

# Blätter der Wohlfahrtspflege

Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit



## Beratung in der Sozialen Arbeit

### AUS DEM INHALT

Altenhilfe

Behindertenhilfe

Gefährdetenhilfe

Jugendhilfe

Jugendsozialarbeit

Kinder- und Familienhilfe

Migration

#### Querschnittsaufgabe und spezialisiertes Arbeitsfeld

Beratung ist eine zentrale Ressource  
Sozialer Arbeit

#### Beratung unter Druck

Zwangskontexte können auch eine  
Chance für Veränderung sein

#### »Anschluss verpasst«

Beratung in der Bahnhofsmission

#### Entspannte Verhältnisse

Neue Entwicklungen bei der  
Sozialberatung und Rechtsberatung

#### Hilfe beim fachlichen Handeln

Einer Software-Einführung im  
Sozialbereich auf den Zahn gefühlt



Nomos

# »Anschluss verpasst«

## Beratung in der Bahnhofsmision

CHRISTIAN BAKEMEIER UND  
GISELA SAUTER-ACKERMANN

Christian Bakemeier ist Bundesreferent Bahnhofsmision beim Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland.  
E-Mail bakemeier@diakonie.de

Dr. Gisela Sauter-Ackermann ist Bundesreferentin Bahnhofsmision bei IN VIA Deutschland.  
E-Mail ackermann@bahnhofsmision.de

Die rund 100 örtlichen Bahnhofsmisionen in Deutschland bieten ihre Hilfe grundsätzlich jedem Menschen anonym und kostenlos an und meist zu Tageszeiten, an denen andere soziale Hilfen nicht verfügbar sind. Das Hilfsangebot ist niederschwellig, für seine Nutzung sind weder bestimmte persönliche Voraussetzungen noch bestimmte Problemlagen erforderlich. Beratungsgespräche sind ein wesentliches Angebot der haupt- und vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bahnhofsmisionen.

*Freitag 17:30 Uhr. Eine circa 50-jährige Frau betritt die Bahnhofsmision. Sie setzt sich wortlos an einen Tisch, sinkt in sich zusammen. Nach einigen Minuten spricht eine Mitarbeiterin sie an. »Kann ich Ihnen was zu trinken bringen?« Die Frau blickt auf. Die Augen werden glasig. »Ich glaube, ich habe alles falsch gemacht.«*

Das kann der Auftakt zu einem Beratungsgespräch in einer Bahnhofsmision sein. Das Gespräch erfolgt ohne Terminvergabe. Das heißt: Der Zeitpunkt wird allein durch die Person bestimmt, die die Beratung sucht. Dazu passen die langen Öffnungszeiten vieler Bahnhofsmisionen; in den Metropolen meist durchgehend.

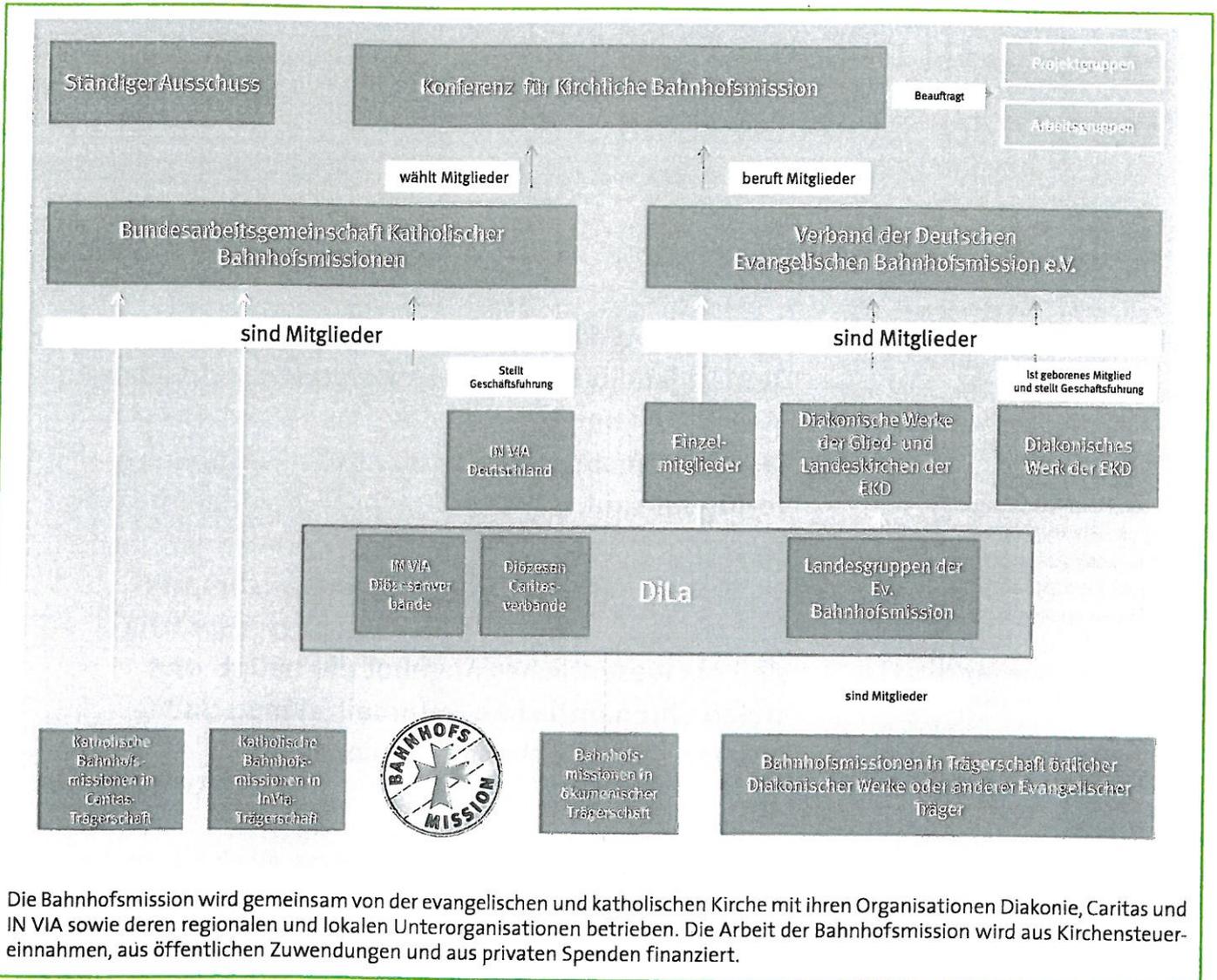
Viele der Gespräche ergeben sich ungeplant. Auch die Frau ist vermutlich gar nicht mit dem Ziel in die Bahnhofsmision gekommen, sich beraten zu lassen. Vielleicht suchte sie einfach nur ein warmes und trockenes Plätzchen; einen Ort, wo sie Ruhe finden kann, ja in Ruhe gelassen würde.

Der Anknüpfungspunkt für das Gespräch mit der Mitarbeiterin der Bahnhofsmision ergibt sich spontan. Die Vorstellungen, Assoziationen und

Gefühle, die die Besucherin mit Bahnhofsmisionen verbindet, bereiten dem Gespräch den Boden. Entscheidend aber wird die Begegnung zwischen den beiden Protagonistinnen: Da muss zwischen ihr und der Bahnhofsmisionarin ein Funke übersprungen sein, der ihr so viel Vertrauen einflößt, dass sie zu sprechen beginnt.

Dass die Frau den Weg in eine reguläre Beratungsstelle gefunden hätte, kann man so gut wie ausschließen. Um sie zu finden, sie zu kontaktieren und einen Termin zu ergattern, müssen viele Barrieren überwunden werden. Die Menschen, die in die Bahnhofsmisionen kommen, sind von den Angeboten der Schuldnerberatung oder der Ehe- und Lebensberatung meist meilenweit entfernt. Ganz abgesehen davon, dass das Problem der Frau gerade zu einem Zeitpunkt akut ist, an dem im regulären Rhythmus von Hilfestellen ein langes Wochenende bevorsteht.

Ein niedrighschwelliges Angebot zu sein bedeutet für die Bahnhofsmisionen, die Bedingungen für die Inanspruchnahme des Hilfsangebots so weit wie möglich zu reduzieren. Was heißt das konkret?



Die Bahnhofsmission wird gemeinsam von der evangelischen und katholischen Kirche mit ihren Organisationen Diakonie, Caritas und IN VIA sowie deren regionalen und lokalen Unterorganisationen betrieben. Die Arbeit der Bahnhofsmission wird aus Kirchensteuereinnahmen, aus öffentlichen Zuwendungen und aus privaten Spenden finanziert.

Es betrifft zunächst die Wahl des Standorts. Der Bahnhof ist ein in der Regel zentral gelegener, allgemein bekannter Ort in der Stadt. Er ist ein Teil des alltäglichen Lebens, vor allem als Start- und Endpunkt von Bahnreisen, aber auch als Einkaufszentrum und Treffpunkt. Gerade Menschen, die sich in ihrem Zuhause nicht wohl fühlen oder die vielleicht gar keines haben, scheint dieser Ort emotional stark anzuziehen.

Der Bahnhof bietet eine Projektionsfläche für Sehnsüchte, er gibt das Gefühl, dazugehören, und die vielen Menschen lenken von der eigenen Einsamkeit ab. Deshalb ist dieser Ort, was die Vielfalt der Menschen betrifft, die sich in ihm bewegen, so reich wie kaum ein anderer. In den Menschenströmen, die tagtäglich einen Bahnhof durchqueren, kommt der zum ICE eilende Manager genauso vor wie die Fahrtschülerin, der Kunde der Shoppingmeile ebenso

wie der Mensch ohne Wohnung und der Taschendieb auf der Suche nach »Arbeit«.

Bahnhofsmissionen sind zudem leicht zu finden: Es versteht sich von selbst, dass sie am Bahnhof zu suchen sind; dort angekommen hilft das Weegeleitsystem der Bahn bei der Orientierung.

Niedrigschwellig ist die Bahnhofsmission aber auch in Bezug auf die zeitlichen Vorgaben: Dazu gehören die Länge und die zeitliche Lage der Öffnungszeit, beispielsweise am Wochenende. Die Direktheit und Unmittelbarkeit wird darüber hinaus auch durch den Verzicht auf Terminvergabe erreicht.

Es gibt darüber hinaus noch andere mögliche Zugangshindernisse und Barrieren, die in den Bahnhofsmissionen bewusst umgangen werden. Wer sich an eine der spezialisierten Beratungsstellen wenden will, muss ein zumindest rudimentäres Problemverständnis haben. Er oder sie muss grob wissen, wo ihn der

Schuh drückt. Ja mehr noch: Der Anruf dort setzt den Entschluss voraus, das Problem aktiv anzugehen. Wer so weit ist, hat schon viel geschafft.

Das Konzept der Bahnhofsmission unterscheidet sich hiervon fundamental: Die klassische Frage nach dem (Rechtfertigungs-) Grund des Kommens entfällt. Gäste der Bahnhofsmission wissen und spüren: Hier darf man sein, ohne dass man etwas Konkretes brauchen oder in Anspruch nehmen muss. Die Frage, die den Anlass und Einstieg für die Beratung bildet, kann langsam wachsen. Vielleicht noch nicht einmal beim ersten Besuch. Manche Beratungsgespräche werden über lange Zeit hinweg angebahnt. Der Übergang von der Sprachlosigkeit oder vom unverbindlichen Gespräch zu existenzielleren Themen und Fragen erfolgt allmählich. Er setzt voraus, dass Menschen, die es sich längst angewöhnt haben, zu fordern, zu wünschen, ja sogar zu klagen, Mut fas-

sen und Vertrauen schöpfen. Nicht selten kommen sie aus der inneren und äußeren Erstarrung. Meist können sie ihr Problem zu Beginn noch nicht in Worte fassen. Zu tief wirken Traumatisierungen, Enttäuschungen, Verzweiflung. Zu überwältigend ist der Schmerz, der sie aktuell mit Wucht getroffen haben mag.

Im Zentrum der Beratungsarbeit der Bahnhofsmision steht das Erstgespräch. In Situationen, die die beratene Person als akut krisenhaft erlebt, bezieht es seine Kraft und Substanz aus der Unmittelbarkeit der Gefühle und Reaktionen. Solche Beratungsgespräche in existenziellen Krisen können entlastend und deeskalierend wirken. Die Beratung kann dann ein Ventil sein, um Emotionen freizusetzen und dadurch Handlungsmöglichkeiten zu gewinnen. Sie kann die aktuelle Situation nutzen, um Perspektiven für eine langfristige Bearbeitung zugrundeliegender Probleme zu gewinnen. Durch ihre Unmittelbarkeit kann die Beratung präventiv wirken. Denn durch die unverzügliche Bearbeitung der akuten Problematik lässt sich der weitere Verlauf der Krise positiv beeinflussen; möglichen negativen Verläufen kann gleich zu Beginn die Spitze genommen werden.

In anderen Fällen versteht sich das Gespräch in der Bahnhofsmision mehr sondierend, analysierend und motivierend. In jenen Sternstunden, in denen ein Mensch, der seine Probleme tief in sich verschlossen hält, sich der Beraterin oder dem Berater öffnet, wird es darum gehen, die Ressourcen zu stärken, Fragen herauszuarbeiten und eine ausführlichere Beratung anzubahnen.

Manchmal kommt es zur Verabredung eines weiteren Beratungstermins in der Bahnhofsmision. Beratungszyklen über mehrere Termine sind allerdings untypisch für die Arbeit der Bahnhofsmisionen. Stattdessen sieht die Bahnhofsmision ihre Aufgabe darin, bei Bedarf und auf Wunsch zur Beratung in spezialisierten Einrichtungen zu vermitteln. Dabei ist es oft nicht mit der Herausgabe von Telefonnummer und Adresse der entsprechenden Beratungseinrichtungen getan. Vielmehr ist es oft notwendig, Hilfestellungen bei der Überwindung der beschriebenen Barrieren zum Eintritt ins Beratungssystem zu geben. Das kann dann beispielsweise so aussehen, dass ein Telefonat inhaltlich ausführlich vorbereitet, vielleicht sogar

geprobt, wird oder von der Bahnhofsmision aus in Anwesenheit des Beraters geführt wird.

Zur Professionalität des Beratungsansatzes in Bahnhofsmisionen gehört wesentlich das Bewusstsein der eigenen Grenzen: Der Ort, die Einbettung der Beratungsarbeit in die vielfältigen Tätigkeiten und Angebote einer Bahnhofsmision, die Begrenztheit der Ressourcen – räumlich wie personell – machen den Unterschied zur klassischen Beratungsstelle augenfällig.

Charakteristisch für Bahnhofsmisionen sind passagere Kontakte. Hieraus können Gespräche entstehen, die – gerade weil sie spontan und situationsgebunden sind und weil sie sich in der Anonymität und Unverbindlichkeit

individuelle Grenzen begründet, über die nur er oder sie selbst verfügen kann. Keine Frage: Trotz des offenen Ansatzes ist auch in der Bahnhofsmision nicht jeden Tag alles möglich. Beratungsarbeit in den Bahnhofsmisionen ist engen Grenzen unterworfen. Innerhalb dieser ist sie wirksam.

Ein weiterer Aspekt gibt der Beratung in den Bahnhofsmisionen eine besondere Prägung. Er betrifft die Tatsache, dass Bahnhofsmisionen kirchliche Einrichtungen sind und von vielen Menschen als solche wahrgenommen werden. Sie tragen die Verbindung zu christlichen Werten für alle erkennbar im Namen, werden von vielen Menschen mit christlichen Werten und Tugenden wie Barmherzigkeit und Selbst-

*»In manchen Städten ist die Bahnhofsmision der einzige soziale Anlaufpunkt in der Nacht und am Wochenende«*

des Settings »Bahnhofsmision« ereignen – eine ungeahnte Erkenntnisschäfte und emotionale Tiefe erreichen. Über dieses Ergreifen der Chancen im Hier und Jetzt hinaus muss der Berater oder die Beraterin in der Bahnhofsmision die Kompetenz besitzen, lokale Beratungs- und Hilfeangebot zu kennen und passgenaue Angebote zu empfehlen. Insofern bestehen hohe Anforderungen an diagnostische und vernetzende Kompetenzen.

Dabei werden die Grenzziehungen je nach den der jeweiligen Bahnhofsmision zur Verfügung stehenden Ressourcen unterschiedlich sein: Was in der einen Bahnhofsmision zum Alltagsgeschäft und Standard gehört, ist anderswo vielleicht unmöglich oder wäre unverantwortlich. Vieles entscheidet sich allein an der Frage, wie viele Kolleginnen und Kollegen standardmäßig gemeinsam Dienst tun.

Grenzen sind jedoch nicht nur institutionell vorbestimmt, sondern müssen auch individuell gezogen werden: In einer offenen Anlaufstelle sind Konflikte zwischen unterschiedlichen Hilfebedarfen zu lösen. Nicht zuletzt liegen in der Persönlichkeit jedes Beratenden

losigkeit in Verbindung gebracht. Der christliche Hintergrund und Kontext ist den Gästen der Bahnhofsmisionen mal mehr, mal weniger bewusst.

In den Beratungsgesprächen kann der christliche Hintergrund der Bahnhofsmision durchaus eine Rolle spielen. Vom Beratenden her, wenn er durch seine persönliche Einstellung, durch entsprechende Schulungen und im Idealfall durch sein Vertrautsein mit religiösen Zeichen, Ritualen und Themen, religiös sensibilisiert ist. Er oder sie wird das Beratungsgespräch in einer Weise führen, dass es offen ist für die religiös-existenziellen Dimensionen, die anklingen ohne immer explizit angesprochen zu werden. Von der Person des oder der Beratenden her liegen existentielle Fragestellungen nahe, weil diejenigen, die Bahnhofsmisionen aufsuchen, oftmals mit Grenzerfahrungen wie Tod, Schuld und Versagen kommen oder grundsätzliche Sinnfragen mitbringen. Und weil der Kontext Bahnhofsmision bei manchen Erinnerungen an andere, ob negative oder positive, Erfahrungen mit Kirche und Christentum hervorruft und zum Vorschein bringt.

Manchmal braucht es wenig, um

## Rechtsfragen älterer Menschen



### Seniorenrecht

in der anwaltlichen und  
notariellen Praxis

Herausgegeben von RA Ronald Richter, FASr, RAin Dr. Gudrun Doering-Striening, FAFamR u FASozR, RAin Anne Schröder und RAin Bettina Schmidt, FAArbR u FASozR

2. Auflage 2011, 360 S., brosch.,  
39,- €, ISBN 978-3-8329-5660-8

In der anwaltlichen Praxis gewinnt das Seniorenrecht immer mehr an Bedeutung. Die gesetzlichen Regelungen sind verstreut, eine Gesamtdarstellung für die Beratungspraxis fehlt. Dem kommt das Praxishandbuch – mit einer Schwerpunktsetzung auf die wichtigsten Beratungsthemen – nach.

[www.nomos-shop.de/12581](http://www.nomos-shop.de/12581)



**Nomos**

diese existenziellen Dimensionen, diese Fragen, in denen es ums Ganze geht, diese religiöse Suchbewegung ins Schwingen zu bringen. Es reicht dann, eine Kerze anzuzünden oder einen Impuls mit einer Geschichte oder einem Vers aus der Bibel zu geben. Manche Bahnhofsmissionen können in solchen Fällen auf einen »Notfallkoffer« zurückgreifen, der solche Dinge und noch viel mehr enthält. Es versteht sich, dass der Einsatz religiöser Semantik eine besondere Sensibilität des Beratenden voraussetzt, die Intervention sparsam gebraucht wird und einen deutlichen Angebotscharakter hat.

Bahnhofsmissionen leben aus dem freiwilligen Engagement von Christinnen und Christen, Bürgerinnen und Bürgern vor Ort. Rund 2.000 Freiwillige tun Dienst in einer der rund 100 örtlichen Bahnhofsmissionen Deutschlands; die meisten von ihnen übernehmen ein- bis zweimal pro Woche einen Dienst von vier bis acht Stunden. Das Verhältnis von hauptberuflich Tätigen und freiwillig Engagierten in den Bahnhofsmissionen ist damit eins zu zehn.

Die Aufgaben der Freiwilligen sind so vielseitig wie die Arbeit der Bahnhofsmission überhaupt. Sie gehen vom berühmten Kaffeeausschank bis zum Bahnsteigdienst, von der Herausgabe eines Pflasters bis zur Begleitung von alleinreisenden Kindern im Zug. Auch Beratungsgespräche können ein Teil davon sein. Freiwillige der Bahnhofsmission werden hierzu gezielt qualifiziert: Mit einer bundesweit angebotenen, verbindlichen Grundausbildung, aber auch mit Kursen in Gesprächsführung, religiös-existenzieller Beratung und weiteren relevanten fachlich vertiefenden Themen. Es liegt in der Verantwortung der örtlichen Träger, für Auswahl, Einarbeitung und Begleitung der Freiwilligen zu sorgen.

Beratungen in der Bahnhofsmission müssen, gerade weil sie ungeplant und offen geführt werden, intensiv vorbereitet werden. Dabei ist viel Sorgfalt auf die Frage zu verwenden, wie im laufenden Betrieb der Bahnhofsmission die Bedingungen hergestellt werden können, die eine Beratung ermöglichen. Vereinbart und eingeübt werden muss aber auch der Fall, dass die Beratung oder der Beratende auf Grenzen stößt und diese vertreten muss. Diese Grenzen, soweit sie durch die Institution vorgegeben

sind, müssen für den Beratenden möglichst klar und transparent sein. Der Beratende muss sich auch insofern von der Institution getragen wissen, als er sich sicher sein kann, dass Träger, Leitung und Team ihm Rückhalt bieten, wenn er sich in seinem Handeln persönliche Grenzen bezieht.

Weiteren Schutz vor möglichen Überforderungen bieten Aufgabenteilungen und Absprachen über Zuständigkeiten: Selbstverständlich muss nicht jeder in einer Bahnhofsmission alles machen – schon gar nicht alleine. Und jeder muss wissen, wo er oder sie sich Hilfe holen kann – während der Beratung wie danach. Die Nachbereitung der Gespräche mit der Leitung, im Team und in der Supervision muss zum Standard gehören. Sie ist Teil eines Konzepts der Selbstsorge und Psychohygiene, die das Helfen erst möglich macht.

Unter diesen Voraussetzungen setzen Freiwillige in der Beratung ihr spezifisches Charisma ein, das in der durch keinen beruflichen Auftrag verstellten und dadurch besonders glaubwürdigen, unmittelbaren Begegnung von Mensch zu Mensch besteht.

Die rund 100 Bahnhofsmissionen in Deutschland zählten im Jahr 2010 rund 2,3 Millionen Kontakte mit Hilfesuchenden; das heißt, jede Bahnhofsmission wurde im Durchschnitt von 25.000 Menschen in Anspruch genommen. Insgesamt leisteten alle Bahnhofsmissionen zusammen 5,1 Millionen Mal Hilfe, in 37.000 Fällen war diese Hilfe eine Krisenintervention. Die Statistik der Bahnhofsmission dokumentiert, dass im selben Jahr 179.000 Beratungsgespräche oder seelsorgerliche Gespräche in den Bahnhofsmissionen stattfanden.

»Kann ich hier erst mal bleiben und habt ihr zufällig auch noch »ne Tasse Kaffee für mich? Die könnte ich wirklich brauchen! Gerade ist mir der letzte Zug vor der Nase weggefahren.« Manchmal gibt es in einer solchen Situation viele praktische Dinge zu regeln. Wenn das geschehen ist, hat der Reisende eines im Überfluss, das ihm sonst vielleicht fehlt: Zeit. Wenn der Mitarbeitende der Bahnhofsmission die auch mitbringt, kann sich in einer zufälligen, einmaligen und begrenzten Begegnung zweier Menschen etwas ereignen, das zumindest für den einen der beiden eine Spur legt, der er nachgehen kann. ■