ULF
Unabhängiges
LandesFreiwilligenzentrum

# mitgehn

**Gemeinsam gegen Armut und Beschämung**

# Ankommensrunde

- Wer bin ich?
- Warum bin ich hier?
- Vorkenntnisse?
- Was mir für heute wichtig ist?
- Bisherigen Berührungspunkte mit ULF?

# FREIWILLIGES ENGAGEMENT

ULF
Unabhängiges
LandesFreiwilligenzentrum

# Was ist FREIWILLIGES ENGAGEMENT?

„ […] eine Leistung, die freiwillig und ohne Bezahlung für Personen außerhalb des eigenes Haushaltes erbracht wird.“

Statistik Austria 2007

# KRITERIEN

- FREIWILLIG - ohne gesetzliche Verpflichtung – aus freiem Willen
  (Abgrenzung zu anderen unbezahlten / bezahlten Tätigkeiten)
- UNBEZAHLT - ohne Entgelt (ausgenommen sind z.B. Aufwandsentschädigungen)
- AUSSERHALB DES EIGENEN HAUSHALTS - zum Nutzen des Gemeinwesens
- KEINE VERTRAGLICHE VERPFLICHTUNG - zur Arbeitsleistung

- **FORMELL**: in Vereinen oder Organisationen
- **INFORMELL**: ohne institutionellen Rahmen (Nachbarschaftshilfe)

# BEZEICHNUNGEN

FREIWILLIGEN-
ARBEIT

BÜRGERSCHAFTLICHES
ENGAGEMENT

FREIWILLIGEN-
TÄTIGKEIT

VOLUNTEERING

FREIWILLIGES
ENGAGEMENT

ZIVIL-
GESELLSCHAFTLICHES
ENGAGEMENT

EHRENAMT

# UNABHÄNGIGES LANDES-FREIWILLIGENZENTRUM

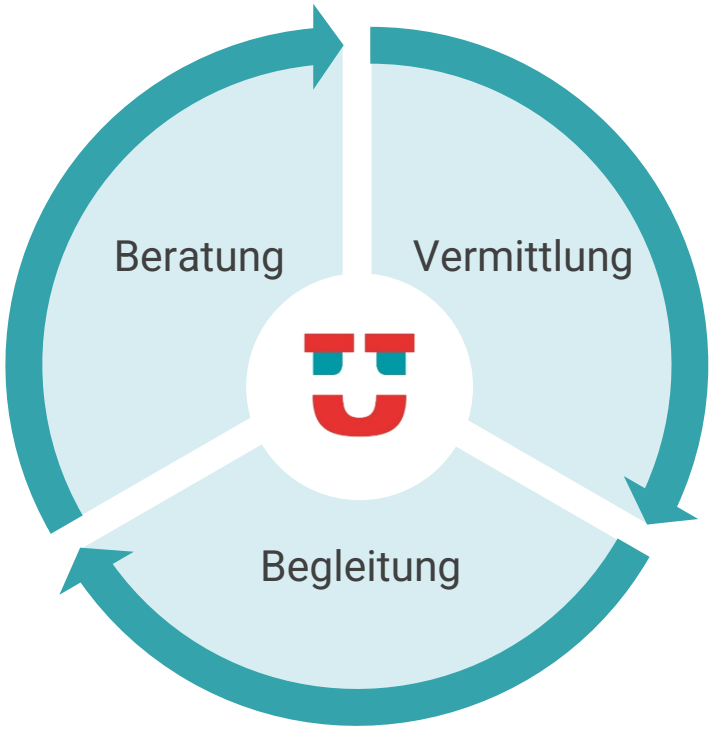
ULF
Unabhängiges
LandesFreiwilligenzentrum

# ULF

## DIE DREHSCHEIBE FÜR FREIWILLIGES SOZIALES ENGAGEMENT IN OBERÖSTERREICH

### ZIELGRUPPEN

- Personen, die sich freiwillig im Sozialbereich engagieren (möchten)
- (Soziale) Einrichtungen, die ihr Angebot erweitern möchten oder Freiwillige bereits integriert haben
- Schulen und Universitäten, Unternehmen, Städte und Gemeinden, die soziales Engagement fördern möchten



# ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

- 2008 wurde ULF (Unabhängiges LandesFreiwilligenzentrum) als Modellprojekt für Österreich vom BMASGK und Sozialressort Land OÖ initiiert.
- Seit 2021 Trägerverein dieziwi.-die Zivilgesellschaft wirkt - Verein zur Förderung freiwilligen, zivilgesellschaftlichen Engagements in Österreich
- Wir verzeichnen rund 2.200 aktive Freiwillige in unserer Datenbank.
- Wir kooperieren mit rund 600 sozialen Organisationen, Vereinen und Initiativen.

# AUFGABEN

## Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung

- Veranstaltungen
  z.B. Freiwilligenmesse, Konferenzen, Dankeschön-Events
- Internetauftritt und Medienpräsenz

## Vernetzung, Kommunikation und Know-how-Transfer

## Motivierung, Beratung, Vermittlung und Begleitung

## Qualifizierung, Aus- und Weiterbildung

- Workshops für Freiwillige
- Lehrgang für Freiwilligenkoordination
- Weiterbildungsangebote für Einrichtungen
- Austausch und Reflexionstreffen

# POSITIONIERUNG

- Der Zugang zum Freiwilligenbereich muss allen Menschen offen stehen.
- Es müssen neue Wege gefunden werden, um dies zu ermöglichen.
- Das Engagement der Freiwilligen hat eine große gesellschaftspolitische Relevanz und ist ein Spiegel unserer gesellschaftlichen Werte.
- Das Engagement muss dementsprechend gefördert, anerkannt und wertgeschätzt werden.

# POSITIONIERUNG

- Freiwilliges Engagement muss tatsächlich auf Freiwilligkeit beruhen und darf nicht mit gesellschaftlichem Druck oder einer Verpflichtung einhergehen.

- Freiwilliges Engagement wird unentgeltlich erbracht, darf aber für die jeweiligen Personen keine zusätzlichen Kosten verursachen.

ULF versteht freiwilliges Engagement als Ergänzung und **NICHT** als Ersatz professioneller Leistungen. Freiwilliges Engagement ist immer ergänzend.

# PROJEKTE

**Supervision und Coaching**
für Freiwillige & Initiativen

**L.E.V.**
Lernen.Engagement.Verantwor-
tung *Service Learning*

**Gesunde Nachbarschaft verbindet!**

**Freiwilligenapp**
youtoo.help-App

**Linz zu Fuß**

**mitgehn**
Gemeinsam gegen Armut
und Beschämung

**SPALLER.MICHL**
Engagiert & fit ins Alter

**Generationen.
miteinander**

**Freiwilliges Engagement** in
Zeiten von COVID-19

# Voraussetzungen für mitgehn

- Mindestalter von 21 Jahren
- Deutschkenntnisse
- Absolvierung der Schulung
- **Einwandfreier Leumund**
- **unterschriebene Einsatzvereinbarung**
- **unterschriebene Datenschutzgrundverordnung**

# Rahmenbedingungen für mitgehn

- Versicherung
- Schutz der Privatsphäre
- Datenschutz- und Verschwiegenheitspflicht
- keine anfallenden Kosten
- Keine Annahme von Geld, Erbschaften oder Geschenken
- Bestätigung über freiwilliges Engagement
- Angebot: Vernetzungstreffen und Supervision
- Angebot: Spezialisierungen und weiterführende Workshops

ULF
Unabhängiges
LandesFreiwilligenzentrum

# Projektvorstellung

mitgehn

# mitgehn

## Gemeinsam gegen Barrieren und Beschämung

**Projektpartner:innen:**

- Die Armutskonferenz (Projektkoordination)
- dieziwi. Die Zivilgesellschaft wirkt. Linz
- verein-freiraum; Frauenberatungsstelle Leibnitz
- Diakonie Flüchtlingsdienst, Frauenberatung Wien
- Caritasverband der Erzdiözese Salzburg

# mitgehn

- Grundidee: Freiwillige begleiten Menschen mit Begleitwunsch zu öffentlichen Terminen
- Umsetzungsort: Linz
- Laufzeit: Pilotprojekt für 1 Jahr
- Fördergeber:innen: Sozialministerium, Fonds Gesundes Österreich
- Entstehungsidee/ Partizipativer Ansatz

# Zielgruppe

- Menschen, die von Armut bedroht oder betroffen sind
- Menschen mit Beeinträchtigungen
- psychischen oder chronischen Erkrankungen
- Alleinerziehende
- …

# Wohin wird begleitet?

- Ämter und Behörden
- Akteur:innen des Gesundheitswesens: Ärzt:innen, Gutachter:innen etc.
- Schulen
- Vermieter:innen
- Arbeitgeber:innen
- Banken und Versicherungen
- soziale Einrichtungen
- ???

# So funktioniert´s

- **MITGEH-WUNSCH** von Betroffenen via Telefon oder E-Mail: Termin, Dauer, Ort, Zweck, Treffpunkt, Kontaktdaten für Rückfragen
- **AUSSCHREIBUNG** an alle Freiwilligen, die eine Einschulung absolviert haben
- **ANMELDUNG EINER:S FREIWILLIGEN**
- BESTÄTIGUNG Termin und Treffpunkt & Austausch der Kontaktdaten für Freiwillige und Betroffene
- **TREFFPUNKT** max. 1 Stunde vor dem Termin an einem konsumfreien Ort
- **GEMEINSAM ZUM TERMIN**
- **NACHBESPRECHUNG und RÜCKMELDUNG**

# Rechtliche Grundlage

## RECHTSBEISTAND

Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) §10 Abs. 5:

*Die Beteiligten können sich eines Rechtsbeistandes bedienen und auch in seiner Begleitung vor der Behörde erscheinen.*“

**Ein Rechtsbeistand kann die Person, die begleitet wird, beraten, nicht aber für sie sprechen.** Eine Begleitung kommt „[…] *nur dort in Betracht, wo rechtserhebliche Handlungen zu setzen bzw. rechtserhebliche Erklärungen abzugeben sind.*“ (VwGH 94/11/0063 RS 1)

# ROLLENSPIEL

*Stell dich bei einer Mitarbeiterin in einem Amt /Behörde vor und informiere sie kurz über das Projekt und die Rechtsgrundlage!*

- *Gebt euch (wertschätzendes) Feedback wie die Informationen angekommen sind?*
- *Was könnte hilfreich sein?*
- *Wann ist der richtige Zeitpunkt sich vorzustellen?*

# Beschämung

= aktive Demütigung von außen

- Bloßstellung
- Entwertung
- Erniedrigung
- Verlust des Ansehens, der Achtung

Scham kommt von innen - Beschämung von außen

# Beschämung

SOZIALE SCHAM ist nicht bloß ein harmloses persönliches Gefühl. Beschämung ist eine soziale Waffe der jeweils Mächtigeren.

*„Beim Arbeitsamt, wo es nie eine Frage ist, warum Menschen in der Situation sind, in der sie sind, sondern wo man automatisch in die Schuldposition gedrängt wird, wo es heißt: Wer arbeitslos ist, wer langzeitarbeitslos ist, und wer quasi beratungsresistent oder vermittlungsresistent ist, der will ja nicht arbeiten.“*

# Wozu ist Beschämung geeignet?

**Wer einen anderen beschämen kann**, spürt seine Macht, vielleicht sogar einen **Zugewinn an Mächtigkeit** und **schreibt** damit die **Ungleichheit** fest.

Die **beschämte Person**, die in der Beschämung ihre eigene **Unterlegenheit** spürt, **verliert** nicht nur an Selbstachtung, sondern zusätzlich an **Kraft**, die eigenen **Wünsche** und **Bedürfnisse** durchzusetzen.

# Folgen von Beschämung

*„Ich habe immer wieder beschämende Erfahrungen bei unterschiedlichen Ämtern gemacht, die mich schlecht behandelt oder runtergemacht haben. Ich wurde so oft nicht richtig wahrgenommen. Und es schwingt so unterschwellig mit: ‚Das sind nur Owezahrer. Die muss ich erhalten.‘ Und die psychische Belastung, die daraus entsteht, der Druck, den man aus vielerlei Richtung verspürt, ist immens. Das hat mich die Gesundheit zwar nicht total gekostet, aber sie doch beeinträchtigt, dauerhaft.“*

- Stress
- gesundheitlichen Belastungen
- Selbstzweifel
- depressiven Verstimmungen (Rückzug)
- Aggression und Abneigung

# Reaktionen auf Beschämung

- **Führt zum Verlust der Selbstkontrolle, der Geistesgegenwart**
- **kommt überfallsartig**

- Erstarren
- Fluchtimpulse
- Kampfreaktionen/Angriff

# DISKUSSION

*Welche (Nicht-)Handlungen könnten Beschämungssituationen/*

*Diskriminierungssituationen für Klient:innen/Kund:innen/*

*Patient:innen bei Behördengängen auslösen?*

*Findet Beispiele!*

# Haltung

- Wertschätzung, Respekt und Zuverlässigkeit
- Akzeptanz aller Beteiligten und Entscheidungen

  *unabhängig von Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Kultur, Status, sexueller Orientierung, Weltanschauung oder Religion*
- Vertraulichkeit/Datenschutz
- Freiwilligkeit
- die Betroffenen sind Expert:innen für ihr Leben und Entscheidungsträger:innen
- Nichtbeeinflussung

# Aufgabe(n)

- Begleiten
- Mut machen
- Loben
- Aushalten
- Stärken
- Positives hervorheben
- Beraten (ACHTUNG, nur wenn erwünscht!!!)
- Voneinander lernen
- Ruhe ausstrahlen
- Deeskalieren
- Für angenehme Atmosphäre sorgen
- Bei Schwierigkeiten: Rücksprache halten

# AUFGABE(N)

*Wie kann dies umgesetzt werden?*

*Welche Formulierungen findest du?*

*Was ist förderlich?*

# Rolle

## =freiwillige Begleitperson

≠ Sozialarbeiter:in/Professionalist:in

≠ Dolmetscher:in

≠ Freund:in

≠ Rechtsvertretung

≠ Babysitter:in

≠ Entscheidungsträger:in

≠ Verantwortungsträger:in

# ROLLE

- Als WER bin ich WANN und WO für WEN, WIE, WOZU in Beziehung und zu WELCHEM Ziel?
- Was möchte/gebe ich von mir preis (geben)?
- Was keinesfalls?

***Gedankenexperiment:* 5-10min Zeit nehmen und niederschreiben, was ich mir für meine Rolle als Rechtsbeistand bei mitgehn vornehme.**

# Kommunikation

*nach Marshall B. Rosenberg*

## 4. Schritte der gewaltfreien Kommunikation:

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | **Beobachtung** | *…wenn ich sehe/höre….* | Fakten |
| 2 | **Gefühl** | *…fühle ich mich …* | unsere Empfindungen |
| 3 | **Bedürfnis** | *… weil ich … brauche.* | unsere Bedürfnisse, Werte |
| 4 | **Bitte** | *Kannst du bitte…!* | konkretes Verhalten |

# PARTNER:INNEN-ÜBUNG

*Eine Mitarbeiter:in am Amt lässt beim Gespräch die Türe weit offen stehen, sodass alle Kolleg:innen die vertraulichen Daten von der Betroffenen mitbekommen.*

- *Sprich die Situation wertschätzend an! Wende dabei das 4. Schritte Modell der gewaltfreien Kommunikation an!*

# Deeskalationsmöglichkeiten

- Pausen machen
- Ansprechen von Emotionen
- Lösungssuche in den Vordergrund stellen
- Gutes Unterstellen
- Konfliktvorbeugung vor Konfliktdeeskalation!

# Grenzen der Begleitung

**Nicht immer ist es möglich positiv auseinanderzugehen und gut abzuschließen. Falls du merkst, dass…**

- ✓ **dich etwas länger beschäftigt,**
- ✓ **du eine wichtige Anregung zum Projekt bekommen hast,**
- ✓ **eine konfliktreiche Situation erlebt hast,**
- ✓ **sich deine zu begleitende Person in einer akuten Notlage befindet (z.B. Suizidgedanken, kein Geld für das Essen, Gefahr für ein minderjähriges Kind besteht,…),**
- ✓ **du mehr Unterstützung für die Begleitungen brauchst,**
- ✓ **…**

**melde dich bei uns!**

# Die Phasen der Begleitung

- das Matching: *koordiniert von ULF*
- das Vorgespräch: *Vorstellen, Kennenlernen, Abklären der Erwartungen/Wünsche*
- die Begleitung: *stille Begleitung mit Möglichkeit zum Austausch*
- das Nachgespräch: *Nachbesprechen der Situation, Verabschieden, Abschluss*

# Das Vorgespräch

## VORBEREITUNGEN

- Anruf mit unterdrückter Nummer
- Treffpunkt und Erkennungsmerkmal gut abklären
- Pünktlichkeit
- Zeit nehmen (aber maximal 1h) zur Abklärung
- konsumfreier Ort
- Störungen vermeiden(z.B. Handy ausschalten)
- Aktives Zuhören
- Betroffene in den Mittelpunkt stellen und Tempo übernehmen
- Selbstschutz

# Das Vorgespräch

- Vorstellen
  - *Bedanken*
  - *Du oder Sie klären*
  - *Verschwiegenheitspflicht versichern*

- Anliegen klären
  - *Sachlage, kurze Vorgeschichte (auf Kürze achten!)*

- Form der Unterstützung klären
  - *Krisenplan: Ev. Signalwörter/-gesten vereinbaren*

- Mut machen und Bestärken

# ROLLENSPIEL

*Frau Rami hat bei ihrem Bankberater (Herr Sedlak) einen Termin- da sie viele Schulden hat. Sie ist Alleinerzieherin und hat zwei Kinder. Der Vater zahlt keine Alimente und Frau Rami ist auf sich selbst gestellt. Sie hatte bereits einige Termine bei ihm und jedes Mal große Angst vor dem Termin. Deshalb hat sie sich eine Begleitung für den heutigen Termin organisiert.*

*Führt ein gemeinsames Vorgespräch durch!*

# Die Begleitung

- Vorstellung am Amt/der Behörde/Einrichtung/…
- kurze Begründung für eigene Anwesenheit
- rechtliche Grundlage (Rechtsbeistand) nennen
- mitgehn Ausweis herzeigen
- Folder für Ämter/Behörden/Sozialeinrichtungen ausgeben
- auf die Rückfragemöglichkeit bei ULF hinweisen

# ROLLENSPIEL

*Herr Sedlak (Bankberater) kommt 10 min zu spät zum Termin und eröffnet das Gespräch mit den Worten: „ Lassen Sie mich raten, Sie haben heute sicherlich wieder eine Ausrede, warum sie ihre Schulden nicht zahlen können. Wahrscheinlich mussten Sie ihren Kindern wieder so viel Geld für die Schule mitgeben.“ Anschließend lacht er laut auf.*

*Du merkst, dass Frau Rami die Tränen kommen und sie kaum sprechen kann.*

*Spielt die Situation zu dritt nach!*

# Das Nachgespräch

- Nachbesprechen
  - Offene Fragestellung zur Emotion der/des Betroffenen
- Rückmeldung zur Begleitung/Projekt/ Feedbackbogen
  - Rückfrage zur Begleitung selbst/Projekt mitgehn erfragen
  - Kritische Rückmeldung als Chance sehen
- Bestärken und Verabschieden
  - Bedanken

# ROLLENSPIEL

*Herr Sedlak (Bankberater) kommt 10 min zu spät zum Termin und eröffnet das Gespräch mit den Worten: „ Lassen Sie mich raten, Sie haben heute sicherlich wieder eine Ausrede, warum sie ihre Schulden nicht zahlen können. Wahrscheinlich mussten Sie ihren Kindern wieder so viel Geld für die Schule mitgeben.“ Anschließend lacht er laut auf.*

*Du merkst, dass Frau Rami die Tränen kommen und sie kaum sprechen kann.*

*Besprecht den Termin gemeinsam nach.*

# Herausfordernde Situationen

- Mitarbeiter:in einer Behörde spricht nur mit Begleiter:in
- Beim Termin werden Türen nicht geschlossen/ andere Personen hören mit
- Betroffene:r möchte sich wieder mit Begleiter:in treffen/von ihr begleiten lassen/Handynummer haben
- Betroffene:r möchte Geld bezahlen/ Geschenk überreichen
- Unbekannte Personen kommen zum Termin mit (unangekündigt)
- Person kommt nicht zum Termin
- …

# Ausblick

- Austauschtreffen
- Weiterführende Listen
- Veranstaltung im Oktober
- Tool-Kit Entwicklung
- Angebot von Weiterbildungsworkshops
- Einzel- od. Gruppensupervision(bei Bedarf)
- Foldernachbestellungen jederzeit möglich

# DANKE FÜR EUER ENGAGEMENT!

ULF
Unabhängiges
LandesFreiwilligenzentrum

**Unabhängiges LandesFreiwilligenzentrum ULF**

Martin-Luther-Platz 3, 4020 Linz
www.ulf-ooe.at

Fotos: Nell Leidinger; Armutskonferenz