

PEER

we

are!

Einblick in die Peer-Arbeit
der Wiener Wohnungslosenhilfe

neunerhaus
Peer Campus

n
eu
ner
haus

„Plötzlich
war ich nicht mehr der,
der Hilfe sucht,
sondern der,
der Hilfe geben kann.“

Vorworte Peer, neunerhaus Geschäftsführung	4
Der neunerhaus Peer Campus	7
Expert*innen-Talk zur Peer-Arbeit	10
Blick auf die Anfangszeit	14
Erkenntnisse aus der Forschung	16
Kreativität in der Peer-Arbeit	18
Arbeiten im Tandem	22
Stimmen zur Peer-Arbeit #1	24
Peer-Tagebücher	26
Peer-Arbeit und psychische Gesundheit	30
Brief an zukünftige Peers	32
Peer-Arbeit als Menschenrechtsprofession	34
Weiterentwicklung durch Weiterbildung	36
Stimmen zur Peer-Arbeit #2	38
Das war die exPEERience 2022	40
Geschichte eines Peers	44
Peer-Arbeit in Zahlen	46
Empowerment durch Bildung und Arbeit	48
Stimmen zur Peer-Arbeit #3	50
Peers digital	53
Vom Kursteilnehmer zum Kursleiter	54
Literaturverzeichnis, Abkürzungsverzeichnis, Glossar von A–Z, Impressum	56

Der Begriff „Peer“ stammt aus dem Englischen und lässt sich mit „Gleichrangige*r“, „Gleiche*r“ oder „Gleichgestellte*r“ übersetzen. Der Begriff wird in verschiedenen Kontexten verwendet, zum Beispiel, um gleichaltrige Menschen oder Menschen einer bestimmten Berufsgruppe zu beschreiben. In Zusammenhang mit der

*Peer? Was ist das eigentlich?
Mit dieser Frage sind Peers im Arbeitsalltag
ständig konfrontiert.*

Peer-Arbeit ist ein*e Peer jemand, der*die selbst ähnliche Lebenssituationen erlebt hat wie die Menschen, denen er*sie jetzt Unterstützung anbietet. Zum Beispiel ist ein*e Peer der Wohnungslosenhilfe eine Person, die selbst Erfahrung mit Obdach- und Wohnungslosigkeit gemacht hat und jetzt mit Menschen arbeitet, die aktuell mit Wohnungs- oder Obdachlosigkeit konfrontiert sind. (UTSCHAKOWSKI, 2016, S. 16)

Vorwort

Ich bin ein Peer. Ich liebe Peer-Arbeit. Wäre ich kein Peer, wäre ich ein Fan der Peer-Arbeit. Vorausgesetzt ich wüsste von ihr.

Peer-Arbeit kann viel. Peers sind Menschen mit wertvollen Lebenserfahrungen. Peers sind mit viel Herz und Einsatz für Menschen in Not da. Peers sind Antreiber*innen für notwendige Veränderung, Peers rütteln wach.

Ich würde es wieder tun! Wohnungslos werden? Nie und nimmer! Aber auf der Suche nach mir selbst meine alte bürgerliche Identität ablegen, ja. Dafür mein „besseres“ Leben hergeben? Nicht freiwillig. Plötzlich stand ich da, hatte so ziemlich alles verloren, nicht aber meine Würde. Nach und nach habe ich etwas verinnerlicht, was ich Stolz der Straße nennen würde. Dieser besondere Stolz bezieht sich auf all die Erfahrungen, die in abgesicherten Lebensverhältnissen nicht zu machen sind. Und auf den täglichen Überlebenskampf, dem Leben Tag für Tag zu trotzen, einen weiteren Tag abzurufen ohne zu wissen, wie es weitergehen soll. Als Peer lässt es sich stolz sein auf Erfahrungen, für die unsere Gesellschaft nur Schamgefühle vorgesehen hat.

Heute habe ich einen sicheren Job. Einst hatte ich einen sicheren Job. Als ich ihn verlor, lag mein Leben schnell in Scherben da. Sicherheit ist mir zum neuen Lebensgefühl geworden. Durch Wohnung und Peer-Job. Peer-Arbeit macht ein Leben in Sicherheit erreichbarer für Menschen ohne Zuhause. Real oder auch nur psychologisch. Das Vorbild wirkt.

Hat es jemand einmal aus Obdach- oder Wohnungslosigkeit in den Peer-Kurs geschafft, ist eine Anstellung als Peer bereits in greifbare Nähe gerückt. Eine professionelle Peer-Identität entwickelt sich. Im Praktikum kann ich mich in der neuen Rolle ausprobieren, erlebe mich als Teil eines Teams. Für mich war es ein erhebendes Gefühl, Kollege von Sozialarbeiter*innen zu sein anstatt Nutzer. Gleichzeitig war ich zutiefst berührt, Nutzer*innen in der professionellen Rolle zu begleiten, ihnen hilfreich zur Seite zu stehen

eines Peers

Von Burkhard Weiß, Peer-Mitarbeiter am neunerhaus Peer Campus

als Vertrauensperson. Das stärkte zugleich mein Selbstbewusstsein, um das ich im Team ringen musste.

Mit dem Peer-Zertifikat in der Hand kann sich ein Traum verwirklichen ... Wer will nicht nützlich sein, als wertvolles Mitglied der Gesellschaft angesehen werden? Und das nach furchtbar entwürdigenden Erfahrungen mit dem Stigma Obdach- und Wohnungslosigkeit.

Der Traum bedeutet auch: „Ich sehe und erkenne dich in deiner Not. Ich bin für dich da.“ Für Peers sind dabei die zu betreuenden Menschen nicht einfach nur Nutzer*innen, sondern Leidensgenoss*innen, auch wenn die eigene Leidenserfahrung der ähnlichen Lebenssituation schon in der Vergangenheit liegt.

Für jetzt gilt: Wie kann ich mein Erfahrungswissen einsetzen? Manche Peers geben ihre Antwort einfach im Tun, andere stellen sich zuerst Fragen und überlegen, was es für eine Entwicklung der Peer-Rolle noch braucht.

Gemeinsam arbeiten wir am Peer-Projekt. Die Vielfalt unter den Peers ist der beste Entwicklungsmotor, denn sie fordert uns dazu heraus, uns zu öffnen für andere Sichtweisen und Perspektiven. Das gilt nicht nur für Teams, in denen Peers arbeiten, sondern auch für Peers untereinander. Peers brauchen einander zur Entwicklung, zum gemeinsamen Reflektieren und für die Peer-Identität.

Dabei geht es auch um den Umgang mit vielen Fragen, die über Peers kursieren und manchmal auch direkt gestellt werden: neugierige, offene, ermutigende; zweifelnde oder gar herabwürdigende.

Für Medien, die gerne auch einmal das Thema Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe aufgreifen, stellt sich die Frage: Wie schlagen sich ehemals Betroffene als Professionelle? Die Antwort sollte eigentlich sein: Wir schlagen uns nicht, denn wir sind friedliebende Menschen. Und arbeiten wie andere Menschen auch.

Peers sind in der Regel Quereinsteiger*innen, (Spät-)Berufene, die erst einmal unter die Lupe genommen werden. Wo Peer-Arbeit schon bekannter ist, gibt es aber auch Vorschusslorbeeren und Anerkennung des Erfahrungswissens. Peers wissen, wie aus der Not eine Tugend gemacht werden kann. Das ist nicht zu unterschätzen.

Wir wollen mehr als einfach nur mit Vorurteilen aufräumen und gegen Stigmatisierung ankämpfen! Wir können mehr als nur „eine weitere Berufsgruppe“ in der Wohnungslosenhilfe sein. Es geht auch nicht nur darum, ein bisschen mitzureden. Wir wollen gemeinsam etwas bewegen.

Unsere leidvollen Erfahrungen treiben uns an, in System und Gesellschaft Dinge zum Besseren zu verändern. Zum Besseren für armutsbetroffene und ausgegrenzte Menschen bedeutet zum Besseren für alle. Das gilt es im gesellschaftlichen Bewusstsein zu verankern.

Jedes System hat seine eigenen Regeln und Funktionsweisen. Das Leben oftmals entgegengesetzte. Systeme verlangen von Menschen ein hohes Maß an Anpassung, die in vielen Fällen nicht gelingen kann, weil Menschen Individuen und keine Maschinen sind. Scheitern ist menschlich. Zugleich kann Scheitern am System Gelingen im Menschsein bedeuten. Und umgekehrt.

Peer-Arbeit bringt die Lebensrealität von Menschen, die ein gesellschaftliches Rand-Dasein führen (müssen), mitten in die Systemwelt hinein. Ein großer Widerspruch in sich einerseits, gleichzeitig ein Akt der Versöhnung, vielleicht der Wiedergutmachung. Eine große Chance, ein System menschlicher zu gestalten, den Bedürfnissen und Realitäten menschlicher Individuen näher zu bringen. Ich denke, dass etwas, das im System Wohnungslosenhilfe „Schule macht“ auch in anderen Systemen greifen kann.

Ein kleines Projekt mit großer Wirkung

Von Elisabeth Hammer
und Daniela Unterholzner,
neunerhaus Geschäftsführung

Peers verändern Leben: Ihre eigenen und die der Nutzer*innen, die sie begleiten. Und sie verändern Organisationen: Mit ihrem Erfahrungswissen knüpfen sie niederschwellig Kontakte, vermitteln zwischen Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen und hinterfragen bestehende Angebote und Praktiken kritisch. Als wir 2018 mit der Planung des Zertifikatskurses Peers der Wohnungslosenhilfe begonnen haben, hätten wir nicht gedacht, welche großen Wirkungen so ein – verhältnismäßig – kleines Projekt haben kann.

Heute haben bereits vier Gruppen den Zertifikatskurs absolviert, eine fünfte steht kurz vor dem Abschluss. Und wir können berichten: Rund zwei Drittel der Absolvent*innen arbeiten bei Organisationen und Einrichtungen in ganz Wien. Weitere sind in anderen Rollen und Funktionen im Einsatz, engagieren sich ehrenamtlich oder sind schon pensioniert.

Peer-Arbeit setzt Teilhabe radikal um. (Ehemalige) Nutzer*innen geben nicht nur Feedback auf die Angebote der Wohnungslosenhilfe, sondern werden selbst Teil dieser. Somit verschiebt sich die Grenze zwischen „Hilfe brauchen“ und „Hilfe anbieten“ – ein Effekt, der nicht zuletzt aktuell Betroffenen zeigt, was in ihrer persönlichen Zukunft möglich ist. Durch Bildung und Arbeit entwickeln (angehende) Peers neue Perspektiven und bekommen die Chance, ihre Erfahrungen nutzbar zu machen. Vermeintliche Lücken in Lebensläufen offenbaren Wissen und Kompetenzen, die vorher unentdeckt blieben. Damit zeigen Peers deutlich: Obdach- und Wohnungslosigkeit ist eine kurze Phase in einem langen Leben.

Dass das Peer-Projekt gelungen ist, liegt einerseits an der Zusammenarbeit und dem Austausch mit vielen unterschiedlichen Institutionen und Organisationen. Das breite fachliche Interesse und die ideelle und finanzielle Unterstützung auch vonseiten der Politik und Verwaltung haben dazu beigetragen, dass dieses Projekt aufgesetzt und bisher so erfolgreich fortgesetzt werden konnte. Andererseits sind es die Peers selbst, die mit ihrem Engagement und ihrer Professionalität immer wieder zeigen, wie wertvoll es ist, die Perspektiven (ehemaliger) Nutzer*innen miteinzubeziehen und welche Möglichkeiten es gibt, Hilfsangebote noch bedarfsorientierter und niederschwelliger zu gestalten. Was die letzten Jahre jedenfalls gezeigt haben: Peer-Arbeit verändert die Art und Qualität der Leistungen in der Wohnungslosenhilfe.

Peers sind gekommen, um zu bleiben. In kurzen fünf Jahren ist es gemeinsam mit dem Fördergeber Fonds Soziales Wien gelungen, Peers als neue Berufsgruppe in der Wohnungslosenhilfe zu etablieren – Peer-Arbeit wird mainstream. Aber wir haben gerade erst begonnen, und die Zukunft bietet viele Möglichkeiten, um Visionen weiter zu entwickeln und umzusetzen.

Die vorliegende Publikation ist in Zusammenarbeit mit vielen Peers, Wegbegleiter*innen und Unterstützer*innen entstanden und gibt einen Einblick in das bisher Erreichte. Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre!

neunerhaus
Peer Campus:

Wie alles begann

Von Barbara
Berner, Leitung
neunerhaus
Peer Campus

Die Geschichte des Peer Campus und der Peer-Mitarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe hat ihren Beginn bei der Frage, wie Partizipation von Nutzer*innen im Arbeitsalltag gelebt werden kann – und bei der Bereitschaft, das eigene Tun selbstkritisch zu hinterfragen.

Auch wir bei neunerhaus haben uns besonders ab 2017 in einzelnen Angeboten und übergeordnet derartige Fragen gestellt: Wie viel Partizipation und welche Art der Partizipation ist bei uns derzeit möglich und wo wollen wir uns hin entwickeln? Was muten wir den Funktionen, Strukturen und Abläufen an Veränderung zu? Und vor allem: Wo können wir noch mehr Raum für Teilhabe öffnen?

Eine Best Practice-Recherche hat uns auf den anspruchsvollen und mutigen Weg gebracht: Wir haben uns für das Ziel entschieden, mittelfristig die Erfahrungen von Nutzer*innen nicht nur punktuell Teil des Organisationswissens werden zu lassen, sondern die Expertise von (ehemals) betroffenen Menschen unmittelbar in die Teams zu holen.

Der Austausch mit anderen Fachkräften der Wohnungslosenhilfe in Wien und mit dem Fördergeber Fonds Soziales Wien hat uns darin bestärkt: Da gibt es etwas, das breiter interessiert und wo sich Energien bündeln lassen können! Schritt für Schritt hat sich die Vision konkretisiert: Die Etablierung einer neuen Berufsgruppe, die als Peer-Mitarbeiter*innen angestellt in der Wiener Wohnungslosenhilfe auf Augenhöhe mit anderen Berufsgruppen

tätig werden. Zumindest gedanklich war der Paradigmenwechsel hin zur institutionalisierten Teilhabe von (ehemals) Betroffenen damit geschafft. Diese Transformation konkret zu erarbeiten und die Vision gemeinsam mit vielen und auf möglichst breiter Basis ins Leben zu bringen, das waren die nächsten Ziele. Und der Peer Campus das passende Instrument dafür.

Die Kernkompetenz von (ehemals) Betroffenen ist ihr Erfahrungswissen. Bei Peer-Mitarbeiter*innen ist es das reflektierte Erfahrungswissen. Das bedeutet, es nicht nur aus der Wohnungslosigkeit hinaus geschafft zu haben, sondern auch zu wissen, wie dieser Weg funktioniert hat, warum er funktioniert hat und was die Hürden dabei waren. Das setzt eine gewisse Gleichzeitigkeit voraus: Eine Distanz zur eigenen Geschichte ist im gleichen Maße notwendig wie die Bereitschaft, mit dieser zu arbeiten. Um in diesem Spannungsfeld arbeiten zu können und den Perspektivenwechsel von „ich habe Wohnungslosigkeit erfahren“ hin zu „ich arbeite mit meinem reflektierten Erfahrungswissen“ zu schaffen, wurde der Lehrplan für den Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe entwickelt.

Bei der Entwicklung des Zertifikatskurses wurde auf Kooperation und Bündelung von bereichsübergreifendem Wissen gesetzt. Im eigens gegründeten Beirat haben sich Vertreter*innen von FSW, AMS, MA 40, MA 24, MA 17, aus der Lehre der Universität Wien und der FH St. Pölten, der SDW, von LOK und Ex-In mit uns am Peer Campus zu übergeordneten

Fragen ausgetauscht. Innerhalb der Wohnungslosenhilfe wurde eine Arbeitsgruppe von Führungskräften und Mitarbeiter*innen zusammengestellt, um am konkreten Lehrplan, an Rahmenbedingungen für Praktika und an einem grundlegenden Tätigkeitsprofil zu arbeiten.

Die Wurzeln der Peer Arbeit sind Kooperation, träger- und bereichsübergreifende Zusammenarbeit, interdisziplinäres Wirken sowie die Bereitschaft, das eigene Wissen im Miteinander weiter zu entwickeln. Diese Werte und Kompetenzen sind die Basis für die Ausbildung der Peers und ihr professionelles Handeln als Peer-Mitarbeiter*innen. Die Ausbildung von ehemals betroffenen Personen zu Peer-Mitarbeiter*innen ist das Herzstück und die Kernkompetenz des Peer Campus.

Der erste Durchgang des Zertifikatskurses fand 2019 statt. Im Herbst hatten die ersten Peers ihren Abschluss in der Tasche. Doch eine Ausbildung alleine führt noch nicht zu einer Anstellung. Hier beginnt die begleitende Arbeit des Peer Campus und die Wirkung über die Ausbildung hinaus. Der neunerhaus Peer Campus unterstützt und begleitet Peer-Mitarbeiter*innen, angehende Peers, Kolleg*innen/Führungskräfte von Peers und Einrichtungen beim Ankommen in Teams und der Einführung einer neuen Berufsgruppe sowie in der interdisziplinären Zusammenarbeit und leistet Sensibilisierungsarbeit für Peer-Arbeit an sich.

Eine der Hauptfragen hierbei ist: Wie kann eine Anstellung von einem*r Peer-Absolvent*in gelingen? Es braucht sowohl von der*dem potentiellen Peer-Mitarbeiter*in als auch von der Organisation bzw. Einrichtung ein hohes Maß an Interdisziplinarität und die Bereitschaft, auch Team- und Organisationsstrukturen neu zu denken bzw. zu hinterfragen. Wenn ein*e Peer in einem Team anfängt, dann kommt nicht nur eine neue Perspektive hinzu, sondern auch eine Berufsgruppe mit eigenem Wissen. In diesem Fall muss nicht nur eine weitere „Sprache“ gelernt und übersetzt werden, sondern formales Bildungswissen ebenso Platz finden wie reflektiertes Erfahrungswissen. Da kann es schon mal vorkommen, dass alle Beteiligten „lost in translation“ sind.

Die Bildungs- und Arbeitsbiographien in einem Team (nicht nur in der Wohnungslosenhilfe) weisen normalerweise mehr Ähnlichkeiten auf als Unterschiede. Die Gemeinsamkeiten werden in den Vordergrund gestellt und kommuniziert, die Abweichungen werden ausgeblendet. Mit eine*r Peer-Kolleg*in im Team passiert der gegenteilige Prozess: Abweichungen

werden sichtbar gemacht. In der Bildungs- und Arbeitsbiographie der Peers finden sich dort ihre Kompetenzen. Die Prozesse, in denen wir uns in der Übersetzungsarbeit für die interdisziplinäre Zusammenarbeit anstrengen müssen, da wo es auch mal ungemütlich wird – hier liegt die Handlungserweiterung auf der Team- und Einrichtungsebene.

Hierbei wird sichtbar: Peer-Arbeit ist Organisationsarbeit. Wie können Menschen, die keine geradlinigen und scheinbar gesellschaftskonformen Bildungs- und Arbeitsbiographien vorweisen können, die entsprechende Wertschätzung für ihren Weg und das dazugehörige Wissen erhalten? Wie kann dieses Wissen auch in Strukturen, die den Fokus auf Fachwissen haben, eingebracht werden und Raum bekommen? Umgekehrt: Wie kann dieses Wissen eingebracht werden, sodass es nutzbar ist und Lernprozesse stattfinden können? Es braucht Ressourcen – zeitlich und personell, um das gewährleisten zu können. Organisationen sind hier gefordert, eigene Strukturen kritisch zu hinterfragen und mitunter auch zu verändern.

Peer-Arbeit ist jedenfalls auch Übersetzungsarbeit. Zwischen Nutzer*innen und Peers und dem restlichen Team, sowie anderen Berufsgruppen. Zwischen Peers und den Einrichtungen, in denen sie tätig sind. Peers sind „Türöffner*innen“ und Wissensvermittler*innen. Peer-Arbeit macht Potentiale sichtbar, die sonst unbemerkt bleiben. Die sogenannten Lücken im Lebenslauf sind die Klammern für die Kompetenzen der Peers. Der Zertifikatskurs als Klammersetzung will die Sichtbarkeit erhöhen, anstatt sie auszublenden. Für Erfahrungswissen und mitunter ungenutzte Potentiale.

Was sich zeigt: Peer-Arbeit hat eine hohe systemische Wirksamkeit. Das bedeutet, dass die Erweiterung um eine neue Berufsgruppe, die mit reflektiertem Erfahrungswissen arbeitet, nicht nur auf der Ebene der Klient*innen wirksam wird, sondern beginnt, Strukturen zu hinterfragen und zu verändern, die bis dato aus dem reinen Blickwinkel des Fachwissens betrachtet wurden. Die vorliegende Publikation macht sichtbar, wie durch die Teilhabe von (ehemals) Betroffenen und einer breiten Kooperationsbereitschaft die Rahmenbedingungen für Transformationen in Organisationen und gesellschaftsverändernde Inklusionsprozesse neu gesteckt werden können. Frei nach dem Motto: Peer we are!

Peers bringen ihre ganz persönlichen Lebenserfahrungen, eigenen Sichtweisen und (Über-)Lebensstrategien in Bezug auf Wohnungslosigkeit mit. Durch angeleitete Reflexionsübungen stellen Kursteilnehmende im Rahmen der Peer-Ausbildung ihr Wissen anderen zur Verfügung. Die Aktivierung des eigenen Erfahrungsschatzes,

das Teilen der eigenen Erlebnisse und die Auseinandersetzung mit den anderen Erfahrungen von Betroffenen bilden: das reflektierte Wir-Wissen.

Erst durch die Beschäftigung mit dem Geschichtlichen anderer Betroffenen wird das eigene Erfahrungswissen um die Erfahrungen anderer erweitert und befruchtet. Dadurch vergrößert sich das persönliche Handlungsspielraum.

Der neunerhaus Peer Campus auf einen Blick

Der neunerhaus Peer Campus besteht aus einem interdisziplinären Team, dem auch zwei Peer-Mitarbeiter angehören. Der Peer Campus bietet:

Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe

In einer siebenmonatigen Ausbildung lernen Menschen, die Obdach- und Wohnungslosigkeit erlebt haben, ihre Erfahrungen kritisch zu reflektieren und damit anderen zu helfen. Absolvent*innen haben die Möglichkeit, anschließend als Mitarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe angestellt zu werden.

Weiterbildung

Seit 2021 bietet der Peer Campus Weiterbildungsmöglichkeiten für Absolvent*innen des Zertifikatskurses, sowohl für Berufstätige als auch für jene, die noch eine Stelle suchen.

Peers im Job

Der Peer Campus organisiert regelmäßig Austauschtreffen für angestellte Peer-Mitarbeiter*innen, Führungskräfte und Personalverantwortliche sowie Flying Workshops in anderen Einrichtungen, die an Interessen und Bedürfnisse vor Ort angepasst sind und über Peer-Arbeit informieren.

Denkwerkstatt

Die Denkwerkstatt besteht aus unterschiedlichen Formaten, in denen Möglichkeiten und Grenzen der Peer-Arbeit diskutiert und Antworten auf offene Fragen erarbeitet werden. Zur Denkwerkstatt gehören die Fachtagung exPEERience, das Austauschformat Forum Peer-Arbeit und die Arbeitsgruppe Peer-Arbeit.

Übersetzt bedeutet Missing Link „die fehlende Verbindung“. Diese Herausforderung kann auf verschiedenen Ebenen vorkommen (Missing Link zwischen Nutzer*innen und Organisation oder Missing Link zwischen sozialpolitischer Ebene und Betroffenen).

Peers können, unter Einsatz ihres reflektierten Erfahrungswissens, eine Brücke an Stelle der fehlenden Verbindung bauen.

Peer Arbeit zeichnet sich auch durch das aus! Es gibt sich viel Zeit zu nehmen und Vertrauen aufzubauen und somit eine stabile Basis für einen Betreuungsspielraum zu schaffen.

„Peers sind um zu



Ende 2019 haben die ersten Peers den Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe abgeschlossen. Wo steht die Peer-Arbeit heute?

HOLLENDOHNER Fangen wir mit den Zahlen an, die sprechen für sich: Es gibt aktuell 39 Peer-Stellen, bei neun Trägerorganisationen über die ganze Wiener Wohnungslosenhilfe verteilt. In so gut wie jedem Leistungsbereich arbeiten heute Peer-Mitarbeiter*innen. Das ist ein Riesenerfolg – innerhalb von fünf Jahren ist eine neue Berufsgruppe entstanden. Und auch eine Art Normalität eingekehrt: Da sich die Peer-Mitarbeiter*innen mittlerweile aussuchen können, wo sie sich bewerben, gibt es Konkurrenz zwischen den Arbeitgeber*innen. Gleichzeitig müssen sich auch die Peers beweisen. Es ist beeindruckend, wie schnell sich diese Idee etabliert hat.

HABERL Ich sage es immer wieder: Peers sind gekommen, um zu bleiben. Als Absolvent des ersten Zertifikatskurses bin ich selbst immer wieder erstaunt über die rasante Entwicklung. Bei unserem Abschluss hatte niemand einen Job in Aussicht. Heute gibt es beinahe schon

gekommen, bleiben“

Erfolge, Status quo und Zukunft der Peer-Arbeit: Ein Gespräch zwischen Franz Haberl, Peer-Mitarbeiter bei Forum Obdach Wien und Gründer des Peer Cafés, Elisabeth Hammer, neunerhaus Geschäftsführerin, und Markus Hollendohner, Abteilungsleiter Wohnungslosenhilfe im FSW, der in Wien die Wohnungslosenhilfe plant, steuert und auch finanziert.

Jobgarantie für alle, die den Kurs erfolgreich abschließen. Das sucht seinesgleichen in der Arbeitswelt – gerade in einer Zeit wie dieser, mit Pandemie, Teuerungen etc. Hut ab an alle, die an diesem Projekt beteiligt sind. Außerdem find ich sehr erfreulich: Wenn heute jemand sagt, er*sie ist Peer, wissen die Leute, was das ist.

HAMMER Den letzten Satz würde ich noch nicht unterschreiben, aber ich teile die Einschätzung, dass Grandioses passiert ist. Auch wenn viel zu tun bleibt: Es ist toll, dass aus einem kleinen Projekt so viele Impulse ausgehen können für andere Bereiche und für die Wohnungslosenhilfe als Ganzes. Wir haben uns bei der Implementierung viel überlegt, dennoch bin ich überrascht, auf wie vielen Ebenen die Peer-Arbeit wirkt.

Welche Wirkung hat die Peer-Arbeit?

HAMMER Sie zeigt, dass eine Integration von Personen mit brüchigen Bildungs- und Arbeitsbiographien in den regulären Arbeitsmarkt gelingen kann. Und da spreche ich noch gar nicht von den Wirkungen der Peer-Arbeit auf die Nutzer*innen und die Organisationen. Hier trägt das Peer-Projekt viel gegen Diskriminierung und Stigmatisierung von wohnungslosen Menschen bei. Es ist ein breit angelegtes und strukturiertes Empowerment-Projekt für wohnungslose Menschen, das nicht nur schöne Reden schwingt, sondern auch Ergebnisse liefert.

HOLLENDOHNER Da unsere großen Evaluierungsinstrumente etwas Zeit brauchen, sind wir bei der Wirkungsanalyse immer auch auf Rückmeldungen der Trägerorganisationen angewiesen. Die Peer-Arbeit sticht hier heraus, weil es kaum negative Rückmeldungen dazu gibt, weder von den Träger*innen, noch den Mitarbeiter*innen oder den Kund*innen. Man spürt, wie viel die Peer-Arbeit bewegt hat, einerseits durch Veranstaltungen wie der exPEERience, die viel zum Diskurs beigetragen hat, andererseits im täglichen Arbeiten. Viele Bedenken, die es am Anfang gab, haben sich in Luft aufgelöst, etwa von Mitarbeiter*innen anderer Berufsgruppen, die Mehrarbeit befürchteten.

HABERL Aus meiner Sicht ist das auch der Gestaltung des Zertifikatskurses sowie der Auswahl der Teilnehmer*innen zu verdanken und hier geht ein großes Lob an neunerhaus. Die Vorbereitung der Peers auf die multiprofessionellen Teams, in denen viele später arbeiten, ist ein wichtiger Teil der Ausbildung. Die meisten finden sich dann gut zurecht – natürlich auch, weil die Teams sie dementsprechend aufnehmen.

HAMMER Ich würde gerne einen wesentlichen Aspekt einbringen, warum das Projekt so gut geklappt hat: Und zwar weil es von Anfang an ein kooperatives Projekt war, mit dem Fonds Soziales Wien, aber auch mit Trägerorganisationen und Multiplikator*innen, die das weitergetragen haben. Eine besondere

Dynamik hat es dann entfaltet, als es Peers gab, die beigetragen und viel ins Rollen gebracht haben, als Multiplikator*innen in eigener Sache.



HOLLENDÖHNER Spannend wird, wie es weitergeht. Hier hat sich ein kleines Rad in Bewegung gesetzt, das auch auf andere Räder einwirkt. Mir kommt oft in Gesprächen unter, dass die Erfahrung der Peers so eine große Ressource darstellt. Wir laden beispielsweise bei der Weiterentwicklung von Angeboten aktiv Peers ein, sich zu beteiligen. Am Anfang waren die Peers dabei eher zurückhaltend. Dann hat es „Klick“ gemacht und sie haben begonnen, sich sehr aktiv einzubringen – das ist auch für uns als Fördergeber eine irrsinnige Ressource. Und ich teile die Einschätzung, dass vieles erst richtig losgeht, auch wenn es um die Entwicklung von Angeboten geht. Peers sind nicht nur in der direkten Unterstützung für akut betroffene Menschen angekommen, sondern auch, wenn es um Gestaltung geht.

HAMMER Was die Peers auch veranschaulichen, ist, dass die Wohnungslosenhilfe einen Riesenschritt weg gemacht hat von der Verwaltung von Wohnungslosigkeit hin zu nachhaltigen Lösungen. Einerseits weil Peers selber einen anderen Umgang haben und auch etwas verändern wollen, andererseits weil sie selber einen Job haben. Damit ändert sich auch der Fokus. Es geht nicht nur um das Notwendigste an Versorgung, sondern auch um Weiterentwicklung. Adäquate Versorgung der Menschen muss es sowieso geben, aber mit den Peers geht es auch einen Schritt weiter Richtung Beendigung von Wohnungslosigkeit.

HABERL Man merkt bei den betroffenen Menschen eine Veränderung durch den Kontakt mit Peers: Auch wenn sie nicht selbst Peer werden wollen, denken viele darüber nach, wie sie ihr Erfahrungswissen einbringen können. Zum Beispiel bei den Gruppen im Peer Café:

Die werden zuerst von uns angeleitet und dann übernehmen mit der Zeit Nutzer*innen bzw. Teilnehmer*innen, wie sie bei uns heißen.

HAMMER Man wusste in der Wohnungslosenhilfe ja auch lange nicht, was man mit dem Wort „Partizipation“ konkret anfangen sollte. Ich hoffe, es wird mir verziehen, wenn ich das so deutlich sage, aber es ist so. In den vergangenen Jahren hat sich schon einiges getan, und gerade die Peer-Arbeit hat in dieses Thema eine neue Dynamik hineingebracht.

HOLLENDÖHNER Ich kenne das auch aus anderen Bereichen, wo in der Vergangenheit oft das Hauptkriterium für Partizipation war, ob es einen „Kummerkasten“ gibt. Mit den Peers stehen wir heute ganz woanders.

HAMMER Ein systemischer Impact der Peer-Arbeit!

Wohin soll sich die Peer-Arbeit entwickeln?

HABERL Ich glaube, einiges soll sich einfach so weiterentwickeln wie in den vergangenen drei Jahren: Ich wünsche mir, dass immer mehr Peers in immer mehr Teams ankommen. Interessant wäre auch zu hinterfragen, weshalb ein Teil nach Abschluss der Ausbildung nicht als Peers arbeitet. Ich fände es wichtig, dass die Peers in der Straßensozialarbeit ankommen. Das ist noch nicht so, und das ist nur ein Beispiel. Auch bei den Stakeholdern, zum Beispiel in den Magistratsabteilungen oder dem AMS, sollte es Peers geben.

HAMMER So gut das in der WWH gelungen ist, man darf nicht unterschätzen, wie schwierig das ist. Ich finde, beim Peer-Projekt war es eine gute Mischung aus Bottom-up und Top-down. Der FSW wollte das wirklich und das war ein wesentlicher Hebel. Es war schnell klar, dass das ehrliches Commitment ist und keine Sonntagsrede – so einfach ist das wahrscheinlich nicht in anderen Organisationen umzusetzen.

HOLLENDÖHNER Eine interessante Frage in dem Zusammenhang ist für mich auch: „Wie lange ist man ein Peer?“ Wie lange wird man von Nutzer*innen so wahrgenommen?

HABERL Ich würde sagen, man ist so lange Peer, wie man mit seiner eigenen Geschichte, seinen Erfahrungen helfen kann. Aber entscheiden kann das jede*r nur für sich. Wir diskutieren das oft im Peer Café, auch weil z.B. in finanzieller Hinsicht die Funktion von Betreuer*innen interessanter

sein kann. So einfach zu wechseln geht aber nicht, schon gar nicht in derselben Organisation. Peers haben andere Funktionen und andere Kommunikationsmöglichkeiten als Betreuer*innen, oft fungieren sie auch als Vermittler*innen.

HAMMER Peers sind eine neue Berufsgruppe in der Wohnungslosenhilfe, und hoffentlich sind sie nicht nur ein Zusatz. Interessant ist, wie sich auch die gesamte Leistung entwickelt. Nach zehn Jahren wird es zum Beispiel interessant zu beobachten sein, was die Peer-Arbeit für das Gesamtgefüge gebracht hat. Dass wohnungslose Menschen schneller vorankommen? Dass manche Betreuungsberufe einen weniger breiten Fokus haben, weil die Peers einen Teil übernehmen, der zu ihrer Rolle passt? Und so sehr ich mich freue über die bisherigen Erfolge, ich denke, dass da noch einige Herausforderungen kommen werden, die durch die Euphorie und Freude rund um den Pilotstatus verdeckt werden.

Welche Herausforderungen kommen noch auf die Peer-Arbeit zu?

HABERL Es wird für alle gemeinsam schwierig. Erstens wird die Obdachlosigkeit wahrscheinlich steigen, durch Teuerungen, Krisen etc. Zweitens haben die Menschen kein Geld zum Spenden. Das geht nicht zusammen: Mehr Bedarf, weniger Geld. Die Herausforderung wird uns alle treffen, auch die Peers. Ich glaube aber, dass das Projekt so stressresistent ist, dass es auch das aushalten wird. Und dass es bei den Anlaufstellen, zu denen die Menschen kommen werden, auch immer mehr Peers braucht. Weil sie eine Übersetzungsfunktion übernehmen und damit dazu beitragen, dass Probleme rascher gelöst werden. Das ist ein Effekt der Peer-Arbeit. Und für Menschen, die sich zum ersten Mal in einer prekären, verzweifelten Situation befinden, kann das wirklich wichtig sein, ein Gegenüber,

das die Situation nachvollziehen kann. Als Beispiel kann ich die Peers im neunerhaus Gesundheitszentrum nennen, die wissen oft sehr schnell Bescheid, was Sache ist.

HAMMER Ich hab' vorher schon gesagt, dass in den Organisationen sicher nicht alle überzeugt sind, weder Sozialarbeiter*innen noch Fachkräfte in der Bürokratie. Insofern wird ein Marsch durch die Institutionen durchaus herausfordernd sein.

Was kann die Gesellschaft von den Peers lernen?

HAMMER Was mich allgemein beschäftigt: Gesellschaftliche Spaltungen nehmen zu und damit auch Vorbehalte gegenüber Menschen, die arm sind oder sonst irgendwie aus der Norm fallen. Peers sind auch eine Pufferzone für gesellschaftlichen Zusammenhalt. Wenn wir es schaffen, dass die, die einmal ausgeschlossen waren, einmal eine Krise hatten, nicht in einer Schmutzedecke geparkt werden, sondern mit dem Rückenwind der Peers zurück in die Mitte der Gesellschaft kommen – dann ist das ein Projekt, das Zusammenhalt stärkt und sogar eine demokratiepolitische Bedeutung hat. Wir müssen uns gemeinsam darum kümmern, dass es gesellschaftlich nicht geht, zu sagen: Du bist selber an deiner Lage schuld, also bleib dort. Peers sind geeignet, um zu zeigen und dabei mitzuhelfen, dass Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit nur eine Phase sind.

HOLLENDÖHNER Obwohl wir wissen, dass es jede*m passieren kann, schieben wir prekäre Situationen und die Menschen darin in ein Eck. Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit sind so negativ behaftet. Das Schöne am Peer-Projekt ist, dass den Menschen ein Werkzeug gegeben wird, um all die negativen Erfahrungen in etwas Positives zu verwandeln, und anderen Menschen zu helfen. Das könnte die Gesellschaft durchaus auf andere Gruppen ummünzen. Im Kern geht es um die Beseitigung von Scham. Es ist keine Schande, wenn man eine Krise durchmacht oder eine schlechte Erfahrung macht.

HABERL Peers können den Menschen helfen, sich an die eigenen Fähigkeiten zu erinnern und wieder zurück in den ersten Arbeitsmarkt zu finden, sich wieder eine Existenz aufzubauen. Die Gesellschaft kann von den Peers lernen, dass es von heute auf morgen mit Privilegien vorbei sein kann, dass man sich schneller als man glaubt auf der anderen Seite wiederfindet. Und dass man dann froh sein wird, wenn einem jemand sagt, es gibt einen Weg hinaus aus dieser Misere. Zum Beispiel ein Peer.



Pionier*innen

Peer-

Kurt Gutleder, ehem. Leiter der Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe im Fonds Soziales Wien und Elke Dergovics, Gründerin des neunerhaus Peer Campus, blicken auf die Anfänge der Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe zurück.

Welche Rolle hatten Sie beim Start der Peer-Arbeit in der WWH?

GUTLEDERER Als ich 2010 die Leitung der Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe im Fonds Soziales Wien (FSW) übernahm, gab es für das Thema der Beteiligung von Nutzer*innen noch keinen strukturellen Rahmen. Erst 2011 wurde eine Richtlinie zur Qualitätssicherung mit einem verpflichtenden Standard für die Partizipation von Nutzer*innen geschaffen. Insbesondere die Einrichtungsaudits des FSW unterstützten die Auseinandersetzung mit dem Thema in Folge sehr stark, sodass wir bereits 2014 über sehr positive Entwicklungen berichten konnten. Damit startete für die Wohnungslosenhilfe ein permanenter Lernprozess. Mein Team beschäftigte sich mit entsprechenden Entwicklungen auf europäischer Ebene und da war Schottland sicher ein wichtiges Vorbild für uns. Es waren meine Mitarbeiter*innen, die gedanklich diesen Schritt von der Partizipation zur Peer-Arbeit vorbereiteten und mich dafür begeisterten. Bei der Entwicklung der Strategie der Wiener Wohnungslosenhilfe 2018 war dann klar, dass wir einerseits Betroffene miteinbeziehen und andererseits dem Peer-Ansatz einen wichtigen Stellenwert geben mussten.

DERGOVICS Ich habe damals das neunerhaus Billrothstraße geleitet. Es passierte immer wieder, dass die Bewohner*innen sich die Frage stellten: „Was mach ich mit der Wohnungslosigkeit in meiner Biografie?“ Als ich dann bei neunerhaus nach einer neuen Herausforderung suchte, wurde gerade der Start eines Peer-Projektes angedacht. Ich bekam den Auftrag, einen Lehrgang zu entwickeln. Hier begannen wir bei null. Es ging viel um Vernetzungsarbeit: Ein neu geschaffener Beirat sollte das Projekt inhaltlich-strategisch begleiten, eine Arbeitsgruppe das Curriculum entwickeln. In der Wiener Wohnungslosenhilfe gab es ganz unterschiedliche Reaktionen: Manche waren skeptisch, befürchteten Auswirkungen auf die bestehenden Jobs oder

die Löhne, andere sahen die Idee positiv und waren sofort an Bord. Die Arbeitsgruppe bestand aus Menschen unterschiedlicher Organisationen. Gemeinsam entdeckten wir eine Schatzkiste. Darauf folgte eine Studienreise nach Glasgow, wo wir unterschiedliche Organisationen besuchten, die mit Peers arbeiteten und bald ging es um die Organisation der ersten exPEERience, einer Fachtagung rund um die Peer-Arbeit. Und dann ging es los mit dem ersten Kurs!

Gab es einen „Aha-Moment“ in der Peer-Arbeit und wenn ja, welcher war das?

DERGOVICS Bei mir gab es nicht nur einen „Aha-Moment“. Beeindruckend war der „Schneeballeffekt“, den die ersten Peers auslösten. Ein richtiger „Aha-Moment“ war auch die Konfrontation mit den eigenen Vorurteilen. Meine Beziehung zu Erfahrungswissen hat sich verändert: Heute setze ich es gleich mit Fachwissen. Und überrascht hat mich auch, wie bei den Peers die Kompetenzen und Ressourcen gesprudelt sind und wie sie mit ihren Geschichten umgegangen sind.

GUTLEDERER Es gab zunächst einen „Wow-Moment“ bei der Präsentation der Abschlussarbeiten des ersten Peer-Lehrganges – die Themenvielfalt, die Präsentation und die Qualität waren beeindruckend. Den „Aha-Moment“ gab es dann im Zuge des ersten Peer-Praktikums in der Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe: Auch auf der Ebene der Planung und Steuerung lässt sich Erfahrungswissen einbinden und trägt zu Entscheidungen bei, die die Lebenslagen der Betroffenen besser berücksichtigen.

Worauf sind Sie stolz?

GUTLEDERER Dass es in der WWH gelungen ist, nicht nur Peers auszubilden, sondern für Absolvent*innen des Peer-Kurses auch von Beginn an entsprechende Anstellungsmöglichkeiten zu schaffen.

Der Begriff stammt aus dem Marketing und beschreibt die Einbeziehung von Kund*innen in einen Innovationsprozess von Beginn an.

(KURZHALS ET AL., 2022, S. 9)

Umgelegt auf partizipative Prozesse in Sozialorganisationen oder auf die Peer-Arbeit würde dies bedeuten,

dass Nutzer*innen oder Peer-Mitarbeiter*innen in Entwicklungsprozesse von Beginn an miteinbezogen werden und eine aktive Teilhabe ermöglicht wird.

Weniger Begriff, die Anwendung im Sozialbereich ist erst im Entstehen, es gibt noch wenig Erfahrungswerte für die Anwendung im Sozialbereich.

der Arbeit

DERGOVICS Darauf, mit den Peers die WWH erweitert zu haben: Wir haben einen zusätzlichen Hafen gebaut, in dem Menschen anlegen können. Und auf den Beitrag zur Qualitätssteigerung. Schön war auch, den Scheinwerfer anstatt auf Probleme auf Ressourcen zu richten.

Was war die größte Herausforderung?

DERGOVICS Der Gegenwind mit den immer gleichen Argumenten: „Die halten das nicht aus“, „Die nehmen uns die Jobs weg“. Ich habe mir wirklich den Mund fusselig geredet. Aber auch gelernt: Wenn eine Organisation das nicht mitträgt, funktioniert es nicht.

GUTLEDERER Zu Beginn wurde Peer-Arbeit von vielen Teams und Leitungen als Belastung erlebt. Es war viel Überzeugungsarbeit erforderlich. Dabei hat der neunerhaus Peer Campus durch die Angebote für Leitungen, Mitarbeiter*innen und Peers ganz wesentliche Beiträge geleistet.

Was wünschen Sie der Peer-Arbeit für die Zukunft?

GUTLEDERER Eine Entwicklung wie die der Peer-Arbeit in der WWH braucht mehrere Jahre, bis sie tatsächlich gefestigt und ein selbstverständlicher, unverzichtbarer Bestandteil geworden ist. Daher ist der Peer-Arbeit zunächst zu wünschen, dass von Fördergebern und Einrichtungen achtsam mit ihr umgegangen wird und sie sich unter der Beteiligung von Peers inhaltlich und strukturell weiterentwickelt und etabliert. Um es konkreter zu machen: 2030 sollten zehn Prozent der Mitarbeiter*innen in der WWH Peers sein und ebenso sollten Peers in Leitungsfunktionen tätig sein.

DERGOVICS Eine qualitätsvolle Weiterentwicklung für den Peer Campus. Dass es irgendwann ganz normal ist, dass Menschen mit Erfahrungswissen in Teams mitarbeiten. Dass Peers mit ihren Bedürfnissen so behandelt werden wie alle anderen Berufsgruppen auch. Und dass alle Ebenen sich öffnen: Ich fände es auch cool, wenn Peers Leitungsfunktionen übernehmen würden.

Peer-Arbeit bedeutet grundsätzlich „Unterstützung durch Gleiche“. Menschen, die selbst herausfordernde oder besondere Lebenslagen – wie beispielsweise Wohnungs- oder Obdachlosigkeit, Sucht oder psychische Erkrankungen – erlebt haben,

bieten Menschen in einer ähnlichen Situation Unterstützung an. Peers können in verschiedenen Bereichen tätig werden, zum Beispiel im psychiatrischen Bereich oder in der Wohnungslosenhilfe. (UTSCHAKOWSKI, 2016, S. 16; HAMMER ET AL., 2022, S. 4)

„So normal wie die Eisenbahn“

Von Michaela Moser und Hanna Vettori,
Forscherinnen an der FH St. Pölten

Zentrale Erkenntnisse aus dem Forschungsprojekt „Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe“ an der FH St. Pölten

Wie (gut) gelingt die Inklusion von Peer-Mitarbeiter*innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) und was bewirkt sie? Diesen Fragen ging ein Team der Fachhochschule St. Pölten von Juli 2020 bis Dezember 2021 in einem von neunerhaus beauftragten und mit Förderung des FSW umgesetzten Forschungsprojekt nach. Dabei wurden zahlreiche Interviews mit Mitarbeiter*innen und Nutzer*innen der WWH geführt, Dokumente aus dem Prozess der Einführung der Peer-Arbeit analysiert, Ergebnisse relevanter vorhergehender Forschungsberichte gesichtet, Austauschtreffen zur Peer-Arbeit besucht und nicht zuletzt fünf Peers als Co-Forscher*innen durch das Führen und Auswerten eines Peer-Arbeitstagebuchs in die Forschung inkludiert (Auszüge aus den Tagebüchern sind auf S. 26–29 dieser Publikation nachzulesen). Schließlich wurden vorläufige Ergebnisse in einer Zukunftswerkstatt mit Akteur*innen aus dem Feld und im Rahmen von Steuerungsgruppentreffen mit den Auftraggeber*innen diskutiert und ergänzt. Dabei wurden vor allem die folgenden Aspekte ausführlich beleuchtet:

- Wie läuft es ganz allgemein mit der Peer-Arbeit in der Wiener Wohnungslosenhilfe?
- Was kommt dadurch in Bewegung? Welche Fragen tauchen auf?
- Wo gibt es Spannungsfelder und Herausforderungen?
- Welche Lernerfahrungen werden gemacht und erkannt?
- Was braucht es, damit die Aufnahme und Inklusion von Peer-Mitarbeiter*innen gut gelingen kann?

Ziel war es, den aktuellen Stand der Inklusion von Peers in die Wiener Wohnungslosenhilfe zu erheben und zu analysieren und u. a. die folgenden konkreten Empfehlungen für Weiterentwicklungen zu erarbeiten.

Gutes Ankommen, Rollenklärung, Offenheit und Interesse sind wichtige Voraussetzungen für eine gute Inklusion von Peers

Als grundlegende Voraussetzung für die gute Inklusion von Peer-Mitarbeiter*innen wurden „gutes Ankommen und Rollenklärung“ identifiziert. Für alle Akteur*innen der Wohnungslosenhilfe braucht es eine gute Vorbereitung, Sensibilisierung und Vorabinformationen über Aufgaben, Ausbildung und Rolle der Peers. Und es braucht Möglichkeiten des Kennenlernens und des Von-und-miteinander-Lernens, z. B. durch Praktika oder die Nutzung der Fortbildungsangebote des Peer-Campus für multiprofessionelle Teams.

Die Klärung der Rolle von Peers ebnet den Weg für die Stärkung eines Peer-Berufsbildes. Dabei gilt es individuelle Stärken und Kompetenzen der jeweiligen Peers zu berücksichtigen. Außerdem bietet die Rollenklärung eine Chance für die konstruktive Differenzierung und das Herausarbeiten von Gemeinsamkeiten und des Potentials der Kooperation mit anderen Berufsgruppen.

Zentral für ein gutes Miteinander der unterschiedlichen Berufsgruppen sind dabei Neugierde auf- und Offenheit füreinander, Gleichstellung und Gleichbehandlung im Team und die Vermeidung von „Otherring“ der Peers durch negative oder positive Diskriminierung. Es ist wichtig, Peers als Individuen mit spezifischem Potential und in all ihrer Diversität zu sehen und nach Möglichkeit mehr als eine*n Peer-Mitarbeiter*in im Team zu beschäftigen, um Peer-Perspektiven zu erweitern und den Austausch innerhalb dieser Berufsgruppe zu fördern.

Das Potential der Peers umfassend nutzen

Als großes Potential der Peer-Arbeit wird allem voran die spezifische und reflektierte Art und Weise, wie Peers ihre Erfahrungen einbringen gesehen, das wird optimal durch die Fachkenntnisse und Skills ergänzt, die sie in ihrer Ausbildung erworben haben. Es stärkt Teams und Organisationen im Hinblick auf deren Angebote für die Arbeit mit Nutzer*innen und kann auch als Chance für organisationale Entwicklungen genutzt werden. Dabei empfiehlt es sich auch, individuelle Fähigkeiten der jeweiligen Peer-Mitarbeiter*innen zu beachten und Peers dementsprechend in unterschiedliche Tätigkeiten innerhalb der Einrichtung miteinzubeziehen, besonders auch in die Öffentlichkeitsarbeit, die Entwicklung von Projekten und Konzepten und andere koordinierende und leitende Tätigkeiten.

Sehr vielversprechend scheint dabei auch der Einsatz von Peers in Bereichen, die über die Einrichtungen der WWH hinausgehen – wie etwa weitere Handlungsfelder Sozialer Arbeit, aber auch in Ämtern und Behörden.

Positive Arbeitsmarkt-Effekte weiter stärken

Die Inklusion von Peer-Mitarbeiter*innen stellt einen wichtigen Beitrag zur Integration einer stark diskriminierten Gruppe in den Arbeitsmarkt dar. Das ist ein zentraler weiterer Erfolg des Peer-Gedankens, der durch die Entwicklung von Erwerbsperspektiven über die Peer-Tätigkeit hinaus weiter gestärkt werden kann. Hier sind u. a. die Möglichkeiten weiterer fachlicher Qualifizierungen im Sozial- und Gesundheitsbereich bis hin zu entsprechenden Studien, aber auch darüber hinaus, zu bedenken bzw. mit den jeweils relevanten Akteur*innen zu besprechen.

Nutzer*innen-Partizipation und Selbstorganisation fördern

In alle weiteren Entwicklungen gilt es Peers – aber verstärkt auch Nutzer*innen – selbst einzubeziehen. Dabei sollen Peers zukünftig, so die Meinung mehrerer der im Rahmen dieser Forschung befragten Akteur*innen, auch in der weiteren Entwicklung der Nutzer*innen-Partizipation, wie sie schon länger zu den Prinzipien der WWH gehört und auch in deren aktueller Strategie betont wird, eine größere Rolle spielen. Auf diese Weise können Prinzipien der Co-Kreation und Selbstvertretung von Nutzer*innen weiter gestärkt werden.

Nicht zuletzt ist es in diesem Zusammenhang auch wichtig, die Selbstorganisation der Peers zu fördern.

Peers als Game changer und „so normal wie die Eisenbahn“

Peers spielen eine wichtige Rolle für notwendige Perspektivenerweiterungen und damit einhergehende Weiterentwicklungen im Sektor der Wohnungslosenhilfe. Als „Game Changer“, wie sie immer wieder bezeichnet werden, braucht es sie auch in anderen Bereichen und es liegt nahe, Peer-Konzepte verstärkt auch in die Wohnungslosenhilfe anderer (Bundes-)Länder und in andere Handlungsfelder Sozialer Arbeit zu vermitteln. Die Erfahrungen mit der Etablierung von Peers in der WWH, deren Erfolg auf einer Kombination aus substantieller inhaltlicher Auseinandersetzung, gesicherter Finanzierung und Engagement von sowohl Fördergeber als auch Einrichtungen, sowie der Etablierung einer entsprechenden Kompetenzstelle (Peer Campus) basiert, können dabei hilfreich sein.

Damit kann erreicht werden, dass Peers in Zukunft „so normal sein werden, wie die – bei ihrer Einführung zunächst auch skeptisch betrachtete – Eisenbahn“, wie es im Rahmen des Forschungsprojekts von Teilnehmer*innen der Zukunftswerkstatt formuliert wurde.

„Durch Zwang entstehen

Seit über einem Jahr organisiert der ausgebildete Peer Robert Vilis Kreativ-Workshops im Haus Jaro der Caritas Wien und bei Obdach Wien. Hier gibt er Einblick, wie sinnvolle Freizeitbeschäftigung Menschen in schwierigen Phasen helfen kann.

Als Robert Vilis vom Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe am neunerhaus Peer Campus erfahren hat, hat er sich gedacht: „Die suchen genau mich.“ Die Ausbildung hat ihm Spaß gemacht, auch wenn sie sehr anstrengend und fordernd war. Es gab immer wieder Momente, in denen ihm klar wurde, dass er auch an der eigenen Geschichte noch arbeiten muss. Parallel zum Peer-Kurs ist er weiterhin in Therapie, innerhalb der er einige sehr positive Erfahrungen mit kreativen Werkstätten, unter anderem im mumok, machen konnte.

„Die Teilnahme an kreativen Angeboten verschafft Erfolgserlebnisse, man verbringt keine tote Zeit, sie fordert und macht meistens viel Spaß, da man ein unmittelbares Ergebnis erhält“, erzählt Robert im Gespräch.

Als Robert die ehemalige Malgruppe bei Obdach Wien übernommen hat, hat er das Angebot in „Café creative“ umbenannt. Denn für ihn ist es nicht maßgeblich, ob jemand zum Arbeiten kommt, oder auch nur zum Plaudern oder auf einen Kaffee. Durch Zwanglosigkeit entstehen Dinge und Ideen. Wichtig ist für ihn, Möglichkeiten aufzuzeigen – ein Grundgedanke der Peer-Arbeit. „Aus der Kunst bzw. aus der Beschäftigung mit Kunst kann man viel für sein eigenes Leben mitnehmen – und wenn es nur ein Moment ist, in dem ich mich einfach gut fühle. Wenn ich mit einem Bild zufrieden bin, macht mich das zu

einem glücklicheren Menschen. Das habe ich geschafft, das ist aus mir entstanden und aus nichts anderem.“ Und wenn es einmal nicht funktioniert, versucht Robert den Teilnehmer*innen näher zu bringen, dass Scheitern zum Prozess



Selbstwirksamkeit kann als die Gewissheit einer Person beschrieben werden, mit neuen, herausfordernden oder belastenden Situationen auf Basis der eigenen Fähigkeiten umgehen zu können sowie das Gefühl, Einfluss auf die eigene Lebenssituation ausüben zu können. Das geht nicht nur über die Fähigkeiten, über die man verfügt, sondern auch über die Überzeugung, diese Fähigkeiten zum eigenen Vorteil nutzen zu können. Das individuelle

Gefühl von Selbstwirksamkeit ist von vielen verschiedenen Faktoren abhängig – zum Beispiel inneres Durchhaltevermögen, das Erfahren von Erfolgserlebnissen, Ermutigung von Anderen oder auch Lebensumstände, die es erlauben, Entscheidungen über das eigene Leben zu treffen. Selbstwirksamkeit steht im Zusammenhang mit Autonomie, Zuversicht und Hoffnung. (BANDURA, 1977; BARYSCH, 2015, S. 202 F.)

„Wohnungslosigkeit Ideen“

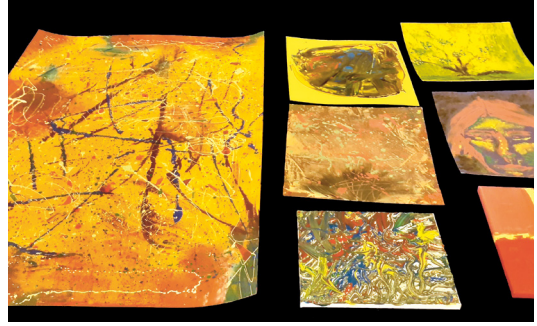
gehört, so wie im wirklichen Leben. „Dann gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder ich lege den Pinsel in die Ecke und greife ihn nie wieder an, oder ich fange einfach noch einmal an und probiere einen anderen Weg. Ich bin eher Typ zwei, mit Aufgeben hab ich's nicht so und das ist eine Eigenschaft, die mir in der Obdach- und Wohnungslosigkeit sehr geholfen hat.“

In seinen Kreativ-Werkstätten probiert Robert mit den Teilnehmer*innen gerne verschiedene Techniken aus. Ein Beispiel, an das er sich gerne erinnert, ist das Gemeinschaftsbild. Dabei wird ein großer Packpapierbogen auf den Tisch gelegt, es wird kein Thema und keine Technik vorgegeben, die Teilnehmer*innen arbeiten völlig frei. Jede*r fängt in einer Ecke an und das Bild wächst, bis kein freier Fleck mehr am Papier bleibt. In zwei Einheiten haben insgesamt acht Personen an dem Bild mitgearbeitet, währenddessen wurde viel geredet. „Das hat allen gefallen und Spaß gemacht – das Bild hängt heute noch bei Obdach Wien“, erzählt Robert.

Robert zeichnet seit er denken kann, sein Können hat vor allem mit Übung zu tun: „10 bis 20 Prozent ist Talent, der Rest ist Arbeit.“ In seinen Kreativworkshops versucht er vor allem mit Techniken zu arbeiten, bei denen man nicht klassisch malen oder zeichnen können muss. Oft recherchiert er Techniken im Internet, wie beispielsweise Action Painting.

Der Begriff „Resilienz“ meint grundsätzlich „Widerstandsfähigkeit“ und beschreibt die Fähigkeit, mit schwierigen und belastenden Lebenssituationen und Stressfaktoren umzugehen. Resilienz wird nicht als angeborenes Merkmal gesehen, sondern als Prozess, der in dem jeweiligen Kontext von vielen verschiedenen Faktoren beeinflusst wird. Im Zusammenhang mit Resilienz

ist oft von „Schutzfaktoren“ die Rede, die sich positiv auf die Resilienz eines Menschen auswirken. Schutzfaktoren können zum Beispiel stabile Bindungen zu Bezugspersonen, aber auch angemessener Wohnraum sein. Resilienz ist über den Lauf des Lebens nicht stabil und gleichbleibend, sondern kann sich immer wieder verändern. (FRÖHLICH-GILDHOFF & RÖNNAU-BÖSE, 2022, S. 9 FF.)



„Durch eine Spende haben wir ein paar Kartons bekommen, die ich in verschiedenen Farben grundiert habe. Auf diesen Kartons haben die Teilnehmer*innen dann ihre Auffassung von Action Painting realisiert. Ich habe vorher damit auch keine Erfahrungen gehabt und bin genau so unbedarft in den Workshop gegangen wie die Gruppe. Wir haben riesigen Spaß gehabt. Meine Segelschuhe haben ein bisschen darunter gelitten. Aber die habe ich so gelassen – warum nicht?“

Für Robert zählt die Beschäftigung und die Auseinandersetzung mit Kunst, auch seine Abschlussarbeit im Peer-Kurs hat er zum Thema „Sinnvolle Freizeitbeschäftigung in Einrichtungen“ geschrieben. Herausfordernd ist mitunter, dass er die Leute manchmal nicht in dem Ausmaß begeistern kann wie er sich das wünscht. Er freut sich, wenn er jemanden überzeugen kann, sich mit Kunst zu beschäftigen – auch über die Workshops hinaus. „So wie bei mir. Ich nutze meinen Kulturpass und schau mir im Museum manchmal nur ein Bild an, weil's egal ist, weil ich keinen Eintritt dafür zahlen muss. Diese Dinge nutze ich, weil wir die Möglichkeit dazu haben und das versuche ich auch weiterzugeben“, sagt er.

„Der Aufhänger für die Kunst ist für mich, wie im Vorwort des Buches Der kleine Prinz: Da malt das Kind so lange, bis wir Erwachsenen kommen und sagen: ‚Mach das so.‘ Die Erwachsenen zerstören eigentlich den Fluss, den das Kind hat. Wir Erwachsenen haben diese Spontantät verlernt. Jeder Mensch beschäftigt sich eigentlich mit Kunst, die meisten unterdrücken es aber. Warum? Aus Angst vor Ablehnung oder Kritik? Ich habe mit Kritik kein Problem, aber prinzipiell lass ich meinen Fluss nicht unterbrechen – weil's mir Spaß macht.“ Kreative Freizeitangebote helfen Menschen in schwierigen Phasen, wieder am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Sie bieten Alltagsstruktur und können zu einem positiveren Selbstbild beitragen.

Robert Vilis hat den zweiten Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe am neunerhaus Peer Campus abgeschlossen und organisiert seit Sommer 2021 zweiwöchentlich ehrenamtlich Kreativ-Cafés im Haus Jaro der Caritas Wien und bei Obdach Wien. Im Februar 2023 begann er eine Festanstellung im Tageszentrum am Hauptbahnhof der Caritas Wien.

„Ich mach nebenbei einen Kreativ-Workshop und da passiert es oft, dass Menschen zu mir sagen, sie hätten zwei linke Hände. Aber das gilt bei mir nicht! Für mich ist ein Mensch kreativ und jeder Mensch hat Ressourcen, auch wenn sie vielleicht im Moment verschüttet sind. Dann muss man die halt wieder ausgraben. Manchmal braucht das ein bissl Zeit und Geduld, aber das macht ja nichts.“

Carmen Ploch, Peer-Mitarbeiterin in der
neunerhaus Praxis Psychische Gesundheit



Abb. S. 18
Gemeinschaftsbild

Abb. S. 20
Action Paintings

Abb. S. 21
Grafik von Carmen Ploch

Arbeiten

Wie kann die Zusammenarbeit in einem Team aus mehreren Berufsgruppen gelingen? Jan Chlebovec, Peer-Mitarbeiter im neunerhaus Café und Johanna Gabriel, Sozialarbeiterin im neunerhaus Café und Kursleitung am neunerhaus Peer Campus, berichten, wie der Alltag „im Tandem“ funktioniert.

GABRIEL Vor etwas mehr als zwei Jahren wurden die ersten Peers der Wohnungslosenhilfe angestellt. Schnell wurde deutlich, wie bereichernd und herausfordernd es ist, eine neue und so unbekannte Berufsgruppe zu inkludieren. In der Wohnungslosenhilfe arbeiten Peers immer im Team mit anderen Berufsgruppen – vor allem im Tandem mit Sozialarbeiter*innen. Die Sozialarbeit bringt Fachwissen ein und die Peer-Arbeit erweitert die Unterstützungsleistung mit reflektiertem Erfahrungswissen. Die Vorteile der Arbeit im Tandem sind: vielfältige Blickwinkel, verschiedene Lösungswege, neue Herangehensweisen und Arbeitsentlastung.

CHLEBOVEC Der Einstieg in die Peer-Arbeit war für mich sehr intensiv. Ich kannte viele Situationen aus der Theorie, aber in der Praxis ist jeder Fall völlig anders. Ich beobachte Sozialarbeiter*innen seit langer Zeit und arbeite eng mit ihnen zusammen. Bevor ich den Peer-Kurs gemacht habe, hatte ich nie etwas mit Sozialarbeit zu tun. Für mich war das alles neu. Aber die Kolleg*innen im neunerhaus Café haben mich von Anfang an unterstützt und mir den Rücken gestärkt.

GABRIEL In vielen Teams kam es mit dem Einstieg eines*r Peer zu Verwirrung und Überforderung. Selbst ich als Sozialarbeiterin, der die Theorie der Peer-Arbeit bestens bekannt war, stellte mir die Fragen: Welche Aufgaben übernimmt mein*e Peer-Kolleg*in? Wie können unsere verschiedenen Berufsgruppen für die Nutzer*innen Wirkung haben? Es kamen obendrein bedrohliche Gedanken, wie zum Beispiel: Kann ich als Sozialarbeiter*in überhaupt noch eine vertrauensvolle Beziehung zu den Nutzer*innen herstellen, wenn wir eine*n Expert*in aus Erfahrung im Team haben?

CHLEBOVEC Der*die Peer ist oft der erste Kontakt des*r Nutzer*in mit dem Sozialsystem. Manche Gespräche dauern einige Minuten, manche dauern Stunden, und manche Menschen benötigen Tage, um Vertrauen aufzubauen. Während dieser ersten Besprechung versuche ich, so viele Informationen wie möglich zu sammeln. Kein Druck, keine zeitliche Begrenzung, nur mit Kaffee und einer stressfreien Zigarette. Auf diese Weise möchte ich mit den Nutzer*innen alle notwendigen Informationen vorbereiten und erst dann einen Termin bei der Sozialarbeit erfragen.

GABRIEL Wie die Tandemarbeit in der Praxis zwischen Peers und Sozialarbeiter*innen gelingt, kann anhand einzelner realer Beispiele dargestellt werden: Erstberatung, Nutzer*in nimmt zum ersten Mal ein niederschwelliges Beratungsangebot in Anspruch, schläft derzeit im Park und erkundigt sich bzgl. Notquartier. *Rolle Sozialarbeit:* Perspektivenabklärung, Anspruchsabklärung, Weitervermittlung zur Vergabestelle. *Rolle Peer:* Erfahrungsaustausch, Infoweitergabe zum Thema: wie läuft es im Notquartier ab, Mut machen, Begleitung. Thema Jobsuche als wohnungslose Person. *Rolle Sozialarbeit:* organisiert bei Bedarf passenden Schlafplatz, kümmert sich darum, Ansprüche geltend zu machen, liest möglichen Arbeitsvertrag durch. *Rolle Peer:* Recherche von Jobinsernaten, Mut machen (wie kann es gelingen, nach Langzeitarbeitslosigkeit einen Job zu finden), „Realitätscheck“ (welche Jobs sind realistisch).

CHLEBOVEC Die Arbeit im Tandem kann die Sozialarbeit entlasten und schneller zur Lösung eines bestimmten Problems führen. Schlussendlich ist es so möglich, mehr Nutzer*innen pro Tag zu begleiten.

Interdisziplinarität beschreibt immer die Kooperation von mehr als einer Fachrichtung sowie ihrer Methoden. Im Kontext der Wohnungslosenhilfe spricht man von Interdisziplinarität, wenn beispielsweise in einem Team Peers, Sozialarbeiter*innen und Wohnbetreuer*innen zusammenarbeiten. Im Zusammenhang mit der Peer-Arbeit wird Interdisziplinarität als Ressource gesehen.

Personen aus unterschiedlichen Berufsgruppen können ihre jeweilige individuelle Perspektive einbringen und so voneinander lernen. Sowohl Peers, die Berufsgruppen, die mit Peers zusammenarbeiten, als auch die Institutionen, in denen die Zusammenarbeit stattfindet, können sich durch Interdisziplinarität weiter entwickeln.

Peer-Arbeit passiert im Team!

im Tandem

GABRIEL Viel Zeit, gemeinsame Gespräche und ein „Draufeinlassen“ von beiden Seiten ist nötig, damit die Arbeit als Tandem gelingt. Wenn eine neue Berufsgruppe eingegliedert wird, kommt es vor, dass eine Berufsgruppe mehr Zeit in Anspruch nimmt als die andere. Das löst klarerweise Frust auf der anderen Seite aus. Es muss für beide gleich viel Zeit vorhanden sein, beide Blickwinkel brauchen Anerkennung.

CHLEBOVEC Im Peer-Kurs habe ich es geschafft, die Barriere abzubauen, die ich hinter meiner Erfahrung mit Obdachlosigkeit errichtet hatte. Ich wollte nie wieder darauf zurückkommen, weil ich mich schämte. Jetzt bin ich stolz darauf, diese Barriere überwunden zu haben, meine Erfahrungen betrachtet zu haben und ich kann anderen sinnvoll helfen, den begehrten Platz zu finden, an dem sie sagen: Ich bin hier zu Hause, ich fühle mich hier gut.

GABRIEL Aus eigener Erfahrung als Sozialarbeiterin kann ich sagen, dass die gemeinsame Arbeit nicht nur gelingen kann, sondern einen Mehrwert für die Sozialeinrichtungen und die Nutzer*innen bringt. Wenn beide Tandempartner*innen als Expert*innen in ihrem jeweiligen Themenbereich von der*dem jeweiligen Kolleg*in wahrgenommen werden und wenn schlussendlich aus dem Tandemwissen ein passendes Angebot für die Nutzer*innen geschaffen wird, ist die Arbeit gelungen.

Jan Chlebovec hat den dritten Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe am neunerhaus Peer Campus absolviert und arbeitet seither im neunerhaus Café. Bevor er zum Peer Campus kam, war er fünf Monate lang obdachlos und hat dann drei Jahre bei VinziRast gewohnt. Heute lebt er in einer eigenen Wohnung.

Johanna Gabriel arbeitet im neunerhaus Café und leitet den Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe am neunerhaus Peer Campus. Als ausgebildete Sozialarbeiterin ist sie Teil eines multidisziplinären Teams, dem auch Peers angehören. Im Tandem mit einem Peer-Kollegen unterrichtet sie Peers in Ausbildung.

Diversität bedeutet grundsätzlich „Vielfalt“. Der Begriff beschreibt die Vielfältigkeit von Lebenslagen und Lebensentwürfen, die in der Gesellschaft vorkommen. Das betrifft zum Beispiel Alter, Geschlecht, sozioökonomischer Hintergrund, Religion, Leben am Land oder in der Stadt und vieles mehr. Ein zentrales Merkmal von Diversität ist die grundlegende Annahme, dass Vielfalt positives Potential in sich trägt und als Ressource gesehen wird. Die Beschäftigung mit Diversität beinhaltet zudem immer auch die Auseinandersetzung mit gesellschaftli-

chen Ungleichheitsstrukturen, Macht- und Abhängigkeitsverhältnissen und daraus entstehenden unterschiedlichen Zugängen zu Ressourcen.

Dieser Aspekt von Diversität wird vor allem im politischen Diskurs oft vernachlässigt.
 Sowohl die Gruppe Nutzer*innen der Wohnungslosenhilfe als auch die der Peers ist in sich stark von Diversität geprägt. Es herrscht eine große Vielfalt an sozioökonomischen Hintergründen, Sprachen, Bildungshintergründen und Marginalisierungserfahrungen.

*Genau so wenig wie es die eine Wahrnehmung – oder beobachtbare Person gibt, gibt es die*den Peer.*

Stimmen zur Peer-Arbeit#1

Peer-Arbeit ist von Kooperation geprägt und wird tagtäglich bei unterschiedlichen Trägern und Einrichtungen mit Leben erfüllt. Im Format „Stimmen zur Peer-Arbeit“ machen unterschiedliche Wegbegleiter*innen und Organisationen die Wirkung von Peer-Arbeit sichtbar.

„Durch Peer-Mitarbeiter*innen in meiner Einrichtung wird ein zusätzlicher Blick auf die Lebenssituationen der Bewohner geworfen. Durch das Erfahrungswissen der Peers werden Situationen von Bewohnern oft besser erkannt und eingeordnet.“

GABRIELE KIENZL
 Hausleitung Vinzenzhaus,
 Caritas Wien

„Die spürbarste Veränderung seit es Peer-Arbeit in unserer Einrichtung gibt, ist die Zuversicht und Motivation, die unsere Peer-Mitarbeiter*innen unseren Teilnehmer*innen vermitteln – im Sinne von: ‚Ich kann das auch schaffen‘.“

ILSE GSTÖTTENBAUER
 Geschäftsführung, Verein LOGIN –
 Gesundheitsförderung und soziale Integration

„Alle profitieren von den Peer-Kompetenzen, sowohl die Mitarbeiter*innen des Louisebusses, als auch die behandelten Menschen. Am schönsten ist es, wenn Peers im alltäglichen Geschäft mit den Mitarbeiter*innen in Kontakt treten, die sie früher einmal betreut haben. Es erfüllt alle Beteiligten mit Stolz, dass die Peers ihren Weg (wieder)gefunden haben und ihre Mitarbeit von jeder Richtung Wertschätzung auslöst.“

HAJNAL KOVÁCS

Koordination Louisebus, Fachbereich
Notversorgung und Akute Hilfe Caritas
der Erzdiözese Wien

„Bei der Kampagne ‚Wohnen ist (d)ein Menschenrecht‘ war uns ein partizipativer Ansatz wichtig.

Aus menschenrechtlicher Sicht ist es dringend notwendig, Menschen mit Erfahrungen in der Wohnungs- und Obdachlosigkeit wirksam einzubinden, um ihre Expertise zu nutzen und das System der Wohnungslosenhilfe wirksam auszugestalten.“

TERESA HATZL

Advocacy & Research Officer bei
Amnesty International Österreich

„Die Etablierung der Peer-Arbeit ist ein gemeinschaftliches Vorhaben, das durch die Zusammenarbeit mit dem Peer Campus und die zunehmende Beteiligung von Organisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe und den Peers selber gut gelungen ist.

Ein besonders schönes Erlebnis war sicher die erste exPEERience-Veranstaltung, wo zum ersten Mal Menschen mit Erfahrungswissen und Fachwissen zum gemeinsamen Austausch zusammenkamen.“

IRENE BAUER

Wiener Wohnungslosenhilfe,
Fonds Soziales Wien

„Durch das Einbringen der Sichtweise und Perspektive ins Team, sorgen Peers für die psychische, mentale Entlastung unserer Klient*innen. Im Team ist das richtige Einschätzen der Belastbarkeit und Stabilität der*des Peers manchmal eine Gratwanderung zwischen Über- und Unterforderung.“

MARTIN AIGNER

Sozialbegleiter, Peer-Koordination,
Chancenhaus Hermes, Rotes Kreuz

„Es sind viele kleine Veränderungen, die durch die Peer-Mitarbeiter*innen in der Einrichtung passieren. Beispielsweise, wie über Nutzer*innen gesprochen wird, oder die Erweiterung der Methodenvielfalt durch die Möglichkeit, Peer-Gespräche anzubieten sowie wertvolle Inputs in Fallbesprechungen. Es ist ein weiterer Schritt in Richtung Ressourcenorientierung und Partizipation, zwei Schlagworte, die oft in den Mund genommen werden, die durch die Peer-Mitarbeiter*innen aber eine ganz handfeste Bedeutung bekommen. Mein persönlicher Lieblingsmoment ist, wenn aus Klient*innen Kolleg*innen werden.“

SEBASTIAN ERLACH

Teamleiter im Obdach mobil (davor Forum Obdach Wien)

„Ich sehe die System, die nur Peer zu füllen

Fünf Peers haben für ein Forschungsprojekt an der FH St. Pölten ihr Praktikum oder ihren Berufseinstieg dokumentiert (siehe S. 16). Dabei sind Tagebücher entstanden, die einen Einblick in die praktische Peer-Arbeit geben und zeigen, wie vielfältig die Tätigkeiten in der Peer-Arbeit sind, welche Rolle die Arbeit im Team spielt und welchen Beitrag Erfahrungswissen beim Begleiten von Nutzer*innen leisten kann. Anonymisierte Auszüge ermöglichen Einblicke in ihren Arbeitsalltag.

Obwohl die Klientin der Kollegin, die ich vertreten habe, nicht gut Deutsch reden konnte, verstand ich sie trotzdem. Sie hat mir ihre Familien-Fotos gezeigt. Langsam habe ich das Gefühl gehabt, dass sie mich als Vertrauensperson sieht.

Komplimente von Bewohner*innen und Kolleg*innen erhalten! Schönes Gefühl! Eine Bewohnerin zum Einkaufen begleitet. Einige Gespräche geführt.

Darauf ist man sichtlich bis jetzt nicht vorbereitet in der Organisation. Man hat sich wohl einen „pflegeleichteren“ Peer vorgestellt. Es ist eine Frage des „verbotenen Selbstwertes“ eines Peers. Ein Peer, der zufrieden ist, wenn er einen sicheren (?) Job bekommt und sich (so ein bisschen) kaufen lässt, scheint eine leichte Beute zu sein, um sehr subtile, selten offen gezeigte Erniedrigung zu betreiben. Da bekanntermaßen Menschen, die aus der Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit kommen, ein geringes Selbstwertgefühl haben, sind sie sehr schnell wehrlos und ohnmächtig ausgeliefert und spielen das Spiel (vielleicht begleitet von viel Schmach) bereitwillig mit. Ich habe mich auf meine Weise von Anfang an gegen dieses Machtspiel gewehrt, wollte nicht akzeptieren, als Peer ein „minderwertiger Sozialarbeiter“ zu sein.

Fürsprache beschreibt eine besondere Form der Beratung und Gesprächsführung von Peers. Diese Technik ist für eine Person gedacht, die – ganz allgemein – ihr Anliegen gegenüber Dritten nicht durchsetzen kann. In diesem Fall hat diese Person die Möglichkeit, sich durch eine*n Fürsprecher*in Hilfe zu holen. Fürsprache unterscheidet sich von Krisenintervention und Begleitung. Jede*r Fürsprecher*in

braucht einen klaren Auftrag durch den*die Hilfesuchende (Ausnahme: gerichtlicher Erwachsenenvertreter). Mögliche Ziele der Fürsprache sind: Die Durchsetzung der Anliegen und Rechte der Person, Konfliktlösung bzw. Vermittlung bei unterschiedlichen Positionen, Qualitätsverbesserung des Hilfesystems, Wahlmöglichkeiten aufzeigen und die Stärkung der eigenen Entscheidung (GABRIEL ET AL., 2022).

Lücke im ein*e vermag“

Heute aktiv von einer Bewohnerin angesprochen worden!!!! Sind spazieren gegangen, einkaufen, lange geplaudert. Nachfrage an Gesprächen steigert sich, wie geht es denn bitte???

Jeweils lange Gespräche geführt, normalerweise Gespräche ca. halbe oder dreiviertel Stunde, gerne auch etwas länger. Heute jeweils ca. 2 Stunden, aber nicht nur ernste Themen. Frage mich, wie weit das Vertrauensverhältnis von Peer zu Nutzer*in gehen darf. Werde mit der Chefin reden, damit ich keine Fehler mache.

Es waren ein paar Klient*innen sehr fordernd und auch unangenehm und haben geschimpft und so. Trotzdem waren wir als Team alle mal abwechselnd damit beschäftigt und haben alles super in den Griff gekriegt.

Meine Peer-Rolle stößt hier nicht nur an ihre Grenzen, sondern ich sehe genau anhand des vorliegenden Fallbeispiels die Lücke im Betreuungssystem, die nur ein*e Peer zu füllen vermag, selbst wenn er*sie dabei alle möglichen Kompetenzgrenzen überschreitet. Zauberwort dabei: Vertrauen! Anders gesagt: Was nützt das ausgeklügelteste Hilfesystem, wenn es den*die Adressat*in übersieht.

Partizipation

Der Begriff Partizipation bedeutet „Teilhaben“, „Teilnehmen“, „Mitwirkung“ oder „Mitbestimmung“. Echte Partizipation geschieht, wenn Betroffene an Entscheidungen mitwirken oder selbstverantwortlich Entscheidungen treffen. In der Auseinandersetzung mit Partizipation geht es immer auch darum, Machtbefugnisse aufzuteilen und Strukturen zu ändern (FEANTSA, 2007).

Die Peer-Arbeit steht eng mit dem Konzept Partizipation in Zusammenhang. Ehemalige Nutzer*innen von Unterstützungsangeboten

bringen als Peer-Mitarbeiter*innen, ausgestattet mit ihrem reflektierten Erfahrungswissen, ihre Perspektive in Unterstützungsangebote ein und werden selbst Teil der institutionalisierten Unterstützung für Betroffene. Partizipation ist ein komplexer und vielschichtiger Prozess, der nicht durch die Mitwirkung eines*r Peer*s abgeschlossen ist. Die Peer-Arbeit kann jedoch ein wichtiger Schritt im Abbau von Hürden zur Partizipation darstellen.

Peer im Stellen ≠
Partizipation erfordern

Eine Klientin war meine Landsfrau und ich habe ihr als Peer-Dolmetscher*in geholfen. Sie hat sich so gefreut, dass sie mit mir auf (Sprache anonymisiert) reden konnte und ihre Probleme besser ausdrücken konnte. Sie hat mich gleich für ihre Tochter gebucht, welche auf der Suche nach einer Lehrstelle war. Erstgespräch ist auch gut gelungen. Jeden Tag fühle ich mich sehr gut in meiner Rolle als Peer. Dank dem ganzen Team habe ich eine große Unterstützung gehabt. Die haben mir das Gefühl gegeben, dass ich ein Teil vom Team bin. Heute hat sich eine Kollegin krankgemeldet und ich durfte sie bei einer Klientin vertreten (ich fühle mich happy ☺).

Mein erster Abenddienst! Dummerweise war ich schon am Vormittag im Büro: Zoomen, bin dann nachhause, mich nochmal hingelegt und um 14:30 meinen Abenddienst begonnen. Viel Zuspruch von den Bewohner*innen; hatte sehr viel Zeit für Gespräche, spazieren gegangen mit 2 Bewohnern, Telefonguthaben aufgeladen, Erwachsenenwindeln in ein, zwei Wohnungen gegeben.

Heute habe ich wieder drei Klientinnen gehabt und eine von ihnen war so begeistert von meiner Arbeit als Peer, dass sie sich bereit erklärt hat sich für eine Peer Ausbildung anzumelden, was wir sofort gemacht haben.

Ich erfahre jetzt zum ersten Mal ein Arbeitsumfeld, wo ich eine Ausbildung gemacht habe und deshalb ein*e qualifizierte*r Mitarbeiter*in bin. Und bei so vielem, was mir in der Arbeit Gutes getan wird, kann ich erst rückblickend sagen: Siehst du, so muss eine Arbeit sein. (...) Aber ich habe es noch nie so lange irgendwo ausgehalten und das liegt auch zu einem großen Teil an meiner Geschichte und an meiner persönlichen Kondition.

Sauer, weil ich kein Datenvolumen mehr habe. Warum geht jede*r davon aus, dass jede*r einen PC oder Laptop hat??!! Digitalisierung und obdach-, bzw. wohnungslose Menschen bzw. armutsgefährdete Menschen/Mindestbezieher*innen? Think about it, bin immer noch sauer!!!

Die emotionale Komponente mit Sozialarbeiter*innen ist nicht immer ganz einfach. Leichter ist es immer, so manches am Peer abzuladen. Ich bin eben allein, die Sozialarbeiter*innen tun sich gern zusammen. Was für mich klar ist: Es gibt auch Neid/Eifersucht mir gegenüber. Allzu menschlich, oder? Nur: Hätte ich nicht eigentlich wesentlich mehr Gründe, neidisch oder eifersüchtig zu sein?

Teamsitzung; längeres Gespräch mit einem Bewohner, dessen Konsum mir Sorgen macht. Normalerweise reißt er sich zusammen, weil er weiß, dass ich mittwochs zu ihm komme. Oder es ist schon zu einer Selbstverständlichkeit geworden, wenn ich vorbeischaue! Ich bin doch keine Selbstverständlichkeit, ich bin ein Naturphänomen!

Verantwortung für eine*n Klient*in. Einhelliger Kommentar von Seiten der Sozialarbeit: Unsere Klient*innen sind erwachsen und mündig. Meine Sichtweise: Ja, natürlich, aber ... Ich weiß ein Lied davon zu singen, wie emotionale Überforderung auf der ganzen Linie die eigene Handlungsfähigkeit blockieren kann.

So muss ein Arbeitsfeld sein, damit ich dort überhaupt und weiter arbeiten kann. Nämlich: Ich hatte immer prekäre oder weniger prekäre Arbeiten, so gut wie immer bin ich früher oder später gefeuert worden und zwar deshalb: Die Arbeit war weder besonders herausfordernd noch besonders sinnvoll.

Es gibt immer Weg

Von Carmen Ploch,
Peer-Mitarbeiterin in der neunerhaus
Praxis Psychische Gesundheit

Lange, vielleicht zu lange, war ich überzeugt: Mit mir stimmt etwas nicht. Etwas kann nicht stimmen, dass ich immer so viel überlege und mir den Kopf zerbreche über alles und jede*n, viel zu ernsthaft und empfindlich noch dazu. An einem Punkt begann ich mich richtiggehend zu boykottieren – für meine Phantasie und Ideen, für meine Bedürfnisse und ewigen Empfindlichkeiten. Kein Platz dafür im Alltag.

Ich hielt es für Hohn, wenn mich jemand fragte, ‚wie es denn geht‘ – und umgekehrt wollte auch ich selten wissen, wie das Wetter denn wieder so wäre. Egal wohin ich mich wendete, immer sah es so aus, als ob meine Gedanken und Bedürfnisse nicht angebracht, zu anspruchsvoll oder, viel wahrscheinlicher, einfach zu anstrengend waren. Nicht angepasst genug, nicht akzeptierend genug, zu viele Fragen. Die ständigen und unaufhörlichen Zweifel an mir selbst führten mich früh auf Wege, die ich so manches Mal am liebsten gar nicht erst betreten hätte – in seelische Grenzländer und über selbige hinaus, viel weiter als ich es mir je selber ausgesucht hätte.

Natürlich, auch im Leid liegt eine gewisse Kraft, wenn auch eine zunächst scheinbar destruktive. Mir wurden Medikamente verschrieben, gesagt, ich müsse diese ein Leben lang nehmen. Es macht sonst keinen Sinn, chronischer Defekt, eindeutiges Fallbeispiel. Rezidivierende Depressionen sind nun einmal auch eine Frage der genetischen Prädisposition. Noch dazu Tendenzen, Frust und Ärger eher an sich selber denn im Außen abzulassen; eine emotional Instabile, eine, die zu viel spürt und fühlt und nachdenkt, wie anstrengend. Ein Beweis, dass Medikamente hermüssen.

Die Sache mit dem Reden und tatsächlichen Zuhören schien nie einfach zu sein – mit mir reden konnte und wollte nie jemand ausführlicher. Zu wenig Finanzen, zu viel Schmerz. Und Schmerzen sind es auch, die mich immer schon beschäftigt haben. Denn davon gibt es bekanntlich viele und bis heute weiß ich selber nicht, woran ich

eigentlich genau leide. Die Tatsache, dass meine Depressionen und verschiedensten Empfindlichkeiten wahrscheinlich eher Symptome denn Ursache sind, traute ich mich die weitaus längste Zeit nicht zu sehen, geschweige denn zu akzeptieren. Und groß war meine Angst, genau hinzusehen, und noch mehr Überwindung hat es mich in all der Zeit gekostet – denn wer wird schon gerne als Stereotyp gesehen, lässt sich gerne in eine Schublade stecken.

Ich wäre froh, wenn ich sagen könnte, ich habe ‚nur‘ Depressionen – alles recht eindeutig und einfach nachzulesen. Aber posttraumatische Belastungen sind nun einmal, was der Name verrät, und Borderliner sind nochmal anstrengender – die sind besonders schwer zu behandeln – als ob man nur unter vorgehaltener Hand darüber reden dürfte, so fühlt es sich an. Die Vorurteile, denen man begegnet, wenn man sich mit der Thematik eingehend beschäftigt, sind außerordentlich, bräuchten eigentlich ein ganz eigenes Kapitel.

Sicher ist genau diese ständige, unausweichliche Auseinandersetzung mit mir selbst einer der Gründe, dass die Menschen, die mit mir sprechen und denen ich versuche, mit ganzer Aufmerksamkeit zuzuhören, genau spüren, dass ich nach wie vor meine eigenen Kämpfe austrage. Dass ich es absolut ernst meine, wenn ich frage, wie es jemandem geht und es mich eben nicht interessiert, was bereits bei anderen Gelegenheiten rezitiert wurde – was man eben so sagt, wenn man gefragt wird, wie es einem geht. Wenn ich frage, dann möchte ich wissen, was jemanden im Innersten bewegt – wenn die Unerträglichkeiten zu groß werden, wenn sonst niemand fragt, wovon man einmal geträumt hat. Dann braucht es jemanden, der*die den Mutigen zur Seite steht, jemanden, der*die es wagt, gemeinsam einen Blick in den Abgrund zu werfen.

Ich war immer der Überzeugung, dass vieles, was einen krank macht, was einen am meisten schmerzt, auch der Schlüssel zur Genesung

Erfahrungswissen entsteht in der Auseinandersetzung mit den eigenen Lebenserfahrungen. Es wird im Alltag sowie im sozialen Kontext erworben und ist entsprechend den eigenen Interessen organisiert. Werden diese Lebenserfahrungen reflektiert, in einen größeren Kontext eingeordnet und mit thematisch zugehörigem Fachwissen verknüpft, entwickelt sich eine Form von Expert*innenwissen:

das reflektierte Erfahrungswissen. Reflektiertes Erfahrungswissen von Peers der Wohnungslosenhilfe entsteht demnach durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Erfahrungen der Obdach- und Wohnungslosigkeit, dem Austausch mit anderen Betroffenen, der Beschäftigung mit dem Hilffssystem und dem Erlernen von zugehörigem Fachwissen. (GABRIEL ET AL., 2022)

einen

sein kann. Dass es wichtig ist, mutig zu sein und genau hinzusehen und zu hinterfragen. Sich Zeit zu nehmen und zwischen den Zeilen zu lesen, wahrhaft zuzuhören. Ob sich selber oder jemand anderem ist dabei völlig unerheblich.

Naturgemäß kommen auch Fragen auf, die wir mitunter nicht beantworten können. Auch bei meinen eigenen blieben die Antworten stets vage oder zur Gänze aus. Deswegen tat ich, was ich immer schon tat und verließ mich auf meine Intuition, nutzte meine schon vorhandenen Interessen und Fähigkeiten mich auszurücken und an mir zu arbeiten. Solange ich mich erinnern kann, war ich nämlich so eine. Eine Bastlerin und Autodidaktin, eine, die Musik absolut braucht, gerne schreibt und liest, gerne kreativ ist. Sich mitunter lange Gedanken um die Beschaffenheit und Sinnhaftigkeit von Farbe, Form, Struktur und sogar den Geruch von Materialien macht. Eine, die über die Zeit gelernt hat, dass es oft hilft, Gedanken und Schmerzen zu formulieren. Oder sich bei Bedarf auch davon abzulenken, zu refokussieren. Eine, die oft gegen den Strom schwamm und bis heute schwimmt und unbewusst dabei mit der Zeit Resilienz und umso mehr Ressourcen erlernte.

Gerade der auf eigenen Erfahrungen basierenden Arbeit der Peer-Mitarbeiter*innen kommt eine ganz besondere Rolle zu: Ihnen ist es erlaubt, Zeit und damit Aufmerksamkeit, Wertigkeit zu schenken. Ihnen ist es erlaubt, anderen zu zeigen, dass man sich von Schwierigkeiten nicht bestimmen oder gar definieren lassen muss. Sondern vielmehr, dass die eigene Geschichte, die eigenen Erfahrungen und Erkenntnisse, ganz im Gegenteil bereits wichtige Tools und Kompetenzen mit sich bringen. Man kann lernen, sie zu erkennen und anzuwenden.

Man darf sich Zeit nehmen, sich zu erinnern:
Es gibt immer einen Weg.

Carmen Ploch hat in verschiedenen Berufen gearbeitet und lange Erfahrung mit prekärem und gesundheitsgefährdendem Wohnen und einem Leben an der Armutsschwelle. Sie weiß um die psychischen und physischen Herausforderungen, die die unterschiedlichen Belastungsbilder mit sich bringen und setzt sich für eine gesundheitsfördernde und entstigmatisierende Grundhaltung ein. Ihren eigenen Kreativ-Workshop möchte sie weiterentwickeln in eine Selbstfürsorge-Werkstatt im Sinne des Salutogenese-Gedankens. Carmen ist nach ihrem Peer-Zertifikatsabschluss seit Mitte 2021 Peer-Mitarbeiterin in der neunerhaus Praxis Psychische Gesundheit.

Peer-Mitarbeiter*innen der WWH sind Absolvent*innen des Zertifikatskurses Peers der Wohnungslosenhilfe des neunerhaus Peer Campus und arbeiten als Angestellte in einer Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe. Peer-Mitarbeiter*innen der WWH haben selbst Obdach- oder Wohnungslosigkeit erlebt und Angebote der WWH genutzt. Die Kernkompetenz der Peer-Mitarbeiter*innen

ist das reflektierte Erfahrungswissen. Diese neue Form von Expert*innenwissen entwickelt sich aus der Verbindung der eigenen reflektierten Lebenserfahrung mit Fachwissen. Im Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe haben Peers gelernt, dieses Wissen nutzbar zu machen, um Nutzer*innen der WWH zu unterstützen. (HAMMER, ET AL., 2022, S. 4)

*Unterscheidung Peer / Peer-Mitarbeiter*in der WWH:*

*Jede*r Peer-Mitarbeiter*in der WWH ist eine* Peer aber nicht jede*r Peer ist eine* Peer-Mitarbeiter*in der WWH.*

Liebe*r

Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe

Aus Erfahrung lernen und anderen helfen: Im Rahmen des Zertifikatskurses Peers der Wohnungslosenhilfe reflektieren die Teilnehmer*innen ihre eigenen Erfahrungen mit Obdach- und Wohnungslosigkeit kritisch und erweitern ihre Kompetenzen in den Bereichen Selbsterfahrung, Kommunikation und Beziehungsarbeit. Außerdem lernen sie Grundlagen über herausfordernde Themen wie z.B. Sucht und psychiatrische Erkrankungen kennen und setzen sich mit der professionellen Haltung von Mitarbeiter*innen der Wohnungslosenhilfe und der interdisziplinären Zusammenarbeit auseinander.

Der Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe startet jedes Jahr im September und dauert sieben Monate. Zum Kurs gehören unter anderem Kurstage vor Ort, Hausarbeiten, Lerngruppenaufgaben, verpflichtende Reflexionstermine, ein Praktikum und eine Abschlussarbeit. Das Curriculum umfasst sieben Module:

- Mein Weg zur*in Peer. Ankommen und reflektieren
- Einzel*in oder in der Gruppe:
Wie kommuniziere ich und wie die anderen?
- Vielfalt und Gesellschaft
- Zwischenmenschliches: Beziehung und Begegnung gestalten
- Psychische Gesundheit und Sucht
- Begegnung und Kommunikation
- Ich als Peer – der Schritt hinaus

Peer in Ausbildung!

Von Burkhard Weißl,
Peer-Mitarbeiter
neunerhaus Peer Campus

Warum braucht es einen Kurs? Wozu überhaupt Theorie?

Der Kurs zielt in erster Linie darauf ab, den eigenen Erfahrungsschatz zu aktivieren. Erfahrungswissen einzusetzen bedeutet, die Erfahrung wachzurufen, zu erkennen, dass man sie überhaupt hat. Expert*in durch Erfahrung zu sein ist der Kern der Peer-Arbeit – Selbstreflexion der Weg dorthin.

Der Kurs bedeutet Herausforderung und verlangt von angehenden Peers einiges. Die eigene Geschichte der Obdach- oder Wohnungslosigkeit bewusst aufzuarbeiten ist die Grundvoraussetzung für professionelle Peer-Arbeit. Erfahrung beschränkt sich nicht auf Informationen und deren Weitergabe!

Im Laufe des Kurses werden Wege erkundet, wie mit der eigenen Geschichte und Erfahrung anderen Menschen echte Hilfe angeboten werden kann. Dazu braucht es das Verstehen des Gegenübers UND das Verstehen von sich selbst. Die Grundidee: Was ich selbst mit allen meinen Gefühlen durchlebt habe, verstehe ich besser.

Im Kurs entwickelt sich durch Austausch untereinander ein Wir-Wissen (siehe S. 9). Was heißt das? Alle Kursteilnehmer*innen bringen ihre ganz persönlichen Lebenserfahrungen, eigene Sichtweisen und (Über-)Lebensstrategien in den Kurs mit. Alle werfen diese (je nach

Bereitschaft, sie zu teilen) sozusagen in einen Topf geteilten Erfahrungswissens. Alle profitieren davon. Gelingt es, zusätzlich gegenseitiges Vertrauen aufzubauen, dann haben am Ende vom Kurs alle von allen gelernt. Und zwar richtig viel!

Der eigene Erfahrungsschatz in Verbindung mit dem gemeinsamen bildet nun als reflektiertes Erfahrungswissen (siehe S. 31) die Grundlage für professionelle Peer-Arbeit.

Es gibt in der noch jungen Peer-Arbeit schon einige Forschungsergebnisse und Theorien, auf denen der Kurs beruht. Diese sind die Voraussetzung dafür, dass es überhaupt einen solchen Kurs gibt. Allein daher verdient die Peer-Forschung und -Theorie Respekt und Wertschätzung durch uns Peers! Wollen wir als Peer mitreden und wirklich professionell mit dem Team zusammenarbeiten, ist es notwendig, die Fachsprache zu verstehen. Und auch das Denken innerhalb anderer Berufsgruppen – sonst redet man schnell mal aneinander vorbei.

Wie viel Nutzen der Kurs allen bringt, liegt nur zum Teil am Konzept und denen, die sich darum bemühen, uns als Peers Werkzeuge für professionelle Arbeit mitzugeben. Eigenverantwortung ist gefragt. Darin liegt der Schlüssel zu einem selbstbestimmten Leben.

„Gespür ist das Peers auszeichnet“

Wohnen wird weder in der öffentlichen Wahrnehmung als Menschenrecht gesehen, noch ist es innerhalb des österreichischen Rechts umgesetzt – und so ist die Zahl jener, die keine Wohnung haben, konstant hoch. 2020 waren knapp 20.000 Personen in Österreich als obdach- oder wohnungslos registriert. „Um den Anspruch auf Wohnen geltend zu machen, muss man ein gewisses Wissen und auch Selbstbewusstsein haben“, erzählt Thomas Watzmann, der ausgebildeter Peer ist und ehrenamtlich bei den Stadtmenschen Wien arbeitet. „Es ist sehr wenig bekannt, welche Ansprüche auf Unterkunft, Verpflegung und gesundheitliche Versorgung man eigentlich hat.“

Dabei ist ein sicheres Zuhause eine Grundvoraussetzung für die Wahrnehmung einer Reihe weiterer Menschenrechte, wie ein 2022 veröffentlichter Bericht von Amnesty International resümiert: Dazu gehören das Recht auf Gesundheit, soziale Sicherheit, Arbeit, Privatleben, Bildung, soziale Teilhabe und das Recht auf Nichtdiskriminierung. Als Peer hat Watzmann selbst erlebt, was

es bedeutet, Menschenrechte, wie das Recht auf Wohnen, verwehrt zu bekommen. Auch in der Arbeit mit Nutzer*innen beobachtet er immer wieder, dass der Verlust des eigenen Wohnraums dazu führt, dass auch andere Rechte nicht mehr geltend gemacht werden können.

In der Peer-Arbeit spielt besonders das Recht auf Menschenwürde eine große Rolle, das bei Menschen ohne eigenes Zuhause auf vielen Ebenen verletzt wird: „Es hat etwas mit Würde zu tun, dass man einen Menschen mal in Ruhe sitzen lässt, essen lässt, schlafen lässt. Die Leute zu sich kommen lässt. Raum geben, Platz lassen. Auch das ist Würde: dass man anerkennt, dass jeder Mensch einen Anspruch auf seine Ruhe hat“, sagt Watzmann. „Gespür ist etwas, das Peers auszeichnet. Das hat mit Augenhöhe zu tun – ich überfalle die Leute nicht.“

Auch die Aufklärung darüber, welche Rechte und Möglichkeiten Nutzer*innen haben, sieht Watzmann als Kernaufgabe der Peer-Arbeit: „Wenn die Leute in einem Tageszentrum oder

Die Vereinten Nationen stellten vor gut 20 Jahren eine Liste mit Berufen zusammen, die eine große Verantwortung in ihrem täglichen Handeln tragen und mit ethischen und moralischen Fragen konfrontiert sind. In der Aufzählung befinden sich Berufsgruppen wie bspw. Sozialarbeiter*innen, Polizist*innen, Personen, die in der Justiz beschäftigt sind etc. Eine sogenannte Menschenrechtsprofession bezeichnet das Selbstverständnis, sich im täglichen Handeln an den Menschenrechten zu orientieren.

Die Menschenrechte zählen dabei als Grundlage und Maßstab im Arbeiten. (EBERLEI & NEUHOFF, 2022) Peers haben selbst erlebt, dass Menschenrechte nicht immer gelebt werden – ihnen wurde zum Beispiel das Recht auf Wohnen verwehrt. Peer-Mitarbeiter*innen sollten sich ebenfalls als Praktizierende einer Menschenrechtsprofession verstehen, damit sie ihre Perspektive in den interdisziplinären Teams reflektiert weitergeben können und in der Begleitung mit Nutzer*innen stets ethisch handeln.

etwas,

Mit Thomas Watzmann,
Absolvent des
dritten Peer-Kurses

einem Chancenhaus angekommen sind und sich ein bisschen niedergesetzt haben, dann kann ein*e Peer sich dazu setzen und fragen: Weißt du, welche Möglichkeiten es gibt? Im Anschluss können von der Sozialarbeit die Ansprüche geklärt werden.“ Als Stärken der Peer-Arbeit sieht Watzmann den direkten Kontakt zu den Nutzer*innen und die Möglichkeit, eigenes Erfahrungswissen zu nutzen, um Vertrauen aufzubauen, denn: „Würde, Menschenrechte – das betrifft ja auch mich.“

Thomas Watzmann hat von Handwerk über Logistik bis zu Sozialem in den verschiedensten Bereichen gearbeitet. 2021 hat er den Peer-Kurs absolviert, um mehr über das Arbeitsfeld der Wohnungslosenhilfe zu lernen und seine eigene Erfahrung mit Wohnungslosigkeit zu reflektieren. Er arbeitet ehrenamtlich für unterschiedliche Organisationen wie das Integrationshaus und die Stadtmenschen Wien.

Peers nehmen in Teams eine einzigartige und besondere Rolle ein. Es kann für die Teams und die Peers selbst eine Herausforderung sein, diese Rolle in ihrer distinktiven Besonderheit zu bewahren. Über die Zeit kann es dazu kommen, dass Peers sich von der Arbeit mit ihrem Erfahrungswissen entfernen und sich in ihrer Herangehensweise mehr anderen Berufsgruppen, wie Sozialarbeiter*innen oder Wohnbetreuer*innen, annähern. Der Begriff „Peer-Drift“ beschreibt dieses Phänomen.

Gründe dafür können sein, dass Peers einen inneren, mehr oder weniger bewussten, Druck verspüren, sich in das Team einzufügen und sich den anderen Berufsgruppen anzupassen, oder dass Teamkolleg*innen anderer Professionen unbewusst Druck auf die Peers ausüben. Peer-Drift kann sich äußern, indem Peers ihr Erfahrungswissen immer weniger mit Nutzer*innen teilen oder sie beispielsweise mehr und mehr die Sprache von Fachkräften übernehmen. (MORRIS ET AL., 2015, S. 44)

„Habe selbst über

Wie war dein Berufseinstieg, deine Anfangszeit als Peer?

BERTL V. Mir ist in der Organisation ein Job angeboten worden, wo ich mein Praktikum für den Peer-Kurs gemacht habe. Ich bin eingestiegen in einer Quarantäne-Unterkunft für obdachlose Menschen, die sich mit COVID-19 angesteckt hatten. Das war eine tolle Erfahrung, aber es gab auch Hürden zu meistern. Schlussendlich hat mir das für meinen jetzigen Job im Haus Jaro viel gebracht. Ich konnte Erfahrung sammeln, habe über mich selbst viel gelernt, aber auch über die Menschen.

Gab es auch Situationen, in denen du im ersten Moment nicht wusstest, wie es weiter geht?

BERTL V. Ja, diese Momente gibt es auch jetzt noch.

Bertl V. hat jahrelang in Wien gewohnt, obwohl er nie offiziell gemeldet war. Als er seine Ausweise verlor und kurz darauf seine Freundin starb, war er ohne Papiere und ohne Ansprüche. Nach mehreren Monaten in einer Notschlafstelle wohnt er heute wieder in seiner eigenen Wohnung. Bertl V. hat den zweiten Peer-Kurs absolviert und arbeitet derzeit im Haus Jaro der Caritas Wien.

über mich viel gelernt und die Menschen“

Bertl V. hat den zweiten Peer-Kurs absolviert und arbeitet seit 2022 im Haus Jaro der Caritas Wien. Seit seinem Berufseinstieg hat er sich viel mit Weiterbildung und Weiterentwicklung beschäftigt. Im Interview erzählt er, wo er sich und die Peers in Zukunft sieht.

Was hast du schon für Weiterbildungen gemacht und wie bist du dazu gekommen?

BERTL V. Ich habe zwei Weiterbildungen am neuerhaus Peer Campus gemacht und mehrere Seminare, die von der Stadt Wien veranstaltet wurden. Da habe ich mich hauptsächlich mit Themen beschäftigt, über die ich vorher nichts oder wenig wusste. Bei uns im Haus ist zum Beispiel Sucht ein großes Thema. Ich hab selber noch nie mit Drogen zu tun gehabt und trinke seit vielen Jahren keinen Alkohol. Mit diesem Thema kenne ich mich nicht so gut aus und versuche deshalb, mit Weiterbildungen mein Wissen zu erweitern.

Welche Rolle spielt Weiterbildung in der Peer-Arbeit?

BERTL V. Am Anfang war das große Thema, dass überhaupt Weiterbildungen angeboten werden. Erst ein Jahr nach meinem Abschluss gab es die ersten Weiterbildungen für Peers. Für mich persönlich hieß es erst einmal, in meinem Bereich anzukommen, Erfahrung zu sammeln und dann zu schauen: Was fehlt mir eigentlich noch, wo gibt es Bedarf an Weiterbildung? Und dann habe ich in relativ kurzer Zeit sehr viele Weiterbildungen gemacht.

Wohin könnten sich die Peers weiterentwickeln?

BERTL V. Ich glaube, es gibt sehr viele Peers, die mit Weiterbildung einen verantwortungsvolleren Job mit mehr Mitspracherecht machen können. Das hängt aber auch davon ab, wie engagiert man ist und was man für eine Rückmeldung bekommt, wie man sich im Team entwickelt. Mein Peer-Kollege und ich sind in unserem Haus jetzt Praktikumsanleiter für den*die nächste*n Peer aus dem aktuellen Kurs. Wenn wir das gut machen, dann werden wir vielleicht auch in andere Entscheidungen eingebunden.

Welche Vision hast du für die Peer-Arbeit in der Zukunft?

BERTL V. Für mich macht es Sinn, dass ein*e Peer die Ansprechperson für andere Peers in der Organisation ist. Es gibt auch Peers, die vor ihrer Wohnungslosigkeit gute Ausbildungen und verantwortungsvolle Stellen hatten. Da könnte ich mir vorstellen, dass eine*r mal eine Hausleitung übernimmt. Wenn die Zeit reif ist für diese Dinge und wenn man sieht, dass da Menschen am Werk sind, die eine gute Ausbildung haben, die pünktlich und verantwortungsbewusst sind und den Job ernst nehmen, dann gibt es viele Möglichkeiten.

Stimmen zur Peer-Arbeit #2

„Seit der Konzeption des ersten Kurses 2018 bin ich als Koordinator des Peer-Zertifikatskurses zwischen AMS Wien und neunerhaus tätig und unterstütze so die reibungslose Abwicklung. Mittlerweile sind wir bei einer beachtlichen Erfolgsquote bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Am meisten sind mir die oft sehr bewegenden Präsentationen der Teilnehmer*innen bei den Abschlussveranstaltungen in Erinnerung geblieben. Sie haben mir gezeigt, dass Personen, die Erfahrung mit Wohnungslosigkeit haben, bestens geeignet sind, die Teams der Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe zu unterstützen bzw. mit ihrem Wissen zu ergänzen. Ich wünsche neunerhaus weiterhin viel Erfolg und hoffe, dass noch viele weitere Lehrgänge starten werden. Damit erhalten Personen, die von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffen waren oder sind, eine neue Aufgabe und Perspektive, um positiv in die Zukunft schauen zu können.“

THOMAS PASSMANN
Assistent der Geschäftsleitung/Qualitätsmanagement AMS

„Mich beeindruckt bei unseren Begegnungen immer wieder das unermüdliche Ringen des Peer Campus Teams, die Sicht von Betroffenen in alle Schichten des Systems einfließen zu lassen. Die Ausbildung von Peers, die Begleitung der Einrichtungen und der Austausch mit allen Beteiligten tragen genau dazu bei. Ich durfte bei den regelmäßigen Austauschtreffen der Peers dabei sein und bewundere den Mut, sich mit allen Fragen zur multiprofessionellen Arbeit auseinanderzusetzen und immer wieder auch den Finger in die Wunden zu legen. Nur so können wir das System den Bedürfnissen seiner Nutzer*innen anpassen. Ich freue mich auf die nächsten Jahre kreativer und produktiver Zusammenarbeit.“

DAGMARA LUTOSLAWSKA
Housing First Berlin

„Nachdem ich schon lange Zeit in der psychologisch-psychotherapeutischen Beratung in der Wohnungslosenhilfe gearbeitet habe, hat es mich sehr gefreut, als ich gefragt wurde, ob ich auch an der Ausbildung der Peers als Referent zum Thema Gesprächsführung mitarbeiten will. Das Engagement und das Interesse der zukünftigen Peers, aber auch kontroverse Standpunkte der Teilnehmenden haben die Ausbildungstage, an denen ich mitwirken durfte, sehr lebendig gemacht. Ich hoffe, dass dieses Projekt weiter so gute Früchte trägt und auch zum Vorbild für andere Bereiche wird.“

STEPHAN SCHMIDMAYER
Referent Peer-Kurs

Der Begriff Inklusion kommt vom lateinischen „inclusio“ und bedeutet übersetzt „Einschluss“ oder auch „Einbeziehung“ oder „Eingeschlossenheit“. Der Begriff findet in vielen verschiedenen Bereichen Anwendung, wie beispielsweise der Pädagogik und Soziologie, und wurde stark von der Behindertenarbeit geprägt. Im Kontext der Peer-Arbeit steht die soziale Inklusion im Vordergrund. Ziel der sozialen Inklusion ist es, Schranken und Barrieren abzubauen, um

allen Menschen Zugang zu und Mitgestaltung von gesellschaftlichen und sozialen Prozessen zu ermöglichen. Es geht darum, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen alle Menschen in all ihrer Unterschiedlichkeit dabei sein und mitbestimmen können.

(ILSEARLT INSTITUT FÜR SOZIALE INKLUSIONSFORSCHUNG, O.D.)

soziale Inklusion heißt, dass sich das System an die Menschen anpasst und nicht umgekehrt.

„Meine Geschichte mit dem Peer Campus hat verschiedene Etappen. Als Ex-In-Trainerin gab es schon in der Konzeptionsphase erste Kontakte. Im September 2019 habe ich die Leitung des Peer Campus übernommen und sie bis Juli 2021 innegehabt. Das war eine sehr bereichernde Zeit: Peers der Wohnungslosenhilfe sind Expert*innen für eine bestimmte Lebenswelt. In der Zusammenarbeit mit ihnen bekommt man Zugang zur Sicht der Nutzer*innen. Die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Perspektiven innerhalb von Teams und Organisationen legt den Grundstein für die Verbesserung von Angeboten.

Die eindrucksvolle Entwicklung des Peer Campus zeigt, dass strategischer Wille und politische Unterstützung vorhanden sind. Für viele Peers ist die Ausbildung eine Wende in der Biografie. Menschen, die lange prekär lebten, haben jetzt einen Platz und gestalten die Wohnungslosenhilfe mit. Als Gesellschaft sollten wir davon lernen, wie wir Arbeitsplätze gestalten, die sich an Menschen orientieren.“

ANDREA PILGERSTORFER
Professorin FH St. Pölten
und ehemalige Leitung Peer Campus

„Die Zusammenarbeit mit dem Peer Campus war sehr motivierend und inspirierend und hat sicherlich bei uns und auch bei den Teilnehmenden Ideen und Eindruck hinterlassen. Wir hoffen, dass die Anregungen uns auch in unserer Arbeit weiterbringen und dass wir diesen guten Ansatz auch bei uns etablieren.“

STEFAN KUNZ
Kath. Bundesarbeitsgemeinschaft
Wohnungslosenhilfe, Deutschland

Selbstvertretung bedeutet, dass sich obdach- und wohnungslose Menschen selbst für ihre Wünsche und Ziele stark machen. Selbstvertreter*innen wollen auf die Situation

von obdach- und wohnungslosen Menschen aufmerksam machen. Selbstvertretung findet häufig ehrenamtlich statt.

„Wir

Von Marianne Rajnoha,
Peer-Mitarbeiterin im Chancenhaus
Wurlitzergasse, Obdach Wien

Den 30. Juni 2022 konnten die meisten gar nicht mehr erwarten. Endlich war es soweit: 110 Besucher*innen kamen auf Einladung des neunerhaus Peer Campus zur dritten exPEERience zusammen. Es folgte ein Tag voller Möglichkeiten zum Kennenlernen, Austauschen, Zuhören und Diskutieren über die Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe. Das Filmquartier in Wien war dafür der perfekte Ort.

Die Besucher*innen setzten sich größtenteils aus Peers und Kolleg*innen anderer Berufsgruppen zusammen – aber auch einige Nutzer*innen waren mit dabei. Kurz nach dem Eingang auf das Gelände gab es einen Infostand. Peer-Kolleg*innen empfingen die Besucher*innen und begleiteten diese über das Gelände, wenn Bedarf bestand.

Es war für mich die erste exPEERience und ich war überwältigt. Ich war bereits an den Vorbereitungen beteiligt und wusste ungefähr, was auf mich zukommen würde, aber es war weitaus mehr als erwartet. Als ich auf das Gelände kam, war schon so viel los. Es wurden noch die letzten Arbeiten gemacht, für mich gab es nichts mehr zu tun.

Teil der exPEERience war ein Raum, den sich vier Aussteller teilten und wo sie ihren Zugang zur Peer-Arbeit den Besucher*innen vermittelten: Dabei waren das Forum Obdach Wien, das Peer Café, das Internet Café Zwischenschritt und der FSW Fachbereich Wohnungslosenhilfe. Auch der neunerhaus Peer Campus war vertreten und bot Informationen zu seinem Angebot an Aus- und Weiterbildung sowie Vernetzung.

kommen wieder“

Vorträge, Interviews zwischen Peers, Videos und Performances wurden unter dem Motto „Bühne frei!“ präsentiert und machten die unterschiedlichsten Facetten der Peer-Arbeit erlebbar. In einer Bibliothek konnten sich die Besucher*innen Living Books „ausleihen“: Drei Peers erzählten aus ihrem Leben, ihrer Peer-Ausbildung und ihrem Arbeitsalltag und gaben den Besucher*innen die Möglichkeit, Fragen zu stellen.

Ich hatte mich für die Living Books, das Peer Café und für ein Interview angemeldet und es war großartig. Die Gespräche als Living Book waren für mich nicht ganz neu, denn ich habe meine Geschichte schon oft erzählt. Trotzdem war es etwas anderes, sie Menschen zu erzählen, die mir fremd waren. Ich habe dabei viel Verständnis und Hochachtung erfahren – damit muss ich noch lernen umzugehen. Mit Kritik kann ich besser umgehen. Aber mit „Gut gemacht“ habe ich noch Schwierigkeiten – obwohl ich zugeben muss: Gerne hör ich es schon. Es war schön auf dem Gelände herumzuschlendern, die Tiere dort zu beobachten, auf einer Bank zu sitzen und Unterhaltungen zu führen.

Vor dem Interview war ich richtig nervös, habe mich aber auch sehr darauf gefreut. Es war ein tolles Erlebnis und die Peer-Kollegin, die das Interview geführt hat, und mein Peer-Kollege, mit dem ich zusammenarbeiten darf, waren mir eine große Stütze.

Die Stunden verflogen und schon war es vorbei. Aber wir kommen wieder und freuen uns schon sehr auf die nächste exPEERience. Ich für meinen Teil bin schon gespannt und kann es kaum erwarten, gemeinsam mit meinen Kolleg*innen mit der Planung und Umsetzung zu beginnen. Ich weiß jetzt schon: Es wird großartig.



Marianne Rajnoha ist durch Prostitution wohnungslos geworden: Insgesamt neun Jahre hat sie in Studios und Laufhäusern gearbeitet und gelebt, wo die Miete für ein Zimmer so hoch war, dass sie sich keine eigene Wohnung zusätzlich leisten konnte. Nach mehreren vergeblichen Versuchen ist es Marianne 2019 gelungen, aus der Prostitution auszusteigen und in ein Chancenhaus zu ziehen. 2021 hat sie den Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe begonnen und direkt nach dem Abschluss angefangen, in jenem Chancenhaus zu arbeiten, wo sie früher gewohnt hat. Heute lebt sie in ihrer eigenen Wohnung.

exPEERience

Die exPEERience ist eine Fachtagung rund um die Peer-Arbeit und wird alle zwei Jahre von neunerhaus mit Unterstützung des FSW veranstaltet. Sie richtet sich an Nutzer*innen, Partner*innen der Wiener Wohnungslosenhilfe, (angehende) Peers sowie an Interessierte. Hatten die ersten beiden Ausgaben (2018 und 2020) den Fokus auf Diskurs, hat sich die letzte exPEERience im Juni 2022 dazu verschrieben, die Peer-Arbeit in Form verschiedenster Formate noch eindrücklicher zu vermitteln. Das Programm hat ein Organisationsteam aus Peers und Mitarbeiter*innen des neunerhaus Peer Campus erarbeitet und zusammengestellt.

Über 100 Besucher*innen – Interessierte, Fachöffentlichkeit und Medien – konnte die exPEERience 2022 verzeichnen und damit einen wichtigen Beitrag leisten, das Thema Peer-Arbeit vor den Vorhang zu holen. Die nächste exPEERience findet voraussichtlich 2024 statt – man darf gespannt sein, wie sich die Peer-Arbeit und die Veranstaltung bis dahin weiterentwickeln.



Perspektiven-Wechsel

GLOSSAR

18

Unter Perspektiven-Wechsel versteht man die Fähigkeit, eine bestimmte Sache aus einem anderen Blickwinkel – einer anderen Perspektive – zu betrachten als der eigenen. Im Kontext der Peer-Arbeit nehmen die Peers im Laufe ihrer Ausbildung wesentliche Perspektiven-Wechsel vor. Sie werden von ehemaligen Nutzer*innen eines Hilfsangebots zu Anbieter*innen von Unterstützung für Nutzer*innen der WWH. Aber auch schon

während der Ausbildung ist die Fähigkeit zum Perspektiven-Wechsel von großer Bedeutung, wenn es darum geht, im Austausch mit anderen Betroffenen neue Perspektiven auf ähnliche Problematiken zu gewinnen.

Es kann eine Herausforderung sein anzuerkennen und anzuhaken, dass andere Menschen auf eine ähnliche Situation einen ganz anderen Blick haben. Die Perspektiven auf Problemsituationen sind so unterschiedlich wie die Menschen, die sie erleben!



Es gibt unterschiedliche Formen der Peer-Arbeit. Grundsätzlich wird zwischen der informellen und der formellen Peer-Arbeit unterschieden. Die informelle Peer-Arbeit bezeichnet eine gegenseitige Unterstützung durch betroffene Personen (bspw. ein*e Besucher*in eines Tageszentrums gibt die Info weiter, wo Kleidung ausgegeben wird). Informelle Peer-Arbeit ist formlos, sie passiert oft als Problemlösungsstrategie. Informelle Unterstützung ist geprägt

durch ein Zusammengehörigkeitsgefühl und die Organisation der gemeinsamen Arbeit wird selbstständig geregelt. (KERNBAUM, 2009, S. 6 F.) Entsteht aus gegenseitiger Unterstützung ein organisierter Rahmen, spricht man von der formellen Peer Arbeit. Die Arbeit findet mit festgelegten Aufgaben in Einrichtungen statt und es gibt fixe Standards nach denen gearbeitet wird (bspw. angestellte Peer-Mitarbeiter*innen in der Wohnungslosenhilfe). (GABRIEL ET AL., 2022)

„Er war ohne

Es war Ende März, die Nächte auf der Straße waren noch kalt. Ich war zum ersten Mal in meinem Leben ohne feste Bleibe, habe mich am Bahnhof aufgehalten, solange das ging. Damals war ich noch Spieler, dachte, ich könnte mit meinen letzten Euros das Glück erzwingen, aber das hatte ja schon vorher nie funktioniert. Jetzt war ich hier, völlig mittellos, ohne Aussicht auf Besserung. Immer wieder gingen mir, wie schon in den letzten Jahren zuvor, die Gedanken im Kopf herum, meinem Leben ein Ende zu setzen. Aber mein Überlebenswille hat sich durchgesetzt, in mir wuchs ein kleines Korn, das mir sagte, ich brauche Hilfe. Aber wo konnte ich Hilfe bekommen? Ich hatte keine Ahnung.

Ziellos irrte ich in der Stadt umher, saß stundenlang auf Parkbänken oder am Hauptbahnhof. Wichtig war in dieser Phase nur, dass ich jeden Tag zwei Euro hatte, damit ich das Schließfach verlängern konnte, wo mein letztes Hab und Gut verstaut war. Es hat Tage gedauert, dann traf ich auf einer Parkbank einen Mann, auf den ersten Blick kein außergewöhnlicher Mann, in meinem Alter, er schaute auf sein Mobiltelefon, ich setzte mich neben ihn, ohne Worte. Ich steckte mir eine Zigarette an, dann noch eine und so weiter. Wir saßen da, jeder mit sich beschäftigt. Irgendwann fragte er mich, ob ich auch für ihn eine Zigarette hätte und wir begannen uns zu unterhalten. Er erzählte mir, dass er krank sei, seinen Job verloren hatte und jetzt auch seine Wohnung weg sei. Warum er mir vertraute und so offen alles erzählte, konnte ich mir damals nicht erklären, aber es hat mich beeindruckt und ich fasste den Mut, ihm auch von mir zu erzählen, wie ich hier gelandet bin. Dass ich nicht weiß, wie es morgen weitergehen soll.

ein Peer, es zu wissen“

Von Franz Haberl,
Peer-Mitarbeiter
bei Forum
Obdach Wien

Da sagte er mir, wo ich hingehen soll, damit mir geholfen wird, damit ich nicht hungern musste, ja, er erzählte mir auch, wo ich ohne Krankenversicherung medizinische Hilfe erhalten konnte. Was ich damals nicht wusste: Er war ein Peer, ohne es zu wissen, ohne eine Ausbildung zu haben. Er zeigte mir das P7 und erklärte mir, dass ich dort auch einen Schlafplatz bekommen konnte. Zu diesem Zeitpunkt war ich noch nicht bereit, es hat weitere vier Tage und Nächte gebraucht, bis ich endlich den Schritt gewagt habe, um Hilfe zu bitten. Ich, der ehemalige Fabrikbesitzer, weltgereist, belesen, sprachgewandt und trotzdem obdachlos. Allein der Gedanke daran, noch länger die Nächte im Freien zu verbringen, ließ mich schlussendlich die Entscheidung treffen, über meinen Schatten zu springen. Von nun an ging alles schnell, ich bekam einen Schlafplatz in einer Notunterkunft, ich konnte duschen, hatte einen Spind für meine Habseligkeiten und ein Bett für die Nacht. Gleichzeitig musste ich aber auch das andere große Problem lösen. Ich machte mich auf zur Spielsuchthilfe und holte mir dort Unterstützung, um mit meiner Sucht umzugehen.

Es gibt einige Menschen, denen ich heute dankbar bin, dass sie mir in diesen schweren Monaten zur Seite gestanden sind, aber besonders war es das Team der Spielsuchthilfe. Ich begann sofort mit Therapie, Gruppentreffen und auch mit Freizeitbeschäftigung. Ich machte Fortschritte, war nicht mehr komplett mittellos. Die Sozialarbeiterin der Spielsuchthilfe half mir, meine Schuldenregulierung in Angriff zu nehmen. Eines Tages rief sie mich an und sagte, sie hätte etwas für mich, das zu mir passt und gab mir den Folder für den ersten Zertifikatskurs zum Peer der Wohnungslosenhilfe. Ich war sehr angetan von der Initiative und dem Gedanken dahinter und ich sah eine Chance, wieder zu arbeiten. Ich ging also zu den Auswahltagen

und wurde für den Kurs angenommen. Es war für mich eine große Freude, ich habe allen davon erzählt. In der Zwischenzeit hatte ich bereits ein Zimmer in einer Männerunterkunft bekommen, wo ich sieben Quadratmeter für mich hatte und nicht mehr wie im Notquartier den ganzen Tag in der Stadt herumlaufen musste.

Der Kurs selbst war ein Erlebnis, das gerade für mich umso erstaunlicher war, da ich in meinem früheren Leben schon im Weiterbildungsbereich tätig war. Aber ich hatte nie etwas Ähnliches erlebt. Diese Offenheit, dieser Umgang miteinander war für mich überwältigend. Vom ersten Tag an war mir klar: Hier bin ich richtig. Und es waren der Kurs, die Lerngruppe und das Praktikum, die mir geholfen haben, mich zu finden, meine Ängste letztendlich zu überwinden und meine Spielsucht in den Griff zu bekommen. Ich versuchte mich im Kurs so gut wie möglich einzubringen und ich gewann neue Freund*innen, ehrliche Freund*innen, auch wenn manchmal die Wahrheit weh tat, aber ich war in einem neuen Leben angekommen. In der Abschlussarbeit versuchte ich, ein wenig meine Geschichte zu verarbeiten und zu zeigen, dass es keine Schande ist um Hilfe zu bitten. Jede*r kann in eine Situation kommen, aus der man sich selbst nur schwer oder gar nicht befreien kann.

Heute bin ich seit mehr als zwei Jahren als Peer der Wohnungslosenhilfe angestellt und ich denke noch immer daran, wie man uns damals gesagt hat, es ist ein Pilotprojekt und niemand kann sagen, ob es je Jobs für Peers geben wird. Trotzdem haben wir den Kurs durchgezogen und uns bemüht, alles aufzunehmen. Wir haben eine Chance bekommen und diese genutzt. Heute stehen wir als Berufsgruppe fest und sind aus der Wohnungslosenhilfe nicht mehr wegzudenken.

2017

2018

2019

—Fachdiskurs zum Thema Partizipation und Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe
—Gründung einer Arbeitsgruppe, einer Steuerungsgruppe und eines Beirats

—Entwicklung des Curriculums für den Peer-Zertifikatskurs
—Workshops mit Nutzer*innen der WWH zur Ausrichtung und Gestaltung des Kurses
—Planung des ersten Kurses
—die erste exPEERience, eine Fachtagung rund um die Peer-Arbeit, findet statt

—der Peer Campus wird gegründet
—der erste Kurs findet statt
—die ersten Peers werden in der WWH angestellt
—ab 2019 findet der Kurs jährlich statt

65

Absolvent*innen

45

Peers sind derzeit in Anstellung

63

 Jahre

Älteste*r Kursteilnehmende*r

26

 Jahre

Jüngste*r Kursteilnehmende*r

9

 Organisationen

haben Peer-Mitarbeiter*innen angestellt:
Caritas Wien,
Heilsarmee Österreich,
Login – Verein zur Integration und Gesundheitsförderung,
neunerhaus,
Obdach Wien,
St. Elisabethstiftung,
Volkshilfe Wien,
Wiener Hilfswerk,
Wiener Rotes Kreuz

20

Personen werden pro Zertifikatskurs aufgenommen

2020

2021

2022

—Gründung der Denkwerkstatt und Startschuss für verschiedene Austausch- und Vernetzungsformate: Austauschtreffen für Peers in Anstellung, für Führungskräfte und Personalverantwortliche, Flying Workshops, u. v. m.
—zweite exPEERience findet statt

—Start der Kursleitung im Tandem (Peer und Sozialarbeiterin)
—der Peer Campus schafft spezifische Weiterbildungsangebote für Peers

—Gründung des Austauschtreffens für weibliche bzw. FLINTA* Peers
—Intervision zwischen Genesungsbegleiter*innen und Peers der WWH
—Format „Hereinspaziert“ wird realisiert – der Peer Campus ist einmal im Monat öffentlich zugänglich
—dritte exPEERience findet statt

4 Frauen

nahmen 2019
am Kurs teil

12 Frauen

nahmen 2022
am Kurs teil



Die meisten Peers sind im stationären Bereich angestellt



Die wenigsten Peers sind im Bereich Streetwork bzw. aufsuchende Arbeit angestellt

Peer-Arbeit in Zahlen

Die Absolvent*innen des Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe haben alle Erfahrungen mit Obdach- oder Wohnungslosigkeit gemacht und bringen ganz unterschiedliche Geschichten mit: Sie haben unter anderem Gewaltbeziehungen, Suchterkrankungen, psychische Erkrankungen, Erfahrungen mit finanziellen Schwierigkeiten, fehlende Infos bezüglich Sozialleistungen, keine Ansprüche, Flucht, Jobverlust und psychische Krisen erlebt. Nach dem Kursabschluss fangen die meisten Absolvent*innen als Peer-Mitarbeiter*innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe an.

Empowerment Bildung und

Von Johanna Gabriel,
Kursleitung am neunerhaus
Peer Campus

Wohnungslose und obdachlose Personen haben neben dem erlebten Wohnungsverlust viele weitere dramatische Erfahrungen gemacht. Viele müssen mit Themen wie Langzeitarbeitslosigkeit, Armut, psychischen Erkrankungen, Suchterkrankungen, Gewalt und Flucht umgehen lernen.

„Irgendwann wusste ich nicht mehr, was zuerst war, der Wohnungsverlust oder die anderen belastenden Themen, mit denen ein Umgang gefunden werden muss.“

—Zitat Teilnehmer*in Zertifikatskurs
Peers der Wohnungslosenhilfe

Im Laufe eines Peer-Zertifikatskurses wird jedoch deutlich, dass die Frage nach dem „Was war zuerst?“ nicht mehr wichtig ist. Die viel wichtigere Frage nach der Wohnungslosigkeit bzw. Obdachlosigkeit, nach dem Einzug in die neue Wohnform ist: Was kommt als nächstes? Ehemals Betroffene stellen sich die berechnete Frage nach dem „guten Leben“. Denn zwischen Leben und Überleben gibt es einen großen Unterschied. Ich habe viele Kursteilnehmende erlebt, die im Kurs regelrecht aufblühen. Zuerst kommt – als Grundbedürfnis und

Menschenrecht – das Wohnen. Und danach? Für ein ganzheitliches erfülltes Leben braucht es mehr als ein Dach über dem Kopf.

Der Zertifikatskurs bietet für viele Betroffene eine neue Perspektive und die Chance, ihre Erfahrungen nutzbar zu machen. Lücken im Leben werden im Peer-Kurs als versteckte Kompetenz sichtbar gemacht, diese Erkenntnis stärkt Kursteilnehmende extrem. Im Kurs lernen die Teilnehmenden, ihr Erfahrungswissen zu aktivieren. Zudem erleben sie sich als Teil einer Gruppe, was für viele nach langer Exklusion eine neue und oft wunderbare Erfahrung ist, die ermächtigt.

Empowerment in Bezug auf die Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe bedeutet: Interessierte Personen entschließen sich, sich für den Peer-Kurs zu bewerben, um mit ihrem erlebten Wohnungsverlust nach dem absolvierten Kurs bezahlt zu arbeiten. Das klingt erstmal banal, allerdings hat es gesamtgesellschaftlich eine große Bedeutung, denn exkludierte Menschen zeigen damit auf: Wir haben etwas zu sagen, wir wollen mitgestalten, unsere Erfahrung teilen, um anderen damit Mut zu machen.

Empowerment leitet sich vom englischen Wort „Power“ („Kraft“, „Macht“, „Stärke“) ab und bedeutet „Selbst-Bemächtigung“, „Selbst-Stärkung“ oder „Selbst-Befähigung“. Empowerment beschreibt die Zurückgewinnung von Entscheidungsmacht über das eigene Leben von Menschen, die von Ausgrenzung oder Benachteiligung betroffen sind. Der Begriff Empowerment steht in engem Zusammenhang mit sozialen Unabhängigkeits- und Befreiungsbewegungen und etablierte

sich vor allem durch die Schwarze Bürgerrechtsbewegung und feministische Frauenbewegung der 1960er Jahre. Wesentliche Elemente von Empowerment sind der Ausbau von gesellschaftlicher und politischer Teilhabe, Selbstbestimmung und die Überwindung von Gefühlen der Machtlosigkeit. (KNUF, 2016, S. 35; CAN, 2019, S. 287 F.)

Peers gewinnen die Verantwortung über ihre eigene Geschichte zurück und nutzen sie für ihre eigene berufliche Tätigkeit → Empowerment!

durch Arbeit

Peer-Arbeit kann auf verschiedenen Ebenen wirken – bei den Nutzer*innen, im Team und in der Organisation, aber auch auf externe Kooperationspartner*innen und in der Arbeit gegen Stigmatisierung. Den Kursteilnehmenden ist diese Empowerment-Möglichkeit bewusst. Als Kursleitung merke ich, wie Menschen während der Ausbildung wachsen, aus sich herauskommen, selbstbewusst werden und an innerer Stärke gewinnen.

„Ich habe meine Wohnung bezogen und mich eingelebt, nun mache ich die Peer-Ausbildung und zum ersten Mal seit langer Zeit fühlt sich mein Leben wieder sinnvoll an, der Kreis schließt sich.“

—Zitat Teilnehmer*in Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe

Durch den Zertifikatskurs und die anschließende bezahlte Peer-Arbeit übernehmen ehemals wohnungslose Menschen Verantwortung und ein Selbstermächtigungsprozess beginnt.

Selbstbestimmung

Selbstbestimmung beschreibt – im Gegensatz zur Fremdbestimmung – die Fähigkeit, selbst und ohne äußere Zwänge über das eigene Leben entscheiden zu können. Das Konzept von Selbstbestimmung schließt die Rücksicht

auf die Selbstbestimmung anderer mit ein. Ebenso geht mit selbstbestimmtem Handeln immer auch Verantwortung über das eigene Handeln einher. (SCHNEIDER & TOYKA-SEID, O.D.)

*meine Selbstbestimmung endet,
wo ich deine einschneide.*

Stimmen zur

„Ich freue mich sehr, dass ich seit dem ersten Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe eingeladen wurde, das zweitägige Modul zum Thema Kommunikation zu leiten. In all den Jahrgängen faszinierte mich, wie interessiert und engagiert sich die Teilnehmer*innen mit den Inhaltsschwerpunkten befassen, aktiv mitarbeiten und sich auch auf die verschiedensten Methoden mit offener Grundhaltung einlassen. Berührend finde ich dabei auch, wie tolerant und auch fürsorglich die heterogene Mischung an Kursteilnehmer*innen meist miteinander umgehen und mit welchem Verständnis sie einander begegnen.“

Da sich nach Abschluss des Zertifikatskurses für viele Peers neue berufliche Möglichkeiten eröffnen und sie durch das erworbene Wissen aus dem Kurs und ihr reiches Erfahrungswissen die Arbeit in der jeweiligen Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe sehr bereichern, hoffe ich, dass durch eine dauerhafte Finanzierung die Weiterführung des Zertifikatskurses auch in den nächsten Jahren ermöglicht wird.“

GONDI KUNZ

Leitung des Moduls Kommunikation im Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe (Seminarleitung, Klinische und Gesundheitspsychologin, Psychotherapeutin, Supervisorin)

„Ich wurde von neuerhaus kontaktiert, um bei der Einführung eines Partizipationsprozesses mitzuwirken. Damals hatte ich bereits viel Erfahrung damit, solche Prozesse aufzusetzen. Ich habe ein Video für ein Online-Seminar produziert. Ich bin beeindruckt, dass dieses kleine Konzept von damals in so ein großes Partizipationsprojekt gewachsen ist!“

STAN BURRIDGE

Director, Expert Focus, UK

Peer-Arbeit #3

„Ich wurde schon recht früh gebeten, meine Gedanken in das Projekt einzubringen, durfte dann auch in der Entwicklung der Module mitwirken. Ich bin sehr froh darüber, dass ich jedes Jahr eingeladen werde, um im Kurs zu unterrichten.

Zugegebenermaßen war ich ganz am Anfang etwas skeptisch, das hat sich aber in kürzester Zeit in Begeisterung für das Projekt gewandelt. Ich denke, diese professionelle Peer-Arbeit, wie sie in der Wiener Wohnungslosenhilfe umgesetzt wird, ist nicht nur für die Wohnungslosenhilfe, sondern auch für den gesamten Sozialbereich eine große Innovation und bringt eine neue Qualität in die Beratung und Begleitung von Menschen. Peer-Arbeit ist gelebtes Empowerment. Die Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe sind Role Models für Menschen, denen es im Moment nicht so gut geht und die eine positive Zukunftsperspektive brauchen.

Die neuen Peers im Zertifikatskurs in einem Modul begleiten zu dürfen, ist für mich immer eine tolle Erfahrung. Ich bin jedes Mal berührt von den unterschiedlichen Lebensgeschichten, begeistert von der Kraft und Energie, die von den Kursteilnehmer*innen ausgeht und selbst neu motiviert für meine Arbeit. Von dem in den Kursen dicht geballten Erfahrungswissen kann ich unheimlich viel lernen. Vielen Dank dafür!“

GEORG PREITLER
SDW – Institut für Suchtprävention
der Sucht- und Drogenkoordination Wien

„Ich war von 2018 bis Anfang 2020 Mitglied des Beirats Peers_Support. Die Zusammenarbeit habe ich als sehr engagiert, professionell und innovativ wahrgenommen. Einbezogen wurde ein breiter Expert*innenkreis.

Ich wünsche der Peer-Arbeit, dass die Erfahrungen aus der Wohnungslosenhilfe neugierig machen und ermutigen, Peers auch in anderen Sozialbereichen zu erproben.“

BETTINA STEFFEL
Leitung Ressourcenmanagement,
MA 40

„In den letzten zwei Jahren hatten wir die Möglichkeit, eng mit den Kolleg*innen des neuerhaus Peer Campus zusammen zu arbeiten. Wir haben gemeinsam Veranstaltungen organisiert und Material erarbeitet, um auf die Bedeutung von Peer-Arbeit und Partizipation (ehemals) obdach- und wohnungsloser Menschen hinzuweisen. Die Arbeit mit dem neuerhaus Peer Campus hat unser Verständnis von Peer-Arbeit bereichert und ist ein Beispiel dafür, wie solche Partizipationsprojekte erfolgreich entwickelt werden können. Wir sind besonders vom Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe beeindruckt und von der Art, wie Peers am Campus miteinbezogen werden. Ich wünsche allen Kolleg*innen bei neuerhaus viel Kraft und Energie, um diese dringend benötigte Arbeit weiterzuführen!“

SIMONA BARBU
Policy Officer, FEANTSA

„Das Internetcafé ZwischenSchritt wurde von Anfang an mit einem sogenannten Kernteam aufgebaut: Die Mitarbeiter*innen haben selbst Wohnungslosigkeit erlebt und beraten und betreuen aus eigenen Erfahrungen heraus. Für die Zukunft sind wir gerade dabei, die Peer-Arbeit im Internetcafé neu aufzustellen und Konzepte zu entwickeln. Ohne die Perspektive der Peers würde ein wesentlicher Teil fehlen. Dazu ist es unbedingt erforderlich, dass Peer-Mitarbeiter*innen ihre Rolle als vollwertige Mitarbeiter*innen erkennen und annehmen können.“

GERTRUD UNTERASIGNER

Leitung und Sozialarbeit, Internetcafé ZwischenSchritt,
Arbeiter-Samariter-Bund Wien

„Ich darf, jetzt bereits zum zweiten Mal, als Peer gemeinsam mit Georg Preitler das Modul ‚Psychische Gesundheit und Sucht‘ beim Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe mitgestalten und anbieten. Diese Aufgabe ist sehr bereichernd für mich. Es sind die Menschen und ihre Geschichten: Sie kennenzulernen und sie auf ihrem Weg in die Peer-Arbeit ein Stück begleiten zu dürfen, finde ich großartig!“

BARBARA UNGER

Genesungsbegleiterin, LOK –
Verein Leben ohne Krankenhaus

„Beim Verein LOK (Leben ohne Krankenhaus) arbeiten wir schon seit 2015 mit EX-IN-Mitarbeiter*innen (Genesungsbegleiter*innen). Vor der Gründung des Peer Campus hat sich neunerhaus Expertise und Beratung in Bezug auf die Peer-Arbeit bei uns geholt und zwei unserer Mitarbeiter*innen waren anschließend im Beirat für die Konzeption des Curriculums. Eine EX-IN-Mitarbeiterin gestaltet bis heute das Modul ‚Psychische Gesundheit und Sucht‘ am neunerhaus Peer Campus mit. Was mich sehr beeindruckt hat, war, mit welchem Engagement und in welcher Größe sich der Peer Campus in kurzer Zeit in Konzeption und Umsetzung professionell aufgestellt hat. Wir, und vor allem die Genesungsbegleiter*innen, sind mit dem Campus und den Peers der Wohnungslosenhilfe in regelmäßigem Austausch.“

ROBERT MITTERMAIR

Geschäftsführung Verein LOK –
Leben ohne Krankenhaus

Parteiliche Unterstützung

GLOSSAR

22

Parteiliche Unterstützung thematisiert das Verhältnis zwischen Nutzer*in und Mitarbeiter*in. In der Sozialarbeit ist die Parteiliche Unterstützung eng mit der lebensweltorientierung nach Thiersch verbunden (BAIG, 2013, S. 95).

Peer-Mitarbeiter*innen kennen die Lebenswelt der Nutzer*innen aus eigener Erfahrung.

Daraus ergibt sich die Parteiliche Unterstützung – nach dem Motto: Ich kenne

deine Lebenswelt, ich verstehe deine Sorgen, ich bin an deiner Seite. Ausgebildete Peers haben gelernt, Situationen zu reflektieren, daher ist eine professionelle parteiliche – unter Umständen auch kritische parteiliche – Unterstützung möglich. Parteiliches Handeln kann auch stellvertretend stattfinden.

*z.B. Peer-Mitarbeiter*innen können ein bestimmtes Verhalten von Nutzer*innen für andere Brautjungfern oder was man bestimmt geschlechtliche Werte Themen im öffentlichen Diskurs, stellvertretend für alle anderen Betroffenen, schreiben.*

Peers digital

Die Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe ist noch jung, ihre Grundlagen werden immer wieder aufs Neue hinterfragt, diskutiert und definiert. In unserer kleinen aber feinen digitalen Peer-Welt finden sich alle Texte dieser Publikation – und mehr: Aktuelle Herausforderungen in der Peer-Arbeit werden aufgezeigt, Möglichkeiten und Termine zum Austausch angekündigt, Medienberichte verlinkt und ausgewählte Abschlussarbeiten von Absolvent*innen des Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe sind auffindbar – zum Lesen, Hören und Sehen.



Hier geht's zum Peer Campus online:
neunerhaus.at/peer-campus

Bezugnehmend auf die professionelle Peer-Arbeit beschreibt der Begriff „Rollenwechsel“ den Schritt bzw. die Abgrenzung von der*dem Nutzer*in zum*r Peer. Jeder Mensch „spielt“ in seinem Leben unterschiedliche Rollen. Peer-Mitarbeiter*innen befinden

sich in einer professionellen Rolle. Eine Rollenklarheit und der Rollenwechsel sind relevant für die Grenzsetzung, um Sicherheit im eigenen Auftreten zu spüren und um auf Erwartungshaltungen von anderen reagieren zu können.

Professionelles Peer-Handeln

„Peer ist irgendein

Von Christopher Labenbacher,
Peer-Mitarbeiter im neunerhaus Gesundheitszentrum und am neunerhaus Peer Campus

Ich habe mich immer schon für naturwissenschaftliche Dinge interessiert. Meine Eltern erkannten das und konnten mir eine Schulbildung ermöglichen, die meinen Interessen entgegenkam. Da ich sehr fleißig und strebsam bin, habe ich nach der Matura mein Physikstudium in Mindeststudienzeit und summa cum laude abgeschlossen. Aufgrund meiner vielbeachteten Doktorarbeit über Robotik konnte ich einen äußerst gut bezahlten Job in einem der führenden Unternehmen in diesem Gebiet kriegen. Ich wohne mit meiner Frau und zwei Kindern im Grünen, nahe der Stadt, in der ich arbeite und bin sehr glücklich und zufrieden. Gibt's noch was zu erzählen? Ach ja, ich überlege, mir einen Hund anzuschaffen. Ende.

Haben Sie's erraten? Das ist gar nicht meine Lebensgeschichte. Ehrlich gesagt, hab ich sie erfunden. Würde mir jemand diese Lebensgeschichte erzählen, würde ich mich für die Person freuen, dass ihre Biographie so unkompliziert und geradlinig verlaufen ist und sie ein Leben führen kann, das ihr gefällt. Dann würde ich sie bitten, mir mehr von der Arbeit – etwa über die beiden Hauptsätze der Thermodynamik oder über die Mysterien der Quantenverschränkung – zu erzählen. Wenn ich von meiner eigenen Arbeit erzähle, muss ich unweigerlich auch über mein Leben reden. Die beiden sind untrennbar miteinander verknüpft. Und dass ich überhaupt noch davon erzählen kann, war nicht immer sicher.

nicht Job“

Alle Menschen lieben doch Geschichten, oder? Man hört sie gern, fiebert mit, klappert mit den Zähnen, wenn's spannend wird und atmet auf, wenn's der Protagonist wider aller Umstände ins nächste Kapitel schafft. Neben dem Hören ist es offensichtlich auch ein Bedürfnis der Menschen, ihre Geschichten zu erzählen. Deshalb tut es auch so weh, wenn dir niemand zuhört. Oder, noch schlimmer, wenn du von den Menschen zunehmend das Gefühl vermittelt kriegst, dass sich deine Geschichte bestenfalls als schlechtes Beispiel eignet und deine Existenz ansonsten eher nutzlos, wenn nicht störend oder sogar schädlich für die Gesellschaft ist. Einfach nicht gewinnbringend verwertbar. Dieses Gefühl kann Menschen zum Verstummen bringen. Ich fand es immer traurig, an all die verstummten Menschen zu denken, mit all dem Schönen und Besonderen, mit ihren berührenden, tragischen, erschütternden, wilden Geschichten im Kopf und im Herzen. Wie sie einfach wieder vergehen, ohne dass jemand davon erfährt. Dabei könnten gerade IHRE Geschichten die Welt und ein zynisches Menschenbild verändern, das vor allem auf die möglichst effiziente Verwertbarkeit von Leben im Sinne einer entfesselten Marktwirtschaft abzielt.

Jedenfalls hab ich bei meinem Vorstellungsgespräch für die Peer-Stelle im neunerhaus Gesundheitszentrum zu meiner zukünftigen Teamleitung gesagt, dass mich die Geschichten von Menschen am meisten interessieren. Als sie mich dann anrief, um mir für die Stelle

zuzusagen (Hurra!), hatte sie auch gleich „ein Attentat“ auf mich vor: Ob ich mir vorstellen könnte, gleich ein paar Tage nachdem ich anfangs, mit nach London zu fliegen, zu einem Austauschtreffen von FEANTSA. Das konnte ich mir nicht nur vorstellen, sondern überraschte mich sehr angenehm – und gab mir gleich zum Einstieg einen sehr positiven Eindruck darüber, wie vielfältig Peer-Arbeit sein kann. Das waren zwei sehr spannende und aufregende Tage in London. Auf dem Rückflug wurde ich dann gefragt, ob ich mir vorstellen könne, etwas in den zukünftigen Kursen zu machen. Auch das konnte ich mir gut vorstellen, da ich mal eine Zeit lang Pädagogik studiert habe und in den Praktika zum Studium den Eindruck bekam, dass ich ganz gut im Unterrichten bin. Aber natürlich musste ich noch einiges lernen, nachdem ich den Job im Gesundheitszentrum angetreten hatte und noch mehr, seit ich zusätzlich den Kurs, im Tandem mit meiner Kollegin, leite.

Zuletzt im Kurs hab ich von einem Teilnehmer ein Feedback bekommen, über das ich mich extrem gefreut habe. Er sagte, dass ich „in ein paar Sätzen das Gesagte des*der Gastreferent*in so zusammenfasse, dass ich es endlich verstehe.“ Das heißt natürlich jetzt genau NICHT, dass die Zeit, in der der*die Gastreferent*in dran war, überflüssig gewesen wäre. Aber ich spüre oft einfach, wenn zu dem Vortrag noch etwas ergänzt werden muss, weil's doch noch nicht ganz klar ist, obwohl niemand es sagt. Ich weiß nicht, ob diese Art Gespür etwas ist, das man lernen kann. Aber anscheinend hab ich es gelernt.

Wenn man eine*n Peer einstellt, stellt man eine fertige Persönlichkeit (pun not intended) ein. Mit einer Vergangenheit, Erfahrungen und Erlebnissen, Eigenschaften und Herangehensweisen an die Dinge. Mit Ideen, Einstellungen, Haltungen, Träumen, Visionen. Auch Ecken und Kanten. Peers können aufrütteln, auch mal anecken, aber auch zum Lachen bringen. So ist Arbeiten mit Peers. Vielfältig, aufregend, spannend.

Den Teilnehmer*innen im Kurs geben wir Handwerkszeug mit, um mit ihren Geschichten arbeiten zu können. Peer ist nicht irgendein Job, den man machen kann, wenn man keinen anderen Job mehr kriegt. Peer kann auch nicht jede*r lernen. Vor dem Kurs musst du schon ein jahrelanges und unbezahltes Praktikum machen. Den Peer-Kurs abzuschließen und anzufangen zu arbeiten ist nicht der erste Schritt einer Karriere, sondern ein weiterer Höhepunkt in einer Reihe von vielen Schritten, die man schon hinter sich bringen konnte, auf dem Weg in ein neues Leben.

Literaturver- zeichnis

BAIG, S. (2013). *Diversity und Ausschluss*. In J. BAKIC, M. DIEBÄCKER & E. HAMMER (Hrsg.). *Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit: Ein kritisches Handbuch* (2. Aufl., Bd. 1, S. 98–102). Wien: Löcker.

BANDURA, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological Review*, 84 (2), S. 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>.

BARYSCH, K. N. (2015). *Selbstwirksamkeit*. In D. FREY (Hrsg.). *Psychologie der Werte: Von Achtsamkeit Bis Zivilcourage – Basiswissen aus Psychologie und Philosophie* (1. Aufl., S. 202–209). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin/Heidelberg.

CAN, H. (2019). *Empowerment*. In S. ARDNT & N. OFUATEY-ALAZERD (Hrsg.). *Wie Rassismus aus Wörtern spricht: (K)Erben des Kolonialismus im Wissensarchiv deutsche Sprache: Ein kritisches Nachschlagewerk* (3. Aufl., S. 587–591). Münster: UNRAST-Verlag.

EBERLEI W. & NEUHOFF, K. (11.02.2022). *socialnet. Das Netz für die Sozialwirtschaft*. <https://www.socialnet.de/lexikon/> Menschenrechtsprofession, abgerufen am 28.2.2023.

EGGERS, M. M. (2019). *Diversity/Diversität*. In S. ARDNT & N. OFUATEY-ALAZERD (Hrsg.). *Wie Rassismus aus Wörtern spricht: (K)Erben des Kolonialismus im Wissensarchiv deutsche Sprache: Ein kritisches Nachschlagewerk* (3. Aufl., S. 256–264). Münster: UNRAST-Verlag.

FEANTSA. (2007). *Toolkit Partizipation: Verteilung der Macht!* https://www.feantsa.org/download/de_toolkit_partizipation9020324349041190997.pdf, abgerufen am 28.2.2023.

FRÖHLICH-GILDHOFF, K. & RÖNNAU-BÖSE, M. (2022). *Resilienz* (6. Aufl.). München: Ernst Reinhardt Verlag.

GABRIEL, J., LABENBACHER, C., BERNER, B. & WEISSL, B. (2022). *Modul 1: Mein Weg zum/zur Peer. Ankommen und Reflektieren* (unveröffentlichtes Skriptum).

HAMMER, E., BERNER, B. & GABRIEL, J. (August 2022). *Zertifikats-Kurs Peers der Wohnungslosenhilfe: Aus Erfahrung lernen und anderen Helfen*. https://www.neunerhaus.at/fileadmin/user_upload/20190916_Lehrplan_Zertifikats-Kurs_Peers_der_Wohnungslosenhilfe_2.docx.pdf, abgerufen am 28.2.2023.

ILSE ARLT INSTITUT FÜR SOZIALE INKLUSIONSFORSCHUNG. (o.D.). *Inklusion: Multiperspektivische Annäherung an einen Begriff und seine Bedeutung*. <https://inclusion.fhstp.ac.at/ueber-das-institut2/inklusion>, abgerufen am 22.09.2022.

KERNBAUM, V. (2009). *Soziale Gruppen: Ihre Funktionen, Art und ihre Dynamik* (Studienarbeit, Technische Hochschule Wildau). München: GRIN Verlag.

KNUF, A. (2016). *Recovery, Empowerment und Peerarbeit*. In J. UTSCHAKOWSKI, G. SIELAFF, T. BOCK & A. WINTER (Hrsg.). *Experten aus Erfahrung: Peerarbeit in der Psychiatrie* (S. 35–50). Köln: Psychiatrieverlag.

KURZHALS, K., UUDE, K., SORMANI, E., CHAK, C. M. & BANZE, M. (2022). *Das Co-Creation Toolbook: Methoden für eine erfolgreiche Kooperation zwischen Hochschule und Gesellschaft* (1. Aufl.). Wiesbaden: Springer-Verlag.

MORRIS, C. W., BANNING, L. B., MUMBY, S. J. & MORRIS, C. D. (2015). *Dimensions: Peer Support Program Toolkit*. <https://www.bhwellness.org/resources/toolkits/Peer-Support-Program-Toolkit-web.pdf>, abgerufen am 28.2.2023.

MOSER, M., VETTORI, H. & OMANN, C. (2022). *Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe*. Forschungsbericht.

SCHNEIDER, G. & TOYKA-SEID, C. (o.D.). *Selbstbestimmung*. In *Das junge Politik-Lexikon*. Von Bundeszentrale für politische Bildung: <https://www.bpb.de/kurz-knapp/lexika/das-junge-politiklexikon/321117/selbstbestimmung/>, abgerufen am 28.2.2023.

UTSCHAKOWSKI, J. (2016). *Peer-Support: Gründe, Wirkungen, Herausforderungen*. In J. UTSCHAKOWSKI, G. SIELAFF, T. BOCK & A. WINTER (Hrsg.). *Experten aus Erfahrung: Peerarbeit in der Psychiatrie* (S. 16–25). Köln: Psychiatrieverlag.

VORSTENBOSCH, J. (2006). *Autonomie*. In J. WILS & C. HÜBENTHAL (Hrsg.). *Lexikon der Ethik* (S. 23–27). Paderborn: Ferdinand Schöningh.

Autonomie bedeutet wörtlich Selbstnormierung oder Selbstgesetzgebung. In der individuellen Autonomie geht es um die Fähigkeit und Möglichkeit jeder Person, ihr Leben nach eigenen Überzeugungen, Normen und Wertvorstellungen zu gestalten.

Der individuellen Autonomie unterliegt einerseits die Überzeugung, dass ein wertvolles Leben nicht von außen gelenkt, sondern von innen her geführt wird; andererseits inkludiert sie den Schutz vor Macht, Unterdrückung, Herrschaft, Missbrauch oder Zwang. (VORSTENBOSCH, 2006)

Abkürzungsverzeichnis

AMS	Arbeitsmarktservice
DGKP	Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege
FEANTSA	European Federation of National Organisations Working with the Homeless
FSW	Fonds Soziales Wien
LOK	Leben ohne Krankenhaus
MA 17	Magistratsabteilung Integration und Diversität
MA 24	Magistratsabteilung Strategische Gesundheitsversorgung
MA 40	Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht
SDW	Sucht- und Drogenkoordination Wien
WWH	Wiener Wohnungslosenhilfe

57	Autonomie <u>24</u>
15	Co-Creation <u>4</u>
24	Diversität <u>9</u>
49	Empowerment <u>20</u>
44	Formen der Peer-Arbeit <u>19</u>
27	Fürsprache <u>10</u>
23	Interdisziplinarität <u>8</u>
39	Inklusion <u>16</u>
35	Menschenrechtsprofession <u>14</u>
10	Missing Link <u>3</u>
53	Parteiliche Unterstützung <u>22</u>
28	Partizipation <u>11</u>
4	Peer <u>1</u>
16	Peer-Arbeit <u>5</u>
32	Peer-Mitarbeiter*in der WWH <u>13</u>
36	Peer-Drift <u>15</u>
43	Perspektiven-Wechsel <u>18</u>
31	Reflektiertes Erfahrungswissen <u>12</u>
9	Reflektiertes Wir-Wissen <u>2</u>
20	Resilienz <u>7</u>
54	Rollenwechsel <u>23</u>
50	Selbstbestimmung <u>21</u>
40	Selbstvertretung <u>17</u>
19	Selbstwirksamkeit <u>6</u>

Das Glossar wurde vom Team des neunerhaus Peer Campus, bestehend aus Barbara Berner, Johanna Gabriel, Burkhard Weißl, Eva Werner und Simone Floh, erarbeitet.

Die Peer-Arbeit ist im Bereich der Wohnungslosenhilfe vergleichsweise neu. Ihre fachlichen Grundlagen stammen aus anderen Bereichen – beispielsweise der Psychiatrie. Auf diesen Erfahrungen hat der neunerhaus Peer Campus aufgebaut und Praktiken, Begriffe und Theorien der Peer-Arbeit an die Wohnungslosenhilfe angepasst. Im folgenden Glossar, das verteilt über diese Publikation angeführt ist,

werden die Grundbegriffe der Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe definiert und erklärt. Viele Begriffe wurden über die Jahre diskutiert, kritisiert und immer wieder neu definiert – das Glossar der Peer-Arbeit ist und bleibt somit „work in progress“. Kritik und Anmerkungen, offene Fragen und Diskussionen wurden jeweils mit dem „Rotstift“ ergänzt und zeigen, dass manches komplex, vielschichtig und manchmal auch widersprüchlich ist.

Impressum

PEER we are!
Einblick in die Peer-Arbeit
der Wiener Wohnungslosenhilfe

Herausgegeben von
neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen
Gumpendorfer Straße 83–85/Haus 4/1. DG
1060 Wien

Konzeption gemeinsam mit
dem Fonds Soziales Wien, Fachbereich
Wohnungslosenhilfe, insbesondere
Markus Hollendohner und Irene Bauer.

Vielen Dank an die Träger
und Kooperationspartner*innen
der Wiener Wohnungslosenhilfe.

peer@neunerhaus.at
www.neunerhaus.at/peer-campus

ZVR-Nr. 701846883
Spendenkonto
IBAN: AT25 3200 0000 0592 9922
BIC: RLNWATWW
Ihre Spende ist steuerlich absetzbar (SO 1127)

Wien, März 2023

Verantwortlich für den Inhalt
Elisabeth Hammer, Daniela Unterholzner

Text und Redaktion
Barbara Berner, Alina Birkel, Christina Bell,
Jan Chlebovec, Simone Floh, Johanna
Gabriel, Julia Grani, Franz Haberl, Christopher
Labenbacher, Michaela Moser, Carmen Ploch,
Marianne Rajnoha, Rebecca Steinbichler, Harald
Streit, Bertl V., Robert Vilis, Thomas Watzmann,
Hanna Vettori, Burkhard Weißl, Eva Werner

Editorial Design
solo ohne — Studio für Gestaltung

Fotos
Christoph Liebentritt

Druck
Bösmüller Print Management

Papier
Umschlag: Munken Polar 300g weiß –
FSC Mix Credit
Kern: Munken Polar 150g weiß –
FSC Mix Credit

n
eu
ner
haus



Gefördert vom
Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien



PEER

Hand-
buch