

1. Zwischenbericht Peer Helper Netzwerk Neukölln – Berichtszeitraum April bis Oktober 2016

I. Rahmendaten zur Evaluation

Auftragnehmer und Auftraggeber

Die Evaluation des Projekts ist seit April 2016 durch mich, Bernhard Stelzl, Sozialpädagoge und Politologe und dem Projektträger, das Nachbarschaftsheim Neukölln, vertraglich vereinbart. Die begleitende Evaluation über die gesamte Laufzeit des Netzwerks (Ende 2018) wird den erreichten Stand erfassen, das Projekt begleiten und den Projektverantwortlichen Empfehlungen für die weitere Entwicklung geben.

Methoden und Quellen

Die Evaluation erfolgt auf der Basis einer Dokumentenanalyse (Antragsunterlagen, Zwischennachweis, aber auch Website sowie Flyer und Programmhefte), Projektbesuchen mit Interviews, teilnehmender Beobachtung, Auswertung der entsprechenden Fragebögen sowie regelmäßige Teilnahme an der AG sowie Gesprächen mit der Projektleitung.

II. Ausgangspunkt und Weiterentwicklung

QM Körnerpark und Netzwerk peers@neukölln - Aufbau von Peereförderstrukturen in Neukölln

Ausgangspunkt für das zu evaluierende Netzwerkprojekt war die im QM-Gebiet Körnerpark erstellte Projektidee, dass Jugendliche andere Jugendliche bei Freizeitaktivitäten unterstützend zur Seite stehen. Diese Idee wurde ab dem Jahr 2009 realisiert.

Vor dem Hintergrund der im Quartiersmanagementgebiet „Körnerpark“ gemachten Erfahrungen, lies sich feststellen, dass Peer Education kein Selbstläufer ist, sondern von den teilnehmenden Einrichtungen gut vorbereitet und ständig begleitet werden muss.

Phasen, die bei der Definition des Projekts eine Rolle spiel(t)en auf einen Blick:

- Anfangsphase: Quartiersmanagement Körnerpark

Erste Gehversuche von der Idee in die Praxis (Ende 2009 bis 2011) gefördert vom Quartiersmanagement im Körnerpark

- Unterstützung durch Netzwerk Zukunft und QM (2011- 2015 – peers@neukoelln.de) – hier erfolgte die Grundsteinlegung für den Aufbau des Netzwerks
- Start als Netzwerkprojekt in Neukölln (2015)

Inhaltliche Wegmarken

Bereits das Vorgängerprojekt „peers@neukölln“ hat sich den Aufbau eines Netzwerks zur Förderung von Peerstrukturen in Neukölln zur Aufgabe gemacht. Dabei lag das besondere Augenmerk auf Niedrigschwelligkeit. Die Peers kommen nach kurzer Ausbildung schnell zum Einsatz. Vertiefende Inhalte werden im Laufe der Tätigkeit als Peer Helper vermittelt.

Nach bereits erfolgreichem Auftakt sollen weitere Jugendfreizeiteinrichtungen und Schulen für Peeransätze gewonnen, vorhandene gefestigt und gute Ansätze multipliziert werden.

Die Zielsetzung: Jugendliche entwickeln eigene Angebote für andere Kinder und Jugendliche und bewerben ihre Angebote eigenständig. Sie nehmen an einer Basis-Ausbildung zur Peer Helper teil. Dabei beträgt der Umfang für Basis-Ausbildung ca. 3 -4 Terminen á 2,5 bis 3 Stunden (10 gesamt). Themen sind beispielsweise „Meine Rolle als Peer Helper“ oder „Wie entwickle ich ein Angebot, ausgehend von der Fragestellung: Mein Talent -> Mein Konzept -> mein Angebot“ etc. Das Netzwerk hat sich auf gemeinsame Ausbildungsstandards des Basismoduls geeinigt. Ein Aufbau - Modul 'Rechtliche Grundlagen' und Umgang mit Konflikten ist entwickelt. Ein kleines Öffentlichkeitsarbeitsmodul sollte 2015 folgen, danach schließen sich in der Planung die Module der bundesweit bekannten JuLeiCa – Jugendleitercard an.

Zusätzlich ist eine weitere Tendenz wahrnehmbar, nämlich dass die Jugendlichen selbst in die Rolle kommen, kleinere Projekte selbst zu entwickeln, oder im Rahmen der bezirklichen Jugendjury einzelne Kinder- und Jugendprojekte bewerten und sich an der Gestaltung von demokratischen Angeboten – Clubrat, SMV – beteiligen.

Im Rahmen des Netzwerkprojekts steht die konzeptionelle und strukturelle Konsolidierung (2016 bis 2018) des Projekts auf dem Plan. Diese wird gemeinsam mit den Akteuren des Netzwerks unter Koordination des Projektträgers realisiert.

III. Zielsetzung und Zielerreichung des Netzwerks

Das Netzwerk selbst hat sich die weitere Förderung von Peerstrukturen in Neukölln zur Aufgabe gemacht. Dabei liegt das besondere Augenmerk auf Niederschwelligkeit. Wie beschrieben, kommen die Peers nach kurzer Ausbildung schnell zum Einsatz, erhalten aber weiterhin Unterstützung, so dass vertiefende Inhalte im Laufe der Tätigkeit als Peer Helper vermittelt werden.

(Antrags) Ziele für das Netzwerk Neukölln

Das Antragsnetzwerk formulierte einen Projektantrag für den Netzwerkfonds der „sozialen Stadt“ und benannte dabei folgende Ziele:

- Aufbau einer Jugendorganisation von ca. 50 aktiven Peer Helpern von 12-21 Jahren, die Gruppen von Jüngeren bei Sport- und Freizeitaktivitäten anleiten und betreuen.
- Ausbau des Breitensport- Kultur- und Freizeitangebots z.B. Kiezfußball.
- Verbindung sinnvoller Freizeitgestaltung mit dem Erwerb von Schlüsselkompetenzen.
- Förderung von Engagement und Verantwortung in der Gesellschaft, Stärkung von Selbstbewusstsein und Persönlichkeit durch Erfolgserlebnisse.

1. Zwischenbericht – Evaluation Peer Helper Netzwerk Neukölln, Bernhard Stelzl

- Förderung von Gemeinschaft, Freundschaft und des aufgehoben Seins in der Gruppe.
- Politische Bildung, demokratische Teilnahme und Teilhabe.

Systematische Zielbegleitung

Die aufgeführten Ziele sind maßgeblich für die Vorgehensweise der Evaluation.

Mit einer Dokumentenanalyse werden die Strukturdaten und die Projekthistorie erfasst.

Intentionen und Ergebnisse der „Peer Helper“ – Antragstext und Reports werden auf Kongruenz geprüft.

Die Maßnahmen, Aktivitäten, werden numerisch erfasst, aber auch um die Kriterien Beteiligung und Akzeptanz erweitert.

Mittels teilnehmender Beobachtung (bisher) exemplarisch in vier Einrichtungen/Aktivitäten werden die Interaktionen mit Teilnehmer*innen und untereinander erfasst. Mit der Teilnahme an der AG-Peer Helper wird die Arbeit des Netzwerks begleitet und unterstützt.

Interviews mit den Beteiligten – Mitarbeiter, PH/innen und Leitung – lassen Einschätzungen zur Projektarbeit und der Angemessenheit der Maßnahmen formulieren.

Auf der Projektsteuerungsebene ist ein Berichtswesen im Entstehen, so dass noch besser auf die Indikatoren im Antragstext eingegangen werden kann. Auch für das Netzwerk selbst wird die Struktur übersichtlicher – siehe auch Organigramm auf Seite 6 -.

In Zusammenarbeit mit der Fachsteuerung des bezirklichen Jugendamts werden die Meilensteine des Projekts ebenfalls im Auge behalten, dies geschieht jedoch unter Federführung von Eva Lischke.

III.2 Erster Überblick über den Stand der Zielerreichung

Mit den o.g. Methoden lässt sich sowohl ein quantitativer als auch qualitativer Stand des Projekts darstellen. Dieser wird im Folgenden cursorisch dargestellt.

III.2.1 Quantitativer Überblick

- ✓ **40** Peer Helper sind im Schnitt pro Woche im Einsatz (Indikator: 30)
- ✓ Peer Helper realisieren Einsätze in **12** Einrichtungen (Indikator: 9)
- ✓ Unterstützt von einem Koordinator mit **4** Teams und **9** Vor-Ort-Betreuern
- ✓ **90** Jugendliche haben eine Schulung absolviert (Indikator: 45)
- ✓ **200** Kinder und Jugendliche nehmen im Schnitt wöchentlich an von Peer Helpers geleiteten oder mitgeleiteten Angeboten teil. (Indikator: 150)

III.2.2 Qualitative Einschätzung der Aktivitäten im Rahmen der Ausweitung

Wie bereits dargestellt, hat sich In der Zeit zwischen der Konzeptentwicklung und den ersten Projektschritten, hat sich bereits mit Projektbeginn als Netzwerkprojekt die Ausgangslage im

1. Zwischenbericht – Evaluation Peer Helper Netzwerk Neukölln, Bernhard Stelzl

Bezirk verändert. So haben mehrere bezirkliche und freie Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen bereits von sich aus Schritte unternommen, ein Peer Helper Konzept einzuführen und hierfür zum Teil eigene Mittel akquiriert. Das Peer Helper Netz ist daher wesentlich umfangreicher als ursprünglich erhofft. Neben den direkt am Projekt beteiligten Einrichtungen, die aus Projektmitteln finanzierte Unterstützung erhalten (Projektbeteiligte), sind auch weitere Einrichtungen, die in Eigenregie Peer Helper einsetzen, am Netzwerk beteiligt. Sie erhalten Unterstützung bei den Vernetzungstreffen (AG Peer Helper), Informationen und Materialien, können Peer Helper zu Schulungen schicken und das gemeinsame Erscheinungsbild, Leitbild etc. mit nutzen.

Um das Netzwerk mit der der gestiegenen Zahl der Projektbeteiligten und den Netzwerkbeteiligten zu fördern und zu unterstützen musste mehr Zeit in die Koordination investiert werden. Dagegen sind weniger Ressourcen für den Aufbau neuer Teams notwendig. Folgende personelle Besetzung ergibt sich daraus:

- Ein Koordinator
- Vier Peer Helper Teams (anstatt drei Peer Helper Teams) mit
- 7 Vorortbetreuer/innen (anstatt 3 Vorortbetreuer/innen) an zwölf Einsatzstellen (anstatt neun Einsatzstellen)

III.2.2. 1 Blick auf die Peer Helper/innen

Es existieren viele verschiedene Möglichkeiten als Peer Helper/in mitzumachen bzw. sich einzubringen, dabei reichen die Angebote von „Fashion oder Beauty-Queens“ bis zur PC-Schulung oder eben auch Media-Peers“.

Bei den Teilnehmer/innen hat sich eine neue Generation Jugendlicher formiert, d.h. die Peer Helper der ersten Stunde wurden in der Regel von neuen PHs abgelöst, dabei reicht die Spannweite einer Generation von 12 bis 21 Jahre. Die Projekte werden gemeinsam mit anderen realisiert, dies betrifft Einrichtungen, Jugendliche und in manchen Fällen Nachbarn

Die größeren, durchgeführten Projekte benötigen teils viel Absprache und Kommunikation (Beispiel U 18 Projektwoche) und werden in der Regel von einer Honorarkraft begleitet.

Wechselwirkung Zielgruppe: Kinder und Jugendliche

Das Projekt verlangt und bietet den teilnehmenden Kinder- und Jugendlichen eine Menge, deshalb sind hier die wichtigsten Aspekte kursorisch aufgeführt.

- Jugendliche geben Zeit und Energie in das Projekt
- Sie stehen für Engagement und respektvolles Miteinander
- Nutzen das Projekt auch als Bühne und Proberaum für den Erwerb neuer Kompetenzen
- bekommen viel Anerkennung
- Schließen (neue) Freundschaften
- dürfen Fehler machen, Lernen voneinander
- Jugendliche bekommen Engagementfelder und Verantwortung übertragen
- erlernen erste Schritte der Konfliktbewältigung in Teams und Gruppen

- Sekundärtugenden – Pünktlichkeit, Verlässlichkeit werden geübt und sanktioniert
- **Jugendliche erhalten Schulung, Geld und Unterstützung**

Als wesentliche Elemente für die dauerhafte Motivation haben sich neben der monetären Unterstützung die Identifikation mit den PH-Betreuer/innen und dem Gefühl der Zugehörigkeit in den teilnehmenden Einrichtungen abgezeichnet. Mit anderen Worten werden die PH/innen über Beziehungsarbeit an das Projekt gebunden. Identitätsstiftende Aktivitäten wie der gemeinsame Kletterausflug mit Betreuer/innen und PH/innen aus diversen Einrichtungen unterstützen diesen Aspekt der Arbeit. Die Evaluation wird die zudem die Motivation und entsprechende Formen der Anerkennung der PH/innen in individuellen Interviews erfassen, um hier noch genauer zu eruieren, was nachhaltig zum Projekterfolg beitragen könnte.

III.2.2.2 Stand Netzwerk-Struktur

- Netzwerkarbeit ist eine Methode, mittels derer die Ressourcen gebündelt werden können
- Balance von Geben und Nehmen - Bsp. Modulentwicklung
- Vertrauen und Zeit
- Projekt lebt von Offenheit
- **Netzwerk wächst und muss gepflegt werden**
- s.o.

Netzwerk - Teilnehmer

Zentraler Knotenpunkt ist das Nachbarschaftsheim Neukölln, institutionell sind folgende Einrichtungen Teil des Netzwerks

Kooperationspartner

16 Kooperationspartner sind an der Durchführung des Projektes beteiligt

- Kinderweit am Feld (vorm. Interkulturelles Kinder- und Elternzentrum am Tower (QM-Gebiet Schillerpromenade)
- Mädchenzentrum Szenenwechsel
- Schilleria Mädchentreff
- elele Nachbarschaftszentrum
- Kiosk am Reuterplatz,
- Nachbarschaftszentrum Wutzkyallee, Online-Jugend des Jugendrechtshaus Gropiusstadt
- Jugendzentrum Feuerwache und Kinderclub Sternschnuppe,,
- Kindertreff Dellbrücke
- Stadtvilla Global
- Jugendclub NW 80
- Street Players im Ganghofer Kiez

1. Zwischenbericht – Evaluation Peer Helper Netzwerk Neukölln, Bernhard Stelzl

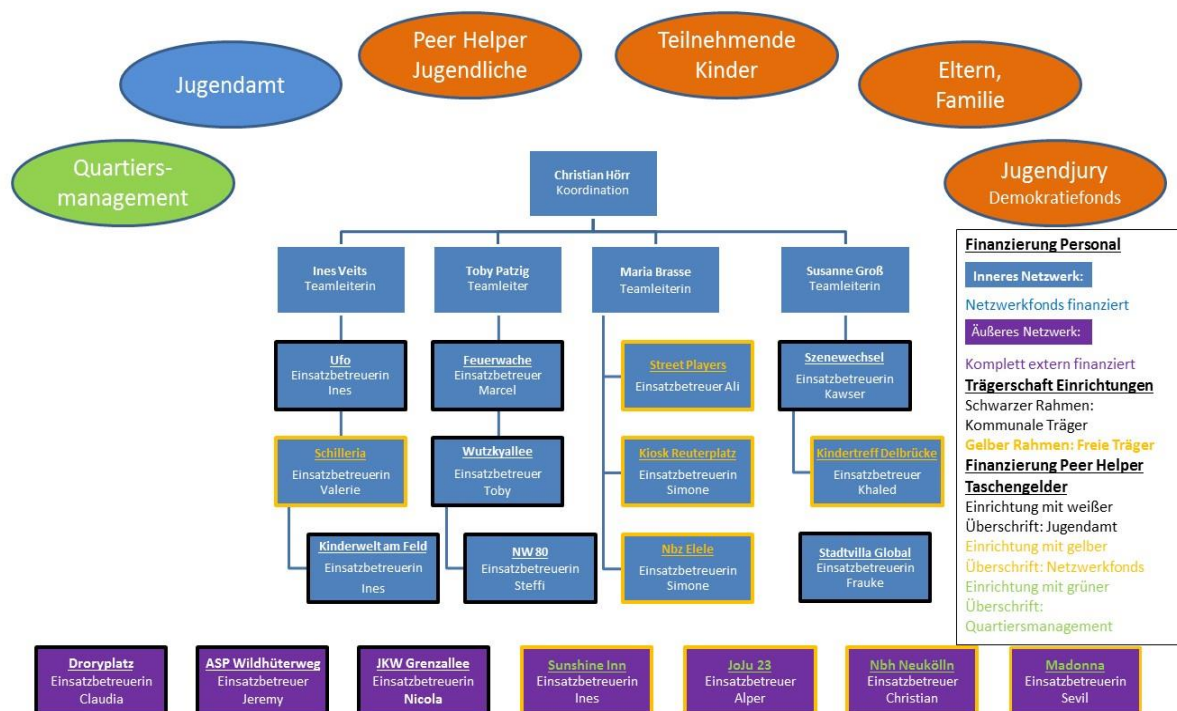
- Jugendclub UFO
- Kinderpavillon am Droryplatz
- Jugend, Kultur und Werkzentrum Grenzallee
- Joju 23
- Madonna

Einen guten Gesamtüberblick vermittelt das Schaubild, hier wird zwischen dem inneren und äußeren Netzwerk sowie kommunalen und freien Trägern unterschieden. Ein weiteres Unterscheidungsmerkmal sind die unterschiedlichen Finanzierungsquellen für die Arbeit mit den Peer Helpern.

Organigramm Peer Helper Netzwerk Neukölln

Nachbarschaftsheim Neukölln e.V.

Stand: 17.11.2016



IV. Arbeitsorganisation: Projekt und Netzwerkarbeit.

Auf der Ebene der Arbeitsorganisation sind die Methoden Projekt- und Netzwerkarbeit sozusagen die Mittel der Wahl. Dabei sind folgende Charakteristika und Beobachtungen hervorzuheben:

- Projektarbeit formuliert Standards und Möglichkeiten
- Mit ihr ist Aktivierung und Akquisition erfolgt
- Netzwerke haben hohe Bedeutung in der Arbeit
- Jugendliche werden erreicht/ als Akteure in den Einrichtungen und teils im Öffentlichen Raum

- Familienmitglieder spielen eine Rolle – Vorbild¹?
- Projekt-, Beziehungs- und Netzwerkarbeit werden nicht immer sichtbar

Konzeptionelle Anmerkungen

Eine Fragestellung war der Zusammenhang zwischen Alter/Reife um als PHerin aktiv zu sein. Im Vergleich zu den Vorgängerprojekten wurde das Mindestalter auf 12 Jahre herabgesetzt. Bislang gab es in diesem Förderzeitraum keine signifikanten Konflikte oder Irritationen, die sich mit dem jungen Alter und der frühen Verantwortungsübernahme in einen Zusammenhang bringen lassen. Dennoch ist hier ein großes Maß an Sensibilität angesagt.

Das Ziel, mit einer ausgeprägten Dokumentation auch Praxisbeispiele für andere Bezirke zu geben, wird teilweise schon durch die redaktionelle Bearbeitung der Website verfolgt, hier können einzelne Module wie auch einzelne Diskussionen innerhalb der AG nachvollzogen werden. Lernerfahrungen, Scheitern, Überarbeitung, Anpassungsstrategien finden sich hier wieder.

Offen ist auch eine Einschätzung des Verhältnisses von Aufwand und Ertrag für die Projektentwicklung. Das Netzwerk lebt davon, dass mit einer offenen Haltung gemachte Erfahrungen präsentiert werden und kollegialer Rat eingeholt wird.

Die Netzwerkarbeit wird über die Mitglieder des Netzwerks geleistet, koordiniert werden die Aktivitäten vom Projektträger. Die maßgebliche Form des Austausches sind die regelmäßigen Arbeitstreffen der AG-Peer Helper, die sich in einem Rhythmus von ca. zwei Monaten an wechselnden Orten trifft. Mit Hilfe eines Protokolls werden die wesentlichen Diskussionen beschrieben, möglicherweise hilft hier noch eine Rubrik „lessons learned“, um einzelne Themen besonders zu würdigen.

V. Aufgaben für die weitere Entwicklung

Öffentlichkeitsarbeit

Die Sichtbarkeit des Netzwerks manifestiert sich u. a. in der Außendarstellung des Projekts. Bei den Maßnahmen zu Publizität und Öffentlichkeitsarbeit ist hier schon einiges geschehen. Ein Highlight ist sicherlich die im März 2016 entstandene Homepage www.peerhelper.de für das Peer Helper Netzwerk Neukölln im Zusammenhang mit der www.nachtschicht-berlin.de kreiert wurde. Auf der Seite sind alle Infos, Ausbildungsmaterialien, Protokolle und Kontaktdaten für Peer Helper Netzwerk Neukölln erhalten. Sie bildet eine gute Ausgangsbasis für die Information über das Projekt und den Austausch der beteiligten Einrichtungen. Eine vertiefte Form der Öffentlichkeitsarbeit könnte folgende Punkte noch in den Fokus nehmen:

- Netzwerkpartner noch mehr mitnehmen - keine Einbahnstraße – Plattform pflegen
- Inputs könnten sein: Was läuft, was nicht?

¹ Bei einigen Besuchen konnte ich feststellen, dass vor allem ältere Geschwister bereits als PH aktiv waren und nun die jüngeren Geschwister nachziehen, dies wird im Laufe des weiteren Verlaufs beobachtet.

1. Zwischenbericht – Evaluation Peer Helper Netzwerk Neukölln, Bernhard Stelzl

- Welche Angebote sind „Renner“
- Schulungen zum Modul Öffentlichkeitsarbeit nur bedingt durchführbar – an Lösungen wird bereits gearbeitet

Offenes, Stolpersteine und Empfehlungen

Auf der Basis der geschilderten Eindrücke und vor dem Hintergrund der Diskussionen in den AGs sowie dem Antragstext sind in diesem Kapitel offene Fragestellungen, mögliche Stolpersteine sowie entsprechende Empfehlungen aufgeführt.

Empfehlungen: Profil, Leistungen und Konzept noch klarer kommunizieren - Personalisieren

Die erste Empfehlung knüpft an das zur Öffentlichkeitsarbeit Geschriebene an. Viele Beschäftigte in der offenen Jugendarbeit bekommen die Arbeit der PH mit, für andere ist dies nicht immer so nachvollziehbar. Was sind Peer Helper, wer bezahlt sie, haben die eine Ausbildung? Dies sind Fragen, denen in der Praxis immer wieder geantwortet werden muss. Im Programmheft des Nachbarschaftsheim Neukölln werden einzelne Peers, eine kleine Biographie, ihre Motivation und natürlich ihr Angebot vorgestellt. Möglicherweise ist dies ein Weg – auch für die Homepage oder hauseigene Publikationen, - um eben in den einzelnen beteiligten Einrichtungen noch stärker nach innen und außen zu kommunizieren.

Mögliche Stolpersteine

Es besteht die Gefahr einer zeitlichen und inhaltlichen Überforderung der Peer Helper/innen. Aufgrund der durchaus wünschenswerten Entwicklung zu erweiterten Verantwortungsübernahme können Konflikte entstehen. Gerade das Potential, dass sich durch die aktive Mitarbeit der PHs bspw. in der Jugendjury und den Clubräten auszeichnet, könnte auch ein Stück weit eine Gefahr bergen. Wenn die Peer Helper neben ihren Kernaufgaben sich in weiteren Bereichen engagieren, geraten sie zunehmend unter Zeitdruck. Dieser Druck kann sich dauerhaft als Stress manifestieren und untergräbt möglicherweise dauerhaftes Engagement

Möglicherweise helfen kleine Fortbildungen zu Zeitmanagement und Gespräche über die nötigen Schritte für eine gute Arbeit, dass die PHs Prioritäten setzen, so dass am Ende nicht ausgebrannte, sondern motivierte PH im Einsatz sind. Bereits jetzt sind die PH-Betreuer angehalten, die jungen Menschen dahin zu orientieren, dass Schule und Ausbildung Vorrang hat

Diese Einschränkung und potentielle Gefahr wird von vielen Netzwerkmitgliedern geteilt und manifestierte sich in der Frage nach übergreifenden Aktivitäten der PH. Bei dem Wunsch Austausch und PH-Identität weiter zu entwickeln, sei dieser Hintergrund der begrenzten Ressourcen der PHs mit zu bedenken und zu planen.

Antragstext, Klärungen und offene Aktivitäten

Im Antragstext wurden über die beschriebenen ... noch weitere Aktivitäten geplant, hierzu, auch im Sinne einer Gedächtnisstütze, sind diese offenen Punkte aufgeführt:

1. Zwischenbericht – Evaluation Peer Helper Netzwerk Neukölln, Bernhard Stelzl

- Aus- und Fortbildung mit Themen wie Anleiten von Kindergruppen, Umgang mit Konflikten, Rollenspiele, Erste Hilfe Kurs, Organisation von Veranstaltungen

- Aktionen und Information zur Berufsfindung – diese finden nicht im Sinne einer klassischen Berufsberatung statt, sondern werden anlaß- und Tätigkeitsbezogen von den PH mit ihren Betreuern geführt

- Fahrten und Reisen – teilweise, sowohl Ines Veits als auch Christian Hörr haben mit einzelnen Gruppen mit Kindern und Jugendlichen Reisen realisiert.

- Internationaler Austausch mit Jugendorganisationen

Möglicherweise ergibt sich hier mit Frankreich und Griechenland eine Zusammenarbeit, dies sind jedoch keine topprioritären Ziele und sind von weiteren Faktoren wie z.B. Finanzierung, Kompatibilität mit anderen Jugendeinrichtungen, abhängig.

- Zertifikate und Zeugnisse für Bewerbungsunterlagen Aktivitäten der Jugendlichen
Hier wird im Sinne einer projektübergreifenden Lösung daran gearbeitet. Generell gilt, dass die Einsatzstelle und der PH-Betreuer auf jeden Fall Referenzschreiben erstellen, die die Jugendlichen bei Bewerbungen um einen Ausbildungsplatz oder für weiterführende Schulen verwenden können. Darüber hinaus ist eine noch einheitliche Form bei der Beschreibung der erworbenen Kompetenzen angedacht. Hier könnte eine digitale Plattform Abhilfe schaffen.

- Wie lassen sich die erworbenen Kompetenzen dokumentieren/zertifizieren?

Dieser Punkt schließt an das oben Geschriebene an, eine Idee ist es, analog den „Media-Peers“ heranzugehen und formalisierte Kompetenzbeschreibungen und Zertifikate zu vergeben.

- Leitungsaufgaben innerhalb der Organisation

Dieser Punkt schließt an die Idee an, dass sich die PH/innen im Verlauf ihrer Tätigkeit weiter entwickeln und sukzessive mehr Verantwortung bekommen und eben in spezifischen Projekten dann auch Leitungsfunktionen übernehmen.

Weitere Themen könnten adäquate Formen der Anerkennung sein, soll heißen, mit welchen Maßnahmen fühlen sich PH gewürdigt, was ist eher stressig oder nervig?

Nächste Schritte/Schwerpunkte aus Evaluationssicht: Begleitung und Fokusgruppenworkshop

Im Jahr 2017 stehen die Einschätzungen der Einrichtungsleitungen sowie die Begleitung der Peer Helper und dem Koordinationsteam an. Für Mitte des Jahres bietet sich eine diskursive Überprüfung von Schlussfolgerungen aus den Interviews an. Im Rahmen einer Fokusgruppe können Problemsichten benannt und Lösungsmöglichkeiten erarbeitet werden.