



Stefanie Gutknecht

## Im Dialog mit den „Nicht-Erreichbaren“?

**Aufsuchende Gespräche als ein methodischer Ansatz der Ansprache von „Nicht-Erreichbaren“ – Nutzen, Vorteile, Herausforderungen und Grenzen**



Im Laufe des Städtenetzwerkprojektes in der Mannheimer Neckarstadt-West haben wir bereits einen ersten Ansatz vorgestellt, um die im Bürgerdialog „Schwer-Erreichbaren“ bzw. die „Stummen“ stärker am Bildungsdiskurs teilhaben zu lassen<sup>1</sup>. Wir haben Gruppendiskussionen zur Anwendung gebracht, um einen ersten Eindruck davon zu bekommen, wie die vermutet „Stummen“ zum Thema Bildung und Lernen in der Neckarstadt-West stehen, was sie damit in Verbindung bringen, was ihnen bei diesem Thema besonders am Herzen liegt. Die Ergebnisse aus diesen Diskussionen flossen in den weiteren Verlauf des Dialogprozesses in der Neckarstadt-West ein und wurden unter den Beteiligten vor dem Hintergrund der Gestaltung einer finalen Bürgerveranstaltung im September 2014 diskutiert.

Im Zuge dieser Diskussionen wurde jedoch deutlich, dass auch mit Gruppendiskussionen, als ein Format von (explorativer) Bürgerbeteiligung, welches kommunikativ auf die „Stummen“ zugehen sollte, bestimmte Gruppen dennoch nicht erreicht werden konnten. In der Neckarstadt-West in Mannheim zählten dazu vor allem jene Gruppen, die in erster Linie in ihren eigenen Communities leben. Zu ihnen fehlten Einblicke und Einstellungen zum Thema Bildung und Lernen, die aber im weiteren Verlauf des Bildungsdiskurses durchaus Bedeutung hatten, z.B. in der Ansprache dieser Bürger.

Dass sich Gruppendiskussionen hier als unzureichend herausgestellt haben, hatte vor allem zwei Gründe: Lebensweltlich waren sie von der Alltagsrealität dieser Bürgergruppe noch immer zu weit entfernt und es fehlten Zugänge zu eben dieser Gruppe, die eine Kontaktaufnahme mit anschließenden Gesprächen ermöglicht hätten. Eine Durchführung von Gesprächen mit dieser Gruppe durch den vhw selbst erschien vor diesem Hintergrund kaum möglich, da sowohl der kommunikative, als auch kulturelle Zugang zu diesen Bürgern der Neckarstadt-West fehlte. Hier wurde ein Zugang über Menschen benötigt, die um deren kommunikative, kulturelle und/oder religiöse Gewohnheiten wussten, über einen Vertrauensvorsprung in dieser Gruppe verfügen und somit eine sogenannte „bridging“-Funktion herstellen können.

### „Bridging social capital“ – Kulturdolmetscher als „Brückenbauer“

In der Mannheimer Neckarstadt-West wurden als solche Menschen Kulturdolmetscher identifiziert. Während die Angehörigen

gen kultureller und/oder religiöser Communities eher über ein „bonding social capital“ verfügen (also über eine hohe Kontaktintensivität innerhalb der jeweiligen Community), verfügen Kulturdolmetscher über das sogenannte „bridging social capital“. Nach Olk et al. gehören sie eher zu den besser gebildeten Gruppen, denen es eher gelingt, „(...) ihr soziales Kapital in eine öffentliche, lokale Ressource umzuwandeln und sich sowohl gegenüber anderen Bewohnergruppen, Gremien und Institutionen zu artikulieren, als auch soziale Bindungen und Kontaktnetze im überlokalen Raum der Gesamtstadt zu entwickeln“ (Olk/Somborski/Woide 2013, S. 101). Vor diesem Hintergrund erschien es zunächst vor allem wichtig, eben solche Menschen zu identifizieren, die über dieses „bridging social capital“ verfügen und damit in der Lage sind, „(...) Brücken zu bauen, die Kommunikation, Verständigung und Solidarität über Milieus und Ethnien hinweg (...)“ (ebenda, S. 102) ermöglichen. Ausgehend von diesen Überlegungen wurde im weiteren Verlauf des Dialogprojektes in der Neckarstadt-West der Entschluss gefasst, aufsuchende Gespräche mit Kulturdolmetschern in die jeweiligen wichtigen Milieus und Communities durchzuführen.

Ausgehend von der Milieuverteilung in der Neckarstadt-West und dem Wissen von Seiten der Stadt um die am stärksten vertretenen Bevölkerungsgruppen wurde der Fokus der Interviews zunächst auf die Gruppe der Religiös-verwurzelten gelegt. Diese Gruppe macht unter den Migranten-Milieus zusammen mit den Hedonistisch-subkulturellen den größten Anteil in der Neckarstadt-West aus (s. Abb. 1) und war mit den Gruppendiskussionen nicht zu erreichen. Über die Stadt wurde dann der Kontakt zu einem Kulturdolmetscher hergestellt, die Zugänge zu Bürgern mit in erster Linie türkisch-islamischem Hintergrund hat. Im weiteren Verlauf wurde zu-

<sup>1</sup> Diesen Ansatz haben wir im Themenheft des Forum Wohnen und Stadtentwicklung im Mai/Juni 2014 vorgestellt.



dem ein Kulturdolmetscher mit weitreichenden Kontakten zu bulgarischen Bürgern in den Prozess mit einbezogen, die zu dieser Zeit vermehrt in die Neckarstadt-West zuwanderten.

In ihrer Funktion als Kulturdolmetscher nehmen sie als Brückenbauer eine ganz besondere Rolle in diesem Vorgehen ein, da sie selbst Teil der schwer erreichbaren Communities sind und damit über einen Vertrauensvorschuss verfügen, der einen Zugang zu den Menschen dieser Gruppe überhaupt erst möglich macht. Darüber hinaus können sie kommunikative Brücken zwischen lebensweltlich ganz unterschiedlichen Milieus herstellen. Teil dieser kommunikativen Brücke war in diesem Zusammenhang die Durchführung aufsuchender Gespräche bzw. Interviews durch die Kulturdolmetscher. Auf diese Weise sollten Einblicke in die Lebenswelt der bis dahin „Nicht-Erreichbaren“ erlangt werden.

## Aufsuchende Gespräche als Zugang zu den „Nicht-Erreichbaren“?

Aufsuchende Gespräche orientieren sich an qualitativen leitfadengestützten Interviews. Aufsuchend heißt in diesem Kontext, dass sie so nah wie möglich an, im besten Fall direkt in der Lebenswelt der Gesprächspartner stattfinden. In der Neckarstadt-West wurden diese Gespräche zum Teil direkt bei den Gesprächspartnern im eigenen Zuhause geführt oder aber in einer für sie vertrauten und gewohnten Umgebung. Die Gespräche wurden außerdem in der jeweiligen Mutter-

sprache der Gesprächspartner geführt und anschließend protokollarisch festgehalten.

Der Leitfaden orientierte sich an den für die Stadt relevanten Themen und beinhaltete damit Fragen zu den Themen Bildung und Lernen – was bedeuten diese Themen für die Gesprächspartner, welche Erwartungen haben sie in diesem Kontext an Bildungsinstitutionen, aber auch an die Stadt, welche Rolle nehmen sie selber in diesem Kontext ein usw. Darüber hinaus ging es aber auch um die generelle Wahrnehmung der Neckarstadt-West, das Zusammenleben im Stadtteil und Bürgerbeteiligung (besonders im Kontext von Bildung und Lernen). Der Leitfaden diente dabei als eine thematische Orientierung während der Interviewführung und sollte zunächst ganz offen die oben genannten Themen explorieren und herausfinden, welche Einstellungen, Meinungen und Haltungen die Gesprächspartner dazu haben, welche Relevanz diese Themen in ihrem Alltag einnehmen. Darüber hinaus können so auch weitere Themen offengelegt werden, die für die Gesprächspartner von Relevanz sind, so aber vielleicht noch gar keine Berücksichtigung gefunden haben.

Der Leitfaden wurde vhw-seitig entworfen und dann in einem vorbereitenden Gespräch mit den Kulturdolmetschern nicht nur erklärt, sondern auch diskutiert und ggf. angepasst. Gleichzeitig wurde hier auch diskutiert, mit wem genau die aufsuchenden Gespräche geführt werden sollten. Während der Durchführung der Interviews gab es eine stete Rückkopplung zu den Kulturdolmetschern, um ihnen so die

Möglichkeit zu geben, bei evtl. auftretenden Fragen zu Interviews und Gesprächspartnern schnelle Antworten zu erhalten. Die Ergebnisse der Interviews wurden als Gesprächsprotokoll an den vhw übermittelt und gemeinsam mit dem jeweiligen Kulturdolmetscher diskutiert. Auf diese Weise sollte sichergestellt werden, dass Aussagen in den Protokollen richtig verstanden und folglich auch richtig gedeutet und interpretiert werden. Einem „Stille-Post-Effekt“ sollte so entgegen gewirkt werden, denn die Auswertung der geführten Interviews erfolgte dann über den vhw.

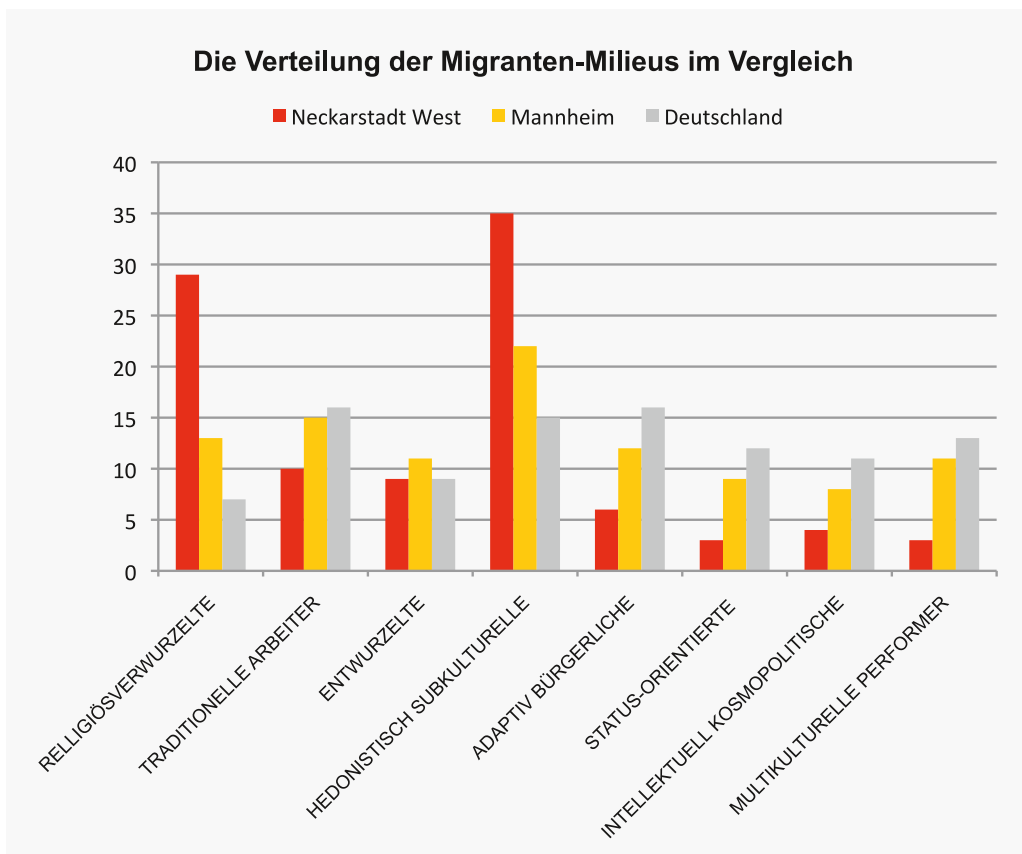


Abb. 1: Migranten-Milieus im Vergleich: Deutschland – Mannheim – Neckarstadt-West



## Die Vorteile dieses Ansatzes – Was lässt sich mit diesem Vorgehen erreichen?

In Gesprächen dieser Art zeigt sich, dass die „Nicht-Erreichbaren“ alles andere als nicht erreichbar sind. Es fehlte vorab nur an Wissen darüber, wo sie anzufinden sind und wie bzw. durch wen sie sich am besten ansprechen lassen. Hier hat sich gezeigt, dass vor allem Personen, die einen Vertrauensvorschuss genießen, am besten geeignet sind. Diese Personen zeichnen sich aber nicht nur durch einen Vertrauensvorschuss aus, sondern verfügen über das so wichtige „bridging social capital“, welches es ermöglicht, kommunikative Brücken unabhängig von Herkunft, Ethnie, Sprache etc. zu bauen. Dieses generierte Wissen lässt sich zwar nicht eins zu eins auf neue und andere Städte und deren Vorhaben übertragen, jedoch lassen sich der Ansatz und das Vorgehen von Stadt zu Stadt und Thema zu Thema weiter anwenden. In Mannheim haben wir mit Kulturdolmetschern als Brückenbauer gearbeitet, in Berlin Neukölln waren es die Stadtteilmütter, die als Brückenbauer identifiziert wurden.

*„Bei Veränderungen muss die Stadt mit Bürgern zusammenarbeiten, mit religiösen Einrichtungen, Vereinen, Bürger informieren, Gedanken und Wünsche aller Bürger berücksichtigen, nicht nur der Deutschen, auch Migranten mit einbeziehen.“* (Zitat aus den Interviews mit türkisch-muslimischen Gesprächspartnern [GP])

*„Man könnte etwas tun, durch gemeinsame Veranstaltungen, um die Nachbarschaftsverhältnisse zu verbessern, uns nicht als fremd sondern auch als einheimisch sehen, um Hindernisse abzubauen. Wenn auf Religionen, Kulturen und Sprachen mehr Rücksicht genommen wird, Lebensgewohnheiten mitgedacht und berücksichtigt werden, dann sollte es keine Probleme geben, aber beide Seiten müssen das natürlich wollen.“* (Zitat aus den Interviews mit türkisch-muslimischen GP)

*„Würde mitmachen und teilnehmen bei so einem Angebot oder solchen Veränderungsveranstaltungen. Ich habe in Italien auf dem Feld gearbeitet, könnte den Kindern über Natur, die Landwirtschaft und Ackerbau Informationen geben, ihnen mein Wissen weitervermitteln.“* (Zitat aus den Interviews mit bulgarischen GP)

Innerhalb dieses Vorgehens findet außerdem ein Prozess der lebensweltlichen Sensibilisierung aller im Vorgehen beteiligter Personen statt: In der Zusammenarbeit mit Kulturdolmetschern werden durch die gewonnenen Ergebnisse Lebenswelten exploriert, die Menschen ohne Zugang vor allem zu Communities, die sich nach außen hin tendenziell abgrenzen, verschlossen geblieben wären. Damit kann auch eine Sensibilisierung dafür stattfinden, warum diese Communities sich nach außen hin abgrenzen, was dahinter steckt und wie man diese Abgrenzung vielleicht an der einen oder anderen Stelle auflösen kann. So hat sich in den Interviews z.B. gezeigt, dass die Gesprächspartner oft fehlendes Interesse der (zumeist

deutschen) Mitmenschen an der eigenen Kultur und Religion äußerten, was wiederum dazu führte, dass sich die Ansicht verfestigt hat, dass ihre Meinung in vielen Dingen auch nicht gefragt sei. Dass Beteiligungsprozesse der Stadt aber durchaus von den Meinungen aller Bürger in der Stadt lebt und profitiert, war den Gesprächspartnern oft nicht bewusst. Hier wurde vor allem auch betont, dass, wenn ihre Meinung wirklich wichtig ist, auch auf eine adäquate Ansprache geachtet werden muss, die auch der eigenen Herkunft, Kultur und Religion Respekt und Akzeptanz entgegenbringt.



Abb. 2: Lebenswelten und Kulturen erfordern eine adäquate Ansprache (Foto: Jürgen Bitter)

So können mit Hilfe der Ergebnisse Formen der Ansprache und der stärkeren Einbeziehung dieser Bürgergruppen entwickelt werden, die auf die spezifischen kommunikativen Charakteristika und Gepflogenheiten dieser Bürger abzielen. Auch eine thematische Sensibilisierung findet hier statt. So hat sich gerade beim Thema Bildung und Lernen gezeigt, dass die Gesprächspartner ganz explizite Vorstellungen davon haben, was in diesen Institutionen vermittelt werden soll. Hier zeigt sich, dass es einige Parallelen zu den Gesprächspartnern ohne Migrationshintergrund gibt, die gerade in Beteiligungsprozessen eine gemeinsame Basis schaffen können. Es konnten so aber auch Unterschiede in den Erwartungen offengelegt werden, die für gemeinsame Diskussionen von Relevanz sein können und ggf. Konfliktpotenziale bergen.

*„Manchmal sind die Regeln an den Schulen echt kompromisslos. Es hieß, ich muss für meinen Sohn Wasser und Sandwich als Frühstück vorbereiten, aber jeden Tag? Mal mit Käse oder Schinken, Salami, mal ohne... Aber es war immer das Gleiche. Und am Ende des Schuljahres wollte mein Sohn kein Sandwich mehr sehen, hat sogar auf Frühstück verzichtet. Und wenn ich mir erlaubt habe, was anderes zum Essen in die Box zu packen, z.B. was Süßes oder Kekse, wird von der Lehrerin weggeschmissen. Und das finde ich nicht ok.“* (Zitat aus den Interviews mit bulgarischen GP)

*„Ein guter Kindergarten sollte auf gesunde Ernährung achten, auf Hygiene achten, auf religiöse Sitten und Regeln Acht*





nehmen, alle Regeln und Pläne des Kindergartens mit den Eltern besprechen, auf Anliegen der Eltern eingehen, ohne Rücksprache mit den Eltern nichts mit den Kindern unternehmen. Im Kindergarten meiner Tochter gab es einmal die Woche christlichen Gebetsunterricht mit dem Pfarrer, von dem wir nichts wussten [...] dieses Verhalten der Erzieher fand ich nicht in Ordnung.“ (Zitat aus den Interviews mit türkisch-muslimischen GP)

„Die Kinder gehen drei Jahre zur Kita, müssen aber innerhalb dieser Zeit viel lernen. Es heißt aber, dass die Kinder zu Hause lernen sollen. Es wird wenig Vorschulerziehung angeboten, das ist nicht ausreichend für den Schulanfang.“ (Zitat aus den Interviews mit türkisch-muslimischen GP)

Auf der anderen Seite findet aber auch eine Sensibilisierung der Gesprächspartner und der Brückenbauer selbst statt. Die Brückenbauer selbst bekommen durch die Vorbereitung der Interviews ein genaueres Bild davon, was Beteiligung und Dialog bedeuten, was dahinter steckt, was in solchen Prozessen passiert, warum eine Teilhabe aller so wichtig ist und können dieses Wissen an ihre Gesprächspartner weitergeben. Nicht selten erfahren die Gesprächspartner in den Interviews selbst erst von der Möglichkeit, sich an Prozessen der Stadtentwicklung zu beteiligen und es wird im Idealfall das Interesse daran geweckt. Ob jedoch tatsächlich Interesse geweckt wird, lässt sich im Nachhinein eher schwer nachvollziehen (siehe Grenzen und Herausforderungen). Wichtig erscheint in diesem Kontext auch die Erkenntnis, dass eine Zusammenarbeit mit der Stadt vor dem Hintergrund gemachter Erfahrungen einigen Gesprächspartnern zunächst eher abwegig erscheint. Bürokratische Hürden, die in der Wahrnehmung der Gesprächspartner vor allem durch Verwaltungen und Institutionen der Stadt aufgebaut wurden, verhindern Vertrauen in Bürgerbeteiligung.

„Bei der Wohnungs- und Arbeitssuche hatten wir keine Hilfe oder Unterstützung bekommen. Mein Ehemann hatte bei der Arbeitssuche Probleme wegen seiner Herkunft und seiner Sprache, indem er immer schlechte Jobs mit geringem Lohn angeboten bekam.“ (Zitat aus den Interviews mit türkisch-muslimischen GP)

„Bei der Ausländerbehörde wird man unterdrückt, nicht ernstgenommen. Auch die muttersprachlichen Mitarbeiter reden mit uns deutsch, weil sie nicht türkisch sprechen dürfen. Was hat man davon, wenn man nicht viel versteht. Das Personal bei den Behörden ist auch sehr unfreundlich.“ (Zitat aus den Interviews mit türkisch-muslimischen GP)

„Wir wurden unfair und ungerecht behandelt, keiner hat uns geholfen, wir haben uns wie im Gerichtssaal gefühlt, als hätten wir eine Straftat begangen, indem wir nach Deutschland gekommen sind.“ (Zitat aus den Interviews mit bulgarischen GP)

„Also ganz so fair, so wie in Deutschland funktioniert, ist es ja nicht. Man erwartet viel zu viel von uns, Garantie für das und jenes. Und wir bemühen uns [...] Der alltägliche Stress ist

manchmal viel zu viel und diese Briefe... jeden Tag, einfach viel Papierkram.“ (Zitat aus den Interviews mit bulgarischen GP)

Im Vorgehen in der Mannheimer Neckarstadt-West lag der Fokus für die Interviews auf ganz bestimmten Bürger- und Milieugruppen. Dadurch entstand eine sehr homogene Stichprobe, die Einblicke in Sichtweisen und Einstellungen eben dieser speziellen Gruppen ermöglichte. In Berlin ließ sich in der Zusammenarbeit mit den Stadtteilmüttern, Vereinen und Institutionen vor Ort jedoch eine sehr heterogene Stichprobe erzeugen. So wurden ganz unterschiedliche Perspektiven und Sichtweisen auf den betreffenden Stadtteil generiert und damit auch ganz unterschiedliche Erklärungsmuster und Lösungsansätze für wahrgenommene Probleme. So werden wiederum potenzielle Konflikte zwischen einzelnen Bürgergruppen im Quartier deutlich, mit denen im Beteiligungsprozess umgegangen werden muss.



Abb. 3: Die Vielfalt der Stadtgesellschaft abbilden (Foto: Jürgen Bitter)

Dabei können die Aussagen der Gesprächspartner und deren Stimmen aus dem Quartier im weiteren Beteiligungsprozess als lebensweltliche Anker angesehen werden, denn durch sie lassen sich Bürger in ihrer eigenen Tonalität ansprechen, die unter Umständen authentischer wirken kann als eine Ansprache im „Beamtensprech“. Auf diese Weise mag vielleicht auch die Identifikation der Bürger mit der Sache gesteigert werden und damit ebenfalls das Commitment bzw. die Bereitschaft, sich dieser Sache verpflichtet zu fühlen. In diesem Punkt kann dann auch auf inhaltlicher Ebene die Inklusion in Dialogprozessen verbessert werden, denn die Ergebnisse und Erkenntnisse aus den „aufsuchenden Gesprächen“ fließen in den weiteren Beteiligungsprozess mit ein. Gleichzeitig stellen wir auch fest, dass ein solches Vorgehen durchaus auch eine Art Imagearbeit für die jeweilige Stadt und den vhw sein kann. Die Botschaft, die den Gesprächspartnern mit diesem Vorgehen vermittelt wird, ist, dass sich hier eine Stadt um ihre Bürger bemüht, dass sie einen gewissen Aufwand betreibt, um mit ihnen in einen Dialog zu treten und ihre Meinung tatsächlich wichtig ist. So erfahren vor allem jene Gesprächspartner eine (teilweise als sehr groß wahrgenommene) Wertschätzung, die nicht daran



geglaubt haben, dass eine Stadt und deren Vertreter überhaupt an ihrer Meinung interessiert sind. Damit wird dann aber auch eine neue Erwartungshaltung aufgebaut, denn das so erworbene Vertrauen kann Stadt und vhw jederzeit wieder entzogen werden, wenn z.B. Ergebnisse nicht transparent kommuniziert werden, die Ergebnisse keinerlei Erwähnung mehr finden, am Ende doch kein weiterer Dialog stattfindet oder sich die Gesprächspartner in eben diesem nicht wiederfinden. Hier besteht auch die Gefahr, dass die Brückenbauer enttäuscht werden und sie einen „Missbrauch“ ihrer Mühen und Arbeit mit einem Vertrauensentzug quittieren.

## Herausforderungen – welche Grenzen hat dieses Vorgehen?

Interviewführung, gerade im qualitativen Vorgehen, braucht Erfahrungen und Praxis. Eine gute Vorbereitung auf das Führen von Interviews, z.B. in Form eines Workshops, ist daher unabdingbar, kann aber, vor allem wenn „Ungeübte“ diese Aufgabe übernehmen sollen, praktische Erfahrungen und den damit verbundenen Lernprozess nicht ersetzen. Der Lernprozess ist hier Teil des Vorgehens und damit einhergehende „Anfängerfehler“ in Interviewführung und Protokollierung sind vorprogrammiert (z.B. Suggestivfragen oder das Stellen geschlossener statt offener Fragen). Diese Tatsache muss im gesamten Vorgehen und besonders während der Auswertung berücksichtigt werden. Vor allem aber muss im Prozess darauf geachtet werden, dass am Ende dieser Nacht die Tatsache nicht überwiegt, dass mit diesem Vorgehen Bürger erreicht werden, die ansonsten „unerreichbar“ geblieben wären. Die Frage nach der Qualitätssicherung der Daten muss hier also gestellt werden

Die Frage danach, wie die die Qualität der erhobenen Daten gesichert werden kann, stellt sich auch mit Blick darauf, dass im Forschungsprozess ein großes Stück Kontrolle abgegeben wird. Dem vhw als „Suchenden“ bleibt besonders während des Interviewprozesses kaum Handhabe oder Kontrolle über den Interviewverlauf oder die Interviewsituation. Wie und unter welchen Umständen die Daten erhoben wurden, wie sich die Interviewsituation genau gestaltete und unter welchen Umständen die Ergebnisse zustande gekommen sind, bleibt tendenziell im Unklaren (gab es im Interview z.B. Störungen, verlief das Interview ruhig oder eher emotional, waren Interviewer und Gesprächspartner vielleicht abgelenkt usw.). Auch hier kann es durchaus passieren, dass der Vorteil, dass die Interviews im gewohnten Umfeld der Gesprächspartner stattfinden, sich zu einer unbekannteren und im schlimmsten Fall sich auf die Qualität der Daten negativ auswirkende Variable im Prozess wendet. Auch in diesem Zusammenhang wird deutlich, wie wichtig die Phase der Vorbereitung ist – je besser die Interviewer auf die Interviewsituation vorbereitet werden, desto höher wird die Qualität der Daten sein.

Auch mit Blick auf die Stichprobe, die in einem solchen Prozess entsteht, ist ein gewisser Kontrollverlust vorprogrammiert. Die

Brückenbauer werden zwar als Interviewer in der Vorbereitung darüber informiert, bei welchen Bürgern ein großes Erkenntnisinteresse besteht und welche sie idealerweise für ein Interview gewinnen sollen, ob dem dann aber tatsächlich so ist, lässt sich erst in der Auswertung feststellen. Zwar arbeitet dieses Vorgehen mit der Hypothese, dass die Brückenbauer Kontakt in die Gruppe der „Nicht-Erreichbaren“ haben, wie genau sich die Stichprobe aber am Ende darstellt, lässt sich vorab nicht genau sagen. In Mannheim stand am Ende eine eher homogene Stichprobe, die jedoch tiefe Einblicke in die Lebenswelt der Gesprächspartner zuließ und Erkenntnisse zutage brachte, die für den weiteren Beteiligungsverlauf sehr wertvoll waren. In Berlin hingegen stand am Ende eine sehr heterogene Stichprobe, die sich vor allem durch eine Perspektivenvielfalt auszeichnete, die ohne die Arbeit der Stadtteilmütter nicht zu erreichen war. In beiden Fällen, Mannheim und Berlin, war es aber wichtig, die Stichprobe genau zu betrachten und dann zu entscheiden, wie weiter verfahren werden sollte und inwieweit der Homogenität bzw. Heterogenität im weiteren Prozess ggf. entgegengesteuert werden muss oder kann.

In den Interviews mit Brückenbauern verstärkt sich ein in der Forschung bekanntes Phänomen: das Phänomen der „sozialen Erwünschtheit“. Hierbei handelt es sich um ein Antwortverhalten, bei dem der Gesprächspartner so antwortet, wie es den Normen und Erwartungshaltungen der Interviewer, also jener, die die Daten erheben bzw. die Interviews durchführen, entspricht. Besonders bei sensiblen Themen (z.B. Drogenkonsum, Sexualität) ist dieses Antwortverhalten bekannt und kann in jeder Art von Befragung und Thema zum Tragen kommen. Im Forschungsprozess mit Brückenbauern kann dieses Phänomen nun in zweierlei Hinsicht auftreten: zum einen im Interview zwischen Stadtteilmutter bzw. Kulturdolmetscher mit dem Gesprächspartner selbst. Und zum anderen in der Weitergabe und Reflexion der Ergebnisse von Kulturdolmetscher/Stadtteilmutter mit dem vhw. Gegensteuern lässt sich hier aus unserer Erfahrung nur, indem man in einen stetigen Dialog miteinander steht und Ergebnisse, Erkenntnisse und Ableitungen immer wieder gemeinsam wertfrei hinterfragt. Hier geht es vor allem darum, ein gegenseitiges Verständnis für jeweilige Denk- bzw. Deutungsmuster zu erlangen, vor allem wenn als „Nicht-Erreichbare“ Bürger befragt werden, die einem ganz anderen Kultur- und/oder Religionskreis angehören als der Forschende selbst. Auf diese Weise lässt sich auch „Stille-Post-Effekten“ entgegenwirken, die im Prozess mit Brückenbauern entstehen können. Entgegenwirken lässt sich diesen am besten mit Feedbackrunden nach den Gesprächen und ebenfalls über das (wertfreie) Hinterfragen von Aussagen aus den Protokollen. So lassen sich Reibungsverluste durch Protokollierung und Übersetzung minimieren.

Der größte Kritikpunkt in diesem Vorgehen ist jener, dass so zwar durchaus „Nicht-Erreichbare“ erreicht werden, die Ergebnisse aber weiterhin „Erfahrungen aus zweiter Hand“



bleiben. Der eigentliche Forscher, also wir als vhw, führt die Interviews nicht selber, sondern bekommt die Ergebnisse anonymisiert „nur“ über Dritte und hier stellt sich die Frage, ob das ein grundsätzliches Problem in diesem Vorgehen darstellen kann. Wenn ja, stellt sich die Frage, wie diesem Problem entgegengewirkt werden kann, ohne die Vorteile dieses Vorgehens zu konterkarieren? In diesem Kritikpunkt steckt auch die Frage danach, wie es nach diesem Prozess weitergeht: Welche Wirkungen haben diese Interviews tatsächlich auf die Gesprächspartner, wie weit reicht die Sensibilisierung, um die Bereitschaft der Teilhabe an Dialogprozessen grundsätzlich zu erhöhen? Inwieweit trägt dieser Ansatz dazu bei, Dialogprozesse inklusiver zu gestalten und eine Teilhabe aller zu gewährleisten? Die tatsächliche Wirkung lässt sich im Nachgang nicht kontrollieren, denn den Gesprächspartnern wird in den Interviews Anonymität versichert, um die Bereitschaft der Teilnahme zu erhöhen und ein sozial erwünschtes Antwortverhalten zu minimieren.

## Das haben wir aus diesem Vorgehen gelernt!

Grundsätzlich ist das hier beschriebene Vorgehen immer ein Lernprozess, sowohl auf inhaltlicher als auch auf methodischer Ebene. Mit Blick auf die methodische Ebene haben wir gelernt, dass eine intensive und detaillierte Vorbereitung das A und O ist. Die Brückenbauer sind zumeist „ungelernte“ Interviewer, die zum ersten Mal vor der Herausforderung stehen, ein qualitatives Interview zu führen. Hier ist es unabdingbar, dass nicht nur Prinzipien eines solchen Interviews erklärt, sondern auch eingeübt werden. Für den Forschenden gilt, dass er sich den Grenzen des Vorgehens bewusst sein muss, da diese in der Auswertung und im Umgang mit den Ergebnissen eine Rolle spielen. So müssen Ergebnisse oft nicht nur vor dem kulturellen und/oder religiösen Hintergrund der Gesprächspartner gedeutet und interpretiert werden, sondern auch vor jenem der Brückenbauer. Ein stetiges (wertfreies) Hinterfragen der Ergebnisse und Erkenntnisse ist hier äußerst wichtig, um keine falschen Schlüsse zu ziehen und Fehlinterpretationen zu vermeiden.

Auf inhaltlicher Ebene zeichnen sich die Ergebnisse durch eine große Perspektivenvielfalt aus, die gerade den Städten hilft, ihre Bürger über die „üblichen Verdächtigen“ hinaus kennenzulernen. Zusätzlich sehen sie ihre Arbeit durch die Brille der Bürger, vor allem jener Bürger, die sie sonst nur schwer oder gar nicht erreichen. Auf diese Weise kann das eigene Handeln auch durch diese Perspektive gespiegelt werden: Wie wird das Handeln der Stadt und deren Vertretern wahrgenommen, was ist daran überraschend und was muss ggf. geändert werden? Wer seine Zielgruppe gut kennt, kann auch entsprechend handeln und kommunizieren.

Für den vhw ist diese Art der Interviewführung mit „aufsuchenden Gesprächen“ selbst ein stetiger Lernprozess. So ent-

steht auf der einen Seite ein großer und wertvoller Fundus an Erkenntnissen und Know-how über die „Nicht-Erreichbaren“, hier jene Menschen, die in erster Linie in ihren eigenen Communities, Kultur- und Religionskreisen leben. Das Vorgehen und die Ergebnisse aus den einzelnen Städten lassen sich zwar nicht auf jede andere Stadt übertragen, sie können aber ebenfalls davon lernen, indem sie im Netzwerk als Erfahrungsaustausch geteilt werden oder aber eben in angepasster Art und Weise übertragen werden. So stellt sich der vhw immer wieder neu auf die Gegebenheiten vor Ort ein und das Verfahren kann dadurch auch ganz individuelle Ansätze für einzelne Städte, Kommunen, Stadtteile schaffen.

Stefanie Gutknecht

Wiss. Referentin beim vhw e.V., Berlin

### Quellen:

Olk, Thomas/Somborski, Ivanka/Woide, Constanze (2013): Educational Governance – Kommunale Bildungslandschaften. Ergebnisbericht zum Forschungsprojekt – Ergebnisbericht für die Stadt Mannheim.

Olk, Thomas/Stimpel, Thomas (2012): Kommunale Bildungslandschaften vor Ort. Bildungspolitische Reformpotenziale durch Kooperation und Vernetzung formeller und informeller Lernorte; In: vhw Forum Wohnen und Stadtentwicklung 3/ Mai-Juni 2012; S. 135-142.

## Fordern Sie das vhw-Verlagsprogramm an

vhw-Verlags GmbH  
 Hinter Hoben 149, 53129 Bonn  
 Telefon: 0228/72599-30  
 Telefax: 0228/72599-19  
 E-Mail: verlag@vhw.de

