

# Was Quartiersentwickler\_innen wirklich brauchen

Zum zweiten Alumni-Treffen der Dienstleistungs- und Netzwerkmanager\_innen



## Qualifiziert im Quartier handeln

Als das Netzwerk SONG (Netzwerk Soziales Neu Gestalten, [www.netzwerk-song.de](http://www.netzwerk-song.de)) 2011 – 2013 mit dem ESF-geförderten Projekt LoVe (Lokale Verantwortungsgemeinschaften in kleinen Lebenskreisen) auf den Weg machte und damit als einer der ersten in Deutschland Qualifizierungen für Quartiersentwickler\_innen entwickelte, erprobte und evaluierte, war noch keine Rede oder Gedanke an Ehemaligen- oder treffender gesagt Alumni-Treffen, der inzwischen bundesweit 137 geschulten Dienstleistungs- und Netzwerkmanager\_innen.

Das Augenmerk lag vielmehr darauf, eine anwendungsbezogene, praxisnahe Qualifizierung zu entwickeln, die über das Fachwissen und fachliche Inhalte hinaus, Haltungen zum sozialräumlichen Perspektivwechsel und methodische Handwerkszeug zu vermitteln, die mit einander verbunden und verschränkt in einem begleiteten Praxisprojekt von den Teilnehmenden erprobt werden konnte. In den Modulen Sozialraumorientierung, Partizipation, Welfare-Mix und Inklusion werden die Teilnehmenden aus Kommunen, Altenhilfe, Behindertenhilfe, Architekten, Wohnungslosenhilfe und Wohnungswirtschaft, in

insgesamt 300 Stunden (120 Präsenzstunden) von ausgewiesenen Experten und einer Kursleitung begleitet und gecoacht.

Dabei ist es vollkommen unerheblich von welchem Standort oder Startpunkt die Interessierten die Qualifizierung beginnen, diese Fragen sind zu Beginn bei allen Teilnehmenden gleich:

- Wie fange ich an?
- Womit fange ich an?
- Wie kann ich strukturiert und systematisch vorgehen?
- Woher weiß ich, was der richtige Weg ist?
- Wie überzeuge ich meine Mitarbeiter?
- u.v.m.

In der Weiterbildung „Qualifiziert fürs Quartier“ finden sich neben vertiefenden und weitergehenden Fragen und Antworten auch:

- einen „roten Faden“ für das Handeln,
- Experten für den Austausch
- und die Reflexion der Arbeit

sowie zahlreiches und äußerst hilfreiches Handwerkszeug für ihre Arbeit. Dazu gehören:

- Sozialraum- und Netzwerkanalyse
- Aufbau neuer Dienstleistungen
- Entwicklung von Beteiligungsformen für Bürger und Bürgerinnen im Quartier
- Öffnung der Einrichtung
- Ungewöhnliche Lernorte und kreative Zugänge für Problemlösungen
- Projektmanagement
- Konzeptarbeit
- Lust und Spaß an den neuen Herausforderungen

Viele in und durch die Qualifizierung entwickelte sozialräumlich orientierte Projekte sind bereits entstanden. So existieren neue, dem Thema „Versorgungssicherheit im Quartier“ verpflichtete „Runde Tische“, Wege im Quartier wurden barrierefrei gestaltet, Rudelsingen organisiert, lokale Allianzen für Menschen mit Demenz sind entstanden, Vernetzung mit Projekten, wie „Kirche findet Stadt“ oder dem Programm „Soziale Stadt“, Kooperationen zwischen Einrichtungen und Kirchengemeinden zur besseren Versorgung pflegender Angehöriger, Kooperationen mit ambulanten Pflegediensten für Entlastungsangebote von Angehörigen und Menschen mit Demenz, ein Stadtteil entwickelt sich zu einer „lernenden Organisation“ und Knotenpunkt für das Lernen ist die stationäre Einrichtung vor Ort, weitreichende Befragungen der Menschen im Quartier zu ihren Bedarfen und Bedürfnissen, Sozialraumanalysen usw.

### *Quartier ist da, wo das Herz wohnt*

Die Themen Quartiersentwicklung und inklusiver Sozialraum sind auch in den aktuellen Medien vielfach angekommen. Immerhin erhält man ungefähr 133.000.000 Ergebnisse, gibt man den Begriff „Quartier“ bei einer der bekanntesten Suchmaschinen ein. Der

Quartiersansatz hat sich auf die Fahne geschrieben sich proaktiv mit den (zukünftigen) sozialen Herausforderungen und notwendigen Transformationsprozesses für lebenswerte Quartiere für alle Bürgerinnen und Bürgern auseinanderzusetzen und diese zu befördern. Was dazu notwendig ist, ist eine neue Kultur des Miteinanders im Dorf, in der Gemeinde, in den Stadtteilen und Stadtvierteln. Das verantwortliche Zusammenwirken aller ist gefordert: von Familien, Nachbarn, bürgerschaftlich Engagierten und professionellen Diensten. Eines erfahren und erkennen die Teilnehmenden immer wieder in ihren Praxisprojekten vor Ort: Quartier ist da, wo das Herz wohnt.

In der Praxis herrscht häufig die Einstellung, dass bereits ein offener Mittagstisch, Veranstaltungen mit Gästen oder Ähnliches Sozialraumorientierung sei – erst nach intensiver Schulung und Diskurs zum Thema werden Weite und Tiefe des Ansatzes nachvollzogen. Mehr Wissen zu den Themen Sozialraum und Quartier sowie deren räumliche und vor allem sozialen Bezüge sind für eine Neuausrichtung und einen Perspektivwechsel unerlässlich. Ohne Qualifizierung, die ein Grundverständnis von Quartier, Sozialraum, Vernetzung und Partizipation herstellen, sind entsprechende Strukturen und Prozesse nicht umsetzbar.

### *Qualifizierung wirkt*

Soft-Skills sind die Erfolgsfaktoren für eine gelungene Quartiersentwicklung: Soziale Kompetenzen, Empathiefähigkeit, Kommunikationsstärke, Kritikfähigkeit, Respekt und Wertschätzung sind für den Aufbau tragfähiger Strukturen unerlässlich. Die Vertreter\_innen im Quartiersmanagement müssen vor allem über hinreichende soziale und methodische Kompetenzen verfügen.

Wenn sich Demokratie nicht nur als ein politisches Statement verstehen will, sondern zum Lebensstil der Bürger\_innen werden soll, müssen die entsprechenden Instrumente auf die jeweiligen Zielgruppen abgestimmt sein. Sensible Wahrnehmung und Einstellung auf die Zielgruppen erfordern vom Quartiersmanagement ein hohes Methoden- und Fachwissen.

Denn Quartiersentwicklung geschieht nicht von allein, es braucht begeisterte Menschen, die die lokalen Prozesse und Entwicklungen fachlich und methodisch begleiten, aktivieren, initiieren oder moderieren können, die Netzwerke aufbauen und neue, passgenaue Dienstleistungen mit den Bürgern und Bürgerinnen vor Ort entwickeln.

Wer sich in Kommunen oder Organisationen entschlossen hat: „wir machen jetzt Quartiersentwicklung“, merkt schnell, dass Begeisterung für das Thema allein nicht trägt.

Schon zu Beginn, stellen die Quartiersentwicklerinnen fest, dass von ihnen große Veränderungen in kurzer Zeit erwartet werden. Auf die Dauer, denn bestenfalls sind die Entwicklungsprozesse im Quartier auf Dauer angelegt, wird ihnen schnell klar, dass sie als „Einzelkämpfer“ im lokalen Nahraum unterwegs sind.

Während der Qualifizierungsphase von ca. einem Jahr gibt es zahlreiche Gelegenheiten, Raum und Zeit für regelmäßige Reflexion und Austausch, gemeinsamen Lernen und kollegialer sowie Expertenberatung. Üblicherweise endet dies mit dem Ende der

Qualifizierung, vielleicht vereinbart man sich noch lose den Kontakt zu halten. SONG hat daher, gemeinsam mit den Absolventen der Qualifizierung, ein Konzept für eine weitere Netzwerkarbeit, mit einem Alumni-Treffen als besonderem Merkmal der Qualifizierung, entwickelt.

### *„Wir brauchen Alumni-Treffen!“*

Schon in 2015 fand das erste Alumni-Treffen in Hamburg mit über 25 Teilnehmenden statt, in 2016 wurde das zweite Alumni-Treffen, das vom Land Nordrhein-Westfalen gefördert wurde, in Bad Salzuflen zum Thema „Führen und Berühren“ mit 36 Teilnehmenden durchgeführt.

Neben einem Erfahrungsaustausch im World-Cafe und einem Ressourcen-Tauschmarkt, gab es in der inhaltlichen Arbeit mehrere Inputs zu den Themenbereichen „Führen und Berühren“, z.B. mit der Methode Team-Tango, und zu „Temporären Rauminterventionen“. Zum Schluss wurden die Dienstleistungs- und Netzwerkmanager\_innen gefragt, was sie zur Unterstützung Ihrer Arbeit von SONG für wirklich wichtig halten und brauchen? „Wir brauchen Alumni-Treffen“ war die einstimmige Antwort nach den zwei intensiven Tagen, „weil wir vor Ort häufig als Einzelkämpfer\_innen unterwegs sind“. Es ist die tatsächliche und persönliche Begegnung mit Gleichgesinnten, die ähnliche Erfahrungen, Stolpersteine und Herausforderungen haben, aber die auch mit gleicher Begeisterung sowie Mut in ihren Quartieren und Projekten arbeiten wollen.

Das Fazit der Teilnehmende war: die persönliche Begegnung ist so wertvoll und wirkt stärkend und kann durch kein digitales Angebot ersetzt, aber gerne ergänzt, werden.

Zusammen arbeiteten die Dienstleistungs- und Netzwerkmanager u.a. an folgenden Fragestellungen

- Über welche Ressourcen verfügen Sie, die Ihnen oder anderen für eine (inklusive) Quartiersarbeit nützlich sein können? Was könnten Sie geben?
- Wo stehen Sie gerade in der Quartiersarbeit? Was bewegt oder beschäftigt Sie aktuell? (Herausforderungen, Prozesse, Chancen, Konflikte, Aufgaben?)
- Auf welche Meilensteine in der Quartiersarbeit können Sie in diesem Jahr zurückblicken? (Berichten Sie gerne über Erfolgsgeschichten aus der Praxis.)
- Welches Ziel wollen Sie in Ihrer Quartiersarbeit als nächstes erreichen? Welche Ressourcen brauchen Sie dafür?
- Welche Tipps, Tricks und Empfehlungen aus der Praxis können Sie weitergeben, damit man/frau mit Spaß und Motivation in der Quartiersarbeit weg vom Schreibtisch und hin zum Quartier gelangt?

Einige Tipps und Empfehlungen der Dienstleistungs- und Netzwerkmanager für erfolgreiche Arbeiten im Quartier lauten daher auch,

*offen zu sein. Eine Auswahl der statements zeigt das: - offen für Neues, - ein offenes Ohr haben, - offen sein für Entwicklungen, - Netzwerke offen halten und*

*weiterknüpfen, - sich über jeden freuen, der kommt, - Mut zur Lücke, - nicht aufgeben,  
- alle Generationen berücksichtigen, - Erwartungen einfangen, aussprechen, vertiefen,  
konkretisieren, - kleinschrittig und niedrigschwellig vorgehen, - Highlights schaffen  
und vieles mehr.*

Zu den Empfehlungen der 36 Alumnis gehören auch die Hinweise auf: „Fortbildungen machen“, „Coachen lassen“ und „Tagungen sowie Alumnitreffen besuchen“.

Das nächste Alumni-Treffen in 2017 kommt bestimmt und wird von der Bremer Heimstiftung, einem SONG-Netzwerkpartner, in Bremen vorbereitet und für alle Dienstleistungs- und Netzwerkmanager zum Thema „Freiwilligenarbeit im Quartier“ angeboten und durchgeführt.

### *Weitere Informationen*

Die 300 Stunden umfassende Qualifizierung „Dienstleistungs- und Netzwerkmanagement“ startet in Bad Salzuflen am **27. März 2017**. Ausführliche Informationen und die Möglichkeit direkt nachzufragen bietet eine Informationsveranstaltung am 22. Februar 2017 in Bad Salzuflen, Gästehaus Bethesda, Moltkestr. 14.

Dr. Bettina Kruth  
(Kursleitung)

Ulrike Overkamp  
(Leitung Abteilung Schulen und Bildung)

#### **Anmeldung und Fragen:**

Ev. Johanneswerk I Abteilung Schulen und Bildung  
Schildescher Straße 101-103  
33611 Bielefeld  
Tel. 0521 801-2202  
Fax 0521 801-2559  
qfq-anmeldungen@johanneswerk.de  
bettina.kruth@johanneswerk.de

[www.johanneswerk.de/qualifiziert-fuers-quartier](http://www.johanneswerk.de/qualifiziert-fuers-quartier)