

Peers in die Praxis!

Ehemalige Nutzer_innen werden Mitarbeiter_innen

Daniel Penninger, MA
Mag.^a Elisabeth Winterauer
Martin Zeilbauer, BSc

Masterthese

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Master of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Im April 2021

Erstbegutachterin: FH-Prof.ⁱⁿ DSAⁱⁿ Mag.^a (FH) Andrea Pilgerstorfer
Zweitbegutachter: FH-Prof. Dr. Lukas Richter, BSc MSc

Abstract

Peers in die Praxis!

Ehemalige Nutzer_innen werden Mitarbeiter_innen

Daniel Penninger, Elisabeth Winterauer, Martin Zeilbauer

In der vorliegenden Arbeit geht es um Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Die leitende Forschungsfrage war folgende:

Welche Erfahrungen haben Peers der Wiener Wohnungslosenhilfe im Implementierungsprozess gemacht und was haben sie als unterstützend erlebt?

Es wurden Interviews mit Akteur_innen aus der Praxis geführt als auch relevante Artefakte untersucht. Die interviewten Peers gelten als Pionier_innen im Feld, so sind sie die ersten Absolvent_innen des Peer-Zertifikats-Kurses, welche in der Wiener Wohnungslosenhilfe tätig sind. Die Umsetzung dieses Konzeptes, als auch der Anpassungsprozess in den jeweiligen Einrichtungen, werden in der vorliegenden Arbeit genauer betrachtet.

Theoretische Verortungen bilden den Anfang dieser Arbeit. Das methodische Vorgehen wird in einem nächsten Schritt offengelegt. Die Grounded Theory stellte hier unser Mittel der Wahl dar.

Die Ergebnisse dieser Herangehensweise wurde in Form einer Geschichte (Story) gebündelt und in einem weiteren Schritt die Erkenntnisse anhand eines Rasters aus der Implementierungsforschung dargestellt.

Abschließend findet sich die Diskussion, wo die Ergebnisse der Forschung zusammengeführt und reflektiert als auch theoretisch eingebettet werden.

Mit dieser Arbeit will die Forschungsgruppe einen Beitrag zur Weiterentwicklung von Peer-Arbeit in der Wiener Wohnungslosenhilfe und darüber hinaus leisten.

Keywords: Peers, Peer-Arbeit Implementierung, (soziale) Unterstützung, Erfahrung, Partizipation, Wohnungslosenhilfe, Erfahrungswissen, Soziale Arbeit, Grounded Theory, Pionier_in

Abstract

Peers into practice!

Former service users become employees

Daniel Penninger, Elisabeth Winterauer, Martin Zeilbauer

The present work revolves around peers in the Vienna homeless assistance service. The leading research question was the following:

What experiences have peers of the Vienna homeless assistance service made in the implementation process and what did they experience as supportive?

Interviews were conducted with people working in the field and therefore involved in the peer project of the Vienna homeless assistance service, and relevant artifacts were analysed. The interviewed peers are considered pioneers in the field, so they are the first to graduate from the peer certificate course and to work subsequently in the Vienna homeless assistance service. The implementation of the peer concept as well as the adaptation process in the respective welfare institutions are analysed in the present work.

The master's thesis starts with a chapter on theory and then one on methods. The overall methodology we have chosen is the Grounded Theory.

We gathered the results of this approach to a story(-line) and, in a further step, the research questions were answered using a grid from implementation research.

Finally, there is the discussion where the results of the research are brought together and reflected as well as theoretically embedded. In the following, recommendations for the field are also derived in this thesis.

With this work, the research group wants to make a contribution to the further development of peer work in the Viennese homeless assistance and beyond.

Keywords: Peers, peer work, peer support, implementation, (social) support, experience, participation, homeless and housing assistance, experiential knowledge, social work, grounded theory, pioneer

Danksagung

An erster Stelle stehen hier die Peers, unsere Interviewpartner_innen, ohne ihre Bereitschaft und Offenheit wäre diese Masterarbeit nicht zustande gekommen. Anschließend möchten wir uns auch bei den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe und dem Fond Soziales Wien für die Möglichkeit bedanken, dass wir unsere Forschung durchführen konnten.

Wir hatten das Vergnügen von unseren Betreuerinnen in der FH St. Pölten kontinuierlich durch die Forschung begleitet zu werden. Vielen Dank an Andrea Pilgerstorfer und Elke Dergovics für diese zwei unvergesslichen Jahre. (Unsere soziometrischen Nasen sind ganz am oberen Bildschirmrand positioniert.)

Unser Dank gilt auch den Kolleg_innen des Forschungslabors. In dieser Groß-Forschungsgruppe fanden wir uns immer sehr gut unterstützt und genossen den Austausch und die hilfreichen Kommentare auf dem Weg zu dieser Masterarbeit. Zu guter Letzt möchten wir uns gegenseitig danken, dass wir die Herausforderung, eine Abschlussarbeit im Team zu schreiben angenommen und geschafft haben. Ohne Loops kein Vorankommen.

Auch Personen aus unserem privaten Umfeld sollen nicht vergessen werden:

Hiermit möchte ich mich bei meiner Mutter und all meinen Freund_innen bedanken, die mich auf die ein oder andere Weise unterstützt haben und mich auch in dieser herausfordernden Zeit ausgehalten haben.

(Daniel Penninger)

Ein großes Dankeschön an meine Familie, meine Eltern – ohne euch wäre ich nicht da, wo ich bin, wäre ich nicht die, die ich bin. Insbesondere auch meinen lieben Freund_innen, die mir immer mit Rat und Tat zur Seite stehen – auch wenn sie noch immer nicht unseren Radiobeitrag gehört haben. Hier der Link mit dem Zaunpfahl: <https://cba.fro.at/489606>

(Elisabeth Winterauer)

Ich möchte mich bei meiner Familie für die Geduld, die geschenkte Zeit und das Verständnis für meine Ausbildung bedanken. Meine Freund_innen und Nachbar_innen die mir bei jeder erdenklichen Situation in diesen zwei Jahren Unterstützung angeboten haben, sollen hier ebenfalls Erwähnung finden.

(Martin Zeilbauer)

Inhalt

1	Einleitung und Erkenntnisinteresse	8
2	Ausgangslage – Theorie	10
2.1	Glossar – Begriffsdefinitionen	10
2.2	Peer-Arbeit und aktuelle Forschung.....	12
2.2.1	Berufsethik der Sozialen Arbeit im Zusammenhang mit Peer-Arbeit.....	16
2.3	Wohnungslosigkeit und die Wiener Wohnungslosenhilfe	19
2.3.1	Wohnungs- und Obdachlosigkeit	19
2.3.2	Wiener Wohnungslosenhilfe.....	20
2.4	Erfahrungen – ein Verortungsversuch	21
2.4.1	Ausführungen zur gewählten Definition	22
2.4.2	Erfahrungen und Erzählungen	23
2.4.3	Erfahrung, Erwartung und Widerfahrnis	24
2.5	Implementierung und aktuelle Forschung	25
2.6	Soziale Unterstützung	29
2.6.1	Formen der sozialen Unterstützung	30
2.6.2	Wirkung sozialer Unterstützung	31
2.6.3	Unterstützung im Arbeitsumfeld	31
3	Methoden.....	33
3.1	Einführung	33
3.2	Feldeinstieg	34
3.3	Hintergründe & Herangehensweisen	35
3.3.1	Forschungsethik	35
3.3.2	Die Forschung und COVID-19	37
3.3.3	Änderungen des Projektplans	38
3.4	Das biografische leitfadengestützte Interview.....	38
3.5	Das leitfadengestützte Expert_inneninterview	40
3.6	Artefakte	42
3.7	Grounded Theory	45
3.7.1	Allgemeines	46
3.7.2	Offenes Kodieren	48
3.7.3	Axiales Kodieren	50
3.7.4	Selektives Kodieren.....	52
4	Die Story nach Grounded Theory	54
4.1	Pionier_innenarbeit	55
4.1.1	Die Voraussetzungen	55
4.1.2	Die Umsetzung	56
4.1.3	Der Anpassungsprozess	57
4.1.4	Die Bedürfnisse	59
4.2	Hauptkategorie Voraussetzungen	59
4.2.1	Persönliche Voraussetzungen	59
4.2.2	Strukturelle Voraussetzungen	62
4.3	Hauptkategorie Umsetzung.....	65

4.3.1	Allgemeines – Umsetzung des Peer-Ansatzes	65
4.3.2	Umsetzung durch den Peer-Zertifikats-Kurs	67
4.3.3	Umsetzung des Peer-Ansatzes in die Praxis	74
4.3.4	Peer-Ansprechpersonen in den Einrichtungen.....	79
4.3.5	Peers und Partizipation, Initiativen seitens der Peers	80
4.3.6	Peers und Nutzer_innen.....	81
4.4	Hauptkategorie Anpassungsprozess.....	84
4.4.1	Erste praktische Implementierungsschritte – Die Peers kommen in die Einrichtungen.....	84
4.4.2	Besonderheiten des Anpassungsprozesses aufgrund von COVID-19	89
4.4.3	Teamstrukturen in den interdisziplinären Teams	90
4.4.4	Unterstützungen und Unterstützungsmöglichkeiten im Anpassungsprozess 100	
4.5	Hauptkategorie Bedürfnisse	103
4.5.1	Anerkennung	103
4.5.2	Wünsche.....	105
4.6	Ergebnis-Zusammenfassung.....	106
5	Erkenntnisse	112
5.1	Konzepte der Implementierung und Unterstützung von Peers	113
5.1.1	Einflussfaktoren hinsichtlich Implementierung	113
5.1.2	Stadien der Implementierung	117
5.1.3	Unterstützung	118
5.2	Erfahrungen der Peers bzgl. Implementierung und Unterstützung	119
5.2.1	Einflussfaktoren hinsichtlich Implementierung	119
5.2.2	Stadien der Implementierung	123
5.2.3	Unterstützung	125
5.3	Erfahrungen und Konzepte - ein Vergleich	125
5.3.1	Einflussfaktoren der Implementierung	126
5.3.2	Stadien der Implementierung	127
5.3.3	Unterstützung	127
6	Diskussion.....	129
6.1	Implementierung eines Pionier_innenprojekts	129
6.1.1	Pionier_innen kommen in die Einrichtungen	129
6.1.2	Potentielle Skepsis der Mitarbeiter_innen und die Rolle der Peer- Ansprechpersonen in den Einrichtungen	131
6.1.3	Peers und Teamzugehörigkeiten.....	132
6.2	Unterstützung durch und von Peers	133
6.2.1	Unterstützung durch Peers.....	133
6.2.2	Unterstützung von Peers	135
6.3	Fazit und Perspektiven	137
6.3.1	Soziale Arbeit und die WWH	137
6.3.2	Perspektiven und Ausblick	139
	Literatur	140
	Abbildungen.....	149

Anhang	150
Eidesstattliche Erklärung	160

1 Einleitung und Erkenntnisinteresse

Martin Zeilbauer

Peer-Arbeit nimmt international und national eine zunehmend wichtige Rolle in der Sozialen Arbeit ein. In der Wiener Wohnungslosenhilfe befindet sich die Peer-Arbeit erst am Anfang. 2018 fand der erste Zertifikats-Kurs „Peers der Wohnungslosenhilfe“ statt und seit Ende 2019 arbeiten Peers in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH). Im Rahmen dieser Masterarbeit werden die Arbeitserfahrungen dieser Peers und vor allem ihre Sichtweise auf den Implementierungsprozess in den Mittelpunkt der Betrachtung gestellt.

Der Grundstein für diese Masterarbeit wurde im November 2019 mit der Formierung der Forschungsgruppe gelegt. Das Forschungspraktikum „Modelle der Peer-Arbeit in den Feldern der Sozialen Arbeit“ an der Fachhochschule St. Pölten bildet dafür den Hintergrund. In diesem Praktikum forschten zwei weitere Forschungsgruppen, die sich einerseits mit Peers im sozialpsychiatrischen Kontext und andererseits mit Peers in der Beratungsarbeit mit intergeschlechtlichen Menschen beschäftigen¹. Begleitet wurde das Forschungslabor über vier Semester von DSAⁱⁿ Mag.^a (FH) Andrea Pilgersdorfer und Mag.^a Elke Dergovics.

Die drei für diese Forschung ausgewählten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe werden von drei verschiedenen Trägerorganisationen betrieben und bieten diverse Unterstützungsformen an. Das Angebot reicht von sozial betreutem Wohnen bis hin zur begleiteten Freizeitgestaltung in Tagestreffs und beinhaltet kurzfristig verfügbare Übernachtungsmöglichkeiten genauso wie Wohnplätze ohne zeitliche Beschränkung. Die Unterstützungsmöglichkeiten richten sich an Personen mit unterschiedlichem Betreuungsbedarf. Die jeweiligen Einrichtungen stehen Nutzer_innen offen, die aus verschiedensten Gründen Bedarf an einer Unterkunft haben.

Peers können auf Erfahrungen mit der eigenen Wohnungslosigkeit zurückgreifen. Diese zentrale Perspektive von ehemaligen Nutzer_innen, die jetzt Mitarbeiter_innen sind, bringt neue Aspekte in die Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe ein. Im Zentrum des Forschungsinteresses dieser Masterarbeit stehen die Peers und ihre Erfahrungen bezüglich der Zusammenarbeit in den Einrichtungen. Auf Basis dieser Daten werden Unterstützungsmaßnahmen für die Umsetzung und die Anpassung der Peer-Arbeit reflektiert und weitere Möglichkeiten der Unterstützung diskutiert.

Diese Zielsetzungen führte zu folgender zentraler Forschungsfrage.

Welche Erfahrungen haben Peers der Wiener Wohnungslosenhilfe im Implementierungsprozess gemacht und was haben sie als unterstützend erlebt?

¹ „Peers: Ich war ja selber... Peer-Arbeit und Soziale Arbeit“, Radiobeitrag der drei Forschungsgruppen, Campus & City Radio 94.4, St. Pölten, <https://cba.fro.at/489606>

Für die Beantwortung dieser Forschungsfrage wurden die drei nachfolgenden Subfragen formuliert.

- (1) Was findet sich in den Konzepten der Einrichtungen bezüglich Implementierung der Peers? Was ist hier bezüglich Unterstützung der Peers vorgesehen?*
- (2) Wie haben die Peers den Implementierungsprozess erfahren? Was wurde als unterstützend wahrgenommen?*
- (3) Welche Schnittmengen ergeben sich zwischen Konzepten und Erfahrungen der Peers?*

Diese Fragestellungen werden in der vorliegenden Arbeit in folgenden Schritten behandelt. Die theoretische Verortung erfolgt in der Auseinandersetzung mit den Begriffen Erfahrung, Implementierung, Unterstützung, Peer-Arbeit und Wohnungslosigkeit. Es folgt die Vorstellung der Methoden, die als Grundlage für das anschließende Kapitel dienen. Im Ergebnisteil werden die Ergebnisse im Sinne der Story nach Grounded Theory beschrieben. In der abschließenden Diskussion werden die Erkenntnisse mit den Forschungsfragen zusammengeführt und ein Ausblick der Peer-Arbeit in der WWH geboten.

Ein Anliegen dieser Arbeit besteht auch darin, einen Beitrag für Peer-Arbeit zu leisten und den Menschen eine Stimme zu geben, die aktiv diesen Schritt wagen, Peers zu sein. Die Eindrücke der Peers der ersten Stunde in der Wiener Wohnungslosenhilfe werden hier festgehalten, um weiteren Peers den Weg in die Praxis zu ebnen.

2 Ausgangslage – Theorie

2.1 Glossar – Begriffsdefinitionen

Daniel Penninger, Elisabeth Winterauer, Martin Zeilbauer

Erfahrung:

Erfahrung ist eine Verarbeitung der gelebten Realität und somit Rekonstruktion der konstruierten Wirklichkeit.

Diese Definition ist einerseits angelehnt an Niklas Luhmann (vgl. Bollnow / Vente 1974:21) und andererseits an Hans-Georg Gadamer (vgl. Göhlich et al. 2009:19) und bildet somit das Grundverständnis von Erfahrung in der vorliegenden Forschungsarbeit. Mehr hierzu im Kapitel 2.4 "Erfahrungen – ein Verortungsversuch".

Implementierung:

Implementierung ist die Phase nach den Stadien Planung und Entscheidung, in der u.a. organisatorische Änderungen eingeführt, durchgeführt/-gesetzt oder angewandt werden. Es stellt einen Prozess der Realisierung z.B. eines gestaltenden organisatorischen Konzeptes dar. (vgl. Grimmeisen 1998:7)

Interdisziplinarität:

Über den Begriff der Interdisziplinarität herrscht kein einheitliches Verständnis² und so lohnt sich hier eine nähere Betrachtung. Unter Interdisziplinarität verstehen wir die Nutzung von verschiedenen Ansätzen und Methoden unterschiedlicher Professionen. Im Gegensatz zu Multiprofessionalität reicht hier kein Nebeneinander verschiedener Professionen bzw. Disziplinen aus. Es geht um eine Verwobenheit der Ansätze, um ein verknüpftes Miteinander, wo Grenzen der Disziplinen überschritten und Ergebnisse auch entsprechend verknüpft werden können. (vgl. Wider 2013:10ff) „Verschiedene Disziplinen bearbeiten denselben Gegenstand mit disziplinären Methoden und erstellen eine gemeinsame Synthese.“ (Wider 2013:11)

Peer:

Das englische Wort „Peer“ kann auch mit „equal“ gleichgesetzt werden. In Verbindung mit der Sozialen Arbeit ist demnach ein_e „Peer“ eine Person, die mit einer anderen

² Das wurde auch bei den Akteur_innen und Artefakten im Feld beobachtet, welche diesen Begriff verwendeten.

Person demografische oder soziokulturelle Gemeinsamkeiten aufweist (vgl. Penney 2018:1). Utschakowski (2015) nennt Peers auch "Experten aus Erfahrung".

Arbeitsgruppe Peer-Arbeit (Peer-AG):

In der AG treffen sich angestellte Peers und Vertreter_innen aller Träger der Wiener Wohnungslosenhilfe als auch Mitarbeiter_Innen der Fachabteilung Wohnungslosenhilfe. Ziel der Arbeitsgruppe ist die Weiterentwicklung der Peer-Arbeit in der Wiener Wohnungslosenhilfe. (vgl. neunerhaus 2021:o.A.)

Pionier_innenarbeit:

Hierfür ziehen wir die englische Definition von "Pioneering work" heran:

"Pioneering work or a pioneering individual does something that has not been done before, for example by developing or using new methods or techniques." (Collins 2021:o.A.)

Die Pionier_innenarbeit stellt somit den Prozess eines Vorantreibens, der Umsetzung einer neuen Methode oder Technik – also einer Innovation – dar. Denn Innovationen sind „qualitativ neuartige [...] Verfahren, die sich gegenüber einem Vergleichszustand ‚merklich‘ – wie auch immer das zu bestimmen ist – unterscheiden“ (Hauschildt / Salomo 2011:4)

Unterstützung:

"Unterstützung steht [...] im Zusammenhang mit schwierigen Situationen, in denen eine Person Hilfe benötigt. Die Art der geleisteten Unterstützung kann variieren, ebenso wie auch die Unterstützungsquelle. Insgesamt ist ‚Unterstützung‘ ein positiv konnotiertes Wort, ein Begriff, mit dem gemeinhin Entlastung und Wohlbefinden assoziiert wird."(Ksienzyk 2006:35)

Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH):

Als WWH gelten alle Angebote und Einrichtungen, welche vom Fonds Soziales Wien (FSW) gefördert werden. Die Zielgruppe hierfür sind obdachlose und akut wohnungslose Menschen nach §7a Wiener Sozialhilfe Gesetz (WSHG) (vgl. Stein 2019:10). Mehr hierzu findet sich im Kapitel 2.3 „Wohnungslosigkeit und die Wiener Wohnungslosenhilfe“.

2.2 Peer-Arbeit und aktuelle Forschung

Elisabeth Winterauer

Der Begriff „Peer“ wurde bereits im vorherigen Kapitel definiert, und im nun Folgenden wird die Forschung zur Peer-Arbeit versucht darzulegen.

Wir haben uns an dem vom neunerhaus verwendeten Begriff „Peer-Arbeit“ gehalten. Begriffe wie „Peer-Arbeit“ oder „Peer Support“ werden teilweise synonym verwendet, teilweise unterliegen die Terminologien wie eben genannte oder „Peer Involvement“, „Peer-Beratung“ u.v.m. bzgl. Unterschiedlichkeiten einem ständigen Diskurs (vgl. De Regenboog Groep 2011:o.A.). Im Lehrplan werden diese synonym verwendet, da für die Definition von Peer-Arbeit Utschakowski herangezogen wird:

„Menschen, die mit besonderen Lebenslagen konfrontiert waren, sie durchlebt, durchlitten und bewältigt haben, bieten anderen Menschen in ähnlichen Situationen hilfreiche Unterstützung. Diese Form der Unterstützung wird auch als »Peer-Support« bezeichnet, was zu Deutsch etwa »Unterstützung durch Gleiche« bedeutet“ (Utschakowski 2016a:16)

In dieser Arbeit fällt auch mehrmals der Begriff *Peer Drift*, der in der Forschung zu Peer-Arbeit von Ellison et al. eingeführt wurde. Ebenso wird im Rahmen dieser der Begriff *Sonderstellung* genannt – vorab sollen jene Begriffe nun erläutert werden und im Anschluss folgt ein Teil zur Forschung über Peer-Arbeit.

Peer Drift meint eine Form von Drift, also einen sukzessiven Wechsel von Seite der Peer-Position auf die „Seite“ der anderen Kolleg_innen im interdisziplinären Team (bzgl. deren Funktionen, Zugänge etc.) beziehungsweise in Folge einen Verlust oder ein Aufgeben der eigentlichen Sonderstellung. Ellison et al. sehen in der Peer Drift ein Unbehagen, Vermeiden bzw. eine Zurückhaltung, die eigene Erfahrungsgeschichte einzubringen (vgl. Ellison et al. 2012:164). Dies kann seinen Ursprung zum einen in dem Empfinden eines inneren Drucks seitens der Peers haben, als auch in einer Druckausübung von außen seitens Leitung, Team etc. auf die Peers haben (beides sowohl bewusst als auch unbewusst) (vgl. WHO 2019:26f). Daniel Fisher³ sieht im psychiatrischen Bereich insbesondere die Ursache in Supervisionen durch traditionelle Kliniker (vgl. Fisher 2015:o.A. und Amering 2016:61).

Utschakowski wiederum sieht eine Ursache für die Peer Drift in einer eventuellen unklaren Aufgabenstellung und Orientierung. Folglich orientieren sich Peers zwangsläufig an den Kolleg_innen und übernehmen deren bzw. traditionelle Rollen und Vorgehensweisen. Peerangebote nehmen ab bzw. entwickeln sich nicht und Peers „unterscheiden sich nur darin von den übrigen Kolleginnen und Kollegen, dass sie nicht für diese Aufgaben ausgebildet sind“. (Utschakowski 2015:21)

Der Peer Drift kann durch Achtsamkeit und Reflexion auf allen Seiten gegengesteuert werden als auch durch Austausch und Intervision mit anderen Peers (somit empfiehlt die WHO die Anstellung mehrerer Peers) (vgl. WHO 2019:19 und 27).

³ Daniel Fisher ist Psychiater mit einer eigenen Schizophreniediagnose sowie Direktor des National Empowerment Center

Fisher hält vor Augen, wie sehr Systeme in traditionellen Strukturen verharren und Neues zu absorbieren vermögen:

“We agents of change should not underestimate the skill with which the system is able to preserve the status quo by absorbing the language of peer support and recovery into its existing structure. That is why we are proposing a genuine transformation of the system, which is designed and carried out by persons with the lived experience” (Fisher 2015:o.A.)

Folglich zieht er den Schluss, dass eine grundlegende Systemänderung (von Peers geplant und durchgeführt) vonnöten sei.

In der Literatur zu Peer-Arbeit ist bezüglich der Rolle und Position von Peers häufig von Bindeglied, Brückenbauer_in zu lesen (s. z.B. Ihde-Scholl 2014:5).

Als Peer ist das Thema der eigenen Positionierung durch die Fragestellung (von Peers an sich selber bzw. von anderen an diese), ob Peers nun Professionelle, weiterhin Betroffene oder etwas „dazwischen“ (Denk / Weibold 2016:228) darstellen, stark präsent und es begleitet ihren beruflichen Weg. Im Bereich Psychiatrie/Recovery und Genesungsbegleitung sieht Sielaff bereits einen souveräneren und bewussteren Umgang mit der Rolle des „Dazwischen“ und aufgrund der vorangehenden Diskussionen wird dieses „Dazwischen“ vielmehr als Kontinuum in dem sich Peers achtsam bewegen sollen verstanden (vgl. Sielaff 2016:105).

Grundsätzlich werden Peers zwar näher bei den Nutzer_innen bzw. als „optimales Bindeglied“ gesehen, dennoch erleichtert die Zugehörigkeit zu den Teams das Peer-Dasein (vgl. Blickle 2016:220).

So stellt die Peer-Position eine Zwischenposition zwischen Nutzer_innen und Team dar, auch wenn diese formal gesehen (aufgrund der Anstellung) im Team verortet ist.

Die Recherche bezüglich Forschung über Peer-Arbeit führt schnell in den anglophonen Raum mit Studien durchgeführt insbesondere in den USA, Großbritannien und Kanada. Forschungen und Veröffentlichungen wie z.B. von FEANTSA⁴ bzw. EU-Förderungen von Projekten wie EX-IN⁵ lassen auf ein Interesse und Lobbying der EU in Richtung Peer-Arbeit schließen.

Auf EU-Ebene finden sich Veröffentlichungen zu Peer-Arbeit häufig in Kombination zum Housing First Ansatz⁶, während Peer-Arbeitsforschung zur Wohnungslosenthematik allgemein wenig gegeben scheint.

„Peer Support Works: Although there has been limited research into the effectiveness of peer support in the field of homelessness, the few studies that have been carried out so far show the positive impact of peer support and benefits for service users, peer workers and both homelessness and health services.” (FEANTSA 2014-2020:4)

⁴ FEANTSA ist ein europäischer Dachverband der Wohnungslosenhilfe. Das Netzwerk beschäftigt sich auf europäischer Ebene mit dem Thema Wohnungslosigkeit.

⁵ EX-IN, bedeutet Experienced Involvement und stellt ein Modell dar, das eine Ausbildung von Menschen mit psychischen Krankheits- und Genesungserfahrungen zu Peers, Genesungsbegleiter_innen beinhaltet.

⁶ Z.B. <http://housingfirsttoolkit.ca/wp-content/uploads/Module3-Implement.pdf>

Peer Support „[...] with the homeless is currently being utilised internationally, but with limited literature to support it. Further, existing literature on IPS⁷ and homelessness has not been systematically reviewed.“ (Barker / Maguire 2017:599)

Housing First als innovativer Ansatz in der Wohnungslosenhilfe der einzelnen EU-Staaten scheint aktuell seitens der EU-Kommission ebenso stark gefördert zu werden bzw. im Fokus zu sein wie die Peer-Arbeit und inhaltlich haben sie wiederum gemein, dass „[...] beide Ansätze einen thematischen Schwerpunkt in den Bereichen Partizipation und Selbstbestimmung“ (Gaber 2014:o.A.) setzen.

Forschung allgemein zu Peer-Arbeit findet jedoch insbesondere im Bereich psychiatrische Erkrankungen und Recovery statt. Forschung im Bereich Implementierung von Peer-Arbeit ist, allein aufgrund der weiteren Eingrenzung, ebenso wie die Peer-Arbeit-Forschung weit häufiger im klinischen Bereich als in der Wohnungslosenhilfe zu finden. In beiden Fällen erfolgt die Dissemination der Forschungsergebnisse des Themas Implementierung meist in Form von Guidelines und Toolkits, also umsetzbaren Leitfäden.

Die Erforschung von Implementierung in der Wohnungslosenhilfe ist ebenso, wie zuvor bereits erwähnt, häufig insbesondere im Bereich Housing First vorzufinden.

Näheres zum Thema Implementierung findet sich im Kapitel 2.5.

Einen Teil der Forschung zu Peer-Arbeit stellt die Untersuchung der Effektivität des Peer-Ansatzes dar. Das Gros der Studien (sowohl im Bereich Psychiatrie als auch Wohnungslosenhilfe) kommt zu signifikanten Ergebnissen bezüglich Wirksamkeit (der Bereich Psychiatrie sei hier abermals erwähnt, da dieser vermehrt beforscht wird).

So belegen zum Beispiel Heumann, Utschakowski, Mahlke und Bock in ihrem Artikel „Implementierung von Peer-Arbeit“ die Evidenz der Effektivität mittels Forschung von Doughty / Tse (2011) und Pitt et al. (2013) (vgl. Heumann et al. 2015:275).

Mittels einer Übersicht des internationalen Forschungsstandes fassen Mahlke, Krämer, Kilian und Becker in ihrem Artikel „Bedeutung und Wirksamkeit von Peer-Arbeit in der psychiatrischen Versorgung“ ebenso die signifikanten Ergebnisse bezüglich Wirksamkeit zusammen.

Eine Literaturanalyse von elf Artikeln zu zehn Studien fasst deren Ergebnisse bezüglich Wirksamkeit im Wohnungslosensbereich zusammen. Im Abstract wird eine Studie als qualitativ moderat bis hochwertig erachtet, während die anderen Studien als qualitativ gering bis moderat bewertet werden (geschuldet mangelnder Methodik, v.a. Randomisierung).

Die Wirksamkeit wurde in folgenden Bereichen überprüft: Overall Quality of Life, Social Support, Addiction/Drug and Alcohol Use, Physical and Mental Health, Homelessness, Life Skills, Criminality, Employment/Finances, Attendance/Interest. (vgl. Barker / Maguire 2017:608)

Hier eine Übersicht jener Bereiche:

⁷ IPS (Intentional Peer Support) ist die Formalisierung von Peer-Arbeit mittels einer von Organisationen geförderten und entwickelten Qualifizierung.

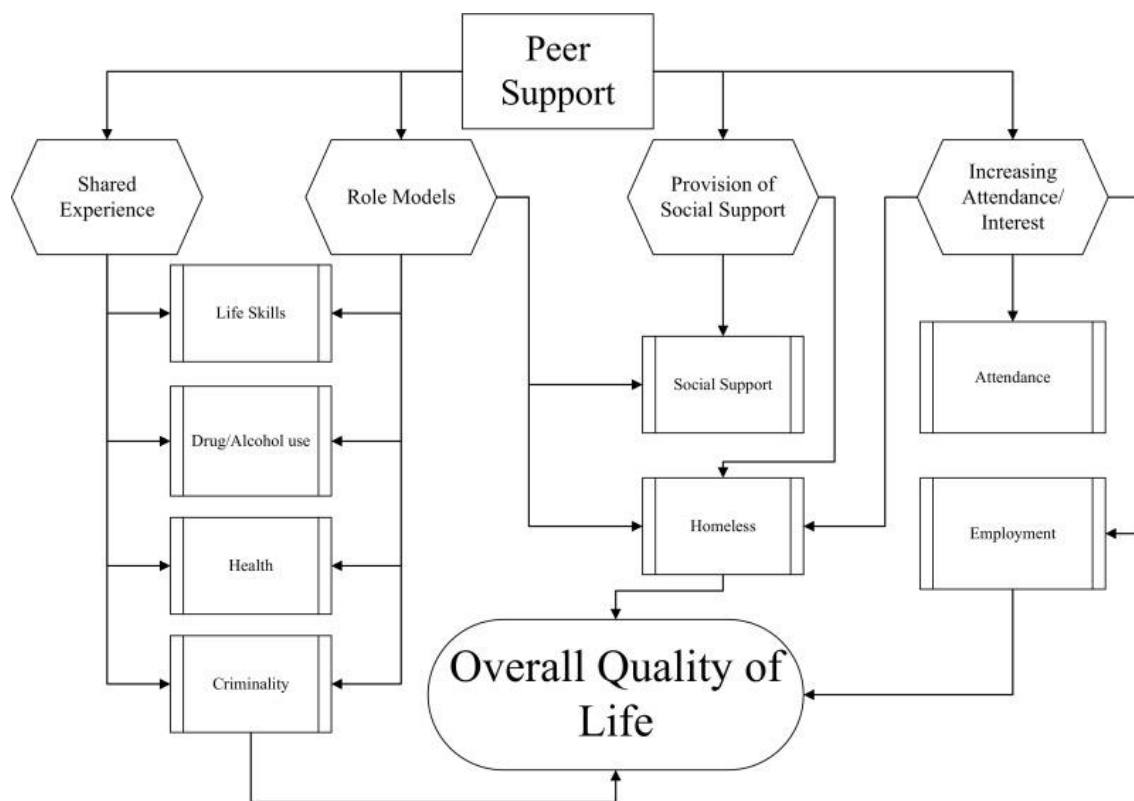


Abbildung 1: Die Wirksamkeit von Peer Support im Wohnungslosenbereich (vgl. Barker / Maguire 2017:608)

Die Autor_innen der Literaturanalyse kommen zu der Schlussfolgerung, dass Peer-Arbeit insbesondere bei der Verbesserung der allgemeinen Lebensqualität der Teilnehmer_innen, bezüglich Reduzierung des Drogen-/Alkoholkonsums, Verbesserung der psychischen sowie körperlichen Gesundheit positive Ergebnisse erzielt und zur Verstärkung sozialer Unterstützung beiträgt.

Aussagen bezüglich Effektivität im Bereich Wohnungslosigkeit wurden in vier Studien getätigt:

„Three studies report outcomes related to homelessness: decreases in the number of homeless days [...], reduced relapse to homelessness, and reports of an overall improvement in environment [...] (Bean et al. 2013; Boisvert et al. 2008; van Vugt et al. 2012). One study, however, did report that there was no significant change in homeless days and housing stability (Felton et al. 1995 zit. in Barker / Maguire 2017:606)

Miler, Carver, Foster und Parkes kamen in einer Metastudie über Peer-Arbeit in der Intersektion von Wohnungslosigkeit und Substanzmissbrauch zum Ergebnis, dass die 62 von ihnen untersuchten Studien nicht durchgehend Evidenz für eine Effektivität zeigen, „that evidence for effectiveness is mixed [...] This is partially due to a lack of uniform understanding, definitions, and clearly specified job roles for peers in this arena.“ (Miler et al. 2020:2)

Als mögliche Gründe für die nicht-signifikanten Ergebnisse führten Miler, Carver, Foster und Parkes hinderliche Einflussfaktoren wie Mangel an einheitlichem Verständnis sowie klar definierte Funktionen und Rollen in ihrer Conclusio an.

Aufgrund der Tri-Morbidität (oder Multimorbidität) von Wohnungslosigkeit (d.h. das Mitaufreten von psychischen und physischen Erkrankungen und Substanzmissbrauch) wurde in dieser Studie intersektional geforscht. Wohnungslose Menschen gelten als hard-to-reach, die extrem komplexen intersektionalen Herausforderungen (bezüglich Erkrankungen und sozialer Exklusion) gegenüberstehen. (vgl. ebd.)

Anhand der Forschungsergebnisse werden in den dort 62 verglichenen Studien vielfach Empfehlungen Richtung Ausbau (sowohl der klinischen Peer-Arbeit als auch jener im Bereich Wohnungslosenhilfe) angeführt, als auch:

„We conclude that peers should be respected, valued, supported, and compensated for their work which is often profoundly challenging. Suggested guidelines for the implementation of peer involvement in research studies and service delivery are presented.“ (ebd.:1)

Hier werden zwei ebenso für unsere Forschung untersuchten Aspekte genannt, die Unterstützung der Peer-Berater_innen sowie die Implementierung des Ansatzes.

2.2.1 Berufsethik der Sozialen Arbeit im Zusammenhang mit Peer-Arbeit

Lawrence A. Palinkas und Haluk Soydan betonen in ihrem Buch *Translation and Implementation of Evidence-Based Practice* ebenso die Wichtigkeit von Umsetzung und Implementierung wissenschaftlich fundierter Interventionen, insbesondere da aus ethischer und professioneller Sicht die Haltung, dass Nutzer_innen der Sozialen Arbeit die effektivsten, sichersten und finanziell tragbaren Interventionen verdienen, geboten ist (Palinkas / Soydan 2012:5).

Palinkas und Soydan nannten ebenso kurz die (Berufs-)Ethik, somit soll im folgenden Abschnitt insbesondere dem berufsethischen Aspekt der Sozialen Arbeit Rechnung getragen werden, da diese Praktiker_innen als Instanz und Standard für ihr Tun dienen soll und muss.

Die Implementierung von Peer-Arbeit findet in Österreich vorrangig in Bereichen statt, in denen die Soziale Arbeit vertreten ist (jedenfalls durch zumindest eine_n Sozialarbeiter_in in interdisziplinären Teams). Im Gesundheitswesen (wie im Bereich Psychiatrie) ist die Profession, neben der allgemeinen Sozialarbeit, möglicherweise durch eine Spezialisierung im Sinne von Social Work Case Management oder auch Klinischer Sozialarbeit tätig. Die Wohnungslosenhilfe ist im Sozialwesen verortet und wird somit stark durch die Profession Soziale Arbeit geprägt. Dort finden sich in Bezug auf Professionen (und deren Zuständigkeiten) vermehrt homogene Teams (selbstverständlich auch mit interdisziplinären Ausprägungen aufgrund unterschiedlicher Quellenberufe) während im Gesundheitsbereich die Soziale Arbeit häufig eine Profession neben vielen weiteren in interdisziplinären Teamkonstellationen darstellt.

Diese Formen mit unterschiedlichen Ausprägungen auf den Dimensionen Synergie und (Arbeits-)Abhängigkeit zueinander haben per se Auswirkungen auf vorherrschende Teamkulturen und die Zusammenarbeit (wie Zugänge, Haltungen, Methodik).

Youngwerth und Twaddle sehen diese unterschiedlichen Ausprägungen insbesondere in der Interaktion, der Kommunikation und dem Informationsaustausch (vgl. Youngwerth / Twaddle 2011:650)

Zur Bildung einer allgemeinen Haltung zum Peer-Ansatz als Sozialarbeiter_in bzw. in Anbetracht dessen, dass häufig Sozialarbeiter_innen eine (Mit-)Gestaltungsfunktion bezüglich Implementierung in der Praxis haben, sollte die Berufsethik der Sozialen Arbeit für diese maßgeblich richtungsweisend sein.

Den Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz heranziehend, können folgende Maximen in Bezug auf den Peer-Ansatz Sozialarbeiter_innen als Argument dienen bzw. für sie selber meinungsbildend sein:

Kurz zuvor wurden positive Auswirkungen wie Synergieeffekte in der durch die Zusammenarbeit diverser Profession_innen genannt und eben diese Interdisziplinarität findet sich ebenso in mehreren Grundsätzen des Schweizer Kodex:

Neben einzelnen Anmerkungen wie „Einbezug anderer Fachpersonen“ (AvenirSocial 2010:11) und Wissensaustausch mit den Kolleg_innen (vgl. ebd.) wird die Maxime zu interprofessionellen Kooperationen wie folgt ausgedrückt:

„Die Professionellen der Sozialen Arbeit kooperieren im Hinblick auf die Lösung komplexer Probleme interdisziplinär und setzen sich dafür ein, dass Situationen möglichst umfassend und transdisziplinär in ihren Wechselwirkungen analysiert, bewertet und bearbeitet werden können“ (ebd.:13)

Ebenso lautet der Auftrag an die Profession Soziale Arbeit, insbesondere durch die Erweiterung um das Tripelmandat⁸, die Fachlichkeit bezüglich Wissen und Methodik im Blick zu haben:

„Die Professionellen der Sozialen Arbeit entwickeln ihre persönlichen und beruflichen Wissens- und Handlungskompetenzen sowie ihr ethisches Bewusstsein ständig weiter und bemühen sich um die Entwicklung und Anerkennung ihres Berufsstandes“ (ebd.:11)

Um den berufsethischen Ansprüchen an die Profession gerecht zu werden, scheint die Reflexion der eigenen (Berufs-)Identität, das Hinterfragen von Verhalten und automatischen Abläufen sowie vorhandener Haltungen und Zuschreibungen ein förderlicher und nötiger Zugang.

„Die Professionellen der Sozialen Arbeit gehen verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle zwischen ihnen und ihren Klientinnen und Klienten um und sind sich der Grenzen ihrer eigenen Kompetenzen bewusst. [...] Die Professionellen der Sozialen Arbeit sind sich ihrer Positionsmacht bewusst und gehen damit sorgfältig um“ (ebd.)

⁸ Das Doppelmandat, also die Ansprüche von Klient_innen („Hilfe“) bzw. des Staates („Kontrolle“) an die Soziale Arbeit wurde von Staub-Bernasconi um das Tripelmandat erweitert. Das Tripelmandat umfasst vier Aspekte und Ansprüche der Sozialen Arbeit an sich selbst, nämlich wissenschaftliches Wissen, die Ethik, Menschenrechte und -würde sowie eine Haltung Richtung Partizipation.

Sozialarbeiter_innen sind aufgrund der Zuständigkeiten im Rahmen ihrer Profession als auch ihrer beruflichen Kompetenzen begrenzt, und somit ist ihr Tätigkeitsfeld (relativ) klar abgesteckt. Peer-Arbeit schließt wiederum mit den Zuständigkeiten und Kompetenzen ihrer Profession eine Lücke und deckt einen Bedarf auf Nutzer_innen-Seite, den andere Professionen per se (insbesondere aufgrund des fehlenden Erfahrungswissens) derart nicht bedienen können. Eine ehemalige eigene Betroffenheit ist Mit-(Haupt-)grund für das Ermöglichen einer Kommunikation auf Augenhöhe, welche wiederum Teil der Kompetenz und des Aspekts des Brückenbauens (zwischen Nutzer_innen und Team) ist.

Jener Aspekt der Begegnung auf Augenhöhe (und ein dadurch auslösendes Gefühl von Verbundenheit auf Seiten der Nutzer_innen) als auch die Sonderstellung als brückenbauende Profession wird in der Literatur häufig als Bereicherung und Ergänzung zu den anderen Disziplinen im Team genannt. Im Englischen wird vom „Missing Link“, also dem (vor der Implementierung des Peer-Ansatzes) fehlenden Bindeglied zwischen Nutzer_innen und Mitarbeiter_innen gesprochen.

„Durch das Einbringen von Erfahrungswissen in ein Team, das primär von Fachwissen geprägt ist, und dem zugleich ebenbürtigen Kontakt auf Augenhöhe zu den Klientinnen und Klienten, bilden die Peers eine Brücke zwischen beiden Seiten“ (Kooperation Verein PRIKOP 2020:6)

Utschakowski spricht in seinem Werk *Mit Peers arbeiten* häufig von einer nötigen Dialogkultur als Schlüssel zu gelungener Kooperation. Es muss ein Austausch über Ansichten, Haltungen, Methoden und Perspektiven im Team und zwischen den Professionen möglich sein und gefördert werden, was wiederum zu einer Professionalisierung führt.

Unter möglichen Kooperationshemmnissen führt Utschakowski jenen Vorbehalt an, dass durch die Zusammenarbeit mit Peers ständig darauf geachtet werden müsse, nichts „Falsches“ (im Sinne von saloppen Wortmeldungen in Bezug auf Nutzer_innen) zu sagen und dem entgegenet er, dass die Reflexion der eigenen Kommunikation und des Beziehungsverhalten eine wichtige Bedingung für den Erhalt der Fachlichkeit sei und wenn Peers „dazu beitragen können, dass die anderen Mitarbeitenden stärker auf ihre Sprache und ihr Verhalten gegenüber den Klientinnen und Klienten achten“ sei dies eine große Bereicherung. (vgl. Utschakowski 2015:24)

Auf Organisationsebene haben Sozialarbeiter_innen auch eine Verpflichtung gegenüber ihres Trägers und deren Weiterentwicklung.

Als Beitrag zur Organisationsentwicklung wird folgendes im Kodex angeführt:

„Die Professionellen der Sozialen Arbeit setzen sich innerhalb ihrer Organisation für Integrität und Gesundheit schützende Arbeitsverhältnisse, für befriedigende Arbeitsbedingungen und für die stete Weiterentwicklung und Verbesserung der Qualität ihrer Organisation ein“ (AvenirSocial 2010:12)

Eine derartige Qualitätssteigerung verfolgt man beispielsweise über Implementierung von Innovationen (wie in manchen Bereichen Peer-Arbeit), und für diese bedarf es wiederum seitens Mitarbeiter_innen eines Konsens und „Commitments“, also einer

Verbindlichkeit bezüglich gemeinsamen Visionen bzw. grundsätzlich sollten alle Organisationsmitglieder den Wert und den Sinn der Innovation erkennen und dies mittragen (vgl. Durlak / DuPre 2008:337).

Der Berufsethik der Sozialen Arbeit wurde hier nun viel Raum gegeben, und der Berufskodex soll als Instanz und Quelle für das berufsethische geleitete Handeln sein, wie auch für die Zusammenarbeit und Kooperation mit anderen Professionist_innen. Die Literatur-Recherche zu Peer-Arbeit lässt jedoch den Eindruck erwecken, dass Sozialarbeiter_innen (als auch andere Berufsgruppen) der Peer-Arbeit grundsätzlich skeptisch und vorab kritisch gegenüberstehen (Heumann et al. 2016:269, Mahlke et al. 2015:28). Ebenso scheint es, dass ihnen eine (mit-)entscheidende Rolle bezüglich Etablierung und (Miss-)Erfolg einer eventueller Implementierung zu kommt (teils eine aktiv gestaltende, im Bereich Konzepterstellung, teils im Rahmen von Implementierungen als Kolleg_innen), weshalb es umso mehr eines offenen und objektiven Blickes seitens Sozialer Arbeit auf Peer-Arbeit bedarf.

2.3 Wohnungslosigkeit und die Wiener Wohnungslosenhilfe

Daniel Penninger

Um die Wiener Wohnungslosenhilfe angemessen beschreiben zu können, soll in einem ersten Schritt das Thema Wohnungs- und Obdachlosigkeit behandelt und unterschieden werden, um dann im nächsten Schritt einen Überblick über die WWH zu geben.

2.3.1 Wohnungs- und Obdachlosigkeit

In Bezug auf die Definition bzgl. Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit wird sich in der vorliegenden Arbeit auf die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe⁹ (BAWO) bezogen, welche sich wiederum auf European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS) bezieht:

„Als obdachlos gelten Menschen, die auf der Straße leben, an öffentlichen Plätzen wohnen, ohne eine Unterkunft, die sich in Verschlagen, Parks oder unter Brücken etc. aufhalten. Obdachlos sind aber auch Menschen in Notunterkünften, die keinen festen Wohnsitz haben und in Wärmestuben, Notschlafstellen oder anderen niederschwelligen Einrichtungen übernachten“ (BAWO o.A.)

„Als wohnungslos gelten Menschen, die in Einrichtungen wohnen, in denen die Aufenthaltsdauer begrenzt ist und in denen keine Dauerwohnplätze zur Verfügung stehen, wie z.B. Übergangwohnheime, Asyle und Herbergen aber auch Übergangswohnungen. [...] Letztlich gelten auch Menschen, die in Dauereinrichtungen für Wohnungslose wohnen, oder sich in ambulanter Wohnbetreuung in Einzelwohnungen befinden, als wohnungslos“ (ebd.)

⁹ Siehe: <https://bawo.at/>

Darüber hinaus können hier noch die Begriffe des ungesicherten und ungenügenden Wohnens angeführt werden, welche in der Fachliteratur unterschieden werden ¹⁰. Im weiteren Verlauf dieser Forschungsarbeit wird nur mehr der Begriff Wohnungslosigkeit verwendet, welcher Obdachlosigkeit miteinschließt.

2.3.2 Wiener Wohnungslosenhilfe

Im Zuge dieser Forschung wurden drei Einrichtungen der WWH untersucht, welche eine Anstellung einer_s Peer_s vorweisen konnten.

„Der Fonds Soziales Wien (FSW) steuert und plant in enger Kooperation mit den Sozialen Trägern die Wohnungslosenhilfe“ (Stein 2019:11)

Die WWH wird vom FSW gefördert und die Zielgruppe hierfür sind obdachlose und akut wohnungslose Menschen nach §7a WSHG (vgl. ebd.:10). Im Zuge des Winterpakets wird dieses Angebot auf sogenannte Nicht-Anspruchsberechtigte Personen (NAPs) eingeschränkt ausgeweitet.

„Das Gesamtangebot der Wiener Wohnungslosenhilfe dient der sozialen und gesundheitlichen Stabilisierung der Betroffenen. Mittel- und langfristiges Ziel ist es, dass die wohnungslosen Menschen wieder in einer eigenen Wohnung oder, wenn dies nicht (mehr) möglich ist, an einem passenden betreuten Dauerwohnplatz (Sozial betreutes Wohnen) leben können“ (ebd.:11)

Die WWH umfasst ambulante wie stationäre Angebote. Die Einrichtungen im Rahmen des Winterpakets fallen in die ambulante Hilfe wie auch Tageszentren und Beratungsstellen. Innerhalb der stationären Angebote wird zwischen Chancenhäusern, Übergangswohnhäuser, Sozial betreutes Wohnen, Betreutes Wohnen, Housing First, Zielgruppenwohnen und spezielle Angebote für Frauen und Familien unterschieden. (vgl. ebd.:12) Darüber hinaus gibt es auch Angebote zur Gesundheitsförderung, welche medizinische Versorgung und Beratung beinhalten.

Die Zuordnung zu den verschiedenen Einrichtungen für die von Wohnungslosigkeit betroffenen Personen erfolgt über das bzWO (Beratungszentrum für Wohnungslose), P7 (Wiener Service für Wohnungslose) oder im Fall von NAPs über die Sozial- und Rückkehrberatung (vgl. ebd.:22f).

Der Stufenplan sei hier noch als wesentlicher Bestandteil der WWH angemerkt und sieht folgendes für Betroffene vor:

¹⁰ Für weitere Ausführungen hierzu: <https://bawo.at/wohnungslosigkeit>

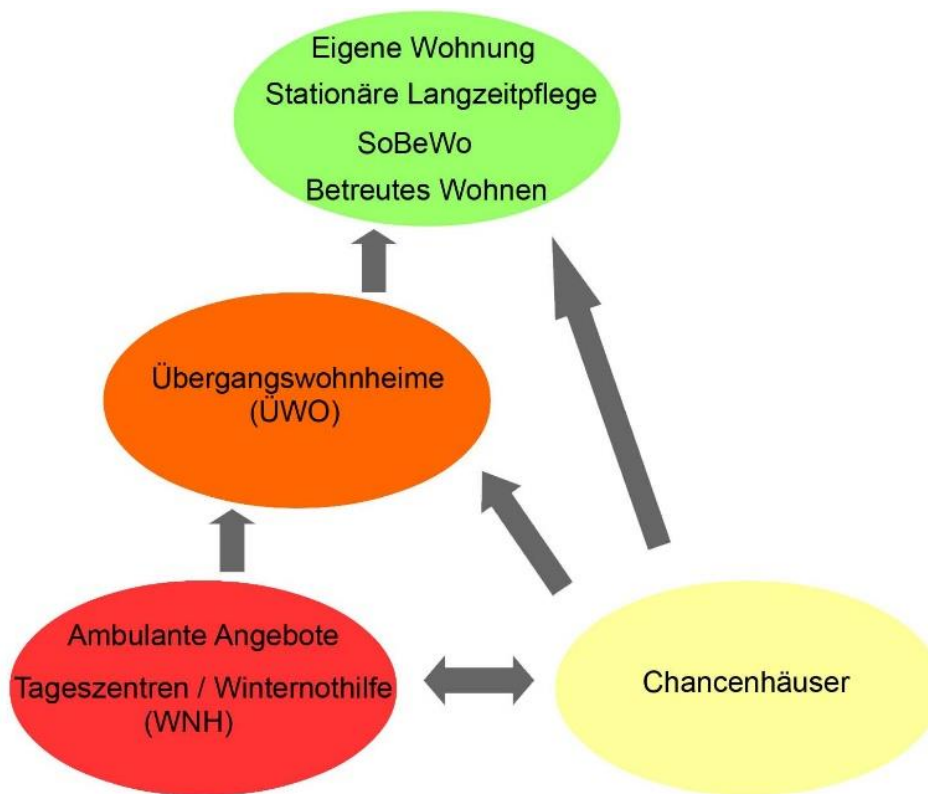


Abbildung 2: Stufenplan der WWH ab 2018 (Stein 2019:29)

In der untersten Stufe finden sich ambulante Angebote als auch Tageszentren und Notschlafstellen. In der nächsten Stufe finden sich Übergangswohnheime (ÜWO). In der obersten Stufe finden sich das sozial betreute Wohnen, die stationäre Langzeitpflege und zu guter Letzt die eigene Wohnung. Seit 2018 kommen noch die Chancenhäuser hinzu, welche als Bindeglied zu allen drei Stufen zu sehen sind. (vgl. ebd.:28f)

2.4 Erfahrungen – ein Verortungsversuch

Daniel Penninger

„Man sammelt Erfahrungen, man macht sie, man sucht sie“ (Kauppert 2010:107)

Hier soll der Begriff der Erfahrungen für die vorliegende Arbeit näher verständlich gemacht werden. Dieser Begriff wirkt auf den ersten Blick banal, ist aber relativ komplex, und nicht ganz einfach zu fassen. In dieser Arbeit spielen die Erfahrungen der Peers, welche diese im Implementierungsprozess gemacht haben, eine wichtige Rolle und so scheint es sinnvoll und notwendig, den Erfahrungsbegriff näher zu beleuchten. Da wir nicht bei den gemachten Erfahrungen dabei waren – wir haben ja keine Beobachtungen in diesem Sinne gemacht – können wir „nur“ über die Erzählungen der Peers an deren Erfahrungen teilnehmen. In diesem Sinne haben wir uns auch des biografischen Interviews bedient, welches dafür geeignet scheint, diese erzählten Erfahrungen erheben zu können. Mehr hierzu findet sich im entsprechenden Methodenteil.

Gleichzeitig ist ein zentraler Begriff der Peerforschung jener des Erfahrungswissens, welcher sich ebenso zentral auf die Erfahrung als Wissensbestand bezieht und auch in diesem Sinne sich eine nähere Betrachtung lohnt.

2.4.1 Ausführungen zur gewählten Definition

Zur Erinnerung sei noch einmal das gewählte Verständnis von Erfahrung erwähnt, wie dieses bereits im Kapitel 2.1 „Glossar – Begriffsdefinitionen“ eingeführt wurde:

Erfahrung ist eine Verarbeitung der gelebten Realität und somit Rekonstruktion der konstruierten Wirklichkeit.

Auch Aldous Huxley hat sich mit dem Begriff der Erfahrung auseinandergesetzt und drückt es in englischen Worten ähnlich aus, wie jene Definition, angelehnt an Luhmann (vgl. Bollnow / Vente 1974:21) und Gadamer (vgl. Göhlich et al. 2009:19), welche in der vorliegenden Forschungsarbeit verwendet wird:

„Experience is not what happens to a man; it is what a man does with what happens to him“ (ebd.)

So geht es also nicht nur um „Dinge“, welche einem zustoßen, sondern um den Umgang mit diesen „Dingen“. Der Vollständigkeit halber sei hier ein Zitat von Luhmann angeführt, welches als Orientierung für die Begriffsdefinition der Erfahrung für die vorliegende Forschungsarbeit diene:

"Erfahrung ist nie das reine, unmodifizierte Eintreffen des Erwarteten – wenn ich die Treppe hinaufsteige, ist das keine Erfahrung, daß die Treppe noch da ist ... Erfahrungen ist die laufende Rekonstruktion der sinnhaft konstruierten Wirklichkeit durch Abarbeitung von Enttäuschungen“ (Bollnow / Vente 1974:21)

In diesem Zitat wird die Komponente der Enttäuschung ersichtlich und Bollnow setzt hier weiter fort: „Erfahrung ist enttäuschte Erwartung“ (ebd.). Dieser Verweis auf eine Enttäuschung wird uns in den nächsten Zeilen noch näher beschäftigen und im Sinne der Widerfahrnis näher betrachtet.

Erfahrungen beinhalten nach Oskar Negt immer die Verarbeitung der Realität, als auch Reaktionen auf eben diese Realität. Einerseits hat die Erfahrung in diesem Sinne immer eine individuelle Komponente. Man muss dieses oder jenes selbst erlebt bzw. erfahren haben, eben auch selbst gemacht haben. Andererseits bezieht sich die Erfahrung im Sinne der angesprochenen Reaktion auf die Realität und somit zwangsweise auf die Gesellschaft und hat somit auch eine gesellschaftliche Komponente. (vgl. Negt / Kluge 1972)

Nach Westphal heißt dann „Erfahrung machen“ (Westphal 2013:129), dass man von Hier nach Dort geht, um etwas zu erfahren und kann als "Entdeckungsreise“ (ebd.) verstanden werden. Überschätzt sieht die Autorin die passive Erfahrung – das Widerfahrnis – welches später noch Thema werden wird. (vgl. ebd.)

In der pädagogischen Tradition wird „Erfahrung als Verarbeitung bzw. als Verarbeitungsprozess von Erlebtem“ (Göhlich et al. 2009:19) gesehen. Hier wird zwischen Erlebnis und Erfahrung unterschieden. Während Erlebnis mehr emotional und gefühlsbetont konnotiert ist, ist Erfahrung näher am objektiv sachgebundenen und nüchternen Denken. (vgl. ebd.)

„Erfahrung hat auch etwas mit der *aktuellen Identität* der Beteiligten zu tun. Sie erfolgt *nach dem bzw. als Rückschau auf das betreffende Ereignis*; sie *integriert verstreute Hinweise* zu einem vorläufigen Ganzen; sie ist immer Teil in einem *unabgeschlossenen Projekt*; sie ermöglicht und orientiert sich an *Plausibilitäten*, um so ein *für die jeweiligen praktischen Zwecke ausreichend kohärentes und glaubwürdiges Bild der sozialen Wirklichkeit* zu erzeugen und sie ergibt sich als Folge und im Zuge von Prozessen der *aktiven Gestaltung einer Praxis*“ (ebd.:20f)

Erfahrung ist demnach weder etwas rein objektives, noch kann dies als rein subjektives Phänomen beschrieben werden. Es bedarf eines interaktiven Parts. Erfahrungen spielen sich somit immer auch zwischen verschiedenen Akteur_innen ab. (vgl. ebd.:27)

2.4.2 Erfahrungen und Erzählungen

In diesem Kapitel soll es um die Verbindung von Erfahrung und Erzählung gehen. Da wir in dieser Forschung nur die Erzählungen der Peers zu ihren Erfahrungen kennen lernen konnten ist hier ein genauer Blick lohnend. Folgend Kauppert zur Verbindung zwischen Erzählung und Erfahrung:

"Das zentrale Paradigma in der soziologischen Biographieforschung besteht demnach darin, dass die Unterscheidung zwischen Erfahrung und Erzählung wenigstens in *einer* Hinsicht keinen Unterschied macht, also redundant ist. Nur aufgrund dieser impliziten Hintergrundannahme scheint es überhaupt möglich zu sein, in der soziologischen Biographieforschung die Erzählung als ein methodisches Mittel zur Rekonstruktion subjektiver Erfahrung einzusetzen. [...] Alle drei Forscher [Anm.: Schütze, Rosenthal, Oevermann] gehen implizit davon aus, dass es sich bei ‚Erfahrung‘ um ein Selbstverhältnis handelt, das sich in der Erzählung versprachlicht“ (Kauppert 2010:88)

So muss man sich eben Gedanken darüber machen inwiefern Erfahrungen – welche immer in der Vergangenheit gemacht wurden – in der Gegenwart im Sinne einer Erzählung zu fassen sind bzw. inwiefern dies überhaupt möglich ist (vgl. Rosenthal 2002:135). Rosenthal hierzu:

"Erzählungen über die Vergangenheit sind an die Gegenwart des Erzählens gebunden. Die gegenwärtige Lebenssituation bestimmt den Rückblick auf die Vergangenheit bzw. schafft eine jeweils spezifische Vergangenheit“ (ebd.:136)

So bedingt die Perspektive der Gegenwart gemeinhin die Erzählung der Erinnerung als auch die Auswahl dieser (vgl. ebd.:136).

"[E]s bedeutet, dass im Verlauf des Lebens mit seinen Interpretationspunkten jeweils neue erinnerte Vergangenheiten entstehen. Diese Konstruktion der Vergangenheit aus der Gegenwart ist jedoch nicht als eine jeweils von der erlebten Vergangenheit losgelöste Konstruktion zu verstehen. Vielmehr sind die auf Erinnerungen beruhenden Erzählungen

eigenerlebter Erfahrungen durch das Erleben in der Vergangenheit mit konstituiert“ (ebd.:136f)

So geben uns Erzählungen über Erfahrungen bzw. generell Erzählungen über Vergangenes nicht nur Auskunft über diese vergangene Zeit, sondern eben auch über die Gegenwart und der antizipierten Zukunft (vgl. ebd.:137). Inwiefern ein Wahrheitsgehalt festgestellt werden kann bzw. dieser von Bedeutung ist, ist schnell beantwortet, nämlich beides kaum. Dass diese evtl. erfundenen Erzählungen eben dennoch einen Gehalt für die Arbeit mit Biografien haben können, beschreibt Rosenthal wie folgt:

"Selbst fiktive Erzählungen, also erfundene Geschichten, die dazu dienen, Erlebnisse zu verdecken bzw. die eigene Biographie umzuschreiben, haben ihren Realitätsgehalt in dem Sinne, dass sie einerseits an der Erschaffung der gegenwärtigen Wirklichkeit mitwirken und dass sie andererseits Spuren der geleugneten Wirklichkeit bzw. Vergangenheit enthalten (vgl. Rosenthal 2002). Sie verweisen in ihrem Versuch, erlebte Realität zu negieren, in ihrem Inhalt und in ihrer Struktur auf das zu Negierende. ‚Denn auch in der Negation orientiert man sich grundlegend am Negierten und lässt sich ungewollt durch es bestimmen.‘ (Mannheim 1928:181)" (ebd.:138)

Mehr zu der Verbindung von Erfahrung und Erzählung findet sich im entsprechenden Methodenteil im Kapitel 3.4 "Das biografischen leitfadengestützte Interview".

2.4.3 Erfahrung, Erwartung und Widerfahrnis

Kauppert sieht die Erfahrung in der Differenz von Erwartung und Erfüllung begründet und sieht hier weitergehend folgende Möglichkeiten (vgl. Kauppert 2010:122):

"Diese Differenz kann einen negativen oder einen positiven Wert haben, je nachdem, ob der Erwartungsträger von einem Ereignis negativ betroffen oder positiv überrascht wird. Ich schlage vor, für diese Diskontinuität des menschlichen Zeiterlebens den Begriff der „Widerfahrnis“ zu benutzen. Dadurch lässt sich auch der etymologische Anschluss an das Wort „Erfahrung“ bewahren“ (ebd.)

Bollnow schließt sich diesem Vorschlag an, beruft sich hier auf Gadamer und sieht in Widerfahrnissen eine Erfahrung, welche immer auch mit Leid behaftet ist:

„Erfahrung ist dann in diesem Sinne das, was einem auf der „Fahrt“, auf der Reise also, begegnet. Erfahrung war also in diesem Sinne das, was der Mensch in den Gefahren der Fahrt zu erleiden hatte und als bittere Erinnerung mit nach Hause nahm“ (Bollnow / Vente 1974:20)

Westphal sieht die passive Erfahrung im Sinne der Widerfahrnis, also dass einer_m etwas ohne eigenes Zutun zustößt, überschätzt und betont hier mehr den aktiven Teil der Erfahrung (vgl. Westphal 2013:129).

„Erfahrung machen‘ heißt dann, man geht von Hier nach Dort, um etwas zu erfahren; es handelt sich gleichsam um eine Entdeckungsreise“ (ebd.:129)

Bollnow sieht in der Erfahrung im Unterschied zu Westphal per se nichts Aktives, keine Tätigkeit, sondern diese sei auf ein Erleiden ausgerichtet. Er leitet den Begriff von Fahren ab, was „eine Ortsbewegung bezeichnet“ (Bollnow / Vente 1974:20) und auch mit „Gefahr“ (ebd.) zusammenhängt. So sei nach ihm das Individuum der Erfahrung prinzipiell ausgeliefert. Es kann weder bestimmen, wann dies passiert, noch wie dies passiert, sondern sich der Erfahrung nur aussetzen. Nach Bollnow gibt es keine „angenehmen“ (ebd.) Erfahrungen und plädiert in diesem Kontext für den Begriff Erlebnis. So sei der Begriff der Erfahrung „verwaschen“ (ebd.). (vgl. ebd.:20f)

Für die vorliegende Arbeit gelangte das Verständnis von Bollnow eher in den Hintergrund und wurde keine leitende Idee hierfür. Angemerkt sei dies aber trotzdem. Doch für das Verständnis von Erfahrung in der vorliegenden Arbeit wird sich diesbezüglich eher an Westphal bzw. an die vorher erwähnte Begriffsdefinition und deren Ausführungen orientiert.

2.5 Implementierung und aktuelle Forschung

Elisabeth Winterauer

Das nächste Kapitel widmet sich der Implementationsforschung und anschließend konkret dem Implementierungsprozess.

Da die Implementierung einen Prozess beinhaltet, behandeln wir die Begriffe Implementierung und Implementierungsprozess als synonym.

Fixsen¹¹, Naom, Blase, Friedman und Wallace definieren Implementierung folgendermaßen:

“Implementation is a specified set of activities designed to put into practice an activity or program of known dimensions” (Fixsen et al. 2005:5), also ein bestimmter Ablauf, ein Prozess, um eine Tätigkeit oder ein Programm in die Praxis umzusetzen.

Dem fügt Vince Whitman noch die Folge dieses Prozesses bzw. den Zweck von Implementierung hinzu, nämlich um ein Ziel, ein Objekt oder Werkzeug bzw. ein Mittel zu erreichen: “It is a means of achieving an end, an instrument, or an agent” (Whitman 2009:20).

Die Nennung des Faktors Qualität von Studien (insbesondere hinsichtlich Methodologie) in den im Kapitel 2.2 zitierten Reviews, Literaturanalyse bzw. Metastudien macht ersichtlich, dass jener Qualitätsgrad offenkundig Ergebnisse bezüglich Effektivität der Intervention (wie Peer-Arbeit) beeinflusst.

Neben dem Forschungsdesign gibt es einen weiteren entscheidenden Faktor, so stellt sich die Frage bezüglich der Evidenz der Implementierung, denn die Wirksamkeit von Interventionen (wie jene der Peer-Arbeit) ist abhängig von der Implementationsqualität/-genauigkeit (implementation fidelity). Die Untersuchung dieser als auch die differenzierte

¹¹ Dean L. Fixsen ist der Mitbegründer von Global Implementation Society und Co-Autor der angesehenen Monografie *Implementation research: A synthesis of the literature*.

Verortung der Effektivitätsergebnisse (im Bereich Intervention oder Implementierung) gehört dem Bereich der Implementationsforschung an.

Folgende zitierten Einschätzungen lassen abermals auf die Wichtigkeit der Implementierung (im Sinne eines Schlüsselfaktors) schließen:

„We are faced with the paradox of non-evidence-based implementation of evidence-based programs” (Drake et al. 2002:o.A. zit. in Fixsen et al. 2005:35).

„Furthermore, although thousands of studies have been conducted on dissemination of innovation and implementation of health and mental health services, there is virtually no definitive evidence to guide implementation of specific evidence-based practices.” (Goldman et al. 2001:1593)

Forschungen zu Ansätzen und Konzepten fokussieren auf deren Wirksamkeit und nicht auf jene des Implementierungsprozesses bzw. den Zusammenhang zwischen Implementierung und Ergebnis/Erfolg (vgl. Vince Whitman 2009:19). Implementierungen werden von äußeren Faktoren beeinflusst und ihre Form und Qualität wiederum beeinflusst die Ergebnisse, so die Schlussfolgerungen aktueller Reviews eingangs genannter Forschungen und der derzeitige Wissensstand (vgl. Durlak / DuPre 2008:327 u. 344).

Die Implementationsqualität kann anhand folgender Indikatoren erreicht bzw. gemessen werden: Adhärenz (Einhaltung der Interventionsmaßnahmen gemäß Konzept), Dosierung (Einsatzhäufigkeit), Qualität der Programmvermittlung, Responsivität der Programmteilnehmenden und Programmdifferenzierung (der implementierten Intervention zu weiteren vorhanden Interventionen). (vgl. Dane / Schneider 1998; Durlak / DuPre: 2008; Mittag: 2014 zit. in Kuhn 2018:4)

Später führt jedoch Kuhn zum Punkt (Programm-)Einhaltung anderweitige Befunde an, die für eine Programmanpassung, einem Anpassen der Interventionen an die gegebenen Rahmenbedingungen der Praxis sprechen (vgl. Kuhn 2018:63).¹²

Die bisherigen Ausführungen haben sich dem Begriff der Implementierung und Implementationsforschung gewidmet, und nun wird konkreter auf die Struktur von Implementierung eingegangen.

Hierfür ziehe ich Fixsen et al. und die in seiner Literaturanalyse angeführten sechs Stadien der Implementierung heran (vgl. Fixsen et al. 2005:15ff) und lege dies auf das Beispiel *Peer-Arbeit* um:

1. *Exploration and Adoption*: Einem Gedanken bzw. dem Interesse an einer Innovation, in diesem Fall Peer-Arbeit, folgt eine Erkundungsphase mit einer anschließenden Grundsatzentscheidung (zur Implementierung der Intervention)
2. *Program Installation*: Dies umfasst die Vorbereitung eines strukturellen Unterstützungssystems für die Programm-Initiierung, d.h. Sicherung einer Finanzierung z.B. mittels Fördergeber (Calls/Ausschreibungsverfahren, Eigeninitiative), dafür evtl. nötige Konzepterstellung und -einreichungen, Planung der Personalressourcen, Austausch mit Stakeholdern etc.

¹² Daniela Kuhn untersucht in ihrer Dissertation, inwieweit sich die Implementationsqualität auf Programmwirkungen einer Interventionsstudie auswirkt.

Piening fasst zusammen, dass

„organisationale Ressourcenbasen in Innovationsprozesse rekonfiguriert werden, indem Unternehmen in diesen Prozessen systematisch Ressourcen akquirieren, generieren und rekombinieren [...] Die Implementierung einer Innovation ‚zerstört‘ bestehende Handlungsmuster in Organisationen, so dass im Zuge von Implementierungsprozessen neue operative Routinen zur Nutzung der Innovation herausgebildet werden müssen“ (Piening 2011:83)

Hier wird zum einen ebenso auf den eben angesprochenen Punkt der (Human) Resources/(Personal-)Ressourcen hingewiesen als auch auf eine zwangsläufige Veränderung, auf die im nächsten Punkt eingegangen wird:

3. *Initial Implementation*: Eine Implementierung ist aufgrund der vielen Einflussfaktoren äußerst komplex. Weiters verlangt eine Innovation ein großes Maß an Veränderungspotential. All dies macht die Einführungs- und Anfangsphase der Implementierung sehr fragil, und hier treten häufig Gefühle wie Angst vor Veränderung, Stress, Kontrollverlust (aufgrund z.B. externer Einflussfaktoren) und folglich Verhaltensweisen wie Rivalität oder Verharren auf.

Die Veränderung von Routinen wird von manchen Autoren als zentrales Element für den Erfolg von Organisationen betrachtet, wodurch die Implementierung einen hohen Stellenwert erhält. In diesem Sinne kann Implementierung auch vereinfacht als „change in routine“ (Collinson / Wilson 2006 zit. in Piening 2011:83) verstanden werden.

4. *Full Operation*: Die vollständige Integration der Intervention bedeutet, dass erste positive Ergebnisse sichtbar sein sollten und die (Peer-Arbeit-)Interventionen im Ansatz Routine darstellen sollten.
5. *Innovation*: In diesem Stadium findet eine Entfernung von der Implementationsgenauigkeit/-einhaltung statt, z.B. aufgrund einer abnehmenden Programm-„Treue“ (implementation fidelity) oder aufgrund neuer Mitarbeiter_innen und dies entweder in einer destruktiven Form (program drift) oder in Form von fortschrittlichen Innovationen. Dem Drift ist dementsprechend entgegenzuwirken und innovative Anpassungen sind nach einer Fidelity-Phase förderlich.
6. *Sustainability*: Das Ziel in dieser Phase ist das langfristige Fortführen und eine beständige Wirksamkeit der Interventionen in einer unbeständigen, sich verändernden Welt.

Greenfield verdeutlicht diesen langfristigen Prozess Richtung Beständigkeit und Nachhaltigkeit:

„Once implementation has begun, it typically takes from 18 months to 3 years to actually see or capture evidence of change. There must be ‘time for participants to discover for themselves what will and will not work for them’“(Greenfield:1995 zit. in Whitman 2009:23)

In diesen Phasen gibt es wiederum unterschiedlichste Faktoren, die die Effektivität einer Implementierung begünstigen oder behindern.

In einer Meta-Analyse von 81 Forschungsberichten werden zumindest 23 Einflussfaktoren hinsichtlich (Miss-)Erfolg einer Implementierung zusammengefasst. Einheitlich wurden folgende elf Faktoren genannt: „funding, a positive work climate, shared decision-making, co-ordination with other agencies, formulation of tasks, leadership, program champions, administrative support, providers' skill proficiency, training and technical assistance.“ (Durlak / DuPre 2008:340).

Fixsen et al. fassen jene mitwirkenden Komponenten in den drei Kategorien, organisatorische Komponenten sowie (externe) Einflussfaktoren zusammen (Fixsen et al. 2005:59):

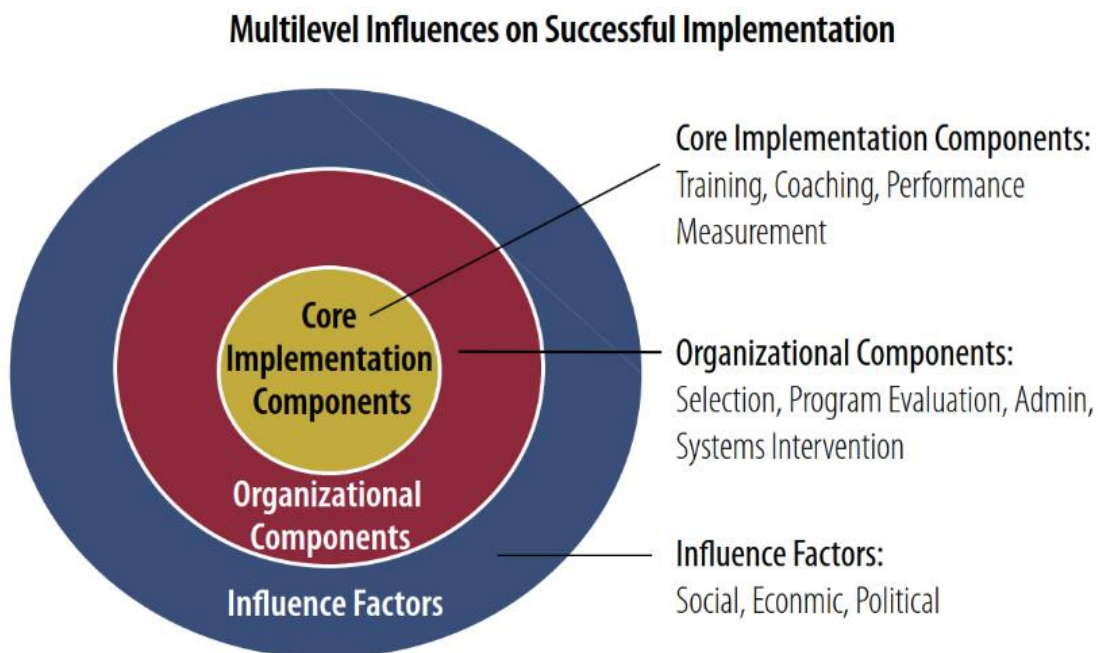


Abbildung 3: Multilevel Influences on Succesful Implementation (Fixsen et al. 2005:58)

„No matter how good the program may be, if national policy changes and certain services are no longer funded, those services will disappear.“ (Fixsen et al. 2005:58)

Die erste Kategorie nach Fixsen et al. (s. Abbildung 3), der Kernbereich einer Implementierung und somit die Intervention an sich, steht in völliger Abhängigkeit zu den zwei anderen Ebenen: Ohne begünstigende, offene Führungs- und Organisationsstrukturen können die Kernkomponenten der Implementierung nicht integriert werden bzw. aufrecht bleiben. Nur ein adäquates Budget seitens Fördergeber ermöglicht eine Einstellung von erfahrenem Personal und ein Abwenden von Fluktuationen, wodurch Interventionen erschwert bis vollständig zurückgedrängt werden können. (vgl. ebd)

2.6 Soziale Unterstützung

Martin Zeilbauer

Für das körperliche und seelische Wohlbefinden von Menschen stellen soziale Beziehungen und Interaktionen einen wesentlichen Faktor dar. Soziale Interaktionen können dabei unterstützen, Belastungen zu bewältigen und Herausforderungen besser zu meistern. In belastenden Situationen wird es als hilfreich empfunden, emotionale oder praktische Unterstützung zu erhalten. (vgl. Kienle / Knoll / Renneberg 2006:107)

Sozial unterstützendes Verhalten durch Kolleg_innen und Vorgesetzte kann als eine wichtige Ressource im betrieblichen Kontext beschrieben werden (vgl. Dormann / Zapf 1999). In diesem Zusammenhang kann sozial unterstützendes Verhalten eine Verbindung zwischen organisationalen Arbeitsbedingungen und individuellen beruflichen Bedürfnissen aufbauen (vgl. Richter / Hacker 1998).

Im nachfolgenden Kapitel geht es in einem ersten Schritt um die Definition des Begriffs der sozialen Unterstützung und welche Möglichkeiten bestehen, soziale Unterstützung zu erfassen. Einer Unterteilung von erfahrener und wahrgenommener Unterstützung folgt eine genauere Differenzierung in informationelle, instrumentelle und emotionale Unterstützung (vgl. Lüscher/ Scholz 2018). Weiters wird die Wirkungsweise sozial unterstützenden Verhaltens behandelt und speziell die soziale Unterstützung im beruflichen Kontext näher betrachtet. Welche Rolle dabei die Vorgesetzten und die Kolleg_innen einnehmen, ist in diesem Zusammenhang von besonderem Interesse.

Fydrich und Sommer beschreiben

„soziale Unterstützung als das Ergebnis kognitivemotionaler Verarbeitung und Bewertung gegenwärtiger und vergangener sozialer Interaktionen [...], durch die Personen Hilfestellungen erleben oder erwarten, um Aufgaben und Belastungen zu bewältigen und persönliche Ziele zu erreichen“ (Fydrich / Sommer 2003:84)

Eine weitere Definition sozialer Unterstützung lautet folgendermaßen:

„Mit dem Begriff Soziale Unterstützung werden qualitativ-funktionale Merkmale eines sozialen Netzwerkes näher betrachtet. Dabei spielt die Qualität der sozialen Beziehungen eine wichtigere Rolle als die Quantität, d.h. entscheidend ist nicht die Anzahl potentieller Unterstützungsgeber/-innen, sondern die Ausgestaltung der Interaktion zur Bewältigung eines Problems oder zur Erreichung eines Ziels“ (Knoll et al. 2017:147)

Die Menge und Form sozialer Unterstützung, die Menschen erfahren können, setzt sich aus der Art der sozialen Kontakte und der Intensität der Vertrautheit mit anderen Personen zusammen. Zusätzlich spielen in der Vergangenheit erbrachte und empfangene Unterstützungsleistungen eine Rolle. Zur Veranschaulichung dient das Modell zum Verhältnis von sozialen Netzwerken, sozialen Beziehungen, sozialer Unterstützung und sozialer Belastung (vgl. Borgetto / Käble 2007:62)

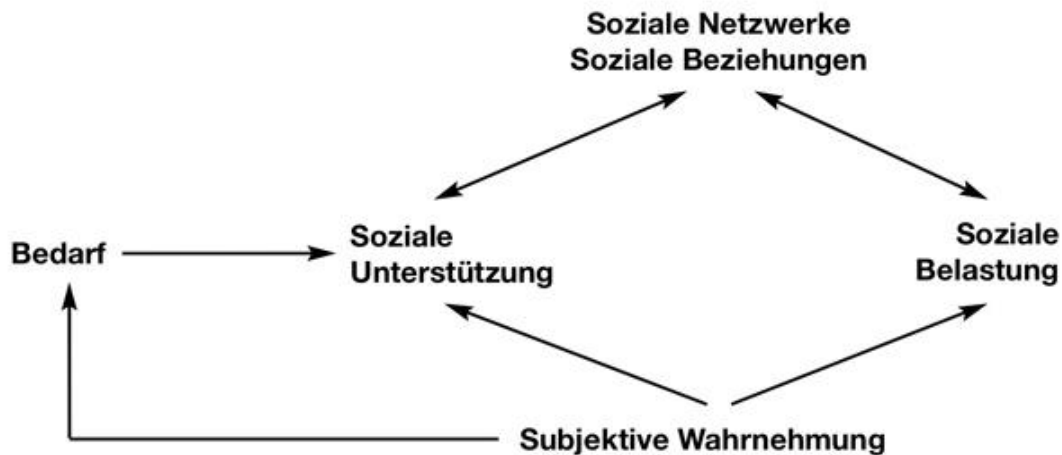


Abbildung 4: Verhältnis von sozialen Netzwerken, sozialen Beziehungen, sozialer Unterstützung und sozialer Belastung (vgl. Borgetto / Kälble 2007:62)

2.6.1 Formen der sozialen Unterstützung

Ein möglicher Zugang, zwei verschiedene Formen von Unterstützung zu unterscheiden, ist die Unterteilung in erhaltene soziale Unterstützung und wahrgenommene soziale Unterstützung (vgl. Lüscher / Scholz 2018).

Zur erhaltenen sozialen Unterstützung werden „eher qualitative und funktionale Dimensionen der zwischenmenschlichen Interaktionen“ (Ksienzyk 2006:59) gezählt. Im Gegensatz zur wahrgenommenen sozialen Unterstützung handelt es sich bei der erhaltenen Unterstützung um in der Vergangenheit abgeschlossene Unterstützungsleistungen. Zentral dabei ist die Art, die Häufigkeit und die Wirksamkeit der erbrachten Hilfestellungen. (vgl. ebd.)

Die wahrgenommene soziale Unterstützung beschreibt die grundsätzliche Erwartungshaltung von Personen, dass ihnen ein gewisses Ausmaß an Unterstützung zur Verfügung steht, auf das sie im Bedarfsfall zurückgreifen können (vgl. Ksienzyk 2006:59f). Hier geht es also um die individuelle Wahrnehmung potentieller Empfänger_innen bezüglich der Qualität beziehungsweise Quantität der verfügbaren sozialen Unterstützung.

Beide oben beschriebenen Formen der sozialen Unterstützung können weiter differenziert werden in informationelle, instrumentelle und emotionale Unterstützung. (vgl. Lüscher / Scholz 2018)

- Informationelle Unterstützung beinhaltet beispielsweise Ratschläge, die Bereitstellung von Informationen oder Vorschläge zur Problemlösung.
- Instrumentelle Unterstützung kann etwa das zur Verfügung stellen von Arbeitskraft oder von finanziellen Mittel bedeuten.

- Zur emotionalen Unterstützung zählen zum Beispiel Wertschätzung Mitleid, Anerkennung oder Trost.

2.6.2 Wirkung sozialer Unterstützung

Wie eingangs erwähnt, wirkt sich soziale Unterstützung unterschiedlich auf das Wohlbefinden von Menschen aus. Generell kann zwischen einer direkten und indirekten Wirkung unterschieden werden (vgl. Dormann / Zapf 1999).

Unter direkter Wirkung sozialer Unterstützung versteht man die positiven Auswirkungen, die sozial unterstützendes Verhalten auf die körperliche und psychische Gesundheit haben kann. (vgl. Dormann/Zapf, 1999)

Man geht davon aus, dass ein großes Maß an sozialer Unterstützung beispielsweise zu einem stabileren Selbstwertgefühl der unterstützten Person führen oder aber auch gesundheitsförderndes Verhalten stärken kann. (vgl. Fydrich / Sommer 2003)

Die indirekte Wirkung kommt nur dann zum Tragen, wenn ein Stress auslösender Faktor eintritt. Diese Form der sozialen Unterstützung kann als Puffer in einer Stresssituation fungieren (vgl. Dormann / Zapf 1999). Ksienzyk nennt in diesem Zusammenhang als Beispiel etwa eine konfliktbeladene Situation mit einer_m Vorgesetzten, die durch Zuspruch und Trost von Kolleg_innen als weniger belastend empfunden werden kann (Ksienzyk 2006:67).

2.6.3 Unterstützung im Arbeitsumfeld

Neben Unterstützung im privaten Bereich, etwa durch Familienmitglieder oder nahestehende Freund_innen, kann soziale Unterstützung auch am Arbeitsplatz stattfinden. Ein positives Arbeitsklima wird von allen am Arbeitsprozess Beteiligten gestaltet oder gefährdet. Kommt es im Arbeitsumfeld zu Konflikten oder zu belastenden Situationen, so werden diese unter anderem auch im privaten Umfeld aufgefangen. Aber auch am Arbeitsplatz selbst gibt es viele Mechanismen sozialer Unterstützung, die ein gutes Arbeitsklima herstellen oder Konfliktsituationen entschärfen können. Im Folgenden soll soziale Unterstützung zum einen durch Vorgesetzte und zum anderen durch Kolleg_innen näher beleuchtet werden. Dazu wird die weiter oben angeführte Differenzierung in informationelle, instrumentelle und emotionale Unterstützung in Bezug auf diese beiden Personengruppen näher betrachtet.

2.6.3.1 Unterstützung durch Kolleg_innen

Das Ausmaß an sozialer Unterstützung unter Kolleg_innen hängt wohl zu einem großen Teil auch vom Grad der Vertrautheit, die die jeweiligen Personen verbindet, ab. Argyle weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass vor allem Kolleg_innen, die auch privat befreundet sind und solche, die zumindest intensiven Kontakt in der Arbeit pflegen (und

zum Beispiel die Pausen miteinander verbringen), einander oft auf verschiedenen Ebenen unterstützen oder miteinander kooperieren. (vgl. Argyle 1992:23)

Dabei spielt emotionale Unterstützung – etwa bei Schwierigkeiten mit anderen Mitarbeiter_innen oder Vorgesetzten – eine große Rolle. In einer akuten Konfliktsituation kann Trost und Zuspruch entschärfend wirken (vgl. Lüscher / Scholz 2018). Aber auch das Gefühl, von den Kolleg_innen wertgeschätzt zu werden und im Bedarfsfall auf deren Unterstützung zählen zu können, kann im Sinne der direkten Wirkung unterstützend sein. (vgl. Fydrich / Sommer 2003).

Auch auf instrumenteller Ebene kann soziale Unterstützung zwischen Kolleg_innen stattfinden, wenn etwa Kolleg_innen in einer Überlastungssituation die eigene Arbeitskraft zur Verfügung stellen, um andere zu entlasten.

Informationelle Unterstützung in Form von Ratschlägen oder die Weitergabe von hilfreichen Informationen beziehungsweise Lösungsvorschlägen, die über das vom Arbeitskontext geforderte Maß hinausgehen, können im Arbeitsalltag ebenfalls zu Entlastung führen. Auch das zur Verfügung stellen von Erfahrungswerten kann in vielen Situationen konkrete Hilfestellung leisten.

2.6.3.2 Unterstützung durch Vorgesetzte

Doch nicht nur Kolleg_innen, sondern auch Vorgesetzten kommt in Bezug auf sozial unterstützendes Verhalten eine wesentliche Rolle zu. So können seitens der Leitung beispielsweise problemorientierte Gespräche oder auch Worte der Anerkennung wesentlich zur Entlastung in bestimmten Situationen beitragen. (vgl. Dormann / Zapf 1999)

Vor allem auf instrumenteller Ebene scheinen Vorgesetzte viele Möglichkeiten zu haben, ihre Mitarbeiter_innen entlasten zu können. Aufgrund ihrer Entscheidungskompetenzen können sie etwa schnelle Lösungen für Probleme ermöglichen oder zumindest schwierige Situationen entschärfen, indem sie notwendige Ressourcen zeitnah verfügbar machen. (vgl. Moyle 1998)

Informationelle Unterstützung seitens der Vorgesetzten kann beispielsweise in Form von Vorschlägen zur Lösung von Problemen stattfinden. Durch den strukturellen Informationsvorsprung der Leitung können sich diese Vorschläge von jenen der Kolleg_innen unterscheiden.

Doch auch Unterstützung auf emotionaler Ebene seitens der Vorgesetzten kann einen wesentlichen Faktor der Entlastung darstellen. Kaufmann / Beehr (1986) nennen etwa die Rücksichtnahme auf individuelle Bedürfnisse der Mitarbeiter_innen bei der Dienstplanerstellung oder auch aktives Zuhören als Beispiele für unterstützendes Verhalten von Leitenden. Auch eine generell wertschätzende Haltung von Vorgesetzten beziehungsweise das Aussprechen von Lob und Anerkennung kann in diesem Zusammenhang eine große Rolle spielen.

3 Methoden

3.1 Einführung

Elisabeth Winterauer

Im dritten Kapitel widmen sich die Forschenden der Methodik – konkret beschreiben wir unseren Feldeinstieg, unsere methodische Herangehensweise sowie die Methoden der Datenerhebung (Interviews und Artefakte) und der Datenanalyse (Grounded Theory). Im folgenden Abschnitt wird nun einleitend auf die qualitative bzw. quantitative Forschung eingegangen als auch auf die Grundsätze qualitativ-interpretativen Forschens, die für uns im Forschungsprozess stets begleiteten.

Im Rahmen unseres Masterprojektes wurde qualitativ, nicht quantitativ, geforscht was nach Strauss / Corbin jede Art von Forschung darstellt, deren Ergebnisse sich nicht aus statistischen Verfahren oder Formen von Quantifizierung erschließen lassen (vgl. Strauss / Corbin 1996:3).

Jörg Strübing unterscheidet in seinem Buch Qualitative Sozialforschung zum einen zwischen qualitativen und quantitativen Methoden der Datengewinnung als auch Material und Daten.

Material wird mittels qualitativen Methoden der Datengewinnung erzeugt und anstelle einer formalen, quantifizierenden Auswertung bedarf es maßgeblich einer Interpretation, des Verstehens. Diese analytische, interpretative und rekonstruktive Bearbeitung, die qualitative Datenanalyse, erzeugt wiederum qualitative Daten.

Quantitative Methoden andererseits zählen und messen soziale Phänomene, ihre Eigenschaften und die Auswertung erfolgt insbesondere mittels statistischer Verfahren (z.B. ein vollstandardisierter Fragebogen). (vgl. Strübing 2018:4)

Die von uns angewendeten biografischen leitfragengestützten Interviews sind, aufgrund ihrer nur teilstandardisierten Form, qualitativ ebenso wie die Datenanalyse (z.B. der Transkripte bzw. der Artefakte), aufgrund ihrer analytischen, interpretativen und rekonstruktiven Bearbeitung.

Weiters führt Strübing allgemeine Grundsätze des qualitativ-interpretativen Forschens an, nämlich das Prinzip der Gegenstandsangemessenheit¹³, der Offenheit¹⁴, der

¹³ Das Prinzip der Gegenstandsangemessenheit bedeutet, dass die qualitative Forschungsmethode und die Datenanalyse sich an dem zu untersuchenden Gegenstand, der Forschungsfrage und an den Rahmenbedingungen orientiert und hinsichtlich dieser angepasst werden und nicht umgekehrt. Weiters wird der Gegenstand als Ganzes und mitsamt seiner Komplexität in seinem Kontext untersucht und nicht in einzelne Variablen zerlegt.

¹⁴ Das Prinzip der Offenheit: Um im Rahmen einer qualitativen Forschung neue Entdeckungen zu ermöglichen, bedarf es einer Unvoreingenommenheit gegenüber dem im Forschungsfeld vorhandenen Wissen und ein Abwenden von definitiven Vorannahmen und Vorurteilen.

Prozesshaftigkeit¹⁵, das Prinzip von Forschung als Kommunikation¹⁶ sowie das Prinzip der Reflexivität¹⁷ (vgl. ebd.:21-25).

Neben den eben angeführten Grundsätzen gelten ebenso forschungsethische Grundsätze als Leitmaxime für diese Arbeit. Auf diese wird näher im Kapitel 3.3.1 eingegangen.

Im folgenden Kapitel wird nun konkret unsere Forschungseinstieg und die Untersuchungseinheiten behandelt.

3.2 Feldeinstieg

Daniel Penninger

Am Beginn der Forschung stand die Frage nach den zu wählenden Untersuchungseinheiten. Da das Peer-Projekt vom FSW finanziert wird und eine trägerübergreifende Forschung angestrebt wurde, war naheliegend diesbezüglich den FSW zu kontaktieren. So kamen wir mit Mag.^a (FH) Irene Bauer¹⁸ in Kontakt, welche für uns in weiterer Folge als Gate-Keeper fungierte. Als hier ein Erfolg – im Sinne des Interesses von Irene Bauer an der Forschung – verbucht werden konnte, gab es aber auch einen Wermutstropfen. Nämlich bekamen wir die Information, dass die angefragten Konzeptanträge für uns nicht zugänglich sind. Es lagen dem FSW aber Stellenprofile vor, welche bei den Einrichtungen direkt angefragt werden konnten. So musste das Forschungsvorhaben entsprechend angepasst werden.

Wichtiger war jedoch der Zugang zum Feld der WWH und dieser war geschafft. Über die zu untersuchenden Einrichtungen hatten wir uns bereits Gedanken gemacht und unsere Wunscheinrichtungen entsprechend ausgewählt. Irene Bauer verfasste für unsere Forschung diesbezüglich eine Art Begleitschreiben an die gewählten Einrichtungen. Folgend ein Auszug daraus:

„Das Forschungsprojekt bietet die Möglichkeit für einen weiteren Erkenntnisgewinn zum Thema Weiterentwicklung und Qualitätssicherung von Peer-Arbeit und wird unsererseits befürwortet, wir bitten Sie daher, die Forschungsgruppe bei ihrem spannenden Vorhaben zu unterstützen. Die Studierenden werden Sie im Laufe der nächsten Woche mit näheren Informationen dazu kontaktieren“ (Bauer 2020)

¹⁵ Das Prinzip der Prozesshaftigkeit: Die Theorie, das Forschungsfeld und die qualitative Forschung sind aufeinander einwirkende Prozesse. Ebenso erfolgt die Datengewinnung nicht einmalig, sondern in einem andauernden Interaktionsprozess mit den Akteur_innen. Diese verändern auch laufend den Gegenstand der Forschung und die Forschenden sind selbst Teil des Forschungsprozesses und der Ergebnisse.

¹⁶ Das Prinzip der Kommunikation bedeutet, mit dem Forschungsfeld während der Datengewinnung in Interaktion und im Austausch zu bleiben, um das spezifische Informationspotential möglichst auszuschöpfen.

¹⁷ Das Prinzip der Reflexivität bedeutet, dass sich die Forschungsfrage und der Forschungsgegenstand gegenseitig formen und beeinflussen. Weiters hat kein Objekt, keine Situation oder keine Äußerung aus sich selbst heraus eine Bedeutung – diese werden je nach Referenzrahmen unterschiedlich interpretiert und deren Bedeutung entsteht aus einem reziprokem Verweisungszusammenhang von Objekt, Äußerung und Kontext.

¹⁸ Fachmitarbeiterin des Fachbereichs Betreutes Wohnen

So schrieb die Forschungsgruppe folgend bereits an den entsprechenden Einrichtungsanfragen und bereiteten diese entsprechend vor.

Die Einrichtungen¹⁹ wählten wir anhand verschiedener Kriterien. Damit unser Forschungsvorhaben auch von den Einrichtungen entsprechend angenommen wird, baten wir folgenden Benefit an. Hier ein Auszug aus unseren Einrichtungsanfragen:

„Wie kann von der Forschung profitiert werden?“

Die Forschungsergebnisse sollen neben der klassischen Masterthesis zusätzlich in einem praktischen Paper verarbeitet werden, welches dem FSW und den teilnehmenden Einrichtungen ausgehändigt wird. Dieses könnte Ihrer Einrichtung im Sinne eines Feedbacks, einer Reflexion oder auch in Richtung Evaluierung dienlich sein (Qualitätssicherung und -entwicklung). Auch für die Ausbildung der Peers kann dieser alternative Output gewinnbringend sein“ (Penninger et al:2020)

Zwei der drei ausgewählten Einrichtungen gaben der Forschung grünes Licht. Eine Einrichtung sagte ab, da sie sich in der aktuellen Lage nicht darüber hinaussahen, neben der neuen Implementierung der_des Peer_s und der schwierigen Situation bzgl. COVID-19 zusätzlich eine Forschung zu begleiten. So musste adaptiert werden und es fand sich auch eine neue Einrichtung, welche sich auf das Forschungsvorhaben einließ.

3.3 Hintergründe & Herangehensweisen

Daniel Penninger, Elisabeth Winterauer

Hier geht es in weiterer Folge um forschungsethische Überlegungen, welche uns beschäftigt haben. So soll unsere Vorgehensweise diesbezüglich für die Leser_innen transparent gemacht werden. In einem nächsten Schritt wird die Rolle von COVID-19 im Forschungsprozess thematisiert und in Folge mit wesentlichen Änderungen des Projektplans abgeschlossen.

3.3.1 Forschungsethik

„Forschungsethische Fragen sind immanenter Bestandteil der empirischen Forschungspraxis und stellen sich in allen Phasen des Forschungsprozesses – von der Themenwahl und Zielsetzung über das Studiendesign, den Zugang zum Feld, Verfahren der Datenerhebung und Auswertung bis hin zu Fragen der Publikation und Verwertung von Forschungsergebnissen“ (Miethes / Gahleitner 2010:16)

Hierfür haben wir die ethischen Aspekte aus dem Beitrag von Ingrid Miethes und Silke Brigitta Gahleitners, *Forschungsethik in der Sozialen Arbeit*, im Sammelband *Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit* herangezogen.

¹⁹ Siehe hierzu Kapitel 1 „Erkenntnisinteresse“

Diese führen eingangs das Prinzip der informierten Einwilligung (informed consent)²⁰ als auch das Prinzip der Nichtschädigung²¹ an (vgl. ebd.:575f).

Diese Prinzipien geben Orientierung bei einem zwangsläufig aufkommenden Dilemma in der Forschung, nämlich dass sowohl die individuelle Privatsphäre geschützt werden muss als auch dass für Forscher_innen das wissenschaftliche Erkenntnisinteresse von Belang ist (vgl. ebd.:575).

Im Rahmen unseres Forschungsprozesses war dies insbesondere bei dem Thema Anonymisierung bzw. Pseudonymisierung ein stets mit zu bedenkender (Diskussions-)Punkt.

Insbesondere in Anbetracht dessen, dass unser Forschungsfeld, drei Einrichtungen, in denen Peer-Absolvent_innen des ersten Zertifikats-Kurses nach Abschluss arbeiten, ein überschaubares ist und z.B. einrichtungsspezifische Konzepte, Funktionen etc. automatisch Rückschluss auf diese geben könnten und somit die Anonymität nicht mehr gewährleistet werden kann. Andererseits waren eben jene Spezifikationen teilweise wichtige Erkenntnisse hinsichtlich Forschungsergebnis.

Dies führte zu Überlegungen, wie wir unsere Ergebnisse darlegen müssen, um diese zum einen miteinbeziehen zu können und zum anderen auch die Anonymität von einzelnen bzw. Einrichtungen/Organisationen zu wahren. Dadurch, dass wir unsere Ergebnisse nicht nach Einrichtungen strukturieren bzw. diese, deren Artefakte und die interviewten Personen als eine Einheit betrachten müsste dies gewährt sein.

Das bedeutete in der konkreten Forschungspraxis, dass keine Namen von Peers, Mitarbeiter_innen und Einrichtungen genannt werden und im Fall von Personen meist schlicht auf die Funktion verwiesen wurde. Aber nicht alle Eigennamen in dieser Arbeit sind Pseudonyme. Jene, welche nicht auf bestimmte Peers verweisen bzw. mit diesen nicht in direkter Verbindung gebracht werden können, wurden im Original belassen.

Im Ergebnisteil ("Story nach GT") findet sich eine Zitierweise, welche beispielsweise wie folgt aussieht: Peer 2020:12 oder auch Peer-Ansprechperson 2020:4. Die Jahres- und Seitenzahlen entsprechen den durchgeführten Interviews bzw. der entsprechenden Interviewprotokolle. Der Verweis auf Peer bzw. Peer-Ansprechperson soll den Kontext des Zitates klären. Eine klare Zuordnung der Aussagen zu einzelnen Peers wurde so bewusst vermieden.

Um diesen Anspruch gerecht zu werden, mussten auch alle Wörter, welche auf ein mögliches Geschlecht der Peers verweisen, gegendert werden. Da wir sowohl weibliche als auch männliche Peers interviewten, wurde so in die Zitate eingegriffen, um hier eine entsprechende Anonymisierung zu gewährleisten.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurden die Zitate wiederum leicht beschönigt. So wurden Fülllaute und Ähnliches rausgestrichen und der Satzbau näher an das geschriebene Wort gebracht²².

²⁰ Das Prinzip der informierten Einwilligung bedeutet, dass für die Erhebung von personenbezogenen Daten eine Einwilligung der untersuchten Personen erforderlich ist und dass diese über die Ziele und Methoden der Erhebung möglichst ausführlich informiert werden müssen.

²¹ Das Prinzip der Nichtschädigung besagt, dass sowohl die Beforschten als auch nur indirekt an der Untersuchung Beteiligte nicht geschädigt werden dürfen (z.B. durch Informationen-/Datenweitergabe, mangelnder Anonymisierung).

²² Ansonsten sind die Zitate im Dialekt belassen und es wurde – wie auch im Interview-Transkript nach gängigen Transkriptionsregeln – alles klein geschrieben.

Da wir aus den genannten Gründen eben nicht die Namen der Peers als auch der Peer-Ansprechperson nennen wollten und konnten, sprechen wir im Kapitel 4 („Story nach GT“) teilweise von „einer_m Peer“, was nicht auf eine Quantifizierung hinauslaufen soll, sondern eben unserem Anonymisierungsanspruch gerecht wird. Mit der vorliegenden Arbeit wollen wir keinen Beitrag zur Bewertung bzw. Erkennung bestimmter Peers leisten und fühlen uns unseren Interviewpartner_innen in diesem Sinne verpflichtet.²³

Die von den Einrichtungen zur Verfügung gestellten Artefakte werden bei Zitaten mit A1-A6²⁴ angeführt und betitelt während der Lehrplan anhand der Autorinnen zitiert wird.

3.3.2 Die Forschung und COVID-19

Die COVID-19-Pandemie machte auch vor unserer Forschung nicht halt und so beeinflusste das Virus auch unser Tun. So vermuteten wir, dass wohl der Großteil unserer Interviews online stattfinden würde und stellten uns insofern darauf ein, als dass wir verschiedene Online-Kommunikationsmedien hierfür testeten. Wichtig war uns eine Software, welche sensibel mit dem Thema Datenschutz umgeht, als auch leichte Bedienbarkeit, dass das Interview für die Interviewten keine große Hürde darstellt. So testeten wir selbst bei jedem unserer forschungsinternen Meetings eine neue Software. Zoom und Microsoft Teams schieden aus Datenschutzbedenken für uns aus. Jitsi schien dieses Thema ernst zu nehmen, war jedoch häufig von Verbindungsfehlern betroffen. Anschließend versuchten wir verschiedene Server, welche alle über Jitsi wirkten und das funktionierte zuweilen gut, zuweilen schlecht.

Wir hatten dann insofern Glück, dass zur Zeit der geplanten Datenerhebung, diese in der vergleichbar ruhigen Zeit im Sommer 2020 stattfand und so konnten wir alle Interviews in persona abhalten.

Schwieriger war es mit internen Forschungsgruppentreffen. Diese fanden teilweise zwar auch persönlich statt aber der Großteil der Besprechungen musste online bewerkstelligt werden, was mitunter sehr herausfordernd war. Besonders die gemeinsamen Analysen gestalteten sich als äußerst schwierig. Wir fanden hier Lösungen mittels Google Jamboard, über welches wir uns online grafisch austauschen konnten. Datenschutz als auch ethische Bedenken mussten wir hinter pragmatische Gründe stellen. Die Suche nach Methoden und Lösungen, wie wir online weiter arbeiten konnten war ressourcenintensiv und warf uns teilweise hinter unseren Zeitplan zurück. Schlussendlich konnten wir jedoch praktische Lösungen erarbeiten und gewannen mehr und mehr Routine mit den neuen Online-Medien.

Auch die Schließung der Universitäten, Fachhochschulen als auch diverser Bibliotheken betraf uns. So war das Ausleihen verschiedener Medien verhältnismäßig schwierig. Oft war dies auch gar nicht möglich. Eine weitere Problematik war die Schreibearbeit insofern, dass kaum bis teilweise gar keine Lese- bzw. Arbeitsplätze hierfür zur Verfügung standen. Somit waren wir auf unsere privaten räumlichen Gegebenheiten angewiesen.

²³ Aus diesem Grund finden sich auch keine Interviewtranskripte im Anhang.

²⁴ Eine Auflistung findet sich im Anhang. Aus Gründen der Anonymisierung werden diese aber nicht abgebildet.

Der Schreibprozess wurde dadurch sicherlich nicht einfacher, ganz zu schweigen vom fehlenden Ausgleich, welcher durch diverse Maßnahmen und Lockdowns erschwert bis verunmöglicht wurde.

3.3.3 Änderungen des Projektplans

Eine Adaptierung des Projektplans bzw. der Forschung war notwendig, da keine Konzeptanträge der Einrichtungen bzgl. Peer-Arbeit für uns zur Verfügung standen. Dies war insofern problematisch, hatten wir doch einen Teil unserer Forschung darauf aufgebaut, dass eben die entsprechenden Konzepte artefaktanalytisch untersucht werden sollten. Diese dann in weiterer Folge mit der Praxis, also den Erzählungen der Peers, verglichen werden sollten. Nach einer Zeit der Recherche, nach Überlegungen bzgl. Abänderung der Forschungsfrage und einigen internen Treffen sind wir zum Entschluss gekommen, dass wir an unserer Forschungsfrage festhalten wollen und auch an unserem Vergleich zwischen Theorie und Praxis. Die Konzeptanträge konnten wir nicht untersuchen, aber wir fassten den Plan, Ansprechpersonen der Peers²⁵ innerhalb der Einrichtungen zu interviewen, welche uns über die Ideen der Implementierung der Peer-Arbeit in den Einrichtungen berichten konnten. Entsprechend fragten wir bei den Einrichtungen an, welche Mitarbeiter_innen uns hierfür zur Verfügung stehen würden, was in allen drei Fällen mit Erfolg gekrönt war.

3.4 Das biografische leitfadengestützte Interview

Daniel Penninger

Alle Interviews mit den Peers als auch mit den Peer-Ansprechpersonen erfolgten in den Sommermonaten 2020. So hatten wir Glück, dass uns hier ein kurzes COVID-19-„freies“ Fenster mit milden Maßnahmen zur Verfügung stand und keine Online-Interviews durchführen mussten. Den Ort für das Gespräch überließen wir jeweils den Interviewten, was meistens die Einrichtungen selbst waren.

In dieser Arbeit führten wir sowohl Interviews mit den Peers als auch mit den Peer-Ansprechpersonen durch. Mit der zweitgenannten Gruppe führten wir Expert_inneninterviews, welche im nächsten Kapitel beschrieben werden. Für die Interviews der Peers orientieren wir uns an der biografischen Methode nach Rosenthal und ergänzten diese mit dem offenen Leitfadeninterview nach Lamnek (vgl. Lamnek 2010:631; Rosenthal 2015).

Wir hielten hier ein leitfadengestütztes Interview insofern für sinnvoll, da wir einerseits konkrete Forschungsfragen hatten und so sicherstellen wollten, dass gewisse Themenbereiche auch angesprochen werden. Andererseits interessierte uns bei den Interviews mit den Peers nicht ihre gesamte Biografie. Uns interessierte ein bestimmter Ausschnitt, nämlich jener, ab dem Zeitpunkt, als sie sich entschieden haben Peer zu

²⁵ In der vorliegenden Arbeit werden diese als Peer-Ansprechpersonen bezeichnet.

werden, sprich als sie sich dazu entschieden haben, am Peer-Zertifikats-Kurs teilzunehmen. Dies bedingt natürlich zwangsweise die Vergangenheit der Erfahrung der persönlichen Wohnungslosigkeit. Wo darüber erzählt wurde, und wo diese Erfahrungen einen Bezug zur Arbeit als Peer hatten, bauten wir entsprechende Teile auch in die vorliegende Arbeit ein. Teilweise wollte darüber aber auch gar nicht erzählt werden. Trotz Leitfaden²⁶ hatten die Peers die Möglichkeit alles subjektiv empfundene Relevante anzubringen und dies versuchten wir auch entsprechend zu fördern.

So wollten wir sicherstellen, dass die für die Forschung relevanten Biografieteile auch einen entsprechenden Platz im Gespräch mit den Peers hatten und dass wir folgend auch unsere Forschungsfragen entsprechend abarbeiten konnten. Wir befolgten die Vorschläge von Lamnek insofern wir unseren Leitfaden vorab den Peers zukommen ließen. (vgl. Lamnek 2010:631) So konnten sich die Peers für das Interview entsprechend vorbereiten und so wollten wir auch einen gewissen Druck aus dem Gespräch nehmen. Die angeführten Leitfäden bzw. Leitfragen wurden entsprechend für die jeweiligen Einrichtungen adaptiert und waren somit nicht ident, wohl aber inhaltlich sehr nahe. Trotz Leitfäden war unser Bemühen dahingehend gerichtet, einen narrativen Erzählfluss zu erzeugen, was auch gut gelang.

Wir verwendeten die biografische Methode als Erhebungsmethode. Die Analyse erfolgte nicht nach der biografischen Fallrekonstruktion (Rosenthal 2015), sondern nach der Grounded Theory²⁷.

Rosenthal sieht die biografische Methode geeignet um beispielsweise soziale Phänomene verstehen und erklären zu können. Dem zugrunde liegt das Handeln von Menschen und somit sind die „Perspektive[n] der Handelnden als auch die Handlungsabläufe selbst“ (Rosenthal 2015:193) zu erforschen. Es geht in diesem Sinne um die Erfahrungen der Peers und welche Bedeutungen diese Erfahrungen damals hatten und auch heute haben (vgl. ebd.). So wollten wir die Geschichte, zumindest angefangen vom Entschluss Peer zu werden bis heute, kennen lernen, um so die Erfahrungen der ersten Peers entsprechend einzuordnen.

„Wir fragen danach, welche Erfahrungen den uns interessierenden Phänomenen in welcher Reihenfolge vorausgingen und welche diesen folgten. Es geht darum, das uns interessierende Phänomen, [...] im Prozess des Werdens zu rekonstruieren. Das betrifft sowohl Prozesse der Entstehung und der Reproduktion von etablierten Strukturen, als auch Prozesse der Veränderung“ (ebd.:194)

Rosenthal hätte in Bezug auf unsere Einschränkung der Biografiegeschichte der Befragten wohl keine Freude gehabt:

„Die Analyse einzelner Lebensbereiche oder einzelner Lebensphasen – wie das Erleben des Arbeitsalltags [...] – soll erst dann erfolgen, wenn die Struktur bzw. die Gestalt der gesamten Lebensgeschichte und der gesamten Lebenserzählung erfasst worden ist“ (ebd.:194)

²⁶ Die Leitfäden wurden für die jeweiligen Peers bzw. die Einrichtungen, in welchen diese tätig waren, entsprechend adaptiert. Ein exemplarischer Leitfaden findet sich hierzu im Anhang.

²⁷ Hierzu mehr im Kapitel 3.7 „Grounded Theory“.

Nach forschungspragmatischen Überlegungen und um dem Fokus der vorliegenden Arbeit gerecht zu werden, entschieden wir uns dennoch für den beschriebenen Fokus, und versuchten nicht die gesamte Biografie zu fassen.

Rosenthal thematisiert weiters inwiefern sich überhaupt „Aussagen über die Vergangenheit machen [lassen], erhalten wir unsere Informationen über sie doch aus Erzählungen in der Gegenwart“ (ebd.:195). Eine gute Frage, welche bereits im Theorieteil zu Erfahrung angeschnitten wurde. Nach Rosenthal bestimmt die „gegenwärtige Lebenssituation“ (ebd.) den Rückblick auf die Vergangenheit. Also wird durch die „Gegenwartsperspektive“ (ebd.:196) eine gewisse Auswahl an Erinnerungen getroffen. So kommt es dazu, dass „im Verlauf des Lebens mit seinen Interpretationspunkten jeweils neue erinnerte Vergangenheiten entstehen“ (ebd.:196).

„Diese Konstruktion der Vergangenheit aus der Gegenwart ist jedoch nicht als eine jeweils von der erlebten Vergangenheit losgelöste Konstruktion zu verstehen. Vielmehr sind die auf Erinnerungen beruhenden Erzählungen eigenerlebter Erfahrungen durch das Erleben in der Vergangenheit mitkonstituiert“ (ebd.:197)

Wie bereits im Theorieteil bzgl. der Verbindung von Erfahrung und Erzählung erwähnt wurde, haben selbst erfundene Erzählungen einen „Realitätsgehalt“ (ebd.), insofern diese an der „Erschaffung der gegenwärtigen Wirklichkeit mitwirken“ (ebd.) und enthalten mitunter auch Verweise auf die „geleugnete Wirklichkeit bzw. Vergangenheit“ (ebd.).

Rosenthal stellt diesbezüglich fest, dass es bei biografischen Analysen nicht nur um eine „Betrachtung der biografischen Selbstdefinition“ (Rosenthal 2005:199) gehe, sondern eben auch um die jeweiligen Zuschreibungen von anderen Personen, welche sich in unserem Fall auf die Peers auswirken (ebd.). So wurden auch die Peer-Ansprechpersonen interviewt. Diese Erkenntnisse flossen wiederum in die Ergebnisse der Arbeit ein. Ebenso wurden die Peers zu Kolleg_innen im Team befragt und somit ein Augenmerk auf mögliche Zuschreibungen gelegt. So ist zu hinterfragen, wie sich diese angesprochenen Zuschreibungen in Form von Erwartungen und Wahrnehmungen auf die jeweiligen Peers auswirken. Hier geht es weitergedacht nicht nur um die Zuschreibungen aus dem direkten (Arbeits-)Umfeld. Auch ein medialer bzw. öffentlicher Diskurs hat hier Auswirkungen auf die Erzählungen der Peers. So können Schlüsse gezogen werden, „über welche Erfahrungen man berichten kann und über welche nicht, wie man diese Erfahrungen zu interpretieren hat und welche Argumentationsfiguren sich etabliert haben“ (Rosenthal 2015:201).

3.5 Das leitfadengestützte Expert_inneninterview

Daniel Penninger

Wie bereits im vorigen Kapitel erwähnt wurde, führten wir mit den sogenannten Peer-Ansprechpersonen Expert_inneninterviews durch. Diese Peer-Ansprechpersonen

wurden uns nach Anfrage der Forschung in den Einrichtungen, von den Einrichtungsleitern ausgewählt und bekannt gegeben.

Die Gruppe der Experten, welche wir interviewten, bestand aus Einrichtungsleitern, aber auch eine speziell hierfür gegründete einrichtungsübergreifende Ansprechperson eines Trägers für Peers war hier vertreten.

Für die vorliegende Forschung war die konzeptuelle Ebene zur Peer-Arbeit in den Einrichtungen interessant. Deshalb wurden diese Interviews angestrebt und so erklärt sich auch die gewählte Interviewform. Das Expert_inneninterview verweist mehr auf die Adressat_innen als auf eine konkrete methodische Ausrichtung des Interviews. Trotz der häufigen Verwendung ist diese Interviewart doch relativ unklar definiert. (vgl. Liebold / Trinczek 2002:33f)

Die Frage, wer für die Peer-Arbeit in der Einrichtung nun eigentlich die Expert_innen sind, überließen wir – wie bereits zuvor beschrieben – den angefragten Einrichtungsleitern. Was eine_n Expert_in genau ausmacht ist unklar und strittig (vgl. Lamnek 2010:655). Hier folgend eine Definition von Bogner und Menz, welcher sich auch Lamnek anschließt:

„Der Experte verfügt über technisches, Prozess- und Deutungswissen, das sich auf sein spezifisches professionelles oder berufliches Handlungsfeld bezieht. Insofern besteht das Expertenwissen nicht allein aus systematisiertem, reflexiv zugänglichem Fach- oder Sonderwissen, sondern es weist zu großen Teilen den Charakter von Praxis- oder Handlungswissen auf, in das verschiedene und durchaus disparate Handlungsmaximen und individuelle Entscheidungsregeln, kollektive Orientierungen und soziale Deutungsmuster einfließen“ (Bogner / Menz 2005:46)

Im Unterschied zum biografischen Interview interessiert in diesem Fall nicht die Person der_des Expert_in an sich, sondern ihr_sein „Funktionskontext“ innerhalb ihres_seines „organisatorischen und institutionellen Zusammenhangs“ (Liebold / Trinczek 2002:38).

Von der methodischen Ausrichtung her ist ein Expert_inneninterview v.a. ein qualitatives Interview. Das Präfix verweist auf die Zielgruppe der Interviewten. Mit dieser Erhebungsform war in der praktischen Durchführung der Fokus des Gesprächs auf die Expertise in einem bestimmten Teilbereich einer Organisation, in unserem Fall auf die Peer-Arbeit, gelegt worden. Lamnek führt als Anwendungsbeispiel dieses Interviews die Modernisierung sozialer Einrichtungen an, welches gut auf unsere Arbeit auslegbar ist. (vgl. Lamnek 2010:656f)

Lamnek stellt hier aber auch klar, dass bei einem Expert_inneninterview auch die_der Interviewer_in „Quasi-Experte“ (ebd.:657) bzw. Quasi-Expertin sein sollte, „mindestens grundlegende Kenntnisse über das inhaltliche Feld“ (ebd.) haben sollte, damit man als ebenbürtige_r Gesprächspartner_in wahrgenommen wird und ein aussagekräftiges Interview erhält (vgl. ebd.).

„Um sowohl eine inhaltliche Fokussierung als auch eine selbstläufige Schilderung zu gewährleisten, kommt ein offen und unbürokratisch zu handhabender Leitfaden zum Einsatz, der hinreichend Raum für freie Erzählpassagen mit eigenen Relevanzsetzungen lässt (vgl. auch Hopf 1978)“ (Liebold / Trinczek 2002:39)

Wie auch das biografische Interview in der Forschung leitfadengestützt ausgelegt wurde, wurde dies auch das Expert_inneninterview, was nach Lamnek als auch nach Liebold und Trinczek die Regel darstellt (vgl. Lamnek 2010:658; Liebold / Trinczek 2009:33). Hierzu wurden die Erkenntnisse der Forscher_innen über Peers als auch das Wissen über die Einrichtungen zusammengeführt und in Kombination mit den Forschungsfragen die interessierenden Fragestellungen an die Experten herausgearbeitet. Dies wurde für jede Einrichtung entsprechend adaptiert ²⁸.

Das Experteninterview kann als eine „forschungspragmatisch begründete Mischform der Datenerhebung“ (Liebold / Trinczek 2002:41) gesehen werden. Zum einen eben strukturiert durch den Leitfaden, aber auch nicht streng induktiv, vielmehr eine „Kombination aus Induktion und Deduktion“ (ebd.).

Ziel ist es, trotz konkretem Leitfaden, eine gewisse Offenheit zu bewahren, damit die „eigene[n] Relevanzsetzungen der Interviewpartner diskursiv entfaltet werden können“ (ebd.:68). Dies bezeichnen Liebold und Trinczek auch als „geschlossene Offenheit“ (ebd.:66).

„Zum anderen darf der (u.a. auch zugeschriebene) Expertenstatus nicht darüber hinwegtäuschen, dass es sich auch bei einem Expertengespräch um die jeweiligen Perspektiven, Sinngelungen und Relevanzstrukturen eines Gesellschaftsmitglieds handelt. Eine künstliche Trennung zwischen Person und Experte ist unseres Erachtens problematisch [...]“ (ebd.:69)

3.6 Artefakte

Elisabeth Winterauer

Qualitativ Forschende entscheiden zunächst, was sie über das Geschehen wissen möchten und formulieren dementsprechend ihre Forschungsfrage. Fragen der qualitativen Forschung sind insbesondere jene nach dem Was oder Wie. Um eben diese Fragen zu beantworten, erfolgt eine qualitative Datenerhebung beispielsweise mittels Auswertung dreier gängiger Formen: Interviews, Beobachtungen und Artefakte. Und wenn Forscher_innen etwas entdecken möchten, liegt der methodische Ansatz der Grounded Theory (GT) nah. (vgl. Leong 2008:361)

Glaser und Strauss „begründen [...] ihre Überzeugung, dass es eines neuen Forschungsstils bedarf, der auf neuen Verfahren im Umgang mit den Daten beruht. Ihr Ziel ist es, aus den Daten heraus eine auf diese Daten gestützte Theorie zu entwickeln“ (Steinhardt 2013:30)

In der qualitativen Forschung sind Artefakte „anything made by humans that can be picked up and observed“ (Leong 2008:362)

Artefakte in diesem Sinne und Bereich sind Gegenstände aus menschlicher Hand erzeugt, gehandhabt oder modifiziert und verändert. Sie stellen Externalisierungen menschlichen Handelns dar, also Veräußerungen die, einmal in die Welt gesetzt, auf den Menschen in ihrer äußeren Form treffen und sich mit ihren Denk- und

²⁸ Im Anhang findet sich ein entsprechender Leitfaden hierzu.

Handlungsweisen vermengen. Ein Schriftstück ist, im Gegensatz zu Pflanzen, Tieren etc., ein unbelebtes Artefakt. (vgl. Lueger / Froschauer 2018:11f)

Schriftliche Artefakte werden mithilfe von Wissen, Phantasie und Sprachkompetenz seitens der_des Autor_in verfasst und Leser_innen müssen die Sprache sowie die Inhalte verstehen, es bedarf somit einer Verarbeitung und Interpretation, denn Schriftstücke inkorporieren Wissen, welches anderen mittels des Artefakts verfügbar gemacht wird (vgl. ebd.:19-21).

Wie bereits im Kapitel 3.3.3 angeführt mussten wir unsere Forschungsfrage und den beinhalteten Vergleich abändern und adaptieren. Anstelle der Konzepte rückte zum einen das Führen von Interviews mit Personen in den Einrichtungen, die Auskünfte zu konzeptuellen Ideen und Vorbereitungen zur Implementierung geben könnten, als auch der Lehrplan des Zertifikats-Kurses sowie mögliche Stellen-/Tätigkeitsbeschreibungen, Verschriftlichungen von Zuständigkeiten und Aufgaben und eine Stellenausschreibung, die als schriftliche Artefakte hin auf Implementierung und Unterstützungen analysiert werden könnten.

Folgende Artefakte wurden uns seitens drei Einrichtungen zur Verfügung gestellt: Ein Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen, zwei Stellenbeschreibungen und eine Stellenausschreibung.

Von diesen drei Einrichtungen erhofften wir ursprünglich Artefakte und Interviews zu erhalten. Eine Einrichtung konnte jedoch nicht an unserer Forschung teilnehmen, aber uns wurde seitens dieser dennoch ein vorhandenes Artefakt (Stellenbeschreibung) zur Verfügung gestellt. (An ihre Stelle rückte eine andere Einrichtung, die sich nach unserer Anfrage zur Teilhabe bereit erklärt hatte.)

In zwei der Einrichtungen konnten wir die Interviews (mit Peers und Peeransprechpersonen) führen und erhielten auswertbare Artefakte, während wir von einer der an unserer Forschung mittels Interviews teilnehmenden Einrichtungen keine Artefakte bekommen konnten. Somit hatten wir nun insgesamt vier Einrichtungen Kontakt aufgenommen, in zweien konnten wir Interviews führen und bekamen Artefakte, eine Einrichtung hatte keine Ressourcen für Interviews, aber übermittelte uns eben jene Stellenbeschreibung und eine Einrichtung arbeitete gerne mit uns mittels Interviews mit, jedoch hatten sie keine verschriftlichten Artefakte.

Ebenso ist der Lehrplan des Kurses für die Peers Teil der Artefakte. Die Erstversion des Lehrplans wurde von Oktober 2017 bis Juni 2018 von folgenden Akteur_innen und Stakeholdern neben dem FSW entwickelt bzw. mitgestaltet:

Einer Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitarbeiter_innen dreizehn unterschiedlicher Organisationen der WWH, einem Beirat (zusammensetzend aus vierzehn Expert_innen u.a. der Bereiche Erwachsenenbildung, Organisationsentwicklung, Arbeitsmarktservice, Sozial- und Gesundheitsrecht) zur Begleitung und zum Mitwirken sowie Nutzer_innen der WWH.

Die Entwicklung des Lehrplans wurde seitens des FSW mittels einer Projektförderung finanziert (vgl. Dergovics o.A.:1).

Diese Analyse der Artefakte erfolgt anhand derselben Methode wie jene der Interviews, der Grounded Theory, deren Heranziehen wie bereits eingangs erwähnt nah liegt, wenn mittels Forschung eine sich aus den Daten heraus ergebende Theorie entdeckt werden soll (vgl. Leong 2008:361). Neben diesem eben genannten Grund schien auch die Verwendung einer einheitlichen Methode aller Daten als stringent.

Für die Datenanalyse wurde somit durchgehend nach der Grounded Theory vorgegangen (nicht z.B. nach der Artefakteanalyse nach Lueger / Froschauer) und deren Ergebnisse im Kapitel 4 unserer Arbeit dargelegt.

Bei Lueger / Froschauer finden sich jedoch für die theoretische Darlegung von Artefakten wichtige Grundlagen und interessante Aspekte wie zum Beispiel die möglichen Bedeutungsdimensionen von Artefakten, also inwieweit diese in das individuelle und kollektive Leben eingreifen.

Lueger und Froschauer sehen in Artefakten eine vermittelnde Instanz als Bedeutungsdimension, diese setzen Menschen in Beziehung, bieten Orientierung oder definieren Zugehörigkeiten, Funktionen oder Rechte und Pflichten (zum Beispiel in bestimmten Situationen bzw. für soziale Gruppen oder einzelne) (vgl. Lueger / Froschauer 2018:25).

Übertragen auf die schriftlichen Artefakte unserer Forschungsprojektes könnten Inhalte in Artefakten wie Lehrplaninhalte, Angaben bezüglich Aufgaben, Anforderungen, Teamstrukturen oder Vertretungen jene vermittelnden Informationen innehaben. Eben jene Inhalte vermitteln Formen und Normen des Miteinanders und setzen so alle Akteur_innen zueinander in Beziehung bzw. geben diese vor.

Bei einer weiteren Dimension, nämlich Artefakte als Unterstützung und Orientierung, wird bei Froschauer und Lueger in Richtung körperliche Unterstützung gedacht (wie die Erleichterung eines Transports z.B. mittels Tragetaschen, für einen Heilungsprozess hilfreiche Artefakte wie Medikamente oder Krücken etc.). und als Orientierung in einem wörtlichen Sinne, als tatsächliche Wegweiser und Navigationssysteme bzw. Orientierung im Sinne einer Bedienungs- oder Bauanleitung. Gebäude (Konzerthaus/Festzelt), Kleidung oder Schilder geben Auskunft über soziale Situationen, in denen wir uns befinden und darüber, wie wir uns zu verhalten hätten. (vgl. Lueger / Froschauer 2018:27ff)

Für die von uns herangezogenen Artefakte könnte als Unterstützung in diesem Sinne zum Beispiel der Lehrplan des Zertifikats-Kurses und in Folge der daraus resultierende Kurs und das dort vermittelte Wissen gesehen werden, da dies ebenso einen Prozess in Richtung Ausüben einer Peer-Funktion darstellt. Dortiger Wissenserwerb und gegenseitige Wissensaustausch führt zu einer Weiterentwicklung im Sinne einer Qualifizierung und unterstützt angehende Peer-Berater_innen für ihre zukünftige Tätigkeit.

Orientierung im Sinne einer Anleitung erfüllen die eben als Vermittlungsinstanz genannten Punkte und Informationen in den Artefakten formuliert, wie Aufgaben, Funktionen, Erwartungen, Teamstrukturen, Verpflichtungen, Befugnisse etc. Sie antizipieren zukünftige Situationen und wie sich in diesen zu verhalten ist. Artefakte sind in diesem Fall richtungsweisend und beinhalten Informationen, die in unserem Fall Peers auf jene möglichen Situationen vorbereiten können, z.B. mittels einer Verschwiegenheits-/Datenschutzerklärung wird vermittelt, wie im Dienstverhältnis mit vertraulichen Informationen und Daten umzugehen ist, bzw. Utschakowski sieht z.B. in Stellenbeschreibungen die Vermittlung eines Gefühls von Sicherheit, durch das Klären von Erwartungshaltungen bzw. das Eingrenzen eines Handlungs- und Entscheidungsspielraums (vgl. Utschakowski 2015:50).

Bei der nächsten Dimension, der „Normierung von Artefakten und durch Artefakte“, wird bei Lueger / Froschauer auf die Normierung von Artefakten im Sinne von materiellen Gegenständen (wie Lampen, Steckdosen, Möbel) hingewiesen.

Bezogen auf die hier schriftlichen analysierten Artefakte könnte eine Normierung dieser z.B. mittels Vorlagen für Stellenbeschreibungen im Vorfeld stattgefunden haben. Im Anhang des Lehrplan-Artefaktes findet sich ein ausführliches Tätigkeitsprofil mit dem Hinweis, dass dieses für die Einrichtungen der WWH mit Peers adaptierbar ist und mögliche Aufgaben und Tätigkeiten werden aufgezählt. Diese finden sich auch zum Teil in den Stellenbeschreibungen der einzelnen Einrichtungen wieder.

Eine Normierung durch Artefakte (Lueger und Froschauer bringen hier das Beispiel eines Verkehrszeichen, das normative Erwartungen an die Verkehrsteilnehmenden stellt) scheint in unserem Fall zum einen durch den Lehrplan als auch durch die Nennung von Anforderungen und Kriterien zur Einstellung von Peers als gegeben, da mittels dieser Erwartungen an die Peers gestellt werden. (vgl. Lueger / Froschauer 2018:29f)

Die Dimension der Verdinglichung und Manifestation von Sozialverhältnissen und sozialer Positionen in Artefakten des Alltags (z.B. Prunkvilla/Sozialwohnung) stellt unweigerlich ebenso Bezüge zu Macht dar bzw. dies wiederum führt zu sozialer Kontrolle (vgl. ebd.:31f).

Bezüglich der hier analysierten Artefakte könnte Besitz als Zugang oder Teilhabe verstanden und möglicherweise übersetzt werden, also könnte von der Zugangsmöglichkeit bzw. der Partizipation, der Mitgestaltung jener Artefakten auf den jeweiligen sozialen Status und auf Machtverhältnisse geschlossen werden. So könnte z.B. der Frage nachgegangen werden, inwieweit Peers (bzw. Nutzer_innen, wenn es sich um den ersten Kurs handelt) an der Entwicklung der Artefakte wie dem Lehrplan oder einer Stellenbeschreibung mitarbeiten konnten bzw. inwieweit die Artefakte im Anschluss an die Anstellung von Peers wieder mithilfe dieser angepasst oder verändert werden.

Zur ersten Frage finden sich Informationen im Forschungsbericht zum ersten Peer-Lehrgang, nämlich dass an der Lehrplan-Entwicklung Nutzer_innen der WWH mittels Austausch und Workshops teilgenommen und das Curriculum sowie das dort angehängte Tätigkeitsprofil mitgestaltet haben (vgl. Dergovics o.A.:1).

Utschakowski widmet sich diesem Punkt ebenso und legt nahe, vor der Anstellung von Peers Aufgabenbeschreibungen und -pläne vorerst möglichst wenig fixiert werden, um diese später mit Peer-Mitarbeiter_innen gemeinsam durchgehen und bei Bedarf überarbeiten zu können (vgl. Utschakowski 2015:50f).

3.7 Grounded Theory

Daniel Penninger

„[D]er Weg der Wissensproduktion [muss] (im Falle von Arbeiten, die der Grounded-Theory-Methodologie zuzurechnen sind: von der Fragestellung zur Theorie) transparent und intersubjektiv nachvollziehbar bleiben. Daraus ergibt sich, dass die angewandten Verfahren möglichst genau beschrieben und so überdacht werden, dass sie nachprüfbar bleiben“ (Berg / Milmeister 2011:304)

In diesem Sinne soll dieses Kapitel dienlich sein, die Vorgehensweise der Forschungsgruppe bzgl. der Grounded Theory näher zu beschreiben.

Genau genommen ist die Grounded Theory keine Methode, sondern ein Forschungsstil (vgl. Strübing 2008). Wir haben uns an Anselm Strauss und Juliet Corbin und ihrer Version der GT orientiert, wurden aber auch zusätzlich v.a. von einem weiteren Beitrag hierzu geprägt und zwar von Charles Berg und Marianne Millmeister (2011) und haben entsprechend unseres Forschungsanliegens die GT adaptiert.

3.7.1 Allgemeines

„Aus der eigenen Perspektive rekonstruiert der Interpret/die Interpretin die subjektiven Perspektiven, die Lebenswelten der Anderen“ (Berg / Milmeister 2011:313)

Die Aussage man wende die GT als Verfahren in der Forschung an, ist relativ wage. So soll hier zuerst einmal geklärt werden, welcher Tradition der GT in der vorliegenden Arbeit gefolgt wird. Die GT ist von Anselm Strauss und Bernd Glaser erarbeitet bzw. „entdeckt“ worden. Publiziert wurde das unter dem Titel „The Discovery of Grounded Theory“ (Berg / Milmeister 2011). Sowohl Strauss als auch Corbin haben dieses Verfahren weiter ausgearbeitet, sich aber unterschiedlich ausgerichtet und fanden in ihrer weiteren Beschäftigung damit keinen gemeinsamen Nenner mehr und ein Streit war die Folge, auf welchen später noch kurz eingegangen wird. (vgl. ebd.:307) Desweiteren gibt es, der Tradition der GT folgend, sogenannte „Second-Generation-Modelle“ (ebd.) wie z.B. von Charmaz, Corbin oder Morse.

Der Beitrag von Berg und Milmeister (2011) gab uns eine gute Orientierung bzgl. der unterschiedlichen Traditionen, Denkanstöße für das praktische Arbeiten und den Mut zur Adaption, angepasst auf unser Forschungsvorgehen und Interesse zu agieren.

„Es mag hilfreich sein, zum Verständnis und für Relativierungen der folgenden Ausführungen einige Stationen unseres eigenen Weges offenzulegen“ (ebd.:307)

So soll dies in jenem Kapitel geschehen. Unsere Forschungsgruppe fing mit der Lektüre von Strübing (2008) an, las sich in alle möglichen Sammelbände rund um die GT ein, fand dann den bereits erwähnten brauchbaren Beitrag von Berg / Milmeister (2011) und ging dann weiter bzw. wieder zurück zum Werk von Strauss / Corbin (1996).

Da wir uns mit der Sinnhaftigkeit der Zuordnung von Eigenschaften und Dimensionen im Zuge des Offenen Kodierens schwer taten, recherchierten wir nach alternativen Ansätzen hierzu und wurden auch hierzu bei Berg / Milmeister im Sammelband von Mey/ Mruck (2011) fündig und beschäftigten uns folgend mit der Glaserschen Weiterentwicklung der GT, v.a. über das Werk von Flick (2018) „Doing Grounded Theory“. Im Laufe des Forschungsprozesses kamen wir aber doch wieder vermehrt zurück auf den Klassiker von Strauss / Corbin und das Werk „Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung“ (1996). Dieses diente uns als Hauptorientierungspunkt, auch wenn im Forschungsprozess diese Auslegung der GT adaptiert wurde.

Wir wollten uns nicht so recht zu einer Tradition positionieren und bewegten uns als Forschungsgruppe in gewisser Weise zwischen den Stühlen. Die Methode muss der Forschungsarbeit dienlich sein und nicht umgekehrt, lautete das bestimmende Credo.

„GTM hat tatsächlich zwei Gesichter: auf der einen Seite ist sie regelgeleitet und systematisch; auf der anderen Seite aber räumt sie der assoziativen Kreativität, der Fluidität und der Offenheit viel Platz ein“ (Berg / Milmeister 2011:326)

Dies war mit ein Grund, warum wir als Forschungsgruppe die GT wählten. Wir benötigten eben diese regelgeleitete Struktur, welche uns Halt gab und konnten auch – insofern dies für unsere Forschung sinnvoll und zweckmäßig erschien – entsprechend adaptieren.

„Der Dialog, die Ko-Konstruktion von Bedeutung, kommt nur dann zustande, wenn auch die Interpretierenden sich einbringen können. Sie sollen deshalb das eigene Vorwissen offenlegen, von eventuellen Interviewleitfäden ausgehen und klären, auf welche Fragen sie Antworten erwarten oder suchen“ (ebd.:315f)

Das Vorwissen der Forscher_innen war sehr unterschiedlich im Hinblick auf die GT. Während ein Forscher bereits Erfahrungen hinsichtlich der GT machen konnte und mit der Methode gearbeitet hatte, betraten die beiden anderen Forscher_innen Neuland. Deshalb organisierten wir immer wieder Literatur-Meetings innerhalb der Forschungsgruppe und tauschten uns über das Gelesene aus, und versuchten dies dann auf die Daten zu übertragen.

Der Empfehlung, die Arbeit mit der GT als Forschungsgruppe durchzuführen, gingen wir anlassbezogen nach. Auch wenn nicht jeder Schritt gemeinsam passiert ist, war es doch eine große Hilfe immer wieder in die Gruppe zu gehen, um dann auch wieder individuell an einzelnen Passagen und Teilen weiterzuarbeiten. So wurde dem „kommunikativen Charakter“ (ebd.:317) der Analyse Rechnung getragen und die Teammitglieder mitunter auch als „Prüfinstanz“ (ebd.) verstanden. Die Arbeit in der Gruppe verlangsamt das Forschungstempo, was in der Literatur als durchaus positiv gesehen wird und verhindert somit das „Durchboxen“ (ebd.) von Codes und Kategorien anstelle kommunikativer Verhandlungen. (vgl. ebd.)

Die GT schreibt einen zyklischen Forschungsprozess vor und fordert die „Methode des permanenten Vergleichs“ (ebd.:313) bis zur theoretischen Sättigung²⁹. Das heißt es soll nicht nacheinander, zuerst offen, dann axial, dann selektiv kodiert werden und man gelangt zur Theorie, sondern dieser Prozess ist zyklisch zu verstehen, kann und soll immer wieder vor und zurück gehen. Selbst wenn die Theorie schon formuliert wurde, lohnt sich immer noch ein Blick in die Daten und Codes. Parallel hierzu wurde auch am Forschungstagebuch geschrieben. Die Analyse bestimmt die weitere Datenerhebung und kann somit als offener Prozess verstanden werden. So bildet die Theorie nicht den Endpunkt der GT, sondern wird von Beginn weg geschrieben und stets adaptiert und

²⁹ Also bis zum jenem Zeitpunkt, ab welchem neue Daten keinen relevanten Wissenszuwachs mehr liefern (vgl. Mey / Mruck 2011:15).

nach neuen Erkenntnissen der Analyse und Erhebung ergänzt. (vgl. Strübing 2008:14f)
Die folgende Grafik soll dies veranschaulichen:

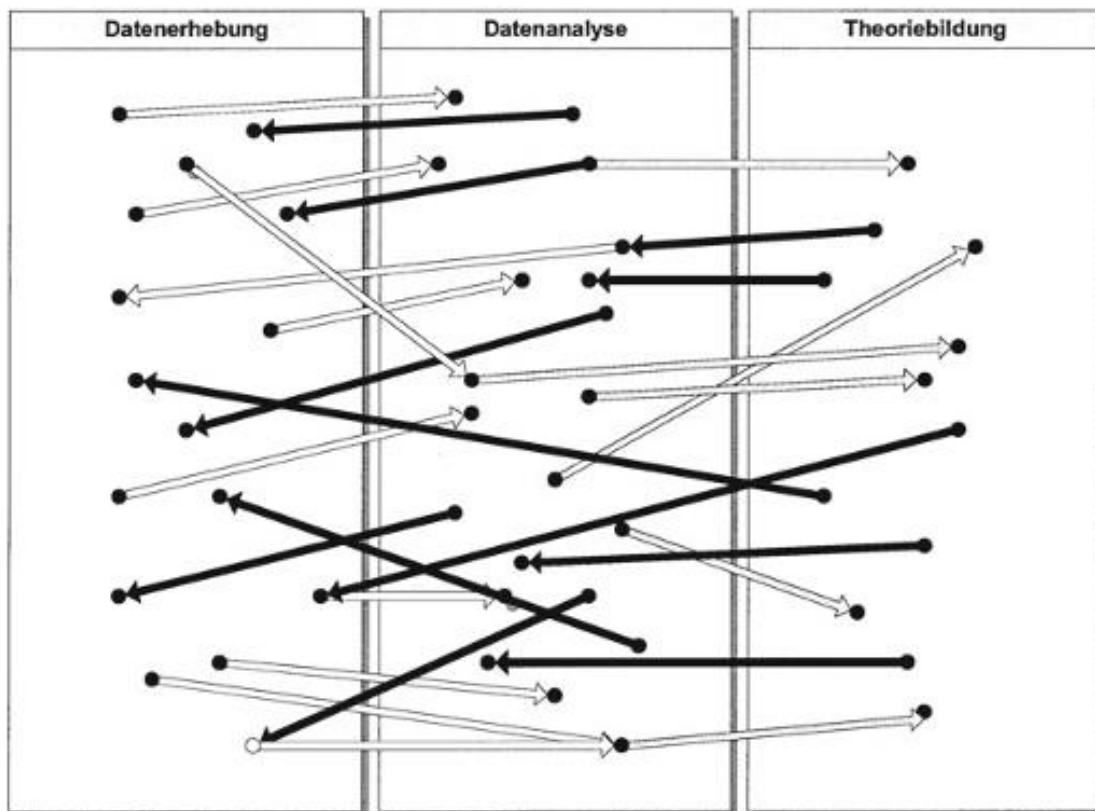


Abbildung 5: Abb. zur Parallelität der Arbeitsschritte aus Strübing (2008:15)

„Auf der untersten Stufe geht es zunächst darum, Textstellen zu identifizieren, die relevant sind für die bearbeitete Fragestellung“ (Berg / Milmeister 2011:314)

So haben wir alle geführten Interviews (4x Peers³⁰, 3x Peer-Ansprechpersonen) als auch einige Artefakte ausgewählt, wie den Peer-Zertifikats-Kurs, diverse Funktions- und Stellenbeschreibungen der Einrichtungen, Stellenausschreibungen bzgl. der Peer-Stellen, als auch ein partizipatives Einrichtungskonzept. All diese Daten haben wir anschließend offen codiert.

In der Analyse haben wir versucht, die Distanz zum Text entsprechend zu variieren. Berg und Milmeister verwendeten hier die Metapher eines „Zoom-Werkzeuges“ (ebd.:317), welches die Forschungsgruppe als passend empfand. So wurde einerseits versucht, größere Passagen als Ganzes zu fassen, als auch detailliertere Interpretation von Einzelstellen vorgenommen wurden. (vgl. ebd.)

3.7.2 Offenes Kodieren

„Unter Kodieren verstehen wir in einer ersten Annäherung das Zuordnen von Schlüsselwörtern zu einzelnen Textstellen. [...] Die Labels oder Schlüsselwörter werden

³⁰Davon zwei Mal mit der_demselben Peer zu unterschiedlichen Zeitpunkten.

Kodes oder Kategorien genannt. Die Begriffe „Kode“ und „Kategorie“ sind nicht bedeutungsgleich, dennoch sind die Übergänge zwischen beiden Begriffen fließend“ (ebd.:308)

In der vorliegenden Arbeit wird von uns der Begriff Code anstatt im Zitat ersichtlich die Schreibweise Kode verwendet. Der Unterschied zur Kategorie ist ein Mehr an Datennähe der Codes, wobei die Kategorie ein „Bestandteil der zu entwickelnden Theorie“ (ebd.) darstellt. Im Wesentlichen ist eine Kategorie eine sinnvolle Sammlung bestimmter Codes. Man kann einen Code auch als Begriffsassoziation zu einer Textstelle verstehen, während eine Kategorie darüber hinaus geht, als „Versuch des eigenen konzeptuellen Sprechens“ (ebd.) gewertet werden kann. (vgl. ebd.)

Folgend eine gelungene Beschreibung was bei der Kategorisierung von Codes geschieht:

„Bogdan und Biklen (1992) vergleichen die Situation damit, dass in einer großen Turnhalle eine Riesenmenge Spielzeug ausgebreitet wird und dass die Aufgabe des Kategorisierens darin besteht, die Einzelstücke in Haufen zusammenzulegen, die untereinander in einem sinnvollen Zusammenhang stehen. Dabei ist das Schema, nach dem die einzelnen Gegenstände geordnet werden, nicht von Anfang an bekannt. Es bildet sich erst während der Arbeit an den Daten heraus. Das Ziel jedenfalls ist, wie Kuckartz (1997) es sieht (allerdings eine andere Metapher heranziehend), dass schlussendlich alle Zitate gruppiert sind wie Medikamente in einer Apotheke, d.h. in säuberlich etikettierten Schubladen und Regalen systematisch geordnet abgelegt sind“ (ebd.:318)

Um einen Einblick in das eigene Vorgehen des Offenen Kodierens zu geben, findet sich im Anhang ein Auszug eines Offenen-Kodiererrasters.

„Nach Strauss und Corbin (1990, S.150) setzt sie [Kategorie] sich aus Eigenschaften zusammen, die ihrerseits wieder unterschiedliche dimensionale Merkmalsausprägungen annehmen können. Die Anreicherung der Kategorie geschieht durch die Klassifikation von Ähnlichkeiten und Unterschieden“ (ebd.:308)

Gleiches gilt auch für die Codes. Uns schien die Zusammensetzung der Codes als auch Kategorien aus Eigenschaften und Dimensionen nicht immer als hilfreich. In diesem Sinne gingen wir als Forschungsgruppe weiterfolgend pragmatisch vor und relativierten die Zuordnung der Eigenschaften und Dimensionen von Strauss / Corbin mit der Herangehensweise von Glaser, sprich, wir befüllten unsere Kodierungsraster nicht zwanghaft.

Nach Strauss ist es beim Kodieren wichtig „einfache und konsistente“ (ebd.:320) Fragen an den Text zu stellen, um zu brauchbaren Codes zu kommen. Damit Ideen beim Kodieren nicht verloren gehen, sollten immer auch Memos geschrieben werden. Dies dient auch dazu im Nachhinein einer „Spur“ (ebd.:320) folgen zu können, wie sich der Bezug zu den Daten im Laufe der Zeit verändert, also die Sichtweise der Forscher_innen auf die Daten. Klassische Kategorien wie Alter, Geschlecht oder soziale Herkunft sind keine Fixsterne in der Kategorienlandschaft und sollten nicht selbstverständlicherweise über die Daten gestülpt werden. So wie alle anderen Kategorien auch, müssen sich diese erst in der Analyse behaupten. (vgl. ebd.)

In der Forschungsgruppe wechselten wir stets zwischen individuellem Kodieren und Kodieren in der Gruppe. Nach individuellen Kodier-Sessions trafen wir uns meist in der Gruppe und besprachen die Codes und gingen teilweise gewisse Textstellen noch einmal gemeinsam durch. Gewisse ergiebige bzw. auch schwierige Textpassagen analysierten wir anschließend gemeinsam. Dies sollte sicherstellen, dass wir ein ähnliches bis gemeinsames Verständnis der Kodier-Arbeit haben und ein gemeinsames Prozedere als Forschungsgruppe entwickeln konnten.

Das bereits angesprochene Memoschreiben fängt bereits beim Offenen Kodieren an bzw. kann auch davor schon gewinnbringend sein und zieht sich durch den gesamten Forschungsprozess. Hier kann zwischen verschiedenen Arten von Memos unterschieden werden:

„Es gibt unterschiedliche Typen von Memos (vgl. zum Memoschreiben: Strauss 1987, S.109–129), die in dieser Phase eine Rolle spielen: theoretische Memos, die das Vorwissen abklären; operative Memos, die beschreiben, wie an den Text herangegangen werden soll, die also den oder die Filter explizit machen, mit denen der Text durchforstet werden soll; Memos, die beschreiben, wie ein Primärdokument oder eine Primärdokumentfamilie zustande gekommen ist; Kode-Memos, die explizieren, was hinter einer Begriffsassoziation steckt. Memos können auch Detailinterpretationen von Textstellen oder Textmerkmalen sein, sie liefern dann Begründungen für die Auswahl des Zitats und beschäftigen sich mit Stellen, die bei der Lektüre auffielen und die gerade deshalb in den Zitatkorpus aufgenommen worden sind“ (ebd.:316)

Bei allen Kodier-Sessions – ob diese nun individuell oder auch in der Gruppe passierten – versuchten wir immer auch Memos zu schreiben. Über diese tauschten wir uns aus und generierten so neue bzw. liesen andere fallen. Mal arbeiteten wir uns an einer Seite mühevoll ab, mal gingen wir schneller über manche Textstellen.

3.7.3 Axiales Kodieren

„Wenn Ihnen diese Verfahren, Techniken und Schritte beim axialen Kodieren überwältigend kompliziert erscheinen, erinnern Sie sich daran, daß die Wirklichkeit komplex ist“ (Strauss / Corbin 1996:89)

Das axiale Kodieren wurde für Glaser dann der „Stein des Anstoßes“ (Berg / Milmeister 2011:310). Es fehle im Kodier-Paradigma von Strauss / Corbin die Offenheit, welche die GT nach Glaser ausmache, und dieses schränke die Generierung einer GT unnötig ein. Dem setzt Glaser das Konzept des Theoretischen Kodierens³¹ entgegen. (vgl. ebd.:310)

„Die Hauptfunktion des axialen beziehungsweise theoretischen Kodierens besteht darin, über das empirische Material hinauszukommen. Es gilt, zwei gegensätzliche Gefahren zu bannen: das Versinken in der Datenflut und das Aufpropfen datenfremder Kategorien. Man geht deshalb jetzt auf Distanz zu den Daten, und das eigene ‚Sprechen‘ gewinnt an Bedeutung“ (ebd.:323)

³¹ Nach dem theoretischen Kodieren gruppiert Glaser Codes zu Kodierfamilien um so eine „fragmentarische und offene Theorieheuristik“ (ebd.:323) zu erhalten. So werden nach ihm „eben nicht Begriffe auf unzulässige Art und Weise in die Daten hinein importiert“ (ebd.).

In diesem Sinne ist das „Loslassen der Daten [...] der Preis, der für die Konzeptualisierung zu zahlen ist“ (ebd.:324). Doch sollte aufgepasst werden, dass der Bezug zu den Daten hier nicht verloren geht (vgl. ebd.).

Nach Strauss / Corbin zeichnet sich das axiale Kodieren durch folgendes aus:

„Eine Reihe von Verfahren, mit denen durch das Erstellen von Verbindungen zwischen Kategorien die Daten nach dem offenen Kodieren auf neue Art zusammengesetzt werden. Dies wird durch Einsatz eines Kodier-Paradigmas erreicht, das aus Bedingungen, Kontext, Handlungs- und interaktionalen Strategien und Konsequenzen besteht“ (Strauss / Corbin 1996:75)

In der folgenden Abbildung wird das Kodier-Paradigma dargestellt:

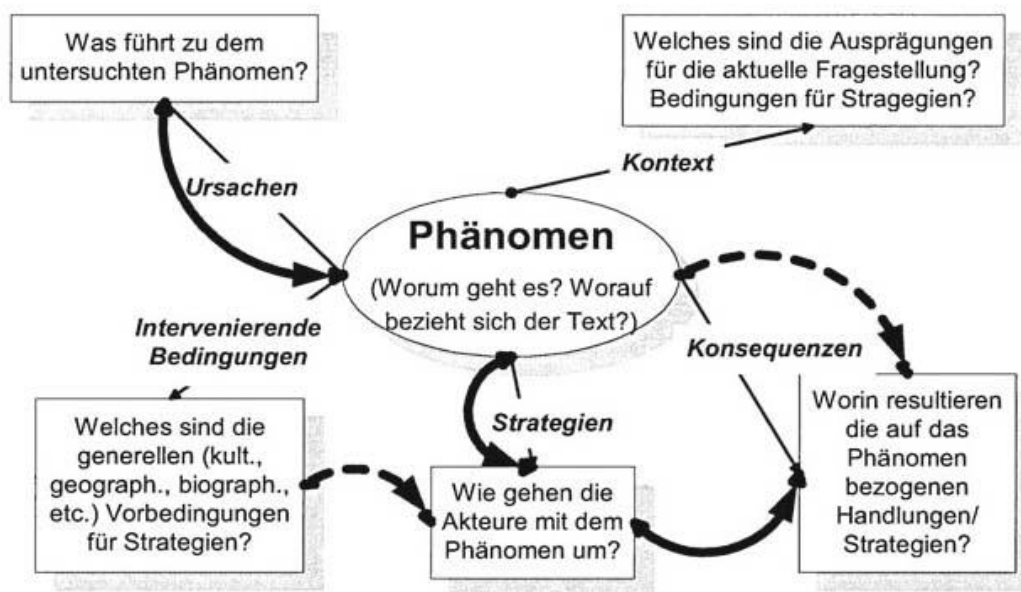


Abbildung 6: Kodierparadigma nach Strauss / Corbin (Strübing 2008:28)

Das paradigmatische Modell ermöglicht eine gewisse Systematisierung der Daten (vgl. ebd.6:78) So wird versucht, so gut es geht, der Komplexität der sozialen Wirklichkeit gerecht zu werden. Klar sein muss, dass dies niemals zur Gänze gelingen kann. (vgl. ebd.:89)

„Beim axialen Kodieren liegt unser Fokus darauf, eine Kategorie (Phänomen) in Bezug auf die Bedingungen zu spezifizieren, die das Phänomen verursachen; den Kontext (ihren spezifischen Satz von Eigenschaften), in den das Phänomen eingebettet ist; die Handlungs- und interaktionalen Strategien, durch die es bewältigt, mit ihm umgegangen oder durch die es ausgeführt wird; und die Konsequenzen dieser Strategien“ (ebd.:76)

So geht es in der axialen Analyse auch darum Ähnlichkeiten und Unterschiede innerhalb und zwischen den Kategorien zu erkennen und entsprechend zu deuten. Die aufgestellten Beziehungen, welche mittels axialer Analyse entdeckt werden, müssen immer auch in den Daten zu finden sein und diesen Stand halten (vgl. ebd.:89f)

Hier arbeiteten wir – analog dem Vorgehen beim Offenen Kodieren – als Forschungsgruppe anfangs im Team und versuchten uns an axialen Analysen von Kategorien. Dann gingen wir wiederum in Individualarbeit über und tauschten uns über die Analysen wiederum als Forschungsgruppe aus. So konnte relativ schnell erkannt werden, welche Kategorien – im Sinne der Findung der Kernkategorie – vielversprechend schienen, und auch welche eine weniger wichtige Rolle spielen würden.

3.7.4 Selektives Kodieren

„Der Prozesscharakter des Kodierens – vom offenen und punktuellen Kodieren zum selektiven und theoriebezogenen Kodieren – bringt mit sich, dass sich während der Arbeit am Text das Gewicht verlagert, vom Sprechen der Akteure im Feld zum Sprechen der Interpretierenden“ (Berg / Milmeister 2011:324)

So kommen wir näher Richtung Theorie und in diesem Sinne dient das selektive Kodieren der „Er-Findung“ (ebd.:325) der storyline. So soll in diesem Zuge die Kernkategorie gebildet, der Erzählbogen expliziert und die Geschichte ausformuliert werden. Die Kernkategorie soll dann zu anderen Kategorien in Beziehung gesetzt werden. Jene Kategorien welche am meisten Verbindung zur Kernkategorie aufweisen konnten, nannten wir Hauptkategorien, welche wir im Sinne des Kodier-Paradigmas nach Strauss / Corbin anordneten. In diesem waren verschiedene zuvor gebildet Kategorien integriert. Manche Kategorien konnten auch nicht mehr in den Hauptkategorien Platz finden und wurden beiseite gelegt. In Folge wurde in der Forschungsgruppe versucht, die „story“ (ebd.) zu schreiben, den roten Faden zu finden und somit auch die Verbindungen der Hauptkategorien zur Kernkategorie zu „systematisieren und zu festigen“ (ebd.) Hierzu gingen wir immer wieder zurück in die Daten und versuchten die Geschichte gleichsam auch analytischer zu gestalten. (vgl. ebd.)

Beim Selektiven Kodieren geht es nach Strauss / Corbin v.a. darum die bereits angesprochene Geschichte zu entwerfen, also eine „beschreibende Erzählung oder Darstellung über das zentrale Phänomen der Untersuchung“ (Strauss / Corbin 1996:94) zu gestalten. Und wie jede Geschichte, braucht diese einen roten Faden, also eine „Konzeptualisierung der Geschichte“ (ebd.), welche sich um die Kernkategorie dreht. Das Selektive Kodieren beschreibt den Prozess der Findung dieser Kernkategorie und setzt diese mit anderen Kategorien in Verbindung. Die Kernkategorie ist somit das „zentrale Phänomen, um das herum alle anderen Kategorien integriert sind“ (ebd.). Die Grundlage für das selektive Kodieren bildet das axiale Kodieren und ist im Sinne des Kodier-Paradigmas ähnlich zu bewerkstelligen. (vgl. ebd.:94f) Die Forscher_innen mussten folgend die Kategorien im Paradigma, welche in Verbindung zur Kernkategorie stehen (könnten), an und umordnen, bis die Geschichte stringent war. (vgl. ebd.:104)

„Um Integration zu erzielen, ist es erst einmal notwendig, sich selbst auf einen roten Faden der Geschichte festzulegen, und diesen zu formulieren. Das ist [...] die Konzeptualisierung einer beschreibenden Geschichte über das zentrale Phänomen der Untersuchung. (Durch die Analyse wird daraus die Kernkategorie.) Manchmal ist das Festlegen eines roten Fadens in der Geschichte schwierig, weil man so intensiv mit den

Daten beschäftigt ist, daß alles wichtig erscheint oder mehr als ein einzelnes Phänomen sich aufdrängt“ (ebd.:96)

So fiel es auch uns als Forschungsgruppe nicht gerade leicht, subjektiv betrachtet relevante Phänomene einfach fallen zu lassen, sprich diese nicht mehr in der Geschichte zu integrieren.

„Manchmal sind Forscher gleichzeitig auch Praktiker, die ihre Forschung in ihrem beruflichen Bereich durchführen. Dann empfinden sie es als schwierig, sich von ihrem Material ausreichend zu distanzieren, um eine angemessene Beschreibung und Konzeptualisierung des roten Fadens der Geschichte zu erreichen, und so eine Kernkategorie auswählen zu können“ (ebd.:99)

Dies traf sicherlich zu. Ein Forscher der Gruppe arbeitet im Feld der Forschung, wenn auch nicht direkt mit Peers und auch nicht in den untersuchten Einrichtungen. Auch wenn die Auswahl der Kernkategorie nicht das schwierigste in dieser Hinsicht war, so war es doch herausfordernd, eine gewisse Distanz zu den Daten zu bekommen

„Die Geschichte, die erzählt wird, hängt dabei nicht nur von den Daten ab, sondern „von der Stimme“, d.h. der Erzählrolle (persona) (Becker 1986, S.26ff.), dem Milieu, in dem gesprochen wird, von dem Publikum, das erreicht werden soll. Treffen wir Entscheidungen darüber, wer, wem, was, wie und wozu erzählt, spielt nicht zuletzt auch die Vorstellung, die wir von möglichen Geschichten haben, eine Rolle. Eine Fabel, ein Exempel, ein Gleichnis kommen anders daher als ein Roman, der Subjektivität und Modernität integrieren möchte“ (Berg / Milmeister 2011:325f)

Wir entschieden uns als Forschungsgruppe dafür, eine leicht verständliche – bestenfalls für einen breiten Personenkreis zugängliche – Sprache für die Story bzw. für den Ergebnisteil zu verwenden. So entschieden wir uns auch dafür, trotz analytischer Dichte, dem Datenbezug treu zu bleiben, weswegen dann schließlich viele Zitate im Text eingearbeitet wurden, welche der Story die authentische Note verleihen und auch die Akteur_innen des Feldes zu Wort kommen und so auch entsprechend gewürdigt werden.

„Beendet ist die Analyse, die unendlich fortgesetzt werden könnte, nur vorläufig unter einem nach den Forschungsinteressen der Interpretinnen und Interpreten ausgewählten Analyseaspekt“ (ebd.:310)

4 Die Story nach Grounded Theory

Daniel Penninger, Elisabeth Winterauer, Martin Zeilbauer

In diesem Kapitel stellen wir die Ergebnisse unserer Forschung dar. Nach der Auswertung der Artefakte, der Interviews der Peer-Ansprechpersonen und der Peers kamen wir zu folgender Kernkategorie und folgenden Hauptkategorien.

Kernkategorie und Hauptkategorien

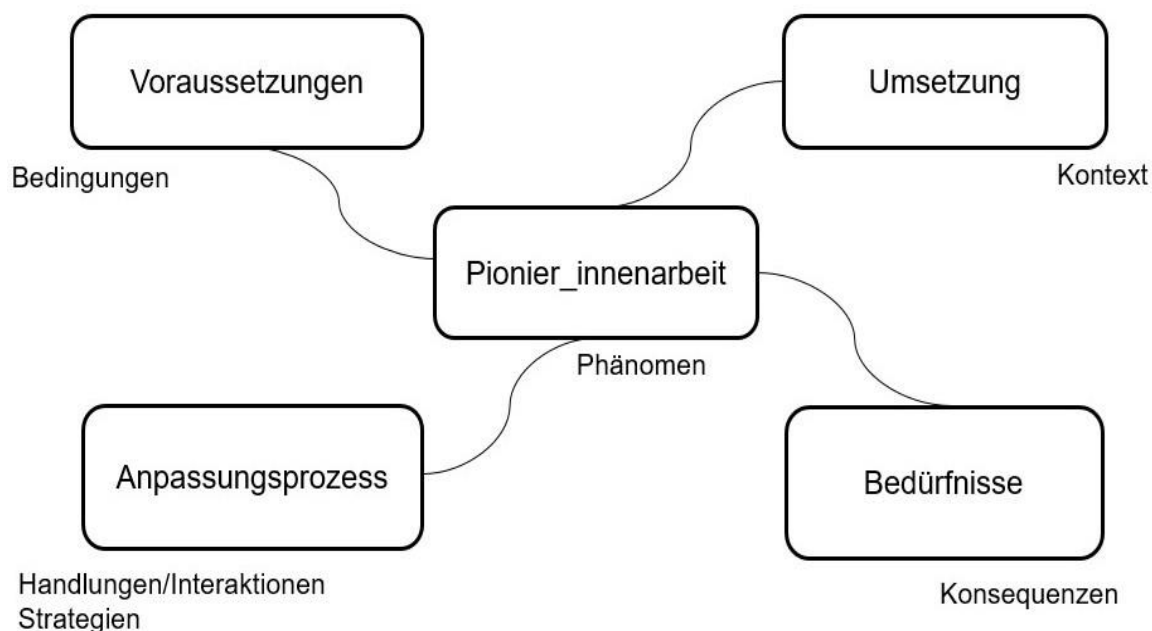


Abbildung 7: Kernkategorie Pionier_innenarbeit mit den Hauptkategorien unter Berücksichtigung des paradigmatischen Modells

Die Abbildung zeigt die Kernkategorie Pionier_innenarbeit und die Hauptkategorien Voraussetzungen, Umsetzung, Anpassungsprozess und Bedürfnisse. Das paradigmatische Modell wird zur Beschreibung der Reihenfolge herangezogen. "Die Bedingungen führen zum Phänomen, was zum Kontext führt, was zu Handlung/Interaktion inklusive Strategien führt und dann zu den Konsequenzen führt" (Strauss / Corbin 1996:101)

Die Hauptkategorie Voraussetzungen wird für die Implementierung der Peer-Arbeit in der WWH als Ausgangspunkt, als Bedingungen, für das Phänomen Pionier_innenarbeit angenommen. Auf diese Annahme aufbauend finden sich besondere Bewältigungsformen, die zur Umsetzung der Peer-Arbeit führen und hier als Kontext im Paradigma dienen. Die Handlungen und Interaktionen aller beteiligter Akteur_innen in

den Einrichtungen, ergeben die Hauptkategorie Anpassungsprozess. Als Konsequenz kommen die formulierten Bedürfnisse der Peers zum Vorschein.

Anhand dieses Modells werden wir unsere Ergebnisse beschreiben und die Zusammenhänge der Kern-/Hauptkategorie(n) erläutern. Wir gehen vom Mittelpunkt, der Kernkategorie Pionier_innenarbeit, aus. Die Hauptkategorien bilden dabei die weiteren Unterkapitel.³²

4.1 Pionier_innenarbeit

Dies ist unsere Kernkategorie und steht als gemeinsamer Nenner über unseren Hauptkategorien. Die Pionier_innenarbeit beschreibt die erste Implementierung von Peer-Arbeit in der WWH. Da es sich um die erste Realisierung handelt, ist es nicht nur für die Peers, sondern auch für die neuen Kolleg_innen der Peers, die Leitungen der Einrichtungen und für die Nutzer_innen der Einrichtungen der WWH das erste Mal, dass sie Peer-Arbeit in der Praxis erleben. Wir haben in unserer Masterarbeit die Arbeit der ersten Peers, die in der WWH tätig werden, erforscht. Sie haben eine besondere Stellung. Vieles, wie beispielsweise Arbeitsabläufe, das Einordnen in bestehende Strukturen oder auch die konkreten Tätigkeiten, wird mit und ohne sie ausverhandelt und die folgenden Hauptkategorien stehen damit in Beziehung.

Anhand der vier Hauptkategorien soll im Folgenden aufgezeigt werden, in welcher Beziehung der Begriff Pionier_innenarbeit als Kernkategorie zu den vier Hauptkategorien steht.

4.1.1 Die Voraussetzungen

Der Implementierung der Peer-Arbeit in die WWH liegen erfolgreiche Erfahrungen in der Etablierung von Peer-Arbeit in anderen Ländern und auch in anderen Feldern abseits der Wohnungslosenhilfe zugrunde. Den Begriff Pionier_innenarbeit wählten wir in diesem Zusammenhang, da Peer-Arbeit im Bereich der WWH in Österreich zum ersten Mal eingesetzt wird. In diesem Kontext wurde der Peer-Zertifikats-Kurs vom neunerhaus entwickelt. Als Fördergeber finanziert der FSW diese Ausbildung und in weiterer Folge auch die Anstellungen der Peers.

Die Peers aus dem ersten Lehrgang sind Pionier_innen und somit konnten sie auch nicht auf Erfahrungen von früheren Peer-Berater_innen der WWH zurückgreifen. Dieses Fehlen an Vorerfahrung hatte auch Einfluss auf den Kurs, da den Kursteilnehmer_innen keine konkreten Beispiele und Situationen aus der Praxis zur Verfügung standen.

Auch die Einrichtungen hatten keine Erfahrungen mit Peer-Arbeit und die Voraussetzungen für die Arbeit mit den Peers mussten erst geschaffen werden. Eine besondere Herausforderung in diesem Zusammenhang ist die Diversität der Peers, deren Berücksichtigung ein wesentlicher Teil des Prozesses ist.

³² Zur Darstellung der einzelnen Kategorien werden diese in den folgenden Kapiteln kursiv geschrieben. Eine vollständige Auflistung der Kategorien finden sich im Anhang.

Eine gesicherte Finanzierung stellt eine weitere Voraussetzung für die Implementierung der Peer-Arbeit in der WWH dar. In diesem Zusammenhang ist vorgesehen, dass sich Einrichtungen beim Fördergeber für die Anstellung einer_s Peer_s bewerben.

Der Wille, etwas Neues auszuprobieren, ist ein weiterer wesentlicher Aspekt der Pionier_innenarbeit. Aus der Sicht einer Peer-Ansprechperson wird diese Pionierphase folgendermaßen geschildert:

„einerseits konnte sie ausprobieren und der Leistungsdruck war nicht gegeben und andererseits, wenn das Projekt scheitert, dann scheitert es und es gibt keine weitere Folge für die Einrichtungen“ (Peer-Ansprechperson 2020:7)

Andererseits gibt es jedoch einen gewissen Druck des Gelingens auf der Seite der Peers, der nicht vernachlässigbar ist. Für die Peers ist das Peer-Konzept eine Chance am Arbeitsmarkt wieder aktiv zu werden.

4.1.2 Die Umsetzung

An dieser Stelle möchten wir den Pionier_innenaspekt in der Umsetzung der Peer-Arbeit herausarbeiten. Auf alle weiteren Aspekte der Umsetzung wird in der Beschreibung der Hauptkategorie eingegangen.

Im Folgenden soll es nun darum gehen, welche speziellen Herausforderungen in der Umsetzung auf die Tatsache zurückzuführen sind, dass es sich um den ersten Versuch einer Implementierung von Peer-Arbeit in der WWH handelt. Internationale Erfahrungen zu Peer-Arbeit existieren sehr wohl, können aber nicht so ohne Weiteres in den Kontext der WWH übernommen werden, wodurch in diese Phase der Umsetzung diverse Unklarheiten entstehen können.

Diese Problematik manifestiert sich schon im Zertifikats-Kurs für Peer-Arbeit, denn die Praxis fängt schon im Kurs an, im Sinne des Praktikums. Die Position der Peer-Arbeit in den Einrichtungen musste im Rahmen des kursimmanenten Praktikums laufend ausverhandelt werden (vgl. Peer 2020). Die Eigeninitiative der Peers war in diesem Zusammenhang stark gefordert.

Auch im Arbeitsalltag bringt das Pionier_innendasein für die Peers einige spezielle Herausforderungen in der Umsetzung mit sich. Unklarheiten, die aus dem Mangel an Erfahrungen in den Einrichtungen entstehen, führen dazu, dass Peers oftmals als „Mädchen für alles“ angesehen werden. Dafür ist das Erfahrungswissen zu wertvoll und hier braucht es sicher ein sich mehr Einlassen auf das wahre Peer-Sein. Eine reine Zugabe des Peers, ohne das interdisziplinäre Team entsprechend zu verändern bzw. diverse Handlungen zu evaluieren, wird zu kurz greifen. Eine Einbindung in ein bestehendes Team ebenso.

Außerdem kommt den Pionier_innen unter den Peers insofern eine Sonderstellung zu, als sie nicht nur die ersten, sondern auch meist die einzigen Peers in den jeweiligen Einrichtungen sind. Die Teamfähigkeiten der Peers sind hier ebenso gefragt, wie das Abstimmen der Aktivitäten mit den Kolleg_innen. Einerseits gilt es, den diversen Erwartungen gerecht zu werden. Andererseits sollen sich die Peers gleichzeitig auch einbringen und selbst erkennen, was sie in der Einrichtung umsetzen können.

Das Einbringen von Erfahrungswissen heißt nicht automatisch, dass dieses in den Einrichtungen auch so umgesetzt werden kann. Hier gilt es, die Diversität der Peers zu beachten und auch zu nutzen.

Deutlich wird die Pionier_innenarbeit auch im Sinne des formal befristeten Vertrages der Peers betreffend ihre Anstellung zu Beginn des Peer-Projektes.

Aufgrund von COVID-19 war die Umsetzung des Peer-Ansatzes eingeschränkt und verschiedene Ideen konnten dadurch nicht umgesetzt werden.

Die Umsetzung des Praktikums ist insofern schwierig, als die Praxis des Peers so nicht erfahren werden kann, da sie die ersten in den Einrichtungen sind. Den Erwartungen der Einrichtungen gerecht zu werden, ist ein Prozess, der sich für die Peers nur in der Praxis erleben lässt.

Was zusätzlich den Charakter der Pionier_innenarbeit unterstreicht, ist die Vorbereitung auf den Einsatz der Peers seitens der Einrichtungen. Hierfür gab es verschiedene Sitzungen, in denen versucht wurde, die Weichen zu stellen. Es wurden beispielsweise in manchen Einrichtungen neue Stellen wie die Peer-Ansprechpersonen geschaffen.

4.1.3 Der Anpassungsprozess

Der Anpassungsprozess bezieht sich auf Adaptierungen in den Einrichtungen.

Die Pionier_innenarbeit bringt es mit sich, dass dieser Prozess für alle Beteiligten mit aufwendigen Veränderungen auf allen Ebenen verbunden ist.

Die komplexe Tätigkeit der Peers, die an viele Arme der interdisziplinären Teams angebunden sind und doch eine eigene Sonderstellung innehaben, stellt eine Herausforderung dar. Die Interdisziplinarität wird somit in den Teams noch erweitert. Das Einfügen in diese interdisziplinäre Struktur ist noch Verhandlungssache, ist noch nicht festgeschrieben und somit ebenso ein Aufwand, der von den Pionier_innen, aber auch von den Akteur_innen der Einrichtungen zu leisten ist.

Die_Der Peer hat auch im Anpassungsprozess eine gewisse Sonderstellung. Eigene Tätigkeitsbereiche, eigene Dienstpläne und eigene Herangehensweisen unterscheiden die Peers von den anderen Teammitgliedern. Die hier auftretenden Konflikte treffen vor allem die Pionier_innen.

Die Pionier_innen kommen in eine bestehende Teamstruktur, welche sich dadurch im Umbruch befindet. Den sich daraus ergebenden Herausforderungen müssen sich die Peers zusätzlich stellen. Die Peers sollen sich hauptsächlich auf die Nutzer_innen positiv

auswirken. Pionier_innen müssen jedoch auch erst ihre Position in der Einrichtung finden. Auch für Einrichtungen ist es das erste Mal, dass Peers zum Einsatz kommen. Die Teamstrukturen werden angepasst und die Peer-Arbeit wird erst in bestehende Arbeitsabläufe implementiert. Hier fehlen beim ersten Durchgang in der Praxis erprobte Arbeitskonzepte, die eine Etablierung in den Einrichtungen erleichtern. Gleichzeitig sind die Pionier_innen teilweise mit verschiedenen Vorbehalten konfrontiert, die ihre Nachfolger_innen wahrscheinlich nicht im selben Ausmaß treffen. Unsicherheiten auf Team- und auf Einrichtungsebene die Peer-Arbeit betreffend müssen seitens der Einrichtungen erst geklärt werden.

Zum Teil gibt es auch Erwartungen dahingehend, dass Peers das bestehende Team in den Einrichtungen entlasten sollen. Das ist eventuell ein Missverständnis des Peer-Ansatzes. Entlastung bringen mehr Kolleg_innen in den Bereichen, wo Entlastung gewünscht wird. Die_Der Peer hingegen bringt neues Wissen mit, was mehr einer neuen Qualität in der Einrichtung gleichkommt und natürlich auch Entlastung bieten kann. Es ist jedoch fraglich, ob dies im gewünschten Ausmaß beziehungsweise im gewünschten Sinne und an den gewünschten Stellen, in den erhofften Bereichen der Fall ist.

Der Anpassungsprozess bekommt eine zusätzliche Komponente, wenn man die Diversität der Peers mit einbezieht. Dies ist noch nicht zur Gänze geschehen. Erfahrungswissen ist nicht gleich Erfahrungswissen und muss differenziert betrachtet werden.

Schwierigkeiten beim Praktikum wurden bereits erwähnt. Hervorzuheben ist, dass für Pionier_innen ein Einblick in die möglichen Tätigkeiten einer_s Peer_s schwierig ist, ohne eine_n Peer in und bei der Arbeit zu sehen. Eine Ansprechperson für die Peers erleichtert die Gewöhnung an die vorhandenen Strukturen.

Die zurecht unklare Zuordnung der Peers zu bestimmten Teamteilen macht die Zuteilung zu Teamsitzungen und Supervisionen schwieriger. Zu welchen soll die_der Peer gehen? Zu welchen muss sie_er gehen? Zu welchen kann sie_er gehen?

Im ersten Peer-Zertifikats-Kurs werden Genesungsbetreuer_innen ³³ als Lehrende herangezogen, Peers aus der WWH jedoch nicht. Dies konnte beim ersten Kurs natürlich noch nicht umgesetzt werden, weil es diese direkten Erfahrungen aus der Peer-Arbeit eben noch nicht gegeben hat.

COVID-19 hat ebenfalls eine Auswirkung auf den Anpassungsprozess, da dies eine sehr anspruchsvolle Zeit in der WWH war. Durch diese auch für die Einrichtungen herausfordernde Situation fehlte es womöglich an Ressourcen sich einer genauen Definition des Arbeitsfeldes der Peers zu widmen. Deswegen werden die Peers teilweise auch als „Mädchen für alles“ eingesetzt.

³³ Ausgebildete Peer-Berater_innen mit Erfahrungswissen aus dem Bereich psychische Erkrankung/Recovery

4.1.4 Die Bedürfnisse

Die Bedürfnisse beschreiben, was die Peer-Berater_innen in Zukunft brauchen und welche auf Erfahrungen basierenden Erkenntnisse die Peers für notwendig halten, um nachhaltige Arbeit leisten zu können. Die Pionier_innen der Peer-Arbeit in der WWH haben andere Bedürfnisse als die Nachfolgenden, da sie dem „Widerstand der bestehenden Struktur“ noch mehr ausgeliefert sind. Gleichzeitig können sich auch Erwartungen an die zukünftigen Peers durch die erfahrene Praxis ändern.

Die Erfahrungen der Pionier_innen zeigen einerseits deutlich auf, welche Bedürfnisse (z.B. Anerkennung der Peer-Arbeit) für ein gelungenes Arbeiten schon erfüllt sind. Andererseits konkretisieren sich Bedürfnisse die Zukunft betreffend, wie beispielsweise der Wunsch nach einer höheren Beteiligung von Frauen an der Peer-Arbeit.

Der erste Einsatz der Peers zeigt auch deutlich, welche Ideen in der Praxis umgesetzt werden können und welche nicht. Dies hat mitunter sowohl mit der Individualität der Peers und als auch mit der Akzeptanz der Kolleg_innen gegenüber der Peer-Arbeit zu tun.

Das gesamte Team muss sich wohl auf die Peer-Arbeit einlassen und auch Ressourcen aufwenden, dass diese implementiert wird. Etwa wie sich Peers weiterbilden können, ist noch nicht geklärt. Die Bedürfnisse zu erkennen bedingt eine klare Positionierung der Peer-Arbeit in den Einrichtungen. In der Pionierphase ist dies noch nicht gegeben.

Wie bereits angesprochen, bedarf es insbesondere in der Pionierphase, also der Anstellung der ersten Absolvent_innen des Zertifikats-Kurses, viel an Aufwand und Engagement seitens aller Akteur_innen. Projekte, die zum ersten Mal durchgeführt werden, benötigen zumindest eine antreibende Person, die von dem zu implementierenden Ansatz überzeugt ist und dies ebenso dementsprechend promotet.

„innovationen verdanken ihren Erfolg dem unbedingten Einsatz einzelner Personen. Sie bringen ihre Persönlichkeit, ihre Position, ihre Sanktionsinstrumente, ihr Wissen, ihr Wollen in die Entscheidung und Durchsetzung des Neuen ein“ (Hauschildt / Salomo 2011:120)

4.2 Hauptkategorie Voraussetzungen

Diese Hauptkategorie beschreibt zum einen die Bedingungen, die im Vorfeld gegeben sein können, um ein_e Peer zu werden, die persönlichen Voraussetzungen. Zum anderen beinhaltet dieses Kapitel die strukturellen Voraussetzungen seitens der Einrichtungen, die Peer-Arbeit in ihr Angebot aufnehmen.

4.2.1 Persönliche Voraussetzungen

Die Grundvoraussetzung für die Funktion als Peer ist das vorhandene *Erfahrungswissen* bzw. das im Kurs und in der Arbeitserfahrung entwickelte *Wir-Wissen*.

Prägende Erfahrungen sind nicht ausschließlich die spezifischen, peerdefinierenden Erfahrungen. Die häufig prekären, marginalisierten Lebenswelten, in denen sich Peers befanden, auch andere „herausfordernde“ Erfahrungen, sowie Hindernisse im Alltag, die bewältigt werden mussten und auch daraus resultierende Erfolge, spielen in diesem Zusammenhang eine Rolle.

Es wird einiges verlangt von den Peers. Der Zugang für die Tätigkeit als Peer, beziehungsweise vorher noch für den Peer-Zertifikats-Kurs im Sinne von persönlichen Voraussetzungen ist das Erfahrungswissen.. Dieses Erfahrungswissen ist von Peer zu Peer unterschiedlich gelagert. Wohnungslosigkeit ist nicht gleich Wohnungslosigkeit.

„meine wohnungslosigkeit war nicht besonders hart ich war nie wirklich obdachlos ich hab nie auf der straße geschlafen wie gesagt ich trink nicht und hab kein drogenproblem aber ich war wohnungslos in einem haus für viereinhalb monate und im nachhinein muss ich auch sagen hätt ich einen wie mich mit dem heutigen wissensstand an meiner seite gehabt wäre das nach ein paar wochen beendet gewesen“ (Peer 2019:8)

„ich hab immer a dach übern kopf ghabt ich war quasi scheinobdachlos [...] war nicht klassisch straßenobdachlos [...] am papier war ich obdachlos aber hab immer a dach übern kopf ghabt [...] aber prekäre wohnverhältnisse“ (Peer 2020:12f)

„also wie es dazu gekommen ist, durch meine schwangerschaft ich habe eine tochter und damals wie ich schwanger geworden bin mein exfreund hat mich aus der wohnung geschmissen und ich bin dann halt in ein mutterkindhaus kommen“ (Peer 2020:1)

So kann gesagt werden, das Erfahrungswissen der Peers gilt als zentrale Voraussetzung für den beruflichen Einstieg als Peer. Dies schließt die einzelnen Biografien der Peers mit ein, welche bei aller Diversität dann doch alle eine Gemeinsamkeit haben: Sie haben diese prekäre Lebensphase überwunden und konnten sich davon emanzipieren.

„also i hab mei ganzes leben ganz was anderes gemacht bin mein ganzes leben lang dem geld nachgehetzt [...] und bin dann durch verschiedene umstände über die ich eigentlich nicht sprechen will selbst wohnungslos geworden [...] i hab nicht gewusst wie wohnungslosigkeit funktioniert [...] und hab sozusagen den fehler gemacht mich zurückzulehnen und mich auf die profis zu verlassen und mir gedacht na die sozialarbeiter die kennen die wege die kennen die leute die wern mir eine wohnung finden und so nach zwei zweieinhalb monaten hab ich gemerkt dass [...] das nicht funktioniert ja also sozialarbeiter können dir nur das geben was sie haben und ich hab in keine checkboxen hineingepasst ich hab kein mentales problem ich kann meine dinge selber regeln ich bin kein alkoholiker ich bin nicht auf drogen ich bin körperlich halbwegs fit und da hab ich nirgends hineingepasst ich hab dann schon provokativ gesagt muss ich zum saufen anfangen damit ich hilfe bekomme na jedenfalls nach zweieinhalb monaten hab ich gemerkt das wird nichts ich war vollkommen mittellos muss ich sagen hab aber dann in aussicht gehabt dass ich die mindestsicherung bekomme das hat dreieinhalb monate gedauert bis ich das geld bekommen hab und hab dann das geld sofort verwendet um die kauton für eine wohnung zu bezahlen“ (Peer 2019:5f)

„[...] ich hab eine wohnung bezogen [...] über sozialschiene so ne wohnung kriegst normal nicht [...] also i hab drei jahre mit der stadt wien herumgestritten die wollten mich dann ins betreute wohnen stecken, hab i gsagt na danke des kost den steuerzahler zviel gebens ma a kleine wohnung ja brauch ka betreutes wohnen [...] ma fühlt sich dann auch so entmündigt [...] wenn man in so was reingesteckt wird“ (Peer 2020:9f)

Demzufolge verfügen auch die Peers über unterschiedliches Erfahrungswissen – auch, was die Dauer dieser Erfahrung betrifft. Neben dem, nennen wir es, primäres Erfahrungswissen, gibt es noch eine Fülle anderer Erfahrungen, auf die in weiterer Folge, in der beruflichen Tätigkeit als Peer zurückgegriffen werden kann. Denn jede_r Peer hat mehr erfahren als die eigene Wohnungslosigkeit und hiervon kann profitiert werden. Die Erfahrungen aus früheren Berufen oder vorangegangenen Ausbildungen können bei der Ausübung der Peer-Arbeit helfen. *Vorerfahrungen*, wie aktionistische Beteiligungsformen Handlungen oder ehrenamtliche Tätigkeiten im Kulturbereich, werden ebenso als Teil der biografischen, persönlichen Voraussetzungen gesehen - natürlich neben den einschlägigen Erfahrungen im Bereich Wohnen bzw. Wohnungslosigkeit.

Diese oben genannten Tätigkeiten führten zwar oft zu einem Zuwachs an Erfahrungen, brachten jedoch auch ein Verharren in unsicheren Arbeitsverhältnissen mit sich. Dies wird ebenso als Mitgrund für einen *Veränderungswunsch* genannt.

Wie die Sicht der Peers zeigt, scheint das Überwinden von vor allem finanziellen *Abhängigkeiten* beziehungsweise eine gelebte *Unabhängigkeit* und nach Abhängigkeiten das Wiedererlangen dieser, Teil der Voraussetzungen zu sein.

„[...] und das erste was war als ich meinen neuen termin ghabt hab der berater der hat gemeint [frau/herr] sie sind seit zwei jahren arbeitslos also erwerbslos sie müssen was tun also ja und ich hab ja davor immer nur kunst und kultur gmacht im endeffekt immer alles brotlos ehrenamtlich halt erfahrungswerte hund war da auch obwohl ich vom ams abhängig war finanziell [...] war ich schon so eine art wie mein eigener herr so auf die art [...] quasi eine ich-ag kann man auch sagen [...] also ich hab immer gesagt ich bin erwerbslos aber nicht arbeitslos“ (Peer 2020:3f)

Neben den mitgebrachten Erfahrungen und den einzelnen *Biografien* sind die individuellen Persönlichkeitsmerkmale der Peers, die nach eigenem Dafürhalten der Peers zu dem Peer-Werden geführt haben, als Voraussetzung zu nennen.

So wird zum Beispiel die eigene „soziale Ader“ (Peer 2020:1f) als Mitgrund für die *Entstehung der Idee*, Peer zu werden, gesehen und wiederum die eigene politische Ausrichtung als Grund für die soziale Einstellung genannt.

„ich kann nur sagen wie ist es dazu gekommen dass ich den peerkurs gemacht hab ich hab immer schon eine soziale ader gehabt ich komm ja eigentlich ausm eck heraus aus der punkkultur aus der linken ecke halt und da ist ma halt immer sehr sozial engagiert a bissl halt [...] also bei mir is es halt so gwesen immer schauen dass es schwachen hilfslosen bissl hilft ich hab immer schon eine soziale ader ghabt“ (Peer 2020:1f)

„[...] und ich wollte eigentlich dann halt nach der karenz und alles mich umschulen lassen für sozialen bereich genau in der richtung wohnungslosen“ (Peer 2020:1)

Der Wille, im Sozialbereich tätig zu werden und als Peer in der WWH zu arbeiten, setzt voraus, sich auf die Angebote der WWH einzulassen. Im Gegensatz dazu ist es aber auch wesentlich, die Fähigkeit der Abgrenzung zur eigenen Geschichte aufzubauen. Eine interviewte Peer-Ansprechperson setzt folgende Haltung einer_s Peer_s für eine gelingende Peer-Arbeit voraus.

„ich war wohnungslos ich weiß wie es ist und für mich ist klar ich war in der situation und bin es aber nicht mehr und kann trotzdem oder gerade deswegen helfen“ (Peer-Ansprechperson 2020:5)

Wie die Peers dann zum Kurs gekommen sind, beziehungsweise wie diese darauf aufmerksam wurden, war unterschiedlich. Auch die Erwartungen und Vorstellungen, die damit einhergingen, waren divers.

„ich habe auch keine sozialversicherung gehabt [...] und da bin ich dann amal ins neunerhaus gesundheitszentrum hingegegangen und die haben mir medikamente gegeben [...] und da is ein flyer aufgelegt vom zertifikatskurs für peers [...] und da hab ich mir gedacht [...] so ein alter mensch mit einigen lebensspuren muss ich dazu sagen hat am arbeitsmarkt praktisch überhaupt keine chancen mehr und ich hab mir gedacht naja im sozialbereich kann ich vielleicht doch noch eine beschäftigung finden und da kann ich mich vielleicht auch einbringen und ich hab dann sehr schnell gemerkt dass ich mit der wahl richtig lieg und hab mich gefreut dass mich die auch genommen haben für den kurs“ (Peer 2019:6)

„[...] hat sich dann halt super ergeben im mutterkindhaus haben sie mir das angeboten mit dem peer und so haben gesagt ja da wärst du super drinnen und so hat sich das auch ergeben“ (Peer 2020:1)

„[...] die hat dann gsagt es gibt diese peer-ausbildung hat mir aber auch gleichzeitig erzählt dass es keine jobgarantie gibt [...] was dann wieder bei mir halt unmut erzeugt hat weil i hab schon so viele sachen ehrenamtlich gemacht [...] und ich hab dann gsagt na [...] hat mich dann damit versucht zu locken na vielleicht nehmen sie was mit fürs leben so auf die art und das war mir ein bissl zwenig [...] i hab eh schon so viel ausm leben schon mitgenommen“ (Peer 2020:5)

Die Diversität der Vorstellungen und Erfahrungen wird auch bei den interviewten Peers deutlich. Das unterschiedliche Erfahrungswissen wird in die berufliche Praxis individuell eingebaut. Peers sind nicht gleich Peers und diese Vielfalt sollte man auch entsprechend nutzen.

4.2.2 Strukturelle Voraussetzungen

Es ist ein weiter Weg für angehende Peers, bis sie schließlich einer Arbeit im Sinne des Peer-Ansatzes nachgehen können. Die Voraussetzung schlechthin, ein_e ausgebildete_r Peer zu werden, ist die Absolvierung des Zertifikats-Kurses. Hierfür gibt es einige Anforderungen, auf die in der Folge eingegangen werden soll. Darüber hinaus wird eine Reflexionsfähigkeit im Sinne einer Reflexion der eigenen Erfahrungen vorausgesetzt. Das eigene Erfahrungswissen soll durch andere Kursteilnehmer_innen erweitert und weiterentwickelt werden. Basale Voraussetzungen sind weiter grundlegende PC-Kenntnisse und ausreichende Deutschkenntnisse, um den Kursinhalten folgen und auch den (Arbeits-)Alltag bewältigen zu können. Ausschlusskriterien wären beispielsweise auch „akute [...] psychische [...] Erkrankungen und existenziell bedrohliche [...] Situationen zur Zeit des Aufnahmeverfahrens“ (Hammer / Dergovics 2019:6).

Nach dem Ausfüllen des Bewerbungsbogens und dem Verfassen eines Motivationsschreibens können sich Interessent_innen für einen Bewerbungstag anmelden, an dem es unter anderem Einzel- und Gruppengespräche gibt und das

Verhalten der Bewerber_innen in diesen Settings beobachtet wird. Die Teilnehmer_innenzahl für den ersten Peer-Zertifikats-Kurs war mit 20 Teilnehmer_innen begrenzt. (vgl. Hammer / Dergovics 2019:6f)

Die Teilnahme am Kurs ist kostenlos und diese wurde aufgrund der Förderung (Näheres dazu im Kapitel 4.3.2.1) ermöglicht (Hammer / Dergovics 2019:6). Soweit zu den Voraussetzungen für die Kursteilnahme. Auf die Bedingungen für einen positiven Abschluss, wie beispielsweise die erfolgreiche Absolvierung des Praktikums, wird in der nächsten Hauptkategorie Umsetzung (Kapitel 4.3) eingegangen.

Die Anerkennung der Qualität des Zertifikatskurses für Peer-Arbeit ist ebenfalls eine Voraussetzung für eine Implementierung der Peers in die Einrichtungen der WWH. Eine Peer-Ansprechperson äußert sich beispielsweise wie folgt über den Zertifikatskurs:

„also was man wirklich gemerkt hat das was [die_der Peer] mitgebracht hat aus der ausbildung wirklich gute kenntnisse diese ausbildung war offenbar so umfassend als möglich“ (Peer-Ansprechperson 2020:4)

Damit die Peer-Arbeit in den Einrichtungen der WWH beginnen kann, ist das Stellen eines Konzeptantrages beim Fördergeber (FSW) Voraussetzung. Ein in Auszügen angeführtes Tätigkeitenprofil im Kapitel 4.3.3 ist Teil eines Konzeptantrages und wurde ursprünglich im Rahmen des ersten Peer-Zertifikats-Kurses (vgl. Hammer / Dergovics 2019:19f) erstellt. Das Tätigkeitenprofil gibt Einblick in mögliche Aufgaben und Tätigkeiten von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Die Aufgaben und Tätigkeiten sind im Konkreten von der Zielsetzung der Einrichtungen geprägt, das heißt, nicht alle Tätigkeiten sind in den jeweiligen Einrichtungen von gleicher Bedeutung (vgl. ebd.)

Eine Umsetzung der aufgeführten Tätigkeiten ist im Gruppen- und Einzelsetting möglich, je nach den Gegebenheiten in den Einrichtungen. Der professionelle Aufbau einer Beziehung und das Halten dieser Beziehung zu den Nutzer_innen bildet die Basis aller Tätigkeiten. (vgl. ebd.)

Weitere strukturelle Voraussetzungen für die Peer-Arbeit werden in den Stellenbeschreibungen als Anforderungsprofil (Anforderungen) angegeben. Zur Veranschaulichung wird hier als Beispiel ein Auszug eine Stellenbeschreibung angeführt.

Anforderungsprofil (Ausbildung, Praxiserfahrung, persönliche und soziale Kompetenz) (vgl. A5)

- Selbstverantwortung und Selbstständigkeit
- Teamfähigkeit und Kommunikationsfähigkeit
- Bereitschaft zu Fort- und Weiterbildungen
- Gelassenheit im Umgang mit verhaltensorginellen Menschen
- Reflexionsfähigkeit in Hinsicht auf die eigene Geschichte, die Basis für die Stelle ist
- Abgeschlossene Ausbildung (Zertifikat „Peer in der WWH“)

In einem Interview mit einer Peer-Ansprechperson finden sich Aussagen über die Begeisterung und das *eigene Interesse* an der Peer-Arbeit und es wird deutlich warum die Leitungen stark als Initiatoren und *Promotor_innen* fungieren. (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:1)

Die positive Betrachtung des Peer-Konzepts wird an dieser Stelle sehr deutlich. Eine Anstellung eines Peers in einer Einrichtung setzt die Initiative der Einrichtungsleitung voraus, die einerseits von der Möglichkeit, Peers einzustellen, erfahren muss und andererseits die nötigen Arbeitsstrukturen dafür gewährleisten soll. Damit verbunden ist die Sensibilisierungsarbeit in den Einrichtungen. Es gilt, die Akzeptanz für die Peer-Arbeit bei den zukünftigen Kolleg_innen aufzubauen. In diesem Zusammenhang ist der professionelle Umgang mit persönlichen Daten der Nutzer_innen und der Einrichtungen wesentlich. Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Akzeptanz der Peer-Arbeit ist die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien und der Verschwiegenheitspflicht durch die Peers.

„die Klärung der Verantwortung der Mitarbeiter_innen zu unterscheiden, wo gibt es Informationen die einen Schaden anrichten können wenn ich das nicht weitersage und welche Informationen sollen zum Schutz der Nutzer_innen nicht nach außen dringen“ (Peer-Ansprechperson 2020:3)

Die *Motivation* beschreibt die Beweggründe der Einrichtungsleitungen, Peer-Arbeit zu implementieren. Als ein Motiv, Peers in den Einrichtungen als zusätzliche Mitarbeiter_innen anzufordern, wird die gesicherte Finanzierung erwähnt.

„ein motiv von mir war das ursprünglich mal gesagt wurde wir kriegen für ein jahr eine förderung für diese stelle und damit wurde das leistbar weil ansonsten hätten wir das budget nicht gehabt“ (Peer-Ansprechperson 2020:1)

Abgesehen von der zusätzlichen Arbeitskraft wird eine weitere Motivation in einer Einrichtung genannt, Peer-Arbeit in das Angebot für die Nutzer_innen aufzunehmen zu wollen. Es ist das Motiv der Partizipation.

„das zweite motiv war, wir haben uns im haus immer wieder beschäftigt alle möglichen themen rund um partizipation anzubieten allerdings ist es so wenn man partizipation ernst betreibt dann hat man vielleicht einen outcome der drauf raus läuft dass man weniger zu tun hat allerdings bis dorthin gibt es einen mehraufwand und diesen mehraufwand konnten wir nicht decken also mir ging es dann darum eine zusätzliche stelle zu haben wo dann tatsächlich darauf aufgebaut werden kann“ (Peer-Ansprechperson 2020:1)

Die *Individualität* der Einrichtungen erlaubt es, die strukturellen Voraussetzungen für Peers speziell für den Bedarf am eigenen Standort zu bestimmen.

Die Verschiedenheit der Einrichtungen und deren Mitarbeiter_innen, die Diversität der Nutzer_innen und die Vielfalt der Peers verlangen einen Rahmen, in dem sich Peer-Arbeit entfalten kann. Das Erfüllen all dieser Voraussetzungen bedingt ein optimales Zusammenspiel vieler Komponenten.

Es braucht eine gewisse Vorlaufzeit, um die Struktur und die Standards der Organisationen kennenzulernen oder, wie es eine Peer-Ansprechperson (2020:4) formuliert: „um die Peerfunktion angemessen zu starten sind das Kennenlernen der Rahmenbedingungen Voraussetzung“ (Peer-Ansprechperson 2020:4)

4.3 Hauptkategorie Umsetzung

In diesem Kapitel beschäftigt sich die Forschungsgruppe mit der Umsetzung des Peer-Ansatzes von der Theorie in die Praxis in den Einrichtungen. Es werden die *Vorstellungen* darüber, wie der Peer-Ansatz sowohl von den Peers als auch von Institutionen umgesetzt wird, behandelt sowie näher betrachtet, welche Faktoren für die *Realisierung* der Umsetzung entscheidend sind und welchen *Benefit*, also welchen Vorteil die Nutzer_innen und die Einrichtungen bei der Implementierung von Peer-Arbeit haben.

Gründe für und die *Berechtigung* der Peer-Arbeit fließen hier ebenfalls in die Beschreibung des Umsetzungsprozesses des Peer-Ansatzes ein.

4.3.1 Allgemeines – Umsetzung des Peer-Ansatzes

Die Peer-Arbeit ist in der österreichischen Wohnungslosenhilfe ein Novum und wird aktuell in der WWH etabliert. Die positiven Erfahrungen in anderen Ländern (s. Kapitel 2.2) sind sicherlich mit ein Grund für das Pilotprojekt in der WWH. Im Rahmen dieses Projektes gibt es diverse Vorgaben, welche z.B. auch mittels Peer-Zertifikats-Kurs versucht werden zu vermitteln. Die Ausführung der Peer-Tätigkeiten findet teilweise auch durch Eigeninitiative der Peers in den Einrichtungen selber statt, da diese Profession bzw. Stelle neu ist und noch nicht zur Gänze eine etablierte Form gefunden hat.

Voraussetzung für die Umsetzung der Peer-Arbeit ist die finanzielle Sicherung einer Peerstelle seitens des Fördergebers. Als nächsten Schritt in der Umsetzung wird nach der Sicherstellung die Erstellung eines „Vorab-Konzeptes“ für sinnvoll gehalten.

„nachdem das grundsätzliche einverständnis der fachbereichsleitung zu aufnahme eines peers gegeben ist haben wir ein konzept umgeschrieben das schon existiert hat“ (Peer-Ansprechperson 2020:3)

Vor Beginn des Umsetzungsprozesses gab es ein E-Mail an die Träger mit Informationen³⁴ zum Peer-Projekt in der WWH.

Wie bereits unter den Voraussetzungen erwähnt, war die spätere Peer-Ansprechperson eine treibende Kraft bezüglich Vorantreiben des Projekts innerhalb der eigenen Organisation. Deren Bereichsleitung wusste aufgrund der persönlichen Ebene und einer *flachen Hierarchie* von dem großen Interesse der Peer-Ansprechperson und hat sich, nach einer grundsätzlichen Zusage und dem „grünen Licht“ seitens der Organisation, im Sinne eines *Top-Down*-Prozesses diesbezüglich an die Leitung zwecks Umsetzung gewandt.

„mein bereichsleiter [...] eher flache hierarchie also der hat ja gwusst dass i mi für solche konzepte interessier und hat ma dann eben zeigt dass er da des e-mail kriegt hat dass diese arbeitsgruppe jetzt gibt“ (Peer-Ansprechperson 2020:1)

³⁴ Informationen aus einer vorangegangenen Projektvorstellung des neunerhauses und das dazugehöriges Handout bzw. die Präsentation

„wir für uns in der organisation nachdem ma beschlossen haben ok also i war da eigentlich die treibende kraft dahinter dann probieren wir des halt“ (Peer-Ansprechperson 2020:2)

Diese hat im Anschluss darauf diverse Vorbereitungen getroffen und initiiert als auch später Fördermaßnahmen veranlasst. (Näheres zu den Vorbereitungen im Kapitel 4.4.3.1)

„[...] dann bissl überzeugungsarbeit leisten müssen bei kollegen kolleginnen und bei der leitung die wollten da eben genau informiert sein was ist des genau wie soll des funktionieren [...] was san die aufgaben da hats dann einige besprechungen geben wo i dann dem ganzen leitungsteam wo alle bereichsleiter drinnen san [...] eben mal diese ergebnisse aus der arbeitsgruppe präsentiert hab und was i halt über das peerkonzept gelernt hab und wie wir des dann könnten und in die kollegen kolleginnen haben natürlich a informiert werden müssen also wir haben immer jedes monat na alle sechs wochen so a besprechung mit allen sozialarbeitern sozialarbeiterinnen aus dem verein [...] und im rahmen von diesen besprechungen hab i da des vorgestellt mit meinem direkten vorgesetzten eben hab i mi dann a zusammen gesetzt und wir haben des war jetzt net wirklich lang aber so a kurzes peerkonzept für den verein wo einfach so grundüberlegungen drinnen warn welche voraussetzungen muss ein peer für uns mitbringen damit wir ihn anstellen welche tätigkeiten sollen die ausführen bei welchen besprechungen sollen die dabei sein [...] habens einsicht in doku ja oder nein solche überlegungen [...] haben wir dann gemeinsam angestellt“ (Peer-Ansprechperson 2020:2f)

Zu Beginn der Peer-Arbeit in einer anderen Einrichtung wird das Team auf die den neue_n Mitarbeiter_in vorbereitet und überlegt, welcher Plan für das Ankommen nötig ist und welche Details bzgl. der Funktion und der Aufgaben der des Peer_s zu klären sind (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:2).

In weiteren Schritten wird ein bereits bestehendes Konzept auf die Fähigkeiten des neuen Peers abgestimmt (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:1).

Als *positive Rahmenbedingungen* für die Umsetzung des neuen Ansatzes wird insbesondere der Zeitpunkt der Implementierung gesehen, da diese in einer Aufbau-/Findungsphase einer Einrichtung passiert und somit hat sich dieses Team bereits an der Umsetzung neuer Konzepte versucht und diesbezüglich eine Offenheit und Flexibilität angeeignet was wiederum zu einem geringen Widerstand und Verlust der anfänglichen Skepsis führte. (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:5)

Ängste und Befürchtungen von skeptischen Kolleg_innen werden versucht zu nehmen, indem diese zum Beispiel über das Procedere der Peer-Ausbildung informiert werden.

„weil man denkt sich ein klient kommt da rein der grad frisch von der straße kommt und dann iser mitarbeiter da ham natürlich viele leut auch angst ja wie ist der wirklich ich hab ihnen erzählt wie dieser kurs wie dieses curriculum abläuft dass da keiner keiner der nicht dafür geeignet wär würd das durchmachen also keiner wird amal aufgenommen [...] aufnahmekriterien sind sehr streng da gibts an zweitägigen aufnahmeprozess wo ganz genau geschaut wird also von 60 leuten sind das erste mal glaub ich 20 genommen worden so in dieser größenordnung und von zwei sozialarbeiterinnen die das entscheiden die wirklich viel ahnung haben [...] mit dieser erzählung hab i versucht die angst ein bisschen zu nehmen bei den mitarbeitern na und dann auch natürlich in einzelnen gesprächen jeder kann immer zu mir herkommen wenns ein problem gibt“ (Peer-Ansprechperson 2020:3f)

Die Peer-Ansprechperson betont nochmals wie selektiv das Aufnahmeverfahren ist und wie hoch die Anforderungen sind und gibt zu bedenken, dass andere Mitarbeiter_innen kein solches Auswahlverfahren und jene Kursmaßnahmen vorweisen können oder müssen.

„also wie gesagt die ängste waren da aber dadurch dass das ein sehr strenger auswahlprozess ist für den kurs und ma muss ein dreiviertel jahr lang durchhalten und sich sehr intensiv mit sich auseinandersetzen hab ich da überhaupt keine bedenken ghabt muss ich sagen abgesehen davon weiß mans ja bei einem normalen mitarbeiter auch nicht“ (Peer-Ansprechperson 2020:15)

Ein wesentlicher Teil bei der Umsetzung des Peer-Ansatzes, ist die Information der Mitarbeiter_innen über die Bedeutung der Peer-Arbeit sowie die Differenzierung der Arbeitsaufgaben und Klärung der eventuellen Befürchtungen in der Einrichtung.

„also dieser klärungsprozess war schon wichtig weil einfach die befürchtung im raum gestanden ist da kommt irgendwer daher macht im haus irgendwas“ (Peer-Ansprechperson 2020:2)

Zur weiteren Verbesserung der Implementierung der Peer-Arbeit kann eine spezielles Fortbildungsangebot für Peers beitragen:

„[...] also a peer zugeschnittenes fortbildungsangebot [...] für die peermitarbeiterinnen von der ganzen wohnungslosenhilfe weil im kurs lernt ma schon viel aber viele sachen oberflächlich was der zeit geschuldet is und vieles müssen sie sich in diesen lerngruppen selber erarbeiten [...] und dann gibts eben viel lerning by doing und alles eben im job kennenlernen und so was man dann jetzt selber erfahren hat [...] für peers der peeraustausch der findet eh statt dieser peer-vernetzungs austausch [...] mit diesen fortbildungen extra für peers um da eben die Frage wie geh i mit meinem erfahrungswissen um da vielleicht no mehr zu vertiefen oder dann doch in gesprächsführung oder krisenintervention no tiefer hineinzugehen und dann net dazustehen und die erste bei uns psychische krise einmal haben eben mit irgendeinen bewohner“ (Peer-Ansprechperson 2020:13f)

Neben dem zuvor genannten (vorbereitenden) Maßnahmen ist die Peer-Ansprechperson zusammen mit der_dem Peer ebenso in der Peer-Arbeitsgruppe (Peer-AG) tätig, um dort das Projekt und die zukünftigen Kurse weiter zu planen, zu adaptieren etc. Die_Der Peer ist außerdem in einem Peer-Vernetzungsaustausch, wo sich Peers austauschen, und der Besuch wird seitens der Einrichtung/Leitung durch Erinnern und durch die Anrechnung als Arbeitszeit gefördert. (vgl. Peer 2020:45f)

4.3.2 Umsetzung durch den Peer-Zertifikats-Kurs

Ebenso zur Umsetzung des Peeransatzes trägt vorab der Zertifikats-Kurs bei. Dieser bringt Menschen mit Erfahrungen von Wohnungslosigkeit zusammen und schafft einen Raum der Begegnung und des Austauschs. Diese persönliche Ebene unterstützt die Peers bei der Umsetzung von Peer-Arbeit: „die haben mich wirklich so unterstützt und die einzigen die mich überredet haben dass ich da bleib“ (Peer 2020:4).

Dieser Peer-Austausch hat sich auch im Anschluss an die Ausbildung in Form des Peer-Vernetzungsaustausch fortgesetzt. Somit trägt der Peer-Zertifikatskurs, als Entstehungsort der Vernetzung-Idee und das neunerhaus als Initiator auch einen wesentlichen Teil an der Umsetzung des Peer-Ansatzes bei, da so ein monatlicher Austausch unter den Peers gewährleistet wurde. (vgl. Peer 2020:8)

Eine der Peer-AG zugehörige Peer-Ansprechperson beschreibt die Beteiligung an der *Entwicklung des Lehrplans* folgendermaßen:

„[...] in dieser arbeitsgruppe haben wir eben am curriculum und am peerkonzept für wien gearbeitet und da bin i dann eben dabei geblieben“ (Peer-Ansprechperson 2020:1)

Inwieweit der Kurs die zukünftigen Peer-Berater_innen realitätsnah auf die Praxis vorbereitet, wurde mit der Interview-Frage, ob sich die *Erwartungen* aus Kurs-Zeiten mit den nun gemachten *Erfahrungen decken* würden oder nicht, versucht zu erörtern. Diese würden sich größtenteils decken (vgl. Peer 2020:20f).

Ebenso wie im Punkt/der Hauptkategorie „Voraussetzungen“ besprochen, sind gewisse *Hindernisse* Teil des *Peer-Werdens-Prozesses* und meist unvermeidbar bzw. können bewältigte Hindernisse als Erfolg verbucht und ebenso als Erfahrung mitgenommen werden, wie die Aufnahme zum Zertifikats-Kurs bzw. eine Praktikumszusage:

„[...] so wie ich dann erfahren hab dass ich einer von den zwanzig bin war ein riesen große erleichterung [...] hab mich drüber gfreut [...] das war ein schönes weihnachtsgeschenk“ (Peer 2020:8f)

„ich hab ja eine praktikumskrise auch gehabt die stellen die ich haben wollte die mir zugesprochen haben da ist es sich eben zeitlich nicht ausgangen oder sie haben mich nicht gnommen weil ich halt mit verein herberge als klient noch angeführt war quasi obwohl ich schon lang ausgezogen war und die bissl befangen waren eben [...] also wollt zum beispiel denisgasse a praktikum machen [...] jedoch war der praktikumsanleiter damals [...] ein betreuer [...] in der guntherstraße [...] und mich von der guntherstraße gekannt hat [...] und ich hab ja eh gleich reingschrieben im bewerbungsschreiben ich hoffe dass er sich dadurch nicht befangen fühlt aber anscheinend wars schon so [...] also vermut ich mal ja [...] ich hab in der guntherstraße probiert ein praktikum zu machen die haben dann gsagt ja kommens vorbei [...] die hat dann gsagt ja herr a sie sind ja vor kurzem ausgezogen na wie was vor kurzem ich bin vor einem jahr ausgezogen was wollens denn von mir“ (Peer 2020:13f)

Doch den jeweiligen Zusagen ging ein aufwändiger Bewerbungsprozess voraus, z.B. aufgrund von Anforderungen wie dem Erstellen eines Lebenslaufes/ Motivationsschreibens und dem Folgen des Bewerbungsprocedures.

„[...] es hat mich dann beruhigt eben ja [...] mir eine zweite dritte meinung einzuholen [...] dann hats gheißen dass es diesen infotag gibt [...] dann diesen bewerbungstag is a ziemlich lange zeit wo [...] man da in der luft hängt eben weil man nicht so recht weiß [...] bist dabei oder bist nicht dabei [...] ja bin zum ams hin hab denen gsagt i möcht diese ausbildung machen der hat mich mal angeschaut hat nicht mal gwisst was des ist“ (Peer 2020:6f)

Die Äußerung am Ende des Zitats verweist auf weitere, häufig komplexe Erschwernisse, die ebenso zu bewältigen sind, nämlich diverse *Systemvorgaben* hinsichtlich Zugang zu (Geld-)Leistungen, Wohnungsmöglichkeiten etc.

„[...] und wies dann so is eben wennst das ams wechselst kriegst einen neuen [berater] [...] und [neue Berater] hat gemeint herr A. sie sind seit zwei jahren arbeitslos also erwerbslos sie müssen was tun also ja und ich hab ja davor immer nur kunst und kultur gmacht im endeffekt immer alles brotlos ehrenamtlich halt erfahrungswerte halt und war da auch obwohl ich vom ams abhängig war finanziell [...] also ich hab immer gesagt ich bin erwerbslos aber nicht arbeitslos [...] darauf hab ich bestanden auch in ams-kursen ich hab nie mich runter buttern lassen [...] mein berater hat damals gsagt herr a sie müssen mir das tun und hat mir gleich fünf stellen in die hand druckt vollzeit [...] mir hätt's so reingschissen weil über sozialschiene darfst nur bis 1200 euro verdienen [...] wegen sozialen wohnungsvergabe eben [...] und vor allem die drei monate davor zum einreichen sind hier entscheidend [...] und dann hab ich mir die stellen angeschaut hab mich brav beworben halt wies gheißen hat [...] als arbeitsloser halt wie mans halt eben tut [...] und da hab i gedacht naja eigentlich hat er net ganz unrecht dass ich schon länger nix produktives gemacht hab und dann hab ich überlegt was könnt ich machen und dann hat sich etwas in meinem kopf getan ich hab mir gedacht eigentlich wärs doch schön im sozialen bereich unterzukommen [...] und da hab ich dann mit einer betruerin im josephshof gredet [...] die hat dann gsagt es gibt diese peer-ausbildung hat mir aber auch gleichzeitig erzählt dass es keine jobgarantie gibt“ (Peer 2020:3ff)

„[...] genau und i hab mir gedacht wenn ich schon ums betreute wohnen nicht herum komm dann [...] ist das das kleine übel für mich gwesen [...] die hat mich dann ermutigt ghabt zum beratungszentrum wohnungslosenhilfe zu gehen und zu sagen dass i beim housing first vorsprechen war aber die förderbewilligung vom beratungszentrum wohnungslosenhilfe brauch [...] gesagt getan bin hingegangen“ (Peer 2020:11)

4.3.2.1 Kurshintergründe, Leitlinien und Methoden

Die Umsetzung des ersten Kurses 2019 wurde durch Förderungen von „Gemeinsame Gesundheitsziele aus dem Rahmen-Pharmavertrag, eine Kooperation von österreichischer Pharmawirtschaft und Sozialversicherung“ ermöglicht, der zweite Peer-Zertifikats-Kurs durch Förderungen des FSW (vgl. Hammer / Dergovics 2019:4f). Durchgeführt wird der Kurs durch das neunerhaus und dieser wird als Kursmaßnahme vom AMS Wien anerkannt (vgl. Hammer / Pilgerstorfer/ Dergovics 2020:5).

Peer-Arbeit wird von Hammer und Dergovics im Lehrplan wie folgt näher dargelegt:

„Peer-Support („Unterstützung durch Gleiche“) meint: „Menschen, die mit besonderen Lebenslagen konfrontiert waren, sie durchlebt, durchlitten und bewältigt haben, bieten anderen Menschen in ähnlichen Situationen hilfreiche Unterstützung. Im Vordergrund der Unterstützung steht statt der Anwendung von professioneller Methoden der gemeinsame Erfahrungshintergrund von Hilfesuchenden und Unterstützern“.[1] Peer-Support ermöglicht Betroffenen direkt teilzuhaben, Selbstwirksamkeit zu erleben und Lebensereignisse als Kompetenz zu nützen“ (Utschakowski 2016a:16)

Beim Kurs gibt es sowohl Präsenzeinheiten, Zeiten für das Eigenstudium, Kleingruppenreflexionen als auch Praktikum. In den Präsenzeinheiten „werden Erfahrungsräume eröffnet, die sowohl Wissenserweiterung als auch persönliche Entwicklung ermöglichen“ (Hammer / Dergovics 2019:9). Diese Erfahrungsräume ermöglichen es, den angehenden Peers von ihren Erfahrungen zu berichten, diese zu

reflektieren, von den Erfahrungen anderer zu lernen um in weiterer Folge zu einem kollektiven Erfahrungswissen zu gelangen (Näheres dazu im Kap. 4.3.2.2). Hierfür soll auch regelmäßiges Schreiben in Form eines Lerntagebuchs dienen (vgl. Hammer / Dergovics 2019:9).

Bereits seit dem ersten Peer-Kurs unterrichten auch Peers selber in den verschiedenen Modulen und geben so ihre Erfahrungen und ihr Erfahrungswissen den angehenden Peers weiter (vgl. Hammer / Pilgerstorfer/ Dergovics 2020:11). Dies nimmt den Peer-Ansatz ernst und ermöglicht selbstgesteckte Ziele wie Partizipation und Empowerment, also dass Peers in die Expert_innen-Position bei der Umsetzung der Peer-Arbeit gelangen.

Durch Peers können vor alle Nutzer_innen durch ihre „reflektierte Lebenserfahrung“ (Hammer / Dergovics 2019:5) empowert werden, was als eines der Hauptanliegen des Peer-Ansatzes gesehen werden kann.

Im Lehrplan des Peer-Kurses findet sich auch ein reziproker Gedanke von Lernen. So können und sollen sowohl die Lernenden als auch die Lehrenden von den verschiedenen Erfahrungen und Wissen aller Beteiligten profitieren (vgl. Hammer / Dergovics:9).

Bezüglich des didaktischen Konzepts kann herausgegriffen werden, dass nie ein_e Lehrende_r alleine unterrichtet, sondern immer zwei Lehrende vertreten sind.

„Dadurch erleben die TeilnehmerInnen unterschiedliche Möglichkeiten der Gruppenleitung und üben die Interaktion mit unterschiedlichen Persönlichkeiten“ (Hammer / Dergovics 2019:7)

Wie eben schon erwähnt, fanden in den Kursen auch Peers als Lehrende Eingang (vgl. Hammer / Pilgerstorfer / Dergovics 2020:8). Andererseits soll ganzheitliches Lernen gefördert werden, indem stets Verknüpfungen zwischen den unterschiedlichen Modulen hergestellt werden können (vgl. Hammer / Dergovics 2019:7f).

Weiters kann zum didaktischen Konzept des Lehrplans gesagt werden, dass hier versucht wird theoretische Konzepte anhand den eigenen Vorerfahrungen und Kompetenzen der Teilnehmer_innen zu erarbeiten (vgl. Hammer / Dergovics 2019:7). Dies geht wohl auch in Richtung ganzheitliches Lernen und weißt einen hohen Praxisbezug auf beziehungsweise einen Bezug zu persönlichen (Lebens- und Krisen-)Erfahrungen der Teilnehmer_innen.

Neben der Präsenzeinheiten sind diverse Kleingruppenarbeiten auszuführen, mit welchen sowohl Selbstorganisations- als auch Kooperationsfähigkeiten trainiert und erprobt werden (vgl. Hammer / Dergovics 2019:9).

Weiters zum didaktischen Konzept: Es sollen die Gemeinsamkeiten der unterschiedlichen Erfahrungen als auch deren Unterschiede in der Gruppe erarbeitet werden und so ein aktiver Austausch zustande kommen (vgl. Hammer / Dergovics 2019:8), was wiederum förderlich für das Generieren von kollektivem Erfahrungswissen ist.

Durch die spätere Teilnahme an Vernetzungstreffen der WWH bzw. bei Besichtigungen der Einrichtungen kann u.a. durch ein Teilhaben-Lassen an den Erfahrungen und dem

daraus geschöpften Wissen ein neuer bzw. anderer Blickwinkel zur Verfügung gestellt werden (vgl. Hammer / Dergovics 2019:5).

4.3.2.2 Wissensvermittlung im Kurs

Das Erfahrungswissen, das unter den Teilnehmer_innen herrscht und das in Lerngruppen während der Ausbildung seinen Ursprung hat, wird untereinander genutzt, um Fragen zu Peer-Arbeit zu stellen und zu beantworten. Die Vernetzung zwischen den Peers ist für die Umsetzung der Peer-Arbeit sehr wichtig und dieser Austausch wird als sehr unterstützende beschrieben (vgl. Peer 2020:4).

Im Kurs gibt es eine hohe Diversität seitens der Teilnehmer_innen und dies bezeugen auch die Peers selbst immer wieder und fordern, jene Vielfalt entsprechend zu nutzen.

„[...] am ende des kurses wie die arbeiten präsentiert worden sind die waren auch vollkommen unterschiedlich [...] ich hab das alles als wertvoll empfunden weil alle warn gut alle haben etwas auszusagen gehabt eine botschaft gehabt ja und das is vielleicht auch ein bisschen eine chance für die betriebe äh diese vielfalt der peers auch zu verwenden es müssen ja nicht alle das gleiche machen was ich mach die kann ma ja in verschiedenen dingen einsetzen“ (Peer 2020:2f)

Der gemeinsame Nenner der Wohnungslosigkeit mag täuschen, haben ja nicht alle die gleichen Erfahrungen gemacht somit auch nicht das gleiche Erfahrungswissen. Wohnungslosigkeit hat viele Facetten (vgl. Steckelberg 2018:o.A.) und eben genau so die Peers selbst.

„also die kolleginnen und kollegen die mit mir die ausbildung gemacht haben die kommen aus komplett unterschiedlichen welten [...] alle haben ein ganz hohes ziel alle streben das beste an und ich glaub dass jeder sich auf seine art und weise einbringen kann [...] und das is auch die chance für die einrichtungen dass die sich die leute suchen die sie brauchen also zum beispiel hat ein kollege gesagt der war halt irgendwo bei der caritas in einem praktikum irgendwo niederschwellig da hat ihn einer gefragt um einen schlafplatz und der hat der ihm im park eine stelle gezeigt wo er gut schlafen kann das ist zum beispiel eine erfahrung die ich nicht gemacht hab da könnt ich niemanden dienen damit aber in dieser situation war das für den klienten eine gute erfahrung und der is am nächsten tag zu ihm gegangen und hat sich bedankt [...] und da mein ich, das is eben auch die chance in der wohnungslosenhilfe dass eben die peers so breit gefächert sind und dass ma das gut nutzen könnt“ (Peer 2019:10)

Darüber hinaus haben die Peers auch Erfahrungen und Wissen abseits der prekären Notlage angehäuft, von welchem sie (und in weiterer Folge z.B. auch die Nutzer_innen) auch in der Arbeit als Peer profitieren können.

So können zum Beispiel frühere Berufserfahrungen bzw. das daraus resultierende Erfahrungswissen sehr gut in der neuen Arbeit als Peer umgesetzt bzw. angewendet werden.

„also i glaub in der praktischen arbeit hab ich nie fremde unterstützung angefordert weil da greif ich auf meine berufserfahrung zurück die mir da die mir da zugute kommt und des wird natürlich auch genutzt des is ja auch gut und richtig so is ja auch teil des peergedankens ja“ (Peer 2020:9)

Die Peers verfügen über ganz unterschiedliches Erfahrungswissen, wie z.B. vom ehemaligen vieljährigen Geschäftsmann bis zum Freischaffenden im Kunst- und Kulturbereich und haben dementsprechende Erfahrungen. Die Peers betonen oft diese Diversität und dass diese bestmöglich genutzt werden sollte, was mit fortlaufender Dauer und Etablierung der Peer-Arbeit im Bereich sicher besser verstanden und auch eingesetzt werden wird.

Durch ihre Perspektive als ehemalig Betroffene erweitern sie das Angebot der WWH in den Einrichtungen und so wird eine weitere Brücke zwischen den Nutzer_innen und Sozialer Arbeit geschlagen.

Die Rolle dieses Erfahrungswissen spielt hier eine große Rolle. Das (im Kurs) reflektierte Erfahrungswissen wird mit Fachwissen erweitert und wird so zur „neue[n] Form von ExpertInnenwissen“ (vgl. Hammer / Dergovics 2019:4). Facheinschlägiges Wissen umfasst z.B. das Wissen der Grundlagen der Kommunikation, ein Wissen um die WWH (als Art Feldkompetenz), Wissen bzgl. Verhalten und Interaktion bzw. bzgl. Gruppenarbeit sowie ausgewählte, relevante Themen, wie psychische Gesundheit, Sucht etc.

Darüber hinaus soll auch eine Auseinandersetzung mit der „professionellen Haltung“ von Mitarbeiter_innen der WWH stattfinden (vgl. Hammer / Dergovics 2019:4).

In einer Einrichtung würden die Nutzer_innen vorrangig ein *Erfahrungswissen* zum Thema *psychische Erkrankungen*, *Recovery* benötigen als zum Thema *Wohnungslosigkeit*. Ein Erfahrungswissen, das in diesem Fall nicht gegeben zu sein scheint.

„[...] dass dann die Peer-Arbeit da doch an unterschied macht eben von dem zugang her wobei i sagen muss dass mittlerweile die erfahrungen die erfahrungswerte sind unser projekt ist ja wirklich [...] auf psychisch kranke [...] wohnungslose ausgelegt und bei denen is die erfahrung der wohnungslosigkeit und obdachlosigkeit net so präsent im vordergrund sondern eher diese psychische erkrankung halt die vieles [überdeckt und a viele probleme] [...] die is halt vordergründig präsent natürlich gibts a eben von allen diese wohnungslosenerfahrung aber krankheit oder die der umgang mit krankheit ah behandlung is einfach bei vielen präsenter als des andere eben des heißt die Peer-Arbeit so wies jetzt aus der wohnungslosenhilfe aus diesem kurs kommt is für uns jetzt net so ideal i glaub immer no also i bin immer no überzeugt davon dass des a gutes konzept is nur warats vielleicht gscheiter bei uns jemanden zu haben der eher mit den psychischen erkrankungen“ (Peer-Ansprechperson 2020:12)

Eben diese_r Peer bringt jedoch andererseits das Erfahrungswissen als ehemalige_r Nutzer_in in einer WWH-Unterbringung bezüglich Konfrontation mit *Unprofessionalität* seitens Beratung ein (insbesondere in Richtung wertschätzende Kommunikation) bzw. spricht ebenso die teils vorhandene Kluft zwischen Nutzer_innen und Betreuer_innen an.

„ich hab die kollegen mal beobachtet so wie de [...] handeln ja da rennt a viel falsch im endeffekt bei einigen einrichtungen [...] wie ich da gewohnt hab von der seite des bewohners hat ma schon gmerkt einige betreuer sind in kommunikation net so gut

geschult eben [...] das fangt bei Kleinigkeiten an also wost da denkst gewaltfreie kommunikation haben die [...] noch nicht gehört und so weiter [...] dadurch entsteht halt auch diese kluff halt bewohner und betreuer [...] halt eben na wost dann a bissl den charakter hat so wie im häfn so auf die art die gegen uns [...] und das muss ja net sein unbedingt im endeffekt [...] ja selbst wenn ich jetzt sag ma zum tausendsten mal die gleiche frage gestellt bekomm von irgendjemand anderen dann muss ich in der rolle trotzdem immer höflich bleiben [...] und dann net a einfach abschnabeln und so weiter [...] wertschätzend respektvoll einfach“ (Peer 2020:58f)

Durch ihre Perspektive als ehemalig Betroffene erweitern sie zum einen das Angebot der WWH in den Einrichtungen und es wird eine weitere Brücke zwischen den Nutzer_innen und der Sozialen Arbeit geschlagen was wiederum zu einer Professionalisierung führt.

4.3.2.3 Erwartungen an Peers im Rahmen des Kurses

Es gibt viele Erwartungen von vielen Seiten an die Peers, und zusammengefasst werden diese größtenteils im Zertifikats-Kurs übermittelt, bei welchem diverse Träger, Vereine, der FSW etc. mitgewirkt haben. Der Peer-Zertifikats-Kurs spielt natürlich eine gewichtige Rolle in der Umsetzung des Peer-Ansatzes, und dieser fungiert neben dem Erfahrungswissen als „Eintrittskarte“ in die Arbeit als Peer.

Während des Kurses als auch danach wird von den Peers Selbstständigkeit als auch eine aktive Teilnahme erwartet, was in diesem Kontext auch die selbstständige Organisation in Klein-/Lerngruppen bedeutet und so wird ein partizipativer Ansatz verfolgt, wo mitgestaltet werden soll (vgl. Hammer / Dergovics 2019:8).

Die im Lehrplan vielfach angesprochenen Lerngruppen bilden sich „parallel zum Kurs“ (Hammer / Dergovics 2019:11) durch drei bis vier Personen, und mittels dieser soll auch Kooperation und Kommunikation praktisch im Kurs gelehrt erfahren werden.

Ein Abschluss mittels Abschlussarbeit bzw. der Abschlusspräsentation ist in Form von verschiedenen Formaten möglich bzw. sogar erwünscht und relativ variabel gestaltbar. So müssen keine reinen Schriftarbeiten erfolgen, sondern es gibt Raum für flexible und kreative Arbeiten und die Abschlussarbeit soll den „persönlichen Kompetenzen [entsprechen]“. (vgl. Hammer / Dergovics 2019:12)

4.3.2.4 Wahrnehmung des Kurses seitens Peers

Das zuvor bereits angeführte Fachwissen wurde vermittelt und konnte angeeignet werden, doch es wird kritisch angeführt, dass das Outcome der Lerngruppen nach einiger Zeit ausgeschöpft war (nach einem anfänglichen regen Austausch, konnte nach mehrmaligen Treffen wenig neues Wissen gegenseitig vermittelt werden). Das Zertifikat an sich zum Schluss in Händen zu halten, war für manche Absolvent_innen wichtig, für andere jedoch wiederum weniger. Dass alle Absolvent_innen „kluge Aufsätze“ schreiben müssen, verstanden nicht alle Peers, da es ja um deren Erfahrungen gehe und nicht um deren Fähigkeiten über eben diese zu schreiben, so die Wahrnehmung einer_s Peer_s

(vgl. Peer 2019:7). Zusammengefasst wurden folgende drei Kritikpunkte am Kurs formuliert:

„drei dinge haben mich etwas irritiert [...] die arbeit die wir gemacht haben und das haben meine kolleginnen auch so bejaht war ungefähr das doppelte von dem was im kurs ausgewiesen war weil du hast hausaufgaben du musst aufsätze schreiben weiß was ich was alles dann willst du was ordentliches abliefern und das geht so nicht ja dann hat mir weniger gefallen wir haben so lerngruppen gebildet wo drei vier leute sich [...] jede woche einmal getroffen haben und da haben wir gemeinsam gelernt am anfang hab ich das sehr interessant gefunden weil die anderen mitglieder der lerngruppe total unterschiedlich zu mir waren [...] und die haben mir aber ihre geschichten erzählt und da hab ich sehr viel gelernt muss ich sagen aber irgendwann hast halt dir eh alles erzählt ja und das hamma eigentlich dann alle vor allem nach ein paar monaten als sehr ermüdend empfunden und man is halt in die lerngruppe gegangen um zu um die aufgabe zu erfüllen aber es hat es hat keine begeisterung ausgelöst [...] also die kolleginnen und kollegen kommen ja aus total unterschiedlichen hintergründen und da waren einige dabei wo ich sag die ham kaum schulausbildung und kaum berufserfahrung gehabt und so und die haben dann müssen wie alle kluge aufsätze schreiben und da haben sich einige furchtbar damit geplagt und manche ham richtig angst gehabt vor dem schlusstag wo sie den aufsatz präsentieren mussten [...] und ich hab mir die frage gestellt wer bitte beschäftigt einen peer deswegen weil er schöne aufsätze schreiben kann [...]“ (Peer 2019:6f)

Anstelle eines „klugen Aufsatzes“ konnten, wie bereits angeführt, ebenso andere Formen von Abschlussarbeiten erbracht werden und ein_e Kursteilnehmer_in erstellte zum Beispiel eine Homepage (vgl. Peer 2019:7).

Ein_e Peer erzählte aus einer Situation im Kurs, in der ein_e Teilnehmer_in die Frage in den Raum warf, ob man Peers durch die Ausbildung nicht „verderbe“:

„ja also beim kurs wars [...] unterschiedlich interessant es hat viele dinge gegeben die ich natürlich schon gekannt hab es hat awa auch neue dinge für mich gegeben am anfang haben einige menschen gemeint vielleicht ises gescheiter wenn ma die peers gar nicht ausbildet weil ma weil ma sie sozusagen unter gänsefüßchen verdirbt [...] obs nit besser wäre die nicht auszubilden äh i hab die frage interessant gefunden awa je länger der kurs gegangen ist umso mehr hab ich gesehen dass es richtig ist die peers auszubilden also es hat sinn gemacht für mich [...] was besonders war [...] für mich ist dass wir als gruppe die ma alle aus unterschiedlichen gesellschaftsebenen kommen äh uns von anfang an unglaublich vertraut haben äh das hat mich überrascht dass das so ist es hat jeder offen gesprochen und jeder jeden vertraut ja“ (Peer 2020:2)

4.3.3 Umsetzung des Peer-Ansatzes in die Praxis

Die tatsächliche Umsetzung in den Einrichtungen wird insbesondere beeinflusst bzw. ermöglicht durch *Erwartungen an die Peer-Arbeit* durch teils in den Artefakten formulierten *Aufgaben, Vorgaben, Verpflichtungen*³⁵, *Befugnisse* bzw. *Anweisungen*. Ebenso in einem Artefakt (einer Stellenbeschreibung) zu finden und auch eine Maßnahme im Rahmen der Umsetzung (vielleicht auch im Sinne einer Art Anpassung)

³⁵ wie Datenschutzerklärung, Umgang mit Arbeitsmitteln oder Verschwiegenheitsverpflichtung

sind Informationen für die_den Peer-Berater_in zur Organisation, wie z.B. das Herantragen des Bereichsorganigramms angeführt wird.

Ein_e Peer-Berater_in erzählt zum Beispiel, dass ihr_ihm die Erwartungen der Kolleg_innen nicht bekannt seien und verweist diesbezüglich auf diese. Daraus könnte man schließen, dass bezüglich Erwartungen seitens des Teams kaum Austausch stattfand.

Die dortige Peer-Ansprechperson formuliert im Interview folgende Erwartung aus:

„[...] meine erwartung war dass wir haben oft leut zu denen wir net so wirklich zugang finden oder die ma net wirklich abholen können eben diesmal in diesen übertragenen sinn dass dann die Peer-Arbeit da doch an unterschied macht eben von dem zugang her“ (Peer-Ansprechperson 2020:11f)

bzw. folgende Aufgaben:

„also wir setzen unsere_n peer jetzt hauptsächlich ein für die nachmittagsbetreuung da unterstützt sie_er die anderen mitarbeiter bei der durchführung macht aber a [ihre_seine] eigenen projekte immer wieder die er mit den bewohnern anleiert [...] wir schicken [sie_ihn] a zu bewohnern wo wir des gefühl haben wir kommen grad net so wirklich durch schauen ma mal obs [sie_er] schafft [...] [sie_er] holt viele leute ab [...] also net nur so im übertragenen [...] sinn also wirklich physisch abholen und versucht eben die leute zu motivieren an unserem programm teilzunehmen und [...] zu motivieren eben überhaupt was zu tun [...] es war eben danach die chance [Anm.: Durch die Umstrukturierung aufgrund der Pandemie] dass wir des gnutzt haben [...] i hab [sie_ihn] eher eben eingesetzt ghabt für die nachmittagsbetreuung und eine von meine mitarbeiterinnen war dann no länger zuhause wegen risikogruppenzugehörigkeit und da haben ma [sie_ihn] dann viel mehr eingesetzt in den wohnungen eben a und bei terminen außerhalb mit den bewohnern was ma jetzt a beibehalten haben“ (Peer-Ansprechperson 2020:6f)

Ansonsten finden sich eine Fülle an Aufgaben für die Peer-Berater_innen. Folgende finden sich in den Artefakten (Stellenbeschreibungen/-ausschreibung):

Unterstützung und Begleitung von Bewohner_innen/Unterstützung und Begleitung von Nutzer_innen in unterschiedlichen Lebenslagen, Unterstützung bei Alltagsstrukturierung, Entlastungsgespräche, Ressourcen der Bewohner_innen aktivieren, Zusammenarbeit im interdisziplinären Team bzw. Schnittstelle zu anderen Funktionen im interdisziplinären Team, Reflexionsgespräche zu Perspektiven, eigene Erfahrungen mit Ämtern und Behörden einbringen, Begleitung zu Freizeitangeboten, Behörden, Orientierung im Gesundheitssystem etc. auf Wunsch der Nutzer_innen, Unterstützung bei der Planung gemeinschaftlicher Aktivitäten, Mitwirkung bei der Weiterentwicklung des Angebots, Teilnahme an Teamsitzungen und Supervisionen, Bearbeitung und Evaluierung des [Konzepts zur Beteiligung von Nutzer_innen] mit dem Betreuungsteam, Umsetzung von Maßnahmen aus dem [Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen], Initiierung und Begleitung von Prozessen, die die Bewohner_innen in ihrer Selbstbestimmtheit unterstützen (Individuell, Kleingruppen, [Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen]), Teilnahme am Betreuungsteam in der Doppelfunktion Teammitarbeiter_in und Sprachrohr der Bewohner_innen, Mitarbeit bei Wohnbetreuer_innen in ihrer Funktion als alltagsunterstützende Fachkräfte, ressourcenorientierte Beziehungsarbeit/Aktivierung von Ressourcen der Nutzerinnen, Ermächtigung der Nutzer_innen der Angebote für den eigenen Entwicklungsprozess, Übersetzungsarbeit auf Augenhöhe durch Nutzung von reflektiertem Erfahrungswissen/Qualitätssicherung durch die Nutzung der Perspektive des Erfahrungswissens für die Handlungskultur und Weiterentwicklung des Leistungsangebotes der Organisation, Unterstützung von Nutzer_innen bei der (Wieder-)Aufnahme von Netzwerken durch eigene Erfahrung in einer ähnlichen Erlebniswelt (Inklusionsarbeit)/Bereitschaft zur Inklusionsarbeit (Teilhabe) durch Austausch in

Vernetzungstreffen sowie an der Teilnahme an öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen (wie z.B. Mitgestaltung/Anleitung von Besichtigungen/ Besucher_innengruppen, Input bei fachspezifischen Ausbildungen, etc.), Unterstützung in der Haushaltsführung und bei der Alltagsstrukturierung (vgl. A1-A5)

Von den Peers selber werden Tätigkeiten wie Abholen der Lebensmittelpenden und das Motivieren von Nutzer_innen hierbei zu helfen, Entlasten der Kolleg_innen bei Programm-Angeboten (bei individuellen Wünschen oder wenn viele Nutzer_innen für das Angebot kommen) genannt (vgl. Peer 2020:26-31). Es wird auch als Aufgabe gesehen, die *Kolleg_innen zu unterstützen*.

„für mich is klar halt mein arbeitsauftrag [...] entlastungsgespräche [...] dass ich meine kollegen unterstütze natürlich unterstützen sie mich auch [das] [...] ist eine gegenseitige unterstützung [...] zum beispiel letzte woche wo ich mit an nutzer der hat wie soll i sagen wie soll ichs n beschreiben er hat von so von haus aus a bissl a aggressive haltung a bissl halt [...] er sagt er sagt bei sich von sich aus eben dass er momentan halt schlafstörungen [hat] [...] und dass ihn das halt sehr reizt eben ja [...] zum beispiel mit dem hab ich ein gespräch geführt eben ja weils mich interessiert hat weil wollte wissen wo kommt das alles her [...] und da war a situation dass er sich gegen mir gegenüber geöffnet hat so auf die art [...] und mir is einiges klarer gwordn [warum] [...] er eigentlich so ist und wie er is ja genau also da so sachen halt [würd] i [...] wo ich dann das gespräch auch mit dem herrn [gesucht hab] [...] wo er sich dann schritt für schritt mir gegenüber öffnet glaub ich ja doch eine beziehungsarbeit is [ja]“ (Peer 2020:64f)

Die für Peers seitens der Einrichtung geplanten Aufgaben wurden teilweise im Praktikum in diesen erprobt und dann teilweise adaptiert. Die vorwiegende Nähe und der Zugang zu den Nutzer_innen wird in den Interviews gelobt und eine Peer-Ansprechperson betont auch, dass dies ebenso sein sollte.

Konzeptueller Grundgedanke von Peer-Arbeit ist die sogenannte *Kommunikation auf Augenhöhe* mit den Nutzer_innen und dadurch der bessere Zugang zu diesen. Das Erreichen, Abholen und Aktivieren schwer erreichbarer Nutzer_innen scheint eine der Hauptaufgabe für Peers zu sein – so die konzeptuelle Vorstellung als auch getroffene Aussagen in eben angeführten Zitaten (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:6f u. A1-A5).

Grundsätzlich kann zur Umsetzung gesagt werden, dass von den Peer-Berater_innen eine hohe *Flexibilität* (insbesondere in den Aufgaben und der Bereitstellung der Angeboten) gefragt ist.

„[...] bei einer zigarette dass man kurz vor die tür rausgeht ja sich austauscht sagt ja wie schautn jetzt der plan aus was konkret vor eben dass man weiß was der kollege vor hat eben [...] ma muss da eh a bissl flexibel [im endeffekt] [...] bleiben so wie gestern zum beispiel einer unserer klienten is gestern kommen und hat gsagt ja er möchte zum beispiel am nachmittagsangebot teilnehmen (unv.) [...] am upcycling der wollt mit mir risiko spielen zum beispiel [...] mein kollege hat gsagt ja passt mach das mit [ihm] [...] also es is kurzer austausch und ja und so ja [...] genau und so unterstützen mich meine kollegen auch im endeffekt“ (Peer 2020:41f)

Dies ebenso in Anbetracht dessen, dass die Arbeitsaufträge z.B. in einer Einrichtung nur mündlich und relativ kurzfristig gegeben werden (vgl. Peer 2020:63).

Es scheint, es gibt ein Grundgerüst aus fixen Zuständigkeiten und *Tagesabläufen*, jedoch wird von den Peer-Berater_innen in Zeiten von „*Leerläufen*“ bzw. dem Gegenteil, einer Anhäufung von To-dos oder auch individueller Wünsche der Nutzer_innen ein flexibler Umgang damit abverlangt.

„manchmal passiert's ma auch zum beispiel wenn ich da zum beispiel a bissl stehzeit hab und net grad was zu tun hab so auf die art denk ich manchmal in der luft hängend was mach i jetzt dann frag i meinen vorgesetzten und sag ah hast an arbeitsauftrag für mich dann sagt [er] ma zum beispiel an arbeitsauftrag i könnt das und das machen“ (Peer 2020:63)

„[...] und mit dem hab ich jetzt ah gsagt okay dass ma wenn ma schon den montag haben zu gestalten dann schau ma halt dass ma a bissl flexibel sind also mal herumprobieren eine woche kochen eine woche sportangebot machen [...] dass ma das a bissl [switchen]“ (Peer 2020:29)

Diese Flexibilität zeigt jedoch auch eine Einrichtung bezüglich Änderungswünsche (wie z.B. eine Neugestaltung der Angebote) oder Eigenständigkeit seitens der_des Peer-Berater_in.

Grundsätzlich sehen Peer-Berater_innen auch die dort vorhandenen (flexiblen, offenen) Strukturen als Möglichkeit der *Weiterentwicklung* (sowohl beruflich als auch persönlich) (vgl. Peer 2020:24ff).

„[...] wöchentlich einmal ja mit ein paar leuten etwas tun und sei es nur ein paar runden um den block zu drehen dann wäre da schon was gewonnen und diese dinge soll dann [die_der peermitarbeiter_in] so eigenständig als möglich einfach auch machen das wäre dann ein schritt raus auf der einen seite würde dann bedeuten dass [sie_er] schon einfach schwerpunkt mäßig einfach die partizipationssachen bei uns schultert“ (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:6)

Es gibt verschiedene Erwartungen in den jeweiligen Einrichtungen, wo Peer-Arbeit installiert wurde. In diesen wurden verschiedene Abläufe formuliert, welche flexibel umgesetzt werden. Diese Flexibilität bzw. auch Selbstständigkeit als Peer mitzubringen, scheint wichtig zu sein. „mach was du daraus machen kannst“ (Peer 2019:3) hält hier ebenso Einzug. Durch COVID-19 wird nochmals flexibler mit dem Aufgabenbereich der Peers umgegangen und so kommt es teilweise durch Ersatzarbeiten und nicht zu den Arbeiten in geplanter Form. Und durch das geringe Anstellungsausmaß kommen die Peers teilweise nur eingeschränkt zu ihren eigentlichen Tätigkeiten.

Die Peers werden Teilzeit für 20 bis 25 Stunden angemeldet. Die Stellen waren formal auf ein Jahr befristet (auch wenn dies mehr eine Formalität war und die Verlängerung im Grunde bereits sicher war, wird dadurch dennoch ein Signal Richtung Pilotprojekt gesendet, das sich zuerst zu behaupten hat). Allemal stellt diese Befristung für die Peers eine Belastung dar. Mittlerweise wurde der Peerposten jedoch in der Jahresplanung sowie -finanzierung der Einrichtungen miteinberechnet.

Diverse Überlegungen wurden von den Einrichtungen in Bezug zur Implementierung der Peers angestellt, konnten aber aufgrund von COVID-19 und des allgemeinen Arbeitsaufwandes nur bedingt umgesetzt werden. Gründe sind nach den Peer-Ansprechpersonen zu wenige personelle Ressourcen.

„die ganzen großartigen ideen die am anfang geherrscht haben ja wie ma leute beschäftigen können wie ma leute aktivieren können es is halt alles ein bischen im arbeitsalltag zerrieben worden weil wir viel zu wenig leute sind für die vorstellungen die ma ghabt ham“ (Peer-Ansprechperson 2020:8)

Einerseits gibt es neue Konzepte bzw. Vorab-Überlegungen (s. Kapitel Anpassungsprozess, 4.4), und andererseits soll die_der neue Peer beispielsweise in die alte Struktur, also die bestehende Team-Aufteilung, eingefügt werden bzw. durch die Praxis implementiert werden.

Während ein_e Peer meint, dass im Sozialbereich weniger Druck herrscht, zu „funktionieren“ (vgl. Peer 2020:23f), betont wiederum eine Peer-Ansprechperson, dass die Arbeit mit Menschen im Sinne einer sozialen Arbeitsbelastung anstrengend sein kann und dass soll in den Praktika auch vermittelt werden, so eine Peer-Ansprechperson, welche ehemals als Neuling im Sozialbereich ähnliche Erfahrungen gemacht hat und diese weiter geben möchte.

„dass ma auch spürt was sechs stunden in so einem haus als arbeit tatsächlich bedeuten weil ich mein ich komm halt von der baustellenarbeit eigentlich ich bin landschaftgärtner gelernter 60 stunden 40 stunden arbeiten auf der baustelle ist auch anstrengend aber das ist ganz was anderes als 30 stunden in so einem haus mit menschen zu arbeiten“ (Peer-Ansprechperson 2020:2)

Zusätzlich zur herausfordernden Tätigkeit an sich, sind Peers in den Einrichtungen als Pionier_innen auch mit der Erklärung ihrer Position beschäftigt. Für die Nutzer_innen ist der Begriff des Peers schwer zu verstehen, ein andere Bezeichnung als „Peer“ wäre hier wünschenswert. (vgl. Peer 2020:5)

Als ein wesentliches Element in der Umsetzung der Peer-Arbeit wird ein aktives Nachfragen bei Nutzer_innen und Sich-nicht-entmutigen-Lassen in der Arbeit mit den Nutzer_innen beschrieben (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:4). Dieses Nachgehen wird in zwei Beispielen beschrieben, welche hier mittels Motivierung und Nudging (im Sinne eines leichten Anstoßes, „Stupers“) versucht wurden umzusetzen (vgl. Peer 2020:19 u. 28).

Die Ideen der Eingliederung der Peer-Arbeit in die Arbeitsbereiche der WWH beinhalten nicht nur die Umsetzung seitens Peers der Partizipationskonzepte für die Nutzer_innen (wie die Organisation und Begleitung von Interessent_innengruppen innerhalb der Einrichtung), sondern es ist auch die Idee der Fachanleiter_in für freiwillige Mitarbeiter_innen als Möglichkeit angedacht (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:2).

In einer Einrichtung umfasst die Implementierung in die Praxis ein Einschulungsprogramm der_des Peer_s in die einzelnen Tätigkeitsfelder. In diesem Zusammenhang begleiten die Mitarbeiter_innen ihre_n neue_n Kolleg_in und stellen sie_ihm den Nutzer_innen vor (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:3).

Ein Aspekt bei der Umsetzung des Implementierungsprozesses ist, die „Schienen“ für die eigentliche Aufgaben der_des Peer_s „zu legen“ (Peer-Ansprechperson 2020:6), um

die im Vorfeld angedachten Projekte auch tatsächlich zu verwirklichen Außerdem kann ein regelmäßiges Angebot gezielter auf die notwendigen Bedürfnisse der Nutzer_innen eingehen (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:5). Durch die zusätzliche Stelle der_des Peer-Berater_in ist dies nun möglich (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:6) und Peer-Arbeit ermöglicht eine individuelle Betreuung der Nutzer_innen, ein Mehrwert der Peers als zusätzliche Ressource.

„[...] das heißt sie sind für bestimmte klient_innen zuständig und [die_der peerbetreuer_in] nicht und damit gibt es sozusagen jemanden der einfach unabhängig von personellen zuordnungen tätig werden kann“ (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:2)

Das Miteinbeziehen der_des Peer_s und der Nutzer_innen in die Planung von Projekten trägt zur Umsetzung der Peer-Arbeit bei.

„[Die_Der Peermitarbeiter_in] wird federführend schon mit unterstützung von anderen im haus eine abfrage machen was so interessen der bewohner sind schon in richtung freizeit auf der einen seite aber auch in richtung wohnverhältnisse andererseits wo man dann tatsächlich einfach das tätigkeitsgebiet herauskristallisieren kann ja und wenn wir einmal diese daten haben wo ma wissen wo ma hinarbeiten dann wird es darum gehen, dass wir in weiterer folge schauen was brauchen wir alles dazu“ (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:6)

Für die Eingewöhnung der_des Peer_s am Arbeitsplatz sind gewisse Soft Skills der Peer-Ansprechperson förderlich. Die Geduld der Ansprechperson und die Möglichkeit des dortigen Nachfragens bei Unklarheiten, wird als wirklich unterstützend erlebt und als Voraussetzung gesehen, die Umsetzung der Peer-Arbeit verfolgen und zu gewährleisten zu können (vgl. Peer 2020:3). Diese Unterstützung wird nicht nur von der Peer-Ansprechperson erbracht, sondern vermehrt auch von den direkten Teamkolleg_innen, eine Anbindung an ein Team wirkt somit unterstützend (Näheres zu den Austauschmöglichkeiten in den Einrichtungen findet sich ebenso im Kapitel 4.4., Anpassungsprozess)

Die Vermittlung von Detailwissen über die einzelnen Einrichtungen und die Nutzer_innen findet auf die Weise den Weg von den Teamkolleg_innen zur_zum Peer.

4.3.4 Peer-Ansprechpersonen in den Einrichtungen

In jeder Einrichtung finden sich Personen, welche sich einerseits intensiver mit dem Thema der Peers auseinandergesetzt und diesbezüglich das Team entsprechend darauf vorbereitet haben und andererseits auch eine Ansprechperson für die Peers darstellen. In den Einrichtungen mit Peers sind dies oft die Einrichtungsleiter_innen, aber auch eine eigens installierte Stelle ist hierfür geschaffen worden. Dieser speziell eingeführte Posten fungiert einrichtungsübergreifend und kümmert sich um die Implementierung der Peers und mehr.

Die Position des Peer-Koordinators wird ebenso als unterstützend (seitens Peer) genannt, nämlich im Sinne einer Vermittlungsposition zwischen anderen Mitarbeiter_innen und der Leitung.

„ja das sagt [sie_er] selber auch dass [sie_er] sehr froh ist dass es eine person gibt eine ansprechperson es ist in anderen einrichtungen wahrscheinlich so [sie_er] steht dann einfach da ein bisschen verloren weiß nicht an wen [sie_er] sich richten soll [...] sich halten soll [sie_er] sagt [es] hat sehr geholfen dass es da jemand gibt der das vorbereitet der das koordiniert eine ansprechperson ich bin auch unter anführungszeichen so eine art supervisor für [sie_ihn] wenns irgendwelche probleme gibt mit anderen kollegen mit dem einen oder anderen klienten dann kommt [sie_er] tritt an mich heran und sprechen drüber dann versuch ma abzuschätzen ob das so so intensiv ist dass ma jetzt vielleicht mit der leitung drüber reden sollte das is auch schon mal passiert“ (Peer-Ansprechperson 2020:9f)

Aufgaben des Peer Koordinators ist die Anleitung der Praktika³⁶ und die Einführung der Peers ins Team und Koordination. In diesem Fall bedeutet dies die Koordination der Arbeits- und Tätigkeitsfelder, die durch die Peer-Arbeit, also der Hinzukommen einer neuen Berufsgruppe, in „Unruhe“ gebracht werden bzw. folglich einem Wandel, einer Veränderung ausgesetzt sind. (vgl. ebd. u. Peer-Ansprechperson 2020:2)

Eine Einrichtungsleitung forderte eine zuständigen Person für das Peer-Projekt in der Organisation und die jetzige Peer-Ansprechperson interessierte dies grundsätzlich sehr, hatte aber keine Vorerfahrung bzw. Vorkenntnisse darüber. Diese eignete sie_er sich jedoch in der Peer-AG an (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:2f). Als Hauptaufgabe dieser Funktion wird das Ermöglichen eines gelungenen Ankommens der Peers gesehen (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:9).

4.3.5 Peers und Partizipation, Initiativen seitens der Peers

Teilweise überlegen sich die Peers auch eigene Angebote für die Einrichtungen, partizipieren und bringen so neue Ideen und Möglichkeiten in die Einrichtung.

„wenn ich nichts zu tun hab sozusagen dann mach ich mich auf die suche da geh ich durchs haus oder in den garten und setz mich zu den leuten die dort zusammensitzen eine zigarette rauchen und fang ich mit small talk an und da kann sich auch immer wieder etwas entwickeln“ (Peer 2020:5)

Peers haben aufgrund ihrer Betroffenenerfahrung und der eigenen Perspektive auch neue und unkonventionelle Ideen, und mittels engagierter Interventionen sollen diese umgesetzt werden. Damit werden vorherige Strukturen, Dynamiken und gedachte Grenzen verändert bzw. erweitert, was eine Erwartung an die Peer-Arbeit ist.

Als Beispiel einer Initiative innerhalb der Einrichtung kann folgendes genannt werden. Ein_e Peer hat den Bedarf an einer_m Frisör_in erkannt und hat angestrebt, Gutscheine für Frisör_innenbesuche zu bekommen, was aber gescheitert ist. Ihr_sein Plan B war der Erwerb einer Haarschneidemaschine, welche beschafft wurde, und so hat sie_er erstmals selbst den Nutzer_innen die Haare geschnitten bzw. diese rasiert. Dies sei auch eine Gelegenheit, mit Leuten ins Gespräch zu kommen bzw. sich besser kennenzulernen (Stichwort Beziehungsaufbau). Sie_er hat sich auch auf die Suche nach einer_m Frisör_in gemacht, was sich als schwierig und aufwendig herausgestellt hat. Mittlerweile kommt ein Profifrisör regelmäßig in die Einrichtung.

³⁶ Beziehungsweise ebenso der Peer-Ansprechperson (Peer-Ansprechperson 2020:2)

Ein_e andere_r Peer hat eigeninitiativ z.B. die Lebensmittel-Abholung umstrukturiert und dementsprechend verbessert (vgl. Peer 2020:27f) bzw. sie_er bringt sich stark im kreativen Bereich aufgrund eigener Interessen und Vorerfahrungen ein (vgl. Peer 2020:29).

Peers bringen somit neue Ideen ein und vermögen diese auch umzusetzen. Wie zum Beispiel das Herausgeben einer Hauszeitung, die wiederum den Nutzer_innen als Medium dient, was folglich stark zur Partizipation beiträgt.

„[...] aber es gibt dann auch also im haus dinge wie zum beispiel also ich hab diese zeitung vorgestellt und hab das okay bekommen dass wir das machen das find ich auch das ist schön dass man ein projekt einbringen kann und dran arbeiten kann“ (Peer 2020:4)

Neben eigenen Ideen werden auch immer Erwartungen und Wünsche angesprochen:

„der große koch is er nicht weil des hätt ma uns auch gewünscht dass er mit den klienten auch kocht kulturtechniken und alltagsstrukur ihnen versucht zu erlernen“ (Peer-Ansprechperson 2020:8)

Es gab offensichtlich unterschiedlichste Erwartungen bzw. Wünsche, was ein_e Peer in der Einrichtungen machen könnte. Das gemeinsame Kochen mit den Nutzer_innen kam nicht zu Stande, dafür jedoch anderes, das nicht vorgesehen waren.

In einem Konzept wird die Umsetzung der Partizipation der Nutzer_innen durch die_den Peer angedacht, welche bis dato, also bis zur Peer-Anstellung, aufgrund von Ressourcenmangel nicht möglich war.

Bis dieses Potential der Partizipation abgerufen werden kann und die Peer-Arbeit ihre Wirkung zeigt ist ein erhöhter Arbeitsaufwand von den Mitarbeiter_innen gefordert, damit ein partizipatives Projekt mit den Nutzer_innen umgesetzt werden kann. Peers sollen die Umsetzung der Partizipationsprojekte übernehmen.

„[...] bis dort hin gibt es einen mehraufwand und diesen mehraufwand konnten wir nicht decken also mir ging es dann darum eine zusätzliche stelle zu haben wo dann tatsächlich darauf aufbauen kann da gibt es genug potential für wirklich partizipative maßnahmen auch mit unserem klientel“ (Peer-Ansprechperson 2020:1)

4.3.6 Peers und Nutzer_innen

Für den Einstieg in die praktische Arbeit als Peer und die Nutzer_innen-Arbeit sind diese durch die Freiwilligenarbeit und das Praktikum im Kurs gut auf die Anstellung vorbereitet und die Erwartungen an die neue Tätigkeit werden erfüllt. Die Stelle wird als sinnstiftend erlebt, Gelerntes kann in der Arbeit zum Wohle der Nutzer_innen gut umgesetzt werden.

„[...] ich kann etwas abliefern und das hab ich eben im praktikum schon gemerkt dass das eben funktioniert ja das meine arbeit einen sinn macht und dass ich mit meiner arbeit das leben anderer leute verbessern kann“ (Peer 2019:7)

Berührungen in einem Betreuungsverhältnis bzw. Beratungssettings von Sozialarbeiter_in / Nutzer_in ist ein sensibles und komplexes Thema (vgl. Brunner / Svoboda 2020:o.A.). Tendenziell wird vonseiten der_des Sozialarbeiter_in ein Rahmen und eine Nähe-Distanz-Verhältnis geschaffen, wo dies (von beiden Seiten) kaum bis nicht stattfindet.

Der Unterschied von der professionellen Haltung einer_s Sozialarbeiter_in zu einer_m Peer wird u.a. im Folgenden Zitat deutlich:

„[...] i mein ich merk halt dass für leute die ham die über jahre nie eine berührung gespürt oder eine zärtlichkeit oder überhaupt eine wertschätzung sondern die immer nur als abschaum praktisch weggeschoben wurden und das is mit ein grund warum ich zum beispiel den männern gern amal den arm über die schulter leg oder bei den frauen wenn ich mich verabschiede die hand eine sekunde länger festhalte und da hab ich gemerkt dass das von leuten auch geschätzt wird weil die sich wertgeschätzt fühlen ja und wie ma das hinter einer plastikwand machen soll ja das geht einfach nicht [...]“ (Peer 2020:14)

Auch zeigt sich hier die Problematik von COVID-19, diese Umsetzung – wie es die_der Peer versteht – fortzuführen.

Was sich aufgrund der Peer-Rolle bezüglich Beziehungsnähe ändern kann, wird hier beschrieben:

„[...] und ja etwas wichtiges eine ganz wichtige erfahrung warum dieses peerkonzept funktioniert das ist einfach folgendes ich stell mich bei den leuten als peer vor da denkt zunächst jeder amal an gösser oder stiegl [...] aber ich sag dann ich war selbst wohnungslos ich weiß wie wohnungslosigkeit riecht und schmeckt ich kenn deine sorgen und das is ein absoluter gamechanger da öffnen sich die leute sehr schnell [...]“ (Peer 2019:4)

Im folgenden Zitat versucht ein Peer den Unterschied zwischen Sozialarbeiter_innen und Peers bezüglich der (Zusammen-)Arbeit mit Nutzer_innen zu formulieren (Ausgangspunkt war die Anrede). Nach der Aussage der_des Peer_s duzen sich die aktuell wohnungslosen Personen, was die_der Peer in Folge ebenso handhabt (auch aus der eigenen früheren Zugehörigkeit und Gewohnheit heraus). Das macht den Unterschied zur Sozialen Arbeit deutlich, wo siezen vermehrt üblich wird und die_der Peer führt das folgendermaßen aus:

„ja und das is aber so ein zeichen der sag ich einmal unter gänsefüßchen der professionalität der akademischen sozialarbeiter die immer versuchen so eine distanz aufzubauen und das mag alles berechtigt sein und seine gründe haben aber auf der anderen seite werden die oft so quasi als polizisten und moralapostel gesehen und da verweigern sich manche leut und ich bin halt einer von euch und da öffnen sich die sehr schnell also ich komm da sehr schnell an informationen ran oder krieg einen zugang zu den menschen wo kolleginnen und kollegen erst einmal eine mauer überwinden müssen und das ist auch so ein teil der arbeit wo ich sag das bestätigt den peer gedanken“ (Peer 2019:4f)

Gewisse Umgangsregeln im Beratungskontext (wie eben genannte) unterscheiden sich je nach Gesprächsbeteiligter – Nutzer_in / Sozialarbeiter_in oder Nutzer_in / Peer – und

verändern automatisch die Beziehungsform. Der Peer-Ansatz soll eine vertraute Beziehungsform mit sich bringen.

Der Umkehrschluss, dass somit zwangsläufig alle Beziehungen zwischen Peers und Nutzer_innen vertraut und folglich „gut“ sind, kann daraus nicht gezogen werden. Bei Sozialarbeiter_innen wird ein Betreuungsabbruch seitens betreuender Person bzw. folglich ein Betreuer_innenwechsel als professionell gesehen wird, was auch für Peers somit ähnlich betrachten werden sollte.

„[...] also bei den klienten ises so dass ich von den meisten sehr gut aufgenommen werde aber von einigen von haus aus abgelehnt werde und das macht mich nicht betroffen [...] wenn ich merke dass ich also meine arbeitskraft umsonst investiere dann hör ich auf und widme meine arbeitskraft einem anderen klienten [...] ich hab einmal erlebt weil da einer [Anm.: ein Sozialarbeiter] erklärt hat in der besprechung dass er den klienten nicht mehr betreuen will [...] und das ist überhaupt nicht groß hinterfragt wordn [...] und ich hab im sommer beim praktikum einmal eine begleitung abgelehnt ich hab gesagt für den menschen arbeite ich nicht [...] und das is vollkommen respektiert worden und meine verneinung is auch als professionell gesehen worden also das hat unterstützung gefunden [...]“ (Peer 2019:11f)

Bezüglich Nutzer_innen-Zugang spielt sicherlich auch die jeweilige Persönlichkeit (der Nutzer_in bzw. der_des Peer_s) eine Rolle. Dies könnte heißen, dass je mehr Peers in einer Einrichtung tätig sind, desto qualitativer könnte der Kontakt zu den Nutzer_innen sein.

„[...] grad weils eben glaub ich bei den peers ganz wichtig ist dass die persönliche ebene passt beziehungsweise es ist ganz gut einen mann und eine frau zu haben glaub ich auch auf jeden fall“ (Peer-Ansprechperson 2020:14)

Das Verhältnis zwischen Nutzer_in und Peer basiert auf einer persönlichen Ebene, fern von hierarchischen Gedanken (vgl. Peer 2020:6). Hier kann auf die Diversität der Nutzer_innen, aber auch auf die der Betreuer_innen hingewiesen werden.

In der Umsetzung der Peer-Arbeit besteht die Möglichkeit einer gezielten Beziehungsarbeit und auf die beratende und betreuende Tätigkeit zu fokussieren, da im Rahmen der Peer-Arbeit weniger administrative Tätigkeiten vorgesehen sind, als dies bei anderen Mitarbeiter_innen der Fall ist und somit steht mehr Betreuungszeit zur Verfügung (vgl. ebd.).

Hier noch ein Beispiel einer Peer-Erfolgsstory in der Zusammenarbeit mit einem Nutzer:

„da gibts eine ganz nette geschichte von einem älteren herrn der schwer verständliches deutsch spricht und der war ein halbes jahr bei uns hat mit keinem gesprochen und aus dem mann hat man nichts herausbringen können [...] der peer hat mit dem gearbeitet und der is total aufgegangen [...] unter anderem is er dann drauf gekommen dass der herr [...] sein halbes leben im zirkus gearbeitet hat und am liebsten mit elefanten und mit pferden und der peer hat dann irgendwo in hütteldorf so einen reiterhof ausfindig gemacht wo auch ehrenamtliche mitarbeit möglich ist und er hat ihn dort angedockt er hat ihn am anfang immer hinbegleitet und ihm langsamer selbstständiger werden lassen und der is wirklich dort einmal in der woche ehrenamtlich einen ganzen tag pferde versorgen [...] wie die das erste mal dort waren sagt die reitlehrerin oder die tierpflegerin ah da hinten muss er aufpassen das ist ein ganz gefährliches pferd und er geht hin sagt ein paar worte

und das pferd neigt seinen kopf und legts ihm auf die brust ich war leider nicht dabei ich hab's nur aus erzählungen gehört aber das ist wunderschön einfach“ (Peer-Ansprechperson 2020:10f)

4.4 Hauptkategorie Anpassungsprozess

Dieses Kapitel behandelt den Anpassungsprozess der Peers in den Einrichtungen, also den Prozess des Einfügens in vorhandene oder auch neue *Teamstrukturen*.

Im Unterschied zum vorhergehenden Kapitel Umsetzung – welches sich mehr um die generelle Umsetzung des Konzepts Peer-Arbeit in der WWH annimmt – wird in diesem Kapitel der konkrete Anpassungsprozess in den Einrichtungen unter die Lupe genommen.

Die Zeit wo die Peers, in Folge die neuen Kolleg_innen, in den Einrichtungen implementiert wurden, ging nahezu Hand in Hand mit dem Beginn der COVID-19-Pandemie im ersten Quartal des Jahres 2020.

Die *Wahrnehmungen und Sichtweisen*, wie es den Peers im Implementierungsprozess ergangen ist, werden hier festgehalten. Auch die Rolle der Peer-Ansprechpersonen und die der anderen Teammitglieder in diesem Prozess wird hier näher beleuchtet.

Der *Rahmen* unter welchen Bedingungen die Anpassung der Peer-Arbeit möglich ist und inwieweit die *Individualität* der Peers eine Rolle im Anpassungsprozesse spielt wird ebenso Thema sein.

Die Peers und somit auch die neue Profession Peer-Arbeit lösen einen Anpassungsprozess in den Strukturen der Einrichtungen aus. Dies kann wiederum einiges bei den Kolleg_innen der interdisziplinären Teams auslösen, wie in weiterer Folge noch zu lesen sein wird. Die Peer-Arbeit lässt sich aufgrund ihres Pionier_innen-Daseins, welches ihr aktuell zugeschrieben werden kann und auch bezüglich der *Individualität* der Peers (Diversität) nicht immer, wie im Vorhinein geplant, umsetzen und bedarf somit gewissen Adaptierungen, welche hier beschrieben werden sollen.

Die eigenen Vorstellungen der Peers können ebenso Teil des Anpassungsprozesses werden, als auch dieser durch konkrete Vorstellungen der Einrichtungen gekennzeichnet ist. So werden hier folgend, ausgehend vom Praktikum, auch konkrete Aufgaben der Peers in den Einrichtungen beleuchtet.

Ein weiterer Fokus zum Ende des Kapitels nimmt die Unterstützungsmöglichkeiten für die Peers in diesem Prozess in den Blick und zeigt hier diverse Möglichkeiten in den Einrichtungen auf.

4.4.1 Erste praktische Implementierungsschritte – Die Peers kommen in die Einrichtungen

Hier soll es nun darum gehen, einen wichtigen Teil des Implementierungsprozesses näher zu betrachten. Der Implementierungsprozess fängt nach unserer Definition bereits im Zertifikats-Kurs an, führt weiter über die Praktika bis schließlich die Peers in der Einrichtung ankommen. In welcher Weise dies geschieht soll in Folge näher betrachtet werden.

Der Implementierungsprozess in den Einrichtungen selbst war durch die COVID-19-Pandemie beeinflusst, worauf im Punkt 4.4.2 noch näher eingegangen wird.

Es konnte festgestellt werden, dass teilweise in den Einrichtungen nach dem Schema Trial and Error vorgegangen und sich so angesehen wurde, was die Peers mitbringen. Ein Peer beschreibt die Stellenausschreibungen als „sehr schwammig“ (Peer 2019:2) formuliert, sieht dies aber insofern als wenig überraschend, da die Peer-Arbeit in Österreich Neuland ist und es somit keine Erfahrungen der verschiedenen Einrichtungen hierüber gab (vgl. Peer 2019:2).

„im prinzip war das so wie man mich eingestellt hat hat man zu mir ich sags jetzt mal überspitzt gesagt mach was du draus machen kannst und wir werden mal schaun wo die reise hingeht und das find ich natürlich großartig weil auf der einen seite kann ich auf leute zugehn die ma auffallen was weiß ich wenn jemand einsam in einer ecke sitzt zum beispiel es kommen die sozialarbeiter zu mir und sagen kannst du nicht einmal nach dem klienten schau“ (Peer 2019:2)

Das Fehlen von Erfahrungen der Einrichtungen mit Peers kann eine gewisse Offenheit mit sich bringen und muss nicht zwingend negativ betrachtet werden. Eine andere Peer-Ansprechperson meint hierzu ähnliches:

„[sie_er] konnte ausprobieren und der leistungsdruck war nicht gegeben“ (Peer-Ansprechperson 2020:7)

Hinsichtlich dessen gab es aber auch durchaus Bemühungen von Seiten der Einrichtungen das Anforderungsprofil, was es für diese Tätigkeit braucht, zu schärfen:

„[...] das profil haben wir ziemlich genau versucht zu schärfen das anforderungsprofil“ (Peer-Ansprechperson 2020:5)

Allen gemein ist, dass sich doch die Erwartungen hinsichtlich der Arbeit als Peer in den Einrichtungen erfüllt haben:

„also ich würd schon sagen dass das was sie uns in der ausbildung beigebracht haben [...] dass sich das sehr wohl mitn berufsalltag deckt“ (Peer 2020:20f)

„also für mich hat sich nicht wirklich was geändert ich hab das was ich erwartet hab ich hab mir eigentlich gedacht es ist viel schlimmer oder anstrengender aber es ist [...] nicht so“ (Peer 2020:1)

4.4.1.1 Praktikum als Teil des Implementierungsprozesses

Als Teil des Implementierungsprozess und somit auch des Anpassungsprozesses versteht die Forschungsgruppe auch die vorausgehenden, verpflichtenden Praktika. Die Peers mussten im Zuge des Peer-Zertifikatskurses viele Praktikumsstunden ableisten. Hierzu wurde bereits einiges im Kapitel zur Umsetzung (4.3) geschrieben, das folgende versteht sich in Bezug auf den Anpassungsprozess in den Einrichtungen.

Das Praktikum dient sowohl einer bereits angesprochenen Implementierungsphase bzw. kann auch als eine Art Probelaufzeit für die_den Peer im Betrieb betrachtet werden. Hier

wurde von Seiten der Einrichtungen auch erprobt, ob Peers in verschiedenen Bereichen einen gewünschten Mehrwert leisten können. Teilweise wurden diese Einsatzbereiche für die nachfolgenden Fix-Anstellungen nochmals überarbeitet, teilweise waren die Tätigkeitsbereiche mehr oder weniger ident.

Wo ein_e Peer im Praktikum beispielsweise der Begleitung zugeordnet war, wurde dies in der Fixanstellung anders gestaltet. Die_Der Peer sollte auch nach der Peer-Ansprechperson keinen Arbeitsplatz herkömmlicher Professionen in der Einrichtung ersetzen.

Im folgenden Zitat aus dem Lehrplan des Zertifikats-Kurses wird die Rolle des Praktikums noch einmal verdeutlicht:

„Dieses Praktikum ermöglicht das erste Erproben der neuen Rolle des Peers und den Abschied von der Rolle der/des Klientin/Klienten. Die MitarbeiterInnen der Einrichtungen haben die Möglichkeit Peers in ihrer Einrichtung kennen zu lernen und ebenfalls von ihnen zu lernen“ (Hammer / Dergovics 2019:11)

Wie bereits im Umsetzungsteil (4.3.) angeführt gibt es parallel zu den Praktika auch Lerngruppen im Zertifikats-Kurs wo sich über die Erfahrungen, welche gemacht wurden, ausgetauscht werden kann und soll.

In manchen Einrichtungen wurde das Team bereits vor den Praktika der Peers entsprechend auf die neue Funktion im Haus vorbereitet, in anderen war dies kaum der Fall. Durch eine entsprechende Vorbereitung kann die Arbeit für alle Mitarbeiter_innen bzw. der Anpassungsprozess an sich einfacher gestalten werden:

„da muss ich beim praktikum anfangen das war ja mein erster tag hier im haus und ich war sehr positiv überrascht weil ich mich vorgestellt hab als peer war die antwort immer ah du bist [die_der] peer das heißt i hab das nicht mehr erklären müssen“ (Peer 2020:3)

Gleichzeitig diente das Praktikum für manche Peers bereits als Erprobung, ob sie sich in den Einrichtungen zurecht finden:

„[...] weil ich den leuten echt helfen kann ich kann etwas abliefern und das hab ich eben im praktikum schon gemerkt dass das eben funktioniert ja das meine arbeit einen sinn macht und dass ich mit meiner arbeit das leben anderer leute verbessern kann“ (Peer 2019:7)

Im folgenden Zitat wird auf die Rolle der Peer-Ansprechperson verwiesen, welche v.a. in der Zeit des Praktikums eine sehr wichtige Rolle – u.a. im Sinne der Praktikumsanleitung und Ansprechperson – für die Peers spielte:

„[Die Peer-Ansprechperson] war für mich am anfang sehr wichtig [...] also vor allem in der zeit des praktikums weil der hat einen richtigen plan gehabt was ich alles tun soll ja und er hat auch dafür gesorgt dass alles [...] abgearbeitet wurde und das hat mir natürlich gut gefallen weil natürlich sollte ein praktikum auch ausbildungsteil sein und das hat [die Peer-Ansprechperson] sehr gut vorbereitet“ (Peer 2020:8)

Auch diente die Zeit im Praktikum dafür, dass gängige Abläufe in den Einrichtungen miterlebt werden konnten und so der Arbeitsalltag der Mitarbeiter_innen in den Einrichtungen auch nähergebracht werden konnte. Hier wird von der Peer-

Ansprechperson auch darauf verwiesen, dass eben eine Arbeit im Sozialbereich besondere Herausforderungen mit sich bringt:

„[...] war mir auch ein Anliegen dass die Praktikanten [...] mal sehen wie so ein Arbeitsalltag abläuft von der Dienstübergabe bis zur Dienstübergabe dass man auch sieht dass man auch spürt was sechs Stunden in so einem Haus als Arbeit tatsächlich bedeuten“ (Peer-Ansprechperson 2020:2)

4.4.1.2 Aufgabenbereiche der Peers in den Einrichtungen

Im Kapitel Umsetzung (4.3) wurden bereits einige Aufgaben und Tätigkeiten der Peers genannt. Die Aufgaben der Peers korrelieren mitunter mit den Teamzugehörigkeiten. Folgend werden wesentliche Aufgaben noch einmal dargestellt.

Das Praktikum war für manche Peers der Eintritt in die Einrichtungen und so wurden diese gleich für die Fixanstellung eingestellt:

„nachdem [die_der] Peer schon bei uns Praktikant war hat [sie_er] sich schon ziemlich gut zurecht gefunden ja wir haben [ihr_ihm] dann schon erklärt dass das Stellenprofil ein anderes sein wird als ursprünglich [...] im Praktikum [...] wir haben [ihr_ihn] halt sehr viel in die Begleitung geschickt weil ich denke man das ist auch für [eine_n] Peer das richtige nachdem bei uns auch ein eigenes Begleitungsteam gibt will man nicht dass [die_der] uns die Arbeit sozusagen wegnimmt“ (Peer-Ansprechperson 2020:5f)

Die Arbeitsaufgaben sollen durch die Peer-Ansprechperson bestenfalls im Vorfeld bereits klar geregelt werden, dass es zu keinen Aufgabenüberschneidungen kommt, und um mögliche Konflikte bereits im Vorhinein zu vermeiden. Trotz des Wunsches eines_r Peer_s ins Begleitungsteam zu kommen, wird diese_r nicht als Begleitung „missbraucht“ (Peer-Ansprechperson 2020:4), auch wenn die Tätigkeit – wie im nächsten Zitat ersichtlich – eine ähnliche ist (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:4). Ein_e Peer stellt eine neue Berufsgruppe dar und so ist die große Frage nach der Anpassungsform im Team. Sollte diese_r in ein bestehendes Team integriert werden oder ein eigenes Team bilden? Wie die bisherige Praxis hierzu aussah, wird im Kapitel 4.4.3 („Teamstrukturen in den interdisziplinären Teams“) ersichtlich.

Eine Peer-Ansprechperson beschreibt die Aufgaben eines_r Peer_s in der Einrichtung wie folgt:

„[...] also es funktioniert so ähnlich wie bei uns in der Begleitung [...] wie soll ich sagen das ist keine typische Tagesstruktur man geht nach dem Bedarf der da herrscht das kann auch jeden Tag anders sein [sie_er] würd auch gern viel mehr arbeiten aber [sie_er] schaut schon dass [sie_er] bei der Dienstübergabe dabei ist dass [sie_er] mitbekommt was los ist ansonsten hat [sie_er seine_ihre] Termine mit dem Herrn dorthin gehen das Gespräch ein bisschen den aufsuchen ja“ (Peer-Ansprechperson 2020:7)

Die_Der Peer soll wie bereits erwähnt keine Mitarbeiter_innen ersetzen, sondern eine eigene Rolle im Team spielen. Nur in Ausnahmesituationen - „wenn Not am Mann ist oder an der Frau“ (Peer-Ansprechperson 2020:6) wird sie_er doch als Ersatz genutzt. Eine Gefahr (insbesondere bei Personalmangel) in den Einrichtungen scheint der mögliche Verlust der *Sonderstellung* der_des Peerberater_in zu sein, da diese_r in einer Art Notbetrieb zwangsläufig in eine Vertretungsposition rutscht und sich von ihrer_seiner

eigentlichen Funktion wegbewegt. Dieses Phänomen „Mädchen für alles“ wurde im Kapitel Umsetzung bereits eingeführt und erläutert.

Ein_e Peer berichtet in Folge, dass an sie_ihn seit Beginn der Anstellung bis zum Zeitpunkt des Interviews unterschiedlichste Arbeitsaufträge herangetragen wurden, was wiederum auf einen allgemeinen Einsatz der_des Peer_s schließen lässt:

„[...] die kollegen kommen immer wieder zu mir zum beispiel wenn sie arbeitsaufträge haben kommen [...] sie immer wieder zu mir [...] da gehts um kleinigkeiten wie [...] kannst du [...] das und das übernehmen oder [...] begleitung machen oder sich zum beispiel um den herrn kümmern“ (Peer 2020:62)

Eine Erwartung, welche es vermehrt vonseiten der Einrichtungen gibt ist der Zugang zu sogenannten „schwierigen Nutzer_innen“. Hier wurden bereits Beispiele im Kapitel 4.3.6 „Peers und Nutzer_innen“ genannt. Die Peer-Ansprechperson hierzu:

„meine erwartung war wir haben oft leut zu denen wir net so wirklich zugang finden oder die ma net wirklich abholen können [...] die peerarbeit dann doch an unterschied macht eben von dem zugang her“ (Peer-Ansprechperson 2020:11f)

Eine andere Erwartung vonseiten der Einrichtungen ist jene der Selbstständigkeit von Peers:

„ich glaub was die erwartung von meinem vorgesetzten is [...] dass er sich wünscht [...] dass ich selbstständig werd in meiner arbeitsweise [...] was nicht immer einfach is muss ich sagen weil ich ja nicht immer alles sofort seh im endeffekt [...] das braucht routine glaub ich einfach“ (Peer 2020:63)

Die Peer-Ansprechperson beschreibt in Folge die *Entwicklung des_der Peer-Beraterin* ab Beginn bis zum Interviewzeitpunkt und sieht anfänglich ebenso eine gewisse Unsicherheit bzw. *Lernphase*. Um dem entgegenzuwirken gab es vermehrt und regelmäßigen Austausch (im Sinne eines offenen Ohrs bzw. eines Feedbacks) zwischen Peer und Peer-Ansprechperson:

„[Sie_Er] hat natürlich viel gelernt wie [sie_er] umgehen muss da war [sie_er] am anfang ziemlich unsicher da hab i [ihr_ihm] immer feedback gegeben hat wie des besser ablaufen könnt eben gespräche [sie_er] hat sich am anfang recht vereinnahmen lassen von einzelnen die grad sehr redbedürftig waren und [ihr_ihm] dann zugequatscht haben und die chance ergriffen haben“ (Peer-Ansprechperson 2020:11)

Die Aufgaben und Tätigkeiten der Peers sind somit abhängig von den Vorstellungen der Einrichtungen bzw. deren *Leitung* als auch von den Zuordnungen zu gewissen Teamteilen. Hier ist noch nichts in Stein gemeißelt und so werden diese Vorstellungen auch entsprechend adaptiert. Wie im Kapitel 4.3 „Umsetzung“ zu sehen war sind die Tätigkeitsfelder eben auch von der Initiative der Peers selber abhängig und so haben diese auch die Möglichkeit eigene Ideen im Arbeitsalltag zu verwirklichen.

4.4.2 Besonderheiten des Anpassungsprozesses aufgrund von COVID-19

Die ersten Peers fingen, je nach untersuchter Einrichtung, zwischen November 2019 und Januar 2020 in den Einrichtungen zu arbeiten an. Kurz darauf, im März 2020 kam es zum ersten Lockdown in Österreich aufgrund der COVID-19-Pandemie. Diese hatte Einfluss auf alle Lebens- und Arbeitsbereiche in Österreich. In dieser herausfordernden Situation wurde die Peer-Arbeit entsprechend adaptiert und ebenso die angedachte Implementierung war so verschiedenen Veränderungen unterworfen. Tätigkeiten der Peers änderten sich, als auch die Arbeitsaufträge, so wie die Zuordnung zu den Teamteilen. Auswirkungen waren sowohl auf beruflicher als auch individueller Ebene bemerkbar. Wo manche im Home-Office untergebracht wurden, arbeitete ein_e Peer in der Einrichtung weiter. Eine Peer-Ansprechperson hierzu:

„[...] dann ging es natürlich auch darum wenn die leute nicht raus können dann fehlen einfach kontakte dann muss man dann gut aufpassen dass leute net aus lauter hysterie mit dem virus alle kontakte abbrechen aber die muss man dann zum teil ersetzen also ein bisschen mehr reden mit den leuten und in dem sinn war das für mich total toll dass wir [eine_n mitarbeiter_in] mehr gehabt haben das hat aber bedeutet dass diese peerarbeit im klassischem sinn einfach zu kurz gekommen ist“ (Peer-Ansprechperson 2020:4)

Dies bestätigte auch ein_e Peer:

„da war ich dann nicht mehr peer sondern ich war für alles zuständig aber da waren komplett alle für alles zuständig [...] ich hab in der küche ausgeholfen ich habe da ausgeholfen aber nicht nur ich sondern auch die kolleginnen [...] wir waren halt so richtig ein team jetzt brauchen wir die küche jetzt brauchen wir das jetzt machen wir das [...] wir haben uns alle gegenseitig unterstützt [...] da gab es keinen unterschied“ (Peer 2020:7)

In dieser Zeit der einbrechenden Pandemie wurde jede Arbeitskraft gebraucht und die konventionellen Teamzuordnungen wurden offener. So war auch die_der Peer nicht mehr in ihrer_seiner spezifischen Rolle. In diesem Fall wurden dadurch aber Teamgeist und Zusammenhalt zwischen den Mitarbeiter_innen spürbar und gefestigt.

„ich kann sagen das team hat sich da irgendwie in der corona zeit mehr zusammengetan also es ist noch enger geworden als davor“ (Peer 2020:6)

In einer anderen Einrichtung wurde die Situation anfangs unterschätzt, aufgrund der Zugehörigkeit zur Risikogruppe ging hier ein_e Peer ins Home-Office. Ein_e Peer berichtet hierüber:

„[...] und wie ich da die erste interne aussendung bekommen habe mit einer einschätzung wie viel von uns krank werden [...] hab i richtig angst bekommen und ich hab mich dann an die teamleitung gewandt und gsagt ich hab richtig angst und die antwort war ja selbstverständlich bleib einmal zuhaus halt dich arbeitsbereit und wir sehn dann schon ja und aus dem ist das [...] home office entstanden ja das heißt wir haben quasi die möglichkeit gehabt von zuhause aus auf den zentralcomputer zuzugreifen und so aber in der praxis hat des nicht funktioniert und ich hab auch bei den videokonferenzen mit den kolleginnen und kollegen gemerkt dass sie alle versuchen die klienten zu erreichen und sie nicht erwischen“ (Peer 2020:14)

So führt die_der Peer weiter aus warum ihrer_seiner Meinung nach das Home-Office so schlecht funktioniert hat bzw. was an ihrer_seiner Arbeit abhanden gekommen war. Nach dieser_m ist „Soziale Arbeit mit sozialer Distanz“ nicht machbar und auch nicht hinter einer „Plastikwand“ (vgl. Peer 2020) durchführbar. Vor allem verliere die Rolle des Peers in diesem Setting an Bedeutung und Ausdrucksstärke, da die besondere Verbindung zwischen Nutzer_in und Peer verloren gehe. So hatte die_der Peer versucht telefonischen Kontakt mit den Nutzer_innen aufrecht zu erhalten, was leider nicht in gewünschtem Ausmaß funktioniert hat. (vgl. Peer 2020:14f)

Hier noch ein_e andere_r Peer zu seinen_ihren Erfahrungen im Home-Office und einem Projekt was diese_r startete:

„meine arbeitsaufträge waren sehr minimal muss ich sagen [...] ich hab gwart [...] bis jemand anruft [...] dass er mit mir redet [...] oder sonst irgendwas und sonst [...] waren meine arbeitsaufträge folgende dass ich videos gemacht hab für die nutzer [...] ich hab kochvideos gemacht [...] ich hab das mit musik unterlegt alles [...]“ (Peer 2020:70)

Andererseits relativiert die entsprechende Peer-Ansprechperson die Auswirkungen auf die Peer-Arbeit, vielmehr sei das ganze Team hiervon betroffen gewesen (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:7). Der durch COVID-19 resultierende Personalmangel (Krankenstände, freigestellte Risikogruppen-Zugehörige) öffnete durch nötige Vertretungen den Zugang zu anderen Tätigkeiten seitens der_des Peer_s, wie beispielsweise der vermehrte Einsatz in den Wohnungen und auch Begleitungen, anstelle des zuvor vorrangigen Einsatzes im Tagescafe. Dies hatte mitunter auch Auswirkungen auf die Tätigkeiten nach dem ersten Lockdown.

„das war [...] eben danach die chance dass wir des genutzt haben also [...] i hab eam eher eben eingesetzt ghabt für die nachmittagsbetreuung und eine von meinen mitarbeiterinnen war dann no länger zuhause wegen risikogruppenzugehörigkeit und da haben ma [ihn_sie] dann viel mehr eingesetzt in den wohnungen eben und bei terminen außerhalb mit den bewohnern was ma jetzt a beibehalten haben“ (Peer-Ansprechperson 2020:7)

Die COVID-19-Pandemie machte die Implementierung der Peers sicherlich nicht einfacher. Durch die losen Verbindungen mit anderen Teamteilen und die *Sonderstellung* traf es die Peers aber doch mehr als andere Mitarbeiter_innen. So wie auch in anderen Bereichen, musste viel kompensiert werden und so waren die „reinen“ Peer-Tätigkeiten in diesem Sinne nicht mehr durchführbar und es wurde ausgeholfen wo Bedarf war, wenn nicht ins Home-Office gewechselt wurde.

4.4.3 Teamstrukturen in den interdisziplinären Teams

Die_Der Peer taucht in den Einrichtungen immer in eine bereits bestehende Struktur ein, die bereits *interdisziplinär* und häufig auch relativ ausdifferenziert ist. Hier mag es bereits schon Konflikte geben, welche sich nun auch auf die_den Peer auswirken bzw. auch über sie_ihn ausgeglichen werden könnten. Die *Interdisziplinarität* steigt nochmals mit dem Eintritt der Peers. Die Verwobenheit, die Verschränkung und das Miteinander der verschiedenen Professionen sehen in den untersuchten Einrichtungen unterschiedlich

aus. Die Implementierung einer_s Peer_s kann somit die vorhandenen Strukturen sowohl aufweichen als auch verstärken.

Das alte System, die alte Ordnung will meist nicht aufgegeben werden, ist in diesem Sinne träge und die_der Peer wird hier oft als Zusatz verstanden. Nimmt man die Profession des Peers allerdings ernst, sollte die bestehende Struktur adaptiert werden und die_der Peer inkludiert werden. In den erforschten Einrichtungen finden sich verschiedene Formen der Anpassung der Peers zwischen Integration und auch Assimilationstendenzen.

Die_Der Peer hat eine *Sonderstellung* im Vergleich zu anderen Professionen. Sie_Er ist meist keinem Team zugeordnet, bewegt sich zwischen den Stühlen, wobei die Nähe zu den Nutzer_innen sowohl Vorteile im Sinne von besserem Nutzer_innenverständnis aber auch Nachteile in Form von Skepsis bedeuten kann. Diese *Sonderstellung* verursacht mitunter die eben erwähnte *Skepsis im Team*, welcher bestenfalls bereits vor Eintritt des Peers begegnet wird. Teilweise zieht sich diese Skepsis noch eine Weile mit Eintritt der Peers, teilweise wurde diese bereits im Vorfeld erfolgreich entkräftet. Hierzu mehr im Kapitel 4.4.3.1 „Skepsis und Vorurteile – Vorbereitung des Teams“.

Die_Der Peer soll hier in gewissem Sinne eine Lücke in der WWH schließen. So soll von vermehrten Nutzer_innenverständnis profitiert werden. Die_Der Peer soll in diesem Sinne auch „übersetzen“, von der Sprache der Nutzer_innen zur Sozialarbeit und umgekehrt. Teilweise werden Peers für alles Mögliche eingesetzt, was andere Professionen nicht machen oder sie machen Zuarbeit hierfür.

So sind Peers bzw. ihre Tätigkeit eben auch in besonderer Weise von der personellen Besetzung in den Einrichtungen abhängig. Ein_e Peer hierzu:

„[...] von der personellen besetzung her sin ma einfach unterbesetzt also obs jetzt ein peer ist oder sonst wer [...] man merkts halt dann besonders wenn urlaubszeiten sind und krankenstände [...] die arbeit muss ja irgendwie gemacht werden dass heißt man versucht das zu verteilen ja und das is nicht optimal sag i amal“ (Peer 2020:11)

Eine Gefahr bei Personalmangel scheint der mögliche Verlust der *Sonderstellung* der_des Peerberater_in zu sein, da diese_r in einer Art Notbetrieb zwangsläufig in eine Vertretungsposition „rutscht“ und von ihrer_seiner eigentlichen Funktion wegdriftet. Ein_e Peer beschreibt auch, dass an sie_ihn seit Beginn der Anstellung bis zum Zeitpunkt des Interviews unterschiedlichste Arbeitsaufträge herangetragen wurden, was wiederum auch auf einen allgemeinen Einsatz des_der Peer_s schließen lässt.

Dies hat auch mit dem bereits erwähntem Phänomen „Mädchen für alles“ zu tun und so wird dann v.a. die_der Peer als eine zusätzliche Kraft verstanden, welche man mehr oder minder beliebig einsetzen kann.

Viele Einrichtungen im Sozialbereich kämpfen mit knappen personellen Ressourcen, und so wird die_der Peer als „Mädchen für alles“ gerne dazu verwendet dieses Missverhältnis zu kompensieren. Als Zuspüler_innen der Sozialarbeiter_innen, als Sozialbetreuer_innen oder auch als Ausfühler_innen von Begleitungsaufträgen und mehr. Auch eine Peer-Ansprechperson drückt dies ähnlich aus, dass eben die_der Peer abseits ihrer_seiner Tätigkeiten auch je nach Bedarf in der Einrichtung eingesetzt wird (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:9).

4.4.3.1 Skepsis und Vorurteile – Vorbereitung des Teams

Bereits im Kapitel 4.3 „Umsetzung“ wurde auf die Vorbereitung der Teams in den Einrichtungen hingewiesen. Es wurde versucht evtl. aufkommende Skepsis bzw. Unsicherheiten der Mitarbeiter_innen gegenüber den Peers zu entschärfen, bzw. mit Informationen über die Ausbildung und dem Konzept Missverständnisse aus dem Weg zu räumen.

Ebenso wurde im Kapitel 4.3 bereits die Peer-Ansprechperson eingeführt, welche für die Peers und dem Implementierungsprozess in den Einrichtungen eine entscheidende Rolle spielten und nun in diesem Teil näher auf diese Rolle bzw. Position eingegangen wird.

Eine Peer-Ansprechperson beschreibt in Folge die Phase in der Einrichtung bevor ein_e Peer ins Team kam, wo es darum ging, Skepsis innerhalb der Mitarbeiter_innen mit Informationen über Peers entgegenzutreten und das Feld vorzubereiten. Dies fand teilweise in Form einer Vollversammlung in einer Einrichtung statt.

„[...] das war a erste phase da ises vor allem mal darum gegangen dieses peerprojekt in die mitarbeiterinnenrige reinzubringen und das feld vorzubereiten weil es gibt ja doch gegenwind es is quasi wie eine neue berufsgruppe du kennst sicher diese peermythen [...] das gabs bei uns natürlich auch und es hat da schon ein bissl gegenwind gegeben [...] dass gesundheitsbezogene daten möglicherweise missbräuchlich verwendet werden wir haben eine krankenschwester und eine ärztin und die waren ein bischen skeptisch ob jetzt ein peer wirklich ins bosnet rein darf zum beispiel in unsere datenbank“ (Peer-Ansprechperson 2020:1)

So gab es eben Skepsis aufgrund von Datenschutzbedenken von einzelnen Berufsgruppen im interdisziplinären Team als auch die Sorge, dass Peers „möglicherweise als billige Arbeitskräfte missbraucht werden“ (Peer-Ansprechperson 2020:1). Bedenken gab es auch hinsichtlich dessen, ob denn die restlichen Mitarbeiter_innen überhaupt vom Wissen der Peers über die Nutzer_innen profitieren können). So ging es in einer Einrichtung darum, der_dem Peer als auch den Nutzer_innen zu erklären, dass alles was zwischen Peer und Nutzer_in kommuniziert wird auch an die anderen Mitarbeiter_innen weitergetragen wird. Die_Der Peer also keine Vertrauensperson im Sinne einer Verschwiegenheit gegenüber konventionellen Mitarbeiter_innen darstellt. Hier gilt es aber auch abzuwiegen, wie das Zitat der Peer-Ansprechperson in Folge zeigt:

"in der ersten team besprechung wo [die_der Peer] dabei war dann auch darüber gesprochen haben wie [ihre_seine] rolle uns gegenüber ist also im bezug auf die ganzen geschichten mit verschwiegenheit etc also dieser klärungsprozess war schon wichtig weil einfach die befürchtung im raum gestanden ist da kommt irgendwer daher macht im haus irgendwas erzählt uns aber nix und wir konnten da durchaus zurückgreifen auf gewisse diskussionen die es vorher gab rund um den datenschutz weil das bedeutet einfach wenn mit einem bewohner vereinbart wird das man sozusagen informationen nicht weitergibt dann gilt das natürlich allerdings liegt es auch in der verantwortung des mitarbeiters zu unterscheiden wo gibt es da informationen wo ein schaden auftritt wenn ich das nicht weitersage und des konnten wir echt flott klären des war kurze aber wichtige diskussion zum thema datenschutz für alle der mitarbeiter zur wiederholung“ (Peer-Ansprechperson 2020:13)

Auch die Sorgen von Mitarbeiter_innen um den eigenen Job kamen hier auf und die Peer-Ansprechperson versuchte hier diese Ängste, Sorgen und Befürchtungen zu entkräften.³⁷ Eine Peer-Ansprechperson argumentierte gegenüber den Mitarbeiter_innen innerhalb der Einrichtung auch mit der Person der_des konkreten Peer_s in der Einrichtung und verweist auf ihre_seine vorhergehende Beschäftigung und indirekt auf die Dauer der Wohnungslosigkeit. Peers müssen sich wohl in den Teams der verschiedenen Einrichtungen gewissen Vorurteilen entgegenstellen, welche meist nach einer Zeit der gemeinsamen Praxis überwunden werden kann. Diese Peer-Ansprechperson verstehe auch die Ängste und Sorgen der Mitarbeiter_innen und holt hier aus:

„bei dem [Anm.: ehem. Peerpraktikant] der im frühjahr ein praktikum gemacht hat war ma sich da nit ganz sicher [...] ich hab ihn auch gar nicht erkannt wie er draußen gestanden ist und gewartet hat [...] ein neuer ich hätt ihn gar nicht für einen peer praktikanten ghalten für den der sich jetzt vorstellen kommt also wie gesagt die ängste waren da“ (Peer-Ansprechperson 2020:15)

In einer Einrichtung ist eine Entwicklung bezüglich der Akzeptanz der_des Peer_s in den Aussagen zu vernehmen, da die Peer-Ansprechperson zwar anführt, dass die anfänglichen *Vorstellungen* bzgl. Peer-Arbeit im Team Skepsis ausgelöst hätten, jedoch die_der Peer dagegen hält, dass er sich sehr von seinen Kolleg_innen angenommen und unterstützt fühlt.

So sind die angesprochenen Sorgen und Befürchtungen der Mitarbeiter_innen der_dem Peer gegenüber bestenfalls im Vorfeld bereits begegnet worden bzw. werden diese schnell in den vorhandenen Strukturen (z.B. Teamsitzung) geklärt und offen diskutiert.

4.4.3.2 Bestehende und neue Teamstrukturen

Die Veränderung der *Teamstruktur* im Sinne der Steigerung der *Interdisziplinarität* spielt mitunter eine entscheidende Rolle im Implementierungsprozess und kommt in den Analysekatégorien und Codes häufig vor. Die Frage, zu welchem Team Peers zugehörig sind, wo die Peer-Arbeit verortet wird, ist nicht zur Gänze geklärt, oder ob diese gar ein eigenes Team darstellen sollten. Ob dadurch auch die *Teamstrukturen* generell überarbeitet werden müssten ist und bleibt eine weitere offene Frage. In den Stellenbeschreibungen der untersuchten Einrichtungen ist zu erkennen, dass von den Peers ein Beitrag zur interdisziplinären Zusammenarbeit erwartet wird. In den Einrichtungen wird mit dieser Thematik unterschiedlich umgegangen.

Im folgenden Zitat drückt es ein_e Peer entsprechend aus:

„[...] wir sind ja glaub ich fast 50 leute beschäftigt im haus das is ein sehr hoher personalstrom [...] also ich muss natürlich aufpassen dass ich niemanden ins handwerk pfusch dass ich keine kompetenzen beleidige und so das hat ma vor allem am anfang a bissi gedanken gemacht ich hab das auch mal im gespräch mit einer sozialarbeiterin thematisiert die hat dann gemeint na es is alles nicht so schlimm“ (Peer 2019:8)

³⁷ Mehr hierzu siehe Kapitel 4.3.1 "Allgemeines - Umsetzung des Peer-Ansatzes"

Die entsprechende Peer-Ansprechperson stellt hierzu fest und führt aus, welche Berufsgruppen in der Einrichtung vertreten sind:

„es is quasi wie eine neue berufsgruppe [...] es gibt fünf verschiedene berufsgruppen die bei uns arbeiten es gibt die sozialarbeit es gibt die betreuung es gibt die begleitung es gibt die leitung es gibt viele freiwillige mitarbeiter [...] jetzt neuerdings auch noch [eine_n] peer“ (Peer-Ansprechperson 2020:1f)

Eine andere Peer-Ansprechperson sieht die *Interdisziplinarität* in ihrem Team zwar gegeben, fokussiert jedoch nicht bewusst darauf, sondern mehr auf das Können und weniger auf die Qualifikation bzw. Profession reduziert. Hier scheint die Unterscheidung der verschiedenen Teams nicht so wesentlich wie in anderen Einrichtung zu sein:

„also es hat fast so a jeder aus meinem team irgendeinen anderen ausbildungshintergrund ja i nimm des aber a net so wahr [...] mit dieser interdisziplinarität des is net so präsent für mich da gehts eher darum [...] dass i waß was meine mitarbeiterinnen können und dass i mi da drauf verlassen kann“ (Peer-Ansprechperson 2020:11)

Der Peerposten wird als Entlastung für bestimmte Teams verstanden und auch entsprechend eingesetzt. Andererseits soll dieser Posten auch niemanden Arbeit wegnehmen, übernimmt ein Peer-Posten eher die Zuarbeit. Die vormals bereits ausdifferenzierten *Teamstrukturen* bestimmen in gewissem Sinne auch die Arbeit des Peers. Fraglich inwiefern es in diesen Strukturen eine Umstrukturierung braucht, damit die_der Peer sich in diesem Sinne auch entfalten kann.

4.4.3.3 Peers – wie jede_r andere Mitarbeiter_in?

Eine Peer-Ansprechperson betonte im Interview, dass allgemein die Gegebenheiten *für alle Mitarbeiter_innen* gelten und sie_er die_den Peer als Mitarbeiter_in wie alle anderen sieht:

„[...] grundsätzlich einmal genau wie alle anderen also [sie_er] ist in der teamsitzung dabei bei der teamsupervision ist [sie_er] dabei hat die möglichkeit einzelsupervision zu machen kann fortbildungen machen so wie alle anderen was [beim_ bei der] peer jetzt spezieller is is dass i mi mit [ihr_ ihm] doch öfter zam sitz mal [...] i war schon wie wir dieses curriculum [Anm.: für den Peer-Kurs] erstellt haben eher der meinung dass ma so viel wie möglich die [Peermitarbeiter_innen] wie alle anderen normalen mitarbeiter auch behandeln sollt“ (Peer-Ansprechperson 2020:9ff)

Hier scheint es wichtig zu sein, die zwei Ebenen, nämlich die *Sonderstellung* bzw. die Gleichstellung nicht zu vermischen und dadurch eine auch gewünschte *Sonderstellung* eventuell zu verlieren. Diese bereits angesprochene *Sonderstellung* bringt sowohl Möglichkeiten als auch Herausforderungen mit sich. Die_Der betreffende Peerberater_in sieht sich selbst als „*gut eingefügt*“, dass sie_er beim Team „gut ankommt“, ein Bedürfnis, das aus menschlicher Sicht sicher nachvollziehbar ist, jedoch Fragen bezüglich der Eigenständigkeit im Sinne ihrer_seiner Sonderposition aufwirft, denn diese scheint in einer Implementierungsphase und insbesondere in einem Pionier_innenprojekt zwangsläufig zu Diskussionen und „Verhandlungen“ zu führen und weniger zu einem Einfügen in ein vorhandenes Team (vgl. Peer 2020:62).

Bezüglich der Zuordnung zu vorhandenen *Teamstrukturen* (Zusammensetzung bzgl. Berufsgruppen, Teamerweiterung um die Berufsgruppe Soziale Arbeit, Größe etc.) in den Interviews kommt in einem Peer-Interview auch die Teamzugehörigkeit wieder zu sprechen, die die_der Peerberater_in als voll gegeben sieht:

„wir sind schon das team ja [...] wir sind das team definitiv [...] nit so auf die art dass wir jetzt das team sind und da sind die sozialarbeiter sondern [...] und des is auch mein zugang so und ich glaub des sehen die kollegen auch so wir sind ein team“. (Peer 2020:38f)

Auch aus der Perspektive eines_r anderen Peer_s in einer Einrichtung ist die Bezeichnung für Subteams nicht relevant, da zwischen allen Angestellten gemeinsamer Austausch stattfindet. Alle Mitarbeiter_innen der Einrichtung bilden nach ihm_ihr zusammen ein großes Team.

„es gibt eigentlich nur ein team also es gibt kein team das sind die ärzte oder das ist das team wir besprechen alles miteinander sogar die küche spricht sich mit uns ab also wir sind ein team wir tauschen uns alle miteinander aus“ (Peer 2020:2)

Obwohl es verschiedenste Berufsgruppen in der Einrichtung gibt nimmt sie_er alle als ein Team wahr:

„[...] also sind wir alle ein team es gibt keine unterschiede zwischen den teams im haus es gibt drei sozialarbeiter einen diplomkrankenschwefler wohnbetreuer mit verschiedenen ausbildungen also behindertenarbeiterin psychologische beraterin einfache betreuer und mich als peer da simma alle unterschiedlich dann haben wir eine seniorenbetreuerin haushaltsmanagerin haustechniker reinigungskraft [...] zivi mobile dienste und [...] ein mal pro woche eine psychologin und eine ärztin“ (Peer 2020:2)

Gleichzeitig ist sie_er einem bestimmten Team zugehörig:

„ich bin in der wohnbetreuung ich gehöre zur wohnbetreuung als peer wir sind ja unterschiedlich alle aber wir nennen uns alle gemeinsam wohnbetreuung“ (vgl. Peer 2020:3)

Es wird hier zwar von einem Team gesprochen, gleichzeitig aber auch differenziert. So lässt sich hier eine gewisse Kluft, zwischen gefühlter Einrichtungs-Zugehörigkeit und tatsächlicher Andockung an ein Teilteam, vernehmen. Womöglich hat die Pandemie-Situation, wo darauf geachtet werden musste, dass die Einrichtung mit ihrem primären Versorgungsanspruch fortbestehen kann, den Eindruck eines großen Teams verstärkt.

Die Wahrnehmung eines großen gesamten Teams fördert nach der_dem Peer den internen Austausch:

„[...] wir tauschen uns von sozialbetreuer_innen, wohnbetreuer_innen, diplomkrankenschwefler_innen wir alle sogar die küche bis zu den seniorenbetreuerin aus und sind alle einmal wöchentlich in der team sitzung“ (Peer 2020:7)

Die Einschulung der_des Peer_s in einer Einrichtungen hat sich zu Beginn nicht von der Einschulungen anderer Kolleg_innen unterschieden. Bei den ersten

Teambesprechungen wird dann aber doch in diesem Zusammenhang speziell zur *Sonderstellung* des Peers diskutiert und nachgehakt und die Adaptierung der Peer-Arbeit somit eingeleitet:

„[...] mit dem unterschied das wir in der ersten teambesprechung wo [die_der] peer dabei war dann auch darüber gesprochen haben wie [ihre_seine] rolle uns gegenüber ist“ (Peer-Ansprechperson 2020:3)

So ist der Anspruch erkennbar, Peers wie andere Mitarbeiter_innen zu betrachten, und auch so zu behandeln. Im Sinne einer Gleichwertigkeit ist das eine gute Idee. Im Sinne einer Differenzierung von Professionen im Betrieb solltemuss hier aber aufgepasst werden, dass nicht die Wirkkraft einer_s Peers somit verwaschen wird und sich dem Thema entsprechend begegnet wird.

4.4.3.4 Zuordnungen in die interdisziplinären Teams

Dieses Thema wurde bereits kurz im Kapitel Umsetzung angeschnitten und soll nun in weiterer Folge näher behandelt werden.

Ein möglicher Anpassungsprozess einer Einrichtung miteinhergehender Zuordnung zu Subteams sieht folgendermaßen aus. So wurde zu Beginn der Implementierung eines_r Peer_s, diese in Form von Begleitungen durch Mitarbeiter_innen vollzogen, um die Einrichtung und die Arbeitsabläufe kennenzulernen. Wissen, welches für die alltägliche Arbeit des_der Peer_s notwendig ist wird vorwiegend von den direkten Kolleg_innen der Wohnbetreuung oder der Gesundheitsberatung eingeholt. Spezifischeres Sozialarbeiter_innen-Wissen wird nur dann herangezogen, wenn die Fragen das eigene Arbeitsumfeld überschreiten. (vgl. Peer 2020:3)

„also zunächst war die spannende frage wo in der einrichtung verorten wir diese peerarbeit und da war für mich dann recht rasch klar die muss in einer struktur drin sein [...] also abgesehen davon dass selbstverständlich [die_der] peer bei unserem bertreuungsteam dabei ist haben wir einmal in der woche teambesprechung es ist so dass ich dann entschieden habe das bei der wohnbetreuung anzusiedeln“ (Peer-Ansprechperson 2020:2f)

Die Verortung der Peer-Arbeit verlangt eine Strukturanpassung im Sinne der unterschiedlichen Teams in der Einrichtung. Die_Der Peermitarbeiter_in wird in ein bestehendes Teilteam in die Wohnbetreuung eingefügt. Die erste Implementierung eines Peers in einer Organisation legt nach der Peer-Ansprechperson die Anbindung in vorhandene *Teamstrukturen* nahe:

"ja das sind die wohnbeteruerinnen die haben ein gemeinsames büro des ist klar da findet austausch statt es geht auch um die aufgabenverteilung also die müssen miteinander reden das passiert einerseits in anlassbezogenen besprechungen das passiert aber auch im rahmen der normalen teams [die_der Peer] ist auch bei unserer teamsupervision dabei aber schwerpunkt ist bei den wohnbetreuerinnen" (Peer-Ansprechperson 2020:4)

Grundsätzlich scheinen Unsicherheiten, Unklarheiten bezüglich der Rolle und der Position in den Teams zu herrschen und die Phase zur Zeit der Interviews (Sommer

2020) scheint weiterhin eine *Lernphase* zu sein, in der noch nicht von klaren Routinen gesprochen werden kann.

Diese mögliche Unsicherheit zeigt sich evtl. auch in der Haltung, vor Arbeitsbeginn bzw. grundsätzlich vor Tätigkeiten vorab, eine Art *Zustimmung* bei den Kolleg_innen zu *erfragen*, auch wenn die_der Peer von „Austausch“ spricht:

„[...] mein kollege hat gsagt ja passt mach das mit ihm [...] also es is a kurzer austausch“
(Peer 2020:42)

Auf die Frage nach einem eventuellen vermehrten *Austausch* zwischen der_dem Peer und einer *Berufsgruppe* im Team wird nur auf die Peer-Ansprechperson als zuständige Person hingewiesen und dass es keine anderen *Zuständigkeiten* oder verstärkten Austauschformen gibt.

Ein_e andere_r Peer hat hier zwar keine klare Zuordnung zu Teamteilen aber versteht sich mit zwei Teilteams mehr verbunden als mit anderen. Diese_r hat mehr mit den Teams der Sozialarbeit als auch der Begleitung – welche diese_r als eine Gruppe wahrnimmt – zu tun. Die Peer-Ansprechperson meint hierzu, warum bei der Sozialbetreuung weniger Kontakt mit der_dem Peer zustande kommt, folgendes:

„[...] schon auch natürlich [...] awa es sind halt so viele die sehr unregelmäßig da sind das ist ein bisschen schwieriger denk ich mal jetzt ma sieht ihn mehr bei uns [Anm.: Sozialbetreuung] eigentlich sieht man ihn am meisten mit den klienten insofern eh genau das was sein soll“ (Peer-Ansprechperson 2020:10)

Diese_r Peer hat viel – v.a. auch im Praktikum – in der Begleitung mitgearbeitet. Zur Eingliederung in ein bestimmtes Team meint die Ansprechperson des Peers dann:

„wir haben [sie_ihn] halt sehr viel in die begleitung geschickt weil ich denk ma das is auch für [eine_n] peer das richtige nachdems bei uns auch ein eigenes begleitungsteam gibt wollt ma nicht dass [die_der] uns die arbeit sozusagen wegnimmt bis jetzt ist des nach wie vor eigentlich so wenn not am mann ist oder an der frau und [sie_er] hat das akzeptiert“ (Peer-Ansprechperson 2020:6)

So wird den Sorgen und Ängsten der Teammitglieder auch Rechnung getragen und die_der Peer als eigene Profession wahrgenommen. So bleibt eine Schwierigkeit für die_den Peer bestehen, insofern sie_er kein Team hinter ihr_ihm hat, wie es alle andere Mitarbeiter_innen haben. So ist auch die Zuordnung zu den Teamsitzungen unklarer und bleibt insofern offen, als dass verschiedene Teamsitzungen für die_den Peer offen stehen, aber hier doch eine Tendenz erkennbar ist:

„wenn [ihr_ihm] etwas auffällt dann bringt [sies_ers] in die teamsitzung [sie_er] sitzt mehr bei uns in der teamsitzung also bei der sozialarbeits und begleitungsteamsitzung und schildert [ihre_seine] eindrücke und ja genau so macht [sie_er] des [...] [sie_er] macht das freiwillig wir findens aber alle ganz gut wenn [sie_er] bei der sozialarbeitsteamsitzung dabei is [...] betreuung is halt da gehts dann doch mehr um die hard facts wie gehn ma mit dem hausverbot um das und das [sie_er] wird schon auch kontaktiert um seine eindrücke zu schildern zum teil“ (Peer-Ansprechperson 2020:6)

Trotzdem die_der Peer in dieser Einrichtung keinem Team zugehörig ist, gibt es Annäherungen zu gewissen Teamteilen, was sowohl die_der Peer als auch die Peer-Ansprechperson so sieht.

Diese_r Peer nimmt bei der Gruppe der Sozialarbeiter_innen und der Begleitung einen anderen Blick auf sie_ihn wahr, sie_er sei hier sozusagen „Lieferant_in“ und diese nutzen seinen Dienst und wird hier auch nicht als Konkurrent_in wahrgenommen. Weiters sieht sie_er diese Gruppe als die „Chef_innen des Verfahrens“, wo sie_er die Aufträge bekommt und auch bei Problemen diese Gruppe aufsucht. Umgekehrt sucht auch die_der Peer diese Gruppe auf, wenn ihm ein_e Nutzer_in auffällt und klärt hier ab ob ihr_sein Engagement hier gewünscht wird. Nach der_dem Peer funktioniert die Zusammenarbeit mit der Gruppe der Sozialarbeit und Begleitung sehr gut. (vgl. Peer 2020:7f)

„der regelfall is wohl der dass eine sozialarbeiterin kommt und sagt du schau bitte mal nach dem oder ich hab da etwas zu erledigen kannst du den begleiten und solche dinge auf der anderen seite natürlich auch wenn mir etwas auffällt berichte ich zurück und auch wenn ma dinge besser machen kann [...] das funktioniert auch ganz gut also die sind auch alle sehr offen wenn ich da an vorschlag mach was nicht heißt dass alle vorschläge angenommen werden kriege auch manchmal gar keine antwort“ (Peer 2020:6)

Nicht nur in den Erzählungen der_des letztzitierten Peer_s kann man den sogenannten Peer-Drift gut erkennen, also die Annäherung von Peers hin zu Kolleg_innen der interdisziplinären Teams. Ein_e andere_r Peer ist zwar einem konkreten Teilteam zugeordnet, diese_r nimmt jedoch ein großes Team wahr – wie vorhergehend beschrieben worden ist – und diese Zuordnung wirkt sich nur bedingt auf die subjektive Einschätzung aus.

Suboptimal scheint die Tatsache, dass alle Peers in den drei beforschten Einrichtungen (noch) alleine mit ihrer Funktion im Team vertreten, in einer Weise auch isoliert, sind. In einem Interview mit einer Peer-Ansprechperson kommt es zu einer ähnlichen Erkenntnis und sie_er würde eine_n zweite_n Peerberater_in im Team – wenn finanziert – begrüßen, da dadurch eine Reflexion über das Erfahrungswissen vor Ort möglich wäre. Es gäbe zwar noch eine_n zweite_n Peerberater_in in der Organisation, aber auch hier findet kein formaler, fix installierter Austausch statt. Jedoch sei dies etwas, das anzudenken und angeregt werden sollte:

„im [...] übergangswohnheim für männer gibts auch an peer [...] ja rutsche zum fördergeber legen wenn der des finanziert dann gerne ja natürlich [...] ja dann [...] könntn de vielleicht eher besser drüber reflektieren wie des jetzt is mit den eigenen erfahrungen einbringen also vielleicht habens mi auf die idee gebracht dass ma ja die beiden peers des vereins [...] auch amal zusammen bringen könnte zu so austauschrunden oder dass die gemeinsam irgendwie supervision machen [...] um ihre erfahrungen in der arbeit zu teilen einfach [...] weil es gibt ja a austauschgremium für die leitung es gibt a austauschgremium für die sozialarbeiter es gibt a austauschgremium für die wohnbetreuer [...] es gibt aber keins für die peers noch net [...] also die [...] kann ma a amal miteinander reden lassen [...] muss ja net so oft sein aber vielleicht ergibt sich dann ja a was draus ja“ (Peer-Ansprechperson 2020:15ff)

Auch für die anderen Einrichtungen kann ähnliches gesagt werden. Eine Peer-Ansprechperson hiervon ist für verschiedene Einrichtungen desselben Trägers für alle

Peers zuständig und so wäre eine Vernetzung auch leicht umsetzbar. Hier waren die nächsten Peers zum Zeitpunkt der Datenerhebung bereits in Planung und absolvierten gerade ein Praktikum.

4.4.3.5 Konfliktpotential durch neue Profession

Eine Peer-Ansprechperson spricht das Thema der verschiedenen Berufsgruppen in der Einrichtung an und dass man hier immer aufpassen müsse, dass sich die Aufgaben nicht überschneiden. Dieses Thema wird mit einer_m Peer noch einmal mehr herausfordernd. Die_Der entsprechende Peer hatte den Wunsch in das Begleitungs-Team zu kommen. Dem ist die Peer-Ansprechperson nicht nachgekommen. Ein_e Peer ist eben keine Begleitung sondern hat eine besondere Position in der Einrichtung. (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:4)

Ein_e Peer selber zu den verschiedenen Teams angesprochen auf etwaige Konflikterfahrungen:

„konflikte hab ich im haus mit kolleginnen überhaupt noch nicht erlebt ja ich hab schon erlebt dass ma mal unterschiedliche ansichten hat [...] es is halt vom aufgabenbereich etwas unterschiedlich“ (Peer 2019:8)

Wo es anfangs noch keine Konflikte gab, veränderte sich dies bereits beim nächsten Interview, ca. ein halbes Jahr später:

„verändert hats sich sicher weil ich mehr routine hab und ich hab auch ein bisserl aussortiert mit wem ich mich [...] verbrüdere und wen ich meide ja es is leider so wenn man so viele kolleginnen und kollegen hat ich kann nicht alle lieben und werd nicht von allen geliebt [...] und da hab ich mir so meinen weg gesucht glaub ich ja und das wird ma auch nicht irgendwie schwer gemacht sondern ich hab eigentlich gegenteilige erfahrungen gemacht dass ich auch von der leitung manchmal gezielt als peer gefragt werde was sagst du als peer dazu das hat mir auch gut gefallen ja dass ich auch vom ersten tag an praktisch meinen mund hab aufmachen dürfen ja das war sehr gut ja“ (Peer 2020:4)

Die_Der Peer beschreibt einen Konflikt mit einem Teilteam im Haus. Mit diesem Teilteam habe sie_er ohnehin weniger Zusammenarbeit und führt das getrübte Verhältnis auf einige Vorfälle zurück, wo diese_r der Meinung ist, dass sich gewisse Praxen gegen die Nutzer_innen richten, wo sie_er Vorschläge eingebracht hat, welche nicht umgesetzt wurden. Hier ging es um Themen der Privatsphäre in den untergebrachten Zimmern als auch um das Wording bestimmter Bereiche in der Einrichtung, welches diese_r als unpassend betrachtete.

„des is ein kleiner kampf ja und da hab ich mich zu oft geärgert und deswegen hab ich mich aus dieser gruppe sozusagen zurückgezogen [...] des is aber nur zu meiner eigenen bequemlichkeit [...] also die option hätt ich ich könnte auch jederzeit in die teamsitzungen von diesem team gehen aber wie gsagt ich mach dann meinen mund auf und das will nicht jeder“ (Peer 2020:7)

Weiters führt die_der Peer diesen Konflikt nicht nur auf die besagten Ereignisse zurück, sondern auf eine "gewisse Existenzangst" (Peer 2020:7), dass womöglich sie_er ihren Job überflüssig macht:

"eine frage die mich überrascht hat gleich am zweiten tag war wieviel verdienst und wie bist du eingestuft [...] des des hat mi irritiert oder dass ma wenn ich um etwas gebeten hab mir gesagt hat manchmal freundlich manchmal weniger freundlicher dass sie das nicht machen wollen [...] aber das is so wie soll ich sagen vielleicht so ein machtkampf oder ein verteidigungskampf ja und das kannst eine zeit lang machen awa auf dauer will das niemand machen wobei es ganz tolle kolleginnen und kollegen gibt dort ja des sind immer einzelne über die ich mich ärgere ja ich hab das wie gesagt nicht ändern können deswegen hab ich mich da auch etwas zurückgenommen" (Peer 2020:7)

Bei anderen Teams ist das nach der_dem Peer eine ganz andere Wahrnehmung. Hier wird sie_er als "Lieferant_in" (Peer 2020:7) wahrgenommen und nicht als vermeidliche_Konkurrent_in. (vgl. Peer 2020:7f)

Der Peer spricht in Folge über einen Teil des Ausbildungsplans in der Einrichtung, welcher nicht abgearbeitet wurde und zieht hier Schlüsse, warum die Zusammenarbeit mit diesem Team hinkt:

„[...] das kann übrigens auch ein grund sein warum ich ein bissl als konkurrent gesehn werd von [diesem Teamteil] weil die müssen die ganzen scheiß jobs machen und ich muss das alles nicht“ (Peer 2020:8f)

Die Peer-Ansprechperson meinte hierzu, dass sie auch über Konflikte wisse und dass diese auch die Ängste der Mitarbeiter_innen aus eigener Erfahrung kenne. Sie versucht hier „die Wogen zu glätten“, entsprechend einzugreifen und solche Themen in Gesprächen zu lösen. (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:10)

4.4.4 Unterstützungen und Unterstützungsmöglichkeiten im Anpassungsprozess

In Folge des Anpassungsprozesses sollte die_der Peer ausreichend unterstützt werden. Dies hat verschiedene Gründe wie die besondere Rolle im Team, welche Skepsis und Unsicherheiten bei den Mitarbeiter_innen mit sich bringen kann. Will man auch der prekären Vorgeschichten der Peers gerecht werden, braucht es evtl. auch eine besonderes Unterstützungsangebot diesbezüglich. Welche Unterstützungen die Peers im Implementierungsprozess erfahren haben wird in den folgenden Zeilen beschrieben.

Eine große Unterstützung ist personell gesehen sicherlich die Peer-Ansprechperson. Wenn es hierfür eine eigene Stelle gibt, ist der Outcome für alle Beteiligten sicherlich höher, da Überschneidungen mit anderen Funktionen innerhalb der Einrichtungen zu Konflikten führen können bzw. auch der anfangs notwendige Aufwand nicht unterschätzt werden sollte. Bestenfalls fangen hier bereits vor dem Eintritt potentieller Peers in den Einrichtungen Vorbereitungen an und das Team wird entsprechend gebrieft. Auch für die neuen Peers wären solch vorbereitende Sitzungen sicherlich hilfreich.

„[Die Peer-Ansprechperson] war für mich am anfang sehr wichtig [...] aber natürlich ist das so dass mit der praktischen arbeit die erfahrung steigt auch das vertrauen steigt und das is jetzt wie soll ich sagen der kontakt is etwas weniger [...] [die Peer-Ansprechperson] is mir aber immer noch so eine art wichtiger supervisor wenn ich ein problem hab gehe

ich meistens zu [dieser Person] und sag du ich hab ein problem sag mir bitte deine meinung dazu“ (Peer 2020:8)

In diesem Zusammenhang stellt diese_r Peer aber auch klar, wo sie_er keine Unterstützung benötigt, nämlich in der praktischen Arbeit, weil ihr_ihm hier seine Berufserfahrung zugute kommt, von welcher sie_er profitiert. Unterstützend im Sinne der praktischen Arbeit ist hier nicht nur das Erfahrungswissen, welches auf die prekäre Situation und Überwindung der Wohnungslosigkeit ausgerichtet ist, sondern auch Erfahrungswissen anderer Lebensabschnitte und -bereiche.

Darüber hinaus gibt es aber auch Bereiche wo Unterstützung gerne angenommen wird:

„[...] unterstützung eben mental also dass ich in einer teamsitzung einmal sag i hab ein problem und das auch sagen darf [...] dass man wenn man auch nicht für mich entscheidet mir zumindest zuhört ja und wenn ich nicht mit [der Peer-Ansprechperson] über irgendetwas persönliches reden will dann geh ich auch mal zu einem anderen kollegen oder kollegin aus der sozialarbeit und frag ob sie oder er mit mir sprechen kann ja und ich find dass is gut dass es so is ja“ (Peer 2020:9)

So sieht man auch dass die Peers Unterstützung, in diesem Fall immerhin als zweite Wahl, bei jenen Kolleg_innen suchen, bei welchen sie auch im Team am meisten Austausch haben. Ein_e Peer spricht folgend über gemachte Erfahrungen in der Teamsupervision, welche eine mögliche Unterstützung bieten könnte:

„ich war ein einziges mal bei der supervision und da ist darüber [...] geredet wordn über gehaltsfragen [...] und das hab ich ziemlich langweilig gefunden und dann bin ich auch nie wieder gegangen [...] aber das heißt nicht dass ich ohne supervision bin wie gesagt wenn mich etwas beschäftigt meistens versuch ich also selbst irgendwie eine lösung im kopf für mich zu finden und wenn ma das nicht gelingt sprich ich einfach eine kollegin oder einen kollegen an [...] das passiert übrigens vereinzelt auch umgekehrt ja [...] das jemand aus der sozialarbeit zu mir kommt und ein thema anspricht das er auch gern amal loswerden will ja“ (Peer 2020:10)

Man sieht also auch dass die Peers nicht nur unterstützungsbedürftig sind, sondern auch andere Kolleg_innen unterstützen können, sind sie ja einfach auch Mitarbeiter_innen. Es gibt in den Einrichtungen verschiedene Teamsitzungen und Austauschmöglichkeiten, welche hier von der_dem Peer angenommen werden:

„es is vereinbart dass ich alternierend einmal bei einer teamsitzung und einmal wöchentlich bei einer sozialarbeitersitzung teilnehme und dann gibts eine supervision einmal im monat da muss ich auch teilnehmen und dann gäbs netzwerksitzungen auch [...] da kommen Leute von anderen einrichtungen und stellen die einrichtung vor oder oder wollen sich das haus zeigen lassen ja da werd ich auch oft eingeladen dazu“ (Peer 2019:9)

Auch der Grundsatz „wie bei alle anderen Mitarbeiter_innen“ (Peer-Ansprechperson 2020:9) wird hier im Zuge der Unterstützung von der Peer-Ansprechperson genannt. Wobei fraglich scheint, ob ein_e Peer nicht einen zusätzlichen Unterstützungsbedarf benötigt, auch aufgrund ihrer_seiner doch besonderen Stellung. So wird auch eingeräumt, dass sich öfters als mit anderen Mitarbeiter_innen ausgetauscht wird. Doch grundsätzlich wird sie_er auf die gleiche Art und Weise wie die anderen Mitarbeiter_innen unterstützt (Siehe hierzu Kapitel 4.4.3.3 „Peers - wie jede_r andere

Mitarbeiter_in?“). Zusätzlich gibt es das angesprochene Angebot einer *Einzel-supervision* (für alle Mitarbeiter_innen), die von der_dem Peerberater_in noch nicht wahrgenommen wurde (die Kontaktaufnahme sollte auf Eigeninitiative geschehen). Sowohl Peer als auch Peer-Ansprechperson berichten davon in ihren Interviews:

„i glaub i muss [sie_ihn] da mehr darauf hinweisen dass des alles möglich ist weil [...] [sie_er] nimmts net so in anspruch also des is eher [...] was wo i dann [sie_ihn] erinnern muss [...] supervision haben ma schon a paar mal besprochen also einzelsupervision wann machst des jetzt dann“ (Peer-Ansprechperson 2020:9)

„seitdem ich dabei bin hat meine ansprechperson gmeint ich soll mir einen eigenen supervisor suchen für die arbeit [...] hab ich noch nicht gemacht ich schieb das auch ewig hin auf die lange bank geb ich auch zu ja“ (Peer 2020:45)

Neben der Einzel-supervision findet normalerweise auch regelmäßig die schon laufende *Teamsupervision* statt, die aufgrund von *COVID-19* jedoch für die_den Peer noch nie stattgefunden hatte. Ebenso noch nicht stattfinden konnte aufgrund der Pandemie ein geplanter *Teamausflug*.

Weitere genannten Austauschmöglichkeiten sind zum einen der *Team-Austausch* (wie informelle tägliche Absprachen/Besprechungen, regelmäßige und häufige Gespräche mit der Peer-Ansprechperson als auch *Teamsitzungen*) und zum anderen der *Peeraustausch* in den vom neunerhaus organisierten Vernetzungstreffen. Genau diesen Peer-To-Peer-Austausch und die Reflexionsmöglichkeit im Zuge dieser sieht die Peer-Ansprechperson als *Unterstützungen für die_den Peer*.

Auch hier stellt der Austausch mit der Peer-Ansprechperson eine wesentliche Unterstützungsmöglichkeit dar.

Als *Unterstützung* wird auch die *Zusammenarbeit* mit Kolleg_innen bezüglich Nutzer_innen-Arbeit gesehen als auch das *Verständnis* der Kolleg_innen, wenn bei manchen Tätigkeiten noch keine Routine herrscht bzw. diese noch gelernt werden müsse.

„meine kollegin hat sich dann neben mich gesetzt und hat mich dabei unterstützt und hat das voll verstanden und ja [...] also die sind auch schon a bissl geübter und routinierter halt [...] also ich kann jetzt nichts spezielles sagen dass mich eine person besonders unterstützt sondern mein ganzes team unterstützt mich [...] also das funktioniert ganz gut auch in dem team“ (Peer 2020:40f)

Auch für eine_n andere_n Peer sind vor allem die Kolleg_innen unterstützend:

„die haben mich am anfang die ersten zwei oder drei monate [...] überall hin mitgenommen [...] haben mich miteinbezogen also ich durfte mit ihnen mitgehen [...] jeden tag kontrolle durfte ich gehen also die leute kennenlernen und wenn ich irgendwie fragen ghabt habe konnte ich mich an sie wenden oder wenn ich etwas nicht verstanden habe“ (vgl. Peer 2020:3)

Sie_Er betont im Speziellen eine Kollegin, welche ihr viel geholfen hat und ihr viel über die Nutzer_innen und die Einrichtung erzählt hat. Dadurch wurde ihr_ihm der Eintritt in das Feld erheblich erleichtert. (vgl. Peer 2020:4)

Unterstützung der Peers bei der Implementierung ist hilfreich und auch gefragt, auch wenn die Bereiche, je nach Peer, unterschiedliche sein können. Der Peer-Kurs kann hier sicherlich Erwähnung finden, wurden die Peers doch schon gut auf zukünftige Aufgaben und Strukturen vorbereitet. Je nach Einrichtung braucht es aber auch bestimmte Angebote und eine Anbindung an vorhandene *Teamstrukturen* wie Teamsitzungen, Supervisionen und Ähnliches.

4.5 Hauptkategorie Bedürfnisse

Im Rahmen der Interviews haben die Peers Bedürfnisse bezüglich der aktuellen Arbeitssituation formuliert. Ein wesentlicher Punkt dabei ist die Anerkennung und Wertschätzung ihrer Arbeit durch die Einrichtungen. Dies manifestiert sich in der Beschreibung positiver Erfahrungen.

Zusätzlich werden in dieser Hauptkategorie die geäußerten Wünsche der Peers angeführt, die die Implementierung der Peer-Arbeit in den Einrichtungen unterstützen sollen.

4.5.1 Anerkennung

Die Anerkennung der Peer-Arbeit und die Akzeptanz der Peers in den Einrichtungen trägt wesentlich zu einer erfolgreichen Implementierung bei. In welcher Weise die Peers dies erfahren haben, wird im folgenden Kapitel beschrieben.

Ein_e Peer betont mehrmals im Interview ihre_seine Zufriedenheit in der aktuellen Anstellung und dass sie_er sich sehr unterstützt und wertgeschätzt fühlt.

„es is halt sehr schön gutes arbeitsklima [...] wenn irgendetwas unklar is -kann ich eh meine kollegen fragen vorgesetzten fragen die haben immer ein offenes ohr“ (Peer 2020:26)

Sie_Er spricht sich zum einen positiv über die derzeitigen Arbeitsbedingungen als Peer, zum anderen allgemein über die *positiven Rahmenbedingungen* im Sozialbereich an sich aus.

„das is mal das team in dem ich arbeit hat mich recht und sehr freundlich aufgenommen die ganze organisation und da da hat mir dadurch die arbeit erleichtert sehr erleichtert in den in den in das berufsleben einzusteigen ja und wenn ich ah was das schöne dran ist im sozialbereich is nobody is perfect so auf die art [...] also du kannst auch mal schwäche zeigen [...] das ist kein kein schlimmer fauxpas [...] zum beispiel es wird sehr geachtet auf das gesundheitliche befinden so auf die art also auch körperliches wohl und wie auch das psychische befinden [...] das findest in der privatwirtschaft nicht im endeffekt da musst funktionieren [...] und das is halt das schöne im sozialbereich find ich einfach“ (Peer 2020:23f)

Die Wertschätzung im Sozialbereich beziehungsweise in der Einrichtung wird hier thematisiert. Als Folge wird das gute Arbeitsklima beschrieben, dass die Arbeit

erleichtert. Die Peers wollen natürlich – wie alle anderen Mitarbeiter_innen auch – wertgeschätzt werden.

„ich finds eigentlich gut so wies is im endeffekt also ich fühl mich eigentlich geschätzt und in der arbeit [...] als person meine rolle als peer wird geschätzt einfach [...] das erleichtert auf jeden fall die arbeit würd ich mal sagen [...] is ein riesen vorteil auf jeden fall ich hab einfach das glück ghabt dass ich in diesem netten offenen team empfangen worden bin“ (Peer 2020:51)

Ein weiterer Aspekt in der Anerkennung der Bedürfnisse, der sich in den Aussagen der Peers ablesen lässt ist die Möglichkeit zur Selbstständigkeit und (Mit-)Gestaltung in der Umsetzung der Peer-Arbeit. Eine grundsätzlich sehr freie Zeiteinteilung, ein eigenständiges Terminmanagement beziehungsweise eigenständiges Organisieren, ein Umstrukturieren und dadurch möglicherweise Verbessern von Angeboten befähigen die Peers zur Eigenverantwortlichkeit.

„ich kann auch eigene angebote erstellen da unterstützen mich meine kollegen“ (Peer 2020:18)

„am montag war immer fein weil ich mir den frei einteilen konnte [...] also da hab ich gsagt da hat ma keiner drein gpfuscht von der zeit her [...] da hab ich das mit ihm selber ausmacht hab ich gsagt ja wann willst dich treffen hat er gsagt ja da und passt“ (Peer 2020:20)

„[...] genau ich fang immer um elf uhr an [...] siebzehn uhr dienstschluss [...] wenn meine kollegen auf urlaub sind dann kann ich a bissl flexibler meine zeit einteilen [...] wies zum beispiel am dienstag so heiß war hab ich gleich gsagt ich möcht früher anfangen gern wenns geht weil möcht dieser extremhitze entgehen“ (Peer 2020:32)

Die Peers haben unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten in den Einrichtungen und können so Strukturen teilweise mitbestimmen beziehungsweise ihre Aufgaben selbst in einem gewissen Rahmen gestalten. Ein_e Peer muss in gewisser Weise eigenständig sein und diese Auffassung von Peer-Arbeit entspricht auch dem Peergedanken an sich. Zusätzlich wird erwartet, dass sich Peers einbringen und das Programm aktiv mitgestalten. Die Individualität der Peers kommt hier zum Tragen. Einerseits kann selbstständiges Arbeiten Peers gelegen kommen, andererseits kann es für Peers auch Überforderung bedeuten.

Im Folgenden geht ein_e Peer auf die Diversität der Peers ein und beschreibt, dass der Austausch untereinander als sehr wichtig erachtet wird. Eine Peer-Organisation beziehungsweise ein Verein als Zusammenschluss aller Peers der WWH wird jedoch von einer_m Peer als nicht sinnvoll erachtet.

„also i hab schon ein oder zwei mal emails ausgeschickt an die kolleginnen um hilfe für irgendetwas und da gibts immer einige die reagieren ja und ich kann ma vorstellen dass drei vier leute sich zusammentun und irgendein projekt und auf die beine stellen und irgendwas leisten ja aber so eine formale peerorganisation mit vorsicht“ (Peer 2019:11)

Ein Peer-Treffen, organisiert vom neunerhaus, bringt die Peers aus der Praxis zusammen und wird als vertrauensvoller Austausch angesehen.

„es gibt einmal im monat ein netzwerktreffen wo die peers die in arbeit sind sich treffen [...] das wird vom neunerhaus organisiert ja [...] genau des [...] is auch so eine art supervision wenn du ein problem hast was du nicht lösen kannst kannst du das bei den kolleginnen und kollegen da zum thema machen und es is also dort also strikte geheimhaltung vereinbart also was dort besprochen wird bleibt unter uns ja und da is natürlich auch die idee dass du von den erfahrungen der anderen profitierst ja“ (Peer 2020:10f)

In den Interviews ist ersichtlich, dass die Anerkennung der Peer-Arbeit durch die Einrichtungen stattfindet und diese Wertschätzung auch von den Peers wahrgenommen wird. Welches Entwicklungspotential noch möglich ist wird von den Peers im nächsten Kapitel genannt.

4.5.2 Wünsche

Dieses Unterkapitel führt die Verbesserungsvorschläge der Peers bezüglich einer zukünftigen Gestaltung der Peer-Arbeit an.

Ein Wunsch, der von den Peers genannt wird, um die Entwicklung der Peer-Arbeit in der WWH voranzutreiben, ist ein *höherer Frauen-Anteil* im Zertifikats-Kurs beziehungsweise in der Peer-Arbeit selbst und dadurch ein Sichtbarmachen von *weiblicher Wohnungslosigkeit*.

Frauen als Betroffene von Wohnungs- und Obdachlosigkeit werden wenig gesehen. Da auch Frauen in der Peer-Arbeit in der WWH zurzeit unterrepräsentiert sind, sollten sie auch im Sinne der Sichtbarkeit auf den Infomaterialien prominenter vertreten sein, so ein Wunsch der Peers.

„[...] also vor allem ich würds auch wünschen- ich würd mir wünschen halt dass es mehr frauen gibt die diese peerausbildung machen“ (Peer 2020:75)

„[...] dass a frau auch das gesicht sein könnte in der kampagne so auf die art [...] es gibt so viel starke frauen und grad als wohnungslose frau die müssen a gewisse stärke haben [...] damits das übersteht anders packst es eh nicht im endeffekt [...] das is halt die gschicht ja [...] und auch die frauen auch gesellschaftlich is es wichtig ein thema zum beispiel auch [...] sichtbar zu machen [...] so auf die art dass ma so sachen mehr thematisiert im endeffekt [...] weil oft wird in der gesellschaft die frau als schwaches geschlecht hingestellt so auf die art [...] aber das is nicht der fall es gibt so viel starke frauen“ (Peer 2020:79)

Ein weiterer Wunsch der Peers ist die Möglichkeit, sich weiterzubilden.

„[...] aber ich denk mit einer weiterbildung nur für peer leute wäre super sagen wir mal so nur für einen tag also paar stunden und dann kriegt man halt ein zertifikat [...] dass man halt bei dem mitgemacht hat“ (Peer 2020:8)

Peers wünschen sich Aufstiegsmöglichkeiten in der Peer-Arbeit, wie zum Beispiel auch die Option, in Zukunft eine Leitungsposition innezuhaben.

„[...] i würd mir wünschen halt [...] dass vielleicht peers selbst eine einrichtung leiten [...] so quasi halt dass man selber vielleicht als peer vielleicht mal in die rolle kommt in ferner zukunft falls dieses peer gschicht längerfristig durchsetzt dass vielleicht der peer auch

mal in die Rolle kommen kann als Einrichtungsleiter so auf die Art [...] weil ich glaube das ist auch ein anderer Zugang“ (Peer 2020:74)

Gegebene *Hindernisse*, deren Wegfall auch als Bedürfnis angesehen werden kann, sieht diese_r Peer insbesondere im Fehlen eines eigenen Büros beziehungsweise eines eigenen Arbeitsplatzes.

„puncto Kommunikation das ist nicht immer alles so einfach mit diesem aktiven Zuhören weil da ich ja kein eigenes Büro hab im Endeffekt hab also wo ich diese Möglichkeiten hab im Endeffekt [...] meine Gespräche laufen so meistens ab dass sie im Rahmen von Begleitungen sind [...] oder bei Tätigkeiten [...] meine meine zwei Kollegen teilen sich ein Büro [...] der Vorgesetzte hat ein Büro und die [Anm.: Kolleg_in von der Sozialen Arbeit] hat ein Büro [...] wär halt wünschenswert gewesen is halt nicht so aber ich hab mich ganz gut arrangiert mit meinen [...] Kollegen also wenn da jetzt der Kollege den Computer nicht braucht nutz ich sein Computer dokumentier von dort aus trag meine Stunden ein check meine [...] e-mails zum Beispiel ja [...] klappt alles wunderbar im Endeffekt [...] wär anders leichter“ (Peer 2020:21f)

Von einer_m Peer wird der Wunsch formuliert, dass alle Peers, die die Ausbildung machen, auch in ein *Arbeitsverhältnis* kommen,

„[...] ich wünsch natürlich allen weiteren Peers die jetzt diese Ausbildung machen dass die auch [...] zum Arbeitsverhältnis kommen halt“ (Peer 2020:74)

Das Feedback der Peers zum gegenwärtigen und zukünftigen Gelingen des Peer-Projektes kann als Basis für eine Weiterentwicklung der Peer-Arbeit in der WWH herangezogen werden.

4.6 Ergebnis-Zusammenfassung

Elisabeth Winterauer

Pionier_innenarbeit:

Im Zuge unserer Analyse nach Grounded Theory stießen wir vermehrt auf das (Über-)Thema Pionier_innen(-arbeit/-projekt/-phase/-dynamik etc.), und die davor aus den Daten gezogenen und entwickelten Unterthemen (bezüglich der Implementierung von Peer-Arbeit), folglich unsere Hauptkategorien, waren offenkundig mit dem Thema „Pionier_in“ verwoben und hatten dies als gemeinsamen Nenner, als Konstante.

Somit ließ sich aus der Tatsache, dass es sich in dieser Form und in diesem Bereich um eine erste Implementierung handelt, schließen, dass dies einen zu berücksichtigenden Einfluss auf die Implementierung (in ihrer Vielschichtigkeit und Komplexität) haben würde.

Im vorangegangenen Ergebnisteil haben wir sowohl diesbezügliche Beispiele in den jeweiligen Hauptkategorien dargelegt als auch diese Kategorien im Zusammenhang mit der WWH-Implementierung allgemein anhand unserer Daten näher beschrieben.

Voraussetzungen:

Um ein_e Peer-Berater_in in der WWH werden zu können, bedarf es sowohl persönlicher, mitgebrachter als auch struktureller, vom System vorgegebener, Voraussetzungen.

So sind es sowohl die eigene Biografie als auch gewisse Eigenschaften, die Persönlichkeit, die den Weg zum Peer-Sein beeinflussen bzw. dafür förderlich sind.

Diese zwei Komponenten sind natürlich zwangsläufig in sich verbunden und bedingen sich. So prägt die eigene Biografie mit all den Erfahrungen die Persönlichkeit als auch diese wiederum Auswirkungen auf die eigene Biografie hat (in Folge von Entscheidungen, Verhaltensweisen etc.).

Die Erfahrung als Betroffene_r (hier im Fall von Obdach-/Wohnungslosigkeit) ist die Grundvoraussetzung, als Peer ausgebildet zu werden ebenso wie die Bewältigung z.B. erlebter Wohnungslosigkeit sowie ein „gelungenes“ Integrieren des Erfahrenen im Leben (sowohl im Tun als auch Denken) und einen „guten“ Umgang damit gefunden zu haben. Betroffenen-Erfahrung zu haben, heißt häufig ebenso Nutzer_innen-Erfahrung gehabt zu haben und folglich im System auch Erfahrungen in Form von Exklusion, Stigmatisierung und Abhängigkeit ausgesetzt gewesen zu sein.

Ein Veränderungswunsch (in Richtung Selbstbestimmtheit und Unabhängigkeit) muss sich innerlich klar und stark genug gebildet haben, denn für eine tatsächliche Veränderung in derartigen engen und starren Systemen bedarf es einer enormen Entschlossenheit, Ausdauer und Resilienz.

Die Diversität und Individualität der Peers erklärt sich durch unterschiedlichste Biografien und Persönlichkeiten (wie auch bei anderen Berufsgruppen bzw. Menschen an sich) und insofern stellen manche Voraussetzungen und Erwartungen ein doch theoretisches Konstrukt dar, und in der Praxis sind de facto die individuellen, angeeigneten Kompetenzen und Erfahrungen willkommen und hilfreich.

Dies führt uns nun zu den strukturellen Voraussetzungen, zum einen jene an die (angehenden) Peers im Rahmen Zertifikats-Kurs bzw. seitens der Organisationen/Träger und zum anderen die Voraussetzungen für die Implementierung der Peer-Arbeit (zu gewährleisten seitens der Organisationen).

Für die Aufnahme zum Zertifikats-Kurs bedarf es diverser Hard- und Softskills.

Neben Hardskills wie ausreichend PC- und Deutschkenntnisse sind insbesondere die sozialen Kompetenzen entscheidend. Diese sind Reflexionsfähigkeit (insbesondere für das Einbringen von Erfahrungswissen und dessen Weiterentwicklung zu Wir-Wissen), Selbstständigkeit, Partizipation, Kooperation und Kommunikation (diese Punkte wurde im Kapitel Umsetzung, bei den Erwartungen an die Peers im Kurs, angeführt: 4.3.2.3).

Als Voraussetzung wiederum für die Arbeit in der WWH als Peer ist der abgeschlossene Kurs sowie die in den jeweiligen Stellenbeschreibungen, der Stellenausschreibung formulierten Anforderungen.

Um als Einrichtungen Peers anstellen zu können bedarf es vorab einer Bewerbung des Trägers beim FSW. Für das dortige „Gelingen“ braucht es wiederum einer positiven Betrachtung, einer Art „Vertrauensvorschuss“ in den Organisationen und jeweiligen Einrichtungen als auch einer_s „Promotor_in“.

Umsetzung:

Im Kapitel Umsetzung finden sich Informationen (zu Hintergründen bzw. der Umsetzung in den drei beforschten Einrichtungen) ab dem Zertifikatskurs bis zur tatsächlichen Umsetzung³⁸ vor Ort.

Die Kernkategorie „Pionier_innenarbeit“ strahlt auch in das Thema der Umsetzung von Peer-Arbeit in der WWH aus, nämlich insofern, als dass die Peer-Arbeit einmal grundsätzlich ein innovativer Ansatz ist, den es gilt erstmalig umzusetzen.

Hierfür bedarf es zuallererst eines Wunsches bzw. eines Auftrages seitens der jeweiligen Geschäftsführung bzw. des Managements im Sinne eines Top-Down-Vorgangs. Daraufhin haben zukünftige Peer-Ansprechpersonen zum einen an der Entwicklung des Zertifikat-Kurses in der Peer-AG mitgearbeitet bzw. mit Vorbereitungen und Maßnahmen in der Organisation und Einrichtung begonnen.

Zur Umsetzung des Peer-Ansatzes bzw. zum tatsächlichen Peer-Projekt trägt insbesondere auch der nun entwickelte Kurs als Basis bei.

Der Zertifikats-Kurs mit seinen Qualitätsansprüchen und dem eigenen Bildungsauftrag setzt den dementsprechend definierten Peer-Ansatz bereits im Rahmen des zu bestehenden anspruchsvollen Aufnahmeverfahrens um. Im Kurs selber wird die Qualität der Ausbildung mittels im Curriculum fixierten Inhalte, Leitlinien/-gedanken und Methoden sichergestellt.

Neben den Anforderungen und Voraussetzungen im Bewerbungsprozess als auch während des Kurses gibt es ebenso Vorgaben bezüglich Abschlussarbeit.

Die Absolvierung des Kurses und des Praktikums ermöglicht die (Bewerbung für die) Anstellung als Peer.

Dort wiederum warten auf die Peers eine Fülle an Aufgaben – zum einen bereits schriftlich in den Stellenbeschreibungen vorab formulierte Tätigkeiten, als auch allfällige, kurzfristige Tätigkeiten, die auch in ihrer Art wenig bis nicht einer tatsächlichen Peer-Tätigkeit entsprechen (wie zum Beispiel der sich aus Personalmangel häufig ergebende Einsatz als „Mädchen für alles“).

Ein spezifisches Merkmal von Peer-Arbeit ist die (Zusammen-)Arbeit mit den Nutzer_innen auf Augenhöhe. Ebenso sollen schwer erreichbare Nutzer_innen durch die Sonderstellung der_des Peer_s besser erreicht bzw. „abgeholt“ werden.

Erwartungen in der Umsetzung der Peer-Arbeit an die Peer-Berater_innen sind vor allem Partizipation und ein Mitgestalten, Eigeninitiative bzw. eigene kleinere Projekte.

Ein essenzieller Aspekt bei der Umsetzung ist der Austausch in den unterschiedlichsten Formen. Dieser wird mittels Teambesprechung, Teamsupervision bzw. dem Austausch mit der Peer-Ansprechperson gewährleistet.

Die Peer-Ansprechperson mit ihrer Funktion stellt bereits einen maßgeblichen Wegbereiter für die Umsetzung der Peer-Arbeit in der Einrichtung dar.

Anpassungsprozess:

Im Kapitel Umsetzung beschreiben wir die Umsetzung eines Ansatzes (in seiner Theorie/„Rein-Form“, laut Konzepten) in eine tatsächlich vollzogene Form im Feld. Hier

³⁸ Diese Phase kann in Phase vier (Full Operation, also eine ansatzweise beginnende Routine) der Stadien von Implementierung gesehen werden.

gingen wir weniger auf die damit verbundenen Dynamiken und Prozesse der Umsetzung bzw. der Form der Einbindung (bewusst / unbewusst, aktiv (gestaltend) / passiv, Adressat_in / Adressant_in eingliedernder Prozesse etc.) ein.

Hier stellen sich nun Fragen wie: Inwieweit sind neue Ansätze einerseits als „Ganzes“ (in seiner „Rein-Form“) und andererseits grundsätzlich als Innovation umsetzbar? Welche Prozesse und Einflussfaktoren bewirken welche in der Praxis dann vorgefunden Formen von Peer-Arbeit?³⁹

Und inwieweit ist eine Umsetzung mitten in einer Pandemie überhaupt möglich bzw. welche Auswirkungen hat dies auf den Anpassungsprozess?

Vor den Praktika bzw. den Anstellungen in den Einrichtungen gab es insbesondere seitens der Peer-Ansprechpersonen Überlegungen in Richtung Implementierung und Aufgaben wurden schriftlich festgehalten, aber nach dem Ankommen der Peer-Berater_innen kam es in den Einrichtungen vermehrt zu einem Trial and Error.

Aufgrund der Diversität war der Zugang eher jener, zu schauen, was die einzelnen Peer-Berater_innen de facto mitbringen, bzw. die „Unerfahrenheit“ aufgrund des Novums brachte eine diesbezügliche Offenheit der Einrichtungen (einzig und allein das Praktikum der Peers war für alle Akteur_innen ein erster Einblick und eine Art von Probelauf).

Auf das Thema Aufgabenstellung an die Peers wurde im Kapitel Umsetzung (4.3) näher eingegangen, aber die Aufgaben und Zuständigkeiten spielen auch im Anpassungsprozess eine Rolle, nämlich insofern als dass Überschneidungen der Zuständigkeiten Konfliktpotential haben können und in Folge möglicherweise zu einer Anpassung der Peers (in Form einer Art „Assimilation“ im Sinne eines Peer Drifts und einem Verlust der Sonderstellung) führen kann.

Wie bereits beschrieben kann ein Peer Drift u.a. durch Druck seitens der anderen Akteur_innen verursacht werden und Druck kann durch Erwartungen dieser an die Peers entstehen. Eine formulierte Erwartung einer Peer-Ansprechperson war z.B. der Wunsch nach Selbstständigkeit und Eigeninitiative, was wiederum eine klare Aufgabenstellung aufweicht.

Und eben jene unklaren Aufgaben und die daraus möglicherweise resultierende Orientierungslosigkeit und folgliche Unsicherheit führt ebenso zu einer Orientierung an anderen Funktionen und Berufsgruppen – also wiederum zu einem Peer Drift.

Die viele Bereiche überschattende Pandemie bewirkte in zweierlei Hinsicht einen tendenziellen Verlust der spezifischen Peer-Tätigkeit und Sonderstellung, zum einen führte ein Personalmangel und die Notwendigkeit, einen „Notbetrieb“ zu gewährleisten zum Einsatz der Peers in „Nicht-Peer“-Bereiche, und zum anderen führten die Schutzmaßnahmen in den Einrichtungen als auch Home-Office zu dem Unvermögen, die Peer-Rolle als solches möglichst auszufüllen und dementsprechende Angebote zu setzen.

³⁹ In der Praxis werden de facto – je nach Vorgaben, Rahmenbedingungen, Bereich etc. – unterschiedliche Formen (bezüglich Implementierungsgrad) umgesetzt. Analog zu den Implementierungsformen des Ansatzes Case Management [1. CM als „eye catcher“ 2. CM als Ergänzung 3. CM als Fallmanagement und 4. Vollständige Implementierung (vgl. Löcherbach 2003:2)] könnte dies auf Peer-Arbeit umgesetzt heißen: 1. Peer-Arbeit als „eye catcher“ (im Sinne eines aktuellen Trends) 2./3. Peer-Arbeit als Ergänzung (im Sinne einer interdisziplinären Erweiterung) oder 4. Peer-Arbeit als vollständige Implementierung.

Teilweise sehen sich Peer-Berater_innen zugehörig zum ganzen Team, teilweise sehen sie sich näher zu einer Berufsgruppe bzw. werden auch explizit seitens Leitung einer Berufsgruppe zugeordnet.

Eine Leitung betont, dass die_der Peer gleich allen anderen Mitarbeiter_innen ist. Mit dieser Haltung von Gleichstellung sollte jedoch nicht die Sonderstellung (die immanente Zwischenposition) außer Acht gelassen werden und der Blick darauf verloren gehen.

Dass dies nicht immer so gelebt und im Endeffekt umgesetzt wird, zeigt das Thema Interdisziplinarität. Peer-Arbeit scheint teilweise in den Köpfen nur eine Erweiterung des Teams um eine neue Profession zu sein, mit der es gilt, gut zusammen zu arbeiten. Doch Peer-Arbeit ist nicht nur das Hinzufügen einer weiteren Profession, sondern ein komplexer, systemverändernder Ansatz.

Umso verständlicher ein möglicher anfänglicher Widerstand und eine Skepsis seitens Mitglieder der vorherrschenden Struktur. So gab es Ängste, dass z.B. Peer-Arbeit eine andere Berufsgruppe verdrängen könnte und Konflikte aufgrund von überschneidenden Zuständigkeiten. Eine Maßnahme war in diesem Fall z.B. die Adaption des Peer-Aufgabenbereiches.

Weitere diesbezüglich gesetzte präventive Maßnahmen waren dementsprechende Vorbereitungen (durch z.B. eine vorinformierende Vollversammlung, Fortbildungen und Team-Besprechungen).

Eine den Peer-Ansatz stärkende (und einen Peer Drift unterbindende) Maßnahme wäre, zukünftig zumindest zwei Peer-Berater_innen in einer Einrichtung einzustellen.

Dies wäre eine von vielen Unterstützungsmöglichkeiten für eine_n Peer (neben den genannten Formen wie Austausch, Einzelsupervision, Zusammenarbeit mit Kolleg_innen, Verständnis und Hilfsbereitschaft), die insofern wesentlich sind, als dass ein_e einzelne_r Peer sich nicht in einer nicht zu unterschätzenden Dynamik befindet.

Eine Dynamik, die sich aus einer Implementierung eines neuen und komplexen Ansatzes heraus ergibt. Neben dem möglichen Aufkommen von Skepsis und Konflikten werden dadurch auch vorherrschende Rollenverständnisse aufgebrochen und Mitarbeiter_innen in die Situation gebracht, ihre Funktionen, Haltungen und eventuelle eigene Peer-Anteile zu hinterfragen.

Bedürfnisse:

Unterstützungen können ebenso Bedürfnisse der Peers sein; können, müssen jedoch nicht – wie am Beispiel der Einzelsupervision zu sehen ist (ein_e Peer hat zwar die Möglichkeit, diese zu nutzen und wird auch von der Peer-Ansprechperson dazu angeregt, jedoch wurde diese bis zum Interview-Zeitpunkt noch nicht in Anspruch genommen).

Allgemein wird dem Thema Betriebsklima eine hohe Wertigkeit und Wichtigkeit zugeschrieben. (Ein positives Arbeitsklima wurde bereits beim Kapitel 2.6.3 als einer der essenziellen Einflussfaktoren für den Erfolg einer Implementierung angeführt.)

Das Antreffen von positiven Rahmenbedingungen in der Einrichtung wird die Möglichkeit selbstständig zu arbeiten und mitgestalten zu können, also einen Gestaltungsfreiraum zu haben (als Kehrseite ist hier jedoch eine eventuelle Überforderung zu nennen und, wie bereits näher beim Anpassungsprozess angeführt, eine daraus resultierende Unsicherheit).

Als Bedürfnis beziehungsweise als vorgefundene Gegebenheiten wird insbesondere die Anerkennung und Wertschätzung in der eigenen Einrichtung und Organisation genannt.

5 Erkenntnisse

Elisabeth Winterauer

Zu Beginn unseres Forschungsprojektes haben wir folgende Forschungsfrage formuliert:

Welche Erfahrungen haben Peers der Wiener Wohnungslosenhilfe im Implementierungsprozess gemacht und was haben sie als unterstützend erlebt?

Dieser widmet sich die Forschungsgruppe nun anhand der Beantwortung der drei nachfolgenden Subfragen. Zur Beantwortung der Forschungsfrage über die Subfragen werden die jeweiligen Daten hinsichtlich Textstellen bzw. Äußerungen zur Implementierung allgemein als auch zu gemachten Erfahrungen herangezogen.

Da die Frage nach Passagen und Kommentaren in den Daten zum umfassenden Thema Implementierung eine sehr weit gefasste ist und somit begrenzt werden muss, werden wir diese mittels eines Rasters ausarbeiten. So beziehen wir uns auf den vorangegangenen Theorieteil, und der Raster ergibt sich einerseits aus den dort angeführten sechs Stadien der Implementierung (als chronologischer Fokus) und andererseits aus den dort genannten elf Einflussfaktoren bzgl. (Miss-)Erfolg von Implementierungen, was uns als zweiter Fokus dient.

Diese sind: [Anm.: eigene Übersetzung]

Funding (Förderung), positive work climate (positives Arbeitsklima)⁴⁰, shared decision-making (gemeinsame Entscheidungsfindung)⁴¹, coordination with other agencies (Koordination mit anderen Mitwirkenden), formulation of tasks (Aufgabenbeschreibungen), leadership (Führung)⁴², program champions (Projekt-Verfechter_innen)⁴³, administrative support (administrative Unterstützung)⁴⁴, providers' skill proficiency (die Kompetenzen in diesem Fall der Peers)⁴⁵, training (Fortbildung) und technical assistance (fachliche Unterstützung). (vgl. Durlak / DuPre 2008:337)

Die sechs Stadien sind, zur Wiederholung⁴⁶, folgende:

Exploration and Adoption, Program Installation, Initial Implementation, Full Operation, Innovation und Sustainability (vgl. Fixsen et al. 2005:15ff).

⁴⁰ Bezogen auf die Ansichten der Mitarbeiter_innen zu Moral, Vertrauen, Kollegialität und Methoden zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten (vgl. Durlak / DuPre 2008:337)

⁴¹ Inwieweit relevante Akteur_innen zusammenarbeiten, um zu bestimmen, was und wie implementiert wird (vgl. ebd.)

⁴² Hier im Sinne von: Prioritäten Setzen, Herstellen eines Konsens, Bieten von Anreizen und Steuerung des gesamten Implementierungsprozesses (vgl. ebd.)

⁴³ Eine das Projekt befürwortende, interne Person, der vertraut, die respektiert wird und die Unterstützung für die Innovation aufreiben und aufrechterhalten kann sowie Lösungen für auftretende Probleme ausverhandeln kann (vgl. ebd.)

⁴⁴ Inwieweit werden die Peers administrativ unterstützt (vgl. ebd.)

⁴⁵ Innehaben der für die Implementierung erforderlichen Fähigkeiten (vgl. ebd.)

⁴⁶ Die ausführliche Anführung der Stadien finden Sie unter 2.5

Im ersten Schritt, also der Beantwortung der ersten Subfrage unserer Forschungsfrage, werden wir Kommentare und Anführungen zur Implementierung (nach unseren Fokussen, unserem Raster) sowie zur Unterstützung aus den Daten (Peer-Ansprechperson-Interviews und den Artefakten) hier nun darlegen und erläutern.

Die Beantwortung der zweiten Subfrage im Anschluss an dieses Kapitel erfolgt mittels Daten aus den drei Peer-Interviews.

Im dritten Schritt, der Beantwortung der dritten Subfrage, werden die Ergebnisse der beiden ersten miteinander verglichen.

In den Ergebnissen werden nur jene Punkte des Rasters angeführt, wo wir diesbezüglich etwas in den Daten gefunden haben. Wurde zum Beispiel zu einem Stadium oder einem Einflussfaktor nichts gefunden, wird dieser Punkt nicht angeführt.

5.1 Konzepte der Implementierung und Unterstützung von Peers

Was findet sich in den Konzepten der Einrichtungen bzgl. Implementierung der Peers? Was ist hier bzgl. Unterstützung der Peers vorgesehen?

Für unsere Analyse bzw. für die Beantwortung unserer Forschungsfrage wurden die Artefakte (Lehrplan, Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen, drei Stellenbeschreibungen und eine Stellenausschreibung) als auch die drei Peer-Ansprechperson-Interviews herangezogen.

5.1.1 Einflussfaktoren hinsichtlich Implementierung

Die Gewährleistung der Projektförderung als Grundvoraussetzung für eine Implementierung bzw. für eine Nachhaltigkeit, also ein Fortführen des Projektes wird sowohl im Lehrplan angeführt als auch von einer Peer-Ansprechperson angesprochen. Diese zeigt sich sehr erleichtert über die Tatsache, dass die Finanzierung der Peer-Mitarbeiter_innen seitens des Fördergebers nun mittels Möglichkeit der Tagessatz-Verrechnung gesichert sei. Dies hätte ebenso äußerst positive Auswirkungen auf die Nachhaltigkeit des Projekts und von nun an könne die Peer-Stelle z.B bei Wegfall einer_s Peer-Mitarbeiter_in (aufgrund einer Auflösung des Dienstverhältnisses oder einer beruflichen Veränderung im Sinne eines Wechsels der Funktion) automatisch nachbesetzt werden. (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:7f)

Rahmenbedingungen in Einrichtungen und Organisationen beeinflussen zwangsläufig eine Implementierung und diesbezüglich wurden bereits einige Beispiele im Ergebnisteil („Story nach GT“, Kap. 4) angeführt, jedoch nur von Seiten der Peers.

Positive Gegebenheiten können auch als Form von Unterstützung gesehen werden.

Ein positives Arbeitsklima bezieht sich nach Durlak und DuPre wie bereits eingangs angeführt auf die Ansichten der Mitarbeiter_innen zu Moral, Vertrauen, Kollegialität und Methoden zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten.

Zu diesen Punkten fand sich nichts in den hierfür (Beantwortung der Subfrage) gesichteten Daten.

In der Stellenausschreibung wird jedoch dezidiert ein angenehmes Betriebsklima als Anreiz, sich zu bewerben, angeführt. (vgl. A2:1)

Ein Vorhandensein bzw. ein Fehlen von klaren Aufgabenbeschreibungen und Zuständigkeiten in Organisationen beeinflusst maßgeblich die interdisziplinäre Zusammenarbeit und hat folglich Auswirkungen in Richtung gelungener oder misslungener Implementierung und Etablierung.

In den untersuchten Artefakten und Interviews finden sich ausführliche Aufgabenbeschreibungen und eindeutige diesbezügliche Vorgaben.

Die Anführungen der Aufgaben haben eine starke Präsenz und scheinen folglich ein Hauptaugenmerk bei der konzeptionellen, vorbereitenden Arbeit gewesen zu sein.

Im Curriculum werden diese in drei Ebenen unterteilt: Die Aufgaben der_des Peer_s hinsichtlich Nutzer_innen, der Organisation und in Bezug auf externe Kooperationen (vgl. Hammer / Dergovics 2019:5).

Diese unterscheiden sich – bis auf die Dreiteilung – nur marginal von den im Ergebnisteil („Story nach GT“) bereits genannten Aufgaben (4.3.3).

Weiters wird im Curriculum allgemein die Aufgabe der Gestaltung von niederschweligen, an Erfahrungen der Zielgruppe anknüpfenden Angeboten als auch das Erweitern der Angebote der interdisziplinären Teams angeführt (vgl. Hammer / Dergovics 2019:4f).

Im Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen (mit der Erweiterung um Peer-Arbeit) findet sich die Aufgabe und Funktion als „Transmissionsriemen“, was wir als die häufig genannte Brückenfunktion verstehen, das Bindeglied zwischen Team (von Sozialarbeiter_innen, Betreuung etc.) und Nutzer_innen. (vgl. A7:2)

Und obwohl dort betont wird, dass die Peer-Rolle noch offen und nicht geklärt ist, finden sich dennoch schon genauere Ideen, wie z.B. die Funktion des Bindeglieds zwischen Mitarbeiter_innen und Nutzer_innen, Themen in Betreuungsteams tragen, zu denen diese keinen Zugang hätten, die Arbeit an der Eigenverantwortung von Nutzer_innen, Rückmeldung des Teams bzgl. zu hohem/zu geringem Maß an Förderung oder Verantwortungsübernahme seitens Team, Aktivierung oder Kleingruppenförderung (vgl. A7:4).

Im Lehrplan finden sich Aufgaben für die zukünftigen Peers zum einen in Passagen zu den Kursanforderungen, insbesondere im Kapitel *Voraussetzungen für einen positiven Abschluss* (vgl. Hammer / Dergovics 2019:7), als auch in den einzeln genannten Erwartungen an die Teilnehmer_innen, wie aktive Teilnahme, Selbstständigkeit, Reflexionsfähigkeit, Arbeiten in der Gruppe, Kooperation und Kommunikation.

Eine Peer-Ansprechperson nannte Aufgaben wie die Betreuung schwer erreichbarer Nutzer_innen, diese „abholen“ und motivieren (vgl. Peer-Ansprechperson:6) sowie allgemein mitzuarbeiten, mit den Nutzer_innen zu interagieren und eigene Projekte und Ideen mit den Nutzer_innen umsetzen (vgl. Peer-Ansprechperson:9).

Eine andere Peer-Ansprechperson sieht den Verantwortungsbereich der_des dortigen Peer_s insbesondere in der Umsetzung des Partizipationsprojekts sowie die Anleitung von Freiwilligen (vgl. Peer-Ansprechperson:6).

Die tagesaktuellen Aufgaben werden in einer Einrichtung (zusätzlich zu den vorab ausgearbeiteten Tätigkeitsbeschreibungen) in Absprache mit den Kolleg_innen kurzfristig besprochen und festgelegt, wofür ein Austausch und eine enge

Zusammenarbeit sowie gewisse Rahmenbedingungen wie ein gemeinsames Büro wichtig sind (vgl. Peer-Ansprechperson:4).

Die Funktion der Leitung mit den jeweiligen Maßnahmen und ihrem Führungsstil ist eine für die Qualität der Implementierung maßgebliche.

Zweckdienlich für eine gelungene Implementierung sind nach Durlak und DuPre Leitungsschwerpunkte wie das Setzen von Prioritäten, das Herstellen eines Konsens und Bieten von Anreizen sowie die Steuerung des gesamten Implementierungsprozesses.

Im Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen wird die Wichtigkeit der Rollendefinition der_des Peer_s sowie deren transparente Vermittlung betont, was als Teil eines Implementierungsmanagements gesehen werden kann sowie eine Form, einen Konsens im Team bezüglich Peer-Arbeit zu erwirken, darstellt (vgl. A7:4).

Ein bedeutender und sicherlich aufwendiger Steuerungsprozess waren diverse vorbereitenden Maßnahmen seitens Leitungen, um eben insbesondere auch hier diesen Konsens zum Thema Peer-Arbeit in der Organisation als auch in der Einrichtung herzustellen (s. Kapitel 4.4.3.1).

Eine Peer-Ansprechperson erzählt auch von dem eigenen Setzen von Anreizen, dem Motivieren der_des Peer_s bezüglich Peeraustauschtreffen und Einzelsupervision. (Kapitel 4.4.4).

Eine Form von Leitung gibt es natürlich auch im Rahmen der Ausbildung, also dem Zertifikats-Kurs. Im Curriculum wird dies als Art von Begleitung beschrieben, so wird der gesamte Zertifikats-Kurs vom Kursteam (Leitung, Seminarmanagement und Sozialarbeit) kontinuierlich begleitet und gesteuert (vgl. Hammer / Dergovics 2019:9)

Im Ergebnisteil (4.1.4) wurde bereits auf die Wichtigkeit einer_s Promotor_in⁴⁷ für die Umsetzung von Pilotprojekten angeführt und eine Peer-Ansprechperson, die jene Rolle aufgrund ihres persönlichen Interesses und nach Herantragen (seitens der Bereichsleitung) der Projekt(an)leitung innehatte, beschrieb den Anfangsprozess als Art „Werbung“ und „Überzeugungsarbeit“ (Peer-Ansprechperson:1f).

Ähnlich beschrieb eine weitere Peer-Ansprechperson ihr starkes Interesse, ihr „Brennen“ für das Thema: „da hab ich dann sehr viel darüber erfahren und steh auch voll dahinter mir hat das total imponiert und getaugt und ja hab gsagt ja mach i“ (Peer-Ansprechperson:3).

Zu den (erwarteten sowie vorhandenen) Kompetenzen der Peers finden sich ähnlich wie bei den Aufgaben viele Passagen in den Daten.

Sowohl Aufgaben als auch Kompetenzen werden als eine Art Bringschuld der Peers formuliert, etwas das zu erfüllen ist, und das, was vorzuweisen und zu tun ist scheint aufgrund der Fülle an diesbezüglichen Textstellen immens.

Das Kriterium für die Bewerbung um die Peer-Ausbildung ist zuallererst Erfahrungswissen. Dieses wird im Austausch mit den teilnehmenden Kolleg_innen um

⁴⁷ Durlak und DuPre sprechen in diesem Fall von „Program Champions“.

deren Erfahrungswissen als auch um Fachwissen erweitert und generiert Expert_innenwissen.

Zusätzlich dazu bedarf es im Rahmen des Kurses der Kompetenz, die eigenen Erfahrungen kritisch zu reflektieren und diese weiters um Kompetenzen im Bereich Selbsterfahrung, Kommunikation und Beziehungsarbeit als auch in der Einzelfall- und Gruppenarbeit zu erweitern (vgl. Hammer / Dergovics 2019:4).

Die Anwendung aktivierender Methoden im Kurs (dies kann auch als eine Form von Unterstützung gesehen werden) soll dazu beitragen, dass Kompetenzen zu Partizipation, Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit angeeignet werden. Die Selbstorganisation von Lerngruppen bzw. das Selbststudium führt bestenfalls zu einer Selbstständigkeit. (vgl. Hammer / Dergovics 2019:8f)

In den Artefakten Stellenbeschreibungen und der Stellenausschreibung finden sich ebenso die für die Funktion vorgegebenen Kompetenzen (vgl. A1-A5).

In einem Gespräch mit einer Peer-Ansprechperson wird seitens dieser die positive Entwicklung der_des Peer-Mitarbeiter_in in Hinsicht auf den Kompetenzerwerb bezüglich Abgrenzung, hier im Sinne eines Sich-nicht-vereinnahmen-Lassens, beschrieben (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:11).

Vorhandene und angewandte Kompetenzen führen bei einer anderen Peer-Ansprechperson zu einem sehr positiven Bild von Peer-Berater_innen:

„[...] ich war bis jetzt von allen die es fertig gmacht haben wirklich begeistert waren wirklich tolle leute und die haben eine vorbildung die bei uns im haus irgendwie sonst keiner hat das hab ich sehr toll gfundn“ (Peer-Ansprechperson 2020:2).

Und auch die dritte Peer-Ansprechperson zieht ein sehr positives Resümee bezüglich der_dem dort tätigen Peer. Die hier mitgebrachten Kompetenzen sind, dass sehr schnell ein Zugang zu den Nutzer_innen gefunden wird, die Lebendigkeit, mit der auf die Nutzer_innen zugegangen wird, dass sie_er bei den Nutzer_innen immer wieder nachfragt, sich diesbezüglich nicht entmutigen lässt und gut abgrenzen kann (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:5).

In den Stellenbeschreibungen wird die Bereitschaft der Teilnahme an Weiterbildung als Anforderung formuliert, während Fortbildung selbstverständlich auch als Angebot und Unterstützungsform gesehen werden kann.

Eine Peer-Ansprechperson sieht zum Beispiel einen Bedarf bezüglich speziell auf Peers zugeschnittene Fortbildung als auch eine Form von fachlicher Unterstützung seitens eines Austauschs der zwei Peers in der Organisation. Diese sind aktuell in keinem (Erfahrung-)Austausch oder einem eigenen Austauschgremium, obwohl dieses bei den anderen Berufsgruppen gegeben ist. Angedacht wurde auch eine gemeinsame Supervision. (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:16)

5.1.2 Stadien der Implementierung

Zu der ersten Phase, Exploration and Adoption, findet man in zwei der Interviews mit einer Peer-Ansprechperson wenig Information. Bei beiden ging die Initiative und Grundsatzentscheidung (am Peer-Projekt teilzunehmen) von der jeweiligen Bereichsleitung aus.

Zur zweiten Phase, wo strukturelle Unterstützungssysteme aufgebaut werden, kann die Teilnahme an der Peer-AG zweier Peer-Ansprechpersonen gesehen werden, da dies einer Austauschform und Zusammenarbeit der Stakeholder darstellt. In diesem Fall diente die Arbeitsgemeinschaft der Projektplanung wie der Zusammenstellung des Lehrgangs und der anschließenden Implementierung von Peer-Arbeit.

In der dritten Phase, der Einführungs- und Anfangsphase der Implementierung, kann es insbesondere bei „altgedienten“ Mitarbeiter_innen zu Gefühlen von Angst vor Veränderung, Stress, Kontrollverlust sowie Verhaltensweisen wie Rivalität oder Verharren.

Eine Peer-Ansprechperson berichtet zwar über eine anfängliche Skepsis in der Einrichtung bzw. der Organisation, aber auch, dass es, aufgrund einer Konzept-„Erprobtheit“ in der (zusätzlich noch jungen) Einrichtung kaum zu Widerstand kam (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:5).

Ebenso auf Skepsis gegenüber der Berufsgruppe der Peers (bzgl. Datenschutz und Verschwiegenheit) stieß eine andere Peer-Ansprechperson (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:3). Zusätzlich wurden Sorgen in Richtung Arbeitsplatzverlust formuliert, da Peers als billige Arbeitskräfte wahrgenommen wurden (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:1).

Um der Angst entgegen zu wirken bietet eine Peer-Ansprechperson zum Beispiel die Möglichkeit an, bei Unklarheiten oder Problemen mit ihr umgehend das Gespräch aufzusuchen (vgl. Peer-Ansprechperson 2020:4).

Unsicherheiten und Ängste gibt es auch bezüglich unklarer Zuständigkeiten und folglich muss hier seitens Peer-Ansprechperson und/oder Leitung ein Augenmerk darauf gelegt werden:

„[...] weil eben bei uns so viele berufsgruppen sind muss ma immer aufpassen dass sich die nicht gegenseitig überschneiden dass nicht ein neuer eine neue berufsgruppe irgendwas von den anderen abzwackt also wegnimmt“ (Peer-Ansprechperson 2020:4)

In Anbetracht nun all dieser die Implementierung und folglich die Peer-Arbeit intervenierenden Variablen scheinen konzeptionelle sowie tatsächliche Unterstützungen für Peers umso wichtiger.

In der Beantwortung der ersten Subfrage widmen wir uns den in den Artefakten und Peer-Ansprechperson-Interviews angedachten und angeführten Unterstützungen, im zweiten Teil (zweite Subfrage) den von Peers genannten Unterstützungen.

5.1.3 Unterstützung

Wie bereits erwähnt, ist in den hier untersuchten Daten ein starker Fokus auf Aufgaben und Anforderungen.

In den Artefakten findet sich sehr wenig zu Unterstützung für die Peer-Berater_innen, aber dies hängt vielleicht mit dem Ziel des Peer-Projekts an sich zusammen, nämlich der Verbesserung der Situation der Nutzer_innen.

Dieser Fokus wird im Curriculum klar formuliert:

„Partizipation und Empowerment von NutzerInnen sind wesentliche Zielorientierungen der Wohnungslosenhilfe. Peer-Support (‚Unterstützung durch Gleiche‘) meint: ‚Menschen, die mit besonderen Lebenslagen konfrontiert waren, sie durchlebt, durchlitten und bewältigt haben, bieten anderen Menschen in ähnlichen Situationen hilfreiche Unterstützung. Im Vordergrund der Unterstützung steht statt der Anwendung von professioneller Methoden der gemeinsame Erfahrungshintergrund von Hilfesuchenden und Unterstützern.‘“ (Hammer / Dergovics 2019:4)

Peers sind also die Unterstützer_innen – wie werden sie wiederum unterstützt?

Hier nun ein Blick diesbezüglich in die Daten.

Im eben erwähnten Lehrplan wird das unterstützende Angebot einer psychosozialen Begleitung im Rahmen des Zertifikats-Kurses angeführt, das sicherlich in einer persönlich (heraus-)fordernden und (lern-)intensiven Ausbildung für viele ein willkommenes Angebot darstellen kann (vgl. Hammer / Dergovics 2019:9)

Was dort ebenso als Art von Unterstützung gesehen werden könnte ist das Eingehen auf die Diversität der Teilnehmenden und der Fokus auf deren vorhandenen Ressourcen, da dies als eine Form von Wertschätzung der eigenen Person und auch Persönlichkeit angesehen werden könnte (vgl. Hammer / Dergovics 2019:8f).

Im Konzept zur Beteiligung von Nutzer_innen findet sich eine Aussage zur Teamzugehörigkeit, nämlich dass die Peer-Mitarbeiter_innen Teil des Teams sind, was ein wichtiges Statement ist, insbesondere wenn man das ganze Peer-Projekt in seiner vollen Dimension sieht (mit all den Risiken, sich aufgrund der Komplexität und Dynamiken als Peer eventuell exkludiert oder isoliert zu fühlen, Zuschreibungen zu erfahren und vielleicht auch Kränkungen). (vgl. A7:4)

In den Peer-Ansprechperson-Interviews finden sich ebenso Unterstützungsformen. So erzählt eine Peer-Ansprechperson ebenso von Formen der Inklusion und Zugehörigkeit (wie in Teamsitzungen, Teamsupervision und Fortbildungen), aber auch speziell für die_den Peer-Mitarbeiter_in angebotenen Unterstützungen wie regelmäßige Gespräche mit der Peer-Ansprechperson. Einzelsupervision wird allen Mitarbeiter_innen als Möglichkeit angeboten. (vgl. Peer-Ansprechperson:9)

Eine andere Peer-Ansprechperson erzählt, dass die Teilnahme an den jeweiligen (nach Berufsgruppen aufgeteilten) Teamsitzungen für die_den Peer freiwillig ist, es jedoch begrüßt wird, wenn sie_er an der Teamsitzung der Sozialarbeiter_innen teilnimmt (vgl. Peer-Ansprechperson:6).

Austausch als Unterstützung nennen somit alle drei Peer-Ansprechpersonen, denn die dritte interviewte Person spricht ebenso von enger Zusammenarbeit im Rahmen von informellen Gesprächen, anlassbezogenen Besprechungen, Teamsitzungen und Teamsupervision (vgl. Peer-Ansprechperson:4).

Als wünschenswert, jedoch noch nicht umgesetzte Unterstützungsformen, sieht eine Peer-Ansprechperson z.B. eine für Peers zugeschnittenes Fortbildungsangebot (vgl. Peer-Ansprechperson:13) bzw. formalisierte Treffen mit der_dem zweiten Peer in der Organisation an (vgl. Peer-Ansprechperson:16f). Als Austauschmöglichkeit sieht diese die bereits stattfindenden Peer-Austauschtreffen für wichtig an (vgl. Peer-Ansprechperson:13f).

In einer Einrichtung gibt es (bzw. hat es jedenfalls die Peer-Ansprechperson explizit genannt) ein umfassendes und langes Einschulungsprogramm für die_den Peer:

„[...] dann gab es sozusagen einschulungsprogramm im sinne von die einzelnen tätigkeitsfelder hier im haus kennenlernen und da hat dann immer dazugehört dass die anderen wohnbetreuer [sie_ihn] mitgenommen haben vorgestellt haben den bewohnerinnen und ja und dann war eigentlich geplant dass wir noch ungefähr 6 7 8 9 wochen einschulung weil da hängt schon irrsinnig viel dran was mit der unmittelbaren peerarbeit nix zu tun hat“ (Peer-Ansprechperson:3)

Dort steuerte man auch einem möglichen Peer-Drift (in Richtung Wohnbetreuung) durch Coaching und immer wieder Nachfragen (inwieweit sie_er sich noch im Peer-Rahmen bewegt) gegen (vgl. Peer-Ansprechperson:4), was zwar per se keine Unterstützung der Person ist, jedoch ihrer Funktion und ihrem „Standing“ als Peer.

Im nächsten Kapitel werden nun die Anführungen in den Peer-Interviews zu Erfahrungen im Implementierungsprozess und Unterstützungen beschrieben.

5.2 Erfahrungen der Peers bzgl. Implementierung und Unterstützung

Martin Zeilbauer

Wie haben die Peers den Implementierungsprozess erfahren? Was wurde als unterstützend wahrgenommen?

Im zweiten Schritt, also der Beantwortung der zweiten Subfrage unserer Forschungsfrage, werden Aussagen der Peers zur Implementierung dargelegt. Hinsichtlich der Unterstützung, die die Peers in den Einrichtungen erfahren haben, werden Daten aus den drei Peer-Interviews herangezogen. Wie im vorangegangenen Kapitel gliedern sich diese nach den elf Einflussfaktoren für eine erfolgreiche Implementierung und nach den sechs Stadien der Implementierung.

5.2.1 Einflussfaktoren hinsichtlich Implementierung

Hinsichtlich der Beantragung von Förderungen wird von den Peers nichts erwähnt, da es auch nicht in ihren Arbeitsbereich gehört, sich um die Finanzierung der Peerstellen in den Einrichtungen zu kümmern.

Die Beschreibung eines positiven Arbeitsklimas wird von allen interviewten Peers erwähnt, wie zum Beispiel diese Aussage belegt: „also für mich is es so das team hat mich gleich von anfang an sehr freundlich aufgenommen“ (Peer 2020:27). In einem

anderen Interview findet sich folgende Passage: „ich glaub dass ich mich ganz gut eingelebt hab ich glaub ich bin gut ankommen beim team“ (Peer 2020:75).

Die Peers werden von den Einrichtungen durchwegs in Entscheidungsfindungsprozesse betreffend ihres direkten Arbeitsbereiches eingebunden. Es ist von einem gemeinsamen Prozess die Rede.

„[...] man redet mit den kollegen untereinander, was machen wir heute [...] also wir checken alles durch [...] und dann planen wir sozusagen“ (Peer 2020:4)

In diesem Prozess ist sichtlich auch die Meinung der Peers gefragt.

„[...] dass ich auch vom ersten tag an praktisch meinen mund hab aufmachen dürfen ja das war sehr gut“ (Peer 2020:3)

„[...] und sag lieber kollege erklär mir warum du das so willst ich hab mir was anderes vorgestellt oder wie auch immer das funktioniert auch sehr gut muss ich sagen“ (Peer 2020:8)

Die Koordination mit den Kolleg_innen findet meist im direkten Gespräch mit den Vorgesetzten oder in der Teamsitzung statt: „in der teamsitzung entscheiden wir wer was macht“ (Peer 2020:3)

Die Nutzung der Ressourcen bedarf ebenfalls einer Koordination; „also wenn da jetzt der kollege den computer nicht braucht nutz ich sein computer dokumentier von dort aus trag meine stunden ein“ (Peer 2020:26).

An dieser Stelle sei auch das Peer-Netzwerktreffen angeführt, das in diesem Zusammenhang für die Koordination mit Peerkolleg_innen herangezogen wird, um Fragen die Peer-Arbeit betreffend zu klären.

„genau des is auch so eine art supervision wenn du ein problem hast was du nicht lösen kannst kannst du das bei den kolleginnen und kollegen da zum thema machen und es is dort also strikte geheimhaltung vereinbart also was dort besprochen wird bleibt unter uns ja und da is natürlich auch die idee dass du von den erfahrungen der anderen profitierst“ (Peer 2020:11)

In welcher Weise die Peers ihren Auftrag in den Einrichtungen verstehen und umsetzen, wird an vielen Interviewstellen deutlich. Dabei ergeben sich sehr unterschiedliche Aufgabenbereiche der einzelnen Peers. Dies ist auch bedingt durch zum Teil nicht klar ausformulierte Aufgabenbeschreibungen seitens der Einrichtungen. Der dadurch entstehende Spielraum kann von den Peers eigeninitiativ genutzt werden.

Eine Aufgabe der Peers ist beispielsweise die Begleitung von Nutzer_innen zu Behörden. Die Möglichkeit, die gemeinsame Anfahrt und Rückreise dafür zu nutzen, sich besser kennen zu lernen und dabei eine mögliche Beziehung aufzubauen, beschreibt ein Peer folgendermaßen.

„[...] aufträge von den sozialarbeitern natürlich ja dann krieg ich begleitungsaufträge auch da gibts welche die ich sehr spannend finde zum beispiel wenn's um strafprozesse am gericht geht [...] beziehung aufzubauen ja und des is übrigens bei den begleitungen auch

so des vielleicht mit ein grund warum ich das gerne mach weil du hast den weg hin einen weg zurück und diese zeit kann ma sehr gut nutzen um eine beziehung aufzubauen“ (Peer 2020:4f)

Die Position als Peer erlaubt auch eine gewisse Beteiligung am Erstellen von Angeboten und in weiterer Folge auch von Konzepten, wie folgende Interviewstellen belegen:
„ich kann auch eigene angebote erstellen [...] genau also konzepte zu erstellen mit eigene ideen“ (Peer2020:16f)

Peers übernehmen auch Gespräche mit Nutzer_innen, wenn Kolleg_innen anderweitig beschäftigt sind. „ja genau das ist halt mein arbeitsauftrag im endeffekt“ (Peer 2020:77)

Abgesehen von Stellenprofilen und Artefakten konnten keine schriftlichen Konzepte, in denen die Aufgaben der Peers in den verschiedenen Einrichtungen klar definiert sind, vorgefunden werden. Dennoch scheint die Kommunikation über die Aufgabenverteilung in dieser Einrichtung zu funktionieren: „für mich is klar halt mein arbeitsauftrag is der halt wo ich schon gsagt hab dass ich mit verschiedenen kollegen nachmittagsangebote mache“ (Peer 2020:77)

In einer anderen Einrichtung wird das Bemühen der Peer-Ansprechperson, die Aufgaben der_des Peers zu dokumentieren, von der_dem Peer erkannt. Gleichzeitig nimmt sie_er auch ihre_seine Sonderstellung wahr.

„das is eine gute eine frage also [die Peer Ansprechperson] hat sich große mühe gegeben den peerposten zu beschreiben ja ich sag immer es gibt eigentlich gar keine stellenbeschreibung es is auch so dass ich der einzige im haus bin der keinen dienstplan hat“ (Peer:2020:4)

Die Peers beschreiben die Führung in ihren Einrichtungen durchwegs positiv. Der Umgang der Leitung mit den Peers wird meist als wertschätzend wahrgenommen.

„[...] sehr gut besetzt hier das leitungsteam wenn man ein problem hat kriegt man immer eine auskunft und eine eine auch etwas verbindliches also wo du sagst ich kenn mich da nicht aus wie soll ich das machen und das hab ich auch bei kolleginnen und kollegen gemerkt die ein problem vorbringen an die leitung und das wird eigentlich immer so gehandhabt ja und was auch besonders is dass eigentlich das leitungsbüro immer offen is“. (Peer 2020:10)

„[...] ja ok wenn ich was nicht gewusst hab wie was wohin hat er mir das nochmal erklärt, er hat wirklich viel geduld für mich gehabt obwohl die meisten sagen du hast dich so reingeschleust wie wenn du hier schon jahre lang arbeitest ja die leitung hat mir schon ein bisschen geholfen“(Peer 2020:3)

Als eine Alternative wird aber auch die Möglichkeit in Betracht gezogen, dass auch Peers einmal eine Einrichtung leiten könnten.

„was vielleicht wünschenswert wäre dass peers selbst eine einrichtung leiten so quasi dass man selber vielleicht als peer vielleicht mal in die rolle kommt in ferner zukunft falls sich diese peergschicht längerfristig durchsetzt dass vielleicht der peer auch mal in die rolle kommen kann, als einrichtungsleiter so auf die art“ (Peer 2020:90)

Eine Person, die die Promotor_innen Rolle übernimmt, stellt für die Peers eine wichtige Grundlage für den Implementierungsprozess dar.

„[die Peer-Ansprechperson] hat das sehr gut vorbereitet hat die kolleg_innen und kollegen informiert und ich glaub sie_er hat auch für die gestaltung von dem kurs mitgewirkt oder so soweit ich weiß und das war sehr sehr gut also ich glaub ich war innerhalb von einem tag integriert“ (Peer 2020:3)

Die Peers sehen ihre Kernkompetenz im eigenen Erfahrungswissen.

„[...] peer arbeiter ist der selbst in so einer situation gewesen ist und das wissen viele nicht und wenn sie es dann erfahren dann sind sie ok du hast es ja geschafft und so ja das ist eigentlich ein vorbild für unsere anderen“. (Peer2020:20)

Dadurch ist es möglich, auf Nutzer_innen der Einrichtung intensiv einzugehen und auch deren Bedürfnisse zu erkennen.

„[...] das is mit ein grund warum ich zum beispiel den männern gern amal den arm über die schulter leg oder bei den frauen wenn ich mich verabschiede die hand eine sekunde länger festhalte und da hab ich gemerkt dass das von leuten auch geschätzt wird weil die sich wertgeschätzt fühlen“ (Peer 2020:14)

Diese beschriebene Wertschätzung zu zeigen, erfordert eine Begegnung auf Augenhöhe: „ich sehe sie auf augenhöhe weil ich das alles schon erlebt hab [...] was die jetzt wie die hier wohnen habe ich schon hinter mir“ (Peer 2020:1)

Wenn Peer-Arbeit kontinuierlich angeboten werden kann, besteht die Möglichkeit zu einem besseren Kennenlernen der Nutzer_innen: „wo [sie_er] [Nutzer_innen] sich dann schritt für schritt mir gegenüber öffnet glaub ich ja doch eine beziehungsarbeit is“(Peer 2020:79)

Somit wird von einer_m Peer die Kompetenz der Peers folgendermaßen zusammengefasst: „dass der peer eigentlich eine rolle spielt in der wohnungslosenhilfe dass er die lücke schließt zwischen berater und dem bittsteller halt“ (Peer 2020:56)

Fortbildungen nur für Peers gibt zum Zeitpunkt der Interviews noch nicht. Aus Sicht der Peers wären diese aber wünschenswert:

„[...] es ist wie eine supervision für peers für mich dieser austausch aber ich denk mit einer weiterbildung nur für peer leute wäre super sagen wir mal so nur für einen tag also paar stunden und dann kriegt man halt so zertifikat oder irgendwas dass man halt bei dem mitgemacht hat“ (Peer 2020:8)

„[...] interessant dass man halt nicht nur ich meine ich habe über meine organisation weiterbildungen aber direkt von peer-arbeit also von uns Peers sollte vielleicht eine weiterbildung so wie kurse oder für einen tag eine weiterbildung wie man mit der situation umgeht das wäre vielleicht eine gute unterstützung für uns peers. (Peer 2020:5)

5.2.2 Stadien der Implementierung

Nachdem im ersten Teil des Kapitels der Implementierungsprozess hinsichtlich der Einflussfaktoren für eine erfolgreiche Eingliederung beleuchtet wurde, sollen nun die Aussagen der Peers aus dem Blickwinkel der eingangs erwähneter Stadien der Implementierung angeführt werden.

In der Peer-Arbeitsgemeinschaft (Peer-AG) wird die Gestaltung des Zertifikats-Kurses und der Einsatz von Peers als Lehrende behandelt. Zudem dienen diese Treffen dem Austausch und der möglichen Weiterentwicklung der Peerposition in den Einrichtungen.

„[...] wir haben ja schon unterstützung wir haben ja einmal im monat diese peer treffen mit unserer ausbildnerin und alle kollegen die arbeiten und wir tauschen uns da aus“ (Peer 2020:5)

„[...] diese peerarbeitsgruppe da gehts darum halt dass man gemeinsam sich überlegt halt wie baut man die zukünftigen kurse auf die in weiterer folge stattfinden und vielleicht dass ein peer auch möglicherweise ein modulleiter sein könnte und den anderen peers aus den berufserfahrungen erzähle“ (Peer 2020:55)

Zu Beginn des Arbeitsprozesses war die Peer-Arbeit für alle Beteiligten Neuland. Ein_e Peer beschreibt dieses Gefühl der Implementierung folgendermaßen:

„am Anfang bedeutet es eine ungewissheit also wir wissen nicht was auf uns zukommt wir wissen nicht wie der job angenommen wird ob der angenommen wird“ (Peer 2020:2)

Doch nicht nur die Peers selber werden mit Ängsten konfrontiert. Auch die neuen Kolleg_innen müssen sich der neuen Herausforderung Peer-Arbeit stellen und gegen „eine gewisse Existenzangst dass ich ihnen ihre Jobs wegnehme“(Peer 2020:6) bewältigen.

Die Implementierung von Peer-Arbeit in den Einrichtungen der WWH verlangt auch von allen Beteiligten gegenseitige Akzeptanz.

„[...] aber das is so wie soll ich sagen vielleicht so ein machtkampf oder ein verteidigungskampf ja und das kannst eine zeitlang machen awa auf dauer will das niemand machen“ (Peer 2020:6)

Ein_e Peer betont die Wichtigkeit der Verbreitung der Informationen über die Peer-Arbeit, um so Missverständnissen vorzubeugen und eventuelle Vorbehalte seitens der zukünftigen Kolleg_innen zu vermeiden

„[...] aber andere einrichtungen vielleicht wissen gar nicht von den peers und sollte man vielleicht bei den kollegen halt bei meinen kollegen nicht weil die wissen ich werd nicht diesen job übernehmen oder so was ich bin komplett was anderes“ (Peer 2020:5)

Ein mögliches Indiz dafür, dass Peer-Arbeit in den Einrichtungen akzeptiert wird, ist die Einkehr von Routine in den Arbeitsalltag. Die Positionierung der Peers in einem interdisziplinären Team ist ein Prozess, der auch von der Diversität der Peers bestimmt wird.

„[...] na verändert hat sich sicher weil ich mehr routine hab und ich hab auch ein bisserl aussortiert mit wem ich mich verbrüdere und wen ich meide ja es is leider so wenn man so viele kolleg_innen und kollegen hat ich kann nicht alle lieben und werd nicht von allen geliebt“ (Peer 2020:4)

Die Peers erfahren hier auch einen ersten Erfolg und lernen sich abzugrenzen. Sie bemerken in dieser Phase die Wirkung ihrer Arbeit.

„[...] und i habs eh schon gsagt es is nicht nur so dass mir die arbeit gefällt sondern ich merk auch dass ich etwas abliefern kann und das is ja auch wichtig dass man abends das gefühl hat man hat etwas geleistet dass sinn macht und so ja genau“ (Peer 2020:16)

Ein selbständiges Arbeiten – „dass ich selbstständig werd also selbstständig werd in meiner arbeitsweise halt“ (Peer 2020:76) – und die aktive Beteiligung an Teamsitzungen – „ich geb sehr wohl auch meinen input ab zu einigen bewohnern bei bei teamsitzungen“ (Peer 2020:80) – zeigt den Beginn einer Routine der Peer-Arbeit in den Einrichtungen.

Das Ankommen und das Akzeptieren der neuen Profession in einer Einrichtung wird durch die schwierige Phase von COVID-19 manchmal sogar erleichtert:

„ich kann sagen das team hat sich da irgendwie in der corona zeit - hat sich das team mehr zusammengetan als also es ist noch enger geworden als davor“ (Peer 2020:6)

Die detaillierten Aufgaben der Peers sind in den Einrichtungen nicht eindeutig festgehalten. Ein Ausverhandeln der Peer-Position findet ständig statt. Die Peers verlassen die vorgesehenen Arbeitsbereiche aufgrund von äußeren Umständen. Sie fungieren als „Entlastungsrinne“ (Peer 2020:77) bei einer Überlastung der Kolleg_innen und werden dann auch für diverse Aufgaben, die nicht der Peer-Arbeit entsprechen, eingesetzt.

„in der corona zeit war ich dann nicht einmal mehr peer sondern ich war für alles aber da waren komplett alle für alles ich hab in der küche ausgeholfen ich habe da ausgeholfen aber nicht nur ich sondern auch die kolleg_innen also es war bei uns eh wir waren halt richtig so ein team“ (Peer 2020:6)

Die ersten Erfahrungen der Peers bestätigen das Peer-Konzept. Die Peers beschreiben die Implementierung als positiv und sind von der Sinnhaftigkeit der Peer-Arbeit überzeugt. Die Interviews spiegeln den Wunsch nach einer Fortführung in der Zukunft wider.

„grundsätzlich was fällt mir dazu ein also i find dass diese peerausbildung die das neuerhaus [...] ins leben gerufen hat a super tolle gschicht is“ (Peer 2020:89)

In diesem Zusammenhang ist auch die Form des Angestelltenverhältnisses zu klären. In einer Institution gab es diesbezüglich schon Fortschritte. Ein_e Peer drückt im Interview ihre_seine Freude darüber aus, denn „dann wird es nicht mehr ein befristeter vertrag sondern ein unbefristeter“ (Peer 2020:8).

Das Sichtbarwerden von Peers in den Trägerorganisationen und wenn möglich darüber hinaus ist nach Ansicht der Peers ein weiteres Zeichen für die potentielle Fortführung des Projektes.

„[...] wir wurden auch auf deren seite [Anm.: Organisationswebseite] für alle mitarbeiter befragt und wir haben ich und ein kollege der auch bei der organisation arbeitet, haben schon ein interview geführt also wurde über uns geschrieben [...] und fast alle in der organisation wissen es gibt einen peer also es ist schon da klar gestanden aber andere einrichtungen vielleicht wissen die gar nichts von den peers“ (Peer 2020:5)

5.2.3 Unterstützung

Wie schon in dem Kapitel über die Hauptkategorie des Anpassungsprozesses detailliert beschrieben, wird die_der Peer ausreichend unterstützt. Zur Veranschaulichung wird hier noch einmal auf die Perspektive der Peers eingegangen.

Dabei sollen die Unterstützungen aufgezählt werden, die die Peers auch als solche benannt haben. Eine große Unterstützung ist, personell gesehen, sicherlich die Peer-Ansprechperson: „[die Peer-Ansprechperson] war für mich am anfang sehr wichtig“ (Peer 2020:8)

Es gibt in den Einrichtungen verschiedene Teamsitzungen und Austauschmöglichkeiten, die von der_dem Peer angenommen werden. Neben einer gemeinsamen Teamsitzung aller Mitarbeiter_innen, werden auch einrichtungsspezifische Teamsitzungen, wie zum Beispiel Sozialarbeitersitzungen oder Wohnbetreuungssitzungen, erwähnt.

Eine Peer-Ansprechperson betont die bewusste Gleichbehandlung der Peers mit anderen Mitarbeiter_innen – „wie alle anderen Mitarbeiter_innen“ (Peer 2019:9) behandelt zu werden, wird von den Peers selbst auch als unterstützend wahrgenommen.

Die Option zu Einzelsupervision und zu Teamsupervision wird von den Peers als Unterstützung angesehen, aber nicht immer wahrgenommen (vgl. Peer 2020:45). Als Grund dafür wird auch der tägliche Team-Austausch genannt, der das formelle Angebot der Supervision nicht nötig macht. Tägliche Absprachen, Besprechungen sowie regelmäßige und häufige Gespräche mit der Peer-Ansprechperson schaffen ein gutes Arbeitsklima (vgl. Peer 2020:45).

Der Peer-Vernetzungsaustausch, organisiert vom neunerhaus, stellt ebenfalls eine große Unterstützung für die Peers dar (vgl. Peer 2020:3).

Als hilfreich wird auch die Zusammenarbeit mit Kolleg_innen bezüglich Nutzer_innen-Arbeit gesehen. Auch das Verständnis der Kolleg_innen, wenn bei manchen Tätigkeiten noch keine Routine herrscht beziehungsweise diese noch gelernt werden muss, wird als Unterstützung empfunden (vgl. Peer 2020:5).

5.3 Erfahrungen und Konzepte - ein Vergleich

Welche Schnittmengen ergeben sich aus Konzepten und Erfahrungen der Peers?

Im dritten Schritt der Beantwortung der Forschungsfragen werden nun Inhalte der Artefakte und einige Aussagen der Peer-Ansprechpersonen den Aussagen der Peers

gegenübergestellt. Die Unterteilungen dieses Abschnittes ergeben sich auch hier aus den Stadien der Implementierung. Zusätzlich werden die angeführten Aussagen hinsichtlich Unterstützung nach der Art der Hilfe unterschieden und in informationelle, instrumentelle oder emotionale Unterstützung (vgl. Lüscher/Scholz 2018) gegliedert.

5.3.1 Einflussfaktoren der Implementierung

Seitens der Einrichtungen wird auf ein positives Arbeitsklima eingegangen. In einer Stellenausschreibung (vgl. A5) wird ein angemessenes Betriebsklima als Anreiz, sich zu bewerben, angeführt. Diesem Anreiz wird laut Aussagen der Peers auch Folge geleistet und ein positives Arbeitsklima wird wahrgenommen. (vgl. Peer 2020:27)

Die ausführlichen Aufgabenbeschreibungen und eindeutige diesbezügliche Vorgaben aus den Stellenbeschreibungen werden nur teilweise von den Peers umgesetzt und entsprechen nicht dem tatsächlichen Arbeitsalltag. Da eine detaillierte Aufgabenbeschreibung nicht in jeder Einrichtung vorhanden ist, kann der dadurch entstehende Spielraum von den Peers eigeninitiativ genutzt werden. Die Beteiligung bei der Erstellung von Konzepten und Angeboten wird von einer_m Peer als Beispiel für eigeninitiatives Arbeiten erwähnt (vgl. Peer 2020:16). Dies findet sich auch in den Aussagen der Peer-Ansprechperson wieder.

Die Interaktion mit den Nutzer_innen sehen sowohl die Peers als auch die Peer-Ansprechpersonen als wesentliche Aufgabe der Peers. Die Peer-Ansprechpersonen erwähnen die Bedeutung der Peers als Bindeglied zwischen Mitarbeiter_innen und Nutzer_innen.

Als weitere zentrale Aufgabe der Peers nennen Peer-Ansprechpersonen die Betreuung schwer erreichbarer Nutzer_innen, was von den Peers auch als wichtiger Aspekt ihrer Arbeit gesehen wird. Eine Peer Ansprechperson nennt als zentrale Aufgabe der Leitung die Rollendefinition der_des Peers beziehungsweise vorbereitende Maßnahmen, um den Konsens im Team bezüglich Peer-Arbeit herzustellen. Dass dies erfolgreich umgesetzt wird, zeigt sich in den Aussagen der Peers, die die Leitung in ihren Einrichtungen als durchwegs positiv und wertschätzend beschreiben. Die klaren Anweisungen der Vorgesetzten die Aufträge betreffend, werden von den Peers positiv wahrgenommen.

Die Bedeutung einer_s Promotorin_s vor allem in der Anfangsphase des Projekts wird von Peer-Ansprechpersonen betont. Die „Überzeugungsarbeit“ (Peer-Ansprechperson:1f), die von den Promotor_innen geleistet wird, wird auch von den Peers als positiv für den Start des Projekts beschrieben.

Die zentrale Kompetenz, die eine Person für die Bewerbung als Peer-Mitarbeiter_in mitbringen muss, ist das Erfahrungswissen. Dessen sind sich auch die Peers bewusst. In den Peer-Interviews kommt dieser für ihre Tätigkeit so wichtige Erfahrungsschatz immer wieder zur Sprache.

Neben anderen Kompetenzen, die zwar von Peer-Ansprechpersonen aufgezählt werden, aber sich in den Interviews mit den Peers nicht wiederfinden, wird von den Peer-Ansprechpersonen die Fähigkeit der Peers, schnell einen direkten Zugang zu den Nutzer_innen zu finden, erwähnt. Darauf geht auch die Peers ein, die_der beschreibt, dass es ihr_ihm gerade vor dem Hintergrund des eigenen Erfahrungswissens oft schnell

gelingt, auf die Bedürfnisse von Nutzer_innen einzugehen und einen intensiven Kontakt aufzubauen.

Die Bereitschaft zur Teilnahme an Weiterbildung steht als Anforderung an die Peers in den Stellenbeschreibungen. Diese Bereitschaft lässt sich in den Peer-Interviews deutlich ablesen. Die Peers wünschen sich vor allem auf sie zugeschnittene Fortbildungsangebote, die jedoch noch nicht realisiert wurden.

5.3.2 Stadien der Implementierung

Die Peer-Arbeitsgruppe wird sowohl von den Peer-Ansprechpersonen als auch von den Peers als Möglichkeit zum Austausch und für die Weiterentwicklung des Programms angesprochen. Die Peers erwähnen in diesen Zusammenhang auch noch den Unterstützungscharakter dieser Treffen für sie.

Peer-Ansprechpersonen berichten von einer anfänglichen *Skepsis im Team* den neuen Kolleg_innen aus der Peer-Arbeit gegenüber. Auch die Angst vor einem eventuellen Verlust des Arbeitsplatzes (da Peers teilweise als billige Arbeitskräfte wahrgenommen werden) wird von den Peer-Ansprechpersonen beschrieben. Diese Ängste beziehungsweise Unsicherheiten seitens der Kolleg_innen werden auch von den Peers wahrgenommen.

Peer-Ansprechperson beschreiben auch Unsicherheiten der Mitarbeiter_innen bezüglich der genauen Zuständigkeiten und Aufgabenbereiche der Peers. Auch Peers selbst betonen in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit der Weitergabe von Informationen zu Inhalten und Aufgaben von Peer-Arbeit, um Missverständnissen vorzubeugen.

5.3.3 Unterstützung

Im Lehrplan des Zertifikats-Kurses findet sich die Anregung, psychosoziale Begleitung für die Peers anzubieten (vgl. Hammer / Dergovics 2019:9). In diesem Zusammenhang wurden Peer-Ansprechpersonen von den Einrichtungen definiert. Diese werden von den Peers als große Unterstützung wahrgenommen (vgl. Peer 2020:8) Hier findet auch soziale Unterstützung durch Vorgesetzte statt. Der Schwerpunkt liegt dabei meist auf instrumenteller beziehungsweise informationeller Ebene.

Weiters findet sich im Konzept eine Aussage zur Teamzugehörigkeit der Peers, in der festgehalten wird, dass Peers Teil des Teams sein sollen. Auch dies dürfte in der Umsetzung gelungen sein, da Peers im Gespräch explizit erwähnen, „[...] wie alle anderen mitarbeiter_innen [...]“ behandelt zu werden, was als sehr angenehm und unterstützend beschrieben wird. Diese Form der Unterstützung geht sowohl von Vorgesetzten als auch von Kolleg_innen aus. Das Gefühl, trotz der Sonderstellung in der Einrichtung voll in ein Team integriert zu sein, stärkt die Position der Peers auch in ihrer eigenen Wahrnehmung. In diesem Punkt spielt die emotionale Ebene der Unterstützung eine wesentliche Rolle.

In den Interviews mit den Peer-Ansprechpersonen wird angeführt, dass den Peers die Teilnahme an Teamsitzungen beziehungsweise an Supervisionen ermöglicht werden

soll. (vgl. Peer-Ansprechperson:9) Auch Austausch in Form von informellen Gesprächen soll laut einer Peer-Ansprechperson angeboten werden. (vgl. Peer-Ansprechperson:4) Dies wird auch von den Peers als unterstützend wahrgenommen. Gemeinsame Teamsitzungen aller Mitarbeiter_innen, einrichtungsspezifische Teamsitzungen oder andere Austauschmöglichkeiten werden von den Peers angenommen. Regelmäßige Gespräche mit den Peer-Ansprechpersonen und tägliche Besprechungen sorgen laut der Aussage der Peers für ein gutes Arbeitsklima. (vgl. Peer 2020:45) Dies führt dazu, dass das Angebot der Supervision oft von den Peers nicht wahrgenommen beziehungsweise als nicht notwendig erachtet wird (vgl. ebd.).

Hier findet Unterstützung hauptsächlich auf struktureller Ebene, von Vorgesetzten initiiert, statt. Der tägliche Austausch sorgt aber auch unter Kolleg_innen für Entlastung. Dabei kommt vor allem der informationelle Aspekt sozialer Unterstützung zum Tragen. Dass das Angebot von Team- oder Einzelsupervision als nicht unbedingt notwendig erachtet wird, spricht aber auch dafür, dass in diesen Strukturen emotionale Unterstützung stattfindet.

Die Peer-Austauschtreffen werden von einer Peer-Ansprechperson als ein weiteres Instrument der Unterstützung genannt. (vgl. Peer-Ansprechperson:13f)

Auch die Peers nehmen den vom neunerhaus organisierten Peeraustausch als sehr unterstützend wahr (vgl. Peer 2020:3).

In diesem Fall handelt es sich um soziale Unterstützung durch Kolleg_innen, die vor allem auf emotionaler und informationeller Ebene stattfindet.

Zusätzlich zu den oben angeführten Situationen und Strukturen, in denen die Peers soziale Unterstützung in ihrem Arbeitsalltag erfahren, werden noch zwei weitere Punkte von den Peers als unterstützend beschrieben, die sich erst aus den konkreten Arbeitssituationen ergeben. Die Zusammenarbeit mit den Kolleg_innen bezüglich Nutzer_innen-Arbeit und das Verständnis für mangelnde Routine bei manchen Tätigkeiten, das den Peers entgegengebracht wird, werden als große Entlastung wahrgenommen.

In diesen Situationen kommt wieder die emotionale beziehungsweise instrumentelle Unterstützung durch Kolleg_innen zum Tragen.

6 Diskussion

Daniel Penninger

Nachdem Arbeiten über Peers im Bereich der Wohnungslosenhilfe zum Zeitpunkt der Forschung⁴⁸ rar sind, hoffen wir, mit der vorliegenden Arbeit, einen Beitrag in diesem Feld zu leisten, und mögliche weitere Forschungen hiermit anzustoßen.

So werden nun die wichtigsten Erkenntnisse der Forschung dargestellt und diskutiert. Die Ergebnisse der GT werden in Beziehung zu den Antworten auf die Forschungsfrage bzw. Subfragen gebracht und diese mit der verwendeten Theorie verknüpft. Am Ende der Diskussion wird noch ein Ausblick auf die Zukunft von Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe versucht.

6.1 Implementierung eines Pionier_innenprojekts

Wenige Monate nachdem die ersten Peers in den Einrichtungen der WWH aktiv wurden, brach die COVID-19-Pandemie über Österreich ein, welche auch den Implementierungsprozess der Peers beeinflusste. So war ein Mehr an Adaptierung und Flexibilität aller Beteiligten notwendig und gefordert.

6.1.1 Pionier_innen kommen in die Einrichtungen

Die Pionier_innen der Peers der WWH wurden in der vorliegenden Arbeit interviewt, und es wurde im Zuge der Forschung klar, dass das Faktum, dass diese Peers, die Ersten in der WWH, also Pionier_innen waren, sich auf den gesamten Prozess der Umsetzung des Peer-Ansatzes, als auch im Anpassungsprozess in den jeweiligen Einrichtungen auswirkte. Dies muss bei allen Erkenntnissen, welche hier vorgestellt werden, stets mitbedacht werden, um diese entsprechend zu interpretieren.

So konnten die Pionier_innen im Feld nicht auf Erfahrungen anderer Peers zurückgreifen, und mussten sich daran versuchen. Dies bedeutete ein Annehmen der Ideen der Einrichtungen hierzu, als auch eigeninitiale Beteiligung.

Die Sichtweise, die ersten Peers der WWH als Pionier_innen zu betrachten, schließt mit ein, dass ein gewisser Druck des Gelingens herrscht. Dies war nicht nur bei den Peers erkennbar, sondern auch bei den anderen beteiligten Akteur_innen in den Einrichtungen.

Bzgl. Implementierung wurden die sechs Stadien dieser nach Fixsen (2005) auf die Forschungsergebnisse angewandt. Desweiteren baten auch die elf Einflussfaktoren nach Durlak und DuPre (2008) einen Rahmen, welchen wir auf unsere Erkenntnisse auslegten. Dies wurde im Kapitel 5 ausführlich bearbeitet.

Einrichtungen der WWH mussten sich überlegen wie die Peers in den Teams zu verorten sind und welche Tätigkeiten diese ausführen sollen. Ein Prozess, welcher stets adaptiert

⁴⁸ November 2019 – April 2021

wurde und noch an kein Ende gelangt ist. In diesem Sinne können auch die neuen Kolleg_innen der Peers in gewisser Weise als Pionier_innen betrachtet werden. Die interdisziplinären Teams der unterschiedlichen Einrichtungsstrukturen wurden um eine Berufsgruppe erweitert. Somit bedarf es hier eines Einlassens aller Beteiligten.

Ein schlichtes Hinzufügen der neuen Peers, in die bereits vorhandenen Einrichtungsstrukturen, scheint hier nicht zielführend zu sein. Es braucht Adaptierungen, welche in den erforschten Einrichtungen in unterschiedlicher Weise sichtbar wurden. Diese Adaptierungen wurden im Kapitel 4.4 „Anpassungsprozess“ beschrieben. Will man dem Peer-Ansatz gerecht werden, bedarf es hier einem Commitment und auch Ausdauer aller Beteiligten als auch eine offene Auseinandersetzung mit den Peers und einen Veränderungswillen in Bezug auf vorhandene Abläufe und Strukturen.

So sieht auch Utschakowski einen großen Unterschied, ob nun erstmalig ein_e Peer oder eine neue Fachkraft eingestellt wird und führt dies weiter aus (vgl. Utschakowski 2016b:72):

„Die Integration von Peers ist mit der Einführung neuer Ansätze, Methoden und Sichtweisen verbunden und bedeutet in der Regel Veränderungen und Entwicklungen innerhalb der gesamten Organisation. Daher reagieren Kollegen oft mit Skepsis und Konkurrenz“ (ebd.)

Auch für die Nutzer_innen waren und sind Peers in der WWH immer noch Neuland. Für die Nutzer_innen war der Begriff Peers anfangs meist unverständlich und Erklärungsbedarf notwendig. Um das Vertrauen der Nutzer_innen in den neuen Peer-Ansatz zu gewinnen, benötigen auch die Peers teilweise viel Einsatz und Ausdauer.

Dem neunerhaus kommt hier eine besondere Stellung zu. Die Organisation tritt in diesem Kontext als Promotorin und Projektverfechterin des Peer-Ansatzes auf⁴⁹ (vgl. Durlak / DuPre 2008). Das neunerhaus hat das Konzept erfolgreich in die WWH gebracht und in weiterer Folge einen Beitrag dazu geleistet, dass dieses entsprechend durch den FSW finanziert wird. Hier haben auch die verschiedenen Träger und Vereine der WWH ihren Beitrag im Rahmen der Peer-AG geleistet. So kann diesbezüglich auf zwei Erfolgsfaktoren gelingender Implementierung verwiesen werden, nämlich die Förderung, als auch die Koordination mit anderen Mitwirkenden (vgl. ebd.).

Darüber hinaus bildet das neunerhaus die zukünftigen Peers auch aus und geben den ehemals Wohnungslosen so auch eine neue Perspektive⁵⁰. So ist das Peer-Projekt auch als integratives Projekt zu betrachten.

Die Frage, ob durch den Peer-Zertifikats-Kurs die angehenden Peers nicht durch etablierte Professionen der WWH „verdorben“ (Peer 2020:2) werden ist berechtigt, wurde auch im Kurs thematisiert, aber durch die Peers verneint (vgl. ebd.). Es sollte aufgepasst werden, dass nicht eine Deutungshoheit über den Peer-Ansatz durch die Soziale Arbeit beansprucht wird. Dem wurde aber durch die Beteiligung von Genesungsbegleiter_innen bereits im ersten Kurs Rechnung getragen und in den

⁴⁹ Ebenso können die Peer-Ansprechpersonen, als auch die Leitung der untersuchten Einrichtungen, als Promotor_innen und Projektverfechter_innen betrachtet werden (vgl. Durlak / DurPre 2008). Eine Aufgabe, welche notwendig und wichtig ist und im nächsten Unterkapitel nähere Betrachtung findet.

⁵⁰ Der Peer-Kurs wird auch in Form einer Kursmaßnahme vom AMS gefördert.

Folgekursen wurden mehr und mehr Peers involviert, so auch mittlerweile im Auswahlverfahren. Dem neunerhaus kommt somit eine primäre Rolle im Sinne von „exploration and adaption“ (Fixsen 2005) und „program installation“ (ebd.) und „sustainability“ (ebd.) in der Implementierung von Peers zu.

6.1.2 Potentielle Skepsis der Mitarbeiter_innen und die Rolle der Peer-Ansprechpersonen in den Einrichtungen

Eine wichtige Rolle für die Implementierung der Peers spielten die Peer-Ansprechpersonen. Diese Funktion gab es in den untersuchten Einrichtungen in unterschiedlichen Ausführungen. Stets war dies eine Doppelfunktion. Bzgl. einer potentiellen Überschneidung mit einer Leitungsfunktion, oder auch anderen Funktionen, sollten mögliche Interessenskonflikte mitbedacht werden. Da diese Funktion gerade in der Pionier_innenphase sehr zeitintensiv ist, sollte auch auf entsprechend freie Ressourcen geachtet werden.

Die Peer-Ansprechpersonen⁵¹ übernehmen hier großteils die Führung bzw. die Steuerung des Implementierungsprozesses in den Einrichtungen (vgl. Durlak / DuPre 2008). Ein kollektives Verständnis im Team bzgl. Peer-Arbeit anzustreben, scheint für die Implementierung zielführend zu sein. Ebenso relevant ist die Rollendefinition der Peers und eine transparente Kommunikation mit allen Beteiligten.

Die Wichtigkeit Vorbereitungen vor Eintritt der Peers in den Einrichtungen und in den Mitarbeiter_innenriegen zu treffen, soll hier nochmals unterstrichen werden. Dies kann im Sinne der „program installation“ (Fixsen 2005) erfolgen, und war in den untersuchten Einrichtungen meist in Form von Teamsitzungen zu sehen.

Vor allem für neue Peers in den Einrichtungen ist es von großer Bedeutung, eine Ansprechperson zu haben. Wenn es keine anderen Peers in den Einrichtungen gibt und die Zuordnung nicht wie bei anderen Mitarbeiter_innen zu einem fixen Team gegeben ist, ist eine konstante Ansprechperson wichtig, mit welcher sich die Peers austauschen können.

Nach Fixsen (2005) ist es in der Anfangsphase der Implementierung nicht unüblich, dass vor allem Mitarbeiter_innen, welche bereits länger im Betrieb tätig sind, Gefühle von Angst und Kontrollverlust bekommen. Entsprechend sollte dem etwas entgegen gebracht werden. Auch Utschakowski führt entsprechend an, dass gerade zu Beginn einer Implementierung von Peers Vorurteile und Stigmatisierungen von diesen erfahren werden (Utschakowski 2016b:72).

Die Peer-Ansprechperson ist in diesem Sinne auch deswegen essentiell, um der Skepsis gegenüber Peers entgegenzutreten. Hier hat die Peer-Ansprechperson in den Einrichtungen die Verantwortung, das Team oder die Teams entsprechend vorzubereiten, und etwaige Vorurteile zu beseitigen.

Alleine schon die Schaffung von Transparenz, was Peers im Kurs leisten müssen, und Informationen über den Aufnahmeprozess und den Abschluss, können hier helfen zu

⁵¹ Eine möglichen Austauschplattform bietet hier der Peer-Campus, organisiert vom neunerhaus. Siehe <https://www.neunerhaus.at/konzepte/peer-campus/>

vermitteln, dass Peers dasselbe Vertrauen entgegen gebracht werden sollte, wie anderen Mitarbeiter_innen gegenüber. Einige andere Mitarbeiter_innen haben vermutlich weniger fach einschlägige Ausbildungen und es wird ihnen trotzdem weniger Skepsis entgegen gebracht. Es sollte geklärt werden, dass Peers anderen Professionen keinen Job wegnehmen. Peer-Sein stellt eine eigene Profession dar.

Peers werden mitunter als billige Arbeitskräfte wahrgenommen und somit kann dies zu Ängsten bzgl. Verdrängung und Jobverlust bei Mitarbeiter_innen führen. Ebenso kann es zu Konflikten bei unklaren Zuständigkeiten mit anderen Teamteilen kommen. Diesen Themen sollte sich entsprechend angenommen werden.

6.1.3 Peers und Teamzugehörigkeiten

Die Zuordnung oder Nicht-Zuordnungen der Peers zu Teamteilen scheint ein wichtiger Faktor zu sein, ob eine Integration des Peer-Ansatzes in einer Einrichtung gelingt. In den erforschten Einrichtungen wurde dies unterschiedlich gehandhabt. Im Kapitel 4.4 „Anpassungsprozess“ wurde diesem Thema bereits Rechnung getragen. Interdisziplinarität wird durch die Peers noch einmal erweitert. Hier spielte auch die Pandemie einen gewissen Stellenwert, insofern Teamgrenzen aufgrund mangelnder Ressourcen und Überforderungen generell aufgeweicht wurden.

Der Vorteil einer klaren Zuordnung zu einem Teamteil bringt mit sich, dass sich die Peers nicht entsprechend als Einzelkämpfer_innen, in einer Einrichtung, wo sonst alle in einem Team integriert sind, fühlen. Der Nachteil ist ein möglicher Peer-Drift bzw. Verwaschung der Peer-Tätigkeiten.

Die Schwierigkeit, sich zwischen den Professionen zu bewegen, besteht wiederum darin, dass sich Peers evtl. alleine fühlen und keine direkten Kolleg_innen als Ansprechpersonen haben, insofern es nur eine_n Peer in der Einrichtung gibt.

Auch Utschakowski führt hier an, dass „immer möglichst zwei Genesungsbegleiter eingestellt werden“ (Utschakowski 2016b:77) sollten. Somit wird Druck von einer_m Peer genommen und die Vielfalt der Peer-Arbeit wird erfahrbarer (vgl. ebd.).

Klare Team-Zuordnungen, Einbeziehungen der Mitarbeiter_innen der interdisziplinären Teams als auch transparente Kommunikation können helfen mögliche Konflikte zu vermeiden.

Utschakowski führt bzgl. möglicher Kooperationshemmnisse folgendes an: Beispielsweise, dass Mitarbeiter_innen ständig darauf achten müssen, in Anwesenheit der Peers, nichts Falsches oder Unpassendes zu sagen. Reflexion der eigenen Kommunikation bzw. Sprache ist in Bezug auf Fachlichkeit äußerst relevant, und so können Peers eben auch hier einen entsprechenden Beitrag leisten. Dies kann sich in Folge auch positiv auf die Kommunikation mit den Nutzer_innen auswirken. (vgl. Utschakowski 2015:24)

Die Sichtweise, dass Peers primär der Entlastung der Mitarbeiter_innen dienen, ist ein Missverständnis. Die Peers sollen keine vorhandenen Jobs überflüssig machen, sondern eine neue Qualität hinsichtlich Nutzer_innenarbeit schaffen. Nimmt man den Peer-Ansatz ernst und will hier einen gewinnbringenden Output erhalten, scheint es zielführend vorhandene Strukturen und Konzepte entsprechend zu adaptieren. So sieht

es auch Lacroix und merkt an, dass es eben nicht damit getan ist, eine_n neue_n Peers einzustellen (vgl. Lacroix 2016:209f).

Es gilt zu bedenken, dass zur Vermeidung von Konflikten, sich bestenfalls so wenig wie möglich Tätigkeiten der unterschiedlichen Professionen überschneiden. Ein Gefühl der Verdrängung ganzer Berufsgruppen durch Peers sollte vermieden, diese Sorgen aber auch ernst genommen und sich hierüber entsprechend ausgetauscht werden.

Wenn im vorhergehenden Unterkapitel die Rede davon war, dass es vorbereitende Besprechungen braucht, um die Mitarbeiter_innen auf die Peers vorzubereiten, sollte dieser Austausch v.a. in der Anfangsphase optimalerweise eine gewisse Regelmäßigkeit haben, um den Dynamiken in den Einrichtungen entsprechend gerecht zu werden.

Eine Zuordnung zu Teamteilen bedeutet meist auch eine Zuordnung zu Austauschplattformen, sprich Teamsitzungen und Supervisionen. Wenn die Peers zu keinen Teamteilen zugeordnet werden, sollte beachtet werden, dass die Peers im Sinne eines Austausches mit Kolleg_innen trotzdem angebunden werden.

6.2 Unterstützung durch und von Peers

Eine Subfrage unserer Forschung war inwieweit Peers im Zuge der Implementierung unterstützt werden. Es fiel auf, dass nicht nur Peers unterstützt werden, sondern v.a. die Peers in den Einrichtungen Nutzer_innen wie Kolleg_innen selbst unterstützen.

6.2.1 Unterstützung durch Peers

Ein wichtiges Unterstützungsinstrument ist das Erfahrungswissen, welches die Peers mitbringen. So können diese den Nutzer_innen auf Augenhöhe begegnen und mithilfe gemeinsamer Erfahrungshintergründe Zukunftsperspektiven erarbeiten.

In diesem Sinne muss die Diversität der Peers hervorgehoben werden. Entsprechend sind auch die Erfahrungswissen divers. Das Erfahrungswissen der Wohnungslosigkeit per se gibt es nicht und so kann es auch möglich sein, dass kein gemeinsamer Nenner mit Nutzer_innen gefunden wird. Entsprechend sollte hierauf geachtet werden, welches Spezifikum der Wohnungslosigkeit als Erfahrungswissen in einer spezifischen Einrichtung förderlich sein kann. Es ist eben nicht dasselbe, ob jemand obdachlos oder wohnungslos war bzw. Erfahrungen mit ungesichertem oder ungenügendem Wohnen gemacht hat (vgl. BAWO o.A.).

Das im Peer-Zertifikats-Kurs generierte reflektierte Erfahrungswissen hin zum Wir-Wissen relativiert die vorigen Aussagen und ist auch entsprechend anzuerkennen (vgl. Haaster 2016:56ff).

Auch nicht jede_r Peer – wenn auch jede_r, welche_r in der vorliegenden Forschung partizipierte – muss zwingend eine Erfahrung bzgl. Nutzer_innenperspektive im Zuge der Wohnungslosigkeit erlangt haben.

Diesbezüglich scheint eine Unterteilung in primäres und sekundäres Erfahrungswissen sinnvoll. Primäres Erfahrungswissen verweist demnach auf die eigene Erfahrung der Wohnungslosigkeit. Sekundäres Erfahrungswissen kann sehr unterschiedlich ausfallen.

Die Peers haben neben ihrer Wohnungslosigkeit auch noch anderes erfahren und erlebt, hatten eine Arbeit, spezifische Qualifikationen erlangt und beschäftigten sich mit verschiedenen Themen. Dies konnte mitunter – und das wurde in der Forschung auch ersichtlich – gewinnbringend in den Einrichtungen angewendet werden.

Aufgabenbeschreibungen und Zuständigkeiten gelten als eine der elf Einflussfaktoren gelingender Implementierung (vgl. Durlak / DuPre 2008). Hierzu fanden sich in allen Einrichtungen Stellenprofile, welche auf die Tätigkeiten der Peers verwiesen. Gleichzeitig wurde von diesen abgewichen. Es waren Trial and Error Tendenzen erkennbar. Also unklare Tätigkeitsbereiche, und der Versuch gemeinsam mit den Peers diese klarer auszugestalten. In Summe unterschieden sich die verschriftlichten Tätigkeiten in den Profilen und die tatsächlichen ausgeführten Tätigkeiten aber nur marginal.

Auch Utschakowski schreibt über das gängige Problem der Peers in den Einrichtungen, welche oft mit unscharfen Aufgabenbeschreibung einhergehen, welche zu „Irritationen, Kompetenzgerangel und Unsicherheit“ führen können (vgl. Utschakowski 2016b:77).

„Mädchen für alles“ bzw. „Springer in der Not“ wurden als Phänomene des öfteren beobachtet. Eine Teilschuld hat hier sicherlich die Pandemie, welche Überforderung in die Teams brachte und so die Peers v.a. als zusätzliche Arbeitskraft verstanden wurden, ohne dem Peer-Sein entsprechend gerecht zu werden. Eine weitere Teilerklärung liefert die generelle Unterbesetzung in den Einrichtungen und so wurden oftmals die Peers primär als zusätzliche Mitarbeiter_in betrachtet. Eine letzte Erklärung ist die unklare Zuordnung zu Teamteilen miteinhergehender vager Tätigkeitsbereiche. So wird der_dem Peer auch schlicht Arbeit aufgetragen, wenn bei anderen Teamteilen die Ressourcen fehlen. Das Peer-Sein geht so mitunter verloren bzw. ist nicht mehr im Fokus. Klare Tätigkeitsbereiche bzw. gemeinsame Klärung von Peer-gerechten Aufgaben können dem Abhilfe schaffen.

Die Pandemie führte auch dazu, dass Peers im Home-Office agierten. Aufgrund fehlender Etablierung des Peer-Ansatzes in den Einrichtungen zu diesem Zeitpunkt und aufgrund des digital divide auf Nutzer_innenseite, war ein Peer-gerechtes Arbeiten nur mehr schwer zu bewerkstelligen. Durch einen kreativen Umgang wurde auch das bewerkstelligt ⁵².

Die Peers scheinen generell einen flexibleren Arbeitsalltag als andere Mitarbeiter_innen zu haben, so werden ihnen öfters auch tagesaktuelle Aufgaben zugewiesen. Die Zuordnung der Tätigkeiten für Peers sind auch stark abhängig von Einrichtungskultur und -typ.

Von den Peers wird eine gewisse Eigeninitiative erwartet sowie eine Mitgestaltung in den Einrichtungen. Von der Bereitstellung von Kochvideos aus dem Home-Office, über die Etablierung einer Hauszeitung bis hin zu Tätigkeiten als Frisör_in, wurde hier vieles von den Peers mitgestaltet und auch initiiert.

⁵² So sei nochmals auf die kreativen Koch-Videos einer_s Peer_s hingewiesen.

Solche Projekte zu realisieren kann die Selbstständigkeit stärken und zu Empowerment führen, mitunter aber auch überfordern. Meist stellt dies ein Bedürfnis der Peers selbst dar. Ein gewisser Mehraufwand zur Begleitung dieser Projekte von Kolleg_innen war bemerkbar, was wiederum freie Ressourcen bedeutete, bis diese angelaufen sind. Der Erweiterung der Angebote in den Einrichtungen – nach den Stellenprofilen – wurde auf jeden Fall Rechnung getragen.

Im Sinne gemeinsamer Entscheidungsfindung scheint es sinnvoll zu sein, die Peers selbst in den Prozess der Aufgabenbeschreibungen miteinzubeziehen (vgl. Durlak / DuPre 2008).

Wesentlichste Aufgabe der Peers, und das sehen auch alle Beteiligten so, ist die Arbeit mit den Nutzer_innen. Betont wird oft das Peer-Sein als Bindeglied zwischen Team und Nutzer_innen verstanden wird. Wesentlich ist hier ein schnellerer Zugang als dies durch andere Professionen möglich ist. Im Unterschied zu Sozialarbeiter_innen, welche oftmals als Moralapostel_innen und/oder Polizist_innen gesehen werden, gibt es bei den Peers eine weitgehend positivere Wahrnehmung vonseiten der Nutzer_innen.

Bei den Peers besteht ein anderer Zugang und somit auch eine andere Herangehensweise zu den Nutzer_innen. Es mag – aus sozialarbeiterischer Sicht – befremdlich erscheinen, wenn über Wertschätzung durch Berührung gesprochen wird. Einen Arm um die Schulter zu legen, oder auch eine Hand länger gedrückt zu halten, sind hier jedoch mitunter Methoden der Peers in der beruflichen Praxis im Unterschied zur professionellen Distanz der Sozialarbeiter.

„Häufig entsteht Irritation dadurch, dass die Grenzen zwischen Nutzern und Genesungsbegleitern anders verlaufen als zwischen den Nutzern und dem übrigen Personal“ (Utschakowski 2016b:73)

Hier führt Utschakowski weiter aus, dass konventionelle Fachkräfte eher einseitige und Peers tendenziell gegenseitige Beziehungen anstreben und in weiterer Folge sich daraus eine „dialogische Kultur“ entwickeln kann. So ist für Peers der Ansatz der „professionellen Nähe“ statt der sozialarbeiterischen „professionellen Distanz“ richtungsweisend. (vgl. Ebd.:73ff)

Ein Hauptaugenmerk von Seiten der Einrichtungen schien stets das Abholen schwer erreichbarer Nutzer_innen zu sein. Die Arbeit auf Augenhöhe mit den Nutzer_innen wurde in diesem Kontext stets von den Peers betont. Utschakowski führt in dieser Hinsicht an, dass es keinen Sinn mache, Peers nur für jene Fälle zu nutzen, wo die übrigen Mitarbeiter_innen nicht mehr weiterkommen, und dies ist wohl entsprechend zu berücksichtigen (vgl. ebd.:77)

Die Frage blieb in den Einrichtungen bestehen, ob die Sozialarbeiter_innen und andere Teamkolleg_innen alles erfahren sollten/ dürfen/ müssen, was sich zwischen Peers und Nutzer_innen bewegt, und wem Peers hier mehr verpflichtet sind.

6.2.2 Unterstützung von Peers

Zur Erreichung eines positiven Arbeitsklimas ist eine Kommunikation auf Augenhöhe unter den Mitarbeiter_innen, und so auch mit den Peers, erstrebenswert. (vgl. Durlak /

DuPre 2008). Da die Peer-Position eine Sonderstellung im Team ausmacht und diese meist nur durch eine Person vertreten ist, ist es umso wichtiger, in der Anfangsphase der Implementierung entsprechend zu unterstützen (vgl. Fixsen 2005). Einen großen Stellenwert nehmen hier die Peer-Ansprechpersonen ein, welche insofern unterstützen, indem sie das Team und auch Nutzer_innen entsprechend darauf vorbereiten, und den Peers v.a. in der Anfangsphase als Kontaktperson zur Seite stehen.

Nach Dormann und Zapf (1999) ist sozial unterstützendes Verhalten durch Vorgesetzte und Kolleg_innen eine wichtige Ressource im Arbeitskontext. Da für gelingendes Annehmen von sozialer Unterstützung die eigenen Erfahrungen in der Vergangenheit eine Rolle spielen muss eben mitbedacht werden, dass Peers meist eine Nutzer_innenvergangenheit haben und auch Erfahrungen mit Sozialarbeiter_innen in diesem Sinne gehabt haben, welche als erhaltene soziale Unterstützung bezeichnet werden kann. Dies kann sich auf das Verhältnis in der neuen Rolle der Peers entsprechend auswirken und somit auch auf die wahrgenommene soziale Unterstützung. (vgl. Dormann / Zapf 1999)

Die Zuordnungen der Peers zu Teamteilen bedingt auch in weiterer Folge die Zuordnung zu Unterstützungsmöglichkeiten im Sinne von Teamsitzungen und Supervisionen. Hierbei kommt nach Lüscher und Scholz (2018) der informationelle, als auch der emotionale Aspekt sozialer Unterstützung zum Tragen.

Bzgl. Unterstützung und im Sinne eines positiven Arbeitsklimas sollten bestenfalls alle Kolleg_innen unterstützend agieren (vgl. Durlak / DuPre 2008). Dies können Erläuterungen zu Arbeitsabläufen sein oder auch ein kurzer Austausch unter Kolleg_innen. Anerkennung und Wertschätzung ist hier bereits ein guter Teil gelingender unterstützender Praxis nach Fydrick und Sommer (2003). Nach Argyle (1992) ist vor allem die Kontaktintensität mit Kolleg_innen entscheidend über die Wahrnehmung und Möglichkeit bzgl. Unterstützung. Insofern scheint es ratsam zu sein, die Peers entsprechend in das Team zu integrieren, und Teamtage oder auch Klausuren mit diesen gemeinsam abzuhalten.

In den untersuchten Artefakten der Einrichtungen ist ein Fokus auf Anforderungen und Aufgaben zu erkennen, also eher ein Fokus wie Peers Nutzer_innen unterstützen. Bzgl. unterstützender Maßnahmen für die Peers findet sich hier nur wenig.

Die Peers – welche in der Forschung partizipierten – fühlten sich trotzdem generell gut unterstützt, und hatten keine konkreten Bedürfnisse formuliert, welche in dieser Hinsicht offen blieben.

Unterstützung in der Arbeit ist jedoch nur eine Seite der Medaille. So sind hier auch persönliche soziale Ressourcen zu nennen, welche die Peers teilweise bereits mitbringen. Diese sind im Fall von Konflikten im Arbeitsumfeld besonders wichtig.

Auch der Kurs sei hier genannt. Durch diesen wurden die Peers auf das Feld der WWH vorbereitet und es wurde entsprechend Unterstützung geboten. Durch die Praktikumsreflexionen konnte sich über die ersten praktischen Erfahrungen ausgetauscht und darüber reflektiert werden.

Weiters seien hier die Peer-Netzwerktreffen, organisiert vom neunerhaus, erwähnt. Diese werden von den Peers wahr- und angenommen und bieten eine Austauschmöglichkeit auf gleicher Ebene. Die Teilnahme an diesen Treffen wird als Arbeitszeit honoriert und es scheint vielversprechend zu sein, dies weiter zu fördern. Nach Lüscher und Scholz (2015) kommt hier v.a. die informationelle und emotionale Ebene von sozialer Unterstützung zur Anwendung.

6.3 Fazit und Perspektiven

Der Skepsis gegenüber Peers liegen oft Annahmen und Vorurteile, selten aber Erfahrungen zugrunde. So scheint die Skepsis überzogen, betrachtet man den relativ selektiven Zertifikats-Kurs, welchen die Peers absolvieren müssen. Im Vergleich dazu die teilweise unausgebildeten Mitarbeiter_innen, welche auch in allen untersuchten Einrichtungen anzutreffen waren, welche sich weder erklären, noch eine entsprechende Ausbildung vorweisen müssen. Es soll dies aber kein Beitrag zum Bashing unausgebildeter Arbeitskräfte sein. Vielmehr soll der Versuch unternommen werden, Kolleg_innen unvoreingenommen zu begegnen, und sich über die jeweiligen Ansätze und Qualitäten offen auszutauschen.

In diesem Sinne reflektierte eine Peer-Ansprechperson auch Peer-Tendenzen innerhalb des Teams und bei sich selbst. Somit ist das Konzept nichts radikal Neues und war schon in Anteilen stets in diversen Einrichtungen vertreten. Mittlerweile allerdings in transparenter und v.a. auch professionalisierter Form.

So kann der Peer-Ansatz auch dazu beitragen, vorherrschende Rollenbilder aufzubrechen und Funktionen, Haltungen und auch eigene Peer-Anteile zu reflektieren.

6.3.1 Soziale Arbeit und die WWH

Hier soll noch einmal fokussiert auf die Profession der Sozialen Arbeit eingegangen werden. Peers als auch Sozialarbeiter_innen bringen eine jeweils bestimmte Perspektive mit und dies auch in Bezug auf die Nutzer_innen. In diesem Sinne ist es nicht zielführend, die eigene Perspektive der anderen Profession umzuhängen, sondern diese wertzuschätzen, und die jeweiligen Vor- und gegebenenfalls auch Nachteile anzuerkennen. In diesem Sinne ist einem Peer-Drift entgegen zu wirken. Ein Austausch über die jeweiligen Spezifika und Herangehensweisen der Professionen kann hier dienlich sein.

Unsere Forschung, die Literatur-Analyse und auch persönliche Erfahrungen im Arbeits- und Studienalltag haben gezeigt, dass nicht wenige Sozialarbeiter_innen dem Peer-Ansatz kritisch bis skeptisch gegenüberstehen (vgl. Heumann et al. 2016:269, Mahlke et al. 2015:28). Dem wollen wir auch mit der vorliegenden Arbeit entgegenwirken und in diesem Kontext soll nochmals auf den Schweizer Berufskodex hingewiesen werden und das folgende Zitat im Kontext von Peer-Arbeit betrachtet werden:

„Soziale Arbeit hat Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen auch von der Sozialen Arbeit“ (AvenirSocial 2010:6)

Die Positionsmacht der Sozialen Arbeit sollte reflektiert werden, nicht nur in Bezug auf die Nutzer_innenarbeit. Auch in Bezug auf die Peers sollte dies mitbedacht und diesen entsprechend begegnet werden (vgl. ebd.:11). In dieser Hinsicht sei nochmals die Begegnung auf Augenhöhe erwähnt. Eine solche Begegnung ist auch für die Beziehung zwischen Sozialarbeiter_innen und Peers wichtig. Für eine gelingende Zusammenarbeit in den interdisziplinären Teams gilt dies als erstrebenswert.

Die Peers bringen keine personelle Entlastung für die vorhandenen Berufsgruppen der interdisziplinären Teams in den Einrichtungen. Vielmehr muss von einer neuen Qualität der Nutzer_innenarbeit die Rede sein. Peers sind eben keine Mitarbeiter_innen, wie alle anderen, sondern eine neue Profession, und das ist auch entsprechend anzuerkennen. Somit scheint eine Anpassung der internen Teamstrukturen sinnvoll. Will man von Peers profitieren, sollte man der Sonderstellung entsprechend gerecht werden und hierfür Ressourcen frei machen. Es sollte vermieden werden, Peers in ein bestehendes Team-Korsett zu zwängen, bzw. sich über mögliche Auswirkungen im klaren zu sein. Durch Unterbesetzung in den Einrichtungen werden Peers tendenziell mehr als Mädchen für Alles bzw. Springer in der Not betrachtet und können teilweise nicht Peer-gerecht arbeiten.

Die gesammelten Erfahrungen der Peers in dieser Arbeit bestätigen den Peer-Ansatz, beschreiben die Implementierung in Summe als positiv und sehen einen Sinn in ihrer Arbeit und sind darüber hinaus motiviert, sich in der WWH weiterhin einzubringen. Diese Ressourcen sollten genutzt werden, um von der neuen Qualität der Nutzer_innenarbeit entsprechend zu profitieren. Mit dem Peer-Ansatz können die Ziele der WWH v.a. hinsichtlich sozialer Stabilisierung und Arbeit an Perspektiven schneller erreicht werden als bisher.

Partizipative und progressive Konzepte – wie der Peer-Ansatz eines darstellt – können helfen, die alten Pfade der WWH zu verlassen und Neuland zu betreten, welches vielversprechend wirkt⁵³. Untersuchungen bzgl. der Effektivität des Peer-Ansatzes der FEANTSA haben die Wirkkraft des Konzeptes bestätigt (vgl. FEANTSA 2014-2020:4). Andere Bereiche wie der psychiatrische Bereich zeigen hier vor, wie Peer-Arbeit nachhaltig integriert werden kann. Vorhandene Policy Papers im Bereich der Wohnungslosenhilfe können den Peer-Ansatz bestärken, als auch zur Verbreitung beitragen (vgl. ebd.).

Geduld ist dennoch notwendig und voreilige Schlüsse hintanzustellen. Greenfield spricht von 18 bis 36 Monaten, um einen nachweislichen Wandel, nach Implementierung einer

⁵³ In diesem Kontext sei auch auf Housing First hingewiesen. Gemein mit dem Peer-Ansatz hat dieses Konzept, dass Partizipation und Selbstbestimmung entsprechend Rechnung getragen wird (vgl. Gaber 2014).

neuen Berufsgruppe, festzustellen. Es braucht eben die Zeit für alle Beteiligten um herauszufinden, was wie funktionieren kann und was nicht. (vgl. Grennfield 1995:23)

6.3.2 Perspektiven und Ausblick

Dass die beforschten Peers alleine in ihren Einrichtungen vertreten waren, war auch dem Pionier_innenstatus geschuldet. Es scheint gewinnbringend hier aufzustocken, und die entsprechenden Förderungen hierfür zu schaffen.

Für die nächsten Peers – welche teilweise bereits während unserer Erhebung ein Praktikum in den Einrichtungen gemacht haben – wird wahrscheinlich einiges anders werden. Es wurde von alten Fehlern in den Einrichtungen gelernt, und die Einsatzbereiche der Peers wurden klarer. In einer Einrichtung leitete die_der Peer bereits die neuen Peers bzw. Peer-Praktikant_innen an. Die neuen Peers können nun auch wirklich sehen und erleben, wie sich die Tätigkeit einer_s Peer_s gestalten. Auch der Kurs hat sich seit dem ersten Durchlauf verändert, und ein Mehr an Beteiligung der Peers in der Lehre konnte hier festgestellt werden. So kann das Erfahrungswissen über die Strukturen der WWH aus Peer-Perspektive an die Nächsten weitergegeben werden. Bestenfalls kann auch die vorliegende Arbeit einen Beitrag hierzu leisten.

Folgend seien noch Wünsche und Anliegen der Peers genannt. Es wurden sich mehr weibliche Peers gewünscht, um auch der Zielgruppe der weiblichen Wohnungslosen gerecht zu werden. Peer-spezifische Weiterbildungsmöglichkeiten werden bis dato vermisst und würden gerne angenommen werden. Auch wurde sich von Seiten der Peers ein Ausbau der Tätigkeitsfelder von Peers in der WWH gewünscht. So können auch andere Angebote in der WWH vom Peer-Ansatz profitieren. Auch Aufstiegsmöglichkeiten waren ein Thema. Es wäre schade, wenn die Rolle der Peers eine Art Endstation darstellen würde. So stand die Idee im Raum, ob nicht in Zukunft auch Peers eine entsprechende Einrichtung der WWH leiten bzw. mitleiten könnten.

Es braucht hier auch Lobbyarbeit seitens der Sozialen Arbeit und anderen aktiven Professionen im Feld der WWH, um den Fortbestand des Peer-Ansatzes zu gewährleisten. So beschreibt auch Fixsen (2005:58) die Möglichkeit, dass unabhängig von der Qualität eines neuen Ansatzes, solche „Versuche“ aufgrund von politischen Veränderungen oder auch Förderungsabsagen verschwinden könnten.

Es sollte auch darauf geachtet werden, dass Peer-Sein nicht gleichgesetzt wird mit billiger Arbeitskraft für unliebsame Tätigkeiten und dieser Ansatz dafür missbraucht wird, andere Professionen im Feld auszudünnen.

Abschließend soll noch ein_e Peer zu Wort kommen und als Forschungsgruppe möchten wir uns auch dieser Aussage anschließen:

„zum resümee noch ich finde das peer konzept zu hundert prozent bestätigt also ich erachte das für absolut sinnvoll ja einfach zu hundert prozent bestätigt und ich glaube es is eine gute sache wenn das weiter ausgeweitet wird“ (Peer 2020:15)

Literatur

Amering, Michaela (2016): Kunst ist schön, macht aber viel Arbeit. Hindernisse und Widerstände gegen Peerarbeit aufseiten der professionellen Helferinnen und Helfer. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 60-71.

Argyle, Michael (1992): Benefits produced by supportive social relationships. In: Veiel & Baumann (Hg.): The meaning and measurement of social support. New York: Hemisphere, 13-33.

Barker, Stephanie L. / Maguire, Nick (2017): Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless. In: Community Mental Health Journal. Nr. 53. London: Springer nature, 598-612.

Bauer, Irene (2020): E-Mail vom 02.07.2020 an die Forschungsgruppe.

BAWO (o.A.): Wohnungslosigkeit: Definitionen. <https://bawo.at/wohnungslosigkeit> [10.04.2021].

Berg, Charles / Milmeister, Marianne (2011): Im Dialog mit den Daten das eigene Erzählen der Geschichte finden: Über die Kodierverfahren der Grounded-Theory-Methodologie. In: Mey, Günther / Mruck, Katja (Hg.in): Grounded Theory Reader. 2., aktualisierte und erweiterte Ausgabe. Wiesbaden: VS Verlag, 303-332.

Blickle, Barbara (2016): Erwartungen und Befürchtungen psychiatrischer Fachpersonen bezüglich Beschäftigung von Peers in psychiatrischen Institutionen. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 217-224.

Bogner, Alexander / Menz, Wolfgang (2005): Das theoriegenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion. In: Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (Hg.in): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. Wiesbaden: VS Verlag, 33-70.

Bollnow, Otto Friedrich / Vente Rolf E. (1974): Erfahrung und Erfahrungswissenschaft: die Frage des Zusammenhangs wissenschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklung. Stuttgart: Kohlhammer.

Borgetto, Bernhard / Kälble, Karl (2007): Medizinsoziologie. Sozialer Wandel, Krankheit, Gesundheit und das Gesundheitssystem. Weinheim: Juventa.

Brunner, Alexander / Svoboda, Angelika (2020): Die rote Linie? Berührungen in der Sozialen Arbeit. Vortrag, Symposium AG Körper-Leib & Soziale Arbeit. ogsa Forum. https://ogsa.at/wp-content/uploads/2020/04/AG-Körper_Leib_02_Panel__02.03.2020_BerÄ¼hrungen-in-der-Sozialen-Arbeit_Endversion.pdf [20.04.21]

Collins (2021): <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/pioneer-work#:~:text=pioneer%20work%20does%20something%20that,using%20new%20methods%20or%20techniques> [23.04.2021]

Collinson, Simon / Wilson, Davic (2006): Inertia in Japanese Organizations: Knowledge Management Routines and Failure to Innovate. In: Organization Studies 27 (9), 1359-1387.

Dane, A. V. / Schneider, B. (1998). Program integrity in primary and early secondary prevention: are implementation effects out of control? In: Clinical Psychology Review Nr. 18. Oxford: Pergamon Press, 23-45.

De Regenboog Groep (2011): o.A. <http://www.peerinvolvement.eu/index.php/what-is-peer-involvement/defining-a-terminology> [13.04.2021]

Denk, Peter / Weibold, Barbara (2016): EX-IN in Niederösterreich – die erste psychiatrische Abteilung macht sich auf den Weg. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 225-232.

Dergovics, Elke (o.A.): Zertifikats-Kurs Peers der Wiener Wohnungslosenhilfe. Aus Erfahrung lernen und anderen helfen. https://bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/News/News_Wien/2018_04_Peers_Zertififikatskurs1.pdf [30.03.2021]

Dormann, Christian / Zapf, Dieter (1999): Social support, social stressors at work and depression: Testing for moderating effects with structural equations in a 3-wave longitudinal study. In: Journal of Applied Psychology, 84, 874-884.

Drake, Robert E. / Gorman, Paul / Torrey, William C. (2002): Implementing adult “tool kits” in mental health. In: NASMHPD Conference on EBP’s and Adult Mental Health. Tampa.

Durlak, Joseph A. / DuPre, Emily P. (2008). Implementation matters: a review of research on the influence of implementation on program outcomes and the factors affecting implementation. In: American Journal of Community Psychology. Nr. 41. New York: Springer Science+Business Media, 327-350.

Ellison, Marsha Langer / Mueller, Lisa / Henze, Kevin / Corrigan, Patrick / Larson, Jonathan / Kieval, Nathaniel Ezra / Sawh, Leon / Smelson, David (2012): The Veteran Supported Education Service Treatment Manual: VetSEd. Bedford: ENRM Veterans Hospital, Center for Health Quality, Outcomes, and Economic Research. https://www.va.gov/HOMELESS/docs/Center/VetSEd_Manual_Version_FINAL.pdf [29.03.2021]

FEANTSA (2014-2020): Peer Support: A Tool for Recovery in Homelessness Services. https://www.feantsa.org/download/peer_support_policy_paper2951723577548485776.pdf [13.02.2021]

Felton, C. J. / Stastny, P. / Shern, D. L. / Blanch, A. / Donahue, S. A. / Knight, E. / Brown, C. (1995): Consumers as peer specialists on intensive case management teams: impact on client outcomes. In: Psychiatric Services, Nr. 46(10). Washington D.C.: The American Psychiatric Association, 1037–1044.

Fisher, Daniel (2015): How Consumers Step Up to Design a Truly Recovery-based Mental Health System. In: National Council Magazine Nr. 3, 30-31. <https://power2u.org/how-consumers-step-up-to-design-a-truly-recovery-based-mental-health-system/> [29.03.2021]

Fixsen, Dean L. / Naoom, Sandra F. / Blase, Karen A. / Friedman, Robert M. / Wallace, Frances (2005): Implementation research: A synthesis of the literature. The National Implementation Research Network (FMHI Nr. 231). Tampa: University of South Florida, Louis de la Parte Florida Mental Health Institute.

Flick, Uwe (2018): Doing Grounded Theory. The SAGE Qualitative Research Kit. London / Los Angeles / New Dehli / Singapore: SAGE.

Fydrich, Thomas / Sommer, Gert (2003). Diagnostik sozialer Unterstützung. In: Jerusalem, Matthias / Weber Hannelore (Hg.in): Psychologische Gesundheitsförderung. Göttingen: Hogrefe-Verlag, 79-104.

Gaber, Helga (2014): Peer Support und Housing First? Möglichkeiten und Ambivalenzen bei besonderer Berücksichtigung von Betroffenenkompetenz. In: soziales_kapital - wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit. Nr. 12. <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/364/608> [13.02.2021]

Göhlich, Michael / Weber, Susanne Maria / Wolff Stephan (Hg.in) (2009): Organisation und Erfahrung. Beiträge der AG Organisationspädagogik. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Goldman, Howard H. / Ganju, Vijay / Drake, Robert E. / Gorman, Paul / Hogan, Michael / Hyde, Pamela S. / Morgan, Oscar (2001): Policy Implications for Implementing Evidence-Based Practices. In: Psychiatric Services, Bd. 52, Nr. 12. Arlington: American Psychiatric Association.

Greenfield, Teresa Arambula (1995). Improving chances for successful educational reform. In: Education, Nr. 115, 464-474.

Grimmeisen, Markus (1998): Implementierung als Koordinationsprozess. In: Implementierungscontrolling. Information-Organisation-Produktion. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag, 7-28.

Hammer, Elisabeth / Dergovics, Elke (2019): Zertifikats-Kurs Peers der Wohnungslosenhilfe. Aus Erfahrung lernen und anderen helfen. Februar 2019 – August 2019, Lehrplan.

Hammer, Elisabeth / Pilgerstorfer, Andrea / Dergovics, Elke (2020): Zertifikats-Kurs Peers der Wiener Wohnungslosenhilfe. Aus Erfahrung lernen und anderen helfen. Mai 2020 – November 2020, Lehrplan.

Haaster, Harrie van (2016): Der Wert der Erfahrung. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 50-59.

Hauschildt, Jürgen / Salomo, Sören (2011): Innovationsmanagement. München: Verlag Vahlen.

Heumann, Kolja / Mahlke, Candelaria / Ruppelt, Friederike / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas (2016): Erforschung von Peearbeit: das Hamburger Peerprojekt. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 265-271.

Heumann, Kolja / Utschakowski, Jörg / Mahlke, Candelaria / Bock, Thomas (2015): Implementierung von Peer-Arbeit. In: Nervenheilkunde, Bd. 34, Nr. 4. Stuttgart: Schattauer Verlag, 275-278.

Ihde-Scholl, T. (2014): Ex-In: vom Ich- zum Wir-Wissen – ein persönlich gefärbter Erfahrungsbericht.

https://www.stiftung-psk-be.ch/media/1041/jahresbericht_2014_web_rz.pdf [27.04.21]

Kaufman, Gary M. / Beehr, Terry A. (1986): Interactions between job stressors and social support: some counterintuitive results. In: Journal of Applied Psychology, 71, 522-526.

Kaupert, Michael (2010): Erfahrung und Erzählung. Zur Topologie des Wissens. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kienle, Rolf / Knoll, Nina / Renneberg, Babette (2006): Soziale Ressourcen und Gesundheit: soziale Unterstützung und dyadisches Bewältigen. In: Renneberg B. / Hammelstein P. (Hg.): Gesundheitspsychologie. Berlin, Heidelberg: Springer-Lehrbuch.

Knoll, Nina / Scholz, Urte / Rieckmann, Nina (2017): Einführung in die Gesundheitspsychologie. 4. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Kooperation Verein PRIKOP / Stiftung Pro Mente Sana / Verein EX-IN Schweiz / Fachverband Peer+ (2020): Praxisempfehlungen zur Anstellung von Peers in Institutionen. Broschüre. https://www.promentesana.ch/fileadmin/user_upload/Wissen/Peer-Arbeit/Peers_Praxisempfehlungen_Broschuere_Web.pdf [29.03.2021]

Ksienzyk, Bianca (2006): Sozial unterstützendes Verhalten im Arbeitskontext. Dissertation, Humanwissenschaftliche Fakultät der Universität Potsdam.

https://publishup.uni-potsdam.de/opus4ubp/frontdoor/deliver/index/docId/666/file/ksienzyk_diss.pdf [20.04.2020]

Kuhn, Daniela (2018): Implementationsgrad und Wirksamkeit von Unterrichtsinterventionen zur Förderung der selbstbestimmten Lernmotivation. Dissertation, Pädagogischen Hochschule Ludwigsburg.

Lacroix, Angelika (2016): Genesungsbegleiter als neue Berufsgruppe in der vollstationären Versorgung – wie geht das? In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 201-210.

Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung. Weinheim: Beltz.

Leong, Frederick T. L. (Hg.) (2008): Encyclopedia of Counseling. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Liebold, Renate / Trinczek, Rainer (2002): Experteninterview. In: Kühl, Stefan / Strodtholz, Petra (Hg.in): Methoden der Organisationsforschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowolth, 33-70.

Löcherbach, Peter (2003): Einsatz der Methode Case Management in Deutschland: Übersicht zur Praxis im Sozial- und Gesundheitswesen. Vortrag, Augsburger Nachsorgesymposium. https://www.pantucek.com/seminare/cm_materialien/CM_Praxis.pdf [23.04.21]

Lueger, Manfred / Froschauer, Ulrike (2018): Artefakteanalyse. Grundlagen und Verfahren. Wiesbaden: Springer VS.

Lüscher, Janina / Scholz, Urte (2018): Soziale Unterstützung. In: Kohlmann, Carl-Walter, Salewski, Christel / Wirtz, Markus Antonius (Hg.in): Psychologie in der Gesundheitsförderung. Bern: Hogrefe, 213-225.

Mahlke, C. / Heumann, K. / Ruppelt, F. / Meyer, J. / Rouhiainen, T. / Sielaff, G. / Lambert, M. / Bock, T. (2015): Peer-Begleitung für Erfahrene schwerer und langfristiger psychischer Störungen und Angehörige – Hintergrund, Konzept und Baseline-Daten. In: Psychiatrische Praxis, Supplement. Stuttgart: Georg Thieme Verlag, 25-29.

Mey, Günther / Mruck, Katja (Hg.in) (2011): Grounded Theory Reader. 2., aktualisierte und erweiterte Ausgabe. Wiesbaden: VS Verlag.

Miethe, Ingrid / Gahleitner, Silke Brigitte (2010): Forschungsethik in der Sozialen Arbeit. In: Miethe, Ingrid / Bock, Karin (Hg.innen): Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit. Opladen: Barbara Budrich Verlag, 573-581.

Miler, Joanna Astrid / Carver, Hannah / Foster, Rebecca / Parkes, Tessa (2020): Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review. In: BMC Public Health, Nr. 20, Nr. 641. London: Springer Nature.

Mittag, Waldemar (2014): Qualitätssicherung von Präventions- und Interventionskonzepten aus Sicht der Interventions-, Implementations- und Evaluationsforschung. In: Wirtschaftspsychologie, Nr. 16. Berlin/Heidelberg: Springer, 50-58.

Moyle, Penny (1998): Longitudinal influences of managerial support on employee well-being. In: Work & Stress. An International Journal of Work, Health & Organisations, 12, 29-49.

Negt, Oskar / Kluge, Alexander (1972): Öffentlichkeit und Erfahrung. Zur Organisationsanalyse von bürgerlicher und proletarischer Öffentlichkeit. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

neunerhaus (2021): <https://www.neunerhaus.at/konzepte/peer-campus/denkwerkstatt/>
[26.04.21]

Palinkas, Lawrence A. / Soydan, Haluk (2012): Translation and implementation of evidence-based practice. New York: Oxford University Press.

Penney, Darby (2018): Defining "Peer Support": Implications for Policy, Practice, and Research Senior Research Associate Advocates for Human Potential, Inc.
https://www.ahpnet.com/AHPNet/media/AHPNetMediaLibrary/White%20Papers/DPenney_Defining_peer_support_2018_Final.pdf [20.04.21]

Penninger, Daniel / Winterauer, Elisabeth / Zeilbauer, Martin (2020): E-Mail an die Einrichtungen, geschrieben im Juli 2020.

Piening, Erk P. (2011): Prozessdynamiken der Implementierung von Innovationen. Eine empirische Analyse dynamischer Fähigkeiten und ihrer Wirkung in Krankenhäusern. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Rosenthal, Gabriele (2002): Biographische Forschung. In: Müller-Mundt, Gabriele / Schaeffer, Doris (Hg.innen): Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern: Huber, 133-147.
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-56759> [24.04.2021]

Rosenthal, Gabriele (2015): Interpretative Sozialforschung. Eine Einführung. 5. Auflage. Weinheim: Beltz Juventa.

Richter, Peter / Hacker, Winfried (1998): Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben. Heidelberg: Asanger.

Sielaff, Gyöngyvér (2016): Weiterbildung im „Menschsein“. Beobachtungen als Leiterin von EX-IN-Fortbildungen. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 93-107.

Steckelberg, Claudia (2018): Wohnungslosigkeit als heterogenes Phänomen. Soziale Arbeit und ihre Adressat_innen. CC BY-NC-ND 3.0 DE
<https://www.bpb.de/apuz/270888/wohnungslosigkeit-als-heterogenes-phaenomen-soziale-arbeit-und-ihre-adressatinnen> [14.04.2021]

Stein, Andreas (2019): Einführung in die Wohnungslosenhilfe (10/19). PowerPoint anlässlich der Einschulung des Wiener Roten Kreuzes im Rahmen des Winterpakets 2019/2020. Wien: unveröffentlicht.

Steinhardt, Isabel (2013): Grounded Theory als Forschungsstil. In: Lehre stärkt Forschung. Studiengangentwicklung durch ProfessorInnen im Handlungssystem Universität. Dissertation Goethe-Universität Frankfurt am Main, Kassel: Springer, 29-48.

Strauss, Anselm / Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.

Strübing, Jörg (2018): Qualitative Sozialforschung. Eine komprimierte Einführung. 2. Auflage. Berlin/Boston: Walter de Gruyter.

Unger, Helga von (2014): Forschungsethik in der qualitativen Forschung: Grundsätze, Debatten und offene Fragen. In: Von Ungar, Helga / Narimani, Petra / M'Bayo, Rosaline (Hg.innen): Forschungsethik in der qualitativen Forschung: Reflexivität, Perspektiven, Positionen. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 15-40.

Utschakowski, Jörg (2015) Mit Peers arbeiten. Leitfaden für die Beschäftigung von Experten aus Erfahrung. Köln: Psychiatrie Verlag.

Utschakowski, Jörg (2016a): Peer-Support: Gründe, Wirkungen, Herausforderungen. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 16-24.

Utschakowski, Jörg (2016b): Voraussetzungen und Bedingungen der Peerarbeit. In: Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyvér / Bock, Thomas / Winter, Andréa (Hg.in): Experten aus Erfahrung. Peer-Arbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag, 72-81.

Utschakowski, Jörg / Sielaff, Gyöngyver / Bock, Thomas / Winter, Andréa (2016): Experten aus Erfahrung. Peerarbeit in der Psychiatrie. Köln: Psychiatrie Verlag.

Westphal, Kristin (2013): Erfahrung als Erfahrung. Bemerkungen zur Karriere und Konjunktur des Erfahrungsbegriffs. In: Bilstein, Johannes; Peskoller Helga (Hg.in) (2013): Erfahrung – Erfahrungen. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 129-139.

Whitman, Cheryl Vince (2009): Framing Theories and Implementation Research. In: Aldinger, Carmen E. / Whitman, Cheryl Vince (Hg.innen): Case Studies in Global School Health Promotion. From Research to Practice. New York: Springer, 19-33.

Wider, Diana (2013): Soziale Arbeit und Interdisziplinarität. Begriff, Bedingungen und Folgerungen für die Soziale Arbeit. In: SozialAktuell. Nr. 4, 10-13. https://www.vbmb.ch/userfiles/downloads/Tagung_Zusammenarbeit/Soziale%20Arbeit%20und%20Interdisziplinaritaet.pdf [10.04.2021]

World Health Organization (2019): One-to-one peer support by and for people with lived experience. WHO Quality Rights guidance module: module slides. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/329643> [29.03.2021]

Youngwerth, Jeanie / Twaddle, Martha (2011): Cultures of Interdisciplinary Teams: How to Foster Good Dynamics. In: Journal of Palliative Medicine, Bd. 15, Nr. 5. New Rochelle: Mary Anne Liebert Inc. 650-654.

Abbildungen

Abbildung 1: Die Wirksamkeit von Peer Support im Wohnungslosenbereich (vgl. Barker / Maguire 2017:608)	15
Abbildung 2: Stufenplan der WWH ab 2018 (Stein 2019:29)	21
Abbildung 3: Multilevel Influences on Succesful Implementation (Fixsen et al. 2005:58)	28
Abbildung 4: Verhältnis von sozialen Netzwerken, sozialen Beziehungen, sozialer Unterstützung und sozialer Belastung (vgl. Borgetto / Kälble 2007:62)	30
Abbildung 5: Abb. zur Parallelität der Arbeitsschritte aus Strübing (2008:15)	48
Abbildung 6: Kodierparadigma nach Strauss / Corbin (Strübing 2008:28)	51
Abbildung 7: Kernkategorie Pionier_innenarbeit mit den Hauptkategorien unter Berücksichtigung des paradigmatischen Modells	54

Anhang

Interview Leitfaden Peer-Ansprechperson

- * Was ist deine Aufgabe als Peer-Ansprechperson? Kannst du darüber etwas erzählen?
- * Wie kam es eigentlich dazu, dass ein_e Peer in der Einrichtung beschäftigt wird und was waren Beweggründe dafür?
 - * Ging das vom Träger oder der Einrichtung aus?
- * Was wurde sich vor dem Beginn des Arbeitsverhältnisses für die Zusammenarbeit mit dem_r Peer überlegt?
 - * Hinsichtlich eines Konzeptes
 - * Wie wurde das im Team kommuniziert? Gab es da Diskussionen darüber?
 - * Wer war da alles innerhalb der Einrichtung beteiligt?
- * Stichwort Implementierung: Wie lief die Einschulung des Peers ab? Gab es eine solche überhaupt? Bzw. wie gestalteten sich die ersten Wochen als die_der Peer kam?
- * Wie schaut ein Tagesablauf einer_s Peer_s in der Einrichtung aus? Kannst du da darüber etwas erzählen?
 - * Inwiefern können Peers am Angebot der Einrichtungen mitwirken (Siehe Stellenausschreibung)? Ihr verfolgt ja auch einen partizipativen Ansatz im Haus. Inwieweit trifft das auch auf die_den Peer zu?
 - * In der Stellenbeschreibung steht auch: "Qualitätssicherung durch das Einbringen des Erfahrungswissens für die Handlungskultur und Weiterentwicklung des Angebots", kannst du das ein wenig ausführen?
 - * Ferner steht in der Stellenausschreibung "Sicherheit durch Kollektivvertrag" Ich habe gehört, dass die Stelle befristet ist. Wie passt das zusammen?
 - * Wo können Peers Nutzer_innen unterstützen wo Sozialarbeiter_innen/ -betreuer_innen nicht unterstützen können?
 - * Gab es evtl. Veränderung hinsichtlich des Aufgabenbereiches oder andere Adaptionen zum Vergleich zum Anfang? Oder gleich geblieben?
- * In welcher Form werden Peers in der Einrichtung unterstützt? Dies ist ja ein zweiter Fokus der Arbeit.
 - * Welche Möglichkeiten gibt es hier?
 - * Werden diese Möglichkeiten von der_m Peer angenommen?
- * Ihr habt ja verschiedene Berufsgruppen im Haus (Sozialarbeiter_innen, Sozialbetreuer_innen, ...) Welche Mitarbeiter_innen sind mit der_m Peer im Austausch?
 - * Gibt es formale Zuständigkeiten?
 - * Welchen Stellenwert hat Interdisziplinarität in Bezug auf den Peer?

- * Wie werden Peers im (interdisziplinären) Team integriert (Teamsitzung, SV, Netzwerksitzung, Klausur)?
- * Welche Erfahrungen hast du mit den Peers bisher gemacht? Auch im Sinne von Vorstellungen die man vor der Einstellung hat und im Vergleich dann die Praxis.
- * Welchen Einfluss hat COVID-19 auf die Arbeit des Peers?
- * Gibt es noch etwas zum Thema was du erzählen möchtest, etwas, was noch nicht im Gespräch behandelt wurde? Etwas was du noch wichtig zu Erwähnen findest?
- * Auch Anbieten, dass man mich auch nach dem Interview telefonisch bzw. per Mail kontaktieren kann, falls noch etwas relevantes zum Thema einfällt.
- * Danke

Interview Leitfaden Peer-Berater innen

- Wie ist es dazu gekommen, dass Sie den Peer-Kurs gemacht haben? Was hat Sie dazu bewegt?
- Erzählen Sie mal wie ihre Erfahrungen als Peer in der Einrichtung waren?
 - Deckten sich die Erwartungen an die Arbeit als Peer aus dem Kurs mit der jetzigen Arbeitspraxis?
 - Was hat sich verändert in der Arbeit als Peer?
 - Was waren Zeitpunkte der Veränderung?
 - Was bedeutete es am Anfang Ihrer Arbeit Peer zu sein und was bedeutet es jetzt für Sie?
- Wie schaut ihr Tagesablauf in ihrer Einrichtung aus?
 - Und an welchen Teamtreffen nehmen Sie teil?
- Welche Professionen sind in der Einrichtung vertreten und wie setzen sich die Teams zusammen?
 - Wo sind Sie eingebunden und welche Erfahrungen haben Sie mit den unterschiedlichen Professionen gemacht?
- Was war unterstützend für sie bei der Arbeit?
 - seitens der:
 - Sozialbetreuer_innen
 - Sozialarbeiter_innen
 - Leitung
 - Klient_innen
 - Außerhalb der Einrichtung (z.B. Peer Netzwerk oder persönliches Umfeld)
 - etc.
- Gibt es ihrer Meinung noch Unterstützungsbedarf, hilfreiche Ideen für die Zukunft?
- Welche Erwartungen gab es seitens der Mitarbeiter_innen an Sie zu Beginn und haben sich diese im Zuge der Tätigkeit verändert?
- Gibt es einen Austausch mit anderen Peers und wie schaut der aus?
- Welchen Stellenwert hat Corona auf die Erfahrung und Unterstützung
- Gibt es noch etwas zum Thema was Sie hinzufügen möchten, etwas, das noch nicht im Gespräch behandelt wurde?
- Am Ende des Interviews nachfragen ob es noch was Erzählenswertes gibt, was noch nicht gefragt wurde und anbieten, dass man sich auch später noch melden kann, falls jemanden noch etwas relevantes zum Thema einfällt.
- Am Anfang des Interviews nachfragen ob es okay wäre diese Aufzeichnungen gleich für die Radiosendung verwenden zu können?

Offenes Kodieren: Kodier-Raster Peer-Ansprechperson (Auszug)

Zeile	Code	Dimension	Ausprägung	Anmerkung/ Memo
1-4				Einleitende Frage
5-7	Mitarbeiter_innen auf Peer vorbereiten „Feld aufbereiten“ „Gegenwind“ Skepsis „neue Berufsgruppe“ „Peer Mythen“ Veränderung der Teamstruktur			Neue Berufsgruppe macht es erforderlich die alten Mitarbeiter_innen darauf vorzubereiten. Der Peer-Koordinator baute Vorurteile gegen Peers ab.
8				Interviewer
9-13	„Gegenwind“ Datenschutzbedenken Skepsis medizinisches Personal Zugang zu Datenbank wie andere Mitarbeiter_innen?			Gewisse Berufsgruppen waren skeptischer in Bezug auf Peer als andere. In diesem Beispiel im Sinne des Datenschutzes ging es um den Zugang zur Datenbank und zu vertraulichen Daten wo Skepsis herrschte.
14				Interviewer
15	Peers und die Klient_innen Professionalität trotz Befangenheit „Besorgnis“			In diesem Fall ist die Sorge da, dass Peers ja die Klient_innen kennen könnten und so evtl. keine professionelle Arbeit möglich wäre. Dies könnte man sich aber evtl. auch bei allen Mitarbeiter_innen fragen.
16-19	„als billige Arbeitskräfte missbraucht“ Sorge: Peer=Betreuer Angst um eigenen Job „Peer Mythen“ Skepsis Aufbereitung des Feldes			Es gab Skepsis unter den Mitarbeiter_innen aller Berufsgruppen im Haus. Der Peer-Koordinator bereitete das Feld vor indem er Rede und Antwort gab. Also vorbereitende Implementierung.
20-22				Nachfrage und Klärung
23-25	„Vollversammlung“ „Peer Projekt“			
26				Interviewer
27	„Zerstreuung der Ängste“			
28-35	Aufgabe Peer-Koordinator „Praktikumsanleitung“ Erfahrungswissen „tolle Leute“ „Peer-Praktikumsstellen“ „Vorbildung die sonst keiner hat“			Die Peer-Ansprechperson ist motiviert so viel wie möglich Praktikumsstellen für Peers anzubieten. Er entscheidet, wer im Haus Praktikant wird. Bis jetzt war niemand dabei, welchen er nicht genommen hätte.
36				Interviewer

Axiales Kodieren (Beispiel)

Memo A1: Was wird von Peers erwartet – Was wird von Peer-Arbeit erwartet?

(Persönliche) Anforderungen an Peers selber (für die Ausbildung/ für die Einrichtung) im Unterschied zu den Erwartungen an das Konzept Peers und was dieses für die Soziale Arbeit/ Einrichtungen zu leisten vermag.

Erwartungen an Peers (Siehe jamboard)

Als **Phänomen** wird die „Erwartungen an Peers“ betrachtet. Diese Kategorie kommt des öfteren in unseren **Artefakten** vor und wir wollten sie uns somit genauer anschauen. Zum Beispiel bei der **Kursbeschreibung** „Was wird von Peers erwartet“ und auch „Kursanforderungen“ oder bei der **Funktionsbeschreibung Peer neunerhaus** „Erwartung an Peer Arbeit“ oder bei **Stellenbeschreibung Peer Haus Jona** „Erwartung an Peer Arbeit“ und auch „Anforderung“ oder bei **Stellenbeschreibung Peer Haus Hermes** „Erwartung an Peer Arbeit“, „Erwartung an Peer Arbeiter_in“ oder bei **WLH Peermitarbeiter_in Stellenausschreibung**, „Erwartung an Peer Arbeit“, „Erwartung an Peer Arbeiter_in“. Somit kommen die Erwartungen an die Peerarbeit in jedem Artefakt (größtenteils sogar mehrfach) vor, was sicherlich die Wichtigkeit dieser Kategorie bestärkt. Man sieht also auch, es wird sich ganz schön viel von den Peers erwartet (Siehe Hierzu Memo A1). Es wird sich von Peers von der Einrichtungsseite her einiges erwartet und dies schwappt quasi auf den Kurs über, wo die Peers für die Praxis vorbereitet werden. Für einen detaillierten Blick, was sich wo alles genau erwartet wird, kann das Excel Sheet Artefakte herangezogen werden und die entsprechenden Codes dienlich sein.

Als **Kontext** wird die „internationale Soziale Arbeit“ gesehen. In verschiedenen Ländern hat das Peer-Prinzip in der WWH bereits Einzug erhalten und es gilt als erfolgsversprechend. Man könnte sagen, nun endlich kommt es auch ins konservative Österreich.

Auch als Kontext (Bedingungen für Strategien?) wird die „neue Berufsgruppe“ gesehen, welche ins Feld/ in die Einrichtungen „eindringt“. Für die Peers, so die abgeleitete Annahme aus der Forschung, wird es somit notwendig, eine gewisse bzw. adäquate Ausbildung zu machen (Siehe Strategien), nämlich den Zertifikatskurs, welcher speziell für die WLH zugeschnitten ist. Dem Zufall überlassen, will man hier vorerst wenig und so kann man natürlich die Erwartungen an die Peers gleich vermitteln und sie adäquat ausbilden.

Als **Ursachen** wird beispielsweise der „**fehlende Zugang zu Nutzer_innen**“ bzw. die „**Überforderung der Sozialen Arbeit**“ gesehen. Das heißt, jene Dinge welche die Soziale Arbeit (bzw. auch die Sozialbetreuer_innen) nicht schafft (bzw. nicht schaffen) oder auch sich schwer tut (bzw. tun) wird an die Peers mit Erfahrungswissen weitergereicht und die Erwartung ist da, dass diese das hinkriegen. Diese Kategorien sind etwas überspitzt formuliert aber die Tendenz soll ersichtlich sein. Mit den Peers/ den Insider_innen soll so manches einfacher werden.

„**Lücke/ Mangel/ keine Peearbeit in der WWH**“ ist eine weitere ausgemachte Ursache. Sie gibt es noch nicht und wenn Österreich im Globalen Wettbewerb mithalten möchte, muss mit der Zeit gegangen werden. Der Nutzer_innenkontakt ist ja auch nicht so einfach, mit den Expert_innen aus Erfahrung soll das einfacher werden, insofern sie, so die Erwartung, loyal zur Sozialen Arbeit und nicht (nur) zum Klientel sind. So kommt eine neue Profession in das interdisziplinäre Feld.

Als **intervenierende Bedingungen** wurde die Kategorie ausgemacht, „**Kurs ist üblich in Österreich**“. Damit soll der kulturelle Background beleuchtet werden, der Glaube an Titel, wodurch auch Ansehen miteinhergeht, der Glaube mit der „richtigen“ (Aus)Bildung den „richtigen“ Weg einzuschlagen. Somit werden die Erwartungen (v.a. der Einrichtungen bzw. des Feldes der WLH mitsamt des FSW) mit der spezifischen Ausbildung Zertifikatskurs abgehandelt und die Peers entsprechend vorbereitet.

Als weitere intervenierende Bedingung wurde die Kategorie „**Skepsis**“ ausgemacht. Die Peers sind ja doch dem Nutzer_innentum nahe, man denke auch an die Peer-Mythen bzw. an diverse Vorurteile, welche ihnen entgegen gebracht werden. Auch das wird mit dem Zertifikatskurs sichergestellt bzw. gibt es einen langen Selektionsweg, welcher dies garantieren soll. Zuerst wird selektiert wer beim Kurs teilnehmen darf (Siehe hierzu „**Kursanforderungen**“). Dann ist der Kurs selbst eine Selektion. Dann selektieren nochmals die Einrichtungen. So wird der Skepsis entgegengetreten und diese minimiert.

Als **Strategien** wurden demnach „**man macht einen Kurs**“ sowie „**Selektion**“ ausgemacht. Auf die Selektion wurde bereits zuvor eingegangen, als auch über den Kurs. Der Kurs macht es möglich die Erwartungen (von Oben/ Top Down) an die Peers im Sinne von „**Was wird Peers gelernt**“ (Kategorie Kurs) in diesem Sinne zu verwirklichen und so sie in die Praxis zu entlassen. Bei den Strategien geht es ja darum, wie die Akteur_innen mit dem Phänomen umgehen. Wenn sich nun gefragt wird, wer die Akteur_innen sind, kann dies (noch) nicht ganz trennscharf beantwortet werden. Man könnte sagen, das Feld der WWH. Hierzu ist sicherlich hilfreich beim Kurs (welcher doch

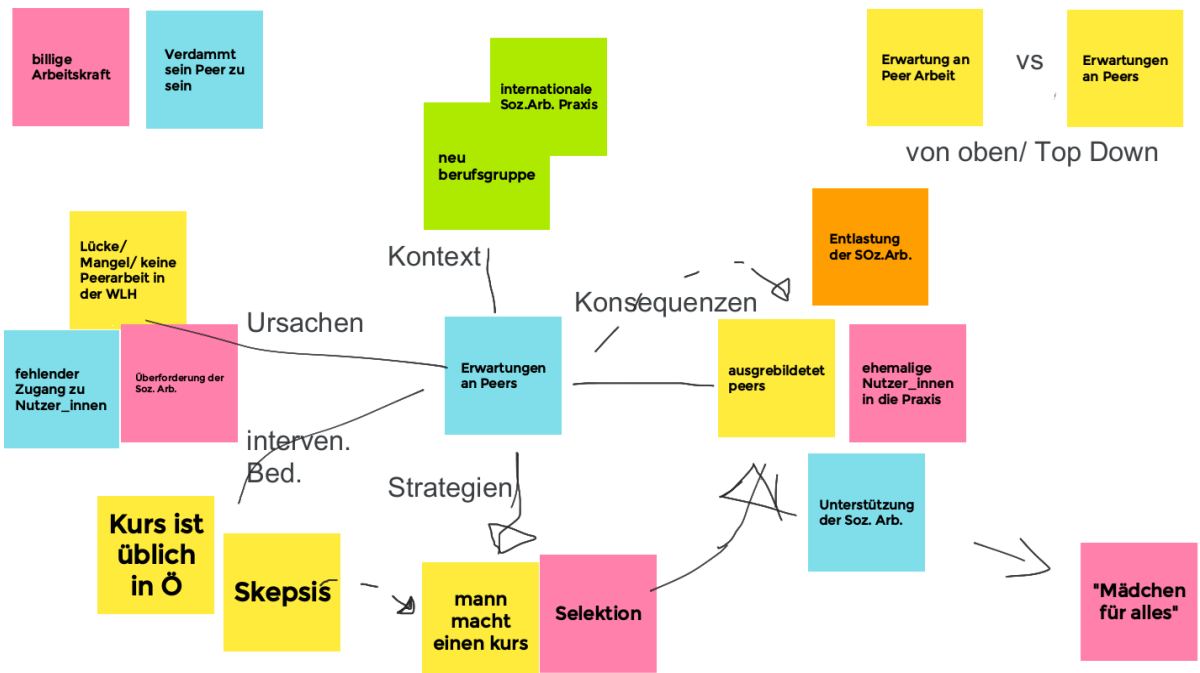
eine zentrale Instanz zur Fütterung der Peers mit den eigenen Erwartungen darstellt) die beteiligten Akteur_innen und Arbeitsgruppen zu untersuchen. Grob kann gesagt werden, dass quasi alle großen Trägerorganisationen welche im Bereich der WWH tätig sind, FSW, städtische Player wie MA40 und Co hier mitwirken.

Zuletzt sollen die **Konsequenzen** beleuchtet werden. Man bekommt „ausgebildete Peers“, „Unterstützung der Sozialen Arbeit“ sowie „Entlastung der Sozialen Arbeit“ als auch „ehemalige Nutzer_innen in die Praxis“. Die erste Kategorie bedarf whrsch. keiner weiteren Klärung und hier kann ganz gut an die intervenierenden Bedingungen verwiesen werden. Auch die nächsten beiden Kategorien bezogen auf die Soziale Arbeit werden klar sein, hier kann zu den Ursachen verwiesen werden. Bei den „ehemaligen Nutzer_innen in die Praxis“ kann dazu noch gesagt werden, dass hier eine gewisse Selbsthilfe geschaffen wird, welche aber trotzdem Top Down initiiert bleibt und in relativ starren Bahnen gelenkt wird und man andererseits den Vorteil hat, arbeitsmarkttechnisch „Verwendung“ für die ehemaligen Nutzer_innen zu finden.

Fraglich ist hier weiters ob die Peers schlicht zum „Mädchen für Alles“ mutieren oder ob sie doch spezifischere Aufgaben übernehmen. Ob es eben eine reine Entlastung bzw. Unterstützung für die Einrichtungen ist oder ob sie eben einen Mehrwert schaffen, welchen es so, zuvor nicht gegeben hat. Da auf Unterstützung unsere Forschungsfrage abzielt, muss hier kritisch hinterfragt werden, wer hier eigentlich wen unterstützt? Primär die Peers die Einrichtungen.

Kritisch betrachtet werden muss ob Peers schlicht eine „billige Arbeitskraft“ darstellen und beispielsweise Professionen an der unteren Hierarchieleiter verdrängen oder ob sie wirklich wegen dem Peer-Gedanken eingestellt wurden.

Weiters kam uns die Kategorie „Verdammt sein Peer zu sein“ in den Sinn. Mit so einer spezifischen Ausbildung kann man nicht viel anderes machen. Bzw. stellt sich die Frage inwiefern es eben für Peers doch Aufstiegsmöglichkeiten in diesem Sinne gibt. Können sie ihr „Stigma“ jemals ablegen?



Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Daniel Penninger**, geboren am **07.08.1986** in **Rum in Tirol**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wien, 29.04.2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Penninger', with a long, sweeping underline.

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Elisabeth Winterauer**, geboren am **21.11.1977** in **Bad Ischl**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wien, 29.04.2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'E. Winterauer', written on a light blue background.

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Martin Zeilbauer**, geboren am **10.12.1975** in **Leoben**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Wien, 29.04.2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Martin Zeilbauer', written in a cursive style.

