

„Mit jeder Erkrankung verliert der psychisch kranke Mensch Welt; Welt und die Wege, die Bilder von den Wegen, die in die Welt führen. Damit ist die konkrete äußere Welt...angesprochen, vor allem aber auch das soziale Handeln, das die Teilnahme an der Welt ermöglicht.“ Dörner/Plog

Kontaktstellen: Auf der Schwelle zwischen Gemeinde und Psychiatrie Acht Thesen

1. Viele Kontaktstellen sind mit Beginn der sozialpsychiatrischen Reformdiskussionen in den 70er Jahren entstanden und waren in vielen Gemeinden der erste Baustein für das, was wir heute unter Gemeindepsychiatrie und ambulanter Versorgung verstehen.

Ein erstes Kontaktstellenangebot in Bielefeld hat es im Jahre 1972 durch „Die Grille“ gegeben; in Emden wurde kurz nach Gründung des Vereins „Das Boot“ (1981) eine erste Anlaufstelle eingerichtet.

Mittlerweile gibt es im gesamten Bundesgebiet zahlreiche Kontakt- und Beratungsstellen (profugeleitet, auch zum Teil als Baustein Psychosozialer Zentren), aber auch zahlreiche (Patienten-)Clubs, die überwiegend in Selbstverwaltung geführt werden. Kontaktstellen waren in den 70er und 80er Jahren die ersten Brückenköpfe für psychisch kranke Menschen in den lebensweltlichen Alltag. In den neuen Bundesländern begann diese Entwicklung dann zu Beginn der 90er Jahre.

Der beide „Einrichtungstypen“ verbindende Zweck ist, Menschen mit psychischer Beeinträchtigung vor allem einen (Schutz-)RAUM anzubieten,

- in dem man unverbindlich immer mal wieder vorbeischaun kann,
- in dem man sich zu nichts verpflichten muss,
- in dem man Freizeitangebote und Beratung nutzen kann,

einen RAUM, den man aufsuchen kann, ohne sich als potenziell oder faktisch psychisch krank ausweisen zu müssen, wo man „unter seinesgleichen“ sein kann. (Letzteres kann man durchaus kritisch sehen, da auch Kontaktstellen der Gefahr unterliegen, sich zu einem „ambulanten Ghetto“ zu entwickeln).

In den „Empfehlungen der Expertenkommission“ (1988), werden Kontaktstellen folgendermaßen skizziert:

„Sie „sollen prinzipiell in erster Linie jedem chronisch psychisch Kranken und Behinderten offenstehen, der in der jeweiligen Versorgungssituation lebt und Hilfe benötigt. Die Zugangsschwelle zu diesen Institutionen sollte bewusst niedrig gehalten werden. In diesem Sinne sollen sie als `offener Treffpunkt´ sowie als Instrument der Beratung und zum Erhalt und Aufbau zwischenmenschlicher Beziehungen organisiert werden“ (S. 249).

Gemeindepsychiatrie ist Verknüpfung von Psychiatrie und Gemeinde oder im Bild von Dörner und Plog zu bleiben: der konkreten äußeren Welt; Kontaktstellen können an dieser Schnittstelle wichtige Impulse setzen.

2. Kontaktstellen leiden häufig darunter, dass sie nicht richtig wahrgenommen werden, dass sie nicht ausreichend finanziert sind (wenn überhaupt), dass sie irgendwie so am Rande mitlaufen.

Kontaktstellen sind keine regelfinanzierten Einrichtungen. Das liegt insbesondere an unserem „kurativen Sozialsystem“. Das System wird dann in Anspruch

genommen oder wirksam, wenn sich die Probleme bereits manifestiert haben und mittels psychiatrischer Diagnostik eine Zuordnung zu Krankheits- und Störungskategorien erfolgt ist. Das „kurative Modell“ konzentriert sich auf die Kompensation und „Reparatur“ von Krankheit, Behinderung und psychischen Störungen.

In der Kontaktstellenarbeit sind diagnostische Zuordnungen, Defizite und Behinderungsmerkmale einer Person nicht relevant (da sie nur zu weiterer Stigmatisierung führen), sondern die Ressourcen und Kompetenzen, die jemand mitbringt und die er oder sie freiwillig in die Abläufe und die Gestaltung der Angebote einbringen kann. Kontaktstellen können vielleicht präventiv wirken.

Die fehlende Regelfinanzierung hat leider zur Folge, dass Kontaktstellen sich personell und sächlich oft nur mit freiwilligen Zuwendungen der jeweiligen kommunalen Gebietskörperschaft sowie mit Spenden etc. über Wasser halten können. Bei diesem unsicheren Finanzierungsmodell (je nach Haushaltslage) sind Kontaktstellen stets in ihrer Existenz gefährdet. Die oftmals unzureichende Personalausstattung wird häufig durch die Unterstützung von Psychiatrieerfahrenen und bürgerschaftlich Engagierten ergänzt (siehe auch in Emden und Bielefeld).

Kontaktstellen liegen in der öffentlichen Wahrnehmung und auch in der Fachdiskussion oft außerhalb der anderen „wichtigen“ Versorgungsbausteine wie Betreutes Wohnen, Wohnheime, Tagesstätten, Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM), Sozialpsychiatrischer Dienst (SpDi) etc. Dabei halten sie in der Regel ein Milieu vor, das Anonymität, Freiwilligkeit und Niedrigschwelligkeit garantiert und das Kontakte, Begegnungen, Alltagserleben und soziale Teilhabe ermöglicht.

3. Kontaktstellen sind Anlaufstellen für psychisch kranke und alkoholabhängige Menschen, die Kontakt mit Gleichbetroffenen, tages- und freizeitstrukturierende Angebote sowie allgemeine Unterstützung und Beratung suchen.

Da Niedrigschwelligkeit, Anonymität und Freiwilligkeit Grundprämissen von Kontaktstellen sind, können über sie auch „schwierigere Klienten“ oder Menschen mit sehr eingeschränktem Hilfesuchverhalten erreicht werden, vorausgesetzt, diese Prämissen werden in der Einrichtung auch „gelebt“. Es muss klar sein, dass die Besucher die Angebote wahrnehmen können, aber nicht müssen.

Dies erfordert auf Seiten der Sozialprofis eine Art „passive Aktivität“, sich einerseits zurückhalten und auch zuhören zu können und andererseits Voraussetzungen für das Gefühl von Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft zu schaffen. Anders gesagt: Der Mitarbeiter der Kontaktstelle ist auch immer wieder gefordert, Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass sich jeder das gewünschte Maß an Kontakt, aber auch an Hilfe, Unterstützung und Beratung holen kann.

Kontaktstellen sollen im günstigen Fall „Kontexte sozialer Anerkennung“ (Keupp) sein, das heißt, Beziehungsnetze, wo Zugehörigkeit, Ermutigung und

Anerkennung vermittelt werden. Oftmals stellen sie „Ersatznetzwerke“ für fehlende oder nur noch rudimentär vorhandene Netzwerke sozialer Unterstützung dar. Kontaktstellen sollen ein Ort der Begegnung und damit auch offen sein für Menschen aus dem Gemeinwesen (Stadtteil, Wohnbezirk).

Schließlich gilt: Integration in die Gesellschaft ist ohne Gesellschaft und damit ohne Bürger nicht möglich. Verinselung und fehlender Bürgerkontakt einer Kontaktstelle –das trifft natürlich auch auf andere psychiatrische Angebote zu–

befördern eher die Fremdheit, die Vorurteile und Vorbehalte gegenüber psychisch beeinträchtigten Menschen.

4. Kontaktstellen legen Wert auf einen einfachen und unkomplizierten Zugang ohne bürokratische Hürden und Aufnahmemodalitäten.

Kontaktstellen sind grundsätzlich für alle Interessierten offen, und keine Diagnose oder Nichtdiagnose sollte den Zugang verhindern. Die so genannte psychiatrische Terminologie spielt keine so wichtige Rolle. Die Frage nach Art und Ausmaß der Erkrankung oder psychischen Beeinträchtigung steht eindeutig nicht im Vordergrund. Der Alltag in einer Kontaktstelle, die Vielzahl an freizeitpädagogischen Angeboten und das Miteinander umgehen geben den Rahmen ab für ein virtuelles Trainingsfeld,

- in dem man soziale Kompetenzen und alltagspraktische Fähigkeiten erwerben und erweitern kann,
- in dem man neue Interessen entdeckt und sie weiter pflegen kann,
- in dem über die Übernahme an Verantwortung für Alltagsaufgaben auch die Selbstverantwortung und das Gefühl, durch eigenes Tätigsein etwas mitgestalten und verändern zu können, positiv beeinflusst werden können. Letzteres ist für einen verbesserten Umgang mit der eigenen psychischen Beeinträchtigung wichtig.

5. Kontaktstellen-Mitarbeiter fühlen sich oft in ihrem täglichen Tun nicht ganz ernst genommen, weil ihre Arbeit so wenig mit Therapie, Hilfeplanung und gezielten sozialpädagogischen Interventionen in der Lebenswelt der Betroffenen zu tun hat.

Kontaktstellen-Mitarbeiter leisten enorm wichtige Beiträge in der jeweiligen Versorgungslandschaft. Auch wenn es auf Seiten der Kostenträger immer wieder Bemühungen gibt, auch in Kontaktstellen Kennzahlen abzufragen und eine ausführliche Dokumentation der Tätigkeiten zu verlangen, so können die dort beschäftigten Sozialprofis eigentlich kaum schöne Statistiken oder epische Berichten über die Wirksamkeit ihrer Arbeit vorlegen. Das ist schon auf Grund der knappen Personalausstattungen in den Kontaktstellen nicht möglich.

Dieser Umstand hat aber auch eine positive Seite: Da, wo vor allem professionelle Lösungen entwickelt werden, wird auch häufig eine passive Konsumentenhaltung durch fertig geschnürte Hilfspakete gefördert und damit eher ein System der „fürsorglichen Belagerung“ erzeugt. Die Folge davon ist oft eine „Enteignung“ von Problemlösungskompetenzen auf der Seite der Abnehmer dieser „Fertigpakete“. In der Kontaktstelle geht es darum, die Ressourcen und Kompetenzen der Besucher aktiv mit einzubinden, um die Kontaktstelle und die Angebote auch „zu ihrer

Sache“ zu machen und ein möglichst breites, alle Wochentage abdeckendes Programm anbieten zu können.

Die Anforderungen an die Sozialprofis in Kontaktstellen wachsen eher, weil auf Grund der veränderten Lebenslagen der Besucher auch mehr Sozialberatung nachgefragt wird. Viele Besucher sind mit den Fragestellungen von Behörden und Ämtern überfordert und benötigen konkrete Unterstützung oder zumindest eine Vermittlung zu den zuständigen Stellen.

Kurzum: Auch ohne die Vorlage von Kennzahlen, detaillierten Dokumentationen etc. kann man sagen, dass die Kontaktstellenarbeit wirkt. Wichtige Indikatoren sind die Zufriedenheit der Besucher, die Beiträge zur psychischen Stabilisierung, die Bereitschaft zur Mitarbeit in der Kontaktstelle und die nachhaltige Verbesserung der Besucher im Umgang mit ihren psychischen Beeinträchtigungen.

6. Kontaktstellen können ein Ort sein, in dem über das Tätigsein für andere Besucher hinaus auch diverse Zuverdienstmöglichkeiten angeboten werden könnten.

Die Kontaktstelle ist auch Übungsraum, wo sich jeder Einzelne ausprobieren kann und wo er oder sie nicht nur soziale Kompetenzen erwerben und oder festigen kann, sondern auch Beiträge für die Gemeinschaft leisten kann.

Dies kann insbesondere durch die Übernahme von notwendigen Tätigkeiten in der Kontaktstelle (Thekendienst, Reinigung der Räume etc.), aber auch durch solidarische Hilfen untereinander verwirklicht werden. So gibt es in beiden hier vorgestellten Kontaktstellen immer wieder verschiedene Angebote einzelner Betroffener für die anderen Besucher, z.B. Fremdsprachenunterricht, Hilfen bei Umzügen oder Renovierungen, Bewerbungen, bei der Tierversorgung oder auch das Blumen gießen im Falle eines Klinikaufenthaltes etc.

Diverse Zuverdienstmöglichkeiten (z.B. wie in Emden: Sozialladen, Toner-Kartuschen-Projekt etc.) können das reguläre Angebot sinnvoll ergänzen.

7. Kontaktstellen leben mehr als andere Angebote auch vom Selbsthilfepotential und dem Engagement der Betroffenen. Die Selbsthilfe ist ein tragender Pfeiler der Kontaktstellenarbeit.

Die Begegnung zwischen Sozialprofis und Betroffenen ist in Kontaktstellen offener und weniger von (bürokratischen) Zwängen (Abrechnung, Fachleistungsstunden, Dokumentation usw.) bestimmt. Dies ist eine große Chance für die KBS. In Kontaktstellen kann mehr auf die direkte Begegnung mit den Betroffenen geachtet werden.

Das Selbsthilfepotential der Betroffenen sollte unbedingt genutzt werden, aber nicht als Sparpotential, sondern als wichtige Ergänzung der hauptamtlichen Mitarbeiter. Gerade die aktiven Nutzer haben eine unmittelbare Motivation zur Mitarbeit und einen Eindruck von Bedarf und Lücken, möchten ihre Erfahrungen gerne weitergeben.

Eine gute Zusammenarbeit mit den Betroffenen ermöglicht sehr oft neue und zusätzliche Angebote. Ein Forum des Austausches und der Teilhabe an der Entwicklung von Angeboten, Erweiterung der Öffnungszeiten etc. kann die zum Beispiel wöchentliche Hausversammlung (Bielefeld) oder die vierteljährliche Voll

versammlung und das aus Psychiatrie-Erfahrenen, einem bürgerschaftlichen Engagierten und dem Mitarbeiter zusammengesetzte Team sein (Emden).

Kontaktstellen können auch Ausgangspunkt und Ort von Peer-Arbeit sein. In Emden soll „Peer-Beratung“ bald zum Angebot der Kontaktstelle dazu gehören.

Selbsthilfe und Peer-Arbeit sind nicht Notangebote minderer Qualität. Ähnlich wie auch die Bürgerhilfe hat ihr anderer Zugang zu den Betroffenen einen eigenen Wert für die Qualität des Angebots. Das spricht nicht gegen professionelle Angebote, sondern dafür, solche Stärken gezielt zu nutzen und die besonderen Kompetenzen der fest Angestellten dort zu nutzen sind, wo sie gebraucht werden.

8. Kontaktstellen können ein wichtiges Arbeitsfeld für bürgerschaftlich Engagierte sein. Das bürgerschaftliche Engagement ist hier mehr noch als in anderen Bausteinen der Versorgungslandschaft zu Hause.

Die bürgerschaftlich Engagierten oder Bürgerhelfer bringen mit ihren Beiträgen das Stück Leben, Vielfalt, Alltag, Zeit, Normalität in die Kontaktstelle hinein, was die Sozialprofis nicht leisten können. Bürgerschaftlich Engagierte können vor allem die hauptamtlichen Kräfte entlasten, indem sie Aufgaben im offenen Bereich (z.B. in Emden: Teestube, Sonntagstreff, Esscafé etc.) und auch (ähnlich wie die zur aktiven Mitarbeit bereiten Besucher) diverse Gruppenangebote (z.B. Kreativgruppe, Computer-/Internetgruppe) begleiten.

Sie machen weder professionelle Arbeit in der Kontaktstelle überflüssig noch sind sie nur ergänzende Unterstützung, solange das Geld knapp ist. Ihre „Beiträge“ haben einen Wert an sich.

Wenn die Aufgabenbereiche und Kompetenzen der Bürgerhelfer klar definiert sind, eine Anleitung und Begleitung durch die hauptamtlichen Kräfte sichergestellt ist, Anerkennungs- und Belohnungsmöglichkeiten geklärt sind, dann kann das Zusammenwirken von Mitarbeitern und bürgerschaftlich Engagierten zu einem produktiven Ergänzungsverhältnis führen. Der sinnvolle Einsatz von bürgerschaftlich Engagierten in der Kontaktstelle kann mit dazu beitragen, dass sich keine Insel- und Ghettosituation herausbildet; sie können als Bürger des Stadtteils zu einer Öffnung in die Gemeinde beitragen.

Offene Fragen und Überlegungen für die Diskussion

- Es ist nur sehr schwer möglich, junge Betroffene an die Kontaktstelle anzubinden. Es sind oft die „alten Hasen“ und die Menschen mit längerer Psychiatrieerfahrung, die die Atmosphäre, die Musik, das Programm usw. bestimmen. Es könnte helfen, für junge Leute eigene Angebote zu machen oder spezielle Öffnungszeiten anzubieten. In der „Grille“ in Bielefeld haben wir vor ca. 3 Jahren ein spezielles Angebot gemacht, die „Junge Grille“ für junge Menschen unter 30 und das wird sehr gut angenommen.
- Da die Menschen in der ambulanten Versorgung immer älter werden und nicht mehr nur in stationären Einrichtungen leben müssen, wäre es zu überlegen, ob es auch für ältere psychisch Kranke (ab 65 Jahren) eigene Angebote geben muss. Das könnte aber vielleicht auch eher die Aufgabe von Kontaktstellen sein, die sich speziell um ältere Menschen mit psychischer Beeinträchtigung kümmern und auch das entsprechende Fachpersonal (z.B. Altenpflegepersonal) vorhalten können.
- Auch wenn Kontaktstellen grundsätzlich offen sind für alle Menschen ist es fraglich, inwieweit Außenstehende oder Nichtbetroffene Zugang finden oder angenommen werden oder sich trauen. Hier kommt den Mitarbeitern eine wichtige Funktion zu, gewissermaßen „Brückenbauer“ zwischen der Einrichtung und dem Gemeinwesen (Stadt, Stadtteil) zu sein. Dies schließt ausdrücklich mit ein, von Zeit zu Zeit die (Fach-)Öffentlichkeit, die Nachbarn, die Bürger des Stadtteils in die Kontaktstelle (Tag der offenen Tür, Kultur- und Freizeitangebote, Info-Abende, Sommerfeste) einzuladen.
- Im Gegensatz zu anderen Psychiatriebereichen sind in den Kontaktstellen in der Regel deutlich weniger Frauen als Männer. Deshalb kann es sinnvoll sein, für Frauen spezielle Angebote (Frauengruppen) zu machen.
- Kontaktstellen benötigen ausreichende Räume, die die Besucher auch mitgestalten können. Es reicht nicht aus, wenn der Träger dafür irgendwelche nicht benötigten Räume bereitstellt. Wichtig sind leicht zugängliche Räume ohne Konsumzwang (Anschreiben sollte möglich sein). Das Raumangebot sollte auch ermöglichen, dass Betroffene unter sich sein können und Aktivitäten ohne Mitarbeiter möglich sind.
- Eine gut arbeitende Kontaktstelle benötigt festes, fachlich qualifiziertes Personal. Honorarkräfte, Praktikanten und oder Zivis sind oft eine wichtige Ergänzung und für viele Besucher oft auch wichtige Ansprechpartner, sie dürfen aber nicht als billige Arbeitskräfte eingesetzt werden. Wichtig ist auch eine kontinuierliche Besetzung der hauptamtlichen Stellen, denn gerade in der Kontaktstelle ist Vertrauen und Verlässlichkeit ein wichtiger Faktor und Beziehungsarbeit unerlässlich.

Juni 2008

Peter Rodenkirchen, Die Grille e.V., Bielefeld
Rainer Hempel, Das Boot e.V., Emden