

Selbsthilfekontaktstellen

**Empfehlungen der
Deutschen Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e. V.
zu
Ausstattung, Aufgabenbereichen
und Arbeitsinstrumenten**

**Deutsche Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e.V.**

Friedrichstraße 28
35392 Gießen
Tel: 0641 / 99 456 12
Fax: 0641 / 99 456 19

Innerhalb des Fachverbandes DAG SHG e.V. wurde eine Arbeitsgruppe aus Vorstand und Mitarbeiter/innen eingerichtet, die zu der Frage von Struktur- und Qualitätsmerkmalen von Selbsthilfekontaktstellen als Grundlage für eine verbindliche öffentliche Verständigung gearbeitet hat. Der Arbeitsgruppe gehörten an:
Anita M. Jakubowski, Dörte von Kittlitz,
Eva Kriwy-Gottschalk, Regina Riedel und Wolfgang Thiel.

© Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.
Gießen 2001
Alle Rechte vorbehalten

Funktion und Ziele der Empfehlungen

Die Empfehlungen der DAG SHG e. V. zu Ausstattung, Aufgabenbereichen und Arbeitsinstrumenten von *Selbsthilfekontaktstellen* sollen einen Beitrag leisten zur Verständigung über institutionelle und fachliche Standards von Selbsthilfekontaktstellen.

Die Ziele der Empfehlungen sind,

- die Außenwahrnehmung des Einrichtungstyps Selbsthilfekontaktstelle als selbsthilfeunterstützende Infrastruktur zu vereinheitlichen und zu verbessern,
- die interne Profilentwicklung für Träger und Mitarbeiter/innen zu erleichtern,
- den *Landesarbeitsgemeinschaften der Selbsthilfekontaktstellen* eine Orientierung zu bieten für die Entwicklung gemeinsamer Ziele und Perspektiven.

Die Empfehlungen beschreiben die *wünschenswerte* Ausstattung und sinnvolle Arbeitsinstrumente, welche den fachlichen Erfordernissen der Gestaltung der Arbeitsaufgaben entsprechen. Es geht also nicht darum, festzustellen, ob Selbsthilfekontaktstellen über diese Ausstattung verfügen und die dargestellten Arbeitsaufgaben bereits erfüllen. Es geht darum, welche Ausstattung bei ausreichender Förderung von Selbsthilfekontaktstellen angemessen ist und welche Arbeitsinstrumente dann einsetzbar sind.

Einführung

1. Selbsthilfe-Unterstützung in Deutschland

In Deutschland sind in den letzten beiden Jahrzehnten auf örtlicher und regionaler Ebene Einrichtungen entstanden, die einen eigenständigen fachlichen und institutionellen Arbeitsansatz zur Information und Beratung von Selbsthilfe-Interessierten und zur Unterstützung und Förderung von Selbsthilfegruppen entwickelt haben. Diese Einrichtungen arbeiten fach- und themenübergreifend und werden als Selbsthilfekontaktstellen bezeichnet. Sie bestehen bei unterschiedlichen freien und öffentlichen Trägern und verfügen über fest angestelltes Personal, Räume und Ressourcen. Die Selbsthilfe-Unterstützung ist für diese Einrichtungen eine *Hauptaufgabe*, was umfangreiche Informations-, Beratungs- und Unterstützungsangebote ermöglicht.

Eine besondere Rolle für die Verbreitung und Konsolidierung von Selbsthilfekontaktstellen spielten die Empfehlungen der DAG SHG e. V. von 1985 (Kontaktstellen) und 1987 (Selbsthilfegruppen-Unterstützung – Ein Orientierungsrahmen) sowie die beiden Bundesmodellprogramme “Informations- und Unterstützungsstellen für Selbsthilfegruppen” von 1987 – 1991 in den alten Bundesländern und “Förderung der sozialen Selbsthilfe in den neuen Bundesländern” von 1991–1996.

Neben Selbsthilfekontaktstellen gibt es Selbsthilfe-Unterstützungsangebote von Wohlfahrtsverbänden, kommunalen Behörden, Krankenkassen, Volkshochschulen, Universitäten und anderen Versorgungseinrichtungen (z. B. Behindertenberatungsstellen, Suchtberatungsstellen). Die Selbsthilfe-Unterstützung ist bei diesen Einrichtungen eine *Neben-* bzw. *Teilaufgabe*. Daher sind hier nur eingeschränkte Angebote möglich.

Die Selbsthilfe-Unterstützung in Deutschland erfolgt also in

verschiedenen institutionellen Formen mit unterschiedlichem Umfang der Angebote. Dabei bietet der Name der Einrichtung nicht immer ein klares Unterscheidungskriterium, da manche Einrichtungen ihr Angebot auch Selbsthilfekontaktstelle nennen, ohne dass es sich dabei um eine Stelle mit Hauptaufgabe handelt.

Selbsthilfekontaktstellen bieten die optimale Versorgung der Bevölkerung mit Angeboten zur Selbsthilfe-Unterstützung. Selbsthilfe-Unterstützung als Neben- oder Teilaufgabe ist vor allem dort sinnvoll, wo aufgrund geographischer oder demographischer Gegebenheiten eine Selbsthilfekontaktstelle nicht oder noch nicht erforderlich ist.

2. Inhomogene Selbsthilfekontaktstellen-Landschaft

Das Feld der Selbsthilfekontaktstellen in Deutschland ist nicht homogen. Das liegt an unterschiedlichen lokalen/regionalen Traditionen, aber auch daran, dass die Förderung unzureichend ist und dem noch immer wachsenden Bedarf an Selbsthilfe-Unterstützung nicht oder nicht mehr entspricht. Die Voraussetzungen zur Entwicklung und fachlichen Stabilisierung der Arbeit von Selbsthilfekontaktstellen sind in den Bundesländern und Kommunen sehr verschieden. Es gibt keine koordinierte und aufeinander abgestimmte Selbsthilfe- und Kontaktstellenförderpolitik. Auch auf dem Hintergrund der Soll-Vorschrift für die gesetzlichen Krankenkassen zur Förderung von Selbsthilfekontaktstellen im § 20, Abs. 4 SGB V ergibt sich ein erheblicher Klärungs- und Abstimmungsbedarf.

Strukturelle Kriterien und Ausstattungsstandards

Selbsthilfekontaktstellen

- sind themenübergreifend tätig
- sind allen Interessierten öffentlich zugänglich
- sind nicht gewinnorientiert
- haben ein fachlich eigenständiges institutionelles Profil in der Öffentlichkeit
- verfügen über für die Selbsthilfe-Unterstützung angestelltes, bezahltes Personal

Personelle Mindestausstattung:

- I. In Städten und Kreisen mit 100.000 bis 200.000 Einwohner 1,5 Selbsthilfeberater/innen und eine halbe Verwaltungskraft
- II. In Städten und Kreisen mit 200.000 bis 500.000 Einwohner 2,5 Selbsthilfeberater/innen und eine Verwaltungskraft
- III. In Städten und Kreisen mit mehr als 500.000 Einwohner muss der Personalschlüssel entsprechend der Einwohnerzahl angepasst werden.

(in Orientierung an Braun, J.: Empfehlungen zur Selbsthilfeförderung in Städten, Kreisen und Gemeinden. Köln, 1991, 43f)

- haben Personal mit sozialwissenschaftlicher, pädagogischer, psychologischer, sozialpädagogischer oder vergleichbarer Qualifikation, das an Fortbildungsveranstaltungen für das Arbeitsfeld der Selbsthilfe-Unterstützung teilnimmt und dafür vom Träger freizustellen ist
- erbringen ihre Leistung an mindestens vier Werktagen in der Woche
- haben festgelegte Sprechzeiten an mindestens drei Werktagen in der Woche mit mindestens einem Nachmittags- oder Abendtermin
- halten folgende Bürokapazitäten vor:

- mindestens zwei Büroräume
- separate Beratungsmöglichkeit
- zeitgemäße technische Büroausstattung

Aufgabenbereiche und mögliche Instrumente

1. Information und Aufklärung

Die Selbsthilfekontaktstelle informiert und klärt auf über

- Formen und Arbeitsweisen von Selbsthilfegruppen
- das örtliche Selbsthilfe-Spektrum
- das Versorgungssystem der Region
- Möglichkeiten und Grenzen der Selbsthilfe
- Formen und Möglichkeiten der Förderung von Selbsthilfegruppen
- Mitbestimmungs-, Mitwirkungsmöglichkeiten für Selbsthilfegruppen
- Beratungs- und Fortbildungsangebote für Selbsthilfegruppen

Instrumente:

- Einrichtung telefonischer und persönlicher Sprechzeiten
- Bereitstellung von Informationen / Darstellungen der Selbsthilfe vor Ort
- Bereitstellung von allgemeinen Informationsmaterialien und Literatur über Selbsthilfegruppen
- Zusammenstellung und Vermittlung von Überblicks- und Handlungswissen zur Selbsthilfeförderung und zu Mitwirkungsmöglichkeiten der Selbsthilfe vor Ort
- Bekanntmachung der Angebote der Selbsthilfekontaktstelle und der Angebote anderer örtlicher Versorgungseinrichtungen und Organisationen
- Durchführung von Informationsveranstaltungen

2. Beratung und Ermutigung

Die Beratung und Ermutigung der Selbsthilfekontaktstelle

- hilft Interessierten bei der Orientierung und Selbstklärung

- erleichtert die Entscheidung zur Selbsthilfe, zur Nutzung von Versorgungsangeboten oder anderen unterstützenden Maßnahmen
- ermutigt zur Gruppengründung
- motiviert zum Selbsthilfe-Engagement
- unterstützt den Zusammenschluss in Selbsthilfegruppen, Selbsthilfe-Organisationen und Selbsthilfe-Initiativen
- dient der kollegialen Beratung zur Selbsthilfe-Unterstützung / -Förderung
- dient der punktuellen Begleitung beim Gruppenprozess
- fördert die Bekanntmachung der Selbsthilfe in Gruppen als Methode

Instrumente:

- Einrichtung telefonischer und persönlicher Beratungszeiten
- Einrichtung von Beratungszeiten für Gruppen
- Gruppenanleitungsangebote
- Begleitungs-, Supervisionsangebote bei der Selbstreflexion oder in Krisensituationen von Gruppen
- Organisationsberatungsangebote

3. Kontakte und Zugangswege

Die Selbsthilfekontaktstelle eröffnet Kontakte und schafft Zugangswege, um

- Betroffene zu Selbsthilfegruppen zu vermitteln
- Einzelne miteinander in Verbindung und Austausch zu bringen
- Selbsthilfegruppen und professionelle Helfer/innen und Einrichtungen zusammenzubringen
- Einzelnen die Kontaktaufnahme zu professionellen Versorgungseinrichtungen und anderen Hilfe-Angeboten zu ermöglichen
- Selbsthilfegruppen in der Öffentlichkeit und der Fachwelt

bekannt zu machen und Ansprechpartner/innen zu vermitteln

- Interessierte in die Lage zu versetzen, Gruppen zu erreichen und an Gruppentreffen teilnehmen zu können

Instrumente:

- Adressensammlung (Kartei) aller örtlichen Selbsthilfegruppen zu sämtlichen Themen
- Adressensammlung (Kartei) von örtlichen Versorgungseinrichtungen
- Erstellung einer Kontaktliste von interessierten Fachleuten / Referent/innen
- Sammlung von Kontaktwünschen Betroffener bei ihrer Suche nach Gleichbetroffenen
- Sammlung der Aufnahmewünsche von Selbsthilfegruppen, die neue Mitglieder suchen
- Zusammenstellung der Treffen und Veranstaltungen der bestehenden Selbsthilfegruppen
- Erstellung von Selbsthilfegruppen-Themenlisten

4. Technische und organisatorische Unterstützung von Selbsthilfegruppen / -Organisationen

Die Selbsthilfekontaktstelle bietet technische und organisatorische Unterstützung, um

- die Bildung von Selbsthilfegruppen zu erleichtern
- den regelmäßigen Arbeitsprozess von Selbsthilfegruppen zu unterstützen
- die Zusammenarbeit von Selbsthilfegruppen zu aktivieren

Instrumente:

- Bereitstellung von Räumen bzw. Hilfe bei der Suche nach Gruppenräumen
- Bereitstellung bzw. Vermittlung von Informationsmaterialien und Geräten (z. B. Telefon, Kopierer, Overhead-

- projektoren, Moderationsausstattung u. a.)
- praktische Unterstützung beim Erstellen von Informationsmaterial
- praktische Hilfen bei der Nutzung von Fördermöglichkeiten wie beim Erstellen von Anträgen oder Abrechnungen
- Unterstützung bei der Organisation und Durchführung von Veranstaltungen
- Angebot von Klärungshilfen bei speziellen Organisationsfragen (z. B. Terminprobleme, Ferienzeit) und besonderem Ressourcenbedarf (z. B. Schwimmbäder, Gymnastikräume)
- Sammlung und Vermittlung der Adressen von Ansprechpartner/innen (z. B. Kontaktlisten von Moderator/innen, Referent/innen, Supervisor/innen, Journalist/innen/Ansprechpartner/innen bei Medien)
- Bereitstellung von Öffentlichkeitsforen (z. B. Selbsthilfezeitung, Selbsthilfegruppen-Magazin im Radio)
- Vermittlung von Auslage-/Aushangmöglichkeiten für Informationsmaterial von Selbsthilfegruppen

5. Öffentlichkeitsarbeit

Die Selbsthilfekontaktstelle betreibt bzw. unterstützt bei der Öffentlichkeitsarbeit, um

- Bürger/innen öffentlich über Selbsthilfe aufzuklären und zur Selbsthilfe anzuregen
- die allgemeine Öffentlichkeit und die Fachöffentlichkeit über Selbsthilfe sowie über Möglichkeiten und Erfordernisse der Unterstützung und Förderung aufzuklären
- Multiplikator/innen des Selbsthilfegedankens und Kooperationspartner/innen anzusprechen und zu gewinnen
- über Neugründungen von Selbsthilfegruppen zu informieren
- Selbsthilfegruppen bei ihrer eigenen Öffentlichkeitsarbeit zu beraten und zu unterstützen

- das Angebot der Selbsthilfekontaktstelle bei Bürger/innen und in der Fachwelt bekannt zu machen

Instrumente:

- Erstellung und Verbreitung von Informationsmaterialien (Informationsblatt über die Selbsthilfekontaktstelle, Selbsthilfe-Zeitung, aktuelle Themen-/Gruppenlisten bzw. Verzeichnisse / örtliche Wegweiser)
- Pflege von Medienkontakten und Veranlassung einer geeigneten Veröffentlichung von Anliegen
- Einrichtung von Presse- / Informationsverteiler und Weitergabe von Ankündigungen / Informationen / Stellungnahmen
- Durchführung öffentlicher Veranstaltungen wie Selbsthilfep-Tage und selbsthilfespezifische Vortrags- / Informationsveranstaltungen
- Organisation von Gesamttreffen zur Präsentation und Kontaktfindung der Selbsthilfegruppen untereinander
- Bereitstellung von bzw. Unterstützung bei Öffentlichkeitsforen
- Teilnahme als Referent/in, Diskutant/in an Veranstaltungen
- Veröffentlichung von Fachbeiträgen / Stellungnahmen in Publikationen / in der Presse / in Gremien
- Beratung von Selbsthilfegruppen bei der Durchführung eigener Öffentlichkeitsarbeit
- Bekanntmachung des Angebotes der Selbsthilfekontaktstelle in den Medien oder durch spezielle Veranstaltungen

6. Vernetzung / Kooperation

Die Selbsthilfekontaktstelle betreibt Netzwerkarbeit. Sie fördert Kooperationen zwischen und kooperiert mit

- fachbezogenen Beratungsstellen, Versorgungseinrichtungen und Berufsgruppen zur Selbsthilfe-Unterstützung auf regio-

- naler Ebene (insbesondere Anbieter/innen von sozialen, psychosozialen, gesundheitlichen, familienpflegerischen und frauenfördernden Einrichtungen)
- Vereinen, Verbänden, Institutionen (Behörden, Krankenkassen), fachlichen Arbeitskreisen, kommunalpolitischen Gremien und kirchlichen Einrichtungen zur Selbsthilfe-Unterstützung und -Förderung auf regionaler Ebene
 - Selbsthilfegruppen zur Stärkung ihrer Zusammenarbeit, zur Unterstützung bei ihrer Interessenvertretung, zur Bildung von Selbsthilfegruppen bei seltenen Themen, bei der gemeinsamen Betroffenensuche
 - anderen Selbsthilfekontaktstellen auf überregionaler Ebene (z. B. Landesarbeitsgemeinschaften)
 - Selbsthilfeprojekten zur Abstimmung der Angebote, zur Fallbesprechung und Weiterbildung

Instrumente:

- Beförderung des Informationsaustausches (z. B. durch Informationsverteiler, Organisation von Kontakt- und Austauschtreffen)
- Gewinnung und Vermittlung von Fachreferent/innen
- Erstellung von Arbeitshilfen, Dokumentationen zur Zusammenarbeit im Selbsthilfebereich
- Anregung / Planung / Durchführung von Veranstaltungen / Arbeitskreisen von:
 - Selbsthilfegruppen
 - Selbsthilfegruppen und Professionellen (im sozialen und gesundheitlichen Bereich)
 - Professionellen im Selbsthilfe-Unterstützungsbereich
 - unterschiedlichen bürgerschaftlich Engagierten
 - Selbsthilfegruppen und Politik und Verwaltung

7. Verankerung der Selbsthilfe in Versorgung und Gemeinwesen

Die Arbeit der Selbsthilfekontaktstelle dient der Verankerung der Selbsthilfe in Versorgung und im Gemeinwesen, indem sie

- die Arbeit der Selbsthilfegruppen / die Wirkung von Selbsthilfegruppen sichtbar macht
- Mitwirkungsmöglichkeiten und die Vertretung von Interessen der Selbsthilfe fördert
- die Möglichkeiten der Selbsthilfe im Rahmen der Entwicklung von Versorgungs- / Planungskonzepten verdeutlicht
- den Förderbedarf der Selbsthilfe benennt, an der Entwicklung von Förderkonzepten mitwirkt und bestehende Förderstrukturen sichert und weiterentwickelt
- die Bildung von örtlichen oder überregionalen Selbsthilfebeiräten anregt und bei ihnen mitarbeitet
- die Interessen der Selbsthilfe artikuliert und transportiert

Instrumente:

- Organisation des Austausches und der Koordinierung von Förderungs- und Mitwirkungswünschen der Selbsthilfe auf regionaler Ebene z. B. durch Arbeitstreffen, Foren, Diskussionsveranstaltungen
- Mitwirkung bei Gesundheitstagen bzw. Aktionstagen zu anderen selbsthilferelevanten Themen sowie bei fachlichen Arbeitskreisen, verbandlichen und kommunalen Gremien zur Förderung von Selbsthilfe-Anliegen
- Lobbyarbeit zur Festigung der Selbsthilfe-Unterstützung
- Verfassen von Fachveröffentlichungen, Stellungnahmen
- Anregung zur Bildung / Beteiligung an der Geschäftsführung von örtlichen oder überregionalen Selbsthilfebeiräten

8. Weiterentwicklung des Kontaktstellenkonzeptes

Das Arbeitskonzept wird von der Selbsthilfekontaktstelle weiterentwickelt, indem sie

- die einzelnen Leistungen der Selbsthilfekontaktstelle darstellt und überprüfbar macht
- den speziellen Arbeitsansatz / das Profil der Selbsthilfekontaktstelle herausarbeitet und von dem anderer Versorgungsangebote abgrenzt
- Qualitätsmanagement betreibt
- flexibel auf Defizite und Veränderungen im Selbsthilfebereich reagiert
- Konzepte aus verwandten Bereichen auf ihre Verwendungsfähigkeit für die Selbsthilfe-Unterstützung überprüft und ggf. überträgt

Instrumente:

- Erarbeitung eines systematischen Konzepts
- Formulierung der Ziele der Arbeit / der Selbsthilfekontaktstelle
- Durchführung regelmäßiger Teambesprechungen
- aktive Teilnahme an kollegialer Vernetzung (z. B. Teilnahme an Landesarbeitsgemeinschaften der Selbsthilfekontaktstellen u. a.)
- regelmäßige Auswertung von Arbeitserfahrungen
- regelmäßige Überprüfung des Konzepts
- Dokumentation von Aktivitäten und Leistungen der Selbsthilfekontaktstelle, Erstellung von Sachberichten
- kontinuierliche Erweiterung der Fachkenntnisse, Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen / Fachtagungen
- Übersicht / Teilnahme an örtlichen Diskussionen / Planungen zur Förderung selbsthilfeverwandter und selbsthilferelevanter Bereiche

