

Forum: "Niedrigschwellige Drogenhilfe wirkt - die Welt verbessern mit einfachen Mitteln".

Do, 20.10., 14.30 – 16.30 Uhr

Astrid Leicht

Eine wirkungsorientierte Ausrichtung der sozialen Arbeit ist bei niedrigschwelligen Hilfen von besonders großer Bedeutung.

Dies ist umso wichtiger, als dass soziale Arbeit im niedrigschwelligen Setting auch in der Drogenhilfe unterschätzt wird bzw. an mangelnder Reputation leidet. Häufig wählen Berufsanfänger dieses Arbeitsfeld, um nach relativ kurzer Zeit aus- und „aufzusteigen“ in die Beratungsarbeit, um nach diversen Zusatzausbildungen das Berufsziel „Suchttherapeut(in)“ zu erreichen. Der eigentliche Wert und auch das therapeutische Potential der Arbeit im niedrigschwelligen Setting werden häufig verkannt und wenig gewertschätzt.

Dabei erfordert die soziale Arbeit im niedrigschwelligen Setting eine hohe persönliche Kompetenz und ein breites Methodenrepertoire, um Ziele realistisch und wirkungsorientiert erreichen zu können. Die soziale Arbeit im niedrigschwelligen Setting ist mitnichten „einfach“ im Sinne von „Das kann jede/r“. Einfach wirkende Aufgaben und Ziele stellen nicht selten eine große Herausforderung dar. Ein gutes Beispiel ist die Händehygiene („Händewaschen“), deren Evidenz in Bezug auf Infektionsschutz bewiesen ist, die aber selbst in medizinischen Settings nicht adäquat praktiziert wird.

Hinzu kommen die alltäglichen Herausforderungen durch die Vielzahl von Erst- und Einmal-Kontakten, die nicht-standardisiert, nicht-manualisiert und „chaotisch“ verlaufen können. Das Setting ist deutlich „ungeschützter“ als z. B. in einer Beratungsstelle. Hier gilt es umso mehr, aufmerksam zu beobachten, adäquat zu kommunizieren und mit geeigneten Interventionen definierte Ziele zu erreichen.

Mit wirkungsorientierten, realistischen Zielen kann die Zufriedenheit der Mitarbeitenden erhöht und, bei häufig geringer Ressourcenausstattung, den Erwartungen der Geldgeber entsprochen werden.

Um wirkungsorientiert Ziele setzen zu können, ist eine Befassung mit dem Qualitätsmanagement unabdingbar.

Zentrale Komponenten der wirkungsorientierten sozialen Arbeit kommen aus dem Qualitätsmanagement. Zu empfehlen ist der einfach zu verstehende sogenannte „Deming-Kreis“: Plan-Do-Check-Act (PDCA) und das deutlich komplexere Prozessmodell nach DIN EN ISO 9001. Sehr wichtig ist die Fähigkeit, Ziele nach der „SMART“-Regel zu formulieren (SMAR: spezifisch, messbar, attraktiv, terminiert).

Die Phineo-Gesellschaft (www.phineo.org) hat mit dem „Kursbuch Wirkung“ Qualitätsmanagement-Instrumente für die Wirkungsorientierung in der sozialen Arbeit entwickelt, z. B. die „Wirkungskette“, das „Wirkungsmodell“ und die „Wirkungstreppe“. Sie helfen bei der Entwicklung eigener wirkungsorientierter Ziele, für deren Überprüfung passende und alltagstaugliche „Indikatoren“ benötigt werden. Weitere Schlüsselbegriffe sind „Output“, „Outcome“ und „Impact“.

Zum Einstieg und zur Übung wirkungsorientierten Planens und Handelns bietet sich zum Beispiel das „Kompetenzprofil“ der DG-SAS an. Die darin formulierten Ziele können nach der SMART-Regel überprüft und den unterschiedlichen Stufen der Wirkungstreppe zugeordnet werden.

Am alltäglichen Beispiel des „Kaffeeausschank“ kann im Detail die Wirkungsorientierung eines alltäglichen Angebots definiert und mit Indikatoren versehen werden.

Eine konsequente Anwendung wirkungsorientierter Zielformulierung und Projektsteuerung sowohl auf Mitarbeitenden- als auch auf Leitungsebene ist im Prinzip einfach, aber im Detail aufwändig, herausfordernd und braucht Übung.

Astrid Leicht

a.leicht@fixpunkt.org