

# Soziale Inklusion von Menschen mit Behinderungen in selbstbestimmten Wohnformen

Ein lebensweltorientierter Blick auf die organisierte Nachbarschaftshilfe

Projektzeitraum von Mai 2022 bis September 2022



Jeremias Landolt, Celestyn Richard

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Studienrichtung Sozialpädagogik

Begleitperson: Dr. Elisa Fiala

Eingereicht am 28. September 2022

## **Soziale Inklusion von Menschen mit Behinderungen in selbstbestimmten Wohnformen**

### **Ein lebensweltorientierter Blick auf die organisierte Nachbarschaftshilfe**

Projektzeitraum von Mai 2022 bis September 2022

#### **Jeremias Landolt, Celestyn Richard**

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Studienrichtung Sozialpädagogik

Begleitperson: Dr. Elisa Fiala

Eingereicht am 28. September 2022

Diese Arbeit wurde am 28. September 2022 an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

---

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

---

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

---

**Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive  
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern**



**Urheberrechtlicher Hinweis:**

**Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.**

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

**Sie dürfen:**



**Teilen** — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten.

**Zu den folgenden Bedingungen:**



**Namensnennung** — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



**Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



**Keine Bearbeitungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

**Keine weiteren Einschränkungen** — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

## Abstract

Mit der Ratifizierung der UNO-Behindertenrechtskonvention 2011 ist der Anspruch der Schweiz gestiegen, selbstbestimmte Wohnformen von Menschen mit Behinderungen zu fördern. Die vorliegende Forschungsarbeit geht der Frage nach, welchen Beitrag die organisierte Nachbarschaftshilfe für die Betroffenen leistet, indem sie Kontakte vermittelt.

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass Vermittlungsangebote der Nachbarschaftshilfe ein grosses Inklusionspotential aufweisen. Die Koordinationspersonen sind durchweg offen für die Vermittlung von Menschen mit Behinderungen. Die Organisationen haben trotzdem wenig selbstbestimmt lebende Menschen mit Behinderungen als Mitglieder. Die Arbeit richtet sich an alle Interessierten, insbesondere an Fachpersonen der Sozialen Arbeit.

Die Daten in diesem explorativen Forschungsdesign werden mittels Expert\*inneninterviews erhoben. Im Zentrum stehen förderliche und hinderliche Faktoren der organisierten Nachbarschaftshilfe für und von Menschen mit Behinderungen. Die befragten Expert\*innen sind Personen, welche im Bereich der Nachbarschaftshilfe organisierend tätig sind. Ergänzt werden die empirischen Daten mit den Theorien der sozialen Inklusion, Sozialraumorientierung und der Lebensweltorientierung.

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	6
1.1 Ausgangslage und aktuelle Situation .....	6
1.2 Luniq .....	6
1.3 Problemstellung .....	7
1.4 Projektmotivation .....	8
1.5 Aufbau des Berichts .....	8
2. Theorie .....	8
2.1 Inklusion .....	9
2.2 Sozialraum .....	9
2.3 Lebensweltorientierung .....	10
2.4 Hilfe zur Selbsthilfe .....	10
3. Begründung des Handlungsbedarfs .....	11
4. Projektmethodische Fundierung .....	11
4.1 Zielsetzung und Forschungsfrage .....	11
4.2 Projektaufbau .....	13
4.3 Projektablauf .....	15
5. Methodisches Vorgehen .....	17
5.1 Sampling .....	17
5.2 Datenerhebung - Leitfadeninterview .....	17
5.3 Datenaufbereitung .....	18
5.4 Datenauswertung .....	19
6. Darstellung der Untersuchungsergebnisse .....	21
6.1 Beschreibung und Interpretation der Ergebnisse .....	21
6.2 Theoretische Kontextualisierung der Untersuchungsergebnisse .....	27
7. Evaluation und Sicherung der Nachhaltigkeit .....	28
8. Schlussfolgerungen und Perspektiven .....	30
8.1 Die wichtigsten Evaluationserkenntnisse .....	30
8.2 Handlungsempfehlungen .....	31
8.3 Perspektiven .....	32
9. Literaturverzeichnis .....	33
11. Anhang .....	37

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Zielbaum (eigene Darstellung)</i> .....	12
<i>Abbildung 2: Projektaufbauorganisation (eigene Darstellung)</i> .....	15

## Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1: Akteur*innen und ihre Aufgaben (eigene Darstellung)</i> .....	14
<i>Tabelle 2: Auflistung der im Projekt angewandten (grün) sowie ausgelassenen (rot) Schritte von Meuser und Nagel, resp. Mayring. Die Schritte wurden einander entsprechend aufgelistet (eigene Darstellung)</i> .....	21

# 1. Einleitung

## 1.1 Ausgangslage und aktuelle Situation

Gemäss Fritschi et al. (2019) lässt sich eine Veränderung des Wohnens von Menschen mit Behinderungen beobachten. Stationäre Betreuungsangebote machen zwar immer noch den grössten Teil aus, der Trend bewegt sich jedoch hin zu privatem Wohnen (S. IV). Im Jahr 2011 hat die Schweiz die Behindertenrechtskonvention der UNO (BRK) ratifiziert. In Artikel 19 (Unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft) geht es um selbstbestimmtes Wohnen. Deswegen fördert die Schweiz gemäss Fritschi et al. mehr ambulante und weniger stationäre Betreuung (S. IV). Die Entwicklung hin zu mehr Selbstbestimmung begann Störmer (2021) zufolge bereits in den 1960er Jahren mit der Kritik an fehlenden Entfaltungsmöglichkeiten in Heimen (S. 464). Mit der Sozialraumorientierung kam auch die Erkenntnis, dass Menschen mit Behinderungen oftmals keinen Zugang zu sozialen Netzen haben. Dass Menschen mit Behinderungen tatsächlich selbständig leben, ist Störmer zufolge relativ neu. Er verweist ebenfalls auf die Bedeutung des Artikel 19 der BRK (Störmer, 2021, S. 497). Die aktuelle Situation in der Schweiz ist Fritschi et al. zufolge so, dass die herausfordernde Umsetzung des selbstbestimmten Wohnens in den Kantonen mittels Dienstleistungsangeboten gefördert wird. Es bedarf zum Beispiel Hilfe in der Wohnungsvermittlung, weil es für Menschen mit Behinderungen herausfordernder ist, an eine Wohnung zu kommen, insbesondere in städtischen Gebieten, wo der Wohnraum zudem kaum bezahlbar ist (S. 19). Kantonal werden unterschiedliche Finanzierungsmodelle entwickelt. Als grosses Thema nennen Fritschi et al. zufolge die Subjektfinanzierung, in welcher Leistungsfinanzierer die Leistungsbezüger direkt auszahlen (S. XLV). Sie scheint für Expert\*innen vielversprechend, denn sie würde die Selbstbestimmung fördern, bringt aber noch viele zu klärende Fragen mit sich (S. 66).

## 1.2 Luniq

Der Verein Luniq existiert seit 2015 und bietet Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen an, wie sie in der Einleitung beschrieben wurden. Der Start des Projektes war 2018. Seitdem gibt es eine Projektleiterin und zwei Mitarbeitende. Fünf Personen bilden den Vorstand des Vereins. Ziel ist es, eine Alternative zum institutionellen Wohnen zu bieten (Ledergerber et al., 2020, S. 3). Die Bestrebungen sind gemäss Ledergerber et al. (2020) auf drei Ebenen angesiedelt: Auf der *individuellen Ebene* geht es darum, das Leben in einer eigenen, bzw. selbst gewählten autonomen Wohnform zu ermöglichen, integriert als Nachbar\*in im

Quartier. Auf der *gesellschaftlichen Ebene* des Zusammenlebens soll die Nutzung bestehender Strukturen und Ressourcen im Lebens- und Sozialraum der Betroffenen optimiert werden sowie Erfahrungen im Zusammenleben von Menschen mit und ohne Behinderungen ermöglicht werden. Eine Wirkung auf der (*behinderten*)*politischen Ebene* entsteht durch die ambulanten Fachleistungen im Bereich Wohnen, welche eine Pionierarbeit darstellen. Luniq ist ein Modell für mögliche neue Wege und Innovationen im Behindertenbereich (S. 3 - 4).

Luniq bietet individuelle, auf die Person angepasste Dienstleistungen an, deswegen gibt es keine Leistungspakete (Duss, 2022). Luniq hat eine beratende Funktion, wie der Verein auf seiner Internetseite schreibt (Luniq, 2020). Die Erstellung von Unterstützungsplänen, die Koordination des vorhandenen Netzwerks sowie die Erschliessung der Nachbarschaft, respektive des Sozialraum sind nur einige der genannten Dienstleistungen. Luniq übernimmt die Verantwortung, dass die Nutzenden die benötigte Hilfe im Alltag erhalten (Luniq, 2020). Dies passiert in zwei Phasen. Zuerst wird das Anliegen geklärt und daraus der Unterstützungsbedarf abgeleitet. In einem zweiten Schritt geht es dann um ambulante Unterstützung in der eigenen Wohnung der Nutzer\*innen (Ledergerber et al., 2020, S. 5). Diese Aufzählung ist nicht abschliessend. Dies liegt an der personenzentrierten Arbeitsweise und der Flexibilität, mit der Luniq auf seine Nutzenden reagiert (Duss, 2022). Das Angebot von Luniq kann über bestehende gesetzliche Grundlagen für die Behindertenhilfe nicht abgerechnet werden. Damit die Dienstleistung von Luniq trotzdem angeboten werden kann, wird es über Stiftungen finanziert. Luniq ist ein Pilotprojekt für ambulante Unterstützung (Luniq, 2020). Da sich das vorliegende Forschungsprojekt im Bereich der Freiwilligenarbeit bewegt, muss das Thema Finanzierung in der Behindertenhilfe ausgeklammert werden. Dies passiert im Bewusstsein, dass die Finanzierung ein sehr wichtiger Aspekt ist für Menschen mit Behinderungen, welche in der Schweiz ausserhalb stationärer Einrichtungen leben (wollen).

### 1.3 Problemstellung

Franz und Beck haben 2015 eine Studie zur Erfassung der Situation verschiedener Akteure von stationären und ambulanten Betreuungsangeboten durchgeführt. Nutzende, Mitarbeitende und Angehörige wurden befragt, sowie Netzwerkanalysen der Nutzenden durchgeführt. Franz und Beck kommen zum Schluss, dass eine Wohnform mit ambulanter Betreuung für die Nutzenden individueller, selbstbestimmter und stärker am Sozialraum ausgerichtet ist (S. 164). Grundsätzlich können diese Faktoren Franz und Beck zufolge auch in stationärer Betreuung erreicht werden. Dafür entscheidend sind entsprechende Ressourcen, der Umgang mit Regeln (im Haus und der Organisation) sowie die «Kultur» und Selbstbeschreibung der Träger (S. 106). Den einzigen direkten Zusammenhang von ambulanter Betreuung mit der

Verbesserung der Lebenssituation von Nutzenden sehen Franz und Beck im Status als Mieter\*innen. Er hat Symbolkraft und führt zu einer veränderten Selbstwahrnehmung der Nutzenden. Im Idealfall führt dies zu einem positiven Kreislauf: die verstärkte Selbstbestimmung führt zu mehr Verantwortungsübernahme der Nutzenden im Alltag (S. 166).

Gemäss Fritschi et al. (2021) sind die Möglichkeiten zum ambulant betreuten Wohnen für Menschen mit Behinderung in der Schweiz eingeschränkt. Neben den ungenügenden Finanzierungsmöglichkeiten gibt es verschiedene Hindernisse wie unbezahlbare Wohnungen, in stationären Einrichtungen angewöhnte Abhängigkeiten, Isolation und Einsamkeit, fehlende Unterstützungsangebote sowie Sorgen der Angehörigen (S. 70).

## 1.4 Projektmotivation

Stalder und Pfiffner evaluierten das Projekt Luniq im Jahr 2021. Ihnen zufolge wurde das Leben im Quartier noch nicht in dem Masse berücksichtigt, wie es ursprünglich vom Vorstand des Vereins intendiert war. Die Nutzenden fühlen sich in die Nachbarschaft ungenügend integriert und ihre Kontakte sind meist nur flüchtig (S. 40). Der vorliegende Forschungsbericht ist ergebnis einer entsprechenden Projekteingabe durch Luniq. Es sollen die Möglichkeiten der organisierten Nachbarschaftshilfe für die Nutzenden von Luniq untersucht werden. Nachbarschaftshilfe ist gemäss Freitag und Manatschal (2014) eine Form des freiwilligen Engagements. Sie beinhaltet unentgeltliche Tätigkeiten (abgesehen von kleineren Spesenbeträgen) für einen Adressatenkreis ausserhalb des eigenen Haushaltes (S. 117).

## 1.5 Aufbau des Berichts

Im Forschungsbericht sind die ersten Schritte von der Idee bis zum Endprodukt enthalten. Das Endprodukt des Forschungsprojekts ist der Forschungsbericht mit Handlungsempfehlungen für den Verein Luniq. Im theoretischen Bezugsrahmen wird sowohl das Konzept der sozialen Inklusion, als auch die Sozialraumorientierung und die Lebensweltorientierung von Thiersch erläutert. Im methodischen Vorgehen ist die angewandte Methodik von Meuser und Nagel, sowie diejenige von Mayring dargelegt. Danach werden die Ergebnisse der Expert\*inneninterviews dargestellt und interpretiert. In der theoretischen Verknüpfung werden die Ergebnisse mit dem theoretischen Bezugsrahmen verknüpft.

## 2. Theorie

In diesem Kapitel wird der theoretische Bezugsrahmen gesteckt unter Bezugnahme der Konzepte Inklusion, Sozialraum, Lebensweltorientierung und Hilfe zur Selbsthilfe.

## 2.1 Inklusion

Im Taschenwörterbuch Soziale Arbeit beschreibt Wansing (2014) Inklusion als die Einbeziehung von Personen in die Gesellschaft im allgemeinen Sinn (S. 139). Der Begriff der Inklusion hat eine prominente Position in der UNO-Behindertenrechtskonvention (UNO-BRK) und setzt dadurch internationale Impulse als «universeller Grundsatz der freien und gleichen Einbeziehung in die Gesellschaft (inclusion in society)» (Wansing, 2014, S. 139). Die UNO-BRK zielt somit auf eine (Um-)Gestaltung gesellschaftlicher Voraussetzungen, wie Wansing ausführt. So zum Beispiel im Bildungssystem, auf dem Arbeitsmarkt, im Gesundheitssystem und im Gemeinwesen. Inklusion ist aber schon länger in den Wissenschaften vertreten. Die beiden Strömungen sind die deskriptiv analytische und die normativ-politische, welche Wansing folgendermassen unterscheidet:

Das *deskriptiv analytische* Verständnis wurde durch Luhmann geprägt. Dabei ist Inklusion nicht per se positiv, sondern es gibt auch prekäre Inklusion, zum Beispiel in einem schlechten Arbeitsverhältnis. Exklusion ist auch nicht per se negativ, zum Beispiel wenn sie selbst gewählt ist (Wansing, 2014, S. 139 – 140).

Die *normativ-politische* Strömung hingegen hat, dem Namen entsprechend, durchaus werten Charakter. Sie geht gemäss Wansing (2014) zurück auf Gerechtigkeitstheorien, sozialwissenschaftliche Ungleichheitsforschungen sowie wirtschaftliche und soziale Entwicklungen (S. 140). Die Inklusion ist dabei ein direkter Gegenbegriff zu Armut und sozialer Ausgrenzung (soziale Exklusion). Soziale Arbeit wirkt vor diesem Hintergrund daraufhin, Ausgrenzungen zu vermeiden und gleichberechtigte Teilhabe zu ermöglichen, wie Wansing ausführt (S. 139 - 140).

Rehle et al. (2021) zufolge sollte Inklusion nicht als etwas angesehen werden, das man erreichen und dann abhaken kann. Vielmehr ist Inklusion als Prozess anzusehen, in welchem die verschiedenen Bedürfnisse aller Menschen in einer Gesellschaft Beachtung finden. Dies zeigt sich in Partizipationsmöglichkeiten für alle an Lernprozessen, an Kultur und am Gemeinwesen (S. 23). Dazu gehört auch die Ermöglichung von Wohnformen für selbstbestimmtes Leben mit Assistenz. Zum Beispiel in betreuten Wohngemeinschaften oder in inklusiven WGs, in denen Menschen mit und ohne Behinderungen zusammenleben (S. 197).

## 2.2 Sozialraum

Der Begriff Sozialraum wird Kessler (2014) zufolge vom Soziologen P. Bourdieu benutzt, um Individuen in der Gesellschaft zu verorten. Eine zweite Verwendung bezeichnet in der Sozialpädagogik den Nahraum, die direkte Umgebung einzelner AkteurInnen. Dabei wird immer stärker auch der Kontext eines sozialen Problems betrachtet (S. 309 - 310). Schoneville

(2014) zufolge kam die Sozialraumorientierung der Sozialen Arbeit in den 1960er Jahren auf und zielte darauf, soziale Probleme in ihrem Kontext zu betrachten. Es geht dabei nicht nur um die Verbesserung des Lebens, sondern auch darum, soziale Ressourcen zu stärken und die Aktivitäten der BürgerInnen zu fördern. Dies hat einen präventiven Charakter, so Schoneville, denn es wird angestrebt, neue soziale Probleme zu verhindern (S. 310 - 311).

## 2.3 Lebensweltorientierung

Gemäss Bock (2014) ist die Lebenswelt ein den Sozialwissenschaften entspringender, philosophischer Begriff. Denn er betrachtet eine sehr umfassende menschliche Wahrnehmungswelt (S. 199). Die Lebensweltorientierung der Sozialen Arbeit, so Thiersch (2014), strukturiert ihre Aufgaben der Hilfe aus den Interessen und Möglichkeiten der Adressat\*innen heraus (S. 200). Engelke (2018) zufolge besteht der Alltag aus Lebensproblemen, welche den Menschen zur Bewältigung aufgegeben sind. Die Lebensweltorientierung zielt auf einen *gelingenderen* Alltag: «Momente des gelingenderen Lebens», so Engelke «und von der uneingelösten Sehnsucht sind zu entdecken, bewusst und wach zu halten, zu stützen und zu mehren» (S. 429). Menschen sollen sich als Subjekte wahrnehmen, eigene Erfahrungen machen in einem sozialen Umfeld mit vielfältigen und unterschiedlichen Aufgaben, welche in- und nebeneinander bewältigt werden müssen (S. 427). Mit Verweis auf die Klassiker der Sozialen Arbeit Nohl und Bäumer baut die Lebensweltorientierung auf den Werten der allgemeinen Menschenrechte auf (Thiersch et al., S. 181). Sie passt deswegen gut zur Analyse der Situation von Nutzenden des Angebots von Luniq im Zusammenhang mit der Nachbarschaftshilfe: Sie hinterfragt die Entscheidung zum selbstbestimmten Wohnen nicht, sondern sieht die damit einhergehenden Herausforderungen als konstitutiv für den Fall an. Um gemäss Engelke (2018) «Elend und Blindheit eines bornierten Alltagspragmatismus aufzulösen», versucht die Lebensweltorientierung «Verhältnisse sozialpolitisch zu ändern» (S. 430). Dies passt zur Vorreiterrolle und dem gesellschaftlichen Engagement von Luniq.

## 2.4 Hilfe zur Selbsthilfe

Gemäss Aner und Hammerschmidt (2014) ist der Begriff der Hilfe zur Selbsthilfe (HzS) eine grundlegende Arbeitshaltung der Sozialen Arbeit. Das Konzept der HzS besagt zum einen, dass Hilfeleistungen der Sozialen Arbeit als temporär anzusehen sind. Dass sie nämlich darauf abzielen sollen, dass die Empfangenden wieder unabhängiger davon werden. Zum anderen, dass die Hilfe überhaupt erst geleistet wird, wenn jemand nicht mehr dazu in der Lage ist, sich selbständig aus einer Not zu befreien (S. 128). Die Definition davon, welche Hilfeleistungen der Sozialen Arbeit legitim sind, wird geprägt vom gesellschaftlich-politischen Wandel

(S. 128). Was sich gemäss Aner und Hammerschmidt in Deutschland beobachten lässt, dürfte auch für die Schweiz gelten: dass die Sozialpolitik die Ideen der HzS vermehrt als Grundlage dafür nimmt, Hilfeleistungen abzubauen und die Empfangenden verstärkt zu kontrollieren (S. 130).

### 3. Begründung des Handlungsbedarfs

Im Jahre 2014 wurde die UNO-BRK durch die Ratifizierung der Schweiz ein Bestandteil des Schweizer Rechts. Die UNO-BRK wendet sich von einem defizitorientierten Blick ab. Vielmehr soll eine Behinderung als Teil der menschlichen Vielfalt angesehen werden. Die Schweiz verpflichtet sich mit dem Beitritt zum Übereinkommen, Hindernisse zu beseitigen, mit denen Menschen mit Behinderungen konfrontiert sind, sie vor Diskriminierungen zu schützen und ihre Inklusion und ihre Gleichstellung in der Gesellschaft zu fördern (Eidgenössisches Departement des Innern, ohne Datum).

Der Artikel 19b der UNO-BRK lautet wie folgt:

«Menschen mit Behinderungen haben Zugang zu einer Reihe von gemeindenahen Unterstützungsdiensten, einschliesslich der Persönlichen Assistenz, der zur Unterstützung des Lebens in der Gemeinschaft und der **Einbeziehung in die Gemeinschaft** sowie zur **Verhinderung von Isolation und Absonderung von der Gemeinschaft** notwendig ist.» (UNO-BRK, Art. 19b, eigene Bearbeitung)

Auch der Berufskodex (2010) begründet einen Handlungsbedarf der Sozialen Arbeit. Die Soziale Arbeit soll sich stets bemühen, dass Menschen ein Anrecht auf Integrität, Integration und ein soziales Umfeld haben (S. 6). Weiter steht: «Die für den Lebensvollzug der Menschen notwendige Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, sowie Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit, verpflichtet zu Miteinbezug und Beteiligung der Klientinnen und Klienten, Adressatinnen und Adressaten.» (S. 9).

## 4. Projektmethodische Fundierung

### 4.1 Zielsetzung und Forschungsfrage

In diesem Abschnitt wird auf die Zielgruppe, die Zielsetzung und die Erarbeitung der Teilziele bis zu unserem Hauptziel eingegangen.

Die *Primärzielgruppe* dieses Forschungsprojekts ist die Organisation Luniq. Der Forschungsbericht beinhaltet theoriegestütztes Fachwissen sowie durch Expert\*inneninterviews gewonnene Informationen. Aus dem erstellten Forschungsbericht könnte dann ein Konzept zur Nutzung von Vermittlungsangeboten für Nachbarschaftshilfe erarbeitet werden.

Die *Sekundär-Zielgruppe* ist die Klientel von Luniq. Sie würde von einem zukünftigen Projekt direkt profitieren. Infolge der Überlegungen der vorhergehenden Kapitel untersucht die Projektgruppe die Forschungsfrage: «*Inwiefern können Vermittlungsangebote von Nachbarschaftshilfe zur sozialen Inklusion von Menschen mit Behinderung beitragen?*». Der Zielbaum (Abbildung 1) zeigt die mit der Auftraggeberschaft vereinbarten Fern-, Haupt- und Teilziele.

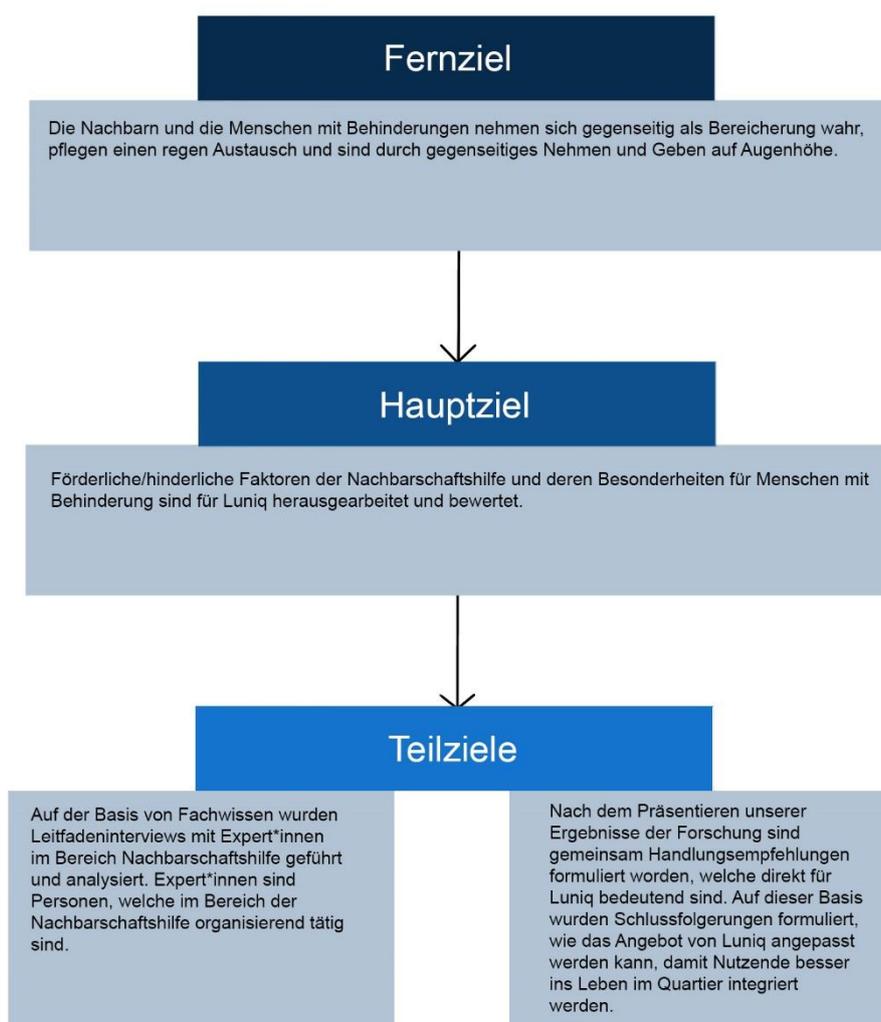


Abbildung 1: Zielbaum (eigene Darstellung)

**Indikatoren zum Teilziel 1:** Es wurden vier bis sechs Expert\*inneninterviews durchgeführt. Jedes Interview wurde mit einem Aufnahmegerät aufgenommen und die Dateien auf OneDrive hochgeladen. Sie sind für die Projektleiter aufrufbar und bereit für die Transkription und Auswertung. Die Interviewphase ist somit abgeschlossen.

**Indikatoren zum Teilziel 2:** Die Interviews wurden ausgewertet. Die Ergebnisse der Forschung wurden in einer Meilensteinsitzung der Auftraggeberin und der Begleitperson präsentiert. Gemeinsam mit der Auftraggeberin wurden Handlungsempfehlungen für Luniq herausgearbeitet. Diese wurden in Form von Schlussfolgerungen ausformuliert und in den Forschungsbericht integriert.

## 4.2 Projektaufbau

Im Prozess der Umsetzung haben drei Gruppierungen zusammengearbeitet (siehe Abb. 2). Diese Gruppen werden in zwei Ebenen aufgeteilt. Zum einen gibt es die strategische Ebene. In dieser Ebene wirkt die Auftraggeberin des Projekts und die Steuergruppe. Beide Rollen übernimmt Fleur Matson. Als Auftraggeberin des Projekts ist sie oberste Kontroll- und Weisungsinstanz. Ausserdem ist Frau Matson eine Ansprechpartnerin für das Projektleiterteam. Auf der operativen Ebene arbeitet das Projektleiterteam. Dieses besteht aus Jeremias Landolt und Celestyn Richard. Die Aufgabe des Teams besteht darin, dass sie das Projektziel konkretisieren, Projektteamsitzungen und Begleitpersonensitzungen moderieren, Aufgaben- und Kompetenzen innerhalb des Teams festlegen und das Projekt umsetzen. Die Projektbegleitung übernimmt Dr. Elisa Fiala und wirkt ebenfalls in der operativen Ebene. Sie dient der kontinuierlichen Reflexion des Projektverlaufes und hilft dem Projektteam unbeachtete Aspekte aufzudecken. Die Begleitperson ist eine Ansprechperson bei Fragen, Konflikten und Auftragsabänderung. Die in der Auftragsvereinbarung festgelegten Aufgaben- und Kompetenzbereiche sind die Grundlage für die Zusammenarbeit während der Forschung (siehe Tabelle 1).

	<b>Relevante Akteur*innen in der Umsetzung</b>	<b>Aufgaben-/Kompetenzbereiche</b>
<b>Strategische Ebene</b>	Trägerschaft: Luniq	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulierung des Projektauftrages</li> <li>- Ressourcen zusichern, Türen öffnen</li> </ul>
	Auftraggeberin: Fleur Matson	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abnahme der Projektorganisation und der Projektphasen sowie Meilenstein- Entscheidungen zwischen den Phasen als oberste Kontroll- und Weisungsinstanz</li> <li>- Unterstützung der Projektleitenden (Coachingvereinbarungen, Ansprechpartnerin für die Projektleiter)</li> </ul>
<b>Operative Ebene</b>	Projektleitungs/-team: Studierende Soziale Arbeit HSLU Jeremias Landolt, Celestyn Richard	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konkretisierung des Projektzieles, Formulierungen des Projektauftrages und Vereinbarung mit dem Auftraggeber</li> <li>- Interne Koordination des Projektablaufs</li> <li>- Vorbereitung und Moderation der Projektteamsitzungen und den Begleitpersonensitzungen</li> <li>- Aufgabenverteilung innerhalb des Projektteams</li> <li>- Aufgaben-, Kompetenz- und Funktionsfestlegung</li> <li>- Kontinuierliches Projekt-Controlling</li> </ul>
	Projektbegleitung: Dr. Elisa Fiala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dient der kontinuierlichen Reflexion des Projektverlaufes und seiner Auswirkung auf das Projektteam</li> <li>- Hilft dem Projektteam unbeachtete Aspekte aufzudecken und blinde Flecken zu beleuchten</li> <li>- Ansprechperson bei Fragen, Konflikten und Auftragsabänderung</li> </ul>

*Tabelle 1: Akteur\*innen und ihre Aufgaben (eigene Darstellung)*

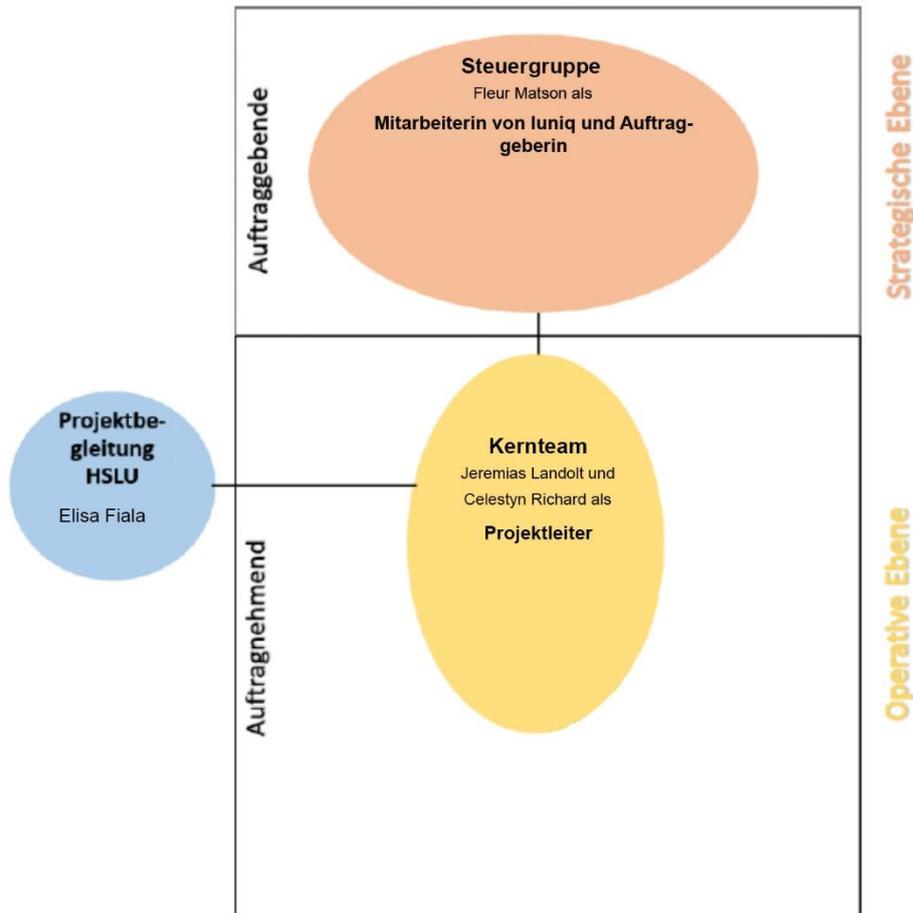


Abbildung 2: Projektaufbauorganisation (eigene Darstellung)

Für die Zusammenarbeit beachten wir folgende Werte: Die Beteiligten tragen stets tatkräftig zum Gelingen des Projekts und der Erreichung seiner Ziele bei. Es besteht eine Bringschuld hinsichtlich der Informationen, die ein Mitglied des Projektteams hat. Es besteht eine Holschuld für Informationen, die ein Mitglied des Projektteams braucht. Wünsche werden angesprochen. Ein respektvoller Umgang untereinander steht im Vordergrund.

### 4.3 Projektablauf

Das Projektteam unterteilt das Projekt in vier Phasen. Während des Moduls 103 Projektmethodik wurde die Projektablauforganisation erstellt. Im Modul 103 plante das Projektteam seine Projektidee und erstellte eine Projektskizze. Die Phase der Planung ist in der Projektablauforganisation nicht enthalten. Insgesamt hat das Projektteam 540 Stunden zur Verfügung, um am Projekt zu wirken. Jeremias Landolt leistet davon 180 Stunden, Celestyn Richard übernimmt die restlichen 360 Stunden. Die Projektablauforganisation befindet sich im Anhang. In folgende Phasen wurde unser Projekt unterteilt:

Begonnen haben wir mit der *Recherche*phase. Bereits in der Vorprojektphase haben wir bestimmt, zu welchen Theorien und Themen wir unsere Recherche vornehmen. Recherchiert haben wir anschliessend zum Konzept der sozialen Inklusion, zum Sozialraum, zur Lebensweltorientierung Thiersch und Hilfe zur Selbsthilfe. Auch befassten wir uns mit berufsethischen und gesetzlichen Grundlagen und der organisierten Nachbarschaftshilfe.

Die *Interview*phase umfasst mehrere Teilschritte. Zum einen vollzogen wir hier die Akquise von Expert\*innen. Auf Internetseiten der Vermittlungsorganisationen von organisierter Nachbarschaftshilfe gelangen wir auf unsere Expert\*innen. Diese kontaktierten wir anschliessend und fragten sie an, ob sie an unserem Interview teilnehmen wollen. Uns gelang es, vier Expert\*innen zu akquirieren. Danach erstellten wir den Leitfaden für die Interviews. Der Leitfaden bezieht sich auf die hinderlichen und förderlichen Faktoren der organisierten Nachbarschaftshilfe und auf die Besonderheiten von Menschen mit Behinderungen im Rahmen der organisierten Nachbarschaftshilfe. Ein weiterer Teilschritt der Interviewphase stellt das Interviewführen dar. Drei von vier Interviews waren per Zoom. Ein Interview durften wir beim Sitz der Vermittlungsorganisation führen. Die Anreisezeit zur Expertin wurde ebenfalls im Teilschritt der Interviewführung aufgeführt.

Die *Verknüpfung*phase umfasst ebenfalls mehrere Teilschritte. Nachdem die Interviews durchgeführt worden sind, begannen wir zu transkribieren und zu paraphrasieren. Als Grundlage dafür benutzten wir die Tonaufnahmen der Interviews. Danach erstellten wir zu jedem Interview Überschriften nach Meuser und Nagel (1991). Bevor wir uns an das Formulieren der Überschriften wagten, recherchierten wir die Methodik von Meuser und Nagel (1991). Die Überschriften wurden mit der Begleitperson besprochen und verbessert. Anschliessend verglichen wir die Interviews thematisch. Dafür verwendeten wir die Methodik von Mayring (2010). Für die Methodik von Mayring (2010) musste ebenfalls in dieser Phase recherchiert werden. Im Anschluss erstellten wir nach Mayring (2010) unsere Kategorien. Hier wurden wir ebenfalls von der Begleitperson unterstützt. Diese wurden schliesslich mit der Theorie verknüpft. Die Projektteamsitzungen unterstützten uns im Prozess der Verknüpfungphase.

Die *Abschluss*phase begann mit der Vorbereitung der Meilensteinsitzung. Eine Präsentation wurde vorbereitet. Für die Präsentation wurde ein Flip-Chart erstellt. Während der Meilensteinsitzung präsentierten wir der Auftraggeberin und der Begleitperson die Ergebnisse der Expert\*inneninterviews und gaben einen Einblick in die theoretische Verknüpfung. Im Anschluss der Präsentation führten wir mit allen Beteiligten eine fachliche Diskussion. In dieser Diskussion formulierten wir basierend auf unsere Ergebnisse Handlungsempfehlungen für

Lunig. Später verfassten wir unsere Rohfassung zu unserem Forschungsprojekt. Die in der Meilensteinsitzung formulierten Handlungsempfehlungen integrierten wir in Form von Schlussfolgerungen im Forschungsbericht. Im Teilschritt «Endfassung» verbesserten und korrigierten wir gegenseitig unsere Texte und gestalteten unser Layout.

## 5. Methodisches Vorgehen

Die grundlegende Literaturrecherche hat ergeben, dass es in der Schweiz wenige Erkenntnisse zum Thema Menschen mit Behinderungen und Nachbarschaftshilfe gibt. Daher wird eine qualitative Erhebung durchgeführt mit einem explorativen Forschungsdesign. Die Datenerhebung soll durch ein Expert\*inneninterview stattfinden. Die Vergabe des Expert\*innenstatus, so Meuser und Nagel (1991), wird durch die Forschenden vorgenommen, geleitet durch die Forschungsfrage. Expert\*innen sollten einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse haben (S. 443). Interviewt werden sollen Personen, welche in der Nachbarschaftshilfe organisierend tätig sind. Konkret sind es Personen, welche einzelne Freiwillige an Hilfesuchende vermitteln.

### 5.1 Sampling

Unter Sampling versteht man gemäss Metzger (2020) die Stichprobenziehung. Es wurden Personen ausgewählt, welche Erfahrungen in der Organisation von Nachbarschaftshilfe haben. Das Projektteam legte aus ökonomischen Gründen eine Maximalentfernung von zwei Stunden Zugfahrt von den Wohnorten des Projektteams fest.

Für die organisierte formale Freiwilligenarbeit scheint es in der Deutschschweiz zwei grosse Organisationen zu geben: Zeitgut und KISS. Gemäss Expertin 4 waren diese beiden Organisationen ursprünglich zusammen, trennten sich jedoch aufgrund von Streitigkeiten über den Namen. Einige Zeitgut-Anbieter sind auf der Homepage von Netzwerk Nachbarschaftshilfe Schweiz aufgeführt (Nachbarschaftshilfe Schweiz, 2022). Ein Überblick über die Organisationen von KISS bietet die Rubrik «Organisationen» der zentralen Websites (Fondation KISS, 2022). Die Organisationen wurden über E-Mail angefragt. Schliesslich konnten vier Interviews vereinbart werden.

### 5.2 Datenerhebung - Leitfadeninterview

Gemäss Meuser und Nagel (1991) ist das Leitfadeninterview für ein Expert\*inneninterview die geeignete Wahl. Zwar schränken die vorher festgelegten Fragen die Breite der erhobenen

Daten ein. Es gibt jedoch zwei Vorteile: die Datenerhebung bleibt im Feld der Expert\*innen und bewegt sich nicht zu weit vom Forschungsinteresse weg (S. 448 - 451). Helfferich (2014) beschreibt einen Leitfaden grundsätzlich als strukturierte Vorgabe, wie der Interviewablauf gestaltet ist. Er kann explizit vorformulierte Fragen oder auch Stichworte für frei formulierbare Fragen enthalten. Er bietet eine grösstmögliche Offenheit, aber auch die nötige Strukturierung (S. 559). Somit können die Expert\*innen eigene Begriffe einbringen (S. 562). Metzger (2020) unterteilt den Ablauf in drei Phasen: Eröffnung, Leitfadenfragen, Nachfragen. Die Eröffnung des Gesprächs nennt Metzger den «Eisbrecher» und ist eine Frage, bei welcher die Interviewpartner\*innen möglichst frei erzählen können. Nach den Leitfadenfragen folgt ein immanentes oder exmanentes Nachfragen, je nachdem, ob es sich um angeschnittene oder ausgeklammerte Themen im Interview handelt (S. 5). Die Strukturierung des Leitfadens erfolgte entsprechend der Projektziele anhand der Kategorien förderlich / hinderlich / Besonderheiten. Für die Erstellung des Leitfadens schlägt Metzger die Auswertung eines Brainstormings entlang des SPSS-Prinzips vor: S für Sammeln, P für Prüfen, S für Streichen und S für Subsumentieren (S. 7).

Die Frage: «Woran denken Sie, wenn Sie das Wort «behindert» hören?» sollte die Interviewten im Teil «Besonderheiten» aus der Reserve locken. Weil sie jedoch über den Gebrauch des Wortes sprachen, anstatt darüber, was für sie als Koordinationsperson von Nachbarschaftshilfe für Assoziationen und Erfahrungen vorhanden sind, wurde die Frage nach dem zweiten Interview geändert in: «Was bedeutet es für Sie als Vermittlungsperson, wenn Mitglieder eine Behinderung aufweisen?».

Die Interviews fanden statt im Zeitraum vom 29.06.22 bis 07.07.22. Es wurden je 30 - 45 Minuten Zeit eingeplant. Die Einverständniserklärung für die Verwendung des Interviews wurde mündlich eingeholt. Die Anonymität und der Datenschutz wurden gewährleistet, indem die Expert\*innen anonymisiert mit den Ziffern 1 bis 4 versehen wurden. Von den interviewten Personen arbeiten zwei im Kanton Zürich, eine im Kanton Zug und eine in der Ostschweiz. Drei Interviews fanden per Zoom statt, eines wurde persönlich vor Ort vom Projektteam geführt. Mit Experte 2 wurde auf Wunsch ein Vorgespräch geführt.

## 5.3 Datenaufbereitung

Mit dem Einverständnis der Expert\*innen wurden die Interviews als Tonspuren aufgenommen, denn die Auswertung setzt eine *Transkription* voraus (Meuser und Nagel, 1991, S. 456). Das Schweizerdeutsche wurde in Schriftsprache übersetzt. Im Gegensatz zum biographischen In-

interview wird nicht die gesamte Tonaufnahme transkribiert, Lautgeräusche werden keine aufgeschrieben (ebd). Die *Paraphrase* soll dem Gesprächsverlauf chronologisch folgen und das Gesagte zusammenfassen. Ob man transkribiert oder nur paraphrasiert, hängt von den leitenden Forschungsfragen ab. Beim Paraphrasieren sehen Meuser und Nagel es als Herausforderung an, wichtige Inhalte und Themen nicht wegzulassen (S. 457).

## 5.4 Datenauswertung

Hauptinstrument war das Auswertungsverfahren für Expert\*inneninterviews, welches von Meuser und Nagel (1991) entwickelt wurde. Ergänzend wurde die von Mayring (2010) erörterte Methodik zur Inhaltsanalyse verwendet. Eine Übersicht über die Kombination der einzelnen Schritte bietet Tabelle 1. Beides sind interpretative Methoden (Meuser und Nagel, S. 452; Mayring, S. 57). Beim Expert\*inneninterview ist gemäss Meuser und Nagel das Interesse nicht der Einzelfall, sondern das von den Expert\*innen geteilte Wissen (S. 453).

Gemäss Mayring (2010) ist die *Paraphrase* bereits eine Interpretation. Diese ist regel- sowie theoriegeleitet (S. 57). Mit regelgeleitet ist die Analysetechnik gemeint und deren Ablauf (S. 59). Für die Paraphrase wendet Mayring die sogenannte Z1-Regel an. Dabei werden wenig inhaltstragende Teile, wie zum Beispiel ausschmückende und verdeutlichende Wendungen gestrichen. Eine einheitliche Sprachebene wird angestrebt, die Aussagen in grammatikalische Kurzform gegossen (S. 69 - 70). Bei der Entscheidung, wie viel und was weggelassen werden konnte, orientierte sich die Projektgruppe an der Forschungsfrage. Die Passagen wurden nach Aussagen mit Bezug zu sozialer Inklusion durchgesehen.

Für die Verdichtung des Materials empfehlen Meuser und Nagel (1991), dass die paraphrasierten Passagen mit *Überschriften* versehen werden. Die Sprache und Ausdrücke der Interviewten werden womöglich übernommen. Eine Passage kann eine oder mehrere Überschriften enthalten, abhängig davon, wie viele Themen angerissen wurden. Das Zerreißen der Sequenzialität des Textes ist in diesem Prozess erlaubt (S. 458).

Beispiel für eine Überschrift:

Organisierte Nachbarschaftshilfe vereint Menschen, die niederschwellig und spezifisch Hilfe leisten wollen, mit Personen, die Unterstützung benötigen.

Im *thematischen Vergleich* löst man sich von der einzelnen Texteinheit ab (Meuser und Nagel, 1991, S. 460). Es wird nach thematisch vergleichbaren Textpassagen Ausschau gehalten. Eine textnahe Kategorienbildung verwendet auch hier womöglich die Ausdrücke der Ex-

pert\*innen. Die Überschriften werden vereinheitlicht, also aneinander angeglichen. Textpassagen aus allen Interviews, in denen dieselben Themen behandelt werden, werden zusammengestellt (S. 459 - 462). Mayring (2010) stellt dazu ein Regelwerk zur Verfügung (S. 70). Zuerst werden bedeutungsgleiche Paraphrasen gestrichen, zentral inhaltstragende Paraphrasen werden übernommen (Regel Z3). Anschliessend werden inhaltstragende Paraphrasen mit gleichem/ähnlichem Gegenstand zu einer Paraphrase gebündelt (Regel Z4) (S. 70). Die erste Reduktion liefert also keine Veränderung, nur eine Streichung von Paraphrasen. In der zweiten Reduktion werden die übriggebliebenen Paraphrasen zusammengeführt. Diesen Vorgang nennt Mayring Abstraktion (S. 67). Gemäss der Definition von Oxford Languages bedeutet abstrahieren: aus dem Besonderen das Allgemeine entnehmen. Eine zweite Bedeutung ist: (von etwas) absehen, (auf etwas) verzichten (Oxford Languages, ohne Datum).

Anschliessend folgt die *Zusammenstellung der neuen Aussagen als Kategoriensystem*. Hierfür ist Mayring (2010) zufolge die induktive Kategorienbildung besonders ergebnisreich. Bei dieser werden die bedeutenden Kategorien aus dem Text herausgebildet. Das Thema der Kategorien wird theoriegeleitet bestimmt: Die Forschungsfrage liefert Selektionskriterien, nach denen in wichtige und unwichtige Paraphrasen unterschieden wird (S. 83 - 85). In diesem Fall ist es die Frage nach den Inklusionsbedingungen der Nachbarschaftshilfe. Dementsprechend wurden die Kategorien unterteilt in förderliche und hinderliche Faktoren in Bezug auf Inklusion. Dies geschah durch Sortieren der einzelnen, eingefärbten Aussagen in Papierform. Aus dem erarbeiteten Kategoriensystem können gemäss Mayring mittels theoretischer Erwägungen anschliessend die Hauptkategorien gebildet werden (S. 83 – 85).

Beispiel für eine Kategorie:

Niederschwellige, spezifische Hilfe für Zielgruppe (förderliche Faktoren)

In der Stufe *soziologische Konzeptualisierung* findet gemäss Meuser und Nagel (1991) eine Ablösung von den Texten der Interviewten statt. Das Gemeinsame im Verschiedenen wird begrifflich gestaltet, d.h. in die Form von Kategorien gegossen. So wird das gemeinsam geteilte Wissen der Expert\*Innen verdichtet (S. 462). In der theoretischen Generalisierung schliesslich wird die Empirie mit der Theorie konfrontiert (S. 465).

Meuser & Nagel (1991)	Mayring (2010)
Transkription/Paraphrase	Transkription/Paraphrase
Überschriften	Generalisierung auf das Abstraktionsniveau
Thematischer Vergleich	erste Reduktion (bedeutungsgleiche Paraphrasen streichen)  zweite Reduktion (Zusammenfassen)
Soziologische Konzeptualisierung	Zusammenstellung der neuen Aussagen als Kategoriensystem
Theoretische Generalisierung	Rücküberprüfung am Ausgangsmaterial

Tabelle 2: Auflistung der im Projekt angewandten (grün) sowie ausgelassenen Schritte (rot) von Meuser und Nagel (1991), resp. Mayring (2010) im Vergleich (eigene Darstellung)

## 6. Darstellung der Untersuchungsergebnisse

### 6.1 Beschreibung und Interpretation der Ergebnisse

Nun werden die Ergebnisse anhand der gebildeten Kategorien dargelegt. Die Kategorien teilen wir in zwei Gruppen auf: Förderliche und hinderliche Faktoren der organisierten Nachbarschaftshilfe und somit auch zur sozialen Inklusion. Die Reihenfolge der Kategorien spielt hierbei keine Rolle. Dabei ist die Trennlinie zwischen förderlich und hinderlich nicht immer trennscharf.

#### Gruppe: förderliche Faktoren

##### Kategorie: Realistischer Blick mit Ressourcenorientierung

Die Expertinnen und Experten betonen, dass jeder Mensch Ressourcen hat – natürlich auch Menschen mit Behinderungen. Als Koordinator einer Vermittlungsorganisation ist es von grosser Wichtigkeit, die Fähigkeiten und Ressourcen der Mitglieder aufzudecken, damit sie gezielt

und ressourcenorientiert eingesetzt werden können. Ressourcenorientiertes Vermitteln kann dadurch den Inklusionsgedanken stärken. Als Gebende sind Menschen mit Behinderungen in organisierter Nachbarschaftshilfe kaum vertreten. Die Koordinationspersonen erklären sich dies dadurch, dass die Ressourcen und Möglichkeiten der Menschen mit Behinderungen eingeschränkt sind. Es wurde von einer Koordinationsperson die Erfahrung gemacht, dass es Menschen mit Depressionen überfordern kann, dem Tandem mitzuteilen, wenn sie nicht zu vereinbarten Terminen erscheinen können. Die Expertin pauschalisiert dies unter dem Begriff Unzuverlässigkeit. Es ist zu vermuten, dass noch weitere Faktoren eine Rolle spielen, dass Menschen mit Behinderung als Gebende in der organisierten Nachbarschaftshilfe untervertreten sind.

«Mit ihren Möglichkeiten, ja. Das hat es auch schon gegeben. Vielleicht ist es ein Telefonat führen mit den Leuten, oder einfach teilhaben.» (Experte 2 auf die Frage, ob Menschen mit Behinderung auch als Geber in der organisierten Nachbarschaftshilfe tätig sein können.)

### **Kategorie: Offenheit für Mensch mit Behinderung als Gebende**

Die Koordinator\*innen sind offen gegenüber Menschen mit Behinderungen und sind überzeugt, dass sie mit ihren Möglichkeiten einen Beitrag leisten können. Trotzdem berichten die K. von kaum MmB als Klientel. Grundsätzlich scheinen die Expert\*innen zu befürworten, dass ihre Angebote für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein sollten.

«Mich würde es begeistern, wenn jemand auf mich zutreten würde, von seinen Behinderungen erzählen und sagen würde, «hey, ich will da auch etwas leisten», da wäre ich sehr offen.» (Expertin 3)

### **Kategorie: Niederschwellige, spezifische Hilfe für Zielgruppe**

Vermittlungsorganisationen der organisierten Nachbarschaftshilfe bringen Menschen zusammen, die etwas geben wollen, mit Menschen, die Unterstützung benötigen. Weil die Vermittlungsorganisationen zum Teil bis zu über 500 Mitglieder verfügen, kann die Hilfe sehr spezifisch eingesetzt werden. Es entsteht also eine grosse Vielfalt von Hilfen und diverse Angebote werden geleistet. Die Niederschwelligkeit hat in der organisierten Nachbarschaftshilfe eine grosse Bedeutung. Hilfe zu leisten und anzunehmen ist leicht, natürlich und unbürokratisch. Mit einem geringen Aufwand kann ein Angebot in Anspruch genommen werden.

«Jemand, der am Sterben war, wollte unbedingt ein Hang-Instrument. Ich wusste, dass ich jemanden kenne, der das Hang hatte. Und diese Person ging zur anderen Person

Hang spielen. Ich bekomme Gänsehaut. Das ist nur möglich, weil wir 550 Leute haben mit verschiedenen Tätigkeiten, Biografien und Sprachen.» (Expertin 4)

### **Kategorie: Wertschätzung**

Die Expert\*innen sehen die Wertschätzung als zentrales Element in der organisierten Nachbarschaft an. Beispielsweise ist man laut den Expert\*innen als Mitglied dazu befugt, geleistete Stunden auf ihrem Zeitkonto anderen Mitgliedern zu schenken. Das kann die neuen, beschenkten Mitglieder dazu motivieren, schon von Beginn an auch Hilfe anzunehmen. Sie schätzen somit die geleistete Arbeit der schenkenden Person.

Aber auch das Bewusstsein, dass auch kleine Hilfe wertgeschätzt wird, ist von grosser Bedeutung. Häufig können auch ganz kleine Hilfeleistungen einem anderen Menschen eine grosse Unterstützung im Alltag bieten. Die Expert\*innen werben für kleinere Hilfeleistungen, weil diese weniger Bindung und Verpflichtung bedeuten, im Sinne eines «Schnuppens».

«Geben ist manchmal auch ein Nehmen, denn wer Hilfe annimmt, gibt Wertschätzung zurück. Beim Gedanken: «Hey, das ist toll, hier kann ich wirklich etwas leisten» entstehen gute Gefühle.» (Expertin 3)

### **Kategorie: Individuelle Persönlichkeiten sind entscheidend für Matching**

Laut der Expert\*innen wird im Abklärungsgespräch zwischen Koordinator\*in und Mitglied abgeklärt, wer die Person ist, was sie empfangen und geben möchte und wo ihre Kompetenzen liegen. Dabei bietet sich für die Koordinationsperson die Möglichkeit, den Charakter des neuen Mitglieds einzuschätzen. Zwei von vier Expert\*innen betonen, dass genaue Abklärungen dabei helfen, negative Erfahrungen in Tandems zu vermeiden. Dadurch bleibt die Motivation der Freiwilligen erhalten und ein Reputationsschaden wird vermieden. Nach dem Einrichten des Tandems wird das Tandem von den Koordinator\*innen in Form von Zwischengesprächen begleitet, damit sie früh intervenieren können, wenn die Chemie im Tandem nicht stimmt. Eine Expertin berichtete ausserdem von Abbrüchen, weil die Persönlichkeiten von Koordinationspersonen und Freiwilligen nicht zueinander passten.

«Bisher sind wenig Tandems/Einsätze nicht gegangen. Das liegt auch an meiner intensiven Vorabklärung.» (Expertin 4)

«...wenn man vielleicht zu spät nachfragt, ob der Einsatz läuft, ist der Einsatz schon verlaufen oder findet gar nicht mehr statt. Darum ist die Begleitung auch wichtig.» (Experte 2)

«Der Mensch steht im Mittelpunkt. Man muss zuhören, was er will. Es geht um sie. Und rundherum schauen, was er braucht.» (Expertin 4)

### **Kategorie: Verbindung Tätigkeit und Beziehung**

Die Interviews ergaben, dass bei einem Tandem die Tätigkeit im Vordergrund steht und dass mit der Zeit der Beziehungsteil wichtiger wird. Eine interviewte Person hat die Erfahrung gemacht, dass einsame Menschen sich Probleme erschaffen, damit sie mit ihrem Tandem in Kontakt treten können.

«[...] grösstenteils steht immer noch die Tätigkeit im Vordergrund. Andere Personen merken erst durch die Tätigkeit: «Hey, der Kontakt tut mir eigentlich gut!».» (Experte 2)

### **Kategorie: Teilhabe**

Drei von vier Expert\*innen berichten, dass die organisierte Nachbarschaftshilfe ein grosses Potential im Hinblick auf den gesellschaftlichen Austausch bietet. Sie ermöglicht Teilhabe an der Gesellschaft. Es werden Räume geschaffen, an denen sich Leute begegnen können. Unter anderem gibt es Angebote wie Cafes oder Spielnachmittage, in denen sich Menschen gegenseitig kennenlernen können. So werden Leute auf die Vermittlungsorganisationen aufmerksam, denn nicht nur Mitglieder dürfen diese Angebote wahrnehmen. Die organisierte Nachbarschaftshilfe bietet eine Chance, dass getrennte Lebenswelten (z.B. stationäre Betreuung und die Gesellschaft) Anschluss zueinander finden.

### **Kategorie: Gebraucht werden**

Laut den Koordinationspersonen kann die organisierte Nachbarschaftshilfe ein Gefühl vermitteln, gebraucht zu werden. Besonders ältere Leute fühlen sich auf dem Abstellgleis, obwohl sie viel aus ihrem Leben mitbringen können.

«Die Leute sagten, dass sie für niemanden mehr nützlich sind. Das ist sehr schlimm. Mich braucht niemand mehr auf dieser Welt. Und genau das kann gebracht werden bei der organisierten Nachbarschaftshilfe.» (Expertin 4)

### **Kategorie: Luniq als Mit-Koordinator**

Der Verein Luniq könnte seine Nutzenden als Mit-Koordinator begleiten, Tandems würden über die diesbezüglich offen eingestellte organisierte Nachbarschaftshilfe laufen.

«Wenn man von Personen weiss, die Unterstützung benötigen, welche nicht Fachpersonen ausführen müssen, dass man diese an der Hand nimmt und zu uns kommt. Das fände ich spannend. Das wäre eine Aufgabe, die Luniq übernehmen könnte, quasi als Mit-Koordinatorin das Zusammenbringen. Und dann könnten die Tandems über uns laufen.» (Expertin 3)

### **Kategorie: Stabilitätsfaktoren für Hilfebeziehung**

Laut den Expert\*innen gibt es einige förderliche Faktoren für ein gelungenes Tandem in der organisierten Nachbarschaftshilfe. Diese bestehen einerseits aus der Begegnung auf Augenhöhe. Das Bewusstsein, dass man gleichgestellt ist, ist ein wesentlicher Bestandteil der Inklusion. Als weiteren Faktor nennen sie die Fähigkeit, sich abzugrenzen. Dabei sei es hilfreich, über gute kommunikative Skills zu verfügen. Somit könne man sich bei Bedarf schützen vor Arbeit, die über den vereinbarten Einsatz hinausgeht. Entscheidend ist in jedem Fall, dass die Mitglieder Freude an der Tätigkeit erlangen können und Dankbarkeit für die Hilfeleistungen ausdrücken.

«Freiwilligenarbeit muss immer gut tun im Herzen und mir Freude machen. Freiwilligenarbeit ist für den Faktor Gesundheit sehr hoch.» (Expertin 4)

Eine weitere, hier kurz beschriebene Kategorie ist die **Selbstbestimmung**: Mitglieder entscheiden selbst, ob sie Einsätze leisten, respektive annehmen oder nicht.

### **Gruppe: Hinderliche Faktoren**

#### **Kategorie: Koordinationspersonen machten die Erfahrung, dass nicht alle Gebende sich als Tandems bei herausfordernden Verhaltensweisen eignen**

Soziale Inklusion will die Zusammenarbeit zwischen Menschen mit Behinderung und Menschen ohne Behinderungen fördern. In der organisierten Nachbarschaftshilfe geht man diesen Zielen nach. Aus dem Kontext des Gespräches lässt sich schliessen, dass die Expertin unter anderem Menschen mit Demenzerkrankungen oder Menschen mit psychischer oder geistiger Behinderung als Menschen mit herausfordernden Verhaltensweisen versteht. Tandems, welche Menschen mit herausfordernden Verhaltensweisen unterstützen wollen, brauchen der Expertin zufolge eine gewisse Sensibilität und Empathie. Sie müssen auf die Leute eingehen können, dafür ist es nützlich, über Wissen zum Krankheitsbild zu verfügen. Kommunikative Skills helfen den Geber\*innen, sich bei Bedarf abzugrenzen, so die Expertin. Weiter berichtet sie von der Erfahrung, dass einsame Menschen potenziell grösseren Aufwand für Gebende bedeuten. Bei dieser Personengruppe steht nicht die Tätigkeit im Vordergrund, sondern die Zeit, die man im Zuge der Tätigkeit zusammen verbringt. Sie klärt daher auf beiden Seiten gut

ab, was die Grenzen und Möglichkeiten sind. Die Auswertung dieser Kategorie ergab, dass alle Expert\*innen bemüht sind, negative Erlebnisse in der Freiwilligenarbeit zu verhindern. Die Koordinationspersonen tragen somit grosse Verantwortung für den Erfolg der Organisation.

### **Kategorie: Hemmungen Hilfe anzunehmen**

Soziale Inklusion setzt die gesellschaftliche Teilhabe für jeden voraus. Jeder Mensch soll in der Gesellschaft teilhaben können. Soziale Inklusion ist ein Geben, aber auch ein Nehmen. Expert\*innen erzählen, dass viele Menschen Schwierigkeiten haben, Hilfe anzunehmen.

«Das Annehmen ist etwas vom Schwierigsten. Hilfe geben ist für die Leute viel einfacher. Um Hilfe anzunehmen muss ich sagen, dass ich etwas nicht kann. Du musst wie von oben runter gehen. Das ist nicht einfach.» (Expertin 4)

«Viele Hilfesuchende haben Hemmungen, Hilfe anzunehmen. Das ist der grösste Punkt, den wir merken. Das System der Zeitgutschriften ist schon gut. Aber manchmal hinderlich, wenn Leute denken: Ich habe ja noch gar keine Zeitgutschriften, ich habe ja gar kein Recht etwas einzulösen.» (Expertin 3)

«Nehmende sind häufig aus einer Generation, die altersbedingt die Einstellung hat: Ich mache es selber, bitte nicht um Hilfe ohne Gegenleistung. Diese Schwelle zu über-treten ist manchmal ein Kunststück.» (Experte 1)

### **Kategorie: Instabilitätsfaktoren für Hilfebeziehungen**

Laut den befragten Expert\*Innen sind hinderliche Faktoren für ein Tandem unter anderem Schwierigkeiten mit der Zuverlässigkeit, fehlende zeitlichen Ressourcen, unstimmgige Bedingungen/ Anforderungen, nicht mehr matchende Tandems und persönliche Differenzen zwischen Mitglied und Koordinator\*in.

### **Kategorie: Scham wegen Einsamkeit erschwert Inklusion**

Obwohl es laut einem Experten bereits legitimer als auch schon ist, sozial einsam zu sein, ist die Einsamkeit noch heute mit Scham behaftet. Viele Leute schämen sich, einsam zu sein und haben dadurch Schwierigkeiten, über ihre Einsamkeit offen zu kommunizieren. Laut einer anderen Expertin wird die Einsamkeit direkt im Kennenlerngespräch offen angesprochen. Die Koordinationsperson fragt das Mitglied direkt, ob es von Einsamkeit betroffen ist. Weil es gemäss der Expertin potentiell aufwendiger ist, einsamen Menschen zu helfen, verringert die soziale Einsamkeit den Pool an potentiellen Helfenden und verringert somit die Inklusionschancen. Andererseits kann die organisierte Nachbarschaftshilfe Kontakte für sozial schlecht

vernetzte Menschen bieten. Einsame Menschen werden dann laut der Expertin zu Anlässen eingeladen, wo sie Leute kennenlernen und in Kontakt treten können.

Eine weitere, hier kurz beschriebene Kategorie ist die **Abgrenzung Freiwilligenarbeit von bezahlter Facharbeit**: Die Koordinationsperson ist gehemmt, Einsätze zu vermitteln, wo eine bezahlte Fachkraft, z.B. Sozialarbeitende für die gleiche Arbeit bezahlt würden.

### **Besonderheiten in der Vermittlung von Menschen mit Behinderungen**

Im Folgenden werden die gesammelten Erkenntnisse aufgeführt in Bezug auf Besonderheiten, welche bei der Vermittlung von Menschen mit Behinderungen auftreten können.

- ❖ Menschen mit Behinderungen sind in den befragten Vermittlungsorganisationen zahlenmässig gering.
- ❖ In der Wahrnehmung der Expert\*innen können Menschen mit Behinderungen eher wenig geben.
- ❖ Nicht alle Freiwilligen können oder wollen Menschen mit Behinderungen helfen.
- ❖ Es gibt jedoch auch Erfolgsgeschichten!
- ❖ Die Organisationen nehmen ein Spannungsfeld zwischen Freiwilligenarbeit und bezahlter Facharbeit wahr.
- ❖ Der Behinderungsbegriff wird im Rahmen der Organisation ein Stück weit auf alle übertragen, da viele Mitglieder Hilfebedarf haben. sprich etwas entgegennehmen: sei es direkte Hilfe oder Wertschätzung für die geleistete Arbeit.

## 6.2 Theoretische Kontextualisierung der Untersuchungsergebnisse

Auf die Forschungsfrage «*Inwiefern können Vermittlungsangebote von Nachbarschaftshilfe zur sozialen Inklusion von Menschen mit Behinderungen beitragen?*» gibt die Studie mehrere Antworten. So zeigt sich im Datenmaterial, dass das Potential zur sozialen Inklusion in den Strukturen der Organisationen vorhanden ist. Die Koordinationspersonen stellen Kontakte her zwischen Menschen, welche potentiell interessiert sind an Nachbarschaftshilfe.

In einem sozialpädagogisch geprägten Verständnis geht *Inklusion* gegen soziale Ausgrenzung und Armut mit geeigneten Mitteln vor (Wansing, 2014, S. 139 - 140). Die von den Expert\*innen genannte Niederschwelligkeit des Angebotes wird ergänzt mit ihrer grundsätzlichen Offenheit für die Vermittlung von Menschen mit Behinderungen. Trotzdem: Es gibt kaum MmB als Klientel. Grundsätzlich fehle es an Mitgliedern, welche Hilfe annehmen. Viele würden

sich schämen, Hilfe anzunehmen wie in den Zitaten der Kategorie «Hemmungen, Hilfe anzunehmen» sichtbar wird. Eine erhöhte Bürgeraktivität dient als Prävention, um neue soziale Probleme zu verhindern, wie sie die *Sozialraumorientierung* fordert (Schoneville, 2014, S. 311). Dadurch, dass man sich gebraucht fühlt, können den Expert\*innen zufolge auch Einsamkeitsgefühle vermindert werden. Die Projektgruppe erkannte, dass durch die Kontakte innerhalb der Organisation die Tandems auch unabhängiger von fremder Hilfe ausserhalb des Netzwerks sind. Dies entspricht dem Grundgedanken der Hilfe zur Selbsthilfe, wie er beschrieben wird von Aner und Hammerschmidt (2014, S. 128 -130). Denn die Selbstorganisation der Tandems macht sie auch ein Stück weit unabhängig von den Koordinationspersonen.

Die *Lebensweltorientierung* richtet sich am Alltag der Klientel aus (Engelke, 2018, S. 429). Die von den Koordinationspersonen durchgeführten Abklärungsgespräche können als Aufdecken der vorhandenen Ressourcen und Herausforderungen angesehen werden. Diese Auseinandersetzung mit eigenen Ressourcen und Defiziten im Alltag mündet in einer Partizipation, die gemäss Thiersch et al. (2012) auch den Paradigmen der Sozialen Arbeit in der Behindertenhilfe entsprechen (S. 93). Die Projektgruppe sieht Potential, dass die Hemmungen, Hilfe anzunehmen mit dem von Engelke (2018) beschriebenen «wecken uneingelöster Sehnsüchte und Wünsche» auf eine positive Art und Weise überwunden werden könnten (S. 429). Nachbarschaftliche Hilfe könnte durchaus eine Möglichkeit zur Erfüllung des UNO-BRK Artikel 19 «Unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft» darstellen.

## 7. Evaluation und Sicherung der Nachhaltigkeit

Die abschliessende, bilanzierende Evaluation basiert auf den fünf Fragen nach Heiner et al. (1994, S. 135).

### • **Wirklichkeit: Was wurde effektiv erreicht?**

Es wurden vier Expert\*inneninterviews zum Thema organisierte Nachbarschaftshilfe durchgeführt. Diese wurden vom Projektleiterteam nach Meuser und Nagel (1991) und Mayring (2010) ausgewertet. Das erlangte Expert\*innenwissen wurde in der Meilensteinsitzung der Auftraggeberin und der Mentorin in Form einer Präsentation geteilt. In diesem Setting wurden Handlungsempfehlungen für Luniq ausgearbeitet. In Form von Schlussfolgerungen wurden die Handlungsempfehlungen für Luniq im Forschungsbericht festgehalten. Die Handlungsempfehlungen bietet Luniq Möglichkeiten, ihr weiteres Handeln anzupassen und auf diese Weise ihren Nutzenden ein erweitertes soziales Umfeld zu garantieren.

• **Wünschbarkeit: Wie sind der Ausgangszustand, die Zielsetzung und die erreichte Veränderung zu beurteilen?**

Wir empfanden Luniq als einen sehr angenehmen Auftraggeber für unser Projekt. Die Auftraggeberin hat das Studium an der HSLU seit Kurzem beendet und konnte uns dadurch bestens auf den Weg begleiten. Der Verein Luniq agiert innovativ und will die UNO-BRK realisieren. Obwohl wir nicht mit den Nutzenden von Luniq geredet haben, erlangten wir einen guten Zugang zum Verein.

Unsere Sekundär-Zielgruppe im Projekt sind die Nutzenden von Luniq. In den Expert\*inneninterviews wurden von uns Fragen gestellt, welche die besagte Zielgruppe betreffen. Da wir die Zielgruppe nicht kannten, konnten wir keine konkreten Fragen bezogen auf unsere Zielgruppe stellen. Teils waren die Fragen und Antworten dadurch abstrakt. Hilfreich wäre eine Eingrenzung vom Projekt und der Zielgruppe gewesen..

Während dem Arbeitsprozess realisierten wir, dass unser erstes Teilziel nicht ausreichend genau formuliert wurde. In diesem Ziel erklären wir, dass wir die Leitfadenterviews führen und analysieren werden. Der Begriff «analysieren» ist unklar. Wir wussten nicht genau, nach welchem Arbeitsschritt das Teilziel effektiv erreicht wurde.

Mit unserer Arbeit geben wir Luniq durch das erlangte Wissen der Experten und den gebildeten Kategorien und Interpretationen eine Auswahl von interessanten Gedanken und Aussagen in Bezug auf die organisierte Nachbarschaftshilfe. Spannend wäre, in Zukunft zu erfahren, wie Luniq mit unseren Handlungsempfehlungen umgeht.

• **Wirksamkeit: Wie nahe sind wir den Zielen gekommen?**

Wir gingen in unserer Arbeit unserem Hauptziel nach. Das Hauptziel diente uns unter anderem als Vorbild für unseren Interviewleitfaden. Wir stellten den Expert\*innen Fragen bezüglich förderliche Faktoren der Nachbarschaftshilfe und Fragen zu den hinderlichen Faktoren der Nachbarschaftshilfe. Danach gingen wir in Interviews auf die Besonderheiten von Menschen mit Behinderungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe ein. Im Forschungsbericht teilten wir unsere Kategorien in zwei Gruppen auf: förderliche und hinderliche Faktoren der organisierten Nachbarschaftshilfe. Für die Besonderheiten von Menschen mit Behinderungen erstellten wir keine eigene Gruppe, denn diese tauchen in den anderen zwei Gruppen auf. Die Besonderheiten von Menschen mit Behinderungen in der organisierten Nachbarschaftshilfe haben wir am Ende des Kapitels nur kurz zusammengefasst.

Das erste Teilziel ist erreicht. Insgesamt führten wir vier Expert\*inneninterviews. Von jedem Interview wurde der Ton aufgenommen. Die Tondateien wurden direkt nach dem Beenden des Interviews auf OneDrive hochgeladen. Nur die Projektleiter haben Zugriff auf die Audio-dateien.

Das zweite Teilziel wurde ebenfalls erreicht. Die Interviews wurden nach Meuser, Nagel und Mayring ausgewertet. Während der Meilensteinsitzung wurde das Expert\*innenwissen der Auftraggeberin und der Mentorin in Form einer Präsentation geteilt. In einer fachlichen Diskussion während der Sitzung entwickelten wir Ansätze der Handlungsempfehlungen für die auftraggebende Organisation. Die Nachhaltigkeit wird sichergestellt, indem die Handlungsempfehlungen in Form von Schlussfolgerungen im Forschungsbericht nachfolgend ausformuliert sind.

• **Wirtschaftlichkeit: Mit welchem Aufwand wurde das Ergebnis erreicht?**

In der Projektskizze wurde der Arbeitsaufwand nur bedingt realistisch eingeschätzt. Das Projekt wurde zwar gut strukturiert geplant, trotzdem fehlten in der Projektablauforganisation einige Arbeitsfelder. Diese wurden nachträglich eingefügt. Manche Aufgaben haben weniger und mehr Zeit in Anspruch genommen als geplant. Es gab letztendlich einen zeitlichen Ausgleich. Wir hatten für das Projekt 540 Stunden zur Verfügung und nutzten diese. Uns standen 500 Franken für das Projekt zur Verfügung. Die finanziellen Ressourcen mussten wir nicht ausschöpfen.

• **Verträglichkeit: Gab es (un)erwünschte Nebenwirkungen durch das Ergebnis?**

In der Meilensteinsitzung hat uns die Auftraggeberin gefragt, unsere Ergebnisse und Interpretationen im Team von Luniq in Form einer Präsentation vorzutragen. Wir ziehen dieses Angebot selbstverständlich in Betracht. Die Präsentation würde ausserhalb des Zeitfensters dieses Projekts stattfinden.

## 8. Schlussfolgerungen und Perspektiven

Im letzten Teil gehen wir auf die wichtigsten Evaluationserkenntnisse des Projekts ein. Danach folgen unsere Handlungsempfehlungen für Luniq und die Perspektiven unseres Projekts werden beschrieben.

### 8.1 Die wichtigsten Evaluationserkenntnisse

Mit unserem Forschungsprojekt gelang es uns aufzudecken, dass ein Inklusionspotential in der organisierten Nachbarschaftshilfe vorhanden ist. Die Koordinationspersonen der organisierten Nachbarschaftshilfe sind grundsätzlich offen dafür, dass Menschen mit Behinderungen Mitglied der Organisation sein können. In der Realität gibt es aber nur wenige Menschen mit Behinderung, die Mitglied sind. Es besteht eine Lücke in der Teilnahme von Menschen mit Behinderungen.

In den Interviews lernten wir vieles über das Handeln, die Ziele und Motivation der Organisationen. Wir gewannen Wissen über das Wirken der Tandems und wie Einsätze in der organisierten Nachbarschaftshilfe verlaufen können. Uns fehlt im Nachhinein jedoch der direkte Bezug zur sozialen Inklusion und der organisierten Nachbarschaftshilfe. Da viele Expert\*innen keine Erfahrungen mit Menschen mit Behinderungen in der Organisation sammeln konnten, konnten sie nicht konkret auf das Thema soziale Inklusion in Bezug zu Menschen mit Behinderungen Auskunft geben. Die Umsetzung der sozialen Inklusion wurde selten explizit erläutert.

## 8.2 Handlungsempfehlungen

Die organisierte Nachbarschaftshilfe hat ein grosses Potential, eine soziale Inklusion zu fördern. Darum empfehlen wir Luniq, ihre Nutzende über das Angebot der organisierten Nachbarschaftshilfe zu informieren und sie dafür zu motivieren und bei Interesse einen Zugang zu erschaffen. Die Vermittlungsorganisationen sind offen für neue Mitglieder mit Behinderungen. Wenn ein Interesse bei Nutzenden von Luniq für die organisierte Nachbarschaftshilfe besteht, könnte Luniq folgendermassen vorgehen: Da viele Koordinationspersonen in Vermittlungsorganisationen der organisierten Nachbarschaftshilfe freiwillig tätig sind, haben sie oft wenig Kapazitäten. Wir empfehlen Luniq, sich über die Kapazitäten der Koordinationsperson einen Überblick zu verschaffen. Eine Expertin brachte während eines Interviews den Begriff «Mit-Koordination durch Luniq» ein. In diesem Text greifen wir die Idee der Expertin auf. Wir empfehlen Luniq ihre Nutzende bei Bedarf im Abklärungsgespräch zwischen der Koordinationsperson und den Nutzenden zu begleiten. Es kann durchaus sein, dass Nutzende von Luniq ihre Ressourcen nicht kennen und somit auch der Koordinationsperson mitteilen können, aufgrund der erlernten Hilflosigkeit in stationären Einrichtungen. Luniq kennt die Ressourcen und Defizite ihrer Nutzenden und kann sie in diesem Erstgespräch der Koordinationsperson mitteilen. Durch dieses Gespräch können auch Überschneidungen der Zuständigkeiten in der Zukunft vermieden werden.

In den Expert\*inneninterviews erfuhren wir, dass man als Mitglied nicht nur längerfristige Einsätze leisten/annehmen kann, sondern dass auch die Möglichkeit besteht, einmalige Einsätze zu leisten/ anzunehmen. Wir empfehlen den Nutzenden von Luniq mit einer kleinen, einmaligen Hilfeleistung in die organisierte Nachbarschaftshilfe zu starten. So haben die Nutzenden die Möglichkeit, sich in die Nachbarschaftshilfe heranzutasten und erste positive Erfahrungen zu machen.

Wenn weiterhin Interesse besteht, können Nutzende mit Hilfe der Koordinationsperson ein Tandem für längerfristige Einsätze bilden. Wir empfehlen Luniq, die Koordinationsperson und die Nutzenden zu unterstützen. Beispielsweise könnte Luniq als Tandembegleitung tätig sein

oder Zwischengespräche zwischen Koordinationsperson und Nutzende initiieren. Luniq könnte ebenfalls Zwischengespräche mit den Nutzenden führen. Gemäss den Expert\*innen hat das Matching der Tandems einen hohen Stellenwert. Wir empfehlen Luniq, gezielt ihre Nutzenden in Bezug auf die Zusammenarbeit mit dem Tandem abzufragen, um somit möglicherweise vorzeitig interagieren zu können, wenn die Chemie zwischen den Tandems nicht passt.

Expert\*innen berichten in den Interviews, dass sich nicht jeder Mensch als Tandem für Menschen mit Behinderungen eignet. Viele Menschen haben Unsicherheiten oder Hemmungen, mit Menschen mit Behinderungen zusammen zu agieren. Manche können sich nicht in Menschen mit Behinderungen hineinversetzen oder sind nicht sensibel genug.

Mit Hilfe von Sensibilisierungs- und Aufklärungsarbeit könnte Luniq dem entgegensteuern und somit das Bewusstsein für den Inklusionsgedanken fördern. Luniq könnte in öffentlichen Events, welche von Vermittlungsorganisationen der Nachbarschaftshilfe organisiert sind, Vorträge diesbezüglich halten, um Mitglieder der organisierten Nachbarschaftshilfe zu sensibilisieren. So hätte Luniq einen direkten Zugang zur Zielgruppe (Mitglieder, welche Hilfe oder Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen noch nicht angenommen oder geleistet haben). Wir empfehlen Luniq, den Tandems von Menschen mit Behinderungen Wertschätzung zu schenken. Gebende erhalten somit Mut, von ihren Einsätzen für Menschen mit Behinderungen weiterzuerzählen. Menschen, welche das Hilfeleisten/Erhalten von Hilfe für Menschen mit Behinderungen ablehnen, könnten auf diese Weise sensibilisiert werden.

### 8.3 Perspektiven

Als sinnvolle Massnahme für die Sicherung der Nachhaltigkeit betrachten wir diesen Forschungsbericht als Grundlage für weitere Projekte. Beispielsweise könnte anhand des erlangten Wissens dieser Forschung ein Entwicklungsprojekt erarbeitet werden. In einem Entwicklungsprojekt könnte ein Konzept zum Umgang mit der organisierten Nachbarschaftshilfe für Luniq umgesetzt werden. Eine andere Projektidee, welche an unser Projekt anknüpft, könnte das Erforschen, wie Organisationen der organisierten Nachbarschaftshilfe den Zugang zu Menschen mit Behinderungen schaffen und wie man ihn verbessern kann, beinhalten. Man könnte sich ausserdem fragen, welche Bedeutung die Leistungsfähigkeit der Mitglieder in der organisierten Nachbarschaftshilfe hat.

## 9. Literaturverzeichnis

- Aner, Kirsten & Hammerschmidt, Peter (2014). Hilfe zur Selbsthilfe. In Werner Thole, Davina Höblich, Sarina Ahmed (Hrsg.), *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit* (2., durchges. u. erw. Aufl., S. 128 - 130). utb.
- AvenirSocial (2010). *Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Eigenverlag.
- Bock, Karin (2014). Lebenswelt. In Werner Thole, Davina Höblich, Sarina Ahmed (Hrsg.), *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit* (2., durchges. u. erw. Aufl., S. 198 - 200). utb.
- Duss, Kevin (im Mai 2022). *9 Monate luniq – ein Erfahrungsbericht von Kevin*.  
<https://luniq.ch/9-monate-luniq-ein-erfahrungsbericht-von-kevin/>
- Eidgenössisches Departement des Innern (ohne Datum). *Übereinkommen der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen*. Gefunden am 28. September 2022 unter <https://www.edi.admin.ch/edi/de/home/fachstellen/ebgb/recht/international0/uebereinkommen-der-uno-ueber-die-rechte-von-menschen-mit-behinde.html>
- Engelke, Ernst, Borrmann, Stefan, & Spatscheck, Christian (2018). *Theorien der Sozialen Arbeit. Eine Einführung* (7., überarb. u. erw. Aufl.). Lambertus-Verlag.
- Fondation Kiss (2022). *Organisationen*. Gefunden am 27. September 2022 unter <https://fondation-kiss.ch/-liste/de/organisationen/>
- Franz, Daniel & Beck, Iris (2015). *Evaluation des Ambulantisierungsprogramms in Hamburg*. Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg e. V.
- Freitag, Markus & Manatschal, Anita (2014). Unbezahlt, aber unbezahlbar. Freiwilliges Engagement als soziales Kapital der Schweiz. In Markus Freitag (Hrsg.), *Das soziale Kapital der Schweiz*. Verlag Neue Zürcher Zeitung.
- Fritschi, Tobias, von Bergen, Matthias, Müller, Franziska, Bucher, Noëlle, Ostrowski, Gaspard, Kraus, Simonina & Luchsinger, Larissa (2019). *Bestandesaufnahme des Wohnangebots für Menschen mit Behinderungen. Schlussbericht zuhanden des BSV*. Berner Fachhochschule Departement Soziale Arbeit.

101 Praxisprojekt. Landolt, Jeremias & Richard, Celestyn. Inklusion und Nachbarschaftshilfe

Heiner, Maja, Meinhold, Marianne, Spiegel, Hiltrud von & Staub-Bernasconi, Silvia (1994).

*Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. Lambertus.

Helfferrich, Cornelia (2014). *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (2. Aufl.).

Springer Fachmedien.

Kessl, Fabian (2014). Sozialraum. In Werner Thole, Davina Höblich, Sarina Ahmed (Hrsg.),

*Taschenwörterbuch Soziale Arbeit* (2., durchges. u. erw. Aufl., S. 309 - 310). utb.

Kreft, Dieter & Mielenz, Ingrid (2013). *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder,*

*Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (7., vollst. überarb. u.

aktual. Aufl.). Beltz Juventa.

Ledergerber, Michael, Rey, Caroline & Schaufelberger, Daniel (2020). *Luniq – wohnen wie*

*wir. Grobkonzept zur SEG-Anerkennung*. [unveröffentlichter Antrag]. Verein Luniq.

Luniq (2020). *Projekt*. Gefunden am 27. September 2022 unter <https://luniq.ch/projekt/>

Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (11., aktual.

u. überarb. Aufl.). Beltz.

Metzger, Marius (2020). *Qualitative Evaluation und Forschung*. Unveröffentlichtes Unter-

richtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.

Meuser, Michael & Nagel, Ulrike (1991). ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig be-

dacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In Detlef Garz, Klaus Krai-

mer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen*

(S. 441 - 471). Springer Fachmedien.

Nachbarschaftshilfe Schweiz (2022). *Mitglieder*. Gefunden am 27. September 2022 unter

<https://www.nachbarschaftshilfeschweiz.ch/mitglieder.html>

Oxford Languages (ohne Datum). *Abstrahieren*. gefunden am 12. August 2022 unter

<https://www.google.com/search?q=Abstrahieren&oq=abstrahie->

[ren&aqs=chrome.0.69i59j0i512i9.1713j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Abstrahieren&oq=abstrahieren&aqs=chrome.0.69i59j0i512i9.1713j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

- 101 Praxisprojekt. Landolt, Jeremias & Richard, Celestyn. Inklusion und Nachbarschaftshilfe
- Rehle, Cornelia, Schmitt-Bosslet, Stephanie & Häberlein-Klumpner, Ramona (2021). *Inklusion «am seidenen Faden». Bildungsverläufe von zehn Jugendlichen mit Beeinträchtigungen.* Julius Klinkhardt.
- Schoneville, Holger (2014). Sozialraumorientierung. In Werner Thole, Davina Höblich, Sarina Ahmed (Hrsg.), *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit* (2., durchges. u. erw. Aufl., S. 310 - 311). utb.
- Stalder, René & Pfiffner, Matthias (2021). *Evaluation Projekt luniq. Schlussbericht.* Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Störmer, Norbert (2021). *Inklusion zwischen Utopie und Realität* (Bd. 01). Frank & Timme.
- Thiersch, Hans, Grunwald, Klaus & Köngeter, Stefan (2012). *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch* (4. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Thiersch, Hans (2014). Lebensweltorientierung. In Werner Thole, Davina Höblich, Sarina Ahmed (Hrsg.), *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit* (2., durchges. u. erw. Aufl., S. 200 - 202). utb.
- UNO-BRK (UNO Behindertenrechtskonvention). Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. In Kraft getreten für die Schweiz am 15. Mai 2014. Gefunden unter <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20122488/#fn2>
- Wansing, Gudrun (2014). Inklusion. In Werner Thole, Davina Höblich, Sarina Ahmed (Hrsg.), *Taschenwörterbuch Soziale Arbeit* (2., durchges. u. erw. Aufl., S. 139 - 140). utb.

*Bestätigung Selbsterarbeitung und Zeichenzahl*

Wir versichern, dass

- der vorliegende Projekt-Bericht selbständig erarbeitet worden ist,
- nur erlaubte Hilfsmittel eingesetzt wurden,
- nur die im Projekt-Bericht angegebenen Quellen verwendet und
- alle Zitate und Belege als solche kenntlich gemacht wurden.

**Der Projekt-Bericht hat einen Umfang von 52'498 Zeichen.**

Ort, Datum:

Unterschrift(en):

Glarus und Beromünster, 28.09.2022



## 11. Anhang

- Projektablauforganisation
- Budgetplanung
- Risikoanalyse
- Leitfaden (angepasst gemäss Bericht)
- Transkripte Interviews 1 - 4

Projektablauforganisation						
Projektphasen / Arbeitsschritte / Meilensteine	Kompetenzen / Ressourcen in Stunden					
	Jeremias Landolt 6 ECTS	Celestyn Richard 12 ECTS	Fleur Matson	Dr. Elisa Fiala	SOLL	IST
<b>Recherche 110h</b>						
Berufsethische Grundlagen	4	8			18	12
Gesetzliche Grundlagen	2	3			14	5
Lebensweltorientierung nach Thiersch	7	13			20	20
Soziale Inklusion	8	17			18	25
Nachbarschaftshilfe (NBH) & Caring Communities	5	10			20	15
Sozialraum	6	13			20	19
Allgemeine Recherchen	7	14				21
						117
<b>Interviewphase 95h</b>						
Leitfaden erstellen	8	16		2	25	24
Akquise von ExpertInnen	7	14			20	21
4 - 6 Interviews inklusive Reisezeit	7	14			50	21,5
						66,5
<b>Verknüpfungphase 217h</b>						
Transkription / Paraphrase	16	31			60	47
Überschriften	14	28			30	41,5
Überschriften mit Begleitperson besprechen	2	4		2	12	7
Thematischer Vergleich	11	21			30	31
Zusammenstellung der neuen Aussagen als Kategoriensystem	10	20			30	30
Theoretische Verknüpfung	13	27		3	55	40
15 x Projektteamsitzungen à 1,5 h	15	30				45
						241,5
<b>Abschlussphase 118h</b>						
Vorbereitung Meilenstein	3	5			5	8
Meilenstein: Präsentation der Ergebnisse, Schlussfolgerungen	3	7	3	3	8	10
Rohfassung	13	25			25	38
Endfassung	4	8			25	12
Evaluation	7	15			25	22
Sitzungen mit Dr. Elisa Fiala	4	8		4		12
Schlussfolgerung formuliert	4	9			30	13
						115
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>360</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>540</b>	<b>540</b>

## Budgetplanung

Personalkosten pro Person	Anzahl Stunden	Kosten pro Stunde in CHF	Total in CHF
Personalaufwand Jeremias Landolt	180 h	50.00 CHF	9'000.00 CHF
Personalaufwand Celestyn Richard	360 h	50.00 CHF	18'000.00 CHF
Personalaufwand Elisa Fiala (HSLU)	18 h	150.00 CHF	2'700.00 CHF
<b>Total Personalaufwand</b>	<b>558 h</b>		<b>29'700.00 CHF</b>

Sach- und Betriebskosten	Anzahl	Kosten pro Einheit	Total in CHF
Druck- und Kopierkosten schwarz/ weiss	150	0.20 CHF	30 CHF
Druck- und Kopierkosten farbig	50	0.50 CHF	25 CHF
Binden des Forschungsberichts	7	5 CHF	35 CHF
Geschenk für Experten	5	20 CHF	100 CHF
<b>Total Sach- und Betriebskosten</b>			<b>190 CHF</b>

Spesen	Anzahl	Kosten pro Einheit	Total in CHF
Fahrtkosten Jeremias Landolt	3	40 CHF	120 CHF
Fahrtkosten Celestyn Richard	5	40 CHF	200 CHF
<b>Total Spesen</b>			<b>320 CHF</b>

<b>Gesamttotal Aufwand</b>	<b>CHF 30'210</b>
----------------------------	-------------------

### Ertrag

Eigenmittel	Total in CHF
Eigenleistung Studierende	27'000.00
Eigenleistung Begleitung HSLU	2'700.00
Sach- und Betriebskosten (durch Trägerorganisation)	190 CHF
Spesen (durch Trägerorganisation)	320 CHF
<b>Total Eigenmittel</b>	<b>30'210 CHF</b>

Erfolg	Total in CHF
Aufwand	30'210 CHF
Ertrag	30'210 CHF
<b>Erfolgstotal (Ertrag-Aufwand)</b>	<b>00.00 CHF</b>

# Risikoanalyse

Risiko	Mögliche Ursachen	Folgen	Gewichtung	Vorbeugende Massnahmen	Alternative
<b>Abhängigkeit von Dritten (ExpertInnen)</b> Unsere Forschung basiert unter anderem auf ExpertInnen-Interviews. Unser Projekt hängt von ExpertInnenwissen ab.	Durchaus kann es sein, dass wir zu wenig ExpertInnen zu einem Interview bewegen können. Dies kann daran liegen, dass wir zu wenig Anfragen schicken oder manche ExpertInnen in den Sommerferien sind.	Je weniger ExpertInnen interviewt werden, desto oberflächlicher kann die Forschung werden.	<b>Eintrittswahrscheinlichkeit:</b> Gross  <b>Mögliche Auswirkung:</b> Gross	Wir werden viele Anfragen absenden. Damit wir die Anfragen in Übersicht behalten, werden wir ein Word-Dokument erstellen, in der alle ExpertInnen, welche angefragt wurden, festgehalten werden.	-
<b>Ungezielte Recherche</b> Es besteht eine Gefahr, dass wir uns bei der Recherche auf verschiedene Schwerpunkte konzentrieren, d.h. wir haben unterschiedliche Texte gelesen.	Das Risiko könnte eintreffen, wenn wir nicht absprechen, was wir lesen oder wenn wir uns gegenseitig nicht kontrollieren, was wir gelesen haben.	Daraus könnte folgen, dass wir wenig gemeinsames Wissen erlangen. Dies führt zu Schwierigkeiten beim Ausarbeiten vom Leitfaden. Auch könnte dies bei uns unterschiedliche Vorstellungen zum Thema führen. Die Kommunikation untereinander wird erschwert, weil wir nicht vom Gleichen reden.	<b>Eintrittswahrscheinlichkeit:</b> Mittel  <b>Mögliche Auswirkung:</b> Mittel	Während des wöchentlichen Treffens findet eine offizielle Sitzung statt (protokolliert). Ein Teil dieser Sitzung wird der Literatúraustausch darstellen. Hier geben wir uns gegenseitig neue Erkenntnisse der Recherche weiter. Recherchethemen werden einen Tag vor der Sitzung in eine Traktandenliste reingeschrieben.	-
<b>Datenverlust</b> Dokumente könnten gelöscht werden. Arbeitsaufwand würde verloren gehen.	Technisches Versagen könnte eine Ursache sein. Auch könnte ein Datenverlust auftreten, wenn ein Datenchaos auf dem Computer oder	Aufgrund von verlorenen Dateien müsste derselbe Arbeitsaufwand wiederholt werden. Dies würde uns unnötig Zeit rauben.	<b>Eintrittswahrscheinlichkeit:</b> Klein  <b>Mögliche Auswirkung:</b>	Auf OneDrive werden Unterordner erstellt. Damit Dateien besser auffindbar werden, werden die Dateien jeweils zu Beginn mit dem Datum (Jahr Monat Tag) benannt. So	Im Falle, dass sich das Problem auf OneDrive wiederholt, werden wir
	auf dem OneDrive-Ordner vorhanden ist. Auch ist uns mittlerweile aufgefallen, dass Daten verloren gehen können, wenn wir gleichzeitig in einem Word-Dokument auf OneDrive arbeiten. Die Tonaufnahme von Interviews könnte aus technischen Gründen ebenfalls gelöscht werden.		Gross	werden die Dateien direkt chronologisch aufgelistet. Wir werden in Zukunft meiden, gleichzeitig in einem Dokument zu arbeiten. Wir schreiben Texte offline in ein Word-Dokument und kopieren diesen anschliessend in das gemeinsame Word-Dokument in OneDrive. Zur Sicherheit werden wir den ganzen OneDrive-Ordner wöchentlich auf eine externe Festplatte abspeichern. Damit Tonspuren von den Interviews nicht verloren gehen, werden wir diese mit zwei Geräten aufnehmen.	unsere Arbeit mit einem Google-Doc fortsetzen.
<b>Ausfall durch Krankheit</b>	Da bei einem Projektteamleiter neulich gesundheitliche Probleme erkannt wurden, muss er damit rechnen, sich in der nächsten Zeit öfters im Spital Untersuchungen zu unterziehen. Oft können Termine eingeplant werden, sind jedoch zum Teil erst eine Woche zuvor bekannt.	Sitzungen und Interviewtermine müssten schlimmstenfalls verschoben werden.	<b>Eintrittswahrscheinlichkeit:</b> Klein  <b>Mögliche Auswirkung:</b> Klein	Der betroffene Projektteamleiter teilt seine Termine dem anderen Teamleiter so bald wie möglich mit. So können neue Termine vereinbart werden.	-

## Interview-Leitfaden (angepasst gemäss Bericht)

<b>Interviewfragen</b>			
<b>Nr.</b>	<b>Hauptfrage</b>	<b>Detailfragen</b>	<b>Zielsetzung und theoretischer Hintergrund</b>
0	Wie können wir uns Ihre Arbeit vorstellen?		
1	Was sind förderliche Faktoren?	<p>Was macht gelungene Tandems aus?</p> <p>Was motiviert die Leute dazu, sich im Rahmen der Organisation freiwillig zu engagieren?</p> <p>Nehmen Sie steigendes Interesse an Ihrem Angebot wahr, und wenn ja: welche gesellschaftliche Entwicklung steht dahinter?</p>	
2	Was sind hinderliche Faktoren?	<p>Individuell: was ist hinderlich dabei, Menschen für Ihre Organisation zu gewinnen?</p> <p>Gibt es auch in der Vermittlung hinderliche Faktoren?</p> <p>Was sind Herausforderungen im Alltag von Tandems?</p> <p>Was sind Gründe für Abbrüche?</p> <p>Gesellschaftlich: was hindert die Menschen, sich freiwillig zu engagieren?</p>	
3	Was sind die Besonderheiten bei Menschen mit Behinderung?	<p>Was bedeutet es für Sie als Vermittlungsperson, wenn Mitglieder eine Behinderung aufweisen?</p> <p>Was sind die Besonderheiten bei selbstbestimmt wohnenden Menschen mit Behinderung in Bezug auf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beziehung von Tandems?</li> <li>- Vermittlung von Nachbarschaftshilfe?</li> </ul> <p>Wird in der Praxis auch Hilfe von Menschen mit Behinderungen geleistet?</p> <p>Gibt es auch Hemmungen oder Ablehnung von Hilfe für Menschen mit Behinderungen?</p> <p>Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten von organisierter Nachbarschaftshilfe zur Verbesserung des selbstbestimmten Wohnens von Menschen mit Behinderungen?</p>	Selbstbestimmt wohnen = «selbständig»
4	Forschungsfrage: Inwiefern können Vermittlungsangebote von Nachbarschaftshilfe zur sozialen Inklusion von Menschen mit Behinderungen beitragen?		
5	Möchten Sie etwas ergänzen, was Ihnen noch wichtig ist?		

# Transkription/Paraphrase Interview Nr. 1 (29.06.2022)

*Was macht gelungene Tandems aus?*

Begegnung auf Augenhöhe zwischen Nehmende und Gebende, Wertschätzung von Gebenden ist sehr wichtig, Niederschwelligkeit für beide Seiten, dass unkompliziert Gebende angefragt werden können, dass Gebende unkompliziert eingesetzt werden können. (3:54)

*Was motiviert die Leute dazu, sich im Rahmen der Organisation freiwillig zu engagieren?*

(4:19) verschiedene Motivationen: z.B. frisch Pensionierte mit genug Zeit, Weniger jüngere (Teilzeitangestellte, Zeitlücken) und Mamis, die sonst nicht berufstätig sind.

Teilhabe an der Gesellschaft, etwas uneigennützig Gutes tun.

eigene Worte (e.W.): Handlung, Definition: Tun ist mit subjektivem Sinn verknüpft (Lexikon Soziologie, S. 91)

*Nehmen Sie steigendes Interesse an Ihrem Angebot wahr, und wenn ja: welche gesellschaftliche Entwicklung steht dahinter?*

(5: 30) mit Corona in Sparte Einkaufshilfe explodiert, beidseitig. Angebot auch von sehr jungen Leuten im Homeoffice oder kein Job mehr, die etwas Nutzbringendes, sinnvolles machen wollten. Viele Senioren wollen ihren Alltag selber bestreiten. Pensionierte haben dann wieder begonnen, sich selber zu versorgen, die Jungen zurück in den Job.

Es gibt eine Fluktuation: Ältere, die nicht mehr mögen, hören auf. Neue, Jüngere kommen hinzu.

Wir suchen noch ein bisschen geeigneteren Kanal für spezifischere Helfer, Social Media wäre dafür der richtige Weg.

*Individuell: was ist hinderlich dabei, Menschen für Ihre Organisation zu gewinnen?*

(8:20) Hemmschwelle (definieren: Nehmende/Gebende). Nehmende sind häufig aus einer Generation, die altersbedingt die Einstellung hat: ich mache es selber, bitte nicht um Hilfe ohne Gegenleistung. Diese Schwelle zu übertreten ist manchmal ein Kunststück. Wenn jemand nicht um Hilfe bittet, ist er selber schuld. Wir haben 2019 Zeitgutschriften eingeführt. Für Gebende. Einsätze auf Zeitkonten nicht-monetär aufgeschrieben, das ist auch wieder ein Teil Wertschätzung (9:26). Das beruhigt insofern, dass sie dann doch Hilfe annehmen. Aus der Sicht von den Gebenden: Ich sage den Gebenden immer, sie sind Freiwillige, sie haben immer das Recht zu sagen, nein ich möchte nicht. Viele denken, wenn sie mitmachen, dass sie immer helfen müssen, sagen, aber dass will ich nicht (10:10). Ich denke an die, welche nicht so genau Bescheid wissen, was möglich ist und was nicht: es gibt nämlich Einzeleinsätze und wiederkehrende Einsätze. Das kann jeder selber wählen, es wird niemand vergewaltigt. (10:40)

*Gibt es auch in der Vermittlung hinderliche Faktoren?*

Es kommt auf die Anforderung der Organisation an, oder die Stellen dahinter. ich denke an die Leistungsvereinbarungen mit Stadt, Gemeinde und grosser Landeskirchen z.B.. Wenn sie schon Geldbringer sind, haben sie auch ein Mitspracherecht, auch punkto z.B. die Statistik. Wegen der Buchhaltung, dass am Schluss auch das rauskommt, was sie wollen (12:00).

*Was sind Herausforderungen im Alltag von Tandems? (12:30)*

Tandems sind für wiederkehrende Einsätze, z.B. Besuchsdienst von denselben Menschen. Wir arbeiten online, das heisst die besuchende Person muss ihre Einsätze online eingeben. Es gibt solche, die nicht so internetaffin sind, welche sich hier sträuben. (13:02) Auch für zum Beispiel die Fahreinsätze komplettieren, wenn sie abgeschlossen sind und so. Das ist für die einen ein bisschen eine Hemmschwelle.

*Was sind Gründe für Abbrüche? (13:25)*

Wenn die Nehmende ins Pflegeheim muss oder stirbt. Dass die beiden plötzlich nicht mehr zusammen zu recht kommen. Dass Gebende aufhören nach ein paar Jahren, dass sie wegziehen. Oder dass ein paar Enkel auf die Welt kommen, so muss sich das Grosi um sie kümmern und hat nicht mehr so viel Zeit für ein Tandem (14:13)

*Gesellschaftlich: was hindert die Menschen, sich freiwillig zu engagieren?*

Viele sind sich selbst die nächsten. Der Überfluss an Angeboten, was auch immer. Zu fest eingespannt sein im Beruf, die Unterstützung von eigenen Angehörigen. Die Palette ist relativ gross. (15:22)

*Was bedeutet es für Sie als Vermittlungsperson, wenn Mitglieder eine Behinderung aufweisen?*

Behinderungen jeglicher Art?

*Luniq unterstützt M.m. kognitiven und körperlichen Behinderungen. Bei uns geht es dementsprechend um alle Arten von Behinderungen. Was sind ihre Erfahrungen? Oder kommt das selten vor? (16:30)*

Ich muss in meiner Erinnerung suchen. Wir haben Demenzbetroffene, z.B. geht jemand immer am Samstag–Morgen frühstücken und hilft einem Grüppchen dabei und unterhält sich mit ihnen. (16:50) Wir haben ja die S., ein bekanntes Heim in W., da geht jemand regelmässig mit einer Person im Park spazieren oder plaudern. (17:14). Mit ich sage mal Altersbehinderungen, z.B. Rollator -Angewiesene. Je nach Wetter nehmen sie die mit nach draussen, fahren mit dem Auto wohin, nehmen Kaffee und Kuchen ein oder was auch immer. Neuerdings haben wir sogar einen Gebenden, der an einem geschützten Arbeitsplatz ist. Die Seite wurde mal umgekehrt, und er ist so motiviert, dankbar und voller Freude dabei (18:09).

*Wird in der Praxis auch Hilfe von Menschen mit Behinderungen geleistet?*

Das kommt wirklich auf die Situation drauf an, ob es matcht, und kommt sehr auf das Angebot und die Nachfrage an.

*Das ist auch der Grundgedanke der Teilhabe, dass Menschen mit Behinderung nicht nur Hilfe empfangen, sondern diese auch geben können - und da ist man wieder auf der Augenhöhe, die sie vorhin erwähnt haben. (18:50)*

Dort funktioniert dann auch das Zeitkonto. Für einen Fahrer, dessen Katzen gehütet werden mussten, dachte ich sofort an jemanden, der das machen könnte. So konnte der Fahrer sein Saldo ein wenig runterbringen.

*Gibt es auch Hemmungen oder Ablehnung von Hilfe für Menschen mit Behinderungen? Davon habe ich nicht gehört. Es ist wichtig dass es einfach matcht, oder? (19:30) Nur schon vom Angebot: was kann jemand beitragen, oder was braucht jemand.*

*Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten von organisierter Nachbarschaftshilfe zur Verbesserung des selbstbestimmten Wohnens von Menschen mit Behinderungen? (20:00)*

Ist riesengross. Die Stadt W. ist da extrem drauf. Gerade ist das Alterskonzept 2035 erschienen. Selber habe ich es noch nicht gelesen, aber schon das momentan geltende finde ich ziemlich fortgeschritten. Und ich bin froh dass ich hier wohne und auch mitmachen kann, das ist wirklich erfreulich. (20:45)

NBH als solche schliesst alles pflegerische aus, das machen die Spitex(ähnlichen) Organisationen - müssen sie auch. Aber als Ergänzung dazu ist in der NBH ein riesiges Potential, im Hinblick auf den gesellschaftlichen Austausch. Impuls und Eindrücke von aussen, wenn jemand Isoliert lebt z.B. dass jemand Behindertes mitgenommen werden kann, wohin auch immer. Zum Beispiel: eine Dame kümmert sich schon ein paar Jahre um einen Hirnschlagpatient, der lebt auch betreut. Der von seiner Familie verlassen worden ist. Ganz traurige Geschichte. Und ihn nimmt sie einmal wöchentlich mit, und macht wirklich mehrstündige Ausflüge. Sie kommunizieren nun mit Blicken, sind sogar zusammen in die Ferien in ein Hotel - eine Erfolgsstory. Das Potential ist riesengross. (22:20)

*Stationär lebende Menschen mit Behinderungen leben meiner Erfahrung nach sehr Isoliert von der Nachbarschaft. Sie haben oftmals nur Kontakt zu Mitarbeitenden. Stellt die stationäre Betreuung auch ein Hindernis für die Vermittlung dar?*

Das ist ein spannender Gedanke, das ist bei uns noch nie Thema gewesen. Geografisch sind wir isoliert tätig. Das Schössli in N. (psychiatrische Klinik), dort gibt es verschiedene Abteilungen bezüglich Potentials. Oder auch Gefängnisse, da haben wir hier zwar keines, da wäre aber sich auch noch Potential. (24:20)

*Muss man nicht auch zuverlässig sein?*

Das auf jeden Fall. Es gibt ja die einmaligen Einsätze, wenn jemand etwas erledigt, z.B. einen Computer neu aufsetzen. Und dann gibt es z.B. Nachhilfe, wo man sich wieder sieht und abmacht. Das läuft solange bis jemand nicht mehr möchte oder es nicht mehr nötig ist. Aber zuverlässig ist jeder, egal ob mehrere Einsätze oder nur ein Einzelner. Das hat nichts mit der Zuverlässigkeit oder Unzuverlässigkeit zu tun. Es gibt einfach Menschen, die wollen sich nicht so fest einspannen lassen. (26:43) Wir arbeiten nach dem Benevol-Standard, also maximal 6 Freiwilligen-Stunden pro Woche. Das Zeitkonto der Gebenden kann maximal 700 h betragen. Der Erste bei uns erreicht die bald. Entweder fährt er runter mit der Anzahl Hilfsstunden pro Woche, oder er hört auf (was ich natürlich nicht hoffe), oder er kann wählen, ob er die ausgebuchten Stunden dem Pool zufügen wollen, welcher immer im Minus ist (für diejenigen, die nicht ansammeln können), oder ob er den überschüssigen Saldo jemandem verschenken möchte. (28:26).

*Planen Sie in Zukunft, die Jungen noch mehr anzusprechen, oder ist dies gar nicht realistisch?*

Doch, der richtige Kanal fehlt uns noch - also Social Media. Ein halbbratig betreutes Facebook reicht nicht. Dafür müssen wir noch den richtigen Mensch finden. Eine neue Aufgabe, die auf uns zukommen wird sind die Caring Communities. Menschen mit gleichen Interessen sollen sich hierbei einfach finden können. Z.B. ein Kaffee-Strickkränzchen, eine Jassgruppe, ein Trainingspartner oder jemanden für ein Himalaya-Trekking. für Gleichgesinnte. Die Stadt W. möchte das, und wir werden in Zukunft damit beauftragt werden. Das ist eine modernere Form der früheren Jahrgängervereine. In einer Stadt oder grösseren Gemeinde gab es pro Jahrgang einen Gleichaltrigenverein, wenn sie gegen das Pensionsalter gingen. Diese Form ist aber überholt, man will nicht mehr so altersisoliert sein. Deswegen Caring Communities, die sind altersdurchmischt: man muss zu der Gruppe oder zu dem Menschen passen, das ist das Wichtigste.(31:27). Das soll dann eine Plattform geben, die natürlich moderiert werden muss, dass die Leute dort jemanden finden, und natürlich auch dort suchen.

Wir sind nur auf Senioren ausgerichtet. Das ist zu einseitig bei uns, ein Manko.

## Transkript/Paraphrase Interview Nr. 2 (29.06.2022)

*Wie können wir uns deine Arbeit vorstellen?*

Ich bringe eigentlich Menschen, welche gern etwas geben wollen, zusammen, mit Personen, welche froh sind für genau diese Unterstützung. Und dort erstelle ich wieder Kontakte und begleite die Tandems auch. Das kann etwas sein, was einmalig ist oder etwas was langfristig ist (1:30).

*Was macht für ein gelungenes Tandem aus?*

Sicher mal, dass die Grundbasis von Vertrauen da ist, dass sie sich sympathisch sind. Im Vordergrund ist die Tätigkeit, aber ringsum sind so Sachen wie haben sie ähnliche Interessen, passen die Persönlichkeitstypen zusammen, dass sie sich zusammen auf den Weg begeben können (2:03).

Wenn es jetzt eine langfristige Begleitung ist, ist ein Gespräch auch um die, ich sage jetzt mal Regeln des Tandems zu klären. Oder auch schon intervenieren, z.B. wenn man das Gefühl hat, hier stimmt jetzt die Chemie gar nicht oder hier kann man schon irgendwelche Wünsche oder Anforderungen auch von der Person welche Unterstützung braucht, dass man dort schon intervenieren kann und in eine richtige Bahn lenken (2:40). Und die Freude natürlich. Die Person, welche die Unterstützung gibt, dass sie auch das gern macht. Es ist freiwillig, und ich denke die Leute, welche sich freiwillig engagieren machen das zum grossen Teil, weil es ihnen Spass macht (3:00).

*Was motiviert die Leute sich im Rahmen der Organisation sich freiwillig zu engagieren?*

Sinnvolles Engagement, Freude an der Tätigkeit und neue Personen kennenlernen. Die Tätigkeit ist im Vordergrund und was man bewirkt. Beziehungen nehmen an Tiefe zu, Je mehr Zeit man mit jemanden verbringt. (4:20)

*Nehmen Sie steigendes Interesse an Ihrem Angebot wahr, und wenn ja: welche gesellschaftliche Entwicklung steht dahinter?*

Möglicherweise haben Personen durch die Einschränkung von Corona die Erfahrungen gemacht, dass es okay ist, Hilfe in Anspruch zu nehmen oder okay hier gibt es jemand der Hilfe leistet. Aber auch dass es eine gewisse Legitimation gibt, dass ich Hilfe in Anspruch nehme, wenn ich eingeschränkt bin in meinem Alltag (5:16).

Und das Zweite: Dass auch der Wert der Selbstbestimmung hier spürbar ist: Hier gibt es ein Angebot und jetzt ruf ich mal an und ich will die Personen unterstützen.

Die Stundenzahlen sind steigend. Genossenschafter, welche Hilfe in Anspruch nehmen sind steigend.

Vielleicht war Corona wie ein Katalysator, welcher gesellschaftliche Veränderungen beschleunigt hat (6:30).

*Individuell: was ist hinderlich dabei, Menschen für Ihre Organisation zu gewinnen? (7:04)*

In der Freiwilligenarbeit hat der Name (im Sinne von «Ruf») einen grossen Einfluss und was deine Freiwilligen für Erfahrungen in der Organisation machen. Wenn sie im Freundeskreis erzählen, dass sie zu (Name der Organisation) gehen, sich engagieren, einen coolen Einsatz haben, dann ist das besser als jede Werbung. Da kann man noch so eine grosse Kampagne fahren. Daneben gibt es akute Probleme, z.B. Covid oder die Ukraine, bei denen wir

ein Angebot haben, wo man sich engagieren kann. Wir leben jedoch nicht von diesen akuten Problemen, sondern sind ein längerfristiges Angebot. Und hinderlich in der Organisation ist der Reputationsschaden. Dass Leute sich engagieren wollen, aber nicht zu einem Engagement kommen oder solchen, welche gar nicht ihre Interessen und Fähigkeiten abdecken. Dann machen sie schlechte Erfahrungen und erzählen das in ihrem Umfeld (8:13). Also vor allem Erfahrungen von der Freiwilligenarbeit, die Experience der Volunteer Work (8:19). Es ist wichtig, dass man hier als Organisation sehr sensibel ist.

#### *Gibt es auch in der Vermittlung hinderliche Faktoren?*

Wenn die Selbsteinschätzung in Bezug auf ihre Fähigkeiten oder zeitlichen Ressourcen nicht mit der Anforderung oder der Anfrage übereinstimmt, welche sie bekommen. Zum Beispiel mit den Demenzerkrankten, ja das mache ich, aber haben keine Erfahrungen mit Demenz. Und zeitliche Ressourcen: Ich bin die ganze Woche zur Verfügung. Oder Personen wollen ein Angebot nicht, welches objektiv passen würde, subjektiv empfinden sie es jedoch ganz anders. (9:45) Ein anderer Punkt ist aber auch, je nach Behinderung ist die Nachbarschaftshilfe auch an der Grenze. Eben wenn gewisse Behinderungen zu einer gewissen Inkonzistenz führen, aufgrund denen Freiwillige nicht die positiven Erfahrungen machen können. Das sind dann die Hemmschwellen. Oder auch weil es Behinderungen gibt, bei denen es wirklich professionelles Wissen braucht. Die natürlich auch von Freiwilligen abgedeckt werden kann, wenn sie über das Wissen verfügen. (10:23)

#### *Gibt es Herausforderungen im Alltag der Tandems?*

Ob sie genug Wissen haben für die Begleitung oder den Einsatz, z.B. Wissen über die Krankheitsbilder, wo sie begleiten. Aber auch Wissen als Skills für z.B. wie kann ich mich abgrenzen, wenn zu viele Anforderungen kommen: Kommunikative Skills. Und auch: Wenn zum Beispiel das Tandem errichtet ist, auch zu begleiten. In der ersten Phase kann man gewisse Korrekturen machen, aber wenn man vielleicht zu spät nachfragt, ob der Einsatz läuft, ist der Einsatz schon verlaufen oder findet gar nicht mehr statt. (11:30). Oder schon abgebrochen worden, darum ist die Begleitung auch wichtig.

#### *Was sind Gründe für Abbrüche von Tandems?*

Wenn die Einsatzbedingungen nicht stimmen, vielleicht zu hohe Anforderungen von der Seite der Personen, welche Unterstützung in Anspruch nehmen. Aber auch die zeitlichen Ressourcen der Gebenden. Vielleicht hat sich etwas ergeben, zum Beispiel Enkelkinder bei jungen RentnerInnen, und muss dann plötzlich in die Rolle von Grosseltern schlüpfen. Dann kann es sein, dass sich die zeitlichen Ressourcen sich verändern (12:26).

#### *Gibt es gesellschaftliche Gründe, warum sich Menschen nicht mehr freiwillig engagieren?*

Die Bedeutung der Freiwilligenarbeit ist in der Gesellschaft vielleicht noch zu wenig bewusst. Der volkswirtschaftliche Nutzen der Freiwilligenarbeit ist noch zu wenig bewusst. Gerade jetzt die Betreuung von Seniorinnen und Senioren zum Beispiel. Die Tendenz des demografischen Wandels, der ist unaufhaltbar. Gewisse Herausforderungen können vielleicht aufgefangen werden durch Freiwilligenarbeit (14:00).

*Was bedeutet es für Sie als Vermittlungsperson, wenn Mitglieder eine Behinderung aufweisen?*

Es ist immer die Frage, welche Person macht die Aussage. Weil je nachdem, in der Sozialen Arbeit redet man über die Beeinträchtigung, und die Behinderung entsteht in der Wechselwirkung. Ich versuche das wie zu filtern, welche Person sagt jetzt das und wie hat sie das gesagt, je nachdem meint sie genau das Gleiche wie ich. Ich versuche das Wort nicht auszutreiben, und versuche den Menschen möglichst gut zu unterstützen (15:19).

*Welche Erfahrungen konntest du sammeln mit Menschen mit Behinderungen in der Nachbarschaftshilfe?*

Nicht jede Behinderung ist gleich und je nach Behinderung Bedarf es unterschiedlicher Ressourcen. Als Chance sehe ich es, Leuten, die in einer Institution wohnen, einen Anschluss an die Aussenwelt zu geben. Das bietet sehr grosse Chancen aber auch in der Aussenwelt, wie kann man diese Personen unterstützen und teilhaben und in diese Lebenswelt eintauchen, auch das sind grossartige Chancen und deswegen macht man damit auch sehr gute Erfahrungen (16:37).

*Bezogen jetzt auf Menschen mit Behinderungen welche selbstbestimmt wohnen: Was sind die Besonderheiten in Bezug auf die Beziehungen von Tandems?*

Das ist schwierig zu sagen wegen dem Behindertenbegriff: Wenn jemand eine Unterstützung in Anspruch nimmt, dann deswegen, weil sie irgendeine Beeinträchtigung erfährt. Wenn sie die Hilfe in Anspruch nimmt, ist sie ja unter Umständen nicht mehr behindert. Es geht um die Eigenheiten, zu schauen: was braucht die Person? was ist sie für ein Wesen? Nicht einfach: Da ist die Person und wie kann die Nachbarschaft das auffangen. Sondern was braucht die Nachbarschaft? Sind das beispielsweise bestimmte Skills, um das aufzufangen? Das Verständnis zu haben für die Beeinträchtigung. Es braucht auch eine Nachbarschaft, welche das Verständnis hat, solche Menschen aufzufangen (17:48). Was will die Person, was braucht sie mit der Beeinträchtigung (18:03). Je nachdem kann die Nachbarschaftshilfe das abdecken, und je nachdem braucht es professionelle Helfer.

*Wird in der Praxis auch Hilfe von Menschen mit Behinderungen geleistet? 18:51*

Mit ihren Möglichkeiten, ja, das hat es auch schon gegeben. Vielleicht ist ein Telefonat führen mit den Leuten, einfach teilhaben. Oder auch Leute, welche nicht im Arbeitsprozess sind.

Ob man sich immer verlassen kann auf die Hilfe, müssen wir abwägen. Es ist immer die Frage, was versteht man als Hilfe. Beispielsweise für gewisse Personen, welche jetzt angefragt werden für Unterstützung, die teilhaben können an der Lebenswelt, für die ist es eine grosse Bereicherung und Abwechslung, somit hat der Menschen mit einer Behinderung der anderen Person auch geholfen. Dann muss man auch darauf schauen, was sind ihre Fähigkeiten, was ist sie bereit zu geben damit sie auch ein Teil der Nachbarschaft, der Nachbarschaftshilfe werden kann (19:45). Gut schauen was sind die Fähigkeiten und was ist die Person bereit zu geben.

*Gibt es auch Hemmungen oder Ablehnung von Hilfe für Menschen mit Behinderungen?*

Hab ich auch schon erlebt, ja. Der Einsatz muss der gebenden Person auch Spass machen. Durch die Beeinträchtigung macht der Einsatz vielleicht weniger Spass, weil die Person unbeständig ist oder die Beeinträchtigungen zu Verhaltensweisen führen, welche nicht wünschenswert sind. Das kann die Freude nehmen am Einsatz. Andere Personen aber können das Krankheitsbild wiederum ganz anders wahrnehmen, vielleicht haben sie schon gewisse

Erfahrungen und gehen ganz anders dran. Demenz ist so ein Thema. Je nach Fortschritt der Demenz können sich herausfordernde Verhaltensweisen zeigen. Hier braucht es sicher das Wissen, aber auch die Bereitschaft dazu. Dass man mit den Verhaltensweisen richtig umgehen kann.

*Wie beurteilen sie die Möglichkeiten von organisierter Nachbarschaftshilfe zur Verbesserung des selbstbestimmten Wohnens von Menschen mit Behinderungen? (22:08)*

Zuwachs an Verständnis und an Wissen, wo man sich einbringen kann. Wenn eine Person froh ist, wenn man mit ihr plaudert oder sie mal zum Kaffee einlädt, den Einkauf für sie erledigt oder den Abfall runterbringt. Personen sind dann wirklich froh, weil die Personen vielleicht nicht in der Lage ist, dies zu tun. Wenn ich das weiss, dann ist das für mich... ich muss das ja auch machen. Aber wenn ich das gar nicht weiss, dann werden Potentiale gar nicht genutzt. Und für mich ist es vielleicht gar keine Belastung die Aufgabe zu übernehmen. Aber für die andere Person ist das eine mega Entlastung (23:00). Das Wissen, welche Person kann ich unterstützen, aber andererseits auch das Verständnis, wieso jemand in dieser Situation ist. Aber oftmals braucht es das auch gar nicht. Oftmals reicht auch einfach die Frage, ob dieser Person den Abfall runtertragen kann. Es sind schon recht viele noch in der Beziehung (23:27). Die bedingungslose Hilfsbereitschaft, ich muss jetzt nicht unbedingt genau wissen, wieso die Person in dieser Situation ist, das ist ja auch unterschiedlich. Das ist auch die Werthaltung.

*(23:50) Wenn man Hilfe leisten möchte bei (Name der Organisation), dann hat man eine Liste, schreibt man die verschiedenen Ressourcen, welche man bieten kann auf, oder wie funktioniert dann das Vernetzten?*

Kennenlerngespräche vor Ort oder am Telefon. Je nach Bedarf kann man auch zu der Person nach Hause gehen. Dann erfasst man, was will die Person gern geben und was will die Person gerne empfangen. Wenn die Person sagt, sie will jetzt schon etwas empfangen, dann schaue ich auf meine Datenbank, dort sind 380 Leute drin. Ich kann eine Ortschaft eingeben, ich würde gerne Fahrdienste bringen oder würde gern kochen, dann spuckt es die Person heraus und ich kontaktiere die Person später, ob sie sich den Einsatz vorstellen könnte. Wenn die Person dann ja sagt, dann bring ich sie danach zusammen.

*Wie ist das Verhältnis zwischen praktischen Handlungen bei so Tandems und Beziehungsarbeiten (Einsamkeitsbewältigung)?*

Immer noch ist es das Thema, dass es wirklich einen Anlass gibt. Das Verhältnis von Tätigkeit ist sicher grösser (25:57). Aber wenn das Tandem mal errichtet wird nimmt der Teil ab, und der andere Teil wird wichtiger. Das kenne ich auch aus der Beratung in der (Name einer anderen Organisation): je nach Beziehungskonstellation, welche man mit den Klienten hat, habe ich manchmal das Gefühl, sie erschaffen sich Probleme, dass sie mit Dir in Kontakt treten können (26:26). Weil jetzt wirklich sagen, ich bin sozial einsam, das gibt es auch. Das ist zwischenzeitlich legitimer als auch schon, sind die Leute eher bereit zu. Aber grösstenteils steht immer noch die Tätigkeit im Vordergrund. Andere Personen merken erst durch die Tätigkeit: «Hey, der Kontakt tut mir eigentlich gut!». Und darum ist es wichtig, unabhängig von der Hilfe auch Räume zu schaffen, an denen sich die Personen begegnen können. Wenn man einen Raum hat, zum Beispiel in der Nachbarschaft, um sich zu treffen, und jemand sagt: «hey, ich bin nächste Woche weg, könnte jemand die Pflanzen giessen?», dann braucht es gar keine Koordinationsperson. Sondern es entwickelt sich von selber, also je nachdem wie komplex das ist. Darum ist es auch wichtig, dass man Räume schafft, in denen

das von Dir angesprochene Bedürfnis auch befriedigt werden kann. Ohne Meldung, hey hallo brauche Hilfe. Und es entsteht automatisch zum Teil ein Ungleichgewicht zwischen Helfer und Geber.

*Ich habe das mit dem Ungleichgewicht nicht ganz verstanden. Könntest du es nochmals erklären?*

Bei uns gibt es das Kredo Win-Win für der Helfer und Nehmer (28:16). Die Person, welche die Unterstützung in Anspruch nimmt, die kommt zuerst mal und sagt, hallo ich brauche Hilfe. Und da ist ja auch eine Person, welche helfen kann. Wenn man rein nur das anschaut, dann kann ein Ungleichgewicht entstehen. Indem man jedoch den Aspekt reinbringt, ein Einsatz muss Spass machen und soll möglichst gut begleitet werden, wird das dann auch später wieder ausgeglichen. Man ist näher dran, die Waage wieder herzustellen (28:47).

Nachtrag (29:00): Freiwillig Helfende werden manchmal gegen Bezahlung auch ausgetauscht zwischen (Name der Organisation) O. und (Name der Organisation) L.

## Transkript/Paraphrase Interview Nr. 3 (30.06.22)

*Wie können wir uns deine Arbeit vorstellen?*

Im Prinzip sind es 10 Stellenprozente, welche ich habe über das Ganze. Und das verteilt sich unregelmässig. Meine Arbeit ist je nach Aufwand sehr unterschiedlich. Das tägliche ist, dass Anrufe und Mails kommen mit Anfragen, oder neue Mitglieder melden sich. Diese kommen zu mir und ich verweise sie weiter zu den Koordinatoren, bzw. ich administrierte sie und erfasse die Eintrittserklärung. Dann gebe ich sie weiter zu den Koordinatoren, weil sie nachher den Kontakt aufnehmen und die Leute näher kennenlernen (01:08). Mit Anfragen hat man täglich zu tun. Und dann haben wir verschiedene Anlässe z.B. (Name der Organisation) Kaffee, dass man an einem Dorfmarkt ist, jetzt im Moment steht ein Sommeranlass an, welchen wir für alle Mitglieder machen. Oder auch Weiterbildungen und ich bin zuständig für die ganze Organisation. Den Flyer drucken, den Banner aufstellen, schauen, dass sie alles haben was sie brauchen, die Örtlichkeit mitkoordinieren mit der Koordinationsperson zusammen und auch die ganze Flyerverteilung; Mitglieder einladen. Wir haben zweimal im Jahr einen Anlass für alle drei Gemeinden. Die GV ist immer im Frühling, danach machen wir wie gesagt den Sommerapéro. Dort ist noch aufwendig, wir haben eine Fahrgemeinschaft, für alle, welche dorthin fahren müssen und dann wieder zurückfahren. Es ist ganz viel Krims Krams, der zusammenkommt (2:12). Den Jahresbericht erstellen, Stunden erfassen von den Mitgliedern, das ganze Controlling vor allem, die Finanzen, also Rechnungen zahlen, Mitgliederrechnungen verschicken macht jemand aus dem Vorstand. Aber all das Koordinieren, das liegt an mir. Also alles, was administrativ läuft, ist bei mir (2:35).

*Was macht ein gelungenes Tandem aus?*

Die grösste Arbeit in diesem Bereich liegt vor allem bei den Koordinatoren, welche schauen, dass es zusammenspielt. Wenn die Koordinatoren ihre Mitglieder gut kennen und auch zwei Personen zusammenbringen, welche auch persönlich gut «geigen», dann ist das eigentlich der Hauptfaktor. Einerseits will man von jedem rein sachlich wissen, was will er bieten, was kann er bieten, was braucht er an Unterstützung. Und damit es längerfristig funktioniert, ist die Persönlichkeit von den Leuten, welche zusammenpasst, ein wichtiger Faktor. Wir hatten aber schon Tandems, welche rein sachlich passen würden, aber persönlich hat es überhaupt nicht geklappt. Dann war es nach einem Besuch schon fertig (3:47). Und das ist so der Hauptfaktor. Und dort ist es die Koordinationsperson, welche die Leute kennen müssen und wissen was funktionieren kann (4:00). Wir haben viel langfristige Tandems, welche gut funktionieren und dort ist es wirklich eine Frage vom Zusammenbringen der Leute und auch nachher dabei sein. Also dass die Koordinationsperson auch nachher **nachfragen**, ob alles gut ist. Wenn irgendwo Schwierigkeiten auftauchen, fängt die Koordinationsperson dies direkt auf (4:25).

*Wie kann man Leute dazu motivieren sich im Rahmen der Organisation (Name der Organisation) zu engagieren?*

Die Mitglieder, welche zu uns kommen, sind häufig in Anlässen auf uns zugekommen. Über das (Name der Organisation) Kaffee und über die Märkte werden Leute auf uns aufmerksam. Oder allgemein Öffentlichkeitsarbeit. Und dann ist es eigentlich so, dass die Leute schon motiviert sind zum helfen. Sonst würden sie sich gar nicht melden (5:04). Wir haben im Moment mehr Leute, welche Hilfe leisten wollen als Leute, welche Hilfe brauchen. Ich kann jetzt nicht sagen, wie man die Leute motivieren kann. Die, die sich melden, sind schon

motiviert etwas zu machen. Das haben wir bis jetzt noch nicht gehabt, dass man jemanden motivieren müsste etwas zu machen (5:25).

*Kann man sagen, dass es ein steigendes Interesse gibt für die Nachbarschaftshilfe?*

Ja, ganz klar. Wir sind jetzt im dritten Jahr und wir haben jedes Jahr massiv mehr Mitglieder. Wir hatten zwei drei Austritte von Leuten, welche meinten, sie können ja gar nicht so viel helfen so wie ich es mir vorgestellt habe. Aber wenn wir keine Anfragen haben, ist dies natürlich noch schwierig. Das Motivieren was bei uns schwierig ist, ist mehr die Nehmer zu motivieren auch Hilfe anzunehmen. Die Nachbarschaft, welche helfen will, ist recht gestiegen. Wir haben im Juli 2020 gegründet. Während einer relativ schwierigen Situation (6:15). Wir konnten am Anfang nicht viel Gas geben im Leute zusammenbringen. Es hat sich nicht so getroffen. Seit man aber mehr darf, ist es recht am Steigen.

*Hat auch eine gesellschaftliche Entwicklung etwas damit zu tun, dass es steigt?*

Das ist jetzt noch schwierig zum Sagen nach nur drei Jahren. Wir sind ja erst im dritten Jahr. Ich finde es noch schwierig zum Sagen, wie und ob es sich wahnsinnig entwickelt hat. Ich merke, dass wir sehr konstante Tandems haben, auch mit den Kollektivmitgliedschaften. Dort haben wir eine konstante Zusammenarbeit. Und das hat sich nicht gross verändert. Was sich aber verändert hat, dass jetzt mehr kulturelle Sachen stattfinden. Weil alles offen ist und man wieder mehr darf. Aber grosse Veränderungen zu beurteilen, finde ich schwierig in so kurzer Zeit.

*Was ist hinderlich dabei, Menschen für ihre Organisation zu gewinnen? (7:26)*

Was schwierig ist: Viele Hilfesuchende haben Hemmungen die Hilfe anzunehmen. Das ist der grösste Punkt, den wir merken. Das System der Zeitgutschriften ist schon gut. Aber manchmal ist es hinderlich, wenn Leute denken: Ich habe ja noch gar keine Zeitgutschriften, ich habe ja gar kein Recht etwas einzulösen. Die Hemmungen abbauen, dass sie wissen, du musst nichts voraushaben. Das merken wir, dass das ist ein grosser hinderlicher Grund. Was wir auch merken: Ganz viel vor allem jüngere Leute, welche gern etwas machen würden, aber schon wahnsinnig eingebunden sind (8:20). Es war während der Coronazeit weniger gewesen, weil dann ganz wenig stattgefunden hat. Aber ich sehe es selbst, mit zwei Kindern hat man ständig irgendwelche Termine. Das geht vielen Gebern auch so. Wir haben mehr Geber, welche aktiv werden wollen als Nehmer, welche Hilfe nehmen wollen. Wir diskutieren immer wieder, was können wir noch machen, dass es in Ordnung ist, Hilfe anzunehmen. Wir sagen immer: Früher hättest du in einem kleinen Dorf gewohnt. Und dort hätte der Nachbar einfach geklingelt. Das findet heute in den grossen Städten einfach nicht mehr statt. Auch wenn wir jetzt nicht drei Städte haben, in denen wir zuständig sind. Und trotzdem findet es nicht mehr so statt, dass man beim Nachbar klingelt und fragt: «Kannst Du mir helfen die Lampe aufzuhängen?». Das gibt es einfach weniger. Und das wollen wir eigentlich ja wieder. Wir wollen, dass sich Leute wieder helfen. Darum heisst es ja auch Nachbarschaftshilfe. Nicht nur alles für Geld und für Gegenleistungen. Und die Hemmungen sind die grössten Hindernisse, die wir sehen (9:45).

*Hemmungen abbauen ist eine grosse Herausforderung, kann ich mir vorstellen.*

Man kann ganz viele Möglichkeiten aufzeigen. Dass die Leute sehen: es gibt auch kleine Hilfeleistung, welche ich beziehen kann. Nicht nur die grossen Geschichten. Angefangen haben wir mit viel Unterstützung von (Name der Organisation) L. Sie haben ja diese «Geschichten, die Mut machen». Das Buch, welches sie einmal gemacht haben. Jetzt sind wir

dran, eigene Geschichten, die Mut machen, zu entwickeln. Damit man den Mitgliedern aufzeigen kann, dass auch die kleinen Sachen wertvoll sind. Eine Lampe aufhängen, Helfen einen Kasten zu zügeln. Wir haben ganz viele, die beim Einkaufen helfen. Zum Beispiel mit der Einkaufsliste los gehen oder auch wenn zum Beispiel jemand sagt. Ich gehe immer am Donnerstag den Grosseinkauf machen, dann kann ich gerade zwei Frauen abholen auf dem Weg zur Migros. Dann können sie auch einkaufen und fahren dann wieder zusammen nach Hause. So Sachen sind auch wertvoll, wenn man nicht den schweren Einkauf nach Hause tragen muss (10:50). Wir haben ein Grosi. sie sagt bereits auch dass sie das Grossi ist von der Familie. Das ist eine Frau, welche jede Woche 2-3 Stunden Zwillinge hütet. Und die Familie unterstützen geht. Wir sind in einer Zusammenarbeit in der Bibliothek und haben dort in der Lesensförderung von DAZ-Kindern (Kinder, die Deutsch als Zweitsprache lernen) habe wir eine Frau, die regelmässig liest mit den Schülern. Wir haben auch welche, die ins Altersheim gehen, begleiten und spazieren gehen. Es ist auch ein Aufzeigen, dass es all die kleinen Sachen sind, die man machen kann. Man darf auch Hilfe annehmen, wenn man sie braucht. Und das Zweite, was wir auch machen: wir haben auch geschenkte Stunden. Wir haben ganz viele, die schon viele Stunde geleistet haben. Die sagen, dass ihr die Stunden haben könnt. Die brauche ich gar nicht, werft sie in den Pool, oder einen Teil davon. Damit kann man Leuten, die Hemmungen haben Hilfe anzunehmen, Stunden schenken (11:56). Wir haben zum Beispiel einer Frau die Stunden geschenkt. Dann hatte sie ihre 40 Stunden und konnte mit einem guten Gewissen die Hilfe annehmen. Und das ist noch wertvoll. Man kann sagen, dass die Stunden jemand anders geleistet hat und er braucht diese nicht, weil er noch so viele hat. Er gibt sie dir, du kannst sie bekommen. Das sind die zwei Wege, damit wir etwas erreichen mit dem Abbau von den Hemmungen (12:37).

#### *Gibt es auch in der Vermittlung hinderliche Faktoren?*

Das eine ist die Zeit. Die Koordinationspersonen machen das in Freiwilligenarbeit. Ich als Geschäftsstelle bin bezahlt vom Verein. Sie haben alle auch ein Privatleben. Jemand ist pensioniert und setzt sich wahnsinnig ein. Aber eine Frau hat selbst ein Bauernhof und ist dort auch noch zum Teil belastet. Und dann ist es auch so eine Zeitsuche. Wann hat man Zeit für die Mitglieder, die etwas machen wollen. Und dann gibt es noch die persönliche Ebene. Das hat es auch schon gegeben, dass jemand Mitglied geworden ist und es einfach nicht persönlich geegigt hat mit der Koordinationsperson, die zuständig war. Dass man dann merkte, wir müssen unterstützen, es muss eine eine Koordinationsperson von einer anderen Gemeinde kommen um das aufzufangen. Oder ich bin dann mit dabei am Gespräch. Das gibt es auch. Oder was auch ist, dass niemand Zeit hat. Wir haben eine Anfrage aber kein Mitglied, welches dies leisten kann. Wir haben ein Kollektivmitglied, der gern jemand hätte, der mit Menschen mit Beeinträchtigung mitgeht ins Schwimmen (14:00). Dort braucht es aber einen Rettungsschwimmer, und das haben wir einfach nicht. Und dann können wir nicht vermitteln.

#### *Was sind Herausforderungen im Alltag von Tandems?*

Es «menscheled» überall. Das ist das Menscheln, wo man hier spürt. Meistens ist es so, dass jemand Hilfe sucht und der Koordinator dann einen Geber dazu tut, der die Hilfe geben will. Das heisst, es ist nicht an den Rahmenbedingungen. Herausfordernd ist das Menscheln. Was wir auch schon gehabt haben: Gibst du den kleinen Finger, nimmst du die ganze Hand: «da kann ich grad noch, und grad noch..», das kann dann zu viel werden. Und einmal hatten wir Schwierigkeiten mit der Zuverlässigkeit. Dass ein Nehmer sagte, ich wäre froh, wenn sie mit mir einkaufen gehen. Dann war er nicht zuhause und steht dort. So Sachen sind dann ein bisschen blöd. Das frustriert einem. Und wenn du mal frustriert bist, dann

ist die Frage, ob du dich dann noch weiter eingeben willst. Du machst es ja freiwillig, im nachbarschaftlichen Sinn, Du willst ja jemandem etwas Gutes tun. Wenn es dann nicht funktioniert, ist der Frust gross. So hatten wir auch Austritte. Wenige, aber es gibt sie (15:33).

*Was sind sonst noch Gründe für Abbrüche?*

Jemand wollte sich weigern eine Einsatzvereinbarung zu unterschreiben, weil dort auch die Schweigepflicht ein Thema war. Er sagte dann, dass er doch über die Sache reden möchte. Wir sagten dann, nein. Du kannst schon darüber reden, dass du etwas machst. Aber du kannst natürlich nicht erzählen, wie die Person beeinträchtigt ist, welche du unterstützt. Aber insgesamt haben wir in den gut zwei Jahren nur fünf Austritte gehabt. Das ist wenig. Jemand dachte, ich kann ja gar nicht viel leisten und jemand ist umgezogen. Dass jemand seine Tandemtätigkeit zu zweit abbricht, dass passiert mehr, wenn etwas erledigt ist. Wir haben längerfristige Tandems, die jede Woche etwas machen und wir haben auch kurzfristige, welche einzelnen Einsatz machen. Meistens weil es eh befristet war und dann aufhört. Oder dass man merkt, es wird mir langsam zu viel. Kannst du jemand anderen suchen, der das macht? Aber das sind Leute, die vielleicht ein ganzes Jahr zusammen den Einkauf gemacht haben und dann sagen: es ist jetzt gut für ein Moment (17:01).

*Lunig fördert das selbstbestimmte Wohnen für Menschen mit Behinderungen. Was sind die Besonderheiten von selbstbestimmt wohnenden Menschen mit Behinderungen in Bezug auf die Beziehung der Tandems?*

Das ist noch schwierig. Das haben wir wenig. Die Schwierigkeit ist, dass man sehr sensibel sein muss. Sehr gut auf die Leute eingehen. Schauen, was sie selbst können. Ganz viele Leute wollen und können auch selbst viel und brauchen gar keine Hilfe. Aber auch schauen, was ist leistbar im Rahmen der Nachbarschaftshilfe. Dort braucht es trotzdem auch professionelle Unterstützung. Wir versuchen uns da recht abzugrenzen, z.B. zu einem Rotkreuzfahrtdienst. Wir wollen das nicht, wir sind kein Fahrdienst. Wir wollen auch nicht dem Rotkreuz konkurrieren oder so. Wenn jemand irgendwo hingefahren werden muss, dann ist das okay (z.B. Einkaufen). Der Hauptpunkt aber ist das sensibel sein und schauen was ist. Und sich auch abgrenzen, was können wir leisten und was können wir nicht leisten (19:00). In gewissen Sachen braucht es effektiv eine professionelle Betreuung. Und bei gewissen Sachen ist es durchaus möglich, dass man das auch als Freiwilliger ohne eine grosse Ausbildung macht. Wir haben keine Mitglieder, die auf das ausgebildet sind. Es muss wie jemand sein, der das will. Der die Sensibilität mitbringt und auch mit der Person handeln will. Was wir neu haben (19:31): Das Züriwerk ist ein Kollektivmitglied. Aber die leben ja nicht eigenständig. Die sind ja dann wieder betreut oder. Eigenständige Leute sind bei uns, die vielleicht zu Fuss schlecht sind oder dass sie beeinträchtigt sind im sich koordinieren zum Einkaufen. Dass sie wirklich jemanden brauchen, der mit ihnen in den Laden geht, hilft die Sachen zu versorgen damit die Personen dann selbständig weiterhandeln können (20:00). Beeinträchtigte Personen, welche alleine wohnen haben wir wenige - vielleicht noch nicht, ich weiss es nicht.

*Gibt es auch ein (zurück)geben von Menschen mit Behinderungen in der Praxis?*

(20:40) Das gibt es in Form von «gesellschaften». Es gibt bei uns zum Beispiel eine Frau, welche IV bezieht, die wahnsinnig Freude hat an anderen Menschen. Sie geht ins Altersheim, um Gesellschaft zu leisten, zum Beispiel um mit jemandem spazieren zu gehen. Eine andere Frau, die nicht mehr gut laufen kann, wird von einem unserer Mitglieder zu einem anderen Mitglied gefahren, wo sie einen Nachmittag mit Gesellschaftsspielen verbringen. Das

könnte sie nicht allein. Die andere Frau ist zuhause angebunden, aber Gesellschaft leisten, das können solche Menschen. Andere Formen von Geben durch Menschen mit Behinderungen gibt es bei uns bis jetzt noch nicht. Das könnte sie sich jedoch gut vorstellen, denn Menschen mit Behinderungen haben auch ganz viele Ressourcen. Das haben wir in der Praxis bis jetzt jedoch noch nicht erlebt.

*Haben Sie auch schon Ablehnung und Hemmungen gegenüber Menschen mit Behinderung erlebt? (22:00)*

Nein. Das liegt daran, dass die Koordinator\*innen nur diejenigen Personen anfragen, bei denen sie sich vorstellen können, dass es funktioniert. Sie kennen jedes Mitglied und wissen um die Beeinträchtigungen. Die Koordinationsperson spricht das dann offen an: «hey, die Person hat das und das, traust du dir das zu?... hast du Lust?...». In dieser Vorabklärung könnte die Person dann sagen «ui nein, das ist mir zu viel, das traue ich mir nicht zu». Meines Wissens wurde das bisher jedoch noch nie abgelehnt. Zu diesem Zweck ist die Hilfe ja koordiniert, damit die Koordinatorin oder der Koordinator das im vornherein aufzufangen versucht.

*Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten der Nachbarschaftshilfe zur Verbesserung des selbstbestimmten Lebens von Menschen mit Behinderungen? (23:15)*

Vor allem Gesellschaft leisten und kleine Unterstützungen sind möglich. Grundsätzlich über das Ganze zu unterstützen ist ja auch ein Zeitfaktor. Wir richten uns nach dem Benevol-Standard, demnach gelten bis zu sechs Stunden geleistete Hilfe als Freiwilligenarbeit. Alles weitere wäre eine Anstellung, welche man einzeln prüfen müsste. Das sind kleine Unterstützungsmassnahmen: Einkaufen, Kochen, Gesellschaft leisten. Weil jemand nicht die ganze Woche abdecken kann, müsste man dann vielleicht auch mehrere Tandempartner organisieren. Abhängig vom konkreten Fall und natürlich der Behinderung, welche die Person hat. Nicht alles ist von Laien auffangbar. Wo es auffangbar ist, wo jemand alleine wohnen kann und es um kleine Unterstützungen im Alltag geht, die es einfach braucht – ich denke da kann man viel machen.

*Wie kann die organisierte Nachbarschaftshilfe die Inklusion von Menschen mit Behinderungen fördern?*

Frau Artho<sup>1</sup> ist begeistert/zuversichtlich, dass wenn jemand auf sie zutreten würde, von seinen Behinderungen erzählen würde und sagen würde «hey, ich will da auch etwas leisten», da wären sie sehr offen. Sie betont, dass sie diesen Fall bisher jedoch noch nicht hatten, und verweist auf das Gesellschaft leisten. Die Organisation sei offen und glaube, dass alle Ressourcen haben, welche sie geben können und auch alle gewisse Beeinträchtigungen. So kann man den Menschen Wertschätzung entgegenbringen und die Möglichkeit, sich einzubringen, was auch sehr wertvoll ist.

*Jeremias: Du hast angesprochen, Koordinationspersonen müssen sensibel die Bedürfnisse erfassen. Wäre es für euch wünschenswert, dass eine Organisation wie luniq dabei unterstützt, sozusagen als externe Koordinationsperson, welche mit ihm Boot ist?*

Meiner Einschätzung nach wären die KoordinatorInnen offen dafür. Grundsätzlich möchten wir Menschen zusammenbringen, die sich etwas geben können. Geben ist manchmal auch ein Nehmen, denn wer Hilfe annimmt gibt Wertschätzung zurück. Beim Gedanken «Hey, das ist toll, hier kann ich wirklich etwas leisten» entstehen gute Gefühle. Das gibt Lis zufolge viel zurück, sie beruft sich auf das Perma-Modell. Unsere Koordinatoren leben das auch so: Wenn sie Unterstützung bekommen, um Menschen mit Behinderungen besser vermitteln zu können, geben sie auch etwas zurück im Sinne von Offenheit.

*Jeremias: (Name der Organisation) bewegt sich im privaten Raum der sozialen Netzwerke, bedient jedoch ein öffentliches Interesse, indem sie den gesellschaftlichen Zusammenhalt und den gesellschaftlichen Wandel (in Form einer Möglichkeit zur Förderung des selbstbestimmten Wohnens) fördert. Das finde ich sehr Interessant. Es ist doch eigentlich erstaunlich, dass ihr bis jetzt noch keine Anfrage hattet von Personen, welche auf Assistenz angewiesen sind und selbstbestimmt wohnen möchten. Woran liegt das?*

Das stimmt, es ist eigentlich erstaunlich, denn solche Menschen gibt es auch in unserer Gemeinde (gemeint sind allgemein Menschen mit Behinderungen, IV-BezügerInnen). Aufgrund von Corona könnte jedoch gerade bei vulnerablen Personen noch die Ängstlichkeit gesteigert worden sein, zu viele Leute auf sich zuzulassen. Die Öffnungen sind schliesslich erst seit diesem Frühling. Gegründet haben wir während Corona, das heisst, die ersten ein-dreiviertel Jahre unserer zwei Betriebsjahre waren Corona-Jahre, in denen man wenig aufeinander zugegangen ist. Während dieser Zeit haben wir in den Kollektivmitgliedern viel gearbeitet und sind in Altersheime gegangen. Lis betont, dass die Tandems seit diesem Frühling wieder laufen, dass man die Leute wieder zu sich nach Hause lässt. Wenn man für jemanden kocht, so wie es beispielsweise eine Person bei uns zwei Mal wöchentlich macht. Wenn man von Personen weiss, die Unterstützungen benötigen, welche nicht Fachpersonen ausführen müssen, dass man diese an der Hand nimmt und zu uns kommt. Das fände ich spannend. Das wäre eine Aufgabe, die luniq übernehmen könnte, quasi als Mit-Koordinatorin das zusammenzubringen, und dann können die Tandems über uns laufen.

*Jeremias: Das braucht schon auch viel Vertrauen, jemanden zu sich nach Hause einzuladen* Ja, und das ist eine persönliche Sache. Das zeigt sich schon am Erstgespräch, welches die KoordinatorInnen durchführen. Es gibt solche, die sagen: «Komm doch zu mir nach Hause, dann siehst Du sogleich wie ich wohne» oder solche die sagen «Neinein, also zu mir nach Hause kommt niemand!». Der Koordinator schlägt dann einen von der Gemeinde zu Verfügung gestellten Raum vor, um das Treffen zu machen. Der Koordinator von Rüti lädt die Leute problemlos gleich zu sich nach Hause ein, was manchen dann wiederum zu persönlich ist. Dann findet das Treffen in einem von den BewerberInnen vorgeschlagenen Caffé statt, wo sie z.B. die Bedienung kennen. Da gibt es alles. Die Grossmutter, von der ich erzählt habe, die betreut die beiden Kinder bei ihnen zu Hause. Wenn jemand zu Dir nach Hause kochen kommt, steht derjenige in deiner Küche, öffnet deine Kästchen. Das ist etwas, das muss man schon wollen. Diese Unterschiede sind auch in Ordnung, das muss man auch nicht ändern. Wenn man an das Ziel denkt, etwas einzurichten wie die Nachbarschaftshilfe von früher, als man einander automatisch geholfen hat: auch dort wollte nicht jede/r jede/n zu sich in die Wohnung lassen. Das soll auch nicht das Ziel sein, sondern dass man dort, wo man Unterstützung braucht, diese auch erhält.

*Möchtest Du noch etwas ergänzen, was dir wichtig ist?*

Sich zu überlegen, wie eine Nachbarschaftshilfe finanziell funktioniert, ist wichtig. Es gibt da unterschiedliche Arten. Mit den finanziellen Mittel, welche die Gemeinde gibt sowie den Spenden leben wir relativ gut. Lis sieht das als Glück an. Unsere Mitglieder bezahlen 10.- pro Jahr, was praktisch nichts ist. Lis hinterfragt die gängige Praxis, erst einen Mitgliederbeitrag von z.B. 200.- zahlen zu müssen, um Anschliessend jemandem helfen zu dürfen oder Hilfe entgegenzunehmen. Sie würde sich hier eine einheitliche Regelung mit tiefen Mitgliederbeiträgen wünschen und mehr staatliche finanzielle Unterstützung. Das es bei uns funktioniert bedingte eine aktive Gemeindemitarbeiterin und einen willigen Gemeinderat. Lis ist dankbar für die Mitfinanzierung durch die Gemeinde, so beschränkt sich die Aufgabe der Mitglieder darauf, Hilfe zu geben und anzunehmen.

<sup>1</sup> gemäss Meuser und Nage (1991) kann die Paraphrasierung auch in der dritten Person durchgeführt werden (S. 456). Zu Übungszwecken haben wir uns teilweise für die Variante der dritten Person entschieden.

## Transkript/Paraphrase Interview Nr. 4 (7.7.22)

*(1:00) Du hast einen Flyer in der Hand*

Wir sind generationenübergreifend. Jung hilft Alt und Alt hilft Jung. Darum bin ich sehr interessiert, dass wir neue junge Leute gewinnen für (Name der Organisation). Damit es weiterläuft. Jemand junges, wo z.B. noch im Studium ist, der eigentlich fast keine Zeit hat aber vielleicht doch ein kleiner Ecken Zeit hat. Um jemandem helfen einzukaufen, oder beim PC, oder mit dem Natel, mit dem ihr aufgewachsen seid. Aber handkehrt haben wir Leute, welche zum Beispiel Arbeiten korrigieren. Und diese könnten euch helfen. Die Idee ist, dass (Name der Organisation) weiterläuft (2:02).

*Weiterläuft?*

(Name der Organisation) ist ein Projekt, was einfach bleiben sollte. Es soll mit den Generationen wachsen. Wir können nicht denken, okay jetzt haben wir 500. Es muss weiterlaufen, weil Leute sterben. Es gibt Leute, welche umziehen oder es gibt Leute, welche nicht mehr geben können. Also muss es wieder Geber geben. Der Kreislauf muss einfach laufen. Wir müssen dranbleiben, damit wir neue junge Leute heranzuführen können (2:34). Was bei uns auch ist: Man kann bei uns Ideellgenossenschafter werden. Man zahlt einmalig 100 Franken, dass man Genossenschaftsmitglied wird. Das kann man auch ideell, sprich passiv, ohne Geben und Nehmen. Man bekommt den Newsletter und ist dabei. Das ist dann auch eine tiefe Schwelle. Für jemand der pensioniert wird und den Newsletter bekommt, merkt dann vielleicht, dass er Zeit hat. Oder die Lebenssituation hat sich verändert. Bei (Name der Organisation) wär ich dabei (3:08). Auch ideell kann man bei uns dabei sein.

*Und du hast noch den Jahresbericht?*

Ich habe den Jahresbericht vom 2021. Wir haben dort auch so Statistiken drin. Dort kann man die Situation von Corona überblicken. Dass wir alle einen Einbruch hatten. Weil halt vieles nicht mehr möglich war. Wir schauten aber immer, was ist noch möglich. Und nicht was ist nicht mehr möglich. Ich bin Pflegefachfrau. Dort schaut man auch immer was noch möglich ist. Ich schaute immer was möglich ist und haben das auch gemacht (4:03). Die Leute, welche früher zusammen in Kaffees gegangen sind, konnten sich anrufen. Oder man traf sich im Garten – einfach mit Abstand. Kein (Name der Organisation) Kaffee mehr, kein (Name der Organisation) Jass. Soziale Sachen, bei welchen Leute kommen durften, durften wir alles nicht mehr machen. Dadurch, dass wir sehr viele Leute Ü65 haben, hatten sie ein bisschen Angst. Respekt ist okay. Aber wenn jemand Angst hat, dann sein lassen. Bei Respekt konnte ich es begründen. Wenn beide eine FFP2 Maske tragen, wenn ihr die Fenster offen habt, dann ist vieles möglich. (5:03).

Auf der Homepage gibt es auch ein bisschen alles über uns. Die Gründung, die ganze Phase der Projektierung, unsere Überlegungen was möglich und was nicht möglich ist. Da mussten wir ganz viel studieren. Ist es möglich, dass ein Fussballverein Genossenschaftler wird. Man könnte ja Getränke verkaufen oder Bratwurst kehren. Nein das ist nicht möglich. Es muss immer aus einem Tandem bestehen. Ein Geber und ein Nehmer. Dann geht es. Es ist wie: ich bin in den Ferien und kann meinen Briefkasten nicht leeren. Dann kann ich jemanden beziehen. Es geht aber nicht, dass wir Stühle aufstellen für eine Kirchgemeinde oder Bratwurst kehren in einem Fussballclub. Es muss immer ein Geber und ein Nehmer sein (6:20). Wir haben noch Kollektivmitglieder. Kollektiv ist wirklich nur noch zu Hause.

ABG G. ist dabei. Dort wollen wir es möglich machen, dass sie kollektiv kommen. Sie zahlen pro Bett pro Jahr bei uns einen fixen Betrag. Leute, die keine Angehörige haben, oder Leute, welche kommunikativ schwach sind, die vergisst man manchmal ein wenig. Dass diese auch die Möglichkeiten haben, um hier Hilfe einbeziehen zu können. Im (Name einer anderen Organisation) ist es nicht möglich, in einem Kollektiv, weil die Leute dort über eine längere Zeit wohnen. Das ist ihre Heimat. Dort müssen sie selber eine Genossenschaft werden. Nicht im Kollektiv. Bei Alters- und Pflegeheim ist es eine kürzere Zeit (7:37). Es ist also nur dort möglich mit dem Kollektiv.

*Du bist eine Pflegefachfrau aus deinem Hintergrund. Du hast uns etwas von der Organisation, von den Teilnehmenden und Tandems erzählt. Meine Frage: Kurze Einsätze gibt es ja auch. Also einmalige Einsätze? (8:29)*

Ja, das gibt es auch. Auch dann muss man Genossenschafter werden. Wir wollten nicht, dass es so eine schnelle Sache ist. Nicht dass man sagt, ich brauche kurz Hilfe, das nehme ich, weil es gratis ist und später sieht man mich nicht mehr. Das wollten wir nicht. Wir wollten, dass man mit den 100 Franken wie sagen muss: Doch, ich sage ja zu dieser Genossenschaft. Ich sage auch ja zu dieser Abklärung, die man mit mir hat. Ich frage auch wirklich biografisch. Ich würde dich jetzt Fragen: Was ist deine Biografie, deine Herkunft, was hast du für Sprachen, gibt es etwas, was du jemandem mitgeben könntest? Ich frage auch, was man für Interessen und Fähigkeiten hat, wir haben Leute, die Hang oder Harfe spielen. Es gibt Leute, die alte Schriften lesen können. Wir haben Fremdsprachen. Durch das kann ich dann gut vermitteln (9:35). Wir wollen keine Schnellebigkeit. Nicht so: Ich brauche etwas, es ist gratis und dann tschüss. Die Community ein wenig aufbauen. Dass es ein wenig fasst. Durch die 100 Franken muss man wie ja sagen. Mit Geld kann man ja kaufen, dass jemand dir hilft. Das wollten wir nicht. Für die Abklärung nehme ich mir in der Regel eine Stunde Zeit. Ich bin neugierig. Ich frage nach den Fähigkeiten, Biografie, Interessen, was gar nicht geht. Oder auch Allergien, Gesundheit. Es gibt Leute, die sagen, dass sie überhaupt nicht mit Menschen mit Behinderung arbeiten könnten. Das hat dann keinen Wert. Freiwilligenarbeit muss immer gut tun im Herz. Wenn ich einen Job habe, dann mach ich diesen. Ich kann ihn schlechter oder besser machen, mit mehr Herzblut oder weniger. Aber dann hab ich am Schluss meinen Lohn. Dort gibt es klare Erwartungen an mich. Die Freiwilligkeit ist freiwillig. Alles was ich dort mache, ist freiwillig. Es muss mir Freude machen und guttun. Und das tut auch gut. Freiwilligenarbeit ist für den Faktor Gesundheit sehr hoch. Nach so etwas denkt man, das war jetzt schön. Ich habe Freude, weil ich jemandem helfen konnte (11:23). Das ist immer so ein Glücksgefühl. Das kann man nicht mit Geld bekommen.

*Du lernst die Leute kennen, dass du weisst was die Leute geben können und was die Leute nehmen können. Und dass du dann gut vermittelst. Die Motivation der Leute: Es tut einfach gut.*

Sie werden gebraucht. Jemand braucht mich. Obwohl ich vielleicht das Gefühl habe, jetzt in Bezug auf meinem Hintergrund in der Palliative Care. Wenn ich Abklärungen gemacht habe bei Leuten, welche am Sterben sind. Die Leute sagten, dass sie für niemanden mehr nützlich sind. Das ist sehr schlimm. Mich braucht niemand mehr auf dieser Welt. Und genau das gebracht werden bei (Name der Organisation). Ein Älterer, der einem Jungen eine Arbeit durchlesen kann, vielleicht hat er das gemacht in der Kanti als Lehrer oder Professor. Und jetzt hat er das Gefühl, dass er in einem Abstellgleis ist, dass man ihn nicht mehr braucht.

Und dann ruft ein 25-jähriger Junge an, und ich vermittele und er wird wieder gebraucht (13:01). Das muss man sich einfach vorstellen. Und im Gegenzug: der Junge, der sich bedankt und Freude hat kann ihm dann zum Beispiel beim Handy helfen. Vielleicht schreiben sie sich später noch ein WhatsApp. Das ist einfach sehr gut.

*Wir haben schon gehört, dass es für die Leute schwierig ist, Hilfe anzunehmen.*

Das Annehmen ist etwas vom Schwierigsten. Ich habe jahrelang bei der Spitex gearbeitet. Hilfe geben ist für die Leute viel einfacher. Jemandem etwas geben, statt etwas zu nehmen. Es ist auch kulturabhängig. Es gibt Kulturen, bei denen es nochmal viel schwieriger ist, Hilfe anzunehmen. Im Kanton gibt es die ländliche Gegend und die städtische Gegend, bei denen es Unterschiede gibt. Es gibt Gegenden, in denen Nachbarschaftshilfe da ist. Sie funktioniert einfach. Zum Hilfe annehmen, muss ich sagen, dass ich etwas nicht kann. Du musst wie von oben runter gehen. Das ist nicht einfach. Das habt ihr selbst auch schon erlebt beim Studium oder beim Wohnen. Man muss sich wie eingestehen, jetzt brauche ich Hilfe. Aber wenn man jemandem hilft, dann ist man der Starke. Man offenbart eine Schwäche. Aber das ist auch kulturell bedingt. Z.B. sri-lankisch mit den Kastensystemen: Dort ist das Hilfe Annehmen nochmals ganz anders. In der südländischen Kultur ist oft die ältere Generation höher gestellt als die jüngere. Man hilft ganz automatisch den älteren Leuten. Das ging bei uns etwas verloren. Grossfamilien sind bei uns auch etwas verloren gegangen. Wenn die Grosseltern im gleichen Haus wohnen, schaut man automatisch auf sie (15:50). Das Familienkonstrukt ging bei uns etwas verloren. Für Leute aus südlicher Herkunft ist das Hilfe Leisten selbstverständlich.

*Die brauchen (Name der Organisation) also gar nicht?*

Die finden einfach, das mach ich sowieso. «Was läuft hier falsch bei euch? Eigentlich ist es verrückt, dass es eine Organisation braucht für so etwas.» Es sollte selbstverständlich sein. Letztens erhielt ich einen Anruf von jemandem, der in einem Mehrfamilienhaus wohnt. Sie hatte niemanden, der für sie den Briefkasten leert. Ich kenne die Geschichte nicht von ihr. Vielleicht hat sie früher niemanden gegrüsst oder motzte oft. Das wissen wir nicht. Aber dass ich in einem Mehrfamilienhaus niemanden habe, der mir den Briefkasten leert, finde ich wahnsinnig. Vielleicht hat sie nie nach Hilfe gefragt. Oder vielleicht hat sie die Nachbarschaft nicht gepflegt. Vielleicht schauen die Nachbarn einfach nicht mehr hin. Dass man aufeinander schaut, ist bei uns ein wenig verloren gegangen (17:32).

*Dass es vielleicht auch eine gesellschaftliche Entwicklung ist. Sind die Menschen mehr gehindert Hilfe zu leisten oder Hilfe anzunehmen?*

Beides.

*Ich denke an den Leistungsdruck. Den darf man nicht eingestehen. Man ist auch sehr eingebunden im Beruf.*

Jeder rennt. Das nächste sieht man gar nicht mehr. Es sterben immer wieder Leute in Mehrfamilienhäuser und niemand merkt es. Über Wochen. Der Briefkasten überfüllt sich und es merkt niemand. Das Anonymisierte ist auch ein Stückweit gut. Durch das geht das Automatische verloren. (Name der Organisation) gibt aber auch gewisse Regeln, Strukturen und Abmachungen (19:04). Eine Frau kommt eine Stunde zum Einkaufen und dann geht sie wieder. Es ist gut, dass es vorgegeben ist. Viele Leute können nicht sagen, dass es ihnen zu viel ist. Dort wo man die Stärke hat, hat man gleichzeitig auch die Schwäche. Viele soziale und offene Leute haben oft Mühe sich abzugrenzen. Weil ich als Vermittlerin klar sage, dass

es nur ein Einkauf einmal pro Woche ist, ist es ganz klar geregelt. Geber und Nehmen wissen von der Abmachung (20:14).

*Ich kann mir vorstellen, dass es schwierig ist zu wissen, was für Hilfe ich brauche. Wenn ich wüsste, was ich brauche, könnte ich mir die Hilfe einfach holen. Der Grossteil der Menschen ist nicht isoliert oder vereinsamt. Häufig ist das eigentliche Problem unklar. Dann kommen die Selbstvorwürfe. «Das müsste ich können.» (21:02) Wenn die Leute zu euch kommen und eine Anfrage machen, ist das doch nur die Spitze vom Eisberg.*

Oft sagen Leute, sie brauchen jemanden zum Einkaufen. Ich merke dann, dass sie allein sind. Und ich frage sie auch. Ich frage extrem direkt. Bei Palliative Care gibt es nur das. Wenn jemand am Sterben ist, muss man ganz klare Fragen stellen. Dass man weiss, was die Person will. Es geht immer um die Person. Dann merk ich vielleicht, dass eine Einsamkeit vorherrscht. Dann sag ich: «Wir haben einmal im Monat (Name der Organisation)-Jassen oder (Name der Organisation)-Kaffee.» So lernen sich Leute kennen. Dann können sie einmal zusammen vielleicht spazieren. Man kann sich rantasten (22:20). Oder Leute gehen ins Kaffee und sehen jemanden, den sie von früher kennen. Und kommen dann wieder. Jetzt haben wir auch so ein Beispiel. Und sie geht wieder. Es geht vielen nicht nur um die Hilfe an sich, sondern man redet noch und trinkt einen Kaffee zusammen. (Name der Organisation) ist nicht für das da, dass man sich jemanden zum Putzen holt. Sondern ich hole jemanden, der mir Putzen hilft. Während dem Putzen redet man, trinkt einen Kaffee. Sozialer Austausch.

*Vorhin hast du erzählt, dass man nur eine Stunde bleibt. Man macht und geht dann wieder. Aber das Soziale hat hintergründig auch seine Berechtigung. (23:29)*

Wenn jemand nur kommt die Post holen, dann mach ich das ganz klar ab. Die Person sagt mir, wie viel sie geben will. Ich suche immer vom Wissen in meinem Kopf jemanden aus den 500 Genossenschafter. Aber ich habe auch ein Computersystem. Dort kann man bei den Tätigkeiten «Reinigung» einen Filter setzen. Aber dann schaue ich immer, ob sie zusammenpassen. Dann mache ich eine Anfrage an die Gebende und frage, ob sie Zeit jemandem das Fenster zu reinigen. Die Person sagt, dass sie Zeit hat. Ich sage dann noch, die Person ist sehr einsam. Ich sprich das schon an. Wenn dann die Person sagt, sie will Fenster putzen aber das andere liegt mir nicht, dann such ich jemand anders. Die klaren Vorgaben. Man kann natürlich nicht sagen, dass jemand genau eine Stunde kommt. Aber wenn das jemand will, müssen sie es von Anfang an ansprechen.

*Selbstverantwortung, aber man kann die Verantwortung auch dir übergeben. (25:36)*

Es gibt viele Leute, die Mühe haben sich abzugrenzen. Leute, die das schlecht können, tue ich in ein Heim. Zum Beispiel Michael: Die Frau, die zu Michael geht, hat Mühe sich abzugrenzen. Sie ging eine Stunde zu Michael und ging dann wieder nach Hause. Sie hat gewusst, dass Michael in guten Händen ist. Darum schaue ich, dass so Leute eher in ein Kollektiv eingeteilt werden. Es ist ganz wichtig, dass die Koordinatorin ganz sorgfältig arbeitet. Vielleicht machen es andere Genossenschaften in der Schweiz anders. Ich glaube einfach, dass sich gute Abklärungen auszahlen. Dass man gute Verlaufsblätter schreibt und weiss, was die Leute wollen oder nicht wollen, welchen zeitlichen Rahmen sie haben etc.

*Läuft die Stundenverrechnung bei euch online? (27:14)*

Wir sind noch nicht so weit. Wir haben die Idee, dass man mit dem Handy die Stunden eingeben kann. Das haben wir aber noch nicht.

*Man wäre dann entlastet, du hättest dafür weniger Kontrolle.*

Genau. Und ich weiss nicht mehr genau was läuft. Unsere Leute sind noch zu weit weg von dem Ganzen, vom Alter her. Aber das kommt. Den Stunden muss ich sehr viel nachrennen. Viele Leute sagen, dass man die Stunden nicht unbedingt angeben muss. Für uns ist das wichtig. Wegen der Statistik. Wir müssen denen, welche uns finanzieren, ausweisen, wie viele Stunden entstehen, für den Kanton und für die Schweiz. Das ist wichtig. Die Leute finden oft (Name der Organisation) super und finden es gut, wie es organisiert ist. Weil ich gebraucht werde an einem Ort und genau die Tätigkeit anbieten kann. Aber viele finden die Stunden gar nicht wichtig. Aber es gibt schon welche, die die Stunden wichtig finden. (29:30)

30:00

*Wie kann (Name der Organisation) einen Beitrag zur Ambulantisierung leisten?*

*Wie geht (Name der Organisation) mit dem Spannungsfeld um, einerseits soziale Probleme lösen zu wollen und andererseits attraktiv für Freiwillige zu sein?*

31:08 Leistungsvereinbarung

neues Pflege und Betreuungsgesetz (PBG) im Kanton, neue Versorgungsplanung kommt vor den Landrat. Man schaut genau, wer macht was im ambulanten/stationären Bereich. Zum Beispiel wie viele Betten hat es im Behindertenbereich, wie viele im Altersbereich. WG's die vielleicht nur wenig Begleitung haben.

Im Bündnerland haben sie schon mehr als bei uns. Da kommt nur noch am Morgen jemand, fragt wie es den Leuten geht, bevor sie arbeiten gehen und kommt dann vielleicht am Abend nochmal kurz reinschauen. Oder einmal pro Woche, oder nicht einmal mehr das. Man sieht dass hier mehr entstehen muss. Auch dass zukünftig immer mehr leute zuhause alt werden möchten. mehr alterswohnungen entstehen. Also ambulant vor stationär, das sieht man ja. Man sieht bereits, dass (Name der Organisation) bei vielen Leuten niederschwellig Hilfestellung leistet: zum Einkaufen begleiten, helfen in der Administration. Ganz klar schauen: sobald jemand IV-Bezüger ist bezieht gibt es einen Sozialarbeiter, der dahinter steht. Da muss man schauen: Was ist die Arbeit des Sozialarbeiters, und was die Arbeit des Freiwilligen. Es kann nicht sein, dass Freiwillige die Arbeit übernehmen, die der Sozialarbeiter machen müsste.

*warum nicht?*

Der Sozialarbeiter wird bezahlt und es ist sein Auftrag.

*das ist doch gut, dann kann der sozialstaat Geld sparen*

wir dürfen ja wie nicht konkurrenzieren. Das gleiche gilt auch für eine Beistandschaft, welche beispielsweise fünftausend Franken im Jahr kassiert, wird aber voll entlastet von einem Freiwilligen, der die Arbeit macht. Da müssen wir immer klar schauen, was die Rollen sind von Sozialarbeiter, Beistand und Freiwilligem. Solange es als eine Art Freund und niederschwellig ist, geht es.

*... weil es das nicht professionell gibt.*

Sonst werden die Freiwilligen irgendwann ausgenützt.

*wie meinen sie das?*

Da müssen wir einfach aufpassen. Wir haben immer wieder Anfragen, und ich bin die Letzte die da Nein sagt. Aber wenn da ein Sozialarbeiter ist, der wegen der Finanzierung, wegen der Wohnung schaut - und jetzt sucht der einen Job. Ein Freiwilliger, der sein Dossier aufpolieren will, das ist okay durch Freiwillige erledigen zu lassen, denn ich habe ja Leute, die das anbieten wollen. Es kann aber nicht sein, dass eine Freiwillige fünf Stunden lang eine Arbeit macht, für welche der Sozialarbeiter zuständig wäre. Da müssen wir immer ganz klar die Rollen anschauen. Sonst kommen wir in Teufels Küche, auch ich schlussendlich. Weil ... es ist dann so schwierig, es sind immer noch Freiwillige, es sind keine Professionellen. Der Sozialarbeiter hat einen ganz klaren Auftrag, er muss das Ziel erreichen. Der Freiwillige ist einfach da, kann entlasten, vielleicht spazieren gehen, ein bisschen helfen - niederschwellig. Aber nicht mehr.

*Beispiel Verein Privatwohnender mit Assistenz. In Bresche springt, die nicht bezahlt wird, bis Politik kommt. Du sprichst den Graubereich an.*

Wir hatten jemanden mit Assistenz drin. Als der in der Klemme steckte, fanden wir jemanden der gesagt hat: Ich würde da auch eine Nacht übernehmen über (Name der Organisation). Durch Benevol sind wir jedoch gebunden an maximal sechs Stunden wöchentlich. Auch da wieder (*bezogen auf Einschränkungen durch Rahmenbedingungen, Rollen*) Da hatten wir jemand der das übernehmen würde, wir haben jemanden der Hilfe benötigt: Die Person mit IV hat im Moment schlicht zu wenig Personal. Da sind wir über diese Zeit eingesprungen. Bei einer anderen Person, die eingesprungen ist, einer wöchentlichen Hilfe a zwei bis drei Stunden eine Anstellung (39:26). Das kann aus daraus entstehen.

*Wir auch Hilfe von Menschen mit Behinderungen zurückgeben oder ist es in der Realität schon recht einseitig?*

Als Tätigkeit gesehen ist es einseitig, wenn man ein Lächeln beispielsweise nicht zählt. Die vorher genannte Person, welche eine Freiwillige jetzt als Assistenzperson angestellt hat, gibt dieser nun Deutschunterricht über (Name der Organisation). Ist jetzt also immer noch ein bisschen (Name der Organisation) (40:53). Wir haben IV-Bezüger, die zu uns jassen kommen. Und zum (Name der Organisation) Kaffee. Ich finde es aus sehr lässig, wenn man die Leute dann auch fragt: «Was machst du beruflich.» «Ich habe IV». «Wie äussert sich das?» mega cool. Ich sass nebenan und dachte mir, was passiert jetzt. Und dann haben sie weitergejasst. Wenn jemand sehr depressiv ist, kann er kaum etwas von sich geben. Er kann selbst nicht auf sich schauen, wie will er dann anderen helfen? Ohne wertend. Oft sind sie dann auch nicht verlässlich. Wenn jemand nicht verlässlich ist, kann ich die Person einer anderen Person nicht vermitteln. Er verlässt sich drauf. Beispiel: Eine Person brauchte Hilfe beim Garten. Und ich hatte einen IV Bezüger. Ich frage ihn, ob man sich auf sie verlassen kann. Sind sie da, denn es ist so wichtig für die ältere Person. Dann machten wir ab für ein Kaffee zum Testen. Ich schaue, kommt die Person dann wirklich. Das hat geklappt und ich habe ihn ins Tandem eingefügt. Für den IV Bezüger geht es um den Familienanschluss, denn er hat seine Familie verloren. Das wäre eine Gegenseitigkeit: Ich bekomme wie eine Familie und sie bekommt Hilfe im Garten. (43:20) Die ältere Person hat einen Kuchen gemacht und freute sich auf die Person, die zum Helfen kommt. Die junge Person ist nicht gekommen. Im Professionellen weiss man genau, die Person kann nicht anders. Die ältere Person versteht das Problem nicht, warum die Person nicht eintrifft. Wir haben doch abge-

macht. «Hat sie doch keine Freude an uns». Das ist das Schwierigste. (Name der Organisation) Kaffee und (Name der Organisation) Jassen ja, das andere ist vielfach zu schwierig. Oft haben sie eine zu hohe Selbstüberschätzung. Im geschützten Rahmen hat das alles Platz. In der Freiwilligkeit hat das keinen Platz. Ich bin immer noch offen. Wenn jemand in einer psychischen Krise ist, ruft die Person oft nicht an und sagt nicht ab. Wir dürfen das nicht persönlich nehmen.

45.54

Ich hoffe, dass wir so unterwegs sind wie jetzt. Wir sind gut unterwegs und es passiert viel. Es darf nicht stoppen. Wir sind jetzt schon bekannt und vernetzt im Kanton. Wir arbeiten mit anderen Organisationen zusammen. Wir sind offen. Und das wird auch in 10 Jahren noch so sein.

*Vielleicht gewinnt es an Bedeutung, wenn immer mehr Menschen zu Hause bleiben können.* Genau. Ich habe in der Spitex gearbeitet. Wenn ich als Pflegefachfrau HF komme und jemand kann die Katze nicht füttern. Und ich muss den Verband machen, dann muss ich den Verband machen. Die Katze kann mir relativ egal sein. Die Spitex macht das zwar. Aber es scheitert an so kleinen Dingen, dass man nicht mehr zu Hause bleiben kann. Und dort können die Freiwilligen helfen. (49:11)

*warum und wie oft wird es abgelehnt, Hilfe für Menschen mit Behinderungen zu leisten?*

Ich frage im Gespräch nach. Zum Beispiel die Kommunikation mittels James-Sprachroboter muss die andere Person auch bedienen können. Oder wenn jemand Schleim nicht aushält oder ein Trachiestoma, welches abgesaugt werden muss, dann darf ich den nicht reinlassen. Deswegen frage ich genau nach, ob es möglich ist, die gebende Person im Heimbedarf einzusetzen. Jemand hatte zum Beispiel zuerst Mühe, einer anderen Person Speichel abzuwischen. Sie überwand sich jedoch, und dann gings. Ich kommuniziere, käre, ob jemand das probieren, sich darauf einlassen möchte. Wenn nicht, dann nicht. Das kann auch mit einer Demenzerkrankung sein.

Auf der anderen Seite passiert viel Schönes in diesem Kontext. Zum Beispiel einen mitgenommenen Hund zu streicheln, kann ein Erlebnis sein. Jemand anderes, nicht-sprachliches wird zum Reiten begleitet, da hab ich seine Kommunikationsweise auch vorher klar geschildert und gefragt, ob das okay sei. Nach einem ersten Kontakt bekommen ich jeweils Feedback. Bisher sind wenige Tandems/Einsätze nicht gegangen. Das liegt auch an meiner intensiven Vorabklärung. Das ist schlussendlich eine Zeitersparnis für mich, und hilft negative Erfahrungen von beispielsweise Hilfesuchenden zu vermeiden. Nach Möglichkeit müssen die Tandems/Einsatz sogleich passen. Das Negative wird generell viel schneller erzählt als das Positive. Wenn es an dem Scheitern würde, wäre das wirklich schade. Früher waren (Name der Organisation) und (Name einer anderen Organisation) unter dem gleichen Dachverband. Dann gab es einen Streit wegen dem Namen, schlussendlich ist es eigentlich das Gleiche. Wir waren als (Name der Organisation) bereits bekannt. Ich habe seit letztem Jahr ein Pensum von 40%. Ich muss Gas geben, dass ich durchkomme mit den 550 Genossenschaftsmitglieder. Wir werden im November 6 jährig. Es ist ein Wachstum.

*Wie viel sind aktiv?*

Ideelle sind etwa 90. Ideelle sind die, welche den Newsletter erhalten. Unter den Ideellen sind auch Sozialpädagogen. «Wenn es mal brennt, kannst du mir dann anrufen.» In der

Coronazeit rufte ich die Ideelle einfach an. «Ich weiss du bist ideell, aber ich brauche eine junge Person, die Einkaufen geht.» «Kein Problem, das mach ich.» Mit dem Raster kann ich auch Berufe suchen. Jemand der am Sterben war, wollte unbedingt ein Hang-Instrument. Ich wusste, dass ich jemanden kenne, der das Hang hatte. Und diese Person ging zur anderen Person Hang spielen. Ich bekomme Gänsehaut. Das ist nun möglich, weil wir 550 Leute haben mit verschiedenen Tätigkeiten, Biografien und Sprachen. Wie eine Vermittlungsagentur. Das spüre ich auch. (58:33)

Der Mensch steht im Mittelpunkt. Man muss zuhören, was er will. Es geht um sie. Und rundherum schauen, was er braucht. (Name der Organisation) hilft, (Name einer anderen Organisation) hilft, Krankenbegleitung hilft. Wer auch immer. Hauptsach auf den Menschen wird geschaut. Wenn man mit (Name der Organisation) nur an einem Ort helfen kann, dann ist wieder gut. Miteinander und nicht gegeneinander. Es braucht alle. Ihr könnt von mir lernen und ich kann von euch lernen.

Wir war in der Projektgruppe von der (Name der Organisation) Nachbarschaftshilfe dabei. Man braucht das Herzblut für das. A. Trummer war an einem Anlass. Das hat es nicht im Kanton. In der Projektgruppe fingen wir an, (Name der Organisation) zu gründen. (1:02:00) Auf der Homepage kann man sich anmelden. Dass man die Zeit erfassen kann, das ist noch Zukunft. Im Flyer ist das Anmeldeformular drin. Hier haben wir extra nur «Was kann ich geben». Extra nehmen nichts, denn es braucht sowieso immer eine Abklärung für das Nehmen. Für das Geben mach ich auch eine Abklärung. Wir haben das aber nicht rein getan. Sonst sieht es aus wie: «Ah Nehmen, ich kreuze an was ich brauch und schicks dann ab und dann kommt dann jemand.» (1:04:00)