

Arrangements treffen, komplexe Lösungen finden

■ Wolf Rainer Wendt

Gefragt sind in der sozialen Hilfe im Einzelfall oft komplexe Lösungen, die nicht von einem Leistungsanbieter allein bereitgestellt werden können. Es bedarf deshalb vermittelnder Strukturen und der Bereitschaft von Diensten und Einrichtungen, verbindliche Absprachen zu treffen und einzuhalten.

Anbieter von Gütern und Dienstleistungen sind, glauben wir ihrer Werbung, stets und überall um unser Wohlergehen bemüht. Man muss schon gut informiert sein, sich auf Verbraucherschutz verlassen und auf Verbraucherberatung stützen, um als Abnehmer nicht den Kürzeren zu ziehen. Anders bei einem Vertrauensgut, wie es die Sozialwirtschaft bietet. Hier sind in der Besorgung des sozialen und gesundheitlichen Ergehens die Betroffenen gewöhnlich nicht in der Verfassung, alleine zu befinden, was ihnen gut tut. Man muss aber einen Weg finden, die Hilfen für sie dem Grunde nach angemessen und persönlich passend zu gestalten. Ein geeigneter Zuschnitt können Arrangements sein, auszumachen zwischen denen, für die und von denen personenbezogenen Wohlfahrt produziert wird.

For-profit-Dienstleister wissen zu arrangieren. Nehmen wir ein Beispiel: Meine Kinder werden öfter von anderen Kindern zu deren Geburtstag eingeladen. Den feiert man aber nur noch selten bei ihnen zu Hause. Nein, die Eltern haben ein »Kindergeburtstagsarrangement« gebucht. Das pauschale Angebot umfasst neben Essen und Trinken und dem dekorierten Geburtstagstisch ein buntes Unterhaltungsprogramm. Die Eltern müssen sich um nichts kümmern. Sie wissen ihr Kind und seine Gäste voll versorgt. Der Markt nimmt den Eltern ein Geschäft ab, das sie heutzutage zu überfordern scheint. Erwerbswirtschaftlich wird ihnen eine komfortable Versorgungslösung geliefert – als fertiges Menü oder individuell zugeschnitten.

In der Sozialwirtschaft kommt die Bedarfsdeckung nicht so einfach mit »Rundum-sorglos-Angeboten« zustande. Gefragt ist eine Problembewältigung in schwieriger Lage. Auf sie richten sich Menschen wie die Dienste für sie ein. Nicht je für sich, sondern in einem Abstimmungsprozess. In ihm muss die Problemlage erst einmal geklärt werden, um ihr dann, möglichst angemessen, abhelfen zu können. Personen- und situationsbezogen ist eine sorgende Beratung unabdingbar für richtiges Handeln im humanistischen Leistungsgeschehen. In ihrer Beratung untereinander arrangieren sich die Beteiligten und durch Bera-



Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt ist Vorsitzender der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management sowie Honorarprofessor der Eberhard Karls Universität Tübingen. Bei der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit e. V., deren Mitbegründer und langjähriger Vorsitzender er war, ist er Sprecher der Fachgruppe Sozialwirtschaft. Er ist zudem Herausgeber der

*Edition »Forschung und Entwicklung in der Sozialwirtschaft« und im Beirat der Zeitschrift SOZIALwirtschaft sowie des Informationsdienstes SOZIALwirtschaft aktuell
E-Mail wendt@imails.de*

tung, die angeboten und genutzt wird, ergeben sich Arrangements eines Auskommens, das sich sozialwirtschaftlich bewerkstelligen lässt.

Was Arrangements bedeuten

Von einem Arrangement sprechen wir im Sozialleistungssystem, wenn verschiedene personenbezogene Dienste, auch über Sektorgrenzen hinweg, zur Deckung eines Bedarfs zusammengestellt werden. Es können Unterstützungsarrangements, Betreuungsarrangements, Pflegearrangements, Lernarrangements sein. Institutionelle Versorgungsarrangements sind auf bestimmte Personengruppen oder häufig vorkommende Bedarfskonstellationen zugeschnitten, d. h. nicht so weit differenziert, dass sie direkt individuellen Bedürfnissen entsprechen. Allerdings wird im Sprachgebrauch bereits eine Kundenorientierung unterstellt.

Früher war weder in der Jugendhilfe noch in der Behindertenhilfe oder in der Pflege von Arrangements die Rede. Heute sind sie in der Kinderbetreuung oder der Altenpflege verbreitet und die vorhandenen Arrangements können in ihrer Zweckmäßigkeit und Bewährung untereinander verglichen werden. Intern wollen die sozialen Einrichtungen mit Erziehungs-, Lern-, Förder-, Behandlungs- und Therapiearrangements flexibel und zielwirksam sein. Übergreifend sind die institutionellen Arrangements Gegenstand einer bereichsspezifischen Sozialplanung, mit der sich politische Gestaltungsabsichten auf einen Bedarf und die infrastrukturellen Möglichkeiten einer Problem-

bewältigung einrichten. Hierzu gehören Beschäftigungsarrangements (auf dem zweiten Arbeitsmarkt) oder formelle Migrationsarrangements, wie sie von Einwanderungsländern wie Australien oder Kanada angeboten werden, um qualifizierte Zuwanderer zu gewinnen.

Andererseits gibt es unabhängig von formeller Versorgung die Arrangements, die Menschen selber in ihrem Leben eingehen. Im Englischen wird der Terminus »living arrangements« zumeist gebraucht, um Typen des Miteinanders von Personen und der Ordnung ihrer Verhältnisse zu bezeichnen: Partnerschaftsverhältnisse von der Ehe bis zu unverbindlicher Wohngemeinschaft, Einpersonenhaushalte, Kleinfamilien und Mehrgenerationenhaushalte. Dass hier von »Arrangements« gesprochen wird, betont die Freiheit der Wahl: Statt tradierter fester Formen des Zusammenlebens gibt es immer mehr unkonventionelle Lösungen, wie man miteinander flexibel übereinkommt oder sich allein »einrichtet«. Das hat Folgen für die Art und Weise, wie Kinder heranwachsen und Pflege in der Familie stattfinden kann.

Hintergründig bedeutet »sich arrangieren« eben auch einer Anforderung nachkommen, Zugeständnisse machen, sich anpassen, wenn man keine Wahl hat. Erwerbsleben und Familienleben inklusive Betreuungsaufgaben müssen Eltern irgendwie miteinander vereinbaren – in »work-welfare-arrangements« (Pfau-Effinger u. a. 2009). Vielen Menschen verlangt die gegenwärtige Wirtschaftskrise eine Neuorientierung im Arbeitsleben und in der privaten Haushaltung ab. Sie arrangieren sich mit der Krise und in der Krise. Für Menschen in ärmeren Ländern ist diese Situation eine dauernde. Familien richten sich zum Beispiel zu ihrem Unterhalt darauf ein, getrennt zu leben: Männer lassen Frau und Kinder zurück, um anderswo legal oder illegal eine Arbeit zu suchen und so ihre Angehörigen unterstützen zu können. Wenn Frauen aus Osteuropa sich in großer Zahl als Haushaltshilfe bei Pflegebedürftigen hierzulande verdingen, sind das Arrangements, mit denen beiden Seiten gedient ist.

Arrangieren müssen sich Menschen auch in persönlichen Lebenskrisen und mit unausweichlichen Umständen ihres Daseins. Sie richten sich auf diese Gegebenheiten ein, wollen mit ihnen »klarkommen«. Sich arrangieren heißt eine Ordnung finden, in der man im Alltag einigermaßen Risiken beherrscht, nötige Umstellungen bewältigt und mit Belastungen wie einer Krankheit oder einer Behinderung auskommt. In familialen Sorgearrangements stellt man sich unter den Angehörigen für kurze oder auf lange Zeit auf die einzelnen Anforderungen in der Pflege, Betreuung, Erziehung oder sonstigen Versorgung ein. Nötig sind dazu eine innere Umstellung und äußere Dispositionen. Sie erfordern Rat. Die Betroffenen geben ihn sich selber oder ziehen ihn von anderer Seite bei.

Gut beraten im Wohlfahrtsmarkt

Oft ist in sozial, gesundheitlich und wirtschaftlich belastenden Situationen »guter Rat teuer«. Zwar kann man sich informell Ratschläge geben lassen oder sich fachlichen Rat in einzelnen Fragen von Experten holen. Sie verfügen insbesondere über systemimmanente Rat,

der brauchbar ist in Begleitung durch das Dienstleistungs- und Versorgungssystem: Rechtsberatung, medizinische Beratung, Bildungsberatung, Berufsberatung, Verbraucherberatung usw. Wer den gebotenen Rat abzuholen und richtig in die eigene Problembearbeitung einzuordnen weiß, dem mag damit in vielen einzelnen Hinsichten geholfen sein. Der von fachlicher Seite gelieferte Rat ist gewöhnlich nicht abgestimmt auf eine komplexe persönliche oder familiäre Lage, und oft sind die Empfänger von Expertenrat durchaus nicht fähig, ihn sich auf ihre Situation hin passend zurechtzulegen.

Ob bei Verlust des Arbeitsplatzes, in andauernden Familienkonflikten, bei der Eingliederung von Zuwanderern, bei Pflegebedürftigkeit oder chronischer Krankheit: Arrangements der Sorge und Versorgung verlangen nach einer ausholenden Konsultation, welche möglichst alle Umstände in Betracht zieht, die für einen Lösungsweg oder für den Erfolg eines zu findenden Arrangements von Bedeutung sind, zu ihm beitragen oder an ihm hindern. Eine Gesamtaufgabe ist gestellt, der die Art und Weise der Beratung entsprechen muss und der sie nicht mit einzelnen Auskünften und Hinweisen nachkommt.

Die nötige Beratung richtet sich auf die individuelle Lebenslage und Lebensführung und ihre Umstände. Sie läuft auf eine Alltagsbegleitung hinaus, wie sie u. a. in der sozialpädagogischen Betreuung Heranwachsender konzipiert worden ist. »Alltagsbegleitung ist ein präventives, auf langfristige Zusammenarbeit angelegtes, komplexes Unterstützungsangebot. Ziel ist, mit den jungen Menschen (und deren Umfeld) angemessene und aufeinander abgestimmte Entwürfe für die verschiedenen Bereiche ihres Lebens zu entwickeln und zu erproben.« (Schröder/Storz 1994, 12) Der Prozess einer solchen (managerialen) Begleitung schreitet fort von Rat zu Tat.

Zwischen einer Vielfalt von Sorgen und dem Spektrum von Versorgungsmöglichkeiten angesiedelt, sollte eine auf persönliche und gemeinsame Lebensbewältigung bezogene Beratung unabhängig und neutral sein gegenüber einzelnen Angeboten. Damit Dienstleistungen nicht einfach eigene Lösungen von Ratsuchenden ersetzen, sind jene erst heranzuziehen, wenn ein passendes individuelles Hilfearrangement erörtert worden ist. In einem Case Management ist das die Sache des Assessments, der Zielvereinbarung und der Hilfeplanung. Sie setzt an der Lebensführung einer Person oder Bedarfsgemeinschaft an und bezieht informelle Unterstützung ein. Die Beschaffung von Dienstleistungen richtet sich dann danach, was komplementär oder kompensatorisch gebraucht wird. Im Case Management ist das getroffene Arrangement der gefundene Rat.

Produktive Verknüpfungen

Da erfahrungsgemäß bestimmte Kombinationen von Hilfen oder Maßnahmen gefragt sind, können auf der Seite der Leistungsanbieter solche Arrangements vorgehalten werden und in Hinblick auf den Wandel des Bedarfs neue, »unkonventionelle« Arrangements entwickelt werden. Sie sind auf betrieblicher Ebene unpersönlich gestaltet und ein Angebot für bestimmte Fallgruppen. Der Zuschnitt auf den Einzelfall bleibt offen. Für den Leistungsberechtigten besteht in Blick auf die Angebotspalette

te Gelegenheit, sein Wunsch- und Wahlrecht wahrzunehmen. Er kann es im Rahmen einer umfassenden und unabhängigen Beratung, die ergebnisoffen gestaltet ist und in der auf eine Vielfalt von Hilfen und Lösungsmöglichkeiten zugegriffen werden kann. In diesem Sinne baut eine Pflegeratung nach § 7a SGB XI auf die Arbeit von Pflegestützpunkten, die nach § 92c SGB XI im Wohnumfeld formelle und informelle Hilfeangebote zu organisieren und zu fördern haben.

Gefragt sind in der Rehabilitation und Pflege oder für chronisch psychisch Kranke häufig Komplexleistungen, die zuständigkeitsübergreifend zu erbringen sind. Deshalb kann von den örtlich oder regional vorhandenen Anbietern gefordert werden, sich in der Leistungserbringung zu verbinden. Beispielsweise sieht die Rahmenvereinbarung über die Errichtung von Pflegestützpunkten in Nordrhein-Westfalen vom Februar 2009 eine enge Zusammenarbeit der kostentragenden Kassen und der Gebietskörperschaft »bei der Organisation komplexer Hilfeeinrichtungen« vor. Unter der Überschrift »Bündelung und Vernetzung« heißt es: »Die Träger der Pflegestützpunkte vereinbaren auf der Ebene der Kreise und kreisfreien Städte, wie bestehende Angebote der Wohnraumberatung, andere komplementäre Unterstützungsangebote und Beratung ... in die Arbeit der Pflegestützpunkte eingebunden oder mit ihnen verbunden werden.«

Die Einbindung wird nachhaltig nur sein, wenn sie durch ein Care Management der Pflegestützpunkte organisiert bleibt und sich steuern lässt. Es kann insbesondere das vorhandene Angebot an Diensten auf Arrangements hin transformieren, welche im primären Netzwerk eines Hilfebedürftigen oder seinem privaten Helfernetz vorhanden sind, bzw. auf Arrangements, welche Pflegepersonen getroffen haben oder finden müssen, um ihre Angehörigen versorgen zu können. Eine zu empfehlende Strategie »zur nachhaltigen Stabilisierung von Pflegearrangements bezieht sich auf die Förderung neuer Mischungen aus familialer, professioneller und ehrenamtlicher Unterstützung. Zugrunde liegt die Erwartung, dass vorhandene und neu erschließbare Helferpotenziale durch eine Vernetzung der Netzwerke effektiver und zugleich schonender genutzt werden können.« (Zeman 2005, 316)

Gemischte Arrangements

Allgemein wird im humandienstlichen Reform- und Entwicklungsprozess nach gemischten Arrangements verlangt, an denen lokal öffentliche Träger, gemeinnützige Wohlfahrtsorganisationen, private Dienstleister, freiwillige Helfer, Selbsthilfegruppen und schließlich die unmittelbar Betroffenen und Nutzer einer Versorgung beteiligt sind. Wenn hier von einer »mixed economy of welfare« die Rede ist, bedeutet sie nicht einfach Angebotsvielfalt, sondern eben auch eine Ökonomie abgestimmten Handelns. Gemischte Arrangements sind besonders zur Unterstützung im Alter und in der häuslichen Pflege gefragt (Bunzendahl/Hagen 2004, Röber 2008). Das externe Unterstützungssystem tritt bei Pflegebedürftigkeit nicht an die Stelle häuslicher Arrangements, sondern ergänzt diese und sichert sie ab. Das Management der Versorgung muss sich mithin eher auf hauswirtschaftliche Praxis einstellen als die Behandlungspflege im Fokus haben.

Ein welfare mix empfiehlt sich auch für eine familienergänzende Infrastruktur in der Betreuung von Kindern. Wird Müttern ein Arrangement der Kinderbetreuung am Arbeitsplatz geboten, gegebenenfalls in zeitlicher Aufteilung zwischen Kinderkrippe und Betrieb, gewinnen die Frau, das Kind und das Unternehmen durch gesteigerte Leistungsfähigkeit – und die Krippe qualifiziert sich mit der Individualisierung ihres Angebots. Intermediär sind beratende und vernetzende Stellen gefragt, welche die Nachfrage mit passenden Diensten zu verbinden verstehen. Die 1991 als Modell von Gisela Erler zur Lösung von Kinderbetreuungsfragen im Auftrag von BMW gestartete heutige »pme Familienservice GmbH« – nach ihrer Selbstdarstellung »marktführend in Work-Life-Balance, Diversity & Inclusion« – bietet Beratung und Vermittlungsdienste für Firmenkunden an, die eine solche soziale Versorgung ihrer Mitarbeiterschaft haben wollen. Allgemein können sich Einrichtungen der außerhäuslichen Versorgung auch mit selbstorganisierten sozialen Arrangements der Nutzer dieser Einrichtungen verbinden, beispielsweise ein Ankerplatz sein für Elterngruppen oder für pflegende Angehörige.

Die Integration von behinderten Menschen wird durch Übergänge gefördert, wie sie beispielsweise das »Gesetz zur Einführung Unterstützter Beschäftigung« vom 22. Dezember 2008 vorsieht, wonach behinderte Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf, begleitet von einem »Jobcoach«, mit dem Ziel individuell qualifiziert und eingearbeitet werden, in ein reguläres, sozialversicherungs-

»Menschen in prekären Lebenssituationen brauchen oft eine Begleitung vom Rat zur Tat.«

pflichtiges Beschäftigungsverhältnis zu gelangen. Eine kompetente Vermittlungsberatung, die sich unabhängig von der bisherigen Versorgungseinrichtung (etwa einer Werkstätte für behinderte Menschen) einschaltet, kann diese Eingliederung in die Wege leiten. Besser noch, wenn der Träger von Einrichtungen für behinderte Menschen in seinem Prozedere eine ständige Beratung vor, während und im Anschluss an einen stationären Aufenthalt vorsieht, so dass der Lebensweg des Betroffenen nur vorübergehend von ihm bestimmt wird.

Übereinkommen in Partnerschaft

In Arrangements der Versorgung sind Leistungserbringer und Leistungsnehmer Partner. Ihre Beziehung gründet auf Vereinbarungen. Eine Partnerschaft besteht insbesondere in den vielen Fällen, in denen institutionelle Versorger auf die Mitwirkung von Angehörigen und freiwilligen Helfern angewiesen sind oder wo Eltern in der Erziehung, betreuende und pflegende Angehörige ein Unterstützungsarrangement benötigen, um in schwieriger Lage ihre Aufgabe erfüllen zu können.

Partnerschaft in der Versorgung (partnership in care) bedingt einen Abstimmungsprozess, durch den Arrangements der Beteiligten je für sich und miteinander zustande kommen. Beispielsweise kombiniert eine flexible Hilfe zur Erziehung die Teilnahme eines Kindes an

außerhäuslicher Gruppenarbeit vielleicht mit Schulsozialarbeit gegen Mobbing, mit einem Elternkurs sowie gegebenenfalls mit anderen Möglichkeiten der Familienhilfe. Auch ein Elternstützpunkt als Anlaufstelle speziell für Alleinerziehende erfüllt seinen Zweck nicht mit punktueller Unterstützung. In sorgender Beratung benachbart kann das beschäftigungsorientierte Fallmanagement zur Eingliederung von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen in Arbeit gemäß SGB II den Zugang zu einer Förderkette eröffnen, die das Arbeitsmarktinstrumentarium des SGB III in Verbindung mit psychosozialen Hilfen, Schuldnerberatung und möglicherweise erforderlichen therapeutischen Diensten nutzt.

Erwerbslosigkeit bringt in Familien neben materiellen Sorgen psychische Belastungen, Erziehungsschwierigkeiten usw. mit sich. Unter diesen Umständen kann es egal sein, an welchem Problem die Hilfe ansetzt, sofern in einer Sorgeberatung umsichtig auf den Zusammenhang der Schwierigkeiten eingegangen wird. Rat findet sich in einem »Forum des Sorgens« (caring arena), das allen Problem- und Lösungsmomenten Raum gibt (Payne 2009, 28) – und damit die soziale Beratung in den gleichen ausgedehnten Maßen hält wie die sozialen Arrangements, die sich finden lassen. ♦

Literatur

Bunzendahl, Iris/Hagen, Björn Peter (Hg.): Soziale Netzwerke für die ambulante Pflege. Grundlagen, Praxisbeispiele und Arbeitshilfen. Juventa, Weinheim 2004.

Payne, Malcolm: Social Care Practice in Context. Palgrave Macmillan, Basingstoke 2009.

Pfau-Effinger, Birgit/Flaquer, Lluís/Jensen, Per H. (eds.): Formal and Informal Work. The Hidden Work Regimes in Europe. Routledge, London 2009.

Röber, Michaela: Wohlfahrtspluralismus und häusliche Pflegearrangements. Hilfemixes in der häuslichen Pflege. VDM Verlag Dr. Müller, Saarbrücken 2008.

Schröder, Joachim/Storz, Michael (Hg.): Einmischungen. Alltagsbegleitung junger Menschen in riskanten Lebenslagen. Vaas, Langenau – Ulm 1994.

Zeman, Peter: Altenpflegearrangements. Vernetzung der Netzwerke. In: Bauer, Petra/Otto, Ulrich (Hg.): Mit Netzwerken professionell zusammenarbeiten. Band II. Dgvt, Tübingen 2005. S. 315-333.

SOZIALwirtschaft *aktuell*

Nomos

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege

Infodienst für das Management in der Sozialwirtschaft

MEINUNG

Herausforderung für das Management

Die Beratung von Menschen in prekären Lebenslagen gehört zu den Kernaufgaben Sozialer Arbeit. Neben allgemeinen Auskünften über soziale Rechte und Pflichten und der spezialisierten Fachberatung im Einzelfall etabliert sich zunehmend eine weitere Form der Beratung, die Wolf Rainer Wendt in seinem Beitrag in dieser Ausgabe vorstellt. Kennzeichen der »Sorgeberatung« ist es, Selbstbestimmung und Eigenverantwortung der Ratsuchenden ernst zu nehmen und gemeinsam nach Ressourcen und Kompetenzen zu suchen und diese für die Problemlösung nutzbar zu machen. Das Management sozialer Dienste und Einrichtungen fordert die Sorgeberatung konzeptionell wie wirtschaftlich heraus. So sollte die Ablauforganisation der Fallberatung an den Phasen des Case Managements wie Assessment, Zielvereinbarung, Hilfeplanung und Fallbeendigung ausgerichtet sein. Und da die Sorgeberatung vor allem für Menschen in Frage kommt, deren Bedarf leistungsrechtlich nicht – oder nicht von vornherein – zuordenbar ist, müssen sich die Trägerverantwortlichen der Frage der (Re-)Finanzierung dieses Angebots stellen.

Gerhard Pfamendörfer

In dieser Ausgabe

- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Nachrichten und Notizen
- Personalien
- Termine & Tipps

Ausgabe 8/2009 · April 2009

SORGERBERATUNG

Gut beraten

■ Wolf Rainer Wendt

»Sorgeberatung« etabliert sich als neues Angebotsformat zwischen Selbsthilfe und Sozialleistungen, beispielsweise in den Pflegestützpunkten, bei der Budgetassistenz, im beschäftigungsorientierten Fallmanagement und in der Familienhilfe. Im Unterschied zur rechtlichen und fachlichen Beratung geht es bei der Sorgeberatung um konkrete Lebensbezüge und das Handeln in ihnen.

Das veränderte Verhältnis von Leistungsenehmern, Leistungserbringern und Leistungsträgern im Sozial- und Gesundheitswesen, mehr Selbstbestimmung und Teilhabe, die Anforderungen einer integrierten Versorgung und die Handhabung von Eingliederungsprozessen lassen das humanberufliche Verständnis von Beratung nicht unberührt.

- Beratung wird als fachlich und sachlich spezialisierte Dienstleistung vorgehalten. Diesen Gegebenheiten gegenüber entwickelt sich eine Beratungspraxis, die sich ohne vorgegebene Spezialisierung der Belange von Menschen annimmt und den Komplex ihrer Sorgen mit den Möglichkeiten der humandienstlichen

»In der Fachberatung holt sich der Ratsuchende beim Experten eine Lösung ab, bei der Sorgeberatung geht es um eine gemeinsame Beratschlagung für ein besseres Leben«

Sie spielt in jeder dieser Hinsichten eine zentrale Rolle und mit den neuen Formen wandeln sich der Modus und die Gestalt von Beratung. Im Verhältnis der an ihr beteiligten Stellen und Personen ist zu differenzieren und als Faktum anzuerkennen:

- Menschen beraten sich von jeher und stets auch selbst.
- Sozialleistungsträger haben eine generelle Beratungspflicht.

Versorgung verbindet. Diese Art der Konsultation habe ich mit dem Ausdruck *Sorgeberatung* belegt (vgl. Wendt 2008). Gebraucht wird sie u. a. in Pflegestützpunkten, bei Budgetassistenz, im beschäftigungsorientierten Fallmanagement und allgemein in der Familienhilfe.

Beratung in einem informellen Sinne gehört zur gewöhnlichen sozialen Inter-

»Sorgeberatung« etabliert sich als neues Angebotsformat zwischen Selbsthilfe und Sozialleistungen, beispielsweise in den Pflegestützpunkten, bei der Budgetassistenz, im beschäftigungsorientierten Fallmanagement und in der Familienhilfe. Im Unterschied zur rechtlichen und fachlichen Beratung geht es bei der Sorgeberatung um konkrete Lebensbezüge und das Handeln in ihnen.

Eine Sorgeberatung ist angebracht, wenn Personen sich an einen Dienst wenden, ohne schon mit einer bestimmten fachlich und professionell oder leistungsrechtlich zuzuordnenden Problematik zu kommen. Unverkürzt kann die Lage und die Konstellation von Problemen thematisiert werden. Angebracht ist das in der Zugangsphase eines Case Managements und im Prozess des Assessments, der zu einer Zielvereinbarung und Hilfeplanung hinführt. Sorgeberatung gehört zur Fachlichkeit des Case Managements. Empirisch ist bei den neu eingerichteten Pflegestützpunkten zu beobachten, dass zu ihnen überwiegend Ratsuchende kommen, die selber nicht pflegebedürftig, aber mit der Problematik konfrontiert sind. Zu besorgen ist ein Fall, der eingetreten ist oder eintreten wird. Mit ihm müssen sich Betroffene im familiären, häuslichen Handlungsfeld und/oder unter Zuhilfenahme von Diensten arrangieren. «

Wolf Rainer Wendt in einem Beitrag über »Sorgeberatung« im Informationsdienst SOZIALwirtschaft aktuell 8/2009 (Einzelpreis 7,- Euro. Bestellung per E-Mail: hohmann@nomos.de)