

Tätigkeitsprofil Peer-Mitarbeiter*innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Das unten angeführte Tätigkeitsprofil gibt Einblick in die Kernkompetenzen und typischen Tätigkeiten von Peer-Mitarbeiter*innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Das vorliegende Dokument entstand in Kooperation zwischen dem neunerhaus Peer Campus, Peer-Mitarbeiter*innen verschiedener Einrichtungen und Trägerorganisationen und dem Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe des Fonds Sozialen Wien. Bereits 2019 wurde ein Tätigkeitsprofil, damals noch ohne der Mitwirkung von Peer-Mitarbeiter*innen erstellt. Dieses wurde nun im Rahmen der „AG Peer-Arbeit“ überarbeitet und hinsichtlich der in den letzten Jahren gesammelten Erfahrung mit Peer-Arbeit in der Praxis der Wiener Wohnungslosenhilfe aktualisiert.

Peer-Mitarbeiter*innen folgender Trägerorganisationen waren am Entstehungsprozess des aktuellen Tätigkeitsprofils beteiligt: Caritas Wien, Heilsarmee, neunerhaus, neunerimmo, Obdach Wien, Samariterbund, Verein LOGIN, Volkshilfe Wien, Wiener Rotes Kreuz.

Definition Peer-Mitarbeiter*in der Wiener Wohnungslosenhilfe

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

Peer-Mitarbeiter*innen der Wiener Wohnungslosenhilfe sind in den verschiedenen Bereichen der Wiener Wohnungslosenhilfe tätig. Dies umfasst:

- Chancenhäuser
- Mobil betreutes Wohnen
- Stationär betreutes Wohnen
- Mutter-Kind-Einrichtungen
- Niederschwellige Angebote
- Soziales Wohnungsmanagement
- Tageszentren, Straßensozialarbeit
- Beratungsangebote, Peer-Angebote
- Gesundheitsförderung

Kernkompetenzen von Peer-Mitarbeiter*innen

- Peer-Mitarbeiter*innen verfügen über reflektiertes Erfahrungswissen als ehemalige Nutzer*innen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Diese Form von Expert*innenwissen entwickelt sich aus der Verbindung der eigenen reflektierten Lebenserfahrung mit Fachwissen. Im Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe haben sie gelernt, dieses Wissen nutzbar zu machen, um Nutzer*innen der WWH zu unterstützen.
- Peer-Mitarbeiter*innen haben Wissen über die Lebensrealitäten von Nutzer*innen und über umfassende Aspekte von Wohnungs- und Obdachlosigkeit (Präventionsarbeit, Nutzung von Hilfsangeboten in akuten Bedarfssituationen, (Wieder)-Erlangen von selbstständigem Wohnen, etc.).
- Peer-Mitarbeiter*innen zeichnen sich durch die Fähigkeit zur Beziehungsarbeit auf Augenhöhe mit Nutzer*innen aus.
- Peer-Mitarbeiter*innen können ihr Erfahrungswissen vielfältig einsetzen. Sie können Wissen vermitteln, Vertrauen aufbauen und Zugänge zum Hilffssystem erleichtern sowie eine Brückenfunktion zwischen Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen bzw. Angeboten der WWH einnehmen.
- Peer-Mitarbeiter*innen bringen ihr reflektiertes Erfahrungswissen in der interdisziplinären Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen ein und können so an der Weiterentwicklung von Einrichtungen auf Ebene der Teamzusammenarbeit, der inhaltlichen Ausrichtung und der Angebotsstruktur mitwirken.
- Peer-Mitarbeiter*innen übernehmen eine Nutzer*innen-Vertretungsfunktion im Sinne von Fürsprache. Sie verfügen hierbei über (kritische) Parteilichkeit mit Nutzer*innen der WWH.

Anforderungen an Peer-Mitarbeiter*innen

- Bereitschaft zur Arbeit mit dem eigenen reflektierten Erfahrungswissen und gezieltes Zur-Verfügung-Stellen von eigenen Erfahrungen
- Ein wohldosierter und adäquater Umgang in der Bereitstellung des eigenen Erfahrungswissens
- Hohe Kommunikationsfähigkeit
- Offenheit im Umgang mit Menschen in ihrer Vielfalt, Diversitätssensibilität und diskriminierungskritische Haltung
- Fähigkeit zum empathischen und wertschätzenden Umgang mit Nutzer*innen
- Abgrenzungsfähigkeit
- Fähigkeit die eigene Biografie von der des Gegenübers zu differenzieren
- Fähigkeit eigene Trigger-Momente zu erkennen und Strategien damit umzugehen
- Bereitschaft zur Weiterbildung und Supervision
- Klient*innenorientiertheit
- Hohe Reflexionsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Bereitschaft zur interdisziplinären Zusammenarbeit

- Flexibilität und Anpassungsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit

Typische Tätigkeiten

Die angeführten Tätigkeiten bilden eine überblicksmäßige Darstellung. Sie sind im Konkreten von der Zielsetzung der Einrichtungen geprägt und nicht alle Tätigkeiten sind in den Einrichtungen von gleicher Bedeutung. Viele der Tätigkeiten sind nicht ausschließlich Peer-Mitarbeiter*innen zugeordnet, sondern Mitarbeiter*innen mehrerer Berufsgruppen sind einzeln oder gemeinsam für ein Gelingen verantwortlich. Die konkreten Aufgaben- und Verantwortungsbereiche, Tätigkeitsfelder, Anforderungen sowie die Einbindung in die Organisationsstruktur sind näher in Stellen- und Funktionsbeschreibungen der jeweiligen Einrichtung definiert.

Ebene der Nutzer*innen

- Beziehungsarbeit
 - Niederschwellige Kontaktaufnahme (z.B.: Kurzgespräche „Zwischen Tür und Angel“)
 - Einbringen des reflektierten Erfahrungswissens (z.B.: eigene Erfahrungen mit Ämtern und Behörden, schwierigen Lebenssituationen wie Wohnungsverlust, Sucht oder Schuldenproblematik)
 - Aktives Zuhören
 - Zieloffene Gespräche mit Nutzer*innen (z.B.: zur Entlastung und Stärkung)
 - Aktivierungsgespräche im Sinne der Motivation zur Aufnahme von Netzwerken, Nutzung von Unterstützungsangeboten, Nutzung von Freizeitangeboten, etc.
 - Unterstützung von Nutzer*innen, das Hilfsangebot der Einrichtung annehmen zu können (z.B. durch Vertrauensaufbau ohne Zeitdruck, durch das Einbringen der eigenen Erfahrung mit der Nutzung von Unterstützungsangeboten, etc.)
- Informationsgespräche und Weitervermittlung
 - Den Nutzer*innen Informationen und Orientierung geben über die Einrichtung, deren Angebote und Abläufe
 - Recherche-Tätigkeiten und Informationsweitergabe an Nutzer*innen (z.B.: Freizeitangebote, Anlaufstellen, nützliche Angebote in der Wohnumgebung wie Ärzt*innen, Sozialmärkte, etc.)
 - Weiter-Vermittlung an andere Einrichtungen ausgehend von den Bedürfnissen, Wünschen und Interessen der*des Nutzer*in
 - Unterstützung bei Verfassen von Lebenslauf, Bewerbungsschreiben, etc.
 - Unterstützung im Verständnis von behördlichen Briefen (MA40, AMS) und ggbf. Weitervermittlung an Sozialarbeiter*innen
 - Unterstützung von Nutzer*innen bei der (Wieder-)Aufnahme von sozialen Netzwerken

- Begleitungen
 - Begleitung zu Behördengängen, medizinischen Untersuchungen, Besorgungen, etc.
- Moderation und Anleitung
 - Anleitung von Freizeitgruppen (z.B.: Kochgruppe, Kreativgruppe)
 - Moderation verschiedener Formate (z.B.: Vernetzungstreffen, Frauenrunden in Wohnhäusern, etc.)
 - Mitwirkung an und Moderation von partizipativen Maßnahmen in der Einrichtung (z.B. Nutzer*innenversammlungen, Hausbesprechungen, o.ä.)
- Veranstaltungen und Freizeitaktivitäten planen und umsetzen
 - Z.B.: Feste in einer Einrichtung, Ausflüge organisieren und begleiten
- Projekte planen und Umsetzen
- Mitwirkung bei angebotsspezifischen Tätigkeiten
 - Z.B.: Kleiderausgabe, Hygienemaßnahmen, Essensausgabe, Medikamentenauffüllung, etc.
 - Kontaktaufnahme mit Einrichtungen, die Schlafplätze vermitteln
- Konfliktvermittlung und Deeskalation
- Handeln bei Selbst- und Fremdgefährdung
 - Z.B.: Verständigung von Kolleg*innen/ Führungskräften, Einleiten von Sofortmaßnahmen, Notruf
- (Fall-)Dokumentation

Ebene der Organisation

- Angebotsspezifische Organisations- und Koordinationstätigkeiten
 - Z.B.: Vermittlung an einrichtungsinterne Angebote, Terminvergabe und Anmeldung
- Teilnahme an Teamsitzungen und Fallbesprechungen
 - Übersetzungsfunktion zwischen Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen ausüben (z.B. durch das Einbringen von Wissen über die Lebenswelt von Nutzer*innen)
 - Einbringen der Peer-Perspektive und des Erfahrungswissens in Teamsitzungen und Fallbesprechungen
- Mitarbeit an der (Weiter-)Entwicklung von neuen oder bestehenden Angeboten der Einrichtung
 - Z.B.: Freizeitangebot in Einrichtungen mitgestalten
- Mitarbeit an der (Weiter-)Entwicklung von Organisations-internen Abläufen, Prozessen und Qualitätsstandards

Ebene des Systems der WWH/ der externen Kooperationspartner*innen

- Peer-to-Peer Vernetzung
 - Z.B.: Teilnahme an Austausch- und Reflexionstreffen mit anderen Peer-Mitarbeiter*innen, Intervision, Arbeitsgruppen
- Vernetzung mit externen Kooperationspartner*innen

- Z.B.: Teilnahme an Vernetzungs- und Austauschgremien, Arbeits- oder Fokusgruppen
- Mitwirkung in der inhaltlichen und fachlichen Weiterentwicklung der Peer-Arbeit
 - Mitarbeit an der Entwicklung von schriftlichen Grundlagen (z.B.: Tätigkeitenprofil, Peer Publikation „Peer we are“, Stellenprofile, Handbücher)
 - Teilnahme an Forschungsgruppen
 - Mitwirkung an der Aus- und Weiterbildung von Peer-Mitarbeiter*innen (z.B.: Vorstellen der eigenen Tätigkeit im Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe)
 - Organisatorische Mitarbeit und/ oder Teilnahme an Peer-spezifischen Fachtagungen (z.B.: neunerhaus „exPEERience“)
- Mitwirkung an Öffentlichkeitsarbeit und Bewusstseins-Bildung für die Peer-Arbeit
 - Vorstellen der eignen Tätigkeiten und Praxiserfahrungen
 - Teilnahme an Fachtagungen
 - Pressearbeit (z.B. geben von Interviews)

Stand: Februar 2024



Gefördert vom Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien

n
eu
ner
haus