarung / Vorschlag

LotsIn und Ratsuchende/r reflektieren und interpretieren die problematische Situation und erarbeiten gemeinsam einen Lösungsweg, vereinbaren ein gemeinsames Vorgehen oder die LotsIn gibt einen Lösungsvorschlag. Beispiele:

Gemeinsames Herausfinden, welche Tätigkeit zu ihr passt.

Für nächstes Treffen wurde vereinbart, dass er sich erst um eine Freischaltung seines Mobiltelefons kümmern muss, da eine Erreichbarkeit bei Wohnungssuche unumgänglich ist. Erst dann kann das Angebot, Wohnungen zu akquirieren und Besichtigungen zu begleiten, erfolgen.

2.4 Hilfe bei der Alltagsbewältigung

Der/die LotsIn bietet Hilfe bei der Bewältigung von Problemen im Alltag an.

2.4.1 Technische, handwerkliche oder physische Unterstützung

Der/die LotsIn leistet konkrete Unterstützung bei einer Tätigkeit, die alleine oder mangels technischer Fertigkeiten nicht bewältigt wird. Beispiele:

Kinderfahrrad repariert, Kinder zeitweise beaufsichtigt.

Hilfe bei leichten Aufgaben im Haushalt, Besorgungen.

2.4.2 Geld leihen

CoachIn oder LotsIn leiht dem Haushaltsmitglied Geld, meist für einen kurzen Zeitraum. Beispiele:

Tochter nimmt Termin beim Coach war um die Brille erwerben zu können. Das Geld wird erstmal ausgelegt und über den gestellten Antrag gedeckt.

Das Geld für die Taxifahrt wurde vorgestreckt.

2.4.3 Schriftverkehr, Telefonate oder Kontaktaufnahme

Ratsuchende oder Mitglieder des Haushaltes erhalten Unterstützung bei Telefonaten, Schriftverkehr oder Kontaktaufnahmen zu Personen oder Vereinen, welche nicht zu Ämtern oder Behörden gehören. Beispiele:

Termin mit Psychologin zur Attestierung der Unzumutbarkeit für die D. den Namen zu tragen, ist vereinbart.

Telefonat mit der für Sprache zuständigen Mitarbeiterin, er soll einen weiteren Deutschkurs bekommen, wahrscheinlich beginnt der nächste im Januar.

2.4.4 Ordnen von Unterlagen

Der/die LotsIn unterstützt Ratsuchende bzw. Haushaltsmitglieder, ihre Unterlagen zu ordnen, benötigte Dokumente aufzuspüren oder zu besorgen. Beispiele:

Gemeinsam gehen wir die nun vorhandenen Unterlagen durch.

Sortierung der Post von KiGa, Lebenshilfe, Ärzte, Behörden.

2.4.5 Begleitung (außer Behörden)

Der/die Ratsuchende (bzw. Haushaltsmitglieder) wird zu einem Termin oder zu einer Einrichtung begleitet oder der Weg dorthin gezeigt und ggf. vor Ort in den Gesprächen unterstützt. Begleitung zu Behörden ist in Punkt 2.5.3 aufgeführt. Beispiele:

Ich habe ihr das Bewerbungscenter gezeigt, dort kann sie ihre Bewerbungen selbst verfassen und bekommt Hilfe bei der Rechtschreibung.

Gemeinsamen Termin bei Schuldenberatung gemacht und begleitet.

2.4.6 Übersetzung

Der/die LotsIn übersetzt in Gesprächen oder organisiert eine/n ÜbersetzerIn. Beispiele:

Dolmetscher wird besorgt, auch um die genauen Ziele und Wünsche der Mutter zu erfassen.

Für alle Kontakte wird die Lotsin als Dolmetscherin gebraucht.

2.4.7 Wohnungssuche/-vermittlung

Der Haushalt wird durch den/die LotsIn bei der Wohnungssuche, bei Verabredung von Besichtigungsterminen, der Vermittlung von Besichtigungsterminen oder den Terminen bei Vermittlungsstellen unterstützt. Beispiele:

Der Lotse konnte ihm eine Wohnung vermitteln, heute konnte er einziehen.

Angebot gemeinsam zur Fachstelle für Wohnungserhalt und Sicherung der Stadt zu gehen. Bei den Wohnungsbaugesellschaften wohnungssuchend melden.

2.5 Hilfe bei behördlichen Angelegenheiten

Der/die LotsIn bietet Hilfe beim Kontakt zu Behörden bzw. hinsichtlich der Bearbeitung von Anträgen und Formalitäten im Zusammenhang mit dem Zugang zu Leistungen an.

2.5.1 Ausfüllen / Stellen von Anträgen

Ein Leistungsanspruch bzw. die entsprechenden Formalia sind bekannt bzw. werden von der/dem LotsIn thematisiert. Der/die LotsIn unterstützt den/die Ratsuchende/n (oder Angehörige) dabei, einen Antrag auszufüllen und bei der geeigneten Stelle einzureichen. Beispiele:

Formulare ausfüllen, Wohngeld beantragen.

Gemeinsam gehen wir zur Rentenstelle um den Antrag zu stellen.

2.5.2 Kontakt zu Behörden / Jobcenter

Der /die Ratsuchende oder Angehörige haben im Kontakt mit Behörden Probleme, welche sie nicht selbständig lösen können. Der/die LotsIn assistiert bei Telefonaten und Briefen oder erledigt diese stellvertretend. Beispiele:

Kontaktaufnahme mit der Fallmanagerin zwecks Genehmigung des Umzugs. Gemeinsamer Anruf bei der Jobcenterhotline.

2.5.3 Begleitung zu Behörden / Jobcenter

Ein Haushaltsmitglied wird zu einem Termin bei einer Behörde begleitet und ggf. vor Ort bei der Durchsetzung seiner Belange unterstützt. Das Jobcenter ist auch hier besonders häufig genannt. Beispiele:

Beim JC hat alles geklappt. Sie ist mit Scheck rausgegangen.

Begleitung durch Lotsen zu Jobcenterterminen.

2.6 Weitervermittlung im Hilfesystem

Der Lotse oder die Lotsin verweist den Haushalt oder einzelne Haushaltsmitglieder an andere Akteure im Hilfesystem. Dabei wird in den Unterkategorien nach der Nähe zum Projekt Schritt für Schritt differenziert.

2.6.1 Weitervermittlung an CoachIn

Der/die LotsIn vermittelt den/die Ratsuchenden oder Angehörige zur weiteren Problembearbeitung an eine/n CoachIn. Beispiele:

Der Lotse sah sich mit dem vielen Problemen überfordert und schaltete mit Einverständnis des Durchstarters einen Coach ein.

Im Fall der Tochter übernehmen die Coachs.

2.6.2 Weitervermittlung an Träger SfS (intern)

Der/die LotsIn vermittelt zur weiteren Bearbeitung an einen Träger, welcher am Projekt „Schritt für Schritt“ beteiligt ist. Die entsprechende Maßnahme gehört ebenfalls zum Projekt. Beispiele:

Aktivität im Rahmen des Projektes, er hat mit seinen beiden Söhnen an einem Tagesausflug teilgenommen.

Nutzung des Bewerbungscenars bei Maßarbeit.

2.6.3 Weitervermittlung an Träger SfS (extern)

Der/die LotsIn vermittelt zur weiteren Bearbeitung an einen Träger, welcher am Projekt Schritt für Schritt beteiligt ist. Die entsprechende Maßnahme gehört jedoch nicht zum Projekt. Beispiele:

Kostenloser Sprachkurs mit Kinderbetreuung des DRK im Mehrgenerationenhaus.

Enge sozialpädagogische Anbindung an ProDonna ist erfolgt. Vermittlung an geeignete und unterstützende Dienste läuft.

2.6.4 Weitervermittlung an externe Träger

Der/die LotsIn vermittelt zur weiteren Bearbeitung an einen Träger oder eine Einrichtung, der/die nicht am Projekt Schritt für Schritt beteiligt ist. Beispiele:

Termin bzgl. Aufenthaltsrechts bei Anwalt.

Begleitung zur Beratungsstelle für Wohnungslose.

2.7 Sonstiges

Diese Kategorie wird genutzt, wenn sich die Beschreibungen der Maßnahmen ausnahmsweise nicht in die aufgeführten Kategorien einordnen lassen oder zu allgemein formuliert sind. Beispiele:

Außer Mietproblemen alles erledigt.

Deutsch lernen.

6.2 Anhang B: Handlungsprinzipien und Empfehlungen

Die folgenden Handlungsprinzipien und Empfehlungen wurden von den Beteiligten am Projekt „Schritt für Schritt“ entwickelt und spiegeln die Erfahrungen aller fünf Standorte und Träger wider. Sie können auch in anderen Kontexten zur Entwicklung erfolgreicher Strategien zur Stärkung der sozialen Teilhabe von Menschen in Langzeitarbeitslosigkeit und verfestigter Armut beitragen.²⁰

Handlungsempfehlungen in der Übersicht:

- I. Handlungsräume öffnen und Potentiale kreativ nutzen**
„Kontrollierte Offensive“ (Otto Rehagel)
- II. Motivierung durch verstehende Akzeptanz**
„Schritt für Schritt kurbelt den Motor an“
- III. Zeit als Ressource einsetzen**
„Menschen bringt Zeit weit(er)!“
- IV. Räume der Wertschätzung schaffen**
„Hier bin ich gerne!“
- V. Begleitendes Coaching für die ehrenamtlichen Lotsen ist der Schlüssel zum Erfolg**
- VI. Innovation durch Lernen im Netzwerk – im Sozialraum und darüber**

²⁰ Das Projekt „Schritt für Schritt“ wurde von 2014–2015 durchgeführt und mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert.

I Handlungsräume öffnen und Potentiale kreativ nutzen

„Kontrollierte Offensive“ (Otto Rehhagel)

Die Coaches²¹ nutzen in ihrer Arbeit mit Lotsen²² und Haushalten eine Strategie, die sich am situativen Notwendigen orientiert. Der Fußballlehrer Otto Rehhagel hat diese Form der Zurückhaltung, die eher punktuell aber effektiv und zielorientiert umschaltet, einst als „kontrollierte Offensive“ bezeichnet. Der „Gegner“ bzw. das Gegenüber in diesem Bild ist natürlich nicht der oder die Ratsuchende (er/sie gehört vielmehr zum Team), sondern seine bzw. ihre Problemkonstellation. In der „Defensive“ wird diese Lage sondiert, fachlich analysiert und überlegt, was getan werden muss und welche Chancen und neuen Möglichkeiten sich ergeben. Situatives Reagieren aufbauend auf fachlicher Kompetenz ist dann gefragt, um die Chancen der Situation nutzen zu können.

Vorgehen

Die „kontrollierte Offensive“ als problemlösungsorientierte Taktik der Coaches baut auf Methoden der lebenswelt- und ressourcenorientierten Sozialen Arbeit auf und ist voraussetzungsreich. Die Coaches benötigen neben fachlicher Kompetenz auch entsprechende Freiräume in ihren Arbeitszusammenhängen, insbesondere:

- Freiheit, offensiv und kreativ vorzugehen,
- Freiheit, auch ungewöhnliche Wege gehen bzw. ausprobieren zu können,
- Freiheit, „scheinbar“ kein bestimmtes Ziel zu verfolgen,
- Freiheit, prozessorientiert und individuell zu handeln.

Umsetzung

„Viele Wege führen zum Erfolg“

Unterschiedliche Gegebenheiten erfordern unterschiedliche Handlungsstrategien. So liegt zum Beispiel in Oberhausen der Fokus auf einem Beratungsangebot, das eher von den Coaches gelenkt wird, da viele Haushalte mit multiplen Problemlagen/Vermittlungs-hemmnissen im Projekt sind. Durch die Möglichkeit, die Lotsen entsprechend ihren Kompetenzen und Interessenslagen einzusetzen, ergeben sich Synergien zwischen Coach, Lotse und Haushalt. Jeder macht das, was er am besten kann/wofür er am besten geeignet ist. In Solingen entstand hingegen eine andere Kultur der Arbeit. Hier ist ein offenes Gruppenangebot entstanden, in dem die (nicht so komplexen) Probleme mit allen besprochen und schnelle und unbürokratische

²¹ Zur besseren Lesbarkeit wird im Text die männliche Form verwandt. Gemeint sind damit sowohl Frauen als Männer

²² Zur besseren Lesbarkeit wird im Text die männliche Form verwandt. Gemeint sind damit sowohl Frauen als Männer

Hilfe organisiert wird. Beide Projektansätze werden von den jeweiligen Geschäftsführungen und den Auftraggebern mitgetragen, unterstützt und ermutigt neue Wege zu gehen und Ideen hinsichtlich der Wirksamkeit, Langzeitarbeitslose Haushalte zu erreichen, zu erproben.

II Motivierung durch verstehende Akzeptanz

„Menschen in Bewegung bringen“

Studien und Erfahrungen in anderen Projekten zeigen, dass Langzeitarbeitslosigkeit durch die regulären Instrumente der Arbeitsvermittlung nicht bekämpft wird. Menschen in verfestigter Armut leben meist in schwierigen Verhältnissen mit vielfältigen Problemlagen. Häufig wird zunächst versucht, aus eigener Kraft und durch eigene Ressource wieder in Arbeit zu kommen. Diese Bemühungen scheitern aber oft an den sogenannten multiplen Vermittlungshemmnissen, z. B. aufgrund des Alters, einer Erkrankung oder einer geringen Qualifikation. Mit jeder Absage eines potentiellen Arbeitgebers sinken Selbstvertrauen und Motivation und die Folge kann das Verharren oder das Fallen in Lethargie sein. Diese kann sich sowohl in geistiger als auch körperlicher Starre ausdrücken, d.h. geistige Herausforderungen und körperliche Bewegung fehlen. Weniger Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben kann dazu führen, dass sich die Beschäftigungsfähigkeit weiter verringert und die Ferne zum Arbeitsmarkt immer größer wird. Das Projekt „Schritt für Schritt“ mit seinen Prinzipien der Freiwilligkeit und Wertschätzung als feste Bestandteile führt dazu, dass sich Menschen, die Misstrauen gegenüber verordneten Angeboten entwickelt haben, wieder dem Hilfesystem zuwenden und Beratungen annehmen.

Vorgehen

Statt vorgefertigte Angebote vorzulegen, setzt der Peer-Ansatz darauf, durch Verstehen sinnfällige Tätigkeiten und Bewältigungsstrategien zu entwickeln, und zwar gemeinsam mit den Ratsuchenden. Eine zentrale Funktion kommt dabei den sog. „Lotsen“ zu. Diese haben selbst Erfahrung mit Langzeitarbeitslosigkeit und können daher die Betroffenen auf eine andere Art und Weise verstehen und schaffen eine andere Vertrauensbasis als professionelle Sozialarbeiter und Fallmanager. Auf die Ressourcen und Stärken der Lotsen zu achten und sie sinnvoll und wertschätzend einzusetzen, ist eines der wichtigen Arbeitsprinzipien im Projekt. Die in der Zusammenarbeit mit den Coaches, gemeinsamen Aktivitäten und Gesprächen wieder erlebten Selbstwirksamkeitserfahrungen führen dazu, dass sie motiviert in ihrem Umkreis das tun können, was einen Lotsen oder eine Lotsin auszeichnet: Orientierung bieten und den Weg zeigen, so dass Untiefen umschiffert werden. Sie tragen passende Angebote und Anregungen in den Bekanntenkreis und andere Haushalte hinein, durch kleine Erzählungen und Tipps, und motivieren so die Menschen, „auch mal mitzukommen“.

Umsetzung

„Schritt für Schritt Menschen in Bewegung bringen“

Durch die regelmäßigen Treffen des Projektes sind feste Anlässe gegeben, die Wohnung zu verlassen. Die Wege werden zu Fuß, mit dem Fahrrad und dem ÖPNV zurückgelegt. Dies senkt die Schwelle, vor die Tür zu gehen und fördert die Mobilität. Bei Ausflügen wird der Radius des Alltags erweitert, neue Erfahrungen gemacht, die Gegend erkundet. All dies führt auch zu einem Erwachen der geistigen Mobilität. In der Gruppe finden bei diesen Anlässen Gespräche statt, die anregen zu diskutieren und sich mit anderen Meinungen auseinanderzusetzen. Und die Teilnehmenden erleben sich durch das (wieder) selbstverständliche Nutzen des öffentlichen Raums als Teil der Gesellschaft. Dabei kommt durchaus auch das äußere Auftreten in den Blick und Themen wie Styling und Outfit werden besprochen.

Es ist zu beobachten, wie sich durch die Teilnahme am Projekt Schritt für Schritt die intrinsische Motivation steigert und wieder am sozialen und kulturellen Leben außerhalb der Wohnung teilgenommen wird. Wünsche werden wach, Planungen für Aktivitäten übernommen. Die Teilnehmenden werden wieder selbstständiger und machen sich Gedanken darüber, wie sie auf andere wirken. Viele nahmen ihre Bewerbungsaktivitäten wieder auf, konnten eine Beschäftigung finden oder befinden sich in Umschulungen.

„Wenn et einmol lüppt“

Eine Teilnehmerin unternahm auf verschiedenen Ebenen schon lange keine Anstrengungen mehr, den Anforderungen der Gesellschaft und des Jobcenters zu entsprechen. Sie beschreibt ihre Situation und ihre Erfahrungen im Projekt folgendermaßen:

„Durch die regelmäßigen Lotsentreffen und Veranstaltungen bin ich geistig und körperlich wieder mehr in Bewegung gekommen. Und: ›Wenn et mal in Jang is dann lüppt et. Ich bin durch ›Schritt für Schritt‹ sicherer geworden, im Auftreten und im Frei-Sprechen. Durch das immer durchgehende positive Verstärken der Coaches habe ich mich getraut eine Umschulung zu beginnen und somit wieder den Schritt ins Berufsleben zu wagen.“

Die Ressourcen und Kompetenzen dieser Frau konnten durch die Arbeitsprinzipien der Wertschätzung und der Freiwilligkeit wieder erlebt und genutzt werden.

Repressalien zum Beispiel gegenüber etwaigen Verspätungen oder Nichterscheinen hätten bei dieser Frau keinen Sinn gehabt, da sie sonst die Zusammenarbeit beendet hätte.

Es konnte innerhalb der Projektlaufzeit erreicht werden, dass die Teilnehmerin ein anderes Verhältnis zu sich und ihrer Rolle in der Gesellschaft einnahm. Sie fing an, sich für Gesundheitsthemen zu interessieren

und abzunehmen. Termine hielt sie ein und übernahm Verantwortung, sie spielte bei einem Jubiläum der begleitenden Einrichtung Akkordeon und traute sich zum Bewerbungsgespräch für eine Umschulung, die sie im Oktober beginnt:

„Für andere zu sorgen und Verantwortung zu übernehmen, konnte ich vorher schon, durch das Arbeiten mit den ›Durchstartern‹ wurde mir bewusst, dass es ebenso wichtig ist, gut auf mich zu achten!“

III Zeit als Ressource einsetzen

„Menschen bringt Zeit weit(er)!“

Langzeitarbeitslose Menschen haben im Kontakt mit Jobcenter und Maßnahmeträgern häufig erlebt, dass sie innerhalb kürzester Zeit viel leisten sollen: Sie sollen gesund werden, Anträge stellen oder sich bewerben und ihren Alltag ändern, um eine Maßnahme oder einen Job anzunehmen. Zeit zu haben zur Klärung komplexer Problemkonstellationen, Zeit zu erhalten zur Schilderung von Lebenssituationen, sich Zeit nehmen dürfen für die Entwicklung einer eigenen Perspektive wurde wenig erlebt. Zeit zu geben und Zeit zu lassen, das Richtige zu finden, bringt die Menschen allerdings weiter.

Vorgehen

Die Coaches bzw. die Hauptamtlichen finden vor Ort sowohl SGB II Empfänger, die seit vielen Jahren im Bezug stehen und von bereits bestehenden Hilfeangeboten nicht erreicht werden („Haushalte“) als auch SGB II Empfänger, die aktiv im Leben stehen und ein unerkanntes Ehrenamtpotenzial mitbringen („Lotsen“), vor.

Um das Ehrenamtpotenzial der „Lotsen“ zu aktivieren und mit ihnen die bisher nicht erreichten Personen zu erreichen, sind die Coaches „jederzeit“ ansprechbar und haben Zeit für die Belange der Einzelne. Sie haben Zeit zu vermitteln, zu organisieren, den Einzelnen praktisch und in der Erarbeitung von Perspektiven zu begleiten sowie Netzwerke zu nutzen und aufzubauen. Diese Zeit ist wertvoll. Sie führt dazu, dass Angebote wohl überlegt und gemeinsam entwickelt werden. Durch die Lotsen „spricht sich das rasch herum“. Menschen kamen und kommen, die sonst keine sozialen Einrichtungen mehr aufsuchen. Sie kommen auch ohne ein konkretes Anliegen und stellen im Gespräch fest, dass sie wieder etwas aktiv angehen möchten, gemeinsame Aktivitäten oder auch die Jobsuche. Und dann hat der Coach die Zeit, das gemeinsam zu bewegen und „dran“ zu bleiben. Diese Offenheit und Zeit ist ein entscheidender Unterschied zu Beratungssituationen, die von den Menschen als bevormundend und hochschwellig erfahren worden waren.

Umsetzung

Mit der Zeit wird die Lotsin zur Dozentin

Bei den sozialen Aktivitäten und Workshops berichten und plaudern die Lotsen zwanglos über ihre Vorlieben, ihre Stärken und Kompetenzen.

So erzählte eine Lotsin, dass sie gerne Pralinen herstellt. Diese Information weckte den Wissendurst der ganzen Gruppe und die Lotsin wurde gebeten einen Workshop anzubieten. Die Lotsin erklärte sich bereit dies zu tun und wurde nun in einer anderen Rolle, nämlich als Dozentin angefragt, ihr Wissen zu vermitteln. Dafür entwickelte und vereinfachte sie die Rezepte, organisierte den Einkauf und das Werkzeug und begleitete die Teilnehmenden didaktisch bei der Herstellung von Pralinen.

Die Anerkennung ihrer Kompetenz, die Möglichkeit eine andere Rolle einzunehmen und ihre Stärken zu erleben, hat ihr im Laufe der Zeit zu neuen Bewerbungsideen verholfen.

Die Idee, über das Backen von Pralinen Ansätze zur Kompetenzentwicklung zu finden und damit in die Entwicklung berufsorientierter Perspektiven (bei denen die Pralinen dann keine Rolle mehr spielen), konnte nur über aktives Zuhören und gemeinsam verbrachte Zeit entstehen.

IV Räume der Wertschätzung schaffen

„Hier bin ich gerne!“

Soziale Teilhabe geschieht an Orten, die wir wie selbstverständlich im Alltag aufsuchen. Orte, die in unserem Stadtteil, in unserer Straße liegen, wo wir Alltägliches tun wie Essen, Trinken, Einkaufen, Kultur erleben. Dies gilt auch für die Haushalte unserer Zielgruppe. Um Menschen aus ihrer sozialen Isolation zu führen und ihnen zu zeigen, was das Leben noch ausmacht, müssen sie wieder an diese Orte geführt werden, wo das Leben in der Regel stattfindet. Die Wartezimmer, Büros und Besprechungsräume von Einrichtungen und Behörden gehören in der Regel nicht zu den bevorzugten alltäglichen Orten.

Um Menschen in sozialer Isolation zu erreichen, suchen die Lotsen ihre Rückzugsorte auf und sprechen sie an. Das kann im Umfeld von den sog. »Tafeln« sein, in Kneipen oder im Park. Sie laden sie dann zu anderen Orten ein, wo sie Gemeinschaft erfahren können ohne in die Rolle von Bittstellern oder Ratsuchenden zu geraten. Leider sind heute solche Räume selten geworden.

Vorgehen

Diese Räume müssen die folgenden Anforderungen erfüllen: Sie müssen bekannt sein, am besten bereits einen „Namen“ haben wie etwa eine Begegnungsstätte, ein Kulturzentrum, ein Ladenlokal, ein Café. Sie sollten regelmäßig geöffnet haben, denn feste und verlässliche „Öffnungszeiten“ lassen sich am besten in

den Tagesablauf integrieren. Sie sollten auch gastlich sein und zum Kommen und Verweilen einladen. Das kann entweder durch eine angenehme Atmosphäre geschehen oder durch ein ansprechendes Angebot. Getränke und Kleinigkeiten zum Essen sind hervorragende „Mittler“ für Gespräche. Die Räume müssen gut erreichbar und nicht zu weit entfernt von den Wegen des Alltags liegen, im Stadtteil, in der Straße in der sich die Menschen bewegen. Die Räume müssen fußläufig erreichbar sein. Die Räume sollten auch in der Wahrnehmung der Menschen nicht durch eine Einrichtung oder Behörde und einen konkreten Zweck „besetzt“ sein.

Umsetzung

„Hier bin ich gerne!“

Beispiele für solche Orte der Wertschätzung finden sich an allen Projektstandorten. In Herford wurde über mehrere Monate ein „Tauschcafé“ eines engagierten, arbeitslosen Bürgers als Treffpunkt für die Lotsen und die Haushalte genutzt. Dieser Ort war gut zu erreichen und hatte nicht den Charakter einer sozialen Einrichtung, insofern war er auch frei von Vorbehalten. Dort konnten viele unbürokratische (niederschwellige) Kontakte geknüpft werden. In Gronau wurde ein auf dem ehemaligen Gelände der Landesgartenschau gelegenes Café mitten in der Stadt als Treffpunkt gefunden. Mit diesem Ort und einem regelmäßigen Angebot („Freitagsrunde“) begann das Projekt, „Kreise zu ziehen“ und wurde zunehmend bekannt. In Solingen wird einmal pro Woche ein Raum in einem Gebäude, das in der Öffentlichkeit als Stadtteilzentrum bekannt ist, für einen offenen Treff genutzt.

Zu dieser Runde werden anlassbezogen auch Vertreter von Einrichtungen wie z. B. dem Jobcenter eingeladen, die dann „zu Gast“ sind und ein Austausch in angenehmer Atmosphäre stattfinden kann. Die Nähe zur im Gebäude ansässigen Beratungsstelle ist nicht nur hilfreich, um die Zielgruppe zu erreichen, sondern auch um Sachverhalte „mal eben“ zu klären. Am Standort Langenfeld hat sich ein in der Nähe befindliches Sozialkaufhaus des Trägers als geeigneter Ort der Ansprache und Kontaktaufnahme herausgestellt. In Oberhausen befinden sich die Räume an einem Standort des Trägers in unmittelbarer Nachbarschaft zu weiteren Angeboten und Beschäftigungsmaßnahmen.

V Begleitendes Coaching für die ehrenamtlichen Lotsen ist der Schlüssel zum Erfolg

Im Mittelpunkt des Peer-Ansatzes stehen die sog. „Lotsen“. Sie übernehmen viele Rollen: Sie sprechen an, verweisen und vermitteln, verstehen, geben Empfehlungen und Erfahrungen weiter und verhelfen anderen langzeitarbeitslosen Haushalten zur sozialen Teilhabe. Und dabei machen sie (Selbst-) Erfahrungen, die ihre eigene soziale Stabilität fördern.

Allerdings ist die neue Aufgabe mit vielen Herausforderungen verbunden: der Kontaktaufbau ist nicht immer einfach, Frustration über abgelehnte Kontaktversuche kann einsetzen, Erschrecken über Lebensschicksale und die eigene Problembewältigung.

Die „Lotsen“ bei diesen Herausforderungen zu begleiten, ist Aufgabe der Coaches. Coaches sind insofern mehr als professionelle Sozialarbeiter. Zu ihren Kernaufgaben gehört neben der Krisenintervention die Ansprache, Begleitung, Beratung und Unterstützung der „Lotsen“. Durch regelmäßige Schulungen und Begleitung sowohl bei eigenen Problematiken wie auch bei Fragen und Schwierigkeiten mit den Haushalten können Überforderungen, Nähe- und Distanzprobleme vermieden und Klarheit über die Aufgaben und Verantwortlichkeiten hergestellt werden. Die Schulungen und die Begleitung der Lotsen durch die Coaches unterstützen zudem den Gedanken des Teams. Die Gemeinschaftserfahrung und der Austausch mit anderen Lotsen ist für sie auch eine wichtige Motivation, teilzunehmen und dabeizubleiben.

Vorgehen

Zu Beginn des Projektes wurde festgelegt, dass Lotsen zu schulen sind, um nicht in eine Überforderungssituation zu kommen oder mit „schlechten“ Erfahrungen nicht umgehen zu können. Dabei wurde auf Erfahrungen aus der Arbeit mit Ehrenamtlichen in anderen Kontexten zurückgegriffen. Ein wichtiger Aspekt der Schulung ist, dass diese nicht in Form von „Frontalunterricht“ stattfindet, sondern ganz praktisch, beispielhaft und an den eigenen Erfahrungen ansetzend konzipiert wird.

Die Menschen, die Lotsen werden wollen, melden sich entweder bei den Coaches oder werden in Einrichtungen oder Sozialräumen angesprochen. Nach einem Gespräch mit den Coaches werden diese entweder in einer Gruppe oder durch Einzelgespräche mit den Coaches geschult. Die Form richtet sich nach der Anzahl der Lotsen, die neu gewonnen werden können, und Reflexionsgespräche mit Supervisionscharakter sind fester Bestandteil der laufenden Arbeit. Regelmäßig finden Besprechungen mit den Lotsen statt, um Schwierigkeiten direkt auffangen und allgemeine Besprechungsbedarfe zu klären.

Umsetzung

„Qualifizierung und Begleitung schützt und nutzt“

Die Qualifizierung und Begleitung der Lotsen an den jeweiligen Standorten umfasst:

- Schulung der ehrenamtlichen Lotsen
- Kontinuierliche Begleitung durch den professionellen Coach
 - im Einzelkontakt (Unterstützung der Persönlichkeitsentwicklung, der beruflichen Orientierung usw.)
 - im Gruppenkontakt (Reflexion des Projektes, Weiterentwicklung der Maßnahme, Umgang mit schwierigen Situationen, Hilfslosigkeit usw.)

Anhand des vorliegenden Aufgabenprofils des Lotsen, wird schon zu Beginn der Auswahlgespräche auf die Notwendigkeit der Qualifizierung hingewiesen und Absprachen zu individuellem, über die vorhandenen Module hinausgehenden, Qualifizierungsbedarf getroffen.

Die Qualifizierung findet aufgabenbezogen statt und dient der Information von strukturellen, rechtlicher und fachlicher Fragen sowie der Reflexion der eigenen Rolle und der Grenzen der Lotsentätigkeit. Darüber hinaus ergeben sich darüber ein Kennenlernen der anderen Lotsen und die Möglichkeit des Erfahrungsaustauschs über die vorgegebenen Strukturen hinaus.

VI Innovation durch Lernen im Netzwerk – im Sozialraum und darüber hinaus

Das Projekt hat nicht nur die Aufgabe, einzelnen Menschen wieder soziale Teilhabe und Beschäftigung zu ermöglichen sondern auch Versorgungslücken und Schnittstellenproblematiken zu erkennen und für diese Lösungen zu entwickeln. Hierzu ist es erforderlich den Sozialraum, andere Institutionen zu kennen und Netzwerke zu nutzen und zu entwickeln. Die immer noch zu beobachtende fachspezifische Bearbeitung von Hilfesuchen in Diensten, das nicht Wissen von Angeboten anderer, führt zur Verschiebung von Verantwortungen bei den beteiligten professionellen Angeboten und bei den Langzeitarbeitslosen zum Ausstieg aus dem System: „Mir kann ja doch keiner helfen“.

Durch einen ständigen Dialog mit und in Netzwerken und den Lotsen und Haushalten, können Versorgungs- und Informationslücken geschlossen werden.

Durch das Miteinander entstehen neue Ideen, die in die Politik und Institutionen eingebracht werden und zur Verbesserung der Lebenssituationen führen. Dies betrifft auch den Dialog und die Vernetzung zwischen den insgesamt 11 Trägern im Projekt, die die Unterschiedlichkeiten, die sich durch die Standorte in Arbeitsinhalt und Perspektiven ergeben, aufeinander abstimmen müssen, um das Ziel von Schritt für Schritt gemeinsam erreichen zu können. Die wissenschaftliche Begleitung hat regelmäßig Zwischenergebnisse vorgestellt und damit die Weiterentwicklung des Handlungsmodells angeregt.

Vorgehen

Die Projektumsetzung begann mit der Schaffung einer Kommunikationsstruktur um mit allen Standorten und Trägern die Umsetzung der Ziele zu besprechen und auftretende Fragen und Probleme schnell und transparent lösen zu können. Neben einer Projektsteuerungsgruppe, wurden regelmäßige Coachtreffen durchgeführt, die einen Ideentransfer zwischen den Standorten gewährleisteten. Auch die Lotsen kamen zusammen, um ihre Erfahrungen auszutauschen und Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Projekts zu entwickeln. In Solingen wurde von Beginn an, die Vernetzung mit dem Jobcenter und anderen Institutionen über das Projekt „Hand in Hand“ erprobt.

Umsetzung

Die Vernetzung der Spitzenverbände wurde durch regelmäßige Treffen der Projektgruppe organisiert. Darüber hinaus wurde ein Begleitgremium eingesetzt, an dem auch das Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales sowie die Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung (G.I.B.) teilnahmen.

Die standortübergreifenden Coachtreffen richteten sich an den Fragen der Coaches aus und folgten dem Ansatz des kollegialen Austauschs. Die Coachtreffen wurden von zwei Mitgliedern der Steuerungsgruppe moderiert, die den Informationsfluss und ggf. auch Abstimmungsbedarfe sicherstellten.

An den Standorten wurden unterschiedliche Formen der Netzwerkarbeit gewählt. In Solingen gelang es durch das Projekt „Hand in Hand“ Fallkonferenzen einzurichten, an denen auch Lotsen teilnehmen. Dies bewirkt, dass mehr Wissen über Lücken im System aufgebaut, aber auch Informationslücken bei den Beteiligten abgebaut werden. Fälle konnten zur Zufriedenheit der Beteiligten geklärt werden. In den anderen Standorten wird sich an vorhandenen Netzwerken beteiligt oder eine Struktur der Zusammenarbeit wie mit dem Glashaus in Gronau aufgebaut.

Die wissenschaftliche Begleitung (Deutsches Institut für Sozialwirtschaft DISW) nahm an allen Projektgruppensitzungen teil, sowie an mehreren Coachtreffen und besuchte jeden Standort zweimal, um Gespräche zu führen und neben der Datenerhebung auch den jeweils aktuellen Umsetzungsstand zu reflektieren.

6.3 Anhang C: Rahmenqualifizierungskonzept Lotsen

Die Qualifizierung der Lotsen an den jeweiligen Standorten umfasst:

- Schulung der Lotsen (Ehrenamtlich)
- Kontinuierliche Begleitung durch den Coach (Fachkraft)
 - im Einzelkontakt (Unterstützung der Persönlichkeitsentwicklung, der beruflichen Orientierung usw.)
 - im Gruppenkontakt (Reflexion des Projektes, Weiterentwicklung der Maßnahme, Umgang mit schwierigen Situationen, Hilfslosigkeit usw.)

Anhand des vorliegenden Aufgabenprofils des Lotsen, wird schon zu Beginn der Auswahlgespräche auf die Notwendigkeit der Qualifizierung hingewiesen und Absprachen zu individuellem, über die vorhandenen Module hinausgehenden, Qualifizierungsbedarf getroffen.

Die Qualifizierung findet aufgabenbezogen statt und dient der Information von strukturellen, rechtlicher und fachlicher Fragen sowie der Reflexion der eigenen Rolle und der Grenzen der Lotsentätigkeit. Darüber hinaus ergeben sich darüber ein Kennenlernen der anderen Lotsen und die Möglichkeit des Erfahrungsaustauschs über die vorgegebenen Strukturen hinaus.

Die Qualifizierung sollte von den jeweiligen Standorten angepasst an die Situation vor Ort folgende drei Module beinhalten, die jeweils auf einen Zeitrahmen von zwei bis sechs Stunden ausgerichtet sein sollen.

Modul 1

Vorbereitungstreffen/Infoveranstaltung

Kurzvorstellung des Trägers, seiner Strukturen und Aufgabenfelder

- Vorstellung des Projektes „Schritt für Schritt“
- Aufgabenbeschreibung der Lotsen, Einsatzfeld
- Darstellung der Vorteile (Gewinn durch die Lotsentätigkeit), Absicherung, Anbindung, Begleitung
- Eventuell Vorstellung eines aktiven Lotsen
- Adressenliste

Modul 2

Kennenlernen, Rollenklärung

Kennenlernen, Rolle des Lotsen, Organisation der Lotsentätigkeit, Abgrenzung zum Coach, Vereinbarungen für Überleitungen zum Coach und dessen Einbezug, Begleitungen zu Behörden, Absprachen zu weiteren Qualifizierungen, kollegialer Beratung usw.

Modul 3

Kommunikation – Führen von Gesprächen

Aktives Zuhören; Nähe und Distanz Strategieentwicklung – Wie gehe ich genau vor, um Langzeitarbeitslose anzusprechen? (Hausbesuch, Ansprache im Jobcenter, Infoveranstaltungen, kulturelle Veranstaltungen organisieren...)

Weitere Kurstage oder Angebote sind im Bedarf anzubieten und zu entwickeln. Die Themen können auch in mehreren Einheiten oder im Verlauf der Lotsentätigkeit angeboten und vermittelt werden.

Eine enge Anbindung an den Coach ist zu gewährleisten.

Die Qualifizierung wird über eine Teilnahmebestätigung mit dem Nachweis der Qualifizierungselemente dokumentiert.

Impressum:

**Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände
der Freien Wohlfahrtspflege
des Landes Nordrhein-Westfalen**

www.freiewohlfahrtspflege-nrw.de

Redaktion:

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e. V.

c/o Dr. Frank Johannes Hensel, Michaela Hofmann
Georgstr. 7, 50676 Köln
Tel.: 0221 – 20 10 - 288

E-Mail: Michaela.Hofmann@caritasnet.de

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds



EUROPÄISCHE UNION

Europäischer Sozialfonds

Ministerium für Arbeit,
Integration und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

