

Mitarbeiterin (eines Hospiz- oder eines niedrigschwelligen Betreuungsdienstes oder einer stationären Altenhilfeeinrichtung) führt als Co-Leiterin zusammen mit der Leiterin des Projektes ‚AnSehen‘ die Fortbildung für die eigenen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden in der Region durch. Auf diese Weise wird die Mitarbeiterin in der Praxis qualifiziert, weitere Fortbildungen eigenständig durchzuführen. Durch die Einbindung der Mitarbeitenden „vor Ort“ wird eine persönliche Ansprache der haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden aus der Region erleichtert. Das ist besonders im Themenfeld der Sterbebegleitung von demenzerkrankten Menschen, das mit einem doppelten Tabu behaftet ist, sinnvoll.

Für die Fortbildungen wurde eine Arbeitshilfe mit vielen Informationen und methodischen Anregungen entwickelt, die den Multiplikatoren zur Verfügung stehen.

Zukünftig wird im Projekt verstärkt die Bedeutung von kulturell und religiös geprägten Verhaltens- und Kom-

munikationsformen für die Sterbebegleitung von demenzerkrankten Menschen Berücksichtigung finden. Die Berücksichtigung von kulturell gewachsenen Formen des Zusammenlebens soll den biografisch orientierten Zugang zu den erkrankten Menschen komplettieren.

Das Innovative an dem Projekt ‚AnSehen‘ ist nicht nur die besondere Berücksichtigung einer angemessenen Kommunikation mit demenzerkrankten Menschen in ihrer letzten Lebensphase, sondern auch die Zusammenführung von haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden (aus Hospiz- und Betreuungsdiensten für demenzerkrankte Menschen) sowie von betreuenden Angehörigen. In den Fortbildungen treffen sich Experten mit unterschiedlichen Blickwinkeln auf gleicher Augenhöhe.

Anmerkung

¹ Wilkening, Sterben im Pflegeheim, Perspektiven und Praxis einer neuen Abschiedskultur, Göttingen 2005, S. 9

Dietmar Köster/Renate Schramek/Silke Dorn: Qualitätsmerkmale in der Altersbildung und gemeinwesenorientierten SeniorInnenarbeit

1. Einleitung

Die Erwachsenenbildung ist mit einem „Evaluationsboom“ und einer „Qualitätssicherungsphobie“ konfrontiert. Die Debatte leidet oft unter einer einseitigen Orientierung an marktwirtschaftlichen Erfordernissen und ökonomischen Nutzenkalkülen. Dennoch sollte sich die Bildung im Rahmen der Wirkungsforschung die Frage nach ihren Effekten stellen, denn auch sie braucht eine Legitimierung und Selbstvergewisserung nach innen und außen. Schwierig ist an dieser Stelle, dass nicht alle Bildungsziele und -erfolge empirisch messbar sind.

Auch die Altersbildung wird sich der Qualitätsdiskussion nicht entziehen können (Kolland 2005), da es mit den zukünftigen Generationen älterer Menschen zu einem Wachstum bei den Teilnehmerzahlen und zu einem qualitativen Anstieg von Ansprüchen an die Altersbildung kommen wird (Schröder/Gilberg 2005).

Überdies erfordert die Gestaltung der mit dem demografischen Wandel einhergehenden Aufgaben die Entwicklung von Steuerungsmechanismen. Dazu zählt die Qualitätsentwicklung. Sie wird für die Anbieter von Altersbildung und gemeinwesenorientierter SeniorIn-

nenarbeit zukünftig unverzichtbar sein, weil die Sicherung von Qualität ein zunehmend wichtigeres Kriterium für die Entscheidung sein wird, welche Projekte, Maßnahmen etc. finanziell gefördert werden. Zudem werden sich auch die Nachfrager an Qualitätsmerkmalen (QM) orientieren. Die Einrichtungen, die sich dieser Herausforderung frühzeitig stellen, werden einen Wettbewerbsvorteil besitzen.

Die Wohlfahrtsverbände beginnen damit, sich der Aufgabe der Qualitätsentwicklung in der offenen Altenarbeit anzunehmen (vgl. Deutscher Evangelischer Verband für Altenarbeit und Pflege e. V. u. a. 2005; Deutscher Caritasverband 2004; Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. 2000).

Die Wohlfahrtsverbände als Orte, in denen Bildung und bürgerschaftliches Engagement (BE) einen großen Stellenwert besitzen, stehen vor der Aufgabe, sich auf ein wandelndes Altenbild einzustellen und die Potenziale Älterer verstärkt und gezielt zu erschließen und nachhaltig zu fördern. Es geht um eine Neupositionierung des Alters, bei der Bildung im Alter als gewinnbringende Investition für Gesellschaft und Individuum unverzichtbar ist (Köster/Schramek 2005; Köster 2005).

In einer aktuellen Studie¹ untersucht das Forschungsinstitut Geragogik (FoGera) in Witten acht Good-Practice-Einrichtungen in NRW aus der Arbeiterwohlfahrt (AWO), der Diakonie, der Caritas und dem Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband. Das Ziel des Forschungs- und Entwicklungsprojekts besteht darin, QM in der Altersbildung und der gemeinwesenorientierten SeniorInnenarbeit induktiv aus zu generierenden empirischen Daten abzuleiten, in der Praxis zu erproben und schließlich in einem curricularen Rahmen in Form eines Handbuchs zusammenzuführen. Das Projekt befindet sich momentan in der Phase der Verdichtung der Daten, die im Rahmen einer Fragebogenerhebung (bei den Good-Practice-Einrichtungen und bei zwei Themenwerkstätten mit SeniorInnen) erhoben wurden. Im Folgenden legen wir erste aus dem Datenmaterial abgeleitete QM dar, die sich auf Anforderungen älterer Menschen beziehen, die Angebote von exemplarischen Good-Practice-Akteuren der Wohlfahrtsverbände wahrnehmen oder sich in diesen engagieren. Die QM geben typische Hinweise für die Gestaltung der zukünftigen Altersbildung und offenen Altenarbeit. Vorab sei jedoch auf den Qualitätsbegriff, unser Verständnis und seine Anwendung im Projekt eingegangen.

2. Zur Definition des Qualitätsbegriffs

Der Begriff „Qualität“ bezeichnet die Beschaffenheit und den Wert eines Gegenstandes und wird im alltäglichen Sprachgebrauch häufig gleichbedeutend im Sinne von „gut“ benutzt. Im Projekt gehen wir von einem relationalen Qualitätsbegriff aus: Danach ist Qualität gegeben, wenn ein Produkt – hier sind damit Angebote der offenen Altenarbeit und Altersbildung gemeint – in seinen Eigenschaften den mehrdimensionalen Anforderungen entspricht, die z. B. die Nachfrager daran stellen.

Zu bedenken ist, dass die Bestimmung von Qualität ein prozesshafter Vorgang ist: Sowohl die Eigenschaften als auch die Anforderungen an ein Produkt können sich verändern. Entsprechend muss die Verständigung über Qualität regelmäßig erfolgen und ggf. den aktuellen Entwicklungen angepasst werden. Maßgebend für die FoGera-Studie ist dabei, dass die QM nicht von außen vorgegeben werden, sondern Teil eines Reflexions- und Diskursprozesses aller Beteiligten sein sollen. Im Rahmen des Projekts wurden dabei die Anforderungen von Teilnehmenden und Ehrenamtlichen an SeniorInnenangebote der Wohlfahrtsverbände wie o. g. erfragt.

Die entwickelten QM sind den Ebenen „Zugangsqualität“ („Welche Anforderungen bestehen bzgl. des Zugangs zu den Angeboten?“), „Durchführungsqualität“ („Welche Anforderungen stellen SeniorInnen an die Durchführung von Veranstaltungen?“) und „Transferqualität“ („Welche Anforderungen existieren in Bezug auf die Anwendung des „Gelernten“?“) zugeordnet.

3. Zugangsqualität

Die Frage des Zugangs, d. h. wie neue Mitstreiter gewonnen werden können, haben Hauptamtliche und Ehrenamtliche als bedeutsames Anliegen betont. Grundlegend für die Zugangsqualität ist das den Angeboten zugrunde liegende Altenbild. Das dominierende Bild des hilfe- und fürsorgebedürftigen Älteren entspricht nicht mehr der Realität und der Lebenslage älterer Menschen. So werden dem Alter in der Befragung positive Merkmale wie „interessiert“ und „offen“ signifikant häufiger zugeschrieben als negative Werte wie „einsam“ und „vergesslich“. Der Strukturwandel des Alters als Teil schneller gesellschaftlicher Umbrüche trägt zu einer stark heterogenen Altenpopulation bei. Diese hohe Diversifikation innerhalb der älteren Bevölkerungsgruppe erfordert, dass verschiedene Lebensabschnitte und -stile der Altengenerationen in den Blick zu nehmen sind. Um der Unterschiedlichkeit des Alters Rechnung zu tragen, muss das negative Altenbild in der Öffentlichkeit überwunden und durch eine differenzierte Sicht auf das Alter ersetzt werden. Hieraus ergibt sich für uns ein erstes QM: *Offene Altenarbeit und Altersbildung müssen einem realistischen, differenzierten und positiveren Altenbild folgen.*

Die Differenzierung des Altenbildes ist u. a. abhängig von unterschiedlichen sozialen Milieus und deren Vergemeinschaftungsprozessen (Kade 2001). Milieuspezifische Unterschiede müssen in dem SeniorInnenangebot Beachtung finden. Dabei kann das gleiche Milieu verbindend wirken und damit förderlich für „gelingende“ offene Altenarbeit und Altersbildung sein. Letztlich ist auf ein Passungsverhältnis zwischen Milieus, Habitus der Personen und den Themen zu achten. In der Untersuchung findet dies seinen Niederschlag darin, dass die Good-Practice-Einrichtungen einen deutlichen Milieubezug in Bezug auf höchste Schulabschlüsse, Einkommen und ausgeübte Berufe² haben.

Angesichts der Feminisierung des Alters, die sich auch in der vorliegenden Datenlage widerspiegelt – 80% der Befragten sind weiblich –, sind geschlechtsspezifische

Überlegungen in die Planung und Durchführung von SeniorInnenangeboten einzubeziehen. Einerseits ist es eine Stärke, dass es den Wohlfahrtsverbänden gelingt, ältere Frauen zur Mitarbeit zu gewinnen. Andererseits ist darüber nachzudenken, verstärkt die Teilnahme von Männern zu fördern. Weiter ist mit Blick auf die Zielgruppen zu sagen, dass Angebote in Abhängigkeit vom Thema altershomogen oder altersheterogen gestaltet sein können. Aus diesen Überlegungen leiten wir das QM ab: *In der offenen Altenarbeit und Altersbildung treten milieu- und geschlechtsspezifische Unterschiede deutlich hervor. SeniorInnen finden den Zugang zu den Angeboten der Wohlfahrtsverbände milieu- und geschlechtsspezifisch.*

Gleichzeitig erfolgt ebenfalls ein stark individualisierter Zugang zum Angebot. Die Daten belegen eine deutliche Schwächung der Bindungskräfte der Wohlfahrtsverbände. Lediglich 12% der Befragten gaben an, sich aus Tradition zum Wohlfahrtsverband heraus zu engagieren. Im Vordergrund stehen stattdessen die Motive „Spaß haben“ (79%), eine „sinnvolle Tätigkeit ausüben“ (63%) und „an persönlichen Fähigkeiten anknüpfen können“ (61%).

Entscheidendes Motiv für die Teilnahme an Veranstaltungen der gemeinwesenorientierten SeniorInnenarbeit und Altersbildung ist für 72,6% der Befragten das Thema. 56,1% treffen ihre Entscheidung für eine Veranstaltung danach, ob es sich um ein Angebot für die eigene Altersgruppe handelt. Hier deutet sich an, dass tendenziell eine eher themenspezifische als altersspezifische Ansprache bedeutsam ist. Dies gilt allerdings nicht generell. So zeigen z. B. die Untersuchungsergebnisse über die AWO-Reisegruppen des Ennepe-Ruhr-Kreises, dass der Wunsch, in der eigenen Altersgruppe zu bleiben (74,5%), überwiegt, während das Thema hier nur für knapp 55% bedeutsam ist.

Um der hohen Orientierung auf das Thema Rechnung zu tragen, ist eine regelmäßige Rückmeldung durch die Teilnehmer geboten. Die „Pluralisierung des Alters“ bringt eine breite Spanne an Bedürfnissen, Interessen und damit unterschiedlichste Anforderungen an SeniorInnenangebote mit sich. Entsprechend vielfältig ist ein Veranstaltungsprogramm zu gestalten. Es müssen traditionelle wie innovative Angebote in unterschiedlichster Form realisiert werden. Daraus ergibt sich das QM: *Ausgangspunkt der*



Fotos: Gabriel Schauf



offenen Altenarbeit und Altersbildung ist der einzelne Mensch mit seinen Bedürfnissen und Interessen. Sein bürgerschaftliches Engagement mit anderen für andere und für sich muss Sinn haben und Freude bereiten.

Der stark individualisierte Zugang erfordert Offenheit im Hinblick auf die Themen- und Engagementfelder. Zudem sind eine „gute Erreichbarkeit“ (wohnortnahe Veranstaltungsorte und zugehende Strukturen) sowie die Offerte kostenadäquater Angebote höchst bedeutsame Kriterien. Als QM kann festgehalten werden: *Gemeinwesenorientierte SeniorInnenarbeit und Altersbildung müssen thematisch und für neue Teilnehmende möglichst offen sein. Dabei ist auf die Entgeltgestaltung zu achten.*

Um den Zugang für neue Mitstreiter zu erleichtern, ist eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit unverzichtbar. Zudem vermag sie, die Popularität der SeniorInnenarbeit und des bürgerschaftlichen Engagements zu steigern. Hier gibt es Handlungsbedarf, denn 32,2% der Befragten schätzten die Angebote als „weniger bekannt“ ein. Außerdem ist Öffentlichkeitsarbeit für den gezielten Aufbau einer Anerkennungskultur im Ehrenamt wichtig. Hierzu gehört auch die Schaffung einer größeren Transparenz zwischen den Wohlfahrtsverbänden bzgl. der An-

gebote. Daher gilt: *Offene Altenarbeit und Altersbildung müssen öffentlich kommuniziert werden. Es geht um mehr Transparenz und um den Aufbau von Netzwerken.*

4. Durchführungsqualität

Nachfolgend werden die QM dargestellt, die sich auf die Durchführung einer „gelingenden“ offenen Altenarbeit und Altersbildung beziehen, einschließlich der Methodik und Didaktik.

Offene Altenarbeit und Altersbildung und ein befriedigendes bürgerschaftliches Engagement brauchen Unterstützung in Form von klaren Ansprechpartnern, Anerkennung, Qualifizierungsmaßnahmen und der Bereitstellung von Infrastruktur. Unverzichtbar ist die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen. Ein zentrales Anliegen für die Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen ist ein besseres gegenseitiges Kennenlernen. So können die unterschiedlichen Erwartungshaltungen beider Gruppen aus der jeweils anderen Perspektive ausgetauscht und Konflikte vorgebeugt werden.

Oftmals werden SeniorInnen in ihrer (ehrenamtlichen) Initiative durch bürokratische Vorgaben behindert. Zukünftig bedarf es hier einer effektiven organisatorischen Unterstützung ihrer Anliegen. Außerdem ist bei aller Knappheit in der Finanzlage der Wohlfahrtsverbände anzuerkennen, dass offene Altenarbeit und Altersbildung einen finanziellen Rahmen erfordern. Daraus leiten wir das QM ab: *Offene Altenarbeit und Altersbildung benötigen einen verlässlichen institutionellen Rahmen.*

Teil des institutionellen Rahmens sind die hauptamtlich Tätigen mit ihren Qualifikationen. Sie benötigen fachliche Versiertheit, ein großes Methodenrepertoire und gute Kenntnisse über Themen, Zielgruppen und Milieus. Die fachlichen Fähigkeiten müssen durch soziale Kompetenzen ergänzt werden, damit ein Umgang mit älteren Menschen auf der Basis eines gewandelten Altenbildes realisiert werden kann. Eine besondere Qualifikationsanforderung an die Hauptamtlichen besteht darin, Lernbedarfe bei den SeniorInnen zu identifizieren und entsprechende Bildungsangebote zu entwickeln. Dazu gehört auch die Fähigkeit, Potenziale für das bürgerschaftliche Engagement bei älteren Menschen zu erkennen und zu fördern. Ebenfalls sind die SeniorInnen in den Blick zu nehmen: Einerseits sollen Angebote (Alltags-)Kompetenzen fördern, andererseits werden gerade für die Ausweitung und Stabilisierung des Engagements Lern- und

Bildungsangebote benötigt. Daraus ergibt sich das QM: *Offene Altenarbeit und Altersbildung erfordern qualifiziertes Personal und Weiterbildungsmöglichkeiten, die die Ehrenamtlichen einbeziehen.*

Die hohe Bedeutung von Lernen und Bildung zeigt sich auch in der Befragung: 97,7% bewerten Lernen und Bildung im Alter als wichtig, 45,8% der Befragten begründen ihre Teilnahme mit dem Motiv, eine persönliche Herausforderung zu suchen. Lernen regt die Persönlichkeitsentwicklung an: Darin sehen 61,7% ein bedeutsames Merkmal für ein Angebot der SeniorInnenarbeit. Das daraus abzuleitende QM lautet: *Offene Altenarbeit und Altersbildung müssen eine Lernherausforderung beinhalten und zur Persönlichkeitsentwicklung beitragen.*

Die Beteiligung an Angeboten bedeutet oftmals die Einbindung in ein soziales Netzwerk. Bestimmte Maßnahmen und kommunikationsfördernde Methoden können dies unterstützen. Dies führt zu dem QM: *„Gelingende“ offene Altenarbeit und Altersbildung müssen gemeinschafts- und kontaktfördernd organisiert sein. Darüber hinaus ist die Möglichkeit generationsübergreifender Aktivitäten zu schaffen.*

Aus Platzgründen sei ein weiteres QM nachfolgend nur benannt: *Mitwirkung und Partizipation nehmen als zentrale Prinzipien der offenen Altenarbeit und Altersbildung an Bedeutung zu.*

5. Transferqualität

Der Transfer des Erfahrenen bzw. Erlernten ist in besonderer Weise zu berücksichtigen, denn eines der zentralen Probleme der Altersbildung besteht darin, die Praxislosigkeit des Erlernten zu überwinden. Allerdings steht diese Diskussion erst am Anfang. Die Untersuchung hat diesbezüglich ergeben, dass 28% der Befragten, die sich nicht ehrenamtlich engagieren, sich vorstellen könnten, aktiv zu werden. Es gilt, diese Potenziale zu erkennen sowie geeignete Gestaltungsräume zu schaffen. Dabei ist bei den SeniorInnen von einem relativ hohen Innovationspotenzial auszugehen, denn fast 50% sind für völlig neue Tätigkeiten offen. Das entsprechende QM heißt: *Offene Altenarbeit und Altersbildung müssen auch Anstöße geben und Gestaltungsräume schaffen für die Ausweitung von bürgerschaftlichem Engagement.*

46,2% der befragten SeniorInnen wünschen sich, zukünftig an der Gestaltung der Angebote (stärker) mitzuwirken. Dies ist bei der Planung, Durchführung und

Ausweitung von Veranstaltungen zu berücksichtigen. Auch Kolland (2005) meint, dass die Bedeutung von Selbstorganisation aufgrund der steigenden Nachfrage und der wachsenden Ansprüche an die Altersbildung weiter steigen wird. Es sind also Wege zu eröffnen für selbstorganisierte Bildungsprozesse. Gestützt wird dies auch durch unsere Befragung, in der rund 22% der SeniorInnen angaben, Angebote der Altersbildung und offenen Altenarbeit selbstständig zu leiten. Daraus ist folgendes QM zu induzieren: *Altenarbeit und Altersbildung haben Selbstorganisation zu fördern.*

6. Ausblick

Die entwickelten QM werden in der nächsten Projektphase in Pilotvorhaben an zwei Standorten der Good-Practice-Einrichtungen praktisch erprobt. Dabei werden in einem partizipativen Prozess präskriptive Leitsätze zu operationalisierbaren Kriterien und Indikatoren konkretisiert, um Effekte im Rahmen einer Evaluation messen zu können. Diese Wirkungsstudie wird Befunde darüber liefern, ob und inwieweit die Ziele mit welchen Instrumenten erreicht wurden. Daraus wird sich eine Überarbeitung der QM ergeben, die schließlich in einem offenen partizipativen Curriculum konzeptionell zusammengefasst werden. Ein Ziel ist dabei die Entwicklung eines mehrdimensionalen Ra-

sters, das den Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände ermöglichen soll, ihre Maßnahmen und Projekte selbst zu evaluieren, um eine eigenständige Qualitätsentwicklung sichern zu können.

Anmerkungen

¹ FoGera führt im Auftrag der Stiftung Wohlfahrtspflege des Landes NRW das Forschungs- und Entwicklungsprojekt „Offene Altenarbeit und Altersbildung in den Wohlfahrtsverbänden“ durch. Siehe www.fogera.de

² Dies schließt milieuübergreifende Angebote nicht aus.

Literatur

- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (Hg.): Praxishandbuch. Initiative Ehrenamt. Bonn 2000
- Deutscher Caritasverband (Hg.): Rahmenkonzeption für die offene soziale Altenarbeit im Deutschen Caritasverband. Freiburg 2004
- DEVAP (Deutscher Evangelischer Verband für Altenarbeit und Pflege e. V./Diakonisches Werk der EKD e. V./Evangelische Arbeitsgemeinschaft für Altenarbeit in der EKD (EafA) u. a. (Hg.): Leitfaden: Qualitätsentwicklung in der Offenen Altenarbeit. Leinfelden-Echterdingen 2005
- Kade, S.: Selbstorganisiertes Alter: Lernen in „reflexiven Milieus“. Bielefeld 2001
- Kolland, F.: Bildungschancen für ältere Menschen. Ansprüche an ein gelungenes Leben. Wien 2005
- Köster, D.: Bildung im Alter ... die Sicht der kritischen Sozialwissenschaften. 2005. In: Klie, T.; Buhl, A.; Entzian, H.; Hedtke-Bekker, A.; Wallrafen-Dreisow, H. (Hg.): Die Zukunft der gesundheitlichen, sozialen und pflegerischen Versorgung älterer Menschen. Frankfurt am Main, 2005, S. 95–109
- Köster, D.; Schramek, R.: Die Autonomie des Alters und ihre Konsequenzen für zivilgesellschaftliches Engagement. In: Hessische Blätter für Volksbildung. 2005, 55 Jg., H. 3, S. 226–237
- Schröder, H.; Gilberg, R.: Weiterbildung Älterer im demographischen Wandel. Empirische Bestandsaufnahme und Prognose. Bielefeld 2005

Sabine Wolf-Wennersheide: Neuorientierung und Qualitätsentwicklung in der Offenen Altenarbeit

In allen Bereichen der sozialen Arbeit sind Mitarbeitende sowohl im Haupt- als auch Ehrenamt damit konfrontiert, sich mit Fragen zum Selbstverständnis ihrer Arbeit, zur Darstellung des Profils und zu den sich daraus ableitenden Fragen der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung auseinander zu setzen. Während es für den Bereich der pflegerischen Dienste dazu konkrete gesetzliche Vorgaben und Forderungen gibt, ist ein Weg in die qualitätsorientierte Arbeit in der Offenen Altenarbeit nicht gesetzlich verankert. Trotzdem sind Maßnahmen der Qualitätsentwicklung auch für diesen Bereich zukünftig unverzichtbar. Nachfolgend sollen diese Notwendigkeiten verdeutlicht und Anregungen für den zukünftigen Qualitätsprozess gegeben werden.

Neuorientierung

Einleitung

In der Offenen Altenarbeit haben sich im Verlauf der letzten Jahre viele neue Angebotsformen, Inhalte und Strukturen herausgebildet.

Dieser innovative Prozess, angestoßen durch die demografische und gesellschaftliche Entwicklung im Bereich der sozialen Altenarbeit, hat zu einer lebendigen und bereichernden Angebotsvielfalt für die Lebensgestaltung und Lebenskultur der älteren Generationen geführt.

Ältere und alte Menschen sowie ihre Angehörigen haben mehr denn je die Möglichkeit, sich die für sie pas-