Fonds Soziales Wien

Für die Stadt Wien

Evaluierung „Peers und Partizipation“ 2024–2026

Ergebnisbericht

Anja Bischeltsrieder, Helga Eberherr, Alexander Eder, Marianne Skopal

Berichtsempfänger:innen
Fonds Soziales Wien
Leistungsfinanzen & Statistik

Berichtsersteller:innen
Anja Bischeltsrieder, Helga Eberherr, Alexander Eder, Marianne Skopal
Forschungszentrum Soziale Arbeit/Hochschule Campus Wien

Konsulenz: Florentina Astleithner und Thomas Valina
Zuletzt aktualisiert am 02.10.2026

Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG 3

2. MANAGEMENT SUMMARY 5

3. KONZEPTIONELLER HINTERGRUND 8

4. FORSCHUNGSDESIGN 13

4.1. Triangulatives Design 13

4.2. Beschreibung der Erhebungsinstrumente 16
4.2.1.Dokumentenanalyse und Recherchegespräche 17
4.2.2.Expert:innen-Interviews Nutzer:innen 18
4.2.3.Fokusgruppen Peer-Mitarbeiter:innen 18
4.2.4.Expert:innen-Interviews Peer-Mitarbeiter:innen 19
4.2.5.Analyse-Workshops und Round Table 20

4.3. Auswahlstrategien und Beschreibung der Zielgruppen 20

5. DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE 26

5.1. Rahmenbedingungen und Tätigkeiten von Peer-Arbeit 26
5.1.1.Rahmenbedingungen von Peer-Arbeit 26
5.1.2.Tätigkeiten von Peer-Arbeit und Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen 31
5.1.3.Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit 45

5.2. Rolle, besondere Aspekte und Herausforderungen der Peer-Arbeit 49
5.2.1.Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit 49
5.2.2.Herausforderungen und Grenzen der Peer-Arbeit 62

5.3. Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten 70
5.3.1.Formate zum Austausch/zur Information 70
5.3.2.Einschätzung der Mitbestimmungsmöglichkeiten für Nutzer:innen 72
5.3.3.Mitbestimmung(smöglichkeiten) für Nutzer:innen durch Peer-Arbeit 75
5.3.4.Wünsche in Bezug auf Partizipation 78
5.3.5.Möglichkeiten der Mitbestimmung für Peer-Mitarbeiter:innen 79
5.3.6.Peer-Ausbildung 81

5.4. Typenbildung auf Basis der Nutzer:innen-Interviews 83

6. DISKUSSION DER ERGEBNISSE 86

7. FAZIT 95

LITERATUR-, ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS 97

ANHANG 100

1. Einleitung

Der vorliegende Projektbericht ist das Ergebnis einer umfangreichen empirischen Untersuchung zum Thema Peer-Arbeit und Partizipation in den Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe und wurde im Auftrag des Fonds Soziales Wien (FSW) vom Forschungszentrum Soziale Arbeit (FORSAR), Hochschule Campus Wien (HCW), durchgeführt. Der Projektzeitraum erstreckte sich von September 2024 bis September 2026.

Im Strategiepapier „Wiener Wohnungslosenhilfe 2022“ (Gutlederer/Zierler 2020) wird als Zielsetzung formuliert, dass ausgebildete Peer-Mitarbeiter:innen die Teams der Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe verstärken und ergänzen sollen. Durch die Beschäftigung von Peer-Mitarbeiter:innen wird ein zusätzliches niederschwelliges und vertrauensförderndes Angebot geschaffen, um wohnungslose Personen oder Nutzer:innen[1] der Einrichtungen der WWH unterstützen und begleiten zu können. Die Nutzer:innen bekommen die Möglichkeit, sich mit Personen auszutauschen, die Ähnliches erlebt bzw. bewältigt haben, und profitieren vom Erfahrungswissen der Peers. Das Erfahrungswissen der Peers wird in einer ergänzenden Ausbildung um fachspezifisches Wissen erweitert und soll auch den Peers selbst die Förderung von Teilhabe und Selbstwirksamkeit ermöglichen. In der strategischen Ausrichtung wird darüber hinaus die Weiterentwicklung partizipativer Ansätze und Methoden zur Miteinbeziehung von (ehemals) obdach- bzw. wohnungslosen Menschen als Ziel formuliert (vgl. Gutlederer/Zierler 2020).

Diese Untersuchung baut auf bereits durchgeführten Studien zum Themenfeld Peer-Arbeit auf. Diese umfassen Untersuchungen zur Peer-Ausbildung (vgl. Turner/Hüsing 2019) und zur Geschichte der Peer-Ausbildung inklusive Erfahrungsberichte von Akteur:innen (vgl. Hammer/Unterholzer 2023). Letztere gibt darüber hinaus vielfältige Einblicke in die Konzepte und Entwicklungsarbeit des neunerhaus Peer Campus[2]. Eine weitere Studie, die von neunerhaus in Auftrag gegeben wurde, beleuchtet Faktoren für die gelingende Inklusion von Peers als Mitarbeiter:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe (vgl. Moser/Vettori/Omann 2022). In der vorliegenden Untersuchung wird darauf aufbauend Peer-Arbeit insbesondere mit Fokus auf die Nutzer:innen-Ebene adressiert und in den Blick gerückt.

Zum Projektstart lag dem Forschungsteam eine Liste der Peer-Stellen in der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) vor. Zu diesem Zeitpunkt waren das 53 Peer-Stellen, die sich auf 43 Einrichtungen und 9 Partnerorganisationen verteilten. Peer-Mitarbeiter:innen der WWH arbeiten als Angestellte in einer Einrichtung der WWH und haben den sieben Monate dauernden Zertifikatskurs „Peers der Wohnungslosenhilfe“ (siehe weiterführend Hammer/Unterholzner 2023), der vom neunerhaus Peer Campus in Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien sowie unter Beteiligung von Partnerorganisationen der WWH entwickelt und durchgeführt wird, erfolgreich abgeschlossen. 2019 startete der erste Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe, der jährlich angeboten wird. Insgesamt hat neunerhaus mit dem vom Fonds Soziales Wien geförderten Kursangebot bis dato 133 Peers der Wohnungslosenhilfe ausgebildet. Rund zwei Drittel der Absolvent:innen arbeiten nach den Erfahrungen des neunerhaus Peer Campus bei Organisationen und Einrichtungen der WWH. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts wurde bereits der 8. Kurs durchgeführt.

[1] In diesem Bericht wird anstelle des vom Fonds Soziales Wien verwendeten Begriffs Kund:innen primär der Begriff Nutzer:innen verwendet, um entsprechend des doppelten Mandats Sozialer Arbeit sowohl den Hilfe- als auch den Kontrollauftrag deutlich zu machen. Der Kund:innen-Begriff blendet die fehlende Wahlfreiheit bei der Inanspruchnahme von etwa gesetzlich verordneten Maßnahmen oder Hilfen und somit ungleiche Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse aus.

[2] Der Peer Campus wurde 2019 vom neunerhaus gegründet, organisiert den Zertifikatskurs und fungiert als Anlaufstelle für Austausch, Grundlagen- und Wissensmanagement mit Angeboten für Peers und Interessent:innen an Angeboten der WWH.

Das Hauptziel der Evaluierung besteht darin, die Erfahrungen und Erwartungen von Nutzer:innen mit der bzw. an die Peer-Arbeit zu untersuchen und phänomenologisch differenziert zu erfassen. Zentral ist die Berücksichtigung unterschiedlicher Perspektiven auf Peer-Arbeit, die neben den Nutzer:innen die Peer-Mitarbeiter:innen selbst, Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Leiter:innen von Einrichtungen der WWH umfassen. Darüber hinaus soll die Evaluierung dazu dienen, Potenziale aufzuzeigen, wie das vorhandene Erfahrungswissen verstärkt in die Weiterentwicklung der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) einbezogen werden kann. Dies ermöglicht es, Anhaltspunkte für die Implementierung weiterer partizipativer Ansätze zu gewinnen und somit die Effektivität und Relevanz der Maßnahmen zu verbessern. Dazu werden einerseits die Erfahrungen der Nutzer:innen mit der Peer-Arbeit erfasst und andererseits die Peer-Mitarbeiter:innen und Kolleg:innen der Einrichtungen aus den verschiedenen Leistungsbereichen zum Angebot der Peer-Arbeit befragt. Durch die Einbeziehung aller Leistungsbereiche der WWH können potenzielle Unterschiede in den Herausforderungen und Chancen der Peer-Arbeit untersucht und bewährte Vorgehensweisen, entsprechend den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen, identifiziert sowie organisationale und institutionelle Kontexte berücksichtigt werden. Diese Erkenntnisse können wiederum als Anregung dienen, Peer-Mitarbeiter:innen in Einrichtungen zu beschäftigen, in denen dies bisher nicht der Fall ist.

Die Ziele des Forschungsprojekts können wie folgt verdichtet werden:

- Erhebung der Erwartungen und Erfahrungen von Nutzer:innen an die bzw. mit der Peer-Arbeit
- Identifikation von möglichen Unterschieden in den Leistungsbereichen der WWH sowie Reflexion des Erfahrungswissens der Peers auf Einrichtungsebene
- Erhebung von Erfahrungen in der Arbeit in multiprofessionellen Teams
- Identifikation von partizipativen Elementen der Peer-Arbeit
- Identifikation von Zugangshürden bzw. Beteiligungshürden in partizipativen Prozessen
- Erfassung von Maßnahmen zur Stärkung von Partizipationsmöglichkeiten
- Überlegungen zur partizipativen Weiterentwicklung der Wiener Wohnungslosenhilfe

Im Anschluss an die Einleitung erfolgt eine verdichtende Darstellung der Ergebnisse in Form einer Management Summary (Kap. 2). Der Einordnung zentraler Konzepte sowie einer kurzen Kontextualisierung der Entwicklung von Peer-Arbeit in der WWH widmet sich das nachfolgende Kapitel (Kap. 3). Das Kapitel 4 gibt einen Überblick zum eingesetzten Forschungsdesign der triangulativ durchgeführten Untersuchung und beschreibt die Erhebungs- und Auswertungsinstrumente sowie die Zielgruppen der Befragung (Kap. 4). Die Struktur der Ergebnisdarstellung (Kap. 5) folgt den für alle Zielgruppen identen drei Hauptkategorien und ist wie folgt gegliedert: Rahmenbedingungen und Tätigkeiten von Peer-Arbeit (Kap. 5.1.), Rolle, besondere Aspekte und Herausforderungen der Peer-Arbeit (Kap. 5.2.) und Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten (Kap. 5.3.). Basierend auf Befragungen der Nutzer:innen werden daran anschließend Nutzer:innen-Typen vorgestellt (Kap. 5.4.). Im Kapitel „Diskussion der Ergebnisse“ werden die Erkenntnisse aller untersuchten Zielgruppen unter besonderer Berücksichtigung der unterschiedlichen Leistungsbereiche der WWH vergleichend diskutiert (Kap. 6). Der Projektbericht schließt mit einem kurzen Fazit (Kap. 7.)

2. Management Summary

Der vorliegende Projektbericht ist das Ergebnis einer umfangreichen empirischen Untersuchung zum Thema Peer-Arbeit und Partizipation in den Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe und wurde im Auftrag des Fonds Soziales Wien (FSW) vom Forschungszentrum Soziale Arbeit (FORSAR) der Hochschule Campus Wien (HCW) durchgeführt. Der Projektzeitraum erstreckte sich von September 2024 bis September 2026. Das Hauptziel der Evaluierung besteht darin, aus Nutzer:innen-Perspektive Erfahrungen mit und Erwartungen an Peer-Arbeit zu untersuchen und phänomenologisch differenziert zu erfassen. Zentral ist die Berücksichtigung unterschiedlicher Perspektiven auf Peer-Arbeit, die neben den Nutzer:innen die Peer-Mitarbeiter:innen selbst, Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Leiter:innen von Einrichtungen der WWH umfassen. Das Forschungsdesign folgt einem triangulativen Zugang, indem unterschiedliche Perspektiven auf den Forschungsgegenstand durch die Kombination unterschiedlicher qualitativer Erhebungsinstrumente (Expert:innen-Interviews und Fokusgruppen) sowie die Auswahl unterschiedlicher Akteur:innengruppen und Leistungsbereiche der WWH in die Erhebung integriert werden. Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt entlang der inhaltsanalytisch extrahierten Hauptkategorien (1) „Rahmenbedingungen & Tätigkeiten von Peer-Arbeit“, (2) „Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit“ und (3) „Partizipation & Beteiligungsmöglichkeiten“.

Über die gesammelten Ausführungen der genannten Zielgruppen entsteht zu den Rahmenbedingungen ein konsistentes Bild von Peer-Arbeit als präsenz- und beziehungsorientierter Leistung mit hoher zeitlicher und organisatorischer Flexibilität, die in reguläre Teamstrukturen und Arbeitsroutinen eingebettet ist. Aus Nutzer:innen-Sicht sind Erstkontakte und die weitere Zusammenarbeit maßgeblich bedarfsorientiert und dialogisch gestaltet. Frequenzen werden individuell vereinbart, die Kontakte entstehen sowohl über proaktive Ansprache durch Peers als auch durch Nutzer:innen selbst. Informelle Orte und wiederkehrende Angebotssettings (bspw. Aufenthaltsbereiche, Gruppenangebote) fungieren als Kontaktbereiche. Konkrete Dienstzeiten, Zuständigkeiten oder Anstellungsausmaße sind bei Nutzer:innen oft unbekannt, das Peer-Konzept wird teils erst im Verlauf der Arbeitsbeziehung erkennbar.

Insgesamt nutzen 65 % der befragten Nutzer:innen Peer-Arbeit. Bezüglich der Wahrnehmung der Rolle von Peer-Mitarbeiter:innen kann festgehalten werden, dass die Spannweite bei den befragten Nutzer:innen von keiner bewussten Wahrnehmung dieser Berufsgruppe über unklares Rollenwissen bis hin zu besonderer Wertschätzung reicht. Letztere gründet sich insbesondere auf die Betonung des Erfahrungswissens der Peer-Mitarbeiter:innen, der niederschwelligen Kommunikation und der erlebten Empathie. Anders formuliert, wo Nutzer:innen die Peer-Mitarbeiter:innen als solche einordnen können, wird deren Arbeit als besonders bereichernd und unterstützend beschrieben. Ausgewertet entlang der unterschiedlichen Leistungsbereiche zeigen sich keine systematischen Unterschiede bezogen auf die Frage, inwieweit die Peer-Mitarbeiter:innen bei den Nutzer:innen als solche bekannt sind und deren Angebot auch genutzt wird.

Peers und Professionist:innen beschreiben demgegenüber eine klar strukturierte Einbettung: werktägliche Präsenz mit Gleitzeit, Teilnahme an Teamsitzungen, Fallbesprechungen, Supervision sowie eigenständige Dokumentation. Nacht- und Wochenenddienste sind in den meisten Settings nicht vorgesehen, punktuell vorkommende Ausnahmen bei Personalmangel bestätigen diese Regel. Diese Rahmung wird als fachlich sinnvoll begründet, zugleich betonen Peers die Wichtigkeit breiter Gleitzeitfenster, um Freizeit- und Gruppenangebote abzudecken und an den Alltag der Nutzer:innen anzuknüpfen.

Über alle Zielgruppen hinweg wird eine hohe Wertschätzung für Präsenz, leichte Erreichbarkeit und eine an individuellen Bedarfen ausgerichtete Taktung der Kontakte ausgesprochen. Unterschiede zeigen sich vor allem mit Blick auf den Grad der Formalisierung von Peer-Arbeit: Aus Nutzer:innen-Perspektive wird die Peer-Unterstützung vor allem als beziehungsorientiert und in der Situation

verankert erlebt. Kontaktaufnahme, Frequenz und Inhalte werden im direkten Miteinander ausgehandelt und orientieren sich an der konkreten Lebenssituation, statt starr vorgegeben zu sein. Peer-Mitarbeiter:innen und andere Professionist:innen heben zusätzlich die Notwendigkeit klarer Abläufe hervor (z. B. Zuweisung von Zuständigkeiten, Dokumentation, Teamabstimmung), um Nachvollziehbarkeit und Qualität zu sichern.

Ein wiederkehrendes Spannungsfeld betrifft die Balance von Flexibilität und Standardisierung: Niederschwellige, informelle Begegnungen sind fachlich gewollt, stehen aber in einem Spannungsverhältnis zu Ansprüchen an Kontinuität, Transparenz und ressourcenschonende Planung. Ähnlich gelagert ist die Spannung zwischen Sichtbarkeit und eindeutigen Zuständigkeiten: Die Peer-Funktion wird nicht immer explizit benannt, was auch dazu führen kann, dass Erwartungen und Abgrenzungen verwischen. Gerade in niederschwelligen Angeboten scheint eine unmittelbare Bedürfnisbefriedigung und Unterstützung bei akuten Anliegen zentral zu sein, eine differenzierte Auseinandersetzung mit Berufsgruppen-Konzepten wird somit weniger bedeutsam bzw. unwichtig.

Peer-Arbeit ist organisational verankert und zugleich so flexibel gestaltet, dass sie an den gelebten Alltag der Nutzer:innen anschließt. Die produktive Bearbeitung der Spannungen zwischen Flexibilität und Standardisierung, Sichtbarkeit und Offenheit sowie Teilzeitverfügbarkeit und Stabilität entscheidet darüber, wie gut dieses Potenzial in den unterschiedlichen Leistungsbereichen realisiert wird.

Über die Leistungsbereiche und Zielgruppen hinweg zeigt sich ein breit gefächertes, zugleich aber erkennbares Tätigkeitsprofil der Peer-Arbeit. Im Zentrum stehen beziehungsorientierte Gespräche und Entlastung, alltagspraktische Begleitungen in verschiedensten Lebensbereichen, die Gestaltung von Freizeit- und Teilhabeformaten, soziokulturelle Übersetzungsleistungen innerhalb und außerhalb von Einrichtungen sowie die Funktion als Schnittstelle von Team und Nutzer:innen. Dieses Aufgabenprofil wird grundsätzlich von allen Zielgruppen benannt, Unterschiede entstehen weniger in der grundsätzlichen Ausrichtung von Peer-Tätigkeiten als in Schwerpunktsetzung, Detaillierungsgrad und Zuständigkeitsrahmen je nach Einrichtungstyp und organisationalem Kontext.

Trotz unterschiedlicher Blickwinkel lassen sich Gemeinsamkeiten festhalten. Im Kern teilen alle Gruppen die Einschätzung, dass Ansprechbarkeit, Zeit für Gespräche und erfahrungsnahe Entlastung die Grundlage gelingender Zusammenarbeit sind. Begleitungen werden als notwendige Brücken verstanden, die Schwellen abbauen, Selbstwirksamkeit stärken und andere Hilfen überhaupt erst erreichbar machen. Teilhabe- und Freizeitformate werden nicht als „Zugabe“, sondern als gezielt eingesetzte Kontakt- und Entwicklungsräume gesehen. Auf Teamebene fungiert die Peer-Perspektive als Übersetzung zwischen Lebenswelt und Systemlogiken – Beobachtungen gelangen in Besprechungen, relativieren starre Regeln und unterstützen passgenauere Entscheidungen.

Die Wahrnehmungen und Einschätzungen zu besonderen Aspekten von Peer-Mitarbeiter:innen (auch im Vergleich zu anderen Berufsgruppen) ähneln sich über alle Zielgruppen und Leistungsbereiche hinweg. Als zentral für die Peer-Arbeit werden die Beziehungsarbeit, der Aufbau von Vertrauen sowie das Einbringen von Erfahrungswissen in die tägliche Arbeit hervorgehoben. Alle drei befragten Zielgruppen betonen, dass die Rollenfindung und -entwicklung von Peer-Mitarbeiter:innen als dynamischer Prozess erlebt wird und in hohem Maße abhängig ist von den Fähigkeiten und Interessen der jeweiligen Personen. Dieses Alltagserleben der Akteur:innen ist nicht als Ausnahmesituation zu deuten, sondern macht die komplexen Prozesse von Rollenfindung deutlich, denn Rollen werden erst im Prozess der sozialen Interaktion (immer wieder aufs Neue) ausgestaltet und in der wechselseitigen Interpretation der Rollenbeziehung entwickelt. Sie sind somit nur bedingt in Funktionsbeschreibungen festlegbar. Insbesondere in Einrichtungen des niederschwelligen Bereichs, wo Tätigkeiten wenig voneinander getrennt sind, wird die

Rollenfindung als besonders herausfordernd erlebt. Praktika kommt in diesem Prozess eine wichtige Bedeutung zu, da sie bereits zur aktiven Auseinandersetzung mit möglichen Peer-Rollen und entsprechenden Interessen potenzieller zukünftiger Peer-Mitarbeiter:innen genutzt werden können. Alle Zielgruppen betonen, dass insbesondere die Phase der Einarbeitung (Onboarding) viel Zeit und Ressourcen benötigt. Die Unterschiedlichkeit von Anforderungen nach Leistungsbereichen wird etwa im Mobil betreuten Wohnen und in Tageszentren als herausfordernder als im Stationär betreuten Wohnen beschrieben, da ohne regelmäßige Wohnstrukturen der Kontakt zu Nutzer:innen schwieriger aufzubauen sei.

Aus Sicht der Leitungen über alle Leistungsbereiche hinweg wird insbesondere die Integration von Peer-Mitarbeiter:innen ins Team sowie grundsätzliche Teamentwicklungsarbeit als mitunter herausfordernd beschrieben. Die Integration dieser relativ neuen Berufsgruppe wird durchaus als fordernd erlebt, jedoch auch selbstkritisch dahingehend reflektiert, dass eigene (Be-)Wertungen im Verhältnis von Leitung und Mitarbeiter:innen herausgefordert werden. Das Spannungsfeld hinsichtlich klar definierter Aufgaben versus Aufrechterhalten und Schaffen von Gestaltungsfreiräumen in Abhängigkeit von der jeweiligen Peer-Persönlichkeit wird als zentrales Handlungs- und Prozessthema der Leitungsverantwortung verstanden.

Über alle Zielgruppen (Nutzer:innen, Peer-Mitarbeiter:innen und weitere Professionist:innen) hinweg werden Beteiligungsformen von Nutzer:innen vor allem in alltagsnahen Bereichen sichtbar. Zentrale Kanäle der Beteiligung sind Hausversammlungen, Bewohner:innen-Vertretungen, die direkte Ansprache von Professionist:innen sowie ergänzende Wunsch- und Beschwerdeboxen. Diese Formate werden als typische Wege benannt, um Anliegen einzubringen und Informationen auszutauschen.

Besonders deutlich wird Mitbestimmung in der Freizeitgestaltung: Aktivitäten und Gruppenangebote dienen häufig als Ausgangspunkt für Beteiligung, die in dialogischen Planungs- und Umsetzungsprozessen verankert ist. Daneben bieten auch Entscheidungen im Alltag, etwa zu Hausregeln oder der Gestaltung von Wohnräumen, Gelegenheiten, in denen Nutzer:innen ihre Perspektiven einbringen können. Peer-Mitarbeiter:innen treten in diesem Zusammenhang als Schnittstelle auf, die Beteiligungsformate organisiert, Anliegen einholt und Nutzer:innen ermutigt. Durch die Arbeit mit Nutzer:innen sammeln Peers Anliegen, bringen sie in ihre Teams ein und sind dadurch eine zusätzliche Ressource, ohne die Beteiligungsformate in geringerem Umfang umgesetzt würden. Dies zeigt sich besonders im niederschwelligen Bereich, in dem nicht nur personelle, sondern auch räumliche Engpässe die Umsetzung solcher Formate erschweren.

Damit Beteiligungsmöglichkeiten aktiv genutzt und als Einladung zur eigenen Mitgestaltung verstanden werden können, braucht es verlässliche Rahmenbedingungen und eine gezielte Befähigung der Nutzer:innen (im Sinne von Empowerment und Ermächtigung). Die Ergebnisse machen deutlich, dass hier weiterhin Entwicklungsbedarf besteht. Ansatzpunkte werden in der gezielten Auseinandersetzung zum Verständnis dessen gesehen, was gelebte Partizipation umfassen (könnte), denn die Erhebung zeigt, dass es über alle Zielgruppen hinweg sehr unterschiedliche Vorstellungen darüber gibt, was unter Partizipation verstanden werden kann und könnte.

3. Konzeptioneller Hintergrund

In diesem Kapitel wird eine konzeptionelle Einordung von Obdach- und Wohnungslosigkeit vorgenommen und die strategische Ausrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe des Fonds Soziales Wien sowie die darin formulierte Verankerung von Peer-Arbeit und Partizipation kurz skizziert.

Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe

Im Alltag werden die Bezeichnungen Obdach- und Wohnungslosigkeit oft synonym verwendet, sie beschreiben jedoch jeweils andere Lebensrealitäten. So bedeutet Obdachlosigkeit ungeschützt und ohne zumindest temporäre Unterkunft zu sein. Sogenannte „rough sleepers“ nächtigen im Freien, beispielsweise unter Brücken, in Parks oder in verlassenen Häusern. Mit dem Begriff Wohnungslosigkeit wiederum wird ein Zustand beschrieben, in dem eine Person ein Quartier nutzt, rechtlich jedoch keine Ansprüche darauf geltend machen kann. Beispiele hierfür sind das Mitwohnen bei Freund:innen oder die temporäre Nutzung einer stationären Einrichtung der Wohnungslosenhilfe. Es mangelt sowohl obdach- als auch wohnungslosen Personen an Sicherheit in Bezug auf eine langfristige Wohnperspektive, Schutz und insbesondere obdachlosen Personen an Zugang zu Sanitäreinrichtungen und, je nach Aufenthaltsstatus bzw. Versicherungsstatus, ausreichender Gesundheitsversorgung (vgl. neunerhaus 2026: o. S.; BAWO 2019: o. S.). Eine detaillierte Übersicht zu Begrifflichkeiten und Eingrenzung von Obdach- und Wohnungslosigkeit hat die FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri) mit der ETHOS-Definition erstellt (vgl. FEANTSA 2026: o. S.). Für ohnehin bereits vulnerable Gruppen wie Frauen, LGBTIQA+-Personen, junge Erwachsene, alte Menschen, Personen mit physischen und psychischen Erkrankungen oder Menschen ohne österreichische Staatsangehörigkeit sind, aufgrund fehlender Ansprüche oder Lücken im Versorgungssystem, die Hürden zur Überwindung von Obdach- und Wohnungslosigkeit oft besonders hoch.

Das Strategiepapier „Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategie. Ziele. Maßnahmen“ (Gutlederer/Zierler 2020) aus dem Jahr 2019 (überarbeitet 2020) befasst sich mit der strategischen Weiterentwicklung und Veränderung der Wiener Wohnungslosenhilfe. Aktuell (Stand 2026) besteht das Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe aus mehreren Bereichen, nämlich dem Kund:innenservice, den Niederschwelligen Angeboten, dem Mobil betreuten Wohnen, dem Stationär betreuten Wohnen, den Chancenhäusern und dem Sozialen Wohnungsmanagement. Das *Kund:innenservice,* ist als Beratungseinrichtung konzipiert, prüft eventuelle Leistungsansprüche und nimmt Zuweisungen zu den jeweils passenden geförderten Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe vor. *Niederschwellige Angebote* unterstützen obdachlose Personen bei der Deckung basaler Bedürfnisse und der Klärung von Wohnperspektiven. Die Angebote sind auf freiwillige Nutzung ausgelegt. Mit *Chancenhäusern* wird mittels eines „voraussetzungslosen, niederschwelligen Zugangs“ (Gutlederer/Zierler, 2020: 23) temporärer Wohnraum zur Verfügung gestellt, um die Abklärung von Wohnperspektiven und Ansprüchen in einem geschützten Rahmen zu ermöglichen. *Mobil betreutes Wohnen* bietet individuelle Unterstützung für die langfristige Sicherung des eigenständigen Wohnens. In Einrichtungen des Leistungsbereichs *Stationär betreutes Wohnen* erhalten Menschen bedarfsgerechte Unterstützung, die Dauer des Verbleibs in einer Einrichtung richtet sich nach dem individuellen Bedarf, wobei zukünftiges eigenständiges Wohnen stets eine Perspektive darstellen kann. Das *Soziale Wohnungsmanagement* ist für die Akquise von langfristig gesichertem Wohnraum zuständig. Wohnungsvergabe und Betreuung bzw. Begleitung (ehemals) obdach- und wohnungsloser Personen erfolgen getrennt voneinander. Die Planung der Implementierung von Peer-Mitarbeit in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe findet an mehreren Stellen Erwähnung. Als Ziel wird „Peer-Unterstützung ist etabliert“ (Gutlederer/Zierler, 2020: 24) für Niederschwellige Angebote, Mobil betreutes Wohnen und Stationär betreutes Wohnen formuliert. Eine Konkretisierung von Aufgaben oder Qualifikationen von Peer-Mitarbeiter:innen findet sich im Strategiepapier nicht (vgl. Gutlederer/Zierler 2020: 20–26). Diese liegt seit 2018 mit dem Tätigkeitenprofil für Peer-Mitarbeiter:innen in der WWH vor, welches im

Rahmen der ersten Projektphase/vor Durchführung des ersten Kurses von neunerhaus in Kooperation mit Partnerorganisationen und FSW erarbeitet und 2024 durch Peer-Mitarbeiter:innen aktualisiert wurde.

Die zentralen Erkenntnisse der von neunerhaus in Auftrag gegebenen Forschung „Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe“, durchgeführt von der USTP (University of Applied Sciences St. Pölten) im Zeitraum von Juli 2020 bis Dezember 2021, werden in der neunerhaus-Publikation „PEER we are!“ (Hammer/Unterholzner 2023) zusammengefasst. Hervorgehoben werden die Wichtigkeit des Ankommensprozesses von Peer-Mitarbeiter:innen in der Einrichtung, die Klärung der Rolle und die Nutzung der Potenziale und individuellen Fähigkeiten von Peers. Erwähnung findet zudem, dass Peer-Arbeit zur „Integration einer stark diskriminierten Gruppe in den Arbeitsmarkt“ beiträgt (Hammer/Unterholzner 2023: 16–17). In Bezug auf Partizipation wird für Peers als Zukunftsperspektive formuliert:

> *„Dabei sollen Peers zukünftig, so die Meinung mehrerer der im Rahmen dieser Forschung befragten Akteur*innen, auch in der weiteren Entwicklung der Nutzer*innen Partizipation [sic], wie sie schon länger zu den Prinzipien der WWH gehört und auch in deren aktueller Strategie betont wird, eine größere Rolle spielen. Auf diese Weise können Prinzipien der Co-Kreation und Selbstvertretung von Nutzer*innen weiter gestärkt werden. Nicht zuletzt ist es in diesem Zusammenhang auch wichtig, die Selbstorganisation der Peers zu fördern.“* (Hammer/Unterholzner 2023: 17)

Der Forschungsbericht zu „Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe“ schließt mit dem Appell:

> *„Peers sollen in ihrer Besonderheit und gleichzeitig als gleichwertige Kolleg*innen und Mitarbeiter*innen [sic] empfangen und behandelt und als ‚Game Changer‘ für vielfältige Weiterentwicklungen geschätzt und in diese einbezogen werden.“* (Moser et al. 2022: 44)

Im Geschäftsbericht 2024 des Fonds Soziales Wien wird Peer-(Mit-)Arbeit in der Rubrik „Innovativ & lösungsorientiert“ angeführt. Es wird festgehalten, dass mit Stand Ende 2024 insgesamt 95 Personen den Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe absolviert haben und 60 FSW-geförderte Peer-Stellen in Wien existieren (vgl. Fonds Soziales Wien 2024: o. S.).

Vier persönliche Erfahrungsberichte von Peer-Mitarbeiter:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe mit Informationen zur eigenen Motivation, Peer-Mitarbeiter:in zu werden, zu Ausbildung sowie Tätigkeitsbereichen und -inhalten sind im Beitrag „Fünf Jahre bezahlte Peerarbeit – Erfahrungswissen als Ressource“ von Franz Haberl, Lydia Potmesil, Sonja Roither und Marianne Rajnoha, erschienen im Sammelband „Fragile Behausungen“ (Sowa et al. 2026), zu finden. Auch der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen widmete der Peer-Arbeit in verschiedenen Bereichen, darunter der Wohnungslosenhilfe, ein eigenes Impulspapier. Der Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe von neunerhaus findet als Good Practice Erwähnung (vgl. Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen 2026). Peers sind in der Wiener Wohnungslosenhilfe in vielen Bereichen mittlerweile gut etabliert. Ehemalige Nutzer:innen von Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe arbeiten nach Absolvierung eines Zertifikatskurses, in Ergänzung zu anderen Professionen, in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Es handelt sich bei Peers um eine in der Wohnungslosenhilfe noch eher neue Berufsgruppe, der erste Zertifikatskurs fand in Wien 2019 statt (vgl. Pilgerstorfer 2025: 858).

> *„Ein*e Peer der Wohnungslosenhilfe ist demzufolge eine Person, die selbst Obdach- und/oder Wohnungslosigkeit erlebt hat und mit diesen Erfahrungen nun im Feld tätig wird.“* (ebd.: 854)

Der bereits erwähnte Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe stellt, nach Absolvierung von 7 Modulen und eines 106 Stunden umfassenden Praktikums, die Grundlage für eine Anstellung in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe als Peer-Mitarbeiter:in dar. Inhalte des Kurses sind

unter anderem die Reflexion der eigenen Biografie, Kommunikation, diskriminierungskritische Haltung, Beziehungsgestaltung, psychische Gesundheit und Sucht. Laut Curriculum 2025/2026 umfassen die Ausbildungsziele folgende Punkte:

- *„Reflektiertes Erfahrungswissen als Kernkompetenz*
- *selbstbestimmtes zur Verfügung stellen [sic] der eigenen Geschichte*
- *Kompetenzerwerb durch Selbsterfahrung und dualer Vermittlung von Bildungs- und Erfahrungswissen“* (neunerhaus 2025 o. S.)

Teilnehmer:innen des Kurses sollen auf die praktische Tätigkeit vorbereitet werden durch:

- *„direkte Zusammenarbeit mit Nutzer*innen*
- *interdisziplinäre Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen auf Team- und Einrichtungsebene*
- *auf Systemebene der Wiener Wohnungslosenhilfe und mit externen Kooperationspartner*innen“* (neunerhaus 2025 o. S.)

Die Einführung von Peer-Arbeit wird von Andrea Pilgerstorfer, der ehemaligen Leiterin des neunerhaus Peer Campus, als Paradigmenwechsel beschrieben, indem (neue) *„Rollenbilder von Helfenden und Hilfesuchenden“* (Pilgerstorfer 2025: 854) durch die Peer-Arbeit entwickelt werden und Peers als eine zusätzliche Berufsgruppe im Rahmen des professionellen Hilfesystems etabliert werden. Die Etablierung von Peer-Mitarbeiter:innen als eigenständiger Berufsgruppe in der WWH bedeutet eine Art Neuordnung im Gefüge bereits verankerter Professionen. Organisationssoziologisch reflektiert, wird ein umfangreicher Change-Prozess in Gang gesetzt, der auf Einrichtungsebene (Aus-)Wirkungen auf Organisationskulturen, auf die Management- und Leitungsebene sowie auf die Teamebene entfaltet. Diese neu entstandene organisationale Konstellation führt insbesondere auf Leitungs- und Teamebene zu umfangreichen Entwicklungs- und Aushandlungsprozessen, die etwa an Themen wie Funktions- und Rollenfindung von Peer-Mitarbeiter:innen sowie dem interaktiven und prozessorientierten Erarbeiten und Zuteilen von Tätigkeitsbereichen im Einrichtungsalltag deutlich wird (siehe Kapitel 5). Neuere Theorien zu organisationalem Wandel begreifen Veränderung in Organisationen als einen kontinuierlich stattfindenden Prozess und verstehen dementsprechend Organisationen als immanent dynamisch (vgl. Schreyögg/Koch 2020: 388). Die auf einer Mehr-Perspektivität zentraler Akteur:innengruppen basierende Untersuchung identifiziert Themen- und Handlungsfelder, die somit auch als dynamischer, andauernder Change-Prozess verstanden werden können.

Funktionen von Berufsgruppen und deren Rolle in einer Organisation lassen sich organisationssoziologisch unterschiedlich differenzieren. Mit Funktion werden eher formal festgeschriebene Aufgaben und Zuständigkeitsbereiche benannt, wie sie etwa in Tätigkeitsprofilen für Peer-Mitarbeiter:innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe ausgearbeitet wurden (wie z. B. Begleitung zu Ämtern). Mit dem Rollenbegriff wiederum wird die interaktive Ebene sowie das Selbstverständnis des:der Rollenträger:in adressiert. In dem vorliegenden Bericht orientieren wir uns an einem konstruktivistischen Rollenverständnis, demgemäß Rollen im Prozess der sozialen Interaktion hergestellt, gestaltet und modifiziert werden und demnach nicht als umfassend formal vorgebbar und regulierbar verstanden werden. Erst in sozialen Interaktionen, Aktivitäten und Selbstverständnissen im jeweiligen Handlungskontext der involvierten Akteur:innen werden „Realitätssichten“ entwickelt und ausgehandelt. Rollenverständnisse von Peers bzw. Verständnisse über die Rolle von Peers werden durch institutionelle formelle sowie informelle Elemente in der Alltagspraxis erst hervorgebracht. Die Interpretation der eigenen Rolle ist somit immer auch abhängig von der wechselseitigen Interpretation der Rollenbeziehung durch die Rollenpartner:innen sowie von der jeweiligen institutionellen Position (vgl. Schulz-Schaeffer 2018).

Partizipation

Im vorliegenden Bericht wird von einem Partizipationsverständnis ausgegangen, das auf Empowerment ausgerichtet ist. Unter Empowerment wird die Stärkung von Eigenmacht, Beteiligung und Autonomie verstanden. Es beschreibt ermutigende Entwicklungsprozesse, in denen Menschen ihre Lebensführung aktiv und selbstbestimmt gestalten und dadurch Situationen der Benachteiligung oder gesellschaftlichen Ausgrenzung abbauen, indem sie ihre Fähigkeiten erkennen, eigene Kräfte mobilisieren und individuelle sowie kollektive Ressourcen nutzen (vgl. Herriger 2024: 20).

Im Strategiepapier der Wiener Wohnungslosenhilfe wird für die Leistungsbereiche „Niederschwellige Angebote“, „Mobil betreutes Wohnen“ und „Stationär betreutes Wohnen“ die partizipative Erarbeitung von Betreuungszielen zur Förderung der Selbstbestimmung von Nutzer:innen angegeben. Zudem wird die partizipative Arbeit in Bezug auf die Einbindung von (ehemals) wohnungs- und obdachlosen Menschen bei der Angebotsplanung hervorgehoben (vgl. Gutlederer/Zierler 2020: 26). Partizipation, Beteiligung und Mitbestimmung wird als wichtige normative Zielausrichtung der WWH formuliert. Wie Partizipation – in unterschiedlichen Facetten – auf individueller und organisationaler Ebene in den Einrichtungen der WWH erlebt oder auch gelebt wird, nimmt als Forschungsziel einen wichtigen Stellenwert ein. Im Sinn des „Capability Approach“ (Nussbaum/Sen 1993) lassen sich Normen nicht verallgemeinern und werden in einem fortlaufenden, vielfaltssensiblen Aushandeln konkretisiert. Erforderlich sind Beteiligungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Bereichen, darunter barrierefreier Informationszugang, echte Wahl- und Entscheidungsoptionen sowie Mitsprache mit nachvollziehbaren Ergebnissen als Grundlage realer Selbstbestimmung. Wie sich diese Anforderungen in Abstufungen realer Beteiligung abbilden lassen, zeigt die Partizipationstreppe:

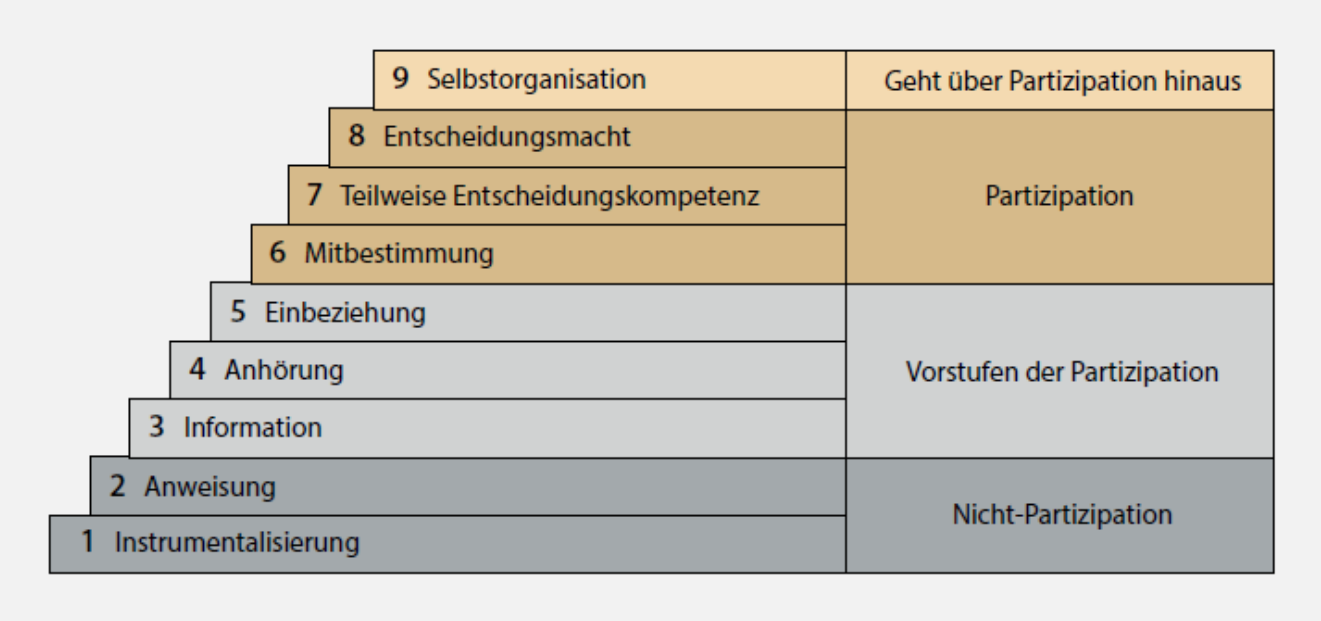


Abbildung 1: Partizipationstreppe nach Mangold/Rusack/Thomas (2017: 12)

Die Grafik zeigt, dass ein Informationszugang die Grundlage ist, aber noch keine echte Beteiligung. Echte Partizipation beginnt mit Mitbestimmung und (teilweiser) Mitentscheidung. Menschen werden nicht nur angehört, sondern entscheiden gemeinsam mit, mit einer gleichwertigen Stimme und klaren, verbindlichen Rechten in bestimmten Bereichen. Das betrifft zum Beispiel die Ausgestaltung von Dienstleistungen wie Öffnungszeiten oder Hausregeln. Teilweise Entscheidungskompetenz sieht vor, dass Personen in klar abgegrenzten Teilbereichen verbindliche Entscheidungen treffen können, während die Gesamtverantwortung bei einer anderen Stelle bleibt, etwa bei der Trägerorganisation. Wichtig ist, dass diese Entscheidungen tatsächlich umgesetzt werden und eine Veränderung bei den betroffenen Personen im Alltag sichtbar wird.

Im nächsten Abschnitt wird das Forschungsdesign und dessen methodologische sowie methodische Konzeption im Detail vorgestellt. Neben den eingesetzten Erhebungsinstrumenten werden die Auswertungsstrategien nachvollziehbar gemacht, die diskursiven und partizipativen Elemente des Forschungsdesigns beschrieben sowie die Zielgruppen und die umgesetzte Mehr-Perspektivität vorgestellt.

4. Forschungsdesign

4.1. Triangulatives Design

Wie bereits ausgeführt, verfolgt die Evaluierung das Ziel, die Erfahrungen und Erwartungen mit Fokus auf Nutzer:innen des Peer-Angebots der WWH zu untersuchen. Das Forschungsdesign ist so angelegt, dass neben bewertenden und einschätzenden Erkenntniszielen, das Untersuchungsfeld in seiner Komplexität – im Sinne von Mehr-Perspektivität – erschlossen wird, indem die unterschiedlichen Erfahrungs- und Wissenskontexte entlang zentraler Akteur:innen-Perspektiven phänomenologisch differenziert erfasst werden. Um die Erfahrungswelt von Nutzer:innen mit Peer-Arbeit mehrperspektivisch einzuordnen und zu kontextualisieren, werden die Perspektiven von Peer-Mitarbeiter:innen im Forschungsdesign miteinbezogen. Im Zuge der ersten Erhebungsphase zeigt sich jedoch, dass die Ausweitung um eine weitere Perspektive notwendig ist, um den Anspruch einer dichten Erfassung des Untersuchungsgegenstandes (in Anlehnung an Geertz/Luchesi/Bindemann 1983) zu gewährleisten. Um eine vertiefende organisationale Kontextualisierung zu erreichen, werden daher zusätzlich zur Perspektive der Nutzer:innen und Peer-Mitarbeiter:innen weitere Professionist:innen miteinbezogen, nämlich Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Leiter:innen von Einrichtungen der WWH.

Das Forschungsdesign folgt einem triangulativen Zugang, indem unterschiedliche Perspektiven auf den Forschungsgegenstand durch die Kombination von unterschiedlichen qualitativen Erhebungsinstrumenten (Expert:innen-Interviews und Fokusgruppen) sowie die Auswahl unterschiedlicher Akteur:innengruppen und Leistungsbereiche der WWH in die Erhebung integriert werden (vgl. Flick 2020).

Die konkrete Auswahl der Interviewteilnehmenden ist in Kapitel 4.3 pro Zielgruppe dargestellt. Vorausgegangen war die Festlegung der Leistungsbereiche im Rahmen der Projektkonzeption. Zentrales Kriterium war, nur Bereiche einzubeziehen, in denen Peer-Stellen vorgesehen sind. Daher wurden Mutter-Kind-Einrichtungen ausgeschlossen, da zum Erhebungszeitpunkt dort keine Peer-Mitarbeitenden beschäftigt waren. Zum Projektstart gab es Peer-Stellen in den Leistungsbereichen „Niederschwellige Einrichtungen“, „Stationär betreutes Wohnen“, „Mobil betreutes Wohnen“, „Chancenhäuser“ und „Soziales Wohnungsmanagement“. Innerhalb der niederschwelligen Einrichtungen wurden Einrichtungen aus den Leistungsarten niederschwellige Unterkünfte, Tageszentren sowie Beratungs-, Gesundheits- und Peerangebote ausgewählt. Die folgende Grafik veranschaulicht die Auswahl der Leistungsbereiche:

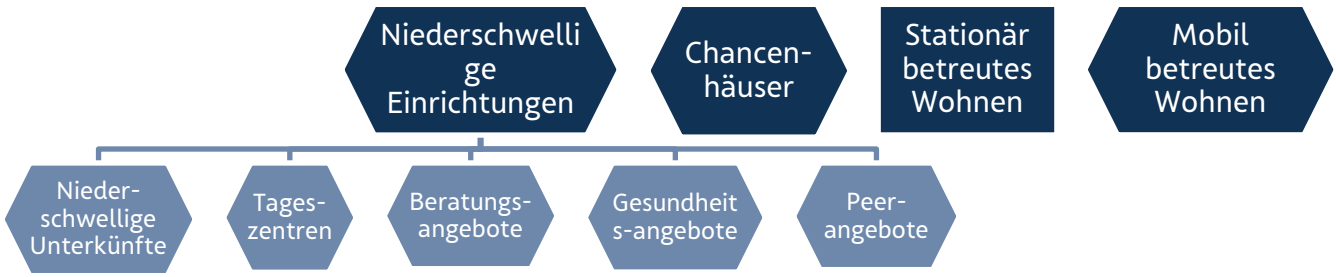


Abbildung 2: Auswahl der Leistungsbereiche für die Erhebungen

Die Expert:innen-Interviews knüpfen erkenntnistheoretisch am Ansatz der Lebensweltorientierung (vgl. Schütz/Luckmann 2017) an, um die alltäglichen Erfahrungen und Bewältigungsmuster der befragten Zielgruppen zu erfassen. Damit wird ein Expert:innenbegriff hinterlegt, der die Befragten als Wissensträger:innen und Expert:innen ihrer Lebenswelt begreift (vgl. Schütz 2003). Die Interviews werden erzählgenerierend durchgeführt, um durch aktives Auffordern und Nachfragen Beispiele und Erfahrungskontexte über Peer-Arbeit zu erfassen, denn Erzählungen sind stärker kontextsensitiv als etwa explizites Wissen oder (argumentative) Aussagen (vgl. Flick 2020). Durch eine vergleichende Analyseperspektive bilden sich ähnliche bzw. sich unterscheidende Erfahrungen und Wissensbestände heraus, die sich tendenziell vom spezifischen Kontext abstrahieren lassen und über Situationsspezifika hinaus verallgemeinerbare Deutungen erlauben.

Fokusgruppen wiederum zielen stärker darauf ab, argumentative Aussagen zu generieren, diskursiven Austausch in der Gruppe zu ermöglichen sowie Meinungsbildungsprozesse zu befördern. In diesem Sinne unterstützt diese Methode partizipative Elemente (vgl. Schulz/Mack/Renn 2012), die zusätzlich durch den Einsatz von Teilergebnissen als Diskussionsimpulse verstärkt wurden. Die Erhebungsmethode der Fokusgruppen wurde als moderiertes Diskussionssetting durchgeführt. Dieses Verfahren schafft eine alltagsnähere Interaktionssituation als Einzelinterviews und zielt darauf ab, möglichst unterschiedliche Sichtweisen auf ein Thema zur Sprache zu bringen sowie Aushandlungs- und Argumentationsprozesse in der Gruppeninteraktion zu befördern. So können etwa kollektive und sich unterscheidende Deutungen, geteilte Erfahrungen sowie Spannungsfelder und Widersprüche erfasst werden (vgl. Flick 1995).

Alle Interviews und Fokusgruppen wurden aufgezeichnet und anschließend vollständig inhaltlich-semantisch transkribiert (vgl. Kuckartz/Rädiker 2022), wobei darauf geachtet wurde, die Sprache nur vorsichtig inhaltlich zu glätten. Für die Interviews wurde auch eine Videodolmetsch-Funktion zur Unterstützung angeboten, die bei einem Interview angenommen und eingesetzt wurde. Die inhaltsanalytische Auswertung wird durch die Analysesoftware MAXQDA unterstützt.

Die Auswertungen der erhobenen Daten orientieren sich an einem inhaltlich strukturierenden Vorgehen sowie an Elementen der evaluativen qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (vgl. Kuckartz/Rädiker 2022). Diese Auswertungsstrategie zielt darauf ab, mittels Kategorien und Subkategorien eine inhaltliche Strukturierung der Transkripte vorzunehmen. Für diesen Prozess wurde besonderes Augenmerk daraufgelegt, die jeweiligen zielgruppenspezifischen Kontexte (wie etwa Leistungsbereiche) miteinzubeziehen, um diese sowohl fallimmanent als auch fallvergleichend in den Analyseprozess integrieren zu können.

Die Analyse der Interview- und Fokusgruppen-Transkripte erfolgt in einem mehrstufigen Prozess. Die Kategorienbildung orientiert sich in einer ersten Codier-Phase an den deduktiv im Leitfaden definierten Hauptthemen. Nach der Analyse eines Teils der Transkripte wird das primär deduktiv entwickelte Kategoriensystem einer Revision unterzogen und in einer weiteren Codier-Phase durch induktive Kategorienbildung weiterentwickelt und ausdifferenziert. Dieser Analyseschritt wird durch mehrere Auswertungsworkshops im Forschungsteam diskursiv-interpretativ abgesichert und kollektiviert. Die Hauptkategorien des finalen Kategoriensystems werden für alle Zielgruppen gleich gehalten, wiewohl in den Unterkategorien entsprechenden Differenzierungen (etwa durch induktive Kategorienbildung) Raum gegeben wird (siehe Anhang). Der Codier-Prozess wurde durch Bildung von Memos (Anmerken von Charakteristika, Besonderheiten, Gemeinsamkeiten und Unterschieden) unterstützt.

Im ersten Schritt erfolgt der Analyseprozess fallorientiert, indem alle Nutzer:innen-Interviews als jeweils ein Fall analysiert werden. In einem nächsten Schritt werden diese Einzelfälle innerhalb der Zielgruppe durch Vergleichen und Kontrastieren fallübergreifend kategorisiert, wobei gegebenenfalls das Kategoriensystem noch adaptiert wurde. Für die gebildeten Unterkategorien werden ebenfalls entsprechend aussagekräftige Zitate identifiziert, um die Nähe zum

Datenmaterial zu gewährleisten. In diesem Analyseschritt nimmt der Erkenntnisgrad mit zunehmender vergleichender Verdichtung zu. Dieser zyklische Analyseprozess wird für alle Zielgruppen durchgeführt.

Die Nutzer:innen-Perspektive stellt hinsichtlich des triangulativen mehrperspektivischen Vorgehens den Ausgangspunkt sowie einen immer wiederkehrenden Bezugsrahmen für die Analyse dar. So setzt das beschriebene mehrstufige Analysemodell bei der Analyse der Expert:innen-Interviews mit Nutzer:innen der Einrichtungen der WWH an. Die Auswertung der Fokusgruppen mit Nutzer:innen vertieft und differenziert die Analyseperspektive um die durch das diskursive Setting erweiterte Erkenntnisperspektive. Analog zu dieser Logik wird ebenfalls die Peer-Mitarbeiter:innen-Perspektive basierend auf der Analyse der Einzelinterviews und der Fokusgruppen ausgewertet. Die zielgruppen- und leistungsbereichsübergreifende vergleichende Analyse fokussiert in einem weiteren Verdichtungs- und Abstraktionsschritt Unterschiede, Gemeinsamkeiten und Widersprüche. Die dritte Zielgruppe, erfasst in je einer Fokusgruppe (Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen, Leitungen), ermöglicht eine weitere Differenzierung mit Fokus auf die organisationale Ebene (wie etwa Teamebene, Zusammenarbeit heterogener Berufsgruppen), wiederum mit einer zielgruppen- und leistungsbereichsübergreifenden vergleichenden Analyse. Die Analyseergebnisse werden in zwei Workshops sowie einem Round Table mit Vertreter:innen der WWH und Peer-Mitarbeiter:innen rückgekoppelt, um iterative Diskussionsschleifen systematisch im Analyseprozess zu integrieren.

Die Expert:innen-Interviews mit Nutzer:innen werden in einem zusätzlichen Analyseschritt zur Konstruktion von Typen herangezogen. Ausgehend von Ergebnissen der inhaltlich-strukturierenden Analyse wird eine typenbildende qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt, die darauf abzielt, mehrdimensionale Muster zu erkennen und zu analysieren (vgl. Kuckartz/Rädiker 2022: 176). Zentrale Heuristik dieses Analyse-Prozesses ist ein stetiges Vergleichen und Kontrastieren, um geteilte bzw. sich unterscheidende Muster und deren charakteristische Merkmale zu identifizieren. Dies wird auch als mehrdimensionaler Merkmalsraum bezeichnet (vgl. ebd.). Im Prozess der Typenbildung werden Elemente zu Typen (Gruppen, Cluster) so zusammengefasst, dass Elemente desselben Typs sich möglichst ähnlich sind, hingegen Elemente eines davon abweichenden Typs sich möglichst unähnlich sind. Typenbildungen folgen methodologisch der Annahme, dass „das Alltagswissen des Einzelnen von der Welt (…) ein System von Konstruktionen ihrer typischen Aspekte“ ist (Schütz 1971: 8). Typenbildung zielt auf die Rekonstruktion überindividuellen Erfahrungswissens auf der Grundlage von Alltagserleben. Typen können also als eine Art Bindeglied verstanden werden zwischen phänomenologischem Verstehen des Einzelfalls in Richtung überindividuell geteilter Erfahrungen.

Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über das entwickelte mehrstufige Analysemodell.

Mehrstufiges Analysemodell: Zielgruppen- und methodentriangulatives Vorgehen

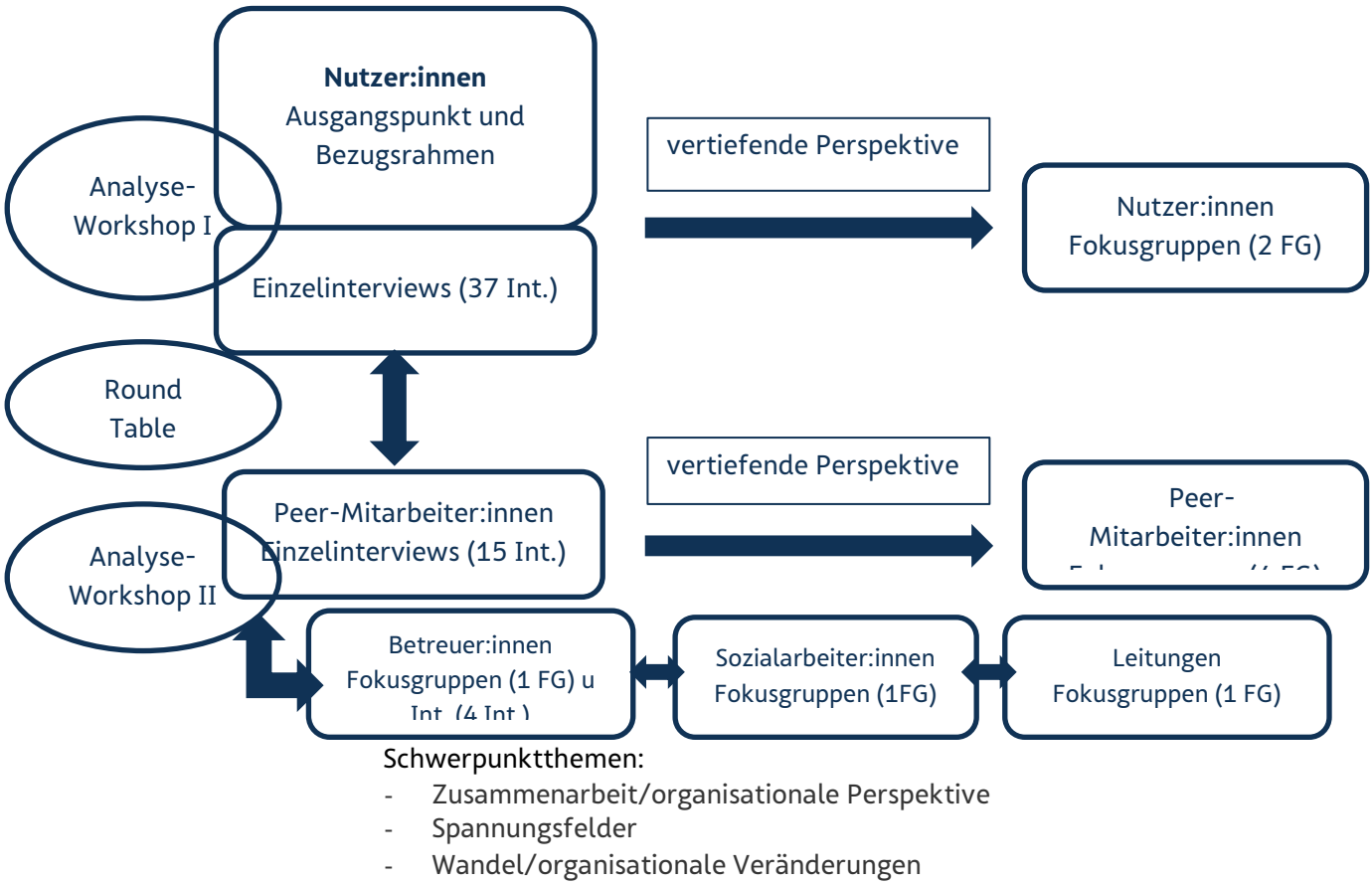


Abbildung 3: Mehrstufiges Analysemodell: Zielgruppen- und methodentriangulatives Vorgehen

Die Analysephasen können wie folgt dargestellt werden (in Anlehnung an Kuckartz/Rädiker 2022, adaptiert vom FORSAR-Team):

- Phase 1: grobe Einzelfallanalyse, initiierende Textarbeit, Memos
- Phase 2: Kategorien festlegen
- Phase 3: Relevante Textstellen identifizieren, codieren und induktive Weiterentwicklung des Kategoriensystems
- Phase 4: Fälle fallimmanent und fallvergleichend codieren und einordnen
- Phase 5: Vergleichende Analyse und Differenzierung der Erkenntnisse nach Erhebungsmethode (Nutzer:innen: Interviews und Fokusgruppen, Peer-Mitarbeiter:innen: Interviews und Fokusgruppen)
- Phase 6: Zielgruppen- und leistungsbereichsübergreifende vergleichende Analyse
- Phase 7: Typenbildung auf Basis der Nutzer:innen-Interviews
- Phase 8: Interpretation, Kontextualisierung und (bewertende) Einordnung der Erkenntnisse

4.2. Beschreibung der Erhebungsinstrumente

Für die Umsetzung des multi-methodischen, qualitativen Forschungsdesigns wurden verschiedene Instrumente der empirischen Sozialforschung eingesetzt und durch reflexive Diskussionsformate erweitert, um Expert:innen des Fonds Soziales Wien und Fachexpert:innen aus dem Feld der Wiener Wohnungslosenhilfe systematisch einzubeziehen. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die eingesetzten Erhebungsinstrumente im Zuge dieser Evaluierung:

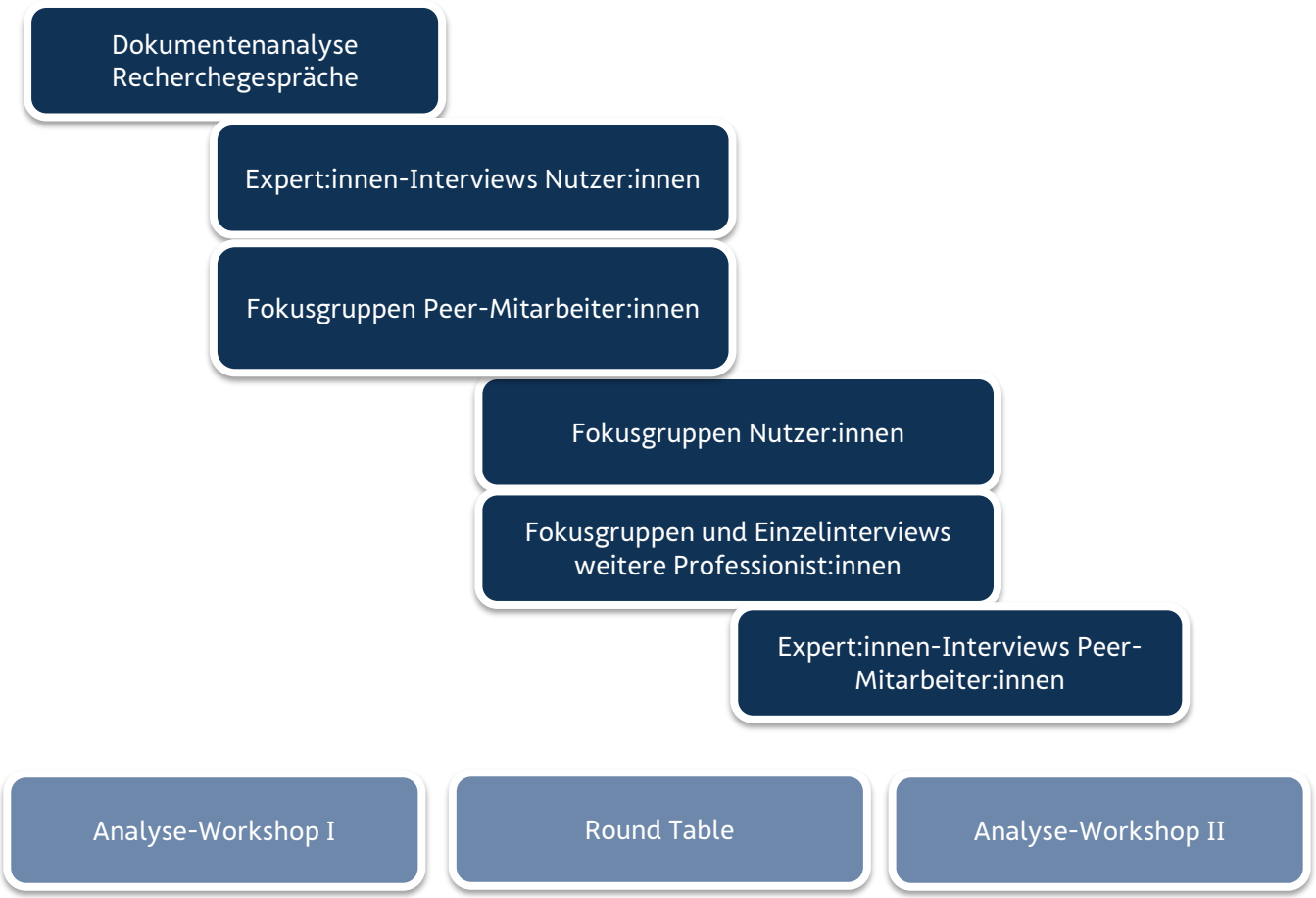


Abbildung 4: Übersicht Erhebungsinstrumente und Rückkopplungsschleifen

Abbildung 4 zeigt die chronologische Abfolge der Instrumente, deren Einsatz logisch strukturiert und aufeinander aufbauend erfolgte.

4.2.1. Dokumentenanalyse und Recherchegespräche

Um sich inhaltlich dem Thema Peer-Arbeit und Partizipation in der Wiener Wohnungslosenhilfe anzunähern und einen ersten Überblick zu ermöglichen, wurden verschiedene Arbeitsschritte gesetzt. Dazu gehörten die Analyse zentraler Dokumente wie des FSW-Strategiepapiers „Wiener Wohnungslosenhilfe 2022“ (Gutlederer/Zierler 2020) und die Bearbeitung von Literatur wie beispielsweise die Publikation „PEER we are“ (Hammer/Unterholzner 2023) oder des Forschungsberichts der USTP zum Thema „Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe“ (Moser et. al. 2022). Weiters wurden auch das Tätigkeitsprofil von Peer-Mitarbeiter:innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe sowie Stellenausschreibungen für Peer-Stellen gelesen, um erste Eindrücke zu Anforderungen an die Berufsgruppe zu erhalten, und Social-Media-Auftritte einiger Institutionen, wie z. B. des Obdach Forum, zur Sensibilisierung betrachtet.
Ein zusätzliches Instrument für den Feldeinstieg – sowohl thematisch als auch handlungsfeldspezifisch – waren Recherchegespräche mit zwei Expert:innen aus dem Bereich der Wiener Wohnungslosenhilfe zu Peer-Arbeit und Partizipation. Diese wurden in Abstimmung mit dem Fonds Soziales Wien ausgewählt. Durch die Interviews war es möglich, Recherche-Erkenntnisse aus der Literatur- und Dokumentenrecherche zu erweitern und ein differenzierteres Bild zum Themenfeld herzustellen. Zudem konnten Einrichtungen, die potenziell für die Expert:innen-Interviews mit den Nutzer:innen interessant sein könnten, herausgefiltert werden (siehe weiterführend Kapitel 4.3.). Für die Recherchegespräche wurde anhand der Erkenntnisse aus der Dokumentenanalyse und den Zielen der Evaluation ein Leitfaden erstellt.

4.2.2. Expert:innen-Interviews Nutzer:innen

Die aus der Dokumentenanalyse und den Recherchegesprächen gewonnenen Informationen bildeten die Grundlage für die anschließenden Expert:innen-Interviews. Die Entwicklung des Interviewleitfadens basierte auf Erkenntnissen der Dokumentenanalyse, der Recherchegespräche sowie der Projektziele. Der Leitfaden ist in drei große Themenbereiche strukturiert, umrahmt von einer offenen Einstiegsfrage und einem abschließenden Ausblick. Die Themenblöcke können wie folgt zusammengefasst werden:

- Im ersten Themenblock „Erfahrungen Zusammenarbeit mit Peers“ wird über Erfahrungen und Zusammenarbeit mit Peer-Mitarbeiter:innen gesprochen sowie versucht, konkrete Themen und Anliegen der Nutzer:innen zu erfassen.

- Der zweite Interviewfokus liegt auf der wahrgenommenen Funktion und Rolle von Peer-Mitarbeiter:innen. Es wird unter anderem nach Besonderheiten der Peer-Arbeit im Alltag der Nutzer:innen gefragt sowie nach etwaigen Unterscheidungen zu anderen Professionen.

- Im dritten Themenblock werden Möglichkeiten zur Mitbestimmung und mögliche Verschränkungen mit Peer-Arbeit ausgelotet.

Die Interviewführung folgte einer erzählgenerierenden Grundhaltung, indem Nachfragen zum Erzählen von Erfahrungsbeispielen (vgl. Witzel 1985) einluden. Ergänzt wurden die Themenbereiche um Fragen zu Wünschen und Verbesserungsvorschlägen im Kontext der Nutzung von Einrichtungen der WWH. Außerdem wurde eine Vorlage zur Erhebung von personenbezogenen Daten (Alter, Geschlecht, Erfahrungshintergründe, Dauer des Bezugs einer durch den Fonds Soziales Wien geförderten Leistung) erarbeitet, die zum Start der Interviews dialogisch ausgefüllt wurde und zudem für eine Erstellung von Fallzusammenfassungen genutzt wurde.

Der vom Forschungsteam entwickelte Leitfaden wurde zum Feedback an die Zuständigen des Fonds Soziales Wien übermittelt und konnte ohne Änderungsvorschläge eingesetzt werden. Die zentralen Themenbereiche werden für alle weiteren Interviews und Fokusgruppen (siehe Kapitel 5.) übernommen.

4.2.3. Fokusgruppen Peer-Mitarbeiter:innen

Parallel zur Durchführung der Expert:innen-Interviews mit Nutzer:innen wurden die Fokusgruppen mit Peer-Mitarbeiter:innen vorbereitet. Neben den zuvor beschriebenen Themenblöcken wurden darüber hinaus Erkenntnisse aus den Expert:innen-Interviews in den Leitfaden aufgenommen, um das Instrument iterativ zu schärfen. Der Rekrutierung der Peer-Mitarbeiter:innen war ein systematischer Auswahlprozess zur Zusammensetzung der insgesamt vier Fokusgruppen vorgelagert. In Abstimmung mit den Zuständigen des Fonds Soziales Wien erfolgte die Auswahl der Teilnehmer:innen entlang von Leistungsbereichen, um die Homogenität der Gruppe zu fördern und dadurch vergleichbare Erfahrungswelten zu bündeln (vgl. Vogl 2022). Dieses Vorgehen erleichtert es, ähnliche Erfahrungen innerhalb eines Bereichs zu identifizieren und in der Auswertung systematisch miteinander zu vergleichen, eröffnet aber zugleich die Möglichkeit, Unterschiede zwischen den Leistungsbereichen sichtbar zu machen und damit Variationen des Feldes abzubilden. Fokusgruppen sind dahingehend ein geeignetes Instrument, da sie der Erhebung gemeinsamer und unterschiedlicher Sichtweisen sowie der Generierung von Interaktionsdaten, also Aussagen, die erst im Gespräch miteinander entstehen, dienen. Wie bereits beschrieben, ermöglicht diese Form der Befragung, kollektive Deutungen, geteilte Praktiken und explizites Erfahrungswissen sichtbar zu machen. Darüber hinaus können Hinweise auf Konsens, Dissens und Gruppendynamiken erfasst werden (vgl. u. a. Flick 1995). Jede Fokusgruppe wurde im Tandem geführt: Eine Person des Forschungsteams übernahm die Moderation, die zweite beobachtete systematisch und dokumentierte Sprecher:innenwechsel, nonverbale Reaktionen sowie besondere Dynamiken. Unmittelbar nach der Fokusgruppe hielt das Forschungsteam in einem kurzen Nachprotokoll

wesentliche Auffälligkeiten, wie emotional aufgeladene Themen, Spannungsfelder und Irritationen, aber auch bereits erkennbare Schwerpunkte fest.Fokusgruppen Nutzer:innen und weitere Professionist:innen

Die Fokusgruppen mit Nutzer:innen waren entlang eines Leitfadens strukturiert, der sich an den drei bereits genannten zentralen Themenblöcken orientierte. Zusätzlich wurden partizipative Elemente zur Diskussion von Teilergebnissen eingesetzt, indem ausgewählte Zitate aus den bereits erhobenen Interviews mit Nutzer:innen der Einrichtungen der WWH als Gesprächs- und Diskussionsimpulse dienten. Die Moderation setzte den Leitfaden prozessorientiert ein und stellte die leitenden Fragen sowie den visualisierten und vorgelesenen Einsatz der Zitate in Abhängigkeit zu den jeweiligen Gesprächsdynamiken in den Gruppen. Ziel war es, vorläufige Befunde zu spiegeln, Resonanzen und Widersprüche sichtbar zu machen und die Ergebnisse weiter zu schärfen (vgl. Schulz/Mack/Renn 2012).

Ursprünglich waren fünf Fokusgruppen mit Nutzer:innen geplant. Das Forschungsdesign wurde jedoch angepasst, um zusätzlich zu den Fokusgruppen der Peers auch den Perspektiven weiterer Professionist:innen (Leiter:innen, Sozialarbeiter:innen, Betreuer:innen) in den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe Raum zu geben. In Abstimmung mit den zuständigen Stellen des Fonds Soziales Wien wurden die Fokusgruppen mit Nutzer:innen so zusammengelegt, dass die Leistungsbereiche „Chancenhäuser“ und „Stationär betreutes Wohnen“ sowie „Mobil betreutes Wohnen“ und „Tageszentren“ jeweils in einer Gruppe zusammengeführt wurden. Die Bündelung folgte vor allem inhaltlichen Erwägungen (z. B. thematische Nähe, vergleichbare Alltags- und Unterstützungssituationen) und ermöglichte es, innerhalb der jeweils zusammengeführten Leistungsbereiche gemeinsame Erfahrungen zu identifizieren und bereichsspezifische Unterschiede herauszuarbeiten.

Durch die frei gewordenen Ressourcen konnten ergänzend drei Fokusgruppen mit weiteren zentralen Berufsgruppen der Wiener Wohnungslosenhilfe realisiert werden: je eine mit Betreuer:innen/Assistenz Wohnen & Alltag, eine mit Sozialarbeiter:innen sowie eine mit Leitungen. In jeder dieser Gruppen wurde angestrebt, Teilnehmende aus allen Leistungsbereichen einzubeziehen, um unterschiedliche Perspektiven gezielt gegenüberzustellen. So sollten nicht nur divergierende oder ähnliche Sichtweisen sichtbar werden, sondern auch Unterschiede in Organisation, Struktur und Arbeitsabläufen der jeweiligen Einrichtungen herausgearbeitet werden.

Die Leitfäden für alle Gruppen basierten auf dem für die Peer-Mitarbeiter:innen-Fokusgruppen entwickelten Grundgerüst und wurden zielgruppenspezifisch adaptiert. In sämtlichen Fokusgruppen kamen dieselben, bereits in den Nutzer:innen-Gruppen verwendeten Zitate als Gesprächsimpulse zum Einsatz, um den Anschluss an vorliegende Teilergebnisse zu sichern und gruppenübergreifende Vergleiche zu ermöglichen. Während die thematische Struktur gleich blieb, wurden Wortwahl und Beispiele den Teilnehmenden angepasst.

Aufgrund der erschwerten Rekrutierung von Betreuer:innen (siehe Kapitel 4.3.) wurden ergänzend zur Fokusgruppe noch weitere Einzelinterviews geführt, um diese Perspektive adäquat einbeziehen zu können und weitere Leistungsbereiche abzudecken. Hierfür kam derselbe Leitfaden wie in der Fokusgruppe zum Einsatz, jedoch ohne Impulse durch Zitate.

Für die Fokusgruppen mit Nutzer:innen und weiteren Professionist:innen wurden ebenfalls Nachprotokolle wie bei den Fokusgruppen der Peer-Mitarbeiter:innen erstellt; die Moderation erfolgte ebenfalls im Tandem mit gleicher Aufgabenteilung.

4.2.4. Expert:innen-Interviews Peer-Mitarbeiter:innen

Parallel zu den Fokusgruppen mit weiteren Professionist:innen wurden Expert:innen-Interviews mit Peer-Mitarbeiter:innen geführt. Das Forschungsteam folgte dabei dem skizzierten

lebensweltorientierten Ansatz und versteht Peers als Wissensträger:innen und Expert:innen ihrer Lebenswelt (vgl. Schütz 2003). Im Unterschied zu den Fokusgruppen, die primär auf einen Austausch zwischen Teilnehmenden abzielten, ermöglichten die Einzelinterviews mehr Tiefe, Nachfragen und individuelle Kontextualisierung (z. B. biografische Verläufe, situative Rahmenbedingungen). Sie dienten dazu, in den Fokusgruppen angestoßene Themen zu vertiefen und zu konkretisieren, und boten zugleich Personen, die in der Gruppe weniger zu Wort kamen, einen geschützten Rahmen, um ihre Sichtweisen ausführlich einzubringen. Beide Formate wurden somit komplementär eingesetzt.

4.2.5. Analyse-Workshops und Round Table

Die Evaluierung war von Rückkopplungsschleifen und einem iterativen Vorgehen geprägt, in dem partizipative Elemente eine wichtige Rolle spielten. Mehr als die Hälfte der Fokusgruppen wurden genutzt, um ausgewählte Zwischenergebnisse mit den Teilnehmenden zu diskutieren und punktuell zu validieren. Darüber hinaus wurden Peer-Mitarbeiter:innen und weitere Vertreter:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe zu einem Analyse-Workshop sowie zu einem Round Table eingeladen. Zu den jeweiligen Zeitpunkten (Round Table: 20.10.2025, Analyse-Workshop II: 22.04.2026) wurden die bis dahin vorliegenden Ergebnisse präsentiert, gemeinsam diskutiert und teilweise gemeinsam interpretiert. Dabei wurden mögliche Lücken und fehlende Themen benannt. Die Ausführungen der Teilnehmenden halfen, Befunde einzuordnen und zu kontextualisieren. Sämtliche Rückmeldungen aus Fokusgruppen, Analyse-Workshop und Round Table wurden dokumentiert und in der Ergebnisdarstellung berücksichtigt.

Beim Analyse-Workshop I (04.06.2025) wurde der partizipative Ansatz bewusst nicht umgesetzt. Hier stand eine erste Abstimmungs- und Validierungsschleife mit dem Auftraggeber, dem Fonds Soziales Wien, im Vordergrund. Ziel war es, die Ergebnisse entlang der Evaluationsziele zu prüfen und die Ausrichtung der weiteren Erhebungen zu schärfen.

4.3. Auswahlstrategien und Beschreibung der Zielgruppen

Die Auswahl der Einrichtungen für die verschiedenen Erhebungen wurde auf Basis der durch den Fonds Soziales Wien übermittelten Übersicht zu Peer-Stellen innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe getroffen. Darauf aufbauend wurde ein mehrgliedriges Auswahlverfahren entlang der Zielgruppen durchgeführt.

Zielgruppe Nutzer:innen

Für die Umsetzung der Nutzer:innen-Interviews wurde mit erfahrenen Kolleg:innen im Forschungsteam (langjährige Berufserfahrung in verschiedenen Feldern der WWH) eine Vorauswahl potenziell möglicher Einrichtungen getroffen, die um die Inputs der zwei Expert:innen aus den Recherche-Interviews erweitert bzw. angepasst wurde. Nach Fertigstellung der Vorauswahl wurde diese nochmals mit den zuständigen Personen des Fonds Soziales Wien rückbesprochen und ebenfalls um deren Vorschläge und Einschätzungen ergänzt. Angestrebt wurde ein möglichst heterogenes Sample hinsichtlich Leistungsbereiche, Partnerorganisationen und der konkreten Ausgestaltung des Leistungsangebotes in den Einrichtungen (wie z. B. Zielgruppenspezialisierung, Dauer des Bestehens, Anzahl der Peer-Mitarbeiter:innen). Die Interviewanbahnung erfolgte nach Aussendung eines Informationsschreibens durch den Fonds Soziales Wien zur Gänze durch das Forschungsteam der Hochschule Campus Wien. Nach ersten telefonischen Kontaktaufnahmen wurde versucht, den zuständigen Kolleg:innen, meist Personen in Führungspositionen, die Rahmenbedingungen der Erhebung näherzubringen, und um Empfehlungen bzgl. Nutzer:innen als Interviewpartner:innen gebeten. Proaktive Kontaktaufnahmen von Nutzer:innen aufgrund des Aushangs des Informationsschreibens gab es nicht, zentral für das Zustandekommen der Interviews war die intensive Vernetzungsarbeit, die

durch die Kolleg:innen vor Ort erfolgte. Diese Vernetzungsarbeit machte vor allem in niederschwelligen Einrichtungen und Unterkünften auch eine „aufsuchende“ Interviewanbahnung (Präsenz der forschenden Person in der Einrichtung und Ansprache der Nutzer:innen gemeinsam mit Kolleg:innen vor Ort) möglich. Insgesamt wurden 41 Interviews geführt, 37 davon wurden ins Analyse-Sample aufgenommen. Die Nichtaufnahme ist durch eine Sprachbarriere begründet, durch die Erhebungsinhalte nicht sinngemäß diskutiert werden konnten. Es wurde auch der Einsatz von Videodolmetschen angeboten und in einem Fall auch angenommen. Bei weiteren Fällen konnten jedoch trotz Übersetzung bzw. des Wechsels auf englische Interviewsprache die Probleme bei der Verständigung nicht gelöst werden.

Die Interviews wurden in den jeweiligen Einrichtungen, in den Räumlichkeiten der Hochschule Campus Wien und auf Wunsch auch an öffentlichen Orten wie Parks oder in den Wohnungen/Zimmern der interviewten Personen durchgeführt. Auch die Erreichbarkeiten und Verbindlichkeit für und bei Terminvereinbarungen waren ebenso vielseitig wie die Zielgruppe der Expert:innen-Interviews – einige Interviews mussten mehrfach vereinbart werden. Mit wenigen Nutzer:innen, die als Interview-Partner:innen empfohlen wurden, kam es trotz sorgfältiger Vorbereitung nicht zu einem Termin. Andere Nutzer:innen konnten die Termine verbindlich halten und kamen selbstständig zu Interviews an die Hochschule.

Untenstehend findet sich eine Übersicht über zentrale Verteilungsmerkmale der interviewten Personen:

Verteilung nach Leistungsbereich	Anzahl	Prozent
Niederschwellige Unterkünfte und Chancenhäuser	10	27,0 %
Mobil betreutes Wohnen	7	19,0 %
Stationär betreutes Wohnen	10	27,0 %
Tageszentren	10	27,0 %

Tabelle 1: Verteilung Leistungsbereiche Nutzer:innen-Interviews

Verteilung nach Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	13	35,1 %
männlich	23	62,2 %
divers	1	2,7 %
keine Angabe	0	0,0 %

Tabelle 2: Verteilung angegebenes Geschlecht Nutzer:innen-Interviews

Verteilung nach Alter (Kategorisierung nach FSW-Leistungsbericht 2023)	Anzahl	Prozent
16–19 Jahre	2	5,4 %
20–29 Jahre	5	13,5 %
30–39 Jahre	9	24,3 %
40–49 Jahre	2	5,4 %
50–59 Jahre	7	18,9 %
60–64 Jahre	6	8,1 %
65+ Jahre	6	16,2 %
keine Angabe	3	8,1 %

Medianalter	45,5 Jahre

Tabelle 3: Verteilung Alter Nutzer:innen-Interviews

Die Tabellen 1–3 geben die soziodemografische Zusammensetzung wieder, die Aufschlüsse zur Heterogenität des Samples gibt. Die Verteilung nach Leistungsbereich ist mit Ausnahme von „Mobil betreutem Wohnen“ gleichmäßig, die Aufschlüsselung nach Geschlecht sowie Alter ergibt im Vergleich zum FSW-Leistungsbericht 2024 ein übereinstimmendes Bild[3].

Es ist zudem festzuhalten, dass in einigen Einrichtungen mehrere Personen interviewt wurden. Insgesamt wurden aus rund 14 Stunden Audioaufnahmen 253 A4-Seiten in Arial 11 pt transkribiert und für die weitere Analyse aufbereitet.

Bei der Auswahl von Einrichtungen für die Fokusgruppen mit Nutzer:innen wurde neben den bereits erfassten Einrichtungen noch weitere inkludiert. Der Akquise von Teilnehmer:innen ging erneut eine Aussendung des Fonds Soziales Wien an die ausgewählten Einrichtungen voraus, anschließend erfolgte die Kontaktaufnahme durch das Forschungsteam der Hochschule Campus Wien. Auch bei den Fokusgruppen meldeten sich keine Nutzer:innen proaktiv bezugnehmend auf den Aushang. Die Informationsweitergabe und Vermittlung der „Anmeldungen“ passierte durch die Kolleg:innen in den Einrichtungen. Auch das Obdach Forum unterstützte bei der Suche nach Teilnehmer:innen und stellte den Raum für die Durchführung der Fokusgruppen bereit.

Die untenstehende Tabelle bietet einen Überblick über die Eckdaten der Nutzer:innen-Fokusgruppen (FG5 und FG6):

FG-Bezeichnung im Text / Datum	Dauer (h)	Anzahl TN:innen	Leistungsbereich(e)	Transkriptionslänge in A4-Seiten (Arial 11 pt)
FG5 / 02.06.2025	01:05	5	Stationär betreutes Wohnen & Chancenhäuser	35
FG6 / 16.06.2025	01:20	8	Mobil betreutes Wohnen & Tageszentren, Beratung- und Gesundheitsförderung	14

Tabelle 4: Eckdaten Nutzer:innen-Fokusgruppen

Die Vermittlung von Nutzer:innen wurde sowohl bei den Expert:innen-Interviews wie auch den Fokusgruppen teilweise durch die Peer-Mitarbeiter:innen vor Ort unterstützt. Übergreifend ist in Bezug auf die Erhebungen mit Nutzer:innen jedenfalls die Kooperationsbereitschaft und das Engagement der Kolleg:innen in den ausgewählten Einrichtungen positiv herauszustreichen, die einen großen Beitrag zur Verwirklichung der Interviews und Fokusgruppen geleistet hat.

Zielgruppe Peer-Mitarbeiter:innen

Auch für die Erhebungen mit Peer-Mitarbeiter:innen wurde die Auswahl durch das Forschungsteam getroffen, mit dem Ziel, eine möglichst breite Streuung innerhalb der Zielgruppe zu erreichen. Angestrebt wurde insbesondere eine breite Streuung nach Leistungsbereichen sowie innerhalb der Leistungsbereiche. Die Auswahl von Einrichtungen für die Fokusgruppen mit Peer-Mitarbeiter:innen orientiert sich an den ausgewählten Einrichtungen für die Einzelinterviews mit Nutzer:innen. Die Akquise für die Einzelinterviews mit Peers zielte auf eine möglichst große Heterogenität der Einrichtungen und Trägerorganisationen ab, weshalb Anfragen über das gesamte Feld der Wiener Wohnungslosenhilfe erfolgten.

Die Interviewanbahnung und Akquise von Personen für die Fokusgruppen erfolgte nach Aussendung eines Informationsschreibens durch den Fonds Soziales Wien zur Gänze durch das Forschungsteam der Hochschule Campus Wien. Nach ersten telefonischen Kontaktaufnahmen

[3] Medianalter laut Leistungsbericht aus dem Jahr 2024 bei 42 Jahren; Verteilung nach angegebenem Geschlecht (weiblich: 34,4 %; männlich: 65,6 %) (vgl. Fonds Soziales Wien 2025: 72)

konnten oft direkte Kontakte zu den Peer-Mitarbeiter:innen hergestellt werden, vereinzelt wurde auch proaktiv auf die Aussendung des Fonds Soziales Wien reagiert.

Die Fokusgruppen fanden in den Räumlichkeiten der Hochschule Campus Wien statt. Die Interviews wurden größtenteils in den jeweiligen Einrichtungen der Peer-Mitarbeiter:innen durchgeführt, vereinzelt konnte auch auf Räumlichkeiten des Obdach Forum oder der Hochschule Campus Wien zurückgegriffen werden. Voraussetzung für das Zustandekommen der Erhebungen war unter anderem eine gewisse Flexibilität der erhebenden Personen sowie der Peer-Mitarbeiter:innen selbst.

Insgesamt wurden 15 Expert:innen-Interviews sowie 4 Fokusgruppen mit Peer-Mitarbeiter:innen durchgeführt, an letzteren Erhebungen nahmen 27 Personen teil. Vereinzelt wurden in Einrichtungen zwei Peer-Mitarbeitende befragt, wenn dort mehrere Peer-Stellen besetzt waren. Zudem wurden Einzelinterviews mit Personen geführt, die bereits an einer Fokusgruppe teilgenommen hatten, weil sie in der Gruppensituation nur wenig zu Wort kamen.

Untenstehend findet sich eine Übersicht über zentrale Verteilungsmerkmale der interviewten Peer-Mitarbeiter:innen sowie ein Überblick über die Eckdaten der Peer-Fokusgruppen (FG1, FG2, FG3 und FG4):

Verteilung nach Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	6	40,0 %
männlich	8	53,3 %
divers	0	0,0 %
keine Angabe	1	6,7 %

Tabelle 5: Verteilung angegebenes Geschlecht Peer-Interviews

Verteilung nach Alter (Kategorisierung nach FSW-Leistungsbericht 2023)	Anzahl	Prozent
16–19 Jahre	0	0,0 %
20–29 Jahre	1	6,7 %
30–39 Jahre	4	26,7 %
40–49 Jahre	5	33,3 %
50–59 Jahre	2	13,3 %
60–64 Jahre	2	13,3 %
65+ Jahre	0	0,0 %
keine Angabe	1	6,7 %
Medianalter	44,0 Jahre	

Tabelle 6: Verteilung Alter Peer-Interviews

FG-Bezeichnung im Text / Datum	Dauer (h)	Anzahl TN:innen	Leistungsbereich(e)	Transkriptionslänge in A4-Seiten (Arial 11 pt)
FG1 / 18.03.2025	02:30	3	Niederschwellige Unterkünfte & Chancenhäuser	50
FG2 / 19.03.2025	01:45	7	Tageszentren, Beratung- und Gesundheitsförderung	25
FG3 / 01.04.2025	01:38	8	Stationär betreutes Wohnen	24
FG4 / 08.04.2025	01:33	9	Mobil betreutes Wohnen	29

Tabelle 7: Eckdaten Peer-Fokusgruppen

Für die Einzelinterviews wurden insgesamt aus rund 13 Stunden Audioaufnahmen 241 A4-Seiten in Arial 11 pt transkribiert und für die weitere Analyse aufbereitet.

Auch in Bezug auf die Erhebungen mit Peer-Mitarbeiter:innen ist deren Kooperationsbereitschaft und Engagement positiv herauszustreichen, durch gegebene Erreichbarkeiten und Flexibilität in der organisatorischen Vereinbarung der Rahmenbedingungen wurde das Erheben verschiedenster Perspektiven möglich.

Zielgruppe weitere Professionist:innen

Wie in den Kapiteln 4.1 sowie 4.2.4 erläutert, wurde die Zielgruppe der weiteren Professionist:innen bestehend aus Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Personen in Leitungspositionen im Laufe des Forschungsprozesses ergänzt. Bei der Akquise der teilnehmenden Personen dieser Fokusgruppen wurde das Ziel verfolgt, vielfältige Perspektiven und dementsprechend möglichst viele verschiedene Einrichtungen anzufragen. Erneut ging eine Aussendung des Fonds Soziales Wien voraus, die Suche und Einladung von Teilnehmer:innen wurde durch das Forschungsteam der Hochschule Campus Wien getätigt. Dies erfolgte durch telefonische Kontaktaufnahmen, in einem ersten Schritt oft mit Rücksprache mit Personen in Leitungsfunktion, die anschließend mögliche Teilnehmer:innen vermittelten bzw. sich selbst für die Fokusgruppe bereit erklärten. Für die Fokusgruppen mit Sozialarbeiter:innen und Leiter:innen gab es auch proaktive Anmeldungen aufgrund der Aussendung. Die Durchführung der Fokusgruppen fand wieder in den Räumlichkeiten der Hochschule Campus Wien statt.

Die untenstehende Tabelle bietet einen Überblick über die Eckdaten der Fokusgruppen mit weiteren Professionist:innen. Zur Fokusgruppe 7 (FG7) wurden Sozialarbeiter:innen, zur Fokusgruppe 8 (FG8) Betreuer:innen/Assistenz Wohnen und Alltag und zur Fokusgruppe 9 (FG9) Personen in Leitungspositionen eingeladen.

FG-Bezeichnung im Text / Datum	Dauer (h)	Anzahl TN:innen	Leistungsbereich(e)	Transkriptionslänge in A4-Seiten (Arial 11 pt)
FG7 / 08.09.2025	01:49	5	1x Stationär betreutes Wohnen, 1x Chancenhäuser, 2x Mobil betreutes Wohnen, 1x Tageszentren	33
FG8 / 22.09.2025	01:13	2	1x Stationär betreutes Wohnen, 1x Chancenhäuser	23
FG9 / 29.09.2025	1:47	6	1x Stationär betreutes Wohnen, 1x Chancenhäuser, 1x Mobil betreutes Wohnen, 1x Tageszentren, 2x Beratungs-/ Gesundheitsangebot	31

Tabelle 8: Eckdaten Fokusgruppen weitere Professionist:innen

Neben der durchwegs gegebenen Kooperations- und Teilnahmebereitschaft ist bei der Zielgruppe der weiteren Professionist:innen die herausfordernde Akquise von Personen in Betreuungspositionen für die Fokusgruppen herauszuheben. Trotz mehrwöchiger Anbahnung, Erinnerungen und Ermöglichung eines zweiten Durchführungstermins für die Betreuer:innen-Fokusgruppe konnte lediglich die Anwesenheit von 2 Personen erzielt werden. Um die Perspektive der Betreuer:innen dennoch erheben zu können, wurden Einzelinterviews angeboten, die durch das Forschungsteam der Hochschule Campus Wien organisiert und in den jeweiligen Einrichtungen durchgeführt wurden.

Zusammengefasst findet sich in Abbildung 5 ein Überblick über alle getätigten Erhebungen:



Abbildung 5: Übersicht durchgeführte Erhebungen

Ergänzend zur Übersicht zu den durchgeführten Erhebungen wird in der nachfolgenden Abbildung die erreichte Heterogenität nach Einrichtungen und nach Zielgruppen visualisiert. Die erfassten (Partner-)Organisationen werden hier nicht entsprechend differenziert, da eine systematische Analyse entlang von Gemeinsamkeiten und Unterschieden nach (Partner-)Organisation nicht angestrebt wird. Ein vergleichender Fokus auf die Partnerorganisationen der Einrichtungen der WWH hätte eine andere Gewichtung bei der Auswahlstrategie notwendig gemacht, die die verfügbaren Ressourcen für die vorliegende Untersuchung gesprengt hätte.

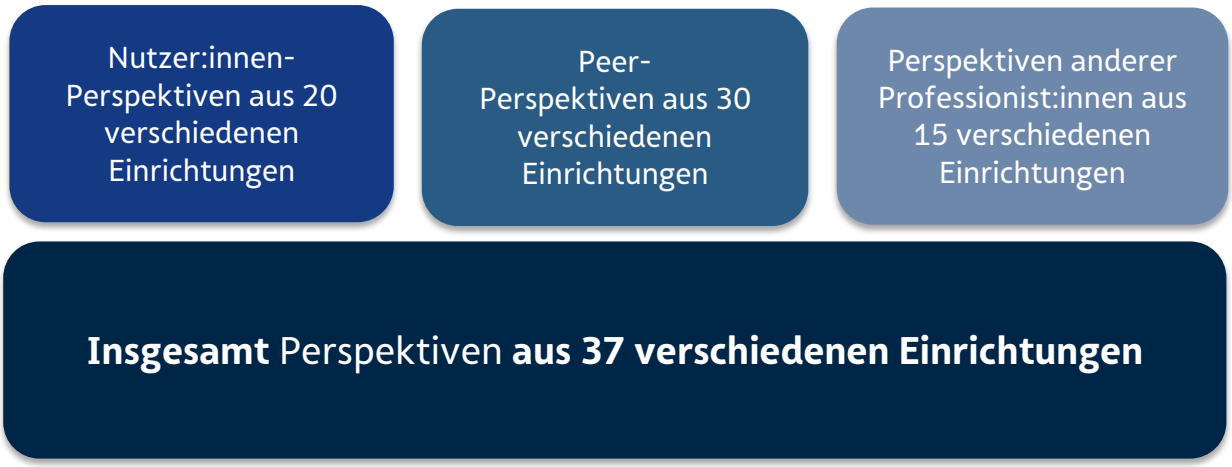


Abbildung 6: Zusammengefasste Übersicht „besuchte“ Einrichtungen

5. Darstellung der Ergebnisse

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgt anhand der drei Hauptkategorien (1) „Rahmenbedingungen und Tätigkeiten von Peer-Arbeit“, (2) „Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit“ und (3) „Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten“. Innerhalb dieser Hauptkategorien werden die Erkenntnisse nach Zielgruppenperspektive differenziert vorgestellt und in vergleichender Analyse innerhalb der jeweiligen Zielgruppe aufbereitet.

5.1. Rahmenbedingungen und Tätigkeiten von Peer-Arbeit

5.1.1. Rahmenbedingungen von Peer-Arbeit

Perspektiven Nutzer:innen

Nutzer:innen konnten bezüglich der Rahmenbedingungen von Peer-Arbeit vor allem in Bezug auf Erstkontakte sowie über Kontaktformen und -häufigkeiten Auskunft geben. Hier fällt auf, dass leistungsbereichsübergreifend die Kontakthäufigkeiten zwischen Peer-Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen von den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen abhängig sind und direkt im Dialog, je nach Bedarf und Wunsch, vereinbart werden. Es wird sowohl eine Kontaktaufnahme und Initiation von Interventionen durch Peer-Mitarbeiter:innen wie auch durch die Nutzer:innen selbst beschrieben. In den Tagesablauf integrierte und wiederkehrende Angebote bieten ebenfalls Raum für Kontakte, eine allgemeine Präsenz der Peer-Mitarbeiter:innen in der Einrichtung macht Begegnungen möglich. Als Kanäle für Kontaktaufnahmen werden unter anderem Telefon, direkte Ansprache oder auch andere Professionist:innen genutzt, vereinzelt werden auch Aushänge eingesetzt, die Kontaktmöglichkeiten visualisieren (vgl. CH_I4, CH_I5, MbW_I1, MbW_I2, MbW_I3, MbW_I4, MbW_I5, MbW_I6, SbW_I2, SbW_I3, SbW_I5, SbW_I8, SbW_I9, TZ_I8, TZ_I12, TZ_I10)[4].

Die Erstkontakte und die Vorstellung der Peer-Arbeit werden entweder von den Peer-Mitarbeiter:innen selbst oder von anderen Professionist:innen forciert und getätigt. Der Zeitpunkt der Vorstellung variiert von initialer Erklärung des Peer-Konzeptes bei Inanspruchnahme der Einrichtung bis hin zu fallweiser bedarfsorientierter Beschreibung vor Nutzung des Peer-Angebotes (vgl. CH_I4, CH_I5, MbW_I1, MbW_I3, MbW_I6, SbW_I1, SbW_I3, SbW_I9; FG5_N1, FG5_N5). In anderen Einrichtungen stellen sich Peer-Mitarbeiter:innen nicht explizit als solche vor, das Thematisieren des Konzepts und der Erfahrungen ergibt sich erst im Laufe der Zusammenarbeit (vgl. CH_I1, CH_I6, CH_I9, CH_I11, MbW_I5, MbW_I4, SbW_I5, SbW_I4). Nutzer:innen beschreiben Erstkontakte wie folgt:

> *„Die [Anm.: Sozialarbeiterin] hat mir zusätzlich zur Unterstützung eben einen Peer-Mitarbeiter zur Seite gestellt.“ (MbW_I1, Pos. 5)*

> *„Also ich wusste das nicht vorher, aber bei der Weihnachtsfeier/ Ich war ein bisschen mit* [XY] *im Gespräch gewesen und dann/ Das Wort Peer ist aufgetaucht und dann/ Ich habe mich gefragt, was ist Peer, und dann hat mir* [XY] *das erklärt.“ (CH_I1, Pos. 28)*

> *„Nein, das mit dem Peer-Mitarbeiter hat sich erst durchs viele Reden herausgestellt, dass es das überhaupt gibt und dass sie das machen, und seit Kurzem ist es auch so, dass wir so viele Peer-Mitarbeiter haben, also/ Ja, und da wurde dann so explizit gesagt, das sind Peer-Mitarbeiter, und dann haben sie auch nochmal erklärt, was sie machen, weil man gefragt hat,*

[4] Die verwendeten Kürzel stehen für: CH – Chancenhäuser, MbW – Mobil betreutes Wohnen, SbW – Stationär betreutes Wohnen, TZ – Tageszentren. Die Abkürzung I steht jeweils für die interviewte Person und die hinzugefügte Zahl benennt die jeweilige Person.

seid ihr Betreuer, und dann, nein, wir sind Peer und wir machen das so und so.“ (SbW_I5, Pos. 36)

Zusammenfassend lässt sich auch feststellen, dass die Bekanntheit des Peer-Konzeptes bzw. der Peer-Mitarbeiter:innen in den Leistungsbereichen einigermaßen gleich verteilt ist. Die folgende Abbildung fasst die Aussagen der Nutzer:innen zu **Kenntnis** und **Nutzung** von Peer-Arbeit zusammen und visualisiert, wie viele Nutzer:innen angaben, Peer-Arbeit zu kennen und zu nutzen.



Abbildung 7: Übersicht Kennen und Nutzen von Peer-Arbeit

Weiters fällt auf, dass Nutzer:innen wenig Auskunft über organisationale Rahmenbedingungen der Peer-Arbeit in den jeweiligen Einrichtungen geben können, konkrete Dienstzeiten, Räumlichkeiten oder Anstellungsausmaße scheinen nicht bekannt zu sein. Es braucht mitunter keine formalen Kontaktorte und -zeiten, die Nutzung des Peer-Angebots erfolgt zuweilen zufällig und informell. Die Einschätzungen reichen von *„Peer-Person nicht oft sehen, nicht so täglich oder jede Woche“ (FG6_N5, Pos. 93)* bis hin zu die Peer-Person *„ist immer im Haus, sie ist immer da“ (CH_I4, Pos. 20).*

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Laut den Angaben der Peer-Mitarbeiter:innen verläuft der Zugang zu Nutzer:innen häufig über die Sozialarbeit. In Teamsitzungen werden neue Klient:innen vorgestellt sowie Peers bei Terminen hinzugezogen, um ihr Angebot kurz zu erläutern. Anschließend können Nutzer:innen entscheiden, ob sie Unterstützung möchten (vgl. PE_I11, PE_I14)[5]. In anderen Teams können Kolleg:innen Peer-Begleitungen situativ anfragen, sofern Kapazität vorhanden ist (vgl. PE_I9). Parallel spielen niederschwellige Begegnungen in Gemeinschaftsbereichen wie Café, Küche oder Aufenthaltszonen eine große Rolle. Dort werden Gespräche angebahnt und das Peer-Angebot vorgestellt (vgl. PE_I10, PE_I12). Peers laden aktiv zu Gruppen- und Freizeitangeboten ein und nutzen bei Bedarf digitale Kanäle (vgl. PE_I5, PE_I8). Teilweise arbeiten Peers standortübergreifend oder werden fallbezogen, etwa nach Geschlechterpräferenzen, zugeteilt (vgl. PE_I11).

> *„PE_I14: Also am Anfang wussten wir noch gar nicht, wie wir das machen. Da war ich zum Beispiel bei den Erstgespräch[en] einfach immer dabei und habe mich als Peer-Mitarbeiter vorgestellt. Jetzt machen wir es so, dass ich nicht direkt beim ersten Gespräch dabei bin, sondern meistens beim zweiten und mich mal kurz vorstelle, wer ich bin. Dass ich Peer-Mitarbeiter hier bin. Die meisten kennen die Peer-Arbeit nicht. Dann stelle ich ganz kurz vor, was bei uns die Peer-Arbeit ist, und sage einfach nur mal kurz Hallo und ja, lass das die Klienten quasi mit nach Hause nehmen und sie haben dann Zeit zu überlegen, ob sie Hilfe brauchen oder nicht. (…)*

[5] Das verwendete Kürzel PE steht für die Expert:innen-Interviews mit Peer-Mitarbeiter:innen. Die Abkürzung I steht jeweils für die interviewte Person und die hinzugefügte Zahl benennt die jeweilige Person.

I: Aber das heißt, wenn ich es richtig verstehe, die Klient:innen suchen sich ein bisschen aus oder.

PE_I14: Sie suchen sich nicht/ Also bei uns ist zum Beispiel so, in Teamsitzungen wird natürlich dann auch immer besprochen, wenn jetzt ein neuer Klient ist. Die Sozialarbeiter kommen ganz oft auf mich zu und sagen: Hey, du, bei dem neuen Klienten ist jemand, da könnte ich mir das sehr, sehr, sehr gut vorstellen. Ja, wir haben jetzt eben eingeführt, dass ich trotzdem bei jedem/ also, dass ich jeden Klienten kennenlerne. Ob es dann zu einer Unterstützung kommt oder nicht, da schaut man dann halt einfach, genau.“ (PE_I14, Pos. 22–25)

„Ich setze mich einfach dazu. Quatsch mit ihnen. Und das schätzen sie schon sehr, dass ich da präsent bin.“ (PE_I12, Pos. 34)

„Vorher war es eben, dass die Sozialarbeit mich angefragt hat bezüglich Ressourcen und dass es dann einmal ein Erstgespräch, also ein kollegiales Gespräch gab. Was die Sozialarbeit quasi sieht, was an Bedarf von meiner Seite übernommen werden kann. Vor einem halben Jahr habe ich jetzt dann quasi auch (...), ich will nicht sagen eingebracht. Ja, also ich habe dann einfach mit den Sozialarbeitern in der Teamsitzung gesprochen, wie es vielleicht eine frühere Möglichkeit gäbe für die Klienten, von Peer-Mitarbeitern zu erfahren. Und da haben wir jetzt quasi ausgemacht bei Neubewerber:innen bzw. bei Neuzugängen, dass ich ab dem zweiten bzw. dritten Gespräch dann mein Angebot vorstelle.“ (PE_I11, Pos. 48)

Die Arbeitszeitgestaltung ist überwiegend flexibel. Verbreitet sind Gleitzeitmodelle, die es ermöglichen, Beginn und Ende der Arbeitstage an Bedarfe, Termine oder private Verpflichtungen anzupassen. Die konkrete Ausgestaltung erfolgt entweder selbstorganisiert in Abstimmung mit der Leitung oder über Dienstpläne, die zentral erstellt werden (vgl. PE_I7, PE_I12, PE_I13, PE_I14). Genannt werden Wochenumfänge von 15, 30, 35 bis 40 Stunden; teils sind höhere Umfänge vorübergehend vereinbart, um Ausfälle abzudecken, die später wieder reduziert werden (vgl. PE_I4, PE_I10, PE_I2, PE_I1). Breite Gleitzeitrahmen bis in den Abend ermöglichen breitere Freizeitangebote, der Tagesbeginn wird dann entsprechend nach hinten verschoben. Wochenend- und Nachtdienste sind dort, wo keine 24-Stunden-Struktur besteht, nicht vorgesehen. Gleichzeitig wird betont, dass Sichtbarkeit über unterschiedliche Tageszeiten fachlich sinnvoll sein kann (vgl. PE_I2, PE_I10, PE_I12). Kollegiales Einspringen bei Ausfällen gilt als selbstverständlich und unterstützt die Vereinbarkeit (vgl. PE_I1).

Die technische Ausstattung ist insgesamt gut, unterscheidet sich aber von Einrichtung zu Einrichtung. Viele Peers verfügen über Diensthandy und Laptop/PC. Andernorts sind persönliche Diensthandys nur für Leitungen vorgesehen, ergänzt durch ein Pool-Handy für Gruppen oder Ausflüge. Einzelne betonen sehr gute Bedingungen mit persönlichem Handy, Arbeitslaptop und Visitenkarten (vgl. PE_I7, PE_I8, PE_I12, PE_I13, PE_I14). Mobile Arbeitsmittel (Laptop, Diensthandy) erleichtern Terminmanagement und flexible Dokumentation. Homeoffice wird gezielt für Dokumentation, Vorbereitung, Fortbildung oder administrative Aufgaben genutzt, während der Hauptteil der Arbeit beziehungs- und präsenzorientiert vor Ort oder in Begleitungen stattfindet (vgl. PE_I5, PE_I6, PE_I9, PE_I13).

„Also ich arbeite Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 17:00 Uhr. Manchmal gehe ich früher, manchmal gehe ich später. Ich habe Gleitzeit. Ich kann auch freitags ein paar Stunden arbeiten, vom Homeoffice aus. Ich habe einen eigenen Laptop, ich habe hier einen PC und ich habe ein eigenes Diensthandy bekommen. Und auch coolerweise das allererste Mal im Leben Visitenkarten, ist schon cool das irgendwo hier hinzugeben. Also von den Rahmenbedingungen her, wie ich hier arbeite, ist das top. Andere Peer-Kollegen von mir haben zum Beispiel kein Diensthandy, haben keinen Arbeitslaptop. Also das unterscheidet sich, glaube ich, auch sehr stark, wo du arbeitest und was du machst.“ (PE_I13, Pos. 64)

> *„Also ich habe einen eigenen Arbeitsplatz, ich habe ein eigenes Diensthandy, habe einen Laptop. Die Rahmenbedingungen sind eigentlich/ von der Infrastruktur her ist alles da. Ich habe also alle Möglichkeiten, ich habe einen Raum, wo ich mich mit den Leuten unterhalten kann. Ich habe ein Besprechungszimmer, wo ich mich zurückziehen kann in der x-gasse. Ich habe, was die Rahmenbedingungen für meinen Job betrifft, alles, was ich brauche, ja.“ (PE_I2, Pos. 41)*

> *„Also wir haben ein Gemeinschaftsbüro, jeder hat seinen eigenen Tisch, und Diensthandy hat niemand, außer die Leitung. Und nur, wir haben auch so ein Handy, was wir schon, also, aufdrehen, das ist/ ah, das habe ich vergessen, ich gehe auch mit den Leuten ins Museum, zum Beispiel; und da habe ich dann ein Handy, wo sie mich dann erreichen können. Damit man sich gut findet und so, genau. Da[s] habe ich zum Beispiel, aber kein fixes Diensthandy.“ (PE_I7, Pos. 72)*

Der Arbeitsort liegt nahe an den Nutzer:innen. Viele Peers bevorzugen Plätze in Aufenthaltsräumen, um ansprechbar zu sein und informell Relevantes mitzubekommen. Andere betonen Vorteile eines separaten Raums für Vertraulichkeit. Strukturell reicht die Spannbreite von eigenen Büros über Gemeinschaftsbüros mit individuellen Tischen bis zu buchbaren, nicht-fixen Arbeitsplätzen. Besprechungs- und Rückzugsräume stehen in der Regel zur Verfügung (vgl. PE_I2, PE_I6, PE_I7, PE_I9, PE_I10, PE_I14).

> *„Also primär mal im Büro, Café sind die zwei Bereiche, wo man mich sicher auch antrifft. Wenn ich/ sollte ich nicht unterwegs sein. Das Café ist ideal, weil man kommt recht gut ins Gespräch mit den Bewohnern und man erfährt auch viel. Wir haben keine Wochenenddienste, keine Nachtdienste und man erfährt dann halt auch viel im Café, was am Wochenende so gelaufen ist oder was is da nicht so gut gerannt.“ (PE_I10, Pos. 88)*

Die Durchführung von Dokumentation ist laut Peer-Mitarbeiter:innen verbindlich verankert. Peers schreiben eigenständig eine fallbezogene Dokumentation, protokollieren Gruppen und dokumentieren Begleitungen, häufig mit eigenem Systemzugang (vgl. PE_I2, PE_I4, PE_I10). Gleichzeitig wird eine pragmatische Abwägung beschrieben, Alltagspräsenz nicht täglich in identischer Form festzuhalten, sondern sich auf Wesentliches zu konzentrieren (vgl. PE_I9, PE_I12). Arbeitsabläufe werden über regelmäßige Team- und Fallbesprechungen abgestimmt, Peers sind darin gleichwertig eingebunden (vgl. PE_I9, PE_I11, PE_I14).

Insgesamt entsteht das Bild einer Tätigkeit mit hoher zeitlicher und organisatorischer Flexibilität, deutlicher Präsenzorientierung, klarer Dokumentationspraxis und überwiegend guter Infrastruktur. Unterschiede zeigen sich vor allem bei Diensttelefonen, Arbeitsplatzorganisation und dem Ausmaß formaler Präsenzzeiten. Zudem wird eine wertschätzende Teamkultur mit unkompliziertem Einspringen betont (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I4, PE_I5, PE_I6, PE_I7, PE_I8, PE_I9, PE_I10, PE_I11, PE_I12, PE_I13, PE_I14).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Aus **Sicht der befragten Betreuer:innen** ist Peer-Arbeit in den meisten der beschriebenen Einrichtungen regulär in den Wochenbetrieb integriert, mit werktäglicher Präsenz und klaren Dienstzeiten. Wiederkehrend genannt werden Montag bis Freitag als Rahmung, mit Kernzeiten von etwa 9:00–15:00 Uhr und Möglichkeit zur Gleitzeit. Nacht- und Wochenenddienste werden von Peers in den hier dargestellten Häusern grundsätzlich nicht geleistet, vereinzelt wurde in der Vergangenheit in Ausnahmefällen ausgeholfen (vgl. BT_I4; FG8_M1, FG8_M2)[6]. Peers werden als voll eingegliedert in Teamstrukturen beschrieben, es findet eine Teilnahme an Teamsitzungen, Supervisionen, Bewohner:innen-/Stockwerksbesprechungen sowie an hausinternen Jours fixes

[6] Das verwendete Kürzel BT steht für Expert:innen-Interviews mit Betreuer:innen. Die Abkürzung I steht jeweils für die interviewte Person und die hinzugefügte Zahl benennt die jeweilige Person.

statt (vgl. BT_I2, BT_I3, BT_I4; FG8_M2). Zugang zur Falldokumentation ist in mehreren Häusern gegeben, Peer-Mitarbeiter:innen dokumentieren Auffälligkeiten, Besonderheiten und relevante Inhalte für den Betreuungsverlauf (vgl. BT_I3; FG8_M1, FG8_M2). Teilweise verfügen Peers über einen fixen Arbeitsplatz im zentralen Büro, teils gibt es, je nach verfügbaren räumlichen Ressourcen und Belegung, mobile Arbeitsplätze für alle Berufsgruppen. Dahinter steht die ausdrückliche Idee, dass Peers nicht im Büro „verschwinden“, sondern in den Einrichtungen und bei den Bewohner:innen präsent sind (vgl. BT_I1, BT_I4).

> *„Und genau die Peer-Mitarbeiter:innen sind maximal bis neun da. Also Nachtdienst nicht, Wochenende nicht. Also eigentlich Nachtdienst hatte ich noch nie mitbekommen, dass sie einspringen. Und Wochenende eigentlich auch nicht. Aber genau deswegen von Montag bis Freitag (..) sind sie viel im Arbeitsalltag mit dabei oder habe ich viel, haben wir viel miteinander zu tun, so.“ (BT_I4, Pos. 4)*

> *„(...) Aber er ist halt teilweise/ unser Peer hat kein wirkliches eigenes Büro. Zum einen ist das Ziel, dass er sehr viel auch bei den Bewohnern ist. Zum anderen hat er die Möglichkeit, schon am Computer auch Dinge zu dokumentieren und aufzuschreiben. Und er nutzt ein bissel das Büro, wo es gerade frei ist.“ (BT_I1, Pos. 10)*

> *„Wir haben eigentlich alle die gleichen Dienstzeiten. Das ist so Kernarbeitszeit ist Montag bis Freitag, 9:00 bis 15:00 Uhr ist Gleitzeit. Wenn man mal früher startet, kann man mal früher starten. Wird es mal länger, kann man an einem anderen Tag dafür früher nach Hause gehen. Können sich auch die Peer-Mitarbeiter:innen mehr oder weniger frei einteilen. Es gibt halt gewisse Fixpunkte, wo Termine oder so feststehen. Da muss man natürlich dann anwesend sein oder da sein. Aber sonst können wir uns das relativ frei einteilen.“ (FG8_M1, Pos. 90)*

Auch die an der Erhebung teilnehmenden **Sozialarbeiter:innen** beschreiben die Peer-Arbeit als vollwertig in die Arbeitsprozesse integriert, Anwesenheitszeiten sind auch gekoppelt an wiederkehrende Angebote in den Einrichtungen. Wie für andere Berufsgruppen gibt es Gleitzeit-Modelle, Dokumentation sowie die Teilnahme an Teamsitzungen und Supervisionen wird ebenso erwartet wie durchgeführt (vgl. FG7_M1, FG7_M2, FG7_M4). Gerade in Bezug auf die Implementierungsphase einer neuen Stelle finden ein regelmäßiger Austausch und enge Abstimmungen unter den Berufsgruppen statt. Dies wird als notwendig herausgehoben und positiv gesehen. Das Vorstellen von Peer-Arbeit auf Nutzer:innen-Ebene kann bspw. über schriftliches Informationsmaterial erfolgen oder über direkte Ansprache bei Kontakten (vgl. FG7_M2, FG7_M4, FG7_M5).

> *„Ansonsten also fixe/ fixe Tage und Zeiten sind vorgegeben durch das Angebot. Das/ Partizipative Angebote am Montag, Mittwoch und am Donnerstag diese Kooperation mit* [Angebot der WWH]. *Also das sind Zeiten, wo er da sein sollte. Dadurch ergibt sich das.“ (FG7_M4, Pos. 75)*

Leitungspersonen beschreiben Peer-Arbeit in ihren Einrichtungen als regulär in die betrieblichen Abläufe integriert, mit fester organisatorischer Anbindung und wiederkehrenden Abstimmungsformaten. Peers sind in den meisten Einrichtungen Teil von Teamsitzungen, Supervisionen und Bewohner:innentreffen, sie bringen dort ihre Perspektive ein und sind „wie alle anderen“ ins Team eingebunden (vgl. FG9_M1, FG9_M3, FG9_M4, FG9_M6). Dienstzeiten sind mehrheitlich werktags organisiert, in mehreren Einrichtungen sind Peers explizit als zusätzliche Ressource vorgesehen. Sie machen keine Nacht- und Wochenenddienste bzw. springen nur in Ausnahmefällen für Betreuungsdienste ein (vgl. FG9_M4, FG9_M6). Dokumentation ist in der Regel vorgesehen, Peer-Mitarbeiter:innen haben Zugang zur Dokumentation und sollen auch dokumentieren. In einzelnen Häusern wird aber die Notwendigkeit betont, Peers zur konsequenten Dokumentation zu ermutigen (vgl. FG9_M1, FG9_M3, FG9_M6). In mehreren Organisationen gibt es ausschließlich Teilzeit-Peer-Stellen, vereinzelt wird eine Ausdehnung auf 35 Wochenstunden als machbar, aber belastend beschrieben. Leitungen weisen darauf hin, dass 20-Stunden-Profile viele

potenzielle Kandidat:innen faktisch ausschließen und eine existenzsichernde Anstellung erschweren (vgl. FG9_M2, FG9_M5, FG9_M6).

> *„Dabei sind sie bei allem, also Supervision und Teamsitzungen, ganz normal eingebunden.“ (FG9_M3, Pos. 17)*

> *„Genau, also sie sind ausgestattet wie alle anderen Mitarbeiter:innen mit Dienstlaptop, Diensthandy, genau dokumentieren.“ (FG9_M1, Pos. 110)*

5.1.2. Tätigkeiten von Peer-Arbeit und Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen

Perspektiven Nutzer:innen

Bezüglich der beschriebenen Tätigkeiten und Aktivitäten, die Nutzer:innen gemeinsam mit Peer-Mitarbeiter:innen in den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe durchführen, gibt die untenstehende Tabelle eine Übersicht – es wird die Anzahl der Interviews, in denen die jeweilige Tätigkeit genannt wurde, angeführt:

Tätigkeiten	Anzahl Nennungen
Informeller Austausch	16
Betreuungstätigkeiten	14
Freizeitaktivitäten	12
Begleitungen	11
Reflexion von Situationen/Erfahrungen	7

Abbildung 8: Nennung Tätigkeiten Peer-Mitarbeiter:innen

Die Einschätzungen der Nutzer:innen aus den Einzelinterviews werden von jenen in den Fokusgruppen unterstrichen. Auch im zweiten Erhebungsformat mit Nutzer:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe werden Begleitungen (vgl. FG5_N1, FG5_N2, FG5_N3, FG5_N4; FG6_N1, FG6_N3, FG6_N4, FG6_N5), Freizeitaktivitäten (vgl. FG5_N1, FG5_N2, FG5_N4, FG5_N5; FG6_N4) sowie Gespräche genannt. In den Fokusgruppen wird jedoch weniger differenziert bzgl. der Gespräche, eine konkrete Unterscheidung zwischen „informellem Austausch“ und „Reflexion von Situationen/Erfahrungen“ ist nicht immer möglich (vgl. FG5_N1, FG5_N4; FG6_N1, FG6_N5).

Weitere Tätigkeiten, die vereinzelt von Nutzer:innen genannt werden, sind die Verwaltung und Ausgabe von Spenden (vgl. MbW_I4, MbW_I6, SbW_I1, SbW_I4, SbW_I8), administrativ-organisatorische Tätigkeiten (vgl. SbW_I5, SbW_I8), Konfliktarbeit (vgl. CH_I11, SbW_I5) sowie die Unterstützung beim Peer-Ausbildungs-Prozess (vgl. CH_I4, SbW_I5).

Im Folgenden werden anhand von zusammenfassenden Beschreibungen und Nutzer:innen-Zitaten die Tätigkeiten von Peer-Mitarbeiter:innen illustriert:

<u>Informeller Austausch</u>

Wie die untenstehenden Zitate zum informellen Austausch zeigen, wird in den Gesprächen eine Beziehung zwischen Peer-Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen aufgebaut, um anschließend Zusammenarbeit konstruktiv gestalten zu können. Den informellen Austausch beschreiben die Nutzer:innen als Gespräche über Meinungen oder Erfahrungen, konkret im Feld der Wiener Wohnungslosenhilfe, aber auch über andere Themen mit aktueller Relevanz im Leben von Nutzer:innen und über den Alltag. Das kann in Form von „plaudern“ oder „quatschen“ passieren, manchmal auch einfach „über Belangloses reden“ sein. Die einfache Frage nach Befindlichkeit mit Zeit zum Anhören der Antwort wird ebenfalls als informelles Gespräch genannt (vgl. CH_I1, CH_I6, CH_I7, CH_I9, MbW_I1, MbW_I4, MbW_I6, SbW_I2, SbW_I5, SbW_I8, TZ_I6, TZ_I7, TZ_I10).

„Also meistens auch unten beim Rauchen natürlich. Im Foyer haben wir auch sehr viel Kontakt. In der Küche haben wir auch einen Peer-Mitarbeiter (…). Da ist auch viel Kontakt. Und hin und wieder schauen sie auch dann in die Werkstatt und schauen auch immer, dass sie Kontakt mit uns haben.“ (SbW_I5, Pos. 18)

„Dass man auch mal ein bisschen so trash-talk sage ich jetzt mal, ja. Also ich meine, und es ist auch jedem dann selbst/ also ich erzähle auch einen Schwank aus meinem Leben und was die dann von sich erzählen, ist auch deren Sache. Das ist dann, man kommt irgendwie auf einen gemeinsamen Nenner, also und dann ja.“ (TZ_I10, Pos. 27)

„*XY* [Anm. Peer-Mitarbeiter:in] *gekommen und sagen Guten Morgen und fragen Leute, wie geht es. Das ist sehr, sehr schön.“ (CH_I7, Pos. 10)*

„(…) oder eben im Sinne von das und das ist bei mir gerade los, hast du vielleicht/ weißt du, oder Meinungsaustausch, ja, oder eben mit seinem derzeitigen Packl einfach einmal, du, das und/ wie gesagt, das ist gerade los, weiß ich nicht, hast du vielleicht irgendeinen/ weißt du, wo ich mich hinwenden kann oder/ Also direkte Ansprache sowohl als auch, ja, Austausch von gewissen Meinungen oder Erfahrungen.“ (MbW_I6, Pos. 79)

Betreuung und Freizeit

Die von den Nutzer:innen beschriebenen Freizeitaktivitäten bestehen sowohl aus internen Angeboten in den Räumlichkeiten der Einrichtung als auch aus Ausflügen und nach außen orientierten Möglichkeiten. Angebote innerhalb der Einrichtungen sind oft Gruppenangebote im Unterhaltungsbereich, aber auch Sportangebote oder Möglichkeiten zur Zusammenkunft mit Verpflegung, zu einem regelmäßigen Zeitpunkt im Alltag integriert (vgl. CH_I5, SbW_I1, SbW_I9, TZ_I4, TZ_I10, TZ_I12; FG5_N3). Die externen Angebote finden sich vorrangig im Kulturbereich (wie z. B. Kino, Museum, Theater), zusätzlich werden teilweise auch der Besuch von Sportveranstaltungen oder Bewegung im Freien von den Nutzer:innen angenommen (vgl. CH_I7, CH_I11, MbW_I1, MbW_I3, MbW_I4, MbW_I5, SbW_I2, TZ_I4, TZ_I7; FG5_N2, FG5_N5). Die Möglichkeiten der Nutzung von Kulturangeboten und Veranstaltungen werden von Nutzer:innen besonders positiv herausgehoben. Auffallend ist außerdem, dass in den Angeboten des Mobil betreuten Wohnens die externen Freizeitaktivitäten vorrangig sind, was mit der Leistungsform und den damit verbundenen organisationalen Rahmenbedingungen begründet sein könnte.

„Die fragt uns z. B., was/ können wir alle was unternehmen, essen gehen, Kinoabend. Also sie fragt uns schon oder sie überlegt sich was für uns, was sie unternehmen kann mit uns, und wer mitmacht, kann mitmachen, mitgehen.“ (CH_I11, Pos. 18)

Das Tätigkeitsfeld von Betreuungsaufgaben ergibt sich unter anderem aus einer Nicht-Unterscheidung zwischen Berufsgruppen durch die Nutzer:innen, auch eine Unmittelbarkeit der Anliegen ergibt fallweise deren Bearbeitung durch verfügbare Personen, weniger durch explizite Funktionsbeschreibungen. Vor allem in den Leistungsbereichen der Chancenhäuser, des Stationär betreuten Wohnens und auch der Tageszentren werden Betreuungstätigkeiten von Peer-Mitarbeiter:innen von den Nutzer:innen genannt (vgl. CH_I4, CH_I10, SbW_I1, SbW_I2, SbW_I4 SbW_I9, TZ_I6, TZ_I9).

„Ach so, die machen natürlich auch so ein bisschen so Tätigkeiten wie Betreuer quasi so ein bisschen. Und auch ein bisschen für Freizeitgestaltung, wie zum Beispiel mal Karten spielen, Brettspiele spielen, vielleicht was kochen. Das ist eh auch so ein bisschen/ oder auch bei so Freizeitgestaltungs-Geschichten sind die ja auch dabei.“ (TZ_I10, Pos. 25)

„Ja, die machen die Küche, das Buffet, das Essen. Dann gehen sie durch, ob nicht einer gestorben ist. Die gehen jeden Tag durch und schauen oder der Dienst ruft Samstag, Sonntag

an, was weiß ich, gegen zu Mittag, ob alles in Ordnung ist oder ob man was braucht.“ (SbW_I1, Pos. 50)

Begleitungen

Als weiteren wesentlichen Aufgabenbereich von Peer-Mitarbeiter:innen nennen Nutzer:innen Begleitungen. Diese betreffen alle Belange des Alltags und erstrecken sich über Ämter- und Behördengänge, wie beispielsweise Meldeamt, Arbeitsmarktservice oder Polizei, Besuche bei Ärzt:innen oder in Kliniken, Begleitungen in finanziellen Belangen oder auch Einkaufsunterstützung. Auffallend ist hier auch, dass bei den Begleitungen ebenfalls das Erfahrungswissen der Peer-Mitarbeiter:innen einbezogen wird und dadurch Hürden und Ängste abgebaut werden können. Außerdem nennen die Nutzer:innen eine oftmalige und auch spontane Verfügbarkeit der Peers für die Aufgaben der Begleitungen, was positiv gesehen wird (vgl. CH_I6, CH_I7, MbW_I1, MbW_I2, MbW_I4, SBW_I1, SbW_I3, SbW_I5, SbW_I9, TZ_I8; FG6_N5).

„Also die begleiten mich auf Amtswegen zum Beispiel oder/ Jetzt waren wir vorige Woche einkaufen, im Sommermarkt, haben sie mich auch begleitet. Dann auf dem Gericht war ich einmal, hat er mich auch begleitet, der [XY].“ (MbW_I4, Pos. 36)

„Z. B. ein Freund von mir, der musste zum Zahnarzt, und da haben wir auch den Peer-Mitarbeiter gefragt, ob er da mitkommt, weil er kennt den Zahnarzt, weil er selber schon dort war und da sind wir mit ihm eben dort hingefahren, haben viel geredet. Er hat uns auch/ Also es hat ihm ein bisschen die Angst genommen, weil der Kollege Angst vor dem Zahnarzt hat. Und auch einmal musste ich zum Sozialamt, also zur MA 40, und da ist auch ein Peer-Mitarbeiter mitgekommen, damit/ weil ich keinen Ausweis hatte, damit er für mich bürgen kann, dass ich ich bin.“ (SbW_I5, Pos. 70)

Reflexion von Situationen/Erfahrungen

Nutzer:innen nennen bei der Frage nach Tätigkeiten und Aufgaben der Peer-Mitarbeiter:innen auch immer wieder intensive Gespräche über persönliche Themen und Belastungen, die in der aktuellen Situation der Nutzer:innen Relevanz haben. Das kann das eigene Schicksal, zwischenmenschliche Herausforderungen, aber auch Themen zu Obdach- und Wohnungslosigkeit betreffen. Peers nutzen hier vor allem das 1:1-Setting, um Raum für den Austausch zu geben. Die Nutzer:innen schätzen es, dass sich Zeit genommen wird (vgl. CH_I4, MbW_I1, MbW_I2, MbW_I3, MbW_I5, SbW_I4, TZ_I10).

„Psychosoziale Themen, könnte man das so nennen? Oja, ja, oja, ja, das ist das, was mir als Erstes einfällt. Und halt auch über die gemeinsame Vergangenheit, die man hat, was einen irgendwie verbindet.“ (MbW_I5, Pos. 27–28)

„Wie sie [Anm.: Peer-Mitarbeiterin] *mich gesehen hat, hat sie gesagt, ich soll mich hinsetzen. Ich habe geweint, geweint. Ich habe mich ausgeredet. (…) Ich habe so viel geredet. Ja, da habe ich ihr gesagt, warum das jetzt.“ (CH_I4: Pos. 22)*

Zusammenfassend wird ein recht vielseitiges Tätigkeits- und Aufgabenprofil von Peer-Arbeit aus Sicht der Nutzer:innen dargestellt. Klare Unterscheidungen zwischen den Leistungsbereichen können aus der Analyse der Nutzer:innen-Perspektive nicht getroffen werden, auffallend ist bei den Einrichtungen des Mobil betreuten Wohnens die stärkere Angebots-Orientierung außerhalb des Wohnraums, der Fokus in der Peer-Arbeit liegt klar auf Freizeitgestaltung und gesellschaftliche Teilhabe. Ebenfalls wird sichtbar, dass von Nutzer:innen teilweise keine Unterscheidung zwischen Betreuungs- und Peer-Aufgaben getroffen wird bzw. werden kann. Eine Unmittelbarkeit und schnelle Bearbeitung von Anliegen und Bedürfnissen steht manchmal vor einer bewussten Entscheidung für eine Berufsgruppe. In einigen Tätigkeiten wie beispielsweise Begleitungen oder Reflexion und Austausch von Situationen wird jedoch bewusst auf die Erfahrung der Peer-Mitarbeiter:innen zurückgegriffen.

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Der Umfang und die Ausgestaltung von Peer-Tätigkeiten zeigen eine große Spannbreite und hängen eng mit Teamstruktur, Einrichtungstyp und organisationalen Routinen zusammen. Aufgaben und Tätigkeiten können laut den befragten Peer-Mitarbeiter:innen nicht ohne gegebene bzw. hergestellte Rahmenbedingungen gedacht werden und stehen mit diesen in Wechselwirkung. Darum werden im folgenden Teil eben diese Aspekte der Rahmenbedingungen aus dem obenstehenden Kapitel aufgegriffen und die zusammengefasst beschriebenen Haupttätigkeiten gemeinsam betrachtet.

Allgemein wird in stark ausgelasteten Einrichtungen, in denen es eine Peer-Stelle gibt, von 35-Stunden-Anstellungen bei sehr hoher Zuständigkeitsdichte mit gleichzeitig hoher Präsenz im Tagesgeschehen berichtet. Dies führt zu einem breit gefächerten Aufgabenmix vom frühen Tagesbeginn mit Übergaben Nacht/Tag über soziale und administrative Begleitungen bis hin zur Organisation sozialraumbezogener Angebote. Dem entgegen stehen Einrichtungen in der mehrere Peer-Stellen etabliert sind. Dort werden die Aufgaben breit geteilt. Das ermöglicht sowohl eine kontinuierliche Präsenz wie auch die Stärkung unterschiedlicher Zugänge der jeweiligen Arbeitsweise der Peers. Die Teamheterogenität wird ausdrücklich als Vorteil benannt, weil unterschiedliche Persönlichkeits- und Erfahrungsprofile verschiedene Nutzer:innengruppen erreichen und individuelle Bedarfe eventuell besser abgedeckt werden können (vgl. PE_I8, PE_I12, PE_I15; FG1_P1, FG1_P2; FG3_P2, FG3_P3, FG3_P7).

> *„Aber es ist recht vielfältig. Wir haben ein Peer-Café, wo wir dann auch mal Kaffee und Kuchen rausgeben. Wir machen Ausflüge mit den Leuten im Sommer. Im Sommer gehen wir immer Eis essen runter mit sechs Leuten. Da ist dann immer Flohmarkt, da können sie sich ein bisschen was aussuchen.“ (FG1_P2, Pos. 11)*

> *„Oder ich organisiere auch Workshops, Veranstaltungen und so. Wir haben zum Beispiel Frauentag gefeiert, da sind auch viele gekommen, und wir haben auch etwas Kreatives gemacht und vieles anderes auch.“ (FG1_P3, Pos. 124)*

> *„Meine Aufgaben sind eben viele Gespräche führen, Begleitungen machen, auf Ämtern, zu Ärzten, wo immer auch hin ein:e Nutzer:in sich nicht allein hintraut, dann gehe ich mit.“ (PE_I12, Pos. 25)*

> *„Also meine Haupttätigkeiten sind in, also in der Betreuung, weil beim Tageszentrum ist es anders, wie bei Dings. Begleitungen mache ich. Ich helfe den Klienten, Dokumente auszufüllen, Schlafplatz zu suchen. Ich quatsche mit ihnen. Ich habe Peer-Sprechstunde. Ich mach jetzt auch das Osterfest für die Klienten, da tun wir ostermalen, Backen ist dann zu Weihnachten und dazwischen auch so Karten spielen, Spaziergänge, je nachdem, wie es halt angenommen wird. Wir waren schon im Haus des Meeres zum Beispiel. Und einfach da sein für sie und wenn sie Probleme haben und so, dass man da darüber reden kann, weil sie sehen, ey, der hat so was Ähnliches, da kann ich mich vielleicht ein bisschen mehr öffnen, also da vielleicht noch mehr Zugang zu bekommen.“ (PE_I15, Pos. 14)*

In Tageszentren und Beratungsangeboten sind häufiger Peer-Mitarbeiter:innen mit 25–30 Stunden wöchentlicher Normalarbeitszeit angestellt. Die Dienstorganisation wird bewusst flexibel gehalten. Peers erzählen davon, „Zusatzdienst“-Funktionen zu übernehmen, die es erlauben, schnell auf dynamische Situationen zu reagieren. Sie wechseln zwischen Positionen in allgemeinen Aufenthaltsräumen, bei Ausgabe von Bedarfsgegenständen, oder spezifischen Angebotsbereichen, wie bspw. in der Küche, ohne exklusiv einer Position zugeordnet zu sein. Durch diese Verfügbarkeit geben Peers Nutzer:innen Orientierung und können als erste Ansprechpartner:innen fungieren. Diese Anordnung reflektiert den hohen Ad-hoc-Bedarf in niederschwelligen Zentren: Spontane Entlastungsgespräche, Deeskalation, fallbezogene Begleitungen und die Initiierung von partizipativen Formaten wie Kreativ-Cafés, Freizeitgruppen oder Kulturpass-Besuche werden

arrangiert, um „Lücken“ zwischen formalen Terminen und realen Bedürfnissen zu schließen. Ein weiterer Tätigkeitsaspekt, den vor allem befragte Peer-Mitarbeiter:innen in Beratungssettings nennen, ist jener der Vernetzung mit internen und externen Akteur:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe (vgl. PE_I2, PE_I3, PE_I4, PE_I7, PE_I9, PE_I15; FG2_P1, FG2_P2, FG2_P6).

> *„Also ich bin* [in der Einrichtung X] *und ich tue hauptsächlich mit Klient:innen. Ich bin aber auch in der Betreuung. Da mache ich Begleitungen, Peer-Sprechstunde. Da mache ich so, wir backen zu Ostern, Weihnachten, also so Bastelsachen jetzt zu Ostern. Also und eben halt viel reden mit den Klient:innen, was sie brauchen. Vor allem die Sozialarbeiter:innen und die Betreuer:innen zu unterstützen. Das ist meine Aufgabe.“ (FG2_P1, Pos. 3)*

> *„Meine Aufgaben sind, Menschen zu begleiten, Klient:innen, eben zur Botschaft, Dokumente beschaffen, Reisepass oder Meldeamt, zum neunerhaus oder zum Notquartier, je nachdem, wie notwendig es ist und wie wichtig, dann werde ich gerne herangezogen und übernehme das auch gerne. Egal ob ich die Sprache verstehe oder nicht, das ist trotzdem immer schön, wenn ich jemanden hinbringe und kennt sich in Wien nicht aus.“ (PE_I4, Pos. 38)*

> *„Okay, wenn ich da bin, wenn wir/ ich, also, in der Früh Büro wie/ und Teambesprechung, was steht heute an? Wie ist der Tag, wie haben wir Termine, wie sind wir aufgestellt? So besprechen und alles herrichten. Und dann ist es ganz unterschiedlich.“ (PE_I7, Pos. 34)*

In stationären Kontexten sind die Peer-Mitarbeiter:innen struktureller eingebunden. Hier werden die Koordination von Gruppenangeboten mit Bewohner:innen, die Mitverantwortung für Kantinen-/Küchenplanung und -einkauf, technische Alltagsunterstützung und die Ausgestaltung von regelmäßigen Partizipationsformaten (Interessensvertretungswahlen, Hausversammlungen, Hauszeitung) als Tätigkeiten genannt. Während im Kern der Tätigkeiten weiterhin oft das Führen von Gesprächen liegt, ist die Peer-Arbeit in stationären Häusern stärker auf diese wiederkehrenden Strukturen ausgerichtet. Tagesstrukturierende Angebote für Nutzer:innen dienen laut den Peer-Mitarbeiter:innen nicht nur der alltäglichen Versorgung, sondern sind gezielt als Beziehungs- und Kommunikationsräume gedacht, um niederschwellige Gesprächssituationen, informelle Gruppenbildung und die Ansprache zurückgezogener Bewohner:innen zu ermöglichen. Auch Freizeit und Beschäftigung innerhalb der Einrichtungen werden forciert (vgl. PE_I5, PE_I8, PE_I10, PE_I12; FG3_P2, FG3_P3, FG3_P6).

> *„Meine Hauptarbeit besteht darin, Gespräche mit den Menschen zu führen, also zu 90 % gehe ich Gespräche an, die anderen Tätigkeiten sind als Ressource für meine Kolleg:innen, die aus* [Betreuung] *besteht, und [für] Leitungen.“ (FG3_P1, Pos. 4)*

> *„Ich bin seit ein paar Monaten Partizipationsbeauftragter, wir haben Interessensvertreter, wir haben alle Arten von Gruppenveranstaltungen, für Ausflüge und Speisekarte in der Kantine wird alles gemeinsam geplant. Für die Kantine bin ich auch hauptverantwortlich mittlerweile mit Einkauf und so. Zeitweise mache ich bisschen Haustechnik.“ (FG3_P3, Pos. 10)*

> *„Meine Tätigkeiten sind auch hauptsächlich Gespräche führen, also Vertrauensgespräche und Entlastungsgespräche, aber auch so Freizeitgestaltung, war schon mal mit einem Klienten laufen, und manchmal auch Gruppenveranstaltungen, Spaziergänge, demnächst machen wir eine Kochgruppe und jeden zweiten Donnerstag ist immer/ also fahren wir zur Wiener Tafel und teilen Essen an die WGs aus. Das sind so meine Tätigkeiten.“ (FG3_P4, Pos. 12)*

> *„Ich bin eigentlich zuständig bzw. ich mache Unterstützung für Sozialarbeiter:innen, Wohnbetreuer:innen, mach auch Zimmerräumungen, mach auch Entlastungsgespräche oder hilf den Bewohner:innen auch bei Arztbesuchen, Bankgeschichten, also Begleitungen. Ja, ich bin einfach da. Ich setze mich dann auch in die Cafeteria, anfangs als Nichtraucher bisschen schwieriger, aber jetzt geht es mittlerweile, da finden einfach die besten Gespräche statt.“ (FG3_P5, Pos. 14)*

> *„Na, also es hängt auch ein bisschen, also sage ich mal, das ist ein bisschen individuell, weil das hängt auch immer vom jeweiligen Klienten dann ab, was der gerne haben will oder so.“ (PE_I5, Pos. 23)*

> *„Es gibt gewisse fixe Termine, die man geplant hat, wie Begleitungen oder Unterstützungen beim Competence Center. Wenn ein Bewohner zum Beispiel Therapie machen möchte, dann unterstütze ich die tatkräftig. Und sonst ist man eigentlich als Peer-Mitarbeiter (…) das Bindeglied zwischen jeglichen Berufsgruppen im Haus und Bewohnern. Zum Teil wird man für einen Erstkontakt verwendet.“ (PE_I10, Pos. 42)*

In mobil betreuten Settings variieren die Stellenumfänge eher zwischen 20–25 Stunden wöchentlicher Normalarbeitszeit. Die Arbeit wird als aufsuchend und stark begleitungsorientiert beschrieben. Es werden Reflexions- und Entlastungsgespräche sowie der Austausch mit Nutzer:innen häufig als spezifische Peer-Aufgaben herausgehoben. Basis für die Tätigkeiten sind Büroräumlichkeiten, von denen aus mobil gearbeitet, mit Nutzer:innen Kontakt aufgenommen wird und Interventionen vereinbart werden. Die Peers benennen auch im Verhältnis zu hohen Nutzer:innenzahlen eher niedrige Peer-Kapazitäten. Das führt zu einer notwendigen Priorisierung von Fällen, Wartezeiten der Nutzer:innen für Begleitungen im Einzelsetting und die kontinuierliche Übersetzungsarbeit zwischen Nutzer:innen und Behörden. Gleichzeitig eröffnet die Mobilität praktische Zugänge zu Lebensrealitäten und erleichtert niederschwellige Verbindungen in Alltagskontexten (vgl. PE_I6, PE_I11, PE_I14; FG4_P4, FG4_P8).

> *„Meine Haupttätigkeiten sind eigentlich, Freizeitangebote rauszufinden und mit den Leuten dort hinzugehen. Begleitungen und Entlastungsgespräche eigentlich.“ (FG4_P1, Pos. 2)*

> *„Haupttätigkeiten sind halt so Arbeit suchen, Bewerbungen schreiben, Begleitungen, Entlastungsgespräche, Freizeitgestaltung hin und wieder.“ (FG4_P3, Pos. 12)*

> *„Meine Aufgaben sind sehr unterschiedlich, ich mache die üblichen Begleitungen, Entlastungsgespräche, aber ich organisiere auch Freizeitaktivitäten (…).“ (FG4_P4, Pos. 14)*

> *„Haupttätigkeiten Begleitungen, Entlastungsgespräche, Spielenachmittage, Frauencafé, also organisieren und manchmal dolmetschen.“ (FG4_P6, Pos. 18)*

> *„Dann ist es so, dass ich viele Begleitungen mache bzw. Hausbesuche mache bei den Klienten. Ich nenne das Check-ups. Einfach um zu schauen, wie es ihnen geht. Ich rufe auch die Klienten gerne an, frag nach, wie es geht, schreibe SMS. Genau. Dann gibt es Begleitungen. Ich habe einen Klienten sehr oft zum Beispiel ins Spital begleitet, der viele Untersuchungen gebraucht hat und der kein Wort Deutsch gesprochen hat, vom Krieg geflüchtet ist. Ja, dann gibt es jetzt einen Klienten, wo Jobsuche ein Thema sein wird, wo ich ihn unterstützen möchte. Und genau, man kann gar nicht genau sagen, wie der Alltag ist, weil es immer verschieden ist.“ (PE_I14, Pos. 18)*

> *„Zum Beispiel ist ein Thema bei mir Wohnung, alles, was mit Wohnung zusammenhängt: Mietvertrag unterschreiben, begleiten, Strom, Fernwärme anmelden, Umgebung erkunden. Wo ist die nächste Einkaufsmöglichkeit? Wo sind die nächsten Öffis? Wo fahren wir hin? (…) Und da ergibt sich oft dann auch, dass die Klienten/Klientinnen einfach digitale Inklusion brauchen, dass sie keine E-Mail-Adresse haben, dass die erstellt werden muss, dass sie beim AMS andocken müssen.“ (PE_I11, Pos. 8)*

Zusammengefasst sind die Tätigkeiten geprägt durch die Verbindung aus festen „Ankerpunkten“ der Tagesstruktur und hochflexiblen, beziehungsorientierten Ad-hoc-Interventionen. Die Stellendichte, Teamheterogenität und formale Einbindung sind dabei wesentliche Faktoren.

„Und auch, ich mache auch alles. Also es gibt auch nichts, was ich nicht mache, bis auf Sozialarbeit. Die gebe ich dann weiter, wenn irgendwas anfällt. Aber sonst bin ich dann, also wirklich viel beim Reden. Schauen, wer Peer möchte, ja. Und ich bin auch bei Hygienestationen. (..) Ich bin auch im Foyer vorne. Also wenn die direkt, die Leute kommen, zum Ansprechen, was sie brauchen.“ (FG2_P1, Pos. 32)

„Keine Stelle gleicht der anderen, glaube ich. Meine Peer-Arbeit ist eine ganz andere als zum Beispiel ihre (...).“ (FG2_P7, Pos. 20)

„Arbeitsalltag, der ist täglich anders eigentlich.“ (FG1_P2, Pos. 11)

Die folgende Übersicht fasst die Haupttätigkeiten zusammen:

- **Beziehungsarbeit und Entlastungsgespräche**: niederschwellige Kontaktaufnahme, Small Talk als Türöffner, Gespräche „auf Augenhöhe“, Austausch über herausfordernde Situationen, Beratung aus eigener Erfahrung heraus. Durch diese Gesprächszugänge wird Wertschätzung vermittelt und Orientierung gegeben, wird den Nutzer:innen und ihren Bedürfnissen Raum gegeben (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I3, P_I5, PE_I6, PE_I7, PE_I9, PE_I10, PE_I12, PE_I13; FG1_P3; FG2_P2; FG4_P6).

- **Begleitungen**: Versuch, niederschwellige Zugänge zu schaffen, Adressieren von Sprach- und Schwellenthemen, Begleiten in potenziell stigmatisierenden Situationen. Themenbereiche der Begleitungen sind unter anderem medizinische Belange, behördliche Anliegen, Beschäftigungs- und Arbeitstermine oder Gerichtliches (vgl. PE_I4, PE_I6, PE_I10, PE_I11, PE_I12, PE_I14, PE_I15; FG1_P2; FG2_P6; FG4_P8).

- **Alltagsgestaltung hin zu Partizipation**: Mitgestaltung/Koordination von Café-, Kantinen-, Kreativ-, Koch-, Sprach- und Freizeitformaten. Die Freizeitangebote sind beispielsweise externe Kulturangebote, konsumfreie Angebote wie Spaziergänge oder sportliche (Unterhaltungs-)Angebote, die entweder individuell mit einzelnen Nutzer:innen oder in der Gruppe stattfinden. Auch in den Wohnräumen können auf Nachfrage Tätigkeiten übernommen werden. Durch aktive Einbindung von Nutzer:innen sollen deren Gestaltungsmöglichkeiten aufgemacht und realisiert werden (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I5, PE_I15; FG1_P1; FG2_P6; FG3_P2, FG3_P3, FG3_P7; FG4_P4).

- **Sozio-kulturelle „Übersetzungsarbeit“**: Übersetzung von Behördensprache in Alltagssprache, Sensibilisierung für kulturelle Praktiken/Normen (z. B. Begrüßungsrituale, Geschlechterrollen, religiöse Kontexte) und Einstehen für faire Zugänge zu Sozial- bzw. Unterstützungsleistungen (vgl. PE_I4, PE_I6, PE_I9; FG2_P4, FG2_P5; FG4_P5, FG4_P7).

- **Teamschnittstellen/„Realitätscheck“**: Peers als Spiegel für Teamentscheidungen, Einbringen der Sicht aus Nutzer:innen-Perspektiven, Relativierung starrer Regelzugänge. Auch Schnittstelle im Sinne von Vorfiltern von Nutzer:innen-Anliegen für die Teamarbeit und deren Kontextualisierung auf Basis eigener Erfahrungen (vgl. PE_I3, PE_I6, PE_I10, PE_I15; FG1_P2; FG2_P6; FG3_P6).

Ein Aspekt, der vor allem in den Expert:innen-Interviews herausgearbeitet wird, ist jener der Entwicklung und Entstehung der Haupttätigkeiten. Peer-Mitarbeiter:innen haben hier verschiedene Perspektiven auf den Verlauf und das Finden ihrer Aufgaben und Zuständigkeitsbereiche. Immer wieder wird ein partizipativer Aushandlungsprozess mit anderen Professionist:innen und vor allem Personen in Leitungspositionen beschrieben, teilweise waren bereits Aufgabenprofile vorhanden (vgl. PE_I2, PE_I5, PE_I9, PE_I10, PE_I12), teilweise wurden diese erst erarbeitet (vgl. PE_I3, PE_I4, PE_I7, PE_I8, PE_I11, PE_I14, PE_I15). Beim Entwickeln der Haupttätigkeiten wird Rücksicht auf individuelle Interessen und Erfahrungen der Peer-Mitarbeiter:innen genommen und auf diesen aufgebaut. Die obenstehenden Haupttätigkeiten

ziehen sich aber jedenfalls durch die Beschreibungen in den Interviews. Zusammenfassend wird auch festgestellt, dass das Finden der Aufgaben als Prozess wahrgenommen wird, was durchwegs positiv gesehen, teilweise aber auch als Herausforderung benannt wird. Die befragten Peers betonen auch immer wieder notwendige Eigeninitiative und Kreativität in der Tätigkeitsgestaltung, denn das vorhandene Stellenprofil brauche Übersetzungsarbeit in die Praxis. Außerdem wird es positiv gesehen, wenn der Prozess der Aufgabenfindung mit klarer Zuständigkeit begleitet wird (vgl. PE_I2, PE_I3, PE_I5, PE_I6, PE_I7, PE_I8, PE_I9, PE_I10, PE_I11, PE_I13, PE_I14, PE_I15).

> *„Ich überlege mir halt immer Sachen, was klappen könnte. Bespreche das dann mit meiner Chefin und mit dem Sozialarbeiter. Und die sagen dann: Ja, das ist eine gute Idee. Mach das.“ (PE_I15, Pos. 30)*

> *„Also wie es mir gegangen ist von vielen meiner Kollegen, die auch begonnen haben in anderen Einrichtungen, ist, dass uns konstant gesagt wird: Komm erst mal an, mach langsam, setz dich hin, lern alles kennen. Und für mich eine Person, die irgendwie alles sofort machen möchte, war das so ein Dämpfer auf eine Art und Weise.“ (PE_I13, Pos. 20)*

> *„Je nachdem, welche Vergangenheit der Peer hat, gibt es eben auch verschiedene Themen, die jeder einzelne Peer anbringt oder aufstellt. Für die Nutzer:innen. Aber es geht oft auch weit, weit aus den Angeboten, die wir setzen, hinaus. Also es ist auch als Peer-Mitarbeiter, auch wenn wir unsere fixen Angebote prinzipiell haben, die wir den Klienten auch vorstellen, ja, ist es trotzdem erweiterbar jedes Mal.“ (PE_I11, Pos. 6)*

> *„Also während des Praktikums haben wir auch mit dem Teamleiter und Kollegen gesprochen oder geredet. Hat sich also meine spezifische Aufgabe oder speziellen Aufgaben, die ich machen kann, hat sich also im Laufe der Zeit so ergeben.“ (PE_I6, Pos. 10)*

> *„Und das hat ja schon existiert, ja. Und ich bin da quasi jetzt dann als Peer-Mitarbeiter mit eingewachsen in diese Aufgaben, ja.“ (PE_I2, Pos. 35)*

> *„Genau, aus diesem Ganzen, was ich mitgeschrieben habe und so, und ich habe auch eine eigene Arbeitskollegin, die war Peer-Beauftragte, die ist immer noch für mich zuständig, so, dass wir alle paar Wochen einmal ein Gespräch haben, wie es mir gerade geht in der Organisation, mit meinen Aufgaben, möchte ich was dazu machen, ist es mir zu viel, ist es mir zu wenig, was ich auch total spitze finde. Ich weiß nicht, wie es bei den anderen so ist, in den anderen Organisationen, aber da habe ich hier eine eigene Peer-Beauftragte und, ja, eben auch die Leitung, eben auch immer, aber es hat jeder Mitarbeiter einmal ein Gespräch, wie läuft es so.“ (PE_I4, Pos. 50)*

> *„Langsam, langsam habe ich meine Aufgabe gemeinsam mit meiner Chefin irgendwie/ okay, gesagt, du wirst das machen, und das war mir aber nicht klar, weil/ Ja, es war irgendwie kompliziert. Auch z. B. es ist kompliziert, im Team zu erklären, was bringst du ein als Team, was bringst du als Person, wie kannst du deinen Kollegen erklären, was du willst, was ist deine Erfahrung.“ (PE_I8, Pos. 12)*

Konkret wurden die befragten Peer-Mitarbeiter:innen auch noch um ihre Perspektive auf die Unterschiede in den Tätigkeiten zwischen den einzelnen Berufsgruppen gebeten. In den Interviews werden teilweise klare Unterschiede in den Tätigkeiten benannt: Peers übernehmen vor allem die niederschwellige Erstansprache und Orientierung, bauen Vertrauen auf, vermitteln zu – wenn vorhanden – Sozialarbeit und medizinischem Personal und übernehmen spontan Sprachvermittlung. Sie bieten ergänzende, freiwillige Gesprächsformate wie Peer-Sprechstunden an, führen Begleitungen zu Ämtern, Ärzt:innen und Einrichtungen durch, machen Hausbesuche/Check-ups und halten per Telefon/SMS Kontakt (vgl. PE_I2, PE_I4, PE_I9, PE_I14, PE_I15). Aktivierungs- und Teilhabeformate tragen stark die Handschrift der Peers: Koch-, Kreativ-, Frauen- und Kinoangebote, Ausflüge, Sport- und Kulturpass-Aktivitäten werden initiiert und

kontinuierlich weiterentwickelt (vgl. PE_I10, PE_I12). Im Vergleich berichten Peers von „mehr unmittelbarem Klient:innenkontakt“ und größerer Beweglichkeit im Alltag als Kolleg:innen in fallführenden Funktionen (vgl. PE_I1, PE_I4).

Abgrenzungen verlaufen besonders dort, wo rechtliche/administrative Zuständigkeiten liegen: Fallführung, finanzielle Sicherung, formale Wohnungssicherung, tiefgehende Antrags- und Behördenprozesse sowie das Setzen und Durchsetzen von Sanktionen (z. B. Hausverbote) werden der Sozialarbeit bzw. Betreuung zugeschrieben. Peers leiten in solchen Fällen gezielt weiter und bleiben, wo sinnvoll, zur Vertrauenssicherung angedockt (vgl. PE_I1, PE_I12, PE_I15). Um die Vertrauensrolle nicht zu gefährden, sind Peers in manchen Einrichtungen bewusst nicht bei Kündigungs- oder sanktionsnahen Gesprächen dabei (vgl. PE_I5). Mit der Betreuung gibt es Überschneidungen bei Gesprächen und Begleitungen, zugleich übernehmen Peers besonders häufig aktivierende, sozialraumbezogene und sprachvermittelnde Aufgaben (vgl. PE_I10, PE_I12). Insgesamt zeigt sich: Wenn es „stark sozialarbeiterisch“ wird, erfolgt eine klare Übergabe, während Peers die Brücke, Alltagsaktivierung und Begleitung aufrechterhalten und so die formalen Prozesse der anderen Berufsgruppen entlasten (vgl. PE_I1, PE_I7, PE_I11).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Aufgaben- und Tätigkeitsprofile werden aus **Sicht der befragten Betreuer:innen** breit beschrieben und erstrecken sich über beziehungsorientierte, alltagspraktische und partizipative Anteile. Zentral genannt werden Entlastungsgespräche in Einzel- und Gruppensettings, die „auf anderer Ebene“ geführt werden als von Betreuer:innen, oft persönlicher, tiefer und stärker an Lebens- und Krisenerfahrung rückgebunden (vgl. BT_I3; FG8_M2). Niederschwellige Beziehungsarbeit wird als wichtiger Türöffner gesehen, um Bedürfnisse, Konflikte und Motivationslagen zu erfassen und diese Beobachtungen in die Teams einzubringen (vgl. BT_I2, BT_I3; FG8_M1, FG8_M2). Ein weiterer Schwerpunkt sind Begleitungen, beispielsweise im Gesundheitsbereich, zu Behörden sowie zu Angeboten der Basisversorgung (vgl. BT_I2, BT_I3, BT_I4; FG8_M1, FG8_M2). Freizeit- und Gemeinschaftsangebote werden häufig von Peers initiiert oder mitgestaltet und werden als qualitativ bedeutsame Beziehungs- und Stabilisierungsmomente beschrieben (vgl. BT_I4; FG8_M1, FG8_M2).

> *„Dann also jegliche Art von Begleitungen werden oft von den Peers übernommen. Sonst (..) ist es auch/ ja, viel Entlastungsgespräche führen sie, weil da auch einfach mal mehr Zeit ist, als wenn der Hauptdienst dasitzt und das Dienstbuch abarbeitet. (...) Genau. Sonst? Freizeitaktivitäten werden von ihnen auch zusätzlich mitgeplant (...).“ (BT_I4, Pos. 6)*

> *„Ein ganz wichtiger Punkt sind auch Begleitungen zu Ämtern, zu Ärzten. (..) Wenn irgendwo die Leute nicht alleine hingehen wollen oder die Betreuung auch wenig Zeit hat oder manchmal sich auch die Bewohner wünschen.“ (FG8_M2, Pos. 19)*

> *„I: Gibt es vielleicht konkrete Beispiele, was von den Peers eingebracht wurde und im Team umgesetzt wurde? (...) M1: Wanderungen, Ausflüge, also tägliche Outdooraktivitäten. Ich meine, wir haben auch freiwillige Kulturpartys da, die zweimal im Monat was machen, Eis essen gehen, Museumsbesuche.“ (FG8_M1, Pos. 116–117)*

Daneben übernehmen Peers auch funktionale Aufgaben, wie zum Beispiel Postverteilung, organisatorische Zuarbeiten und punktuelle praktische Tätigkeiten im Zuge des Facility-Managements sowie auch persönliche Hilfestellungen für Nutzer:innen (vgl. BT_I1, BT_I4; FG8_M2). Die Aufgabenentwicklung wird als dynamischer Prozess beschrieben, Tätigkeitsprofile werden sukzessive geschärft, beispielsweise mit Checklisten/„Abhaksystemen“ oder durch Teamabstimmungen (vgl. BT_I1, BT_I2, BT_I4; FG8_M1, FG8_M2).

> „[Peer-Mitarbeiter:in] *ist voll mit drinnen in unserem Team. Auch in allen Mitarbeiter:innenbesprechungen.* [Peer-Mitarbeiter:in] *hat verschiedene Aufgaben, gerade*

> *auch mit Begleitungen, Sachen zu erledigen. Letzthin war so eine Aufgabe, auch mal alle Wasserhähne zu schauen. Welche müssen entkalkt werden, sprich ausgetauscht. Zum einen, weil das ein Etwas ist, was manchmal untergeht, zum anderen, damit* [Peer-Mitarbeiter:in] *auch ganz bewusst in den Kontakt kommt mit den Bewohnern. Ist so eine praktische, praktische Sache gewesen. Wirklich wieder mal überall anzuklopfen und auch in die Wohnung reinzugehen, zu sehen, wie sie sind.“ (BT_I1, Pos. 12)*

In Phasen von Personalengpässen übernehmen Peer-Mitarbeiter:innen auch Tätigkeiten, die eher Betreuungsrollen zugeordnet sind. Das wird von den Befragten einerseits kritisch gesehen, da die ursprünglich intendierte Peer-Arbeit reduziert wird. Andererseits sei dies teilweise notwendig, um den Betrieb aufrechterhalten zu können (vgl. BT_I2, BT_I3; FG8_M1). Es wird von den Befragten eine Entwicklung von eher unscharfen, unterstützenden Profilen hin zu klareren, beziehungs- und partizipationsorientierten Zuständigkeiten beschrieben (vgl. FG8_M1, FG8_M2).

> *„Also aktuell, wie es gerade ist, ist so, dass die, dass die Peer-Mitarbeiterin sehr viel von unseren Aufgaben und Funktionen übernimmt. Ich bin jetzt selber persönlich seit über einem halben Jahr dabei. Was halt der, der Grund dafür war, war einfach ein Personalnotstand. Also wir haben halt entweder fehlende Stellen oder Krankenstände. Und im Sommer war halt auch wegen Urlaub. Darum muss ich halt sagen so, sie würde gerne mehr Peer-Arbeit, also eigentliche Peer-Arbeit machen, aber geht sich zeitlich oder geht sich personell zum Teil nicht aus.“ (BT_I2, Pos. 8)*

Die Befragten beschreiben eine Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“, betonen aber zugleich inhaltliche Unterschiede und Schnittstellen. Sozialarbeit wird als eher bürokratiezentriert beschrieben und umfasst unter anderem fachliche Abklärungsgespräche in den Bereichen materielle Sicherung oder soziale Absicherung sowie Perspektivenplanung. In der Betreuung überschneiden sich Tätigkeiten deutlich stärker: Präsenz im Haus, Stabilisierung des Tagesablaufs, Unterstützung bei der Alltagsbewältigung, Mitorganisation von Aktivitäten, Konfliktvermeidung und -moderation werden als geteilte Aufgaben zwischen Betreuer:innen und Peer-Mitarbeiter:innen beschrieben. Außerdem wird in einzelnen Teams darauf geachtet, dass bestimmte verantwortungsintensive Bereiche in der Verantwortung von Betreuung und Sozialarbeit bleiben, während Peers freier für Gesprächsangebote und Begleitungen sein können (vgl. BT_I1, BT_I2, BT_I3, BT_I4; FG8_M2). Die Zusammenarbeit wird dort als gut wahrgenommen, wo Zuständigkeiten geklärt sind, Peer-Mitarbeiter:innen in allen relevanten Teamformaten präsent sind und ihre Beobachtungen ins Team einbringen (vgl. BT_I2, BT_I3, BT_I4; FG8_M2).

Aus Sicht der **Sozialarbeiter:innen** gibt es zwischen den Tätigkeitsbereichen von Peer-Mitarbeiter:innen und Sozialarbeiter:innen einige klare Abgrenzungen in der Zuständigkeit. In einigen Themenbereichen, wie beispielsweise der materiellen Sicherung (bspw. Beantragung von Leistungen, Unterstützung bei der Bearbeitung von finanziellen Problemen) und Erarbeitung der Wohnperspektive liegt die Zuständigkeit bei der Sozialarbeit. Es gibt jedoch auch überschneidende und ergänzende Arbeitsbereiche.

Peer-Mitarbeiter:innen werden von ihren Kolleg:innen der Sozialen Arbeit als fester Bestandteil des Teams wahrgenommen und beschrieben (vgl. FG7_M3, FG7_M4).

> *„Der gehört fix dazu zum Team.“ (FG7_M3, Pos. 24)*

> *„Also er ist wirklich ein vollwertiges Mitglied unseres Teams. Nur halt mit so einer Art bisserl begrenzterer Möglichkeiten, im Beratungssetting vor allem.“ (FG7_M4, Pos. 75)*

Aus Sicht der Sozialarbeiter:innen sind Peer-Mitarbeiter:innen in verschiedenen Bereichen tätig, oft ergänzend zur Beratungstätigkeit der Sozialen Arbeit, zum Beispiel in Form von fallbezogener eng abgestimmter Tandemarbeit mit jeweils unterschiedlichen Aufgabenbereichen und bei entsprechender thematischer Passung (vgl. FG7_M1, FG7_M2) oder sehr selbstständiger Tätigkeit

mit weniger Kontakt zur Sozialarbeit (vgl. FG7_M5) innerhalb der Organisation. Auch die gelingende interorganisationale Vernetzung zwischen Peers wird erwähnt (vgl. FG7_M4).

> *„Und Zusammenarbeit eng oder nicht eng, nicht so eng. Bei uns macht Peer-Mitarbeiterin separat ihren Weg und kontaktiert mit Leuten und veranstaltet die Dinge. Ich habe nicht sehr viel Kontakt.“ (FG7_M5, Pos. 5)*

> *„Es gibt meistens auch immer eine Sozialarbeiterin oder einen Sozialarbeiter, der in dem Fall involviert auch ist, und dass da Austausch stattfindet. Genau. Also wir arbeiten sehr eng zusammen.“ (FG7_M2, Pos. 6)*

> *„Mich würde es verwundern, wenn Klient:innen, die eine Tandembetreuung bei uns haben, also durch Sozialarbeiter:innen und Peer-Mitarbeiter:innen betreut werden, dass sie uns als gleich sehen würden. Aus dem Grund, weil wir unterschiedliche Themen haben und das schon auch relativ klar kommuniziert wird. Also wir versuchen schon im Idealfall, uns am Anfang, wenn wir die Tandembetreuung aufnehmen, uns zu dritt zusammenzusetzen, also Klient:in, Sozialarbeiter:in und Peer-Mitarbeiter:in. Und dass man dann auch schaut, okay, mit diesen Geschichten wird er weiterhin zur Sozialarbeiterin gehen und mit der Kollegin, mit der Peer-Kollegin, könnt er das oder die kommt ihn auch einmal besuchen. Also ich würde vermuten, dass wir unterschiedlich wahrgenommen werden, aber ich weiß es natürlich nicht.“ (FG7_M1, Pos. 55)*

> *„Ja, der ist schon so Teil unseres, unserer Einrichtung. Was, was mir noch auffällt, also was ich sehr schön finde, das ist, bei uns bleibt auch der Louisebus stehen und da gibt es eine Peer-Mitarbeiterin und diese, diese Zusammenarbeit über die Institution, also über die Einrichtungen hinweg, ist super. Perfekt, ja. Also das funktioniert so gut.“ (FG7_M4, Pos. 36)*

Außerdem verfügen Peer-Mitarbeiter:innen aus der Perspektive der befragten Sozialarbeiter:innen über mehr Zeitressourcen als andere Berufsgruppen und können so beispielsweise längere Begleitungen (vgl. FG7_M1, FG7_M2, FG7_M3, FG7_M4) und Entlastungsgespräche anbieten (vgl. FG7_M1).

> *„Und das, was zum Teil auch Begleitungen, Begleitungen zu Ämtern oder so, da ist das Erfahrungswissen schon sehr, sehr vorteilhaft und nimmt auch den Besucherinnen und Besuchern so ein bisschen die Ängste und das macht schon durchaus Sinn.“ (FG7_M4, Pos. 7)*

> *„(...) wobei er auch Begleitungen übernimmt und somit eine Brücke auch zur Sozialarbeit in der Funktion da ist. (...) Also, dass er Dinge an uns heranträgt, zum Beispiel (...), wo er näher dran ist.“ (FG7_M3, Pos. 8)*

> *„Und da konkret was machen, die Kolleg:innen da. Begleitungen, Entlastungsgespräch für, sage ich jetzt einmal, so mehr die Fragen, die sich im Alltag auftun, für die wir in der Sozialarbeit vielleicht oft nicht im Blick haben, weil halt die Einkommenssicherung, das Wohnen im Vordergrund steht.“ (FG7_M1, Pos. 10)*

> *„Und Vernetzung. Also in [xx] sind die, glaub ich, gut vernetzt. Es ist auch immer Ziel, dass, wenn jetzt Thema Einsamkeit ist, dass die zum [xx] auch begleitet werden von Peers oder dorthin vermittelt werden. Weil das so eine Freizeitaktivitäts-Einrichtung ist von [xx], wo sich Menschen, die von Wohnungslosigkeit in der Vergangenheit betroffen waren, mit anderen treffen können zu Kaffee, Kuchen, Kreativitätssachen, Ausflügen. Genau. Und in den Beratungsstellen von MobeWo-Beratungsstellen ist auch das Ziel, dass sich die Peers miteinander vernetzen und das [unverständlich] Vernetzungstreffen, da kommen die Peers auch immer mit.“ (FG7_M2, Pos. 40)*

In manchen Einrichtungen gibt es Tätigkeiten und Situationen, bei denen die Berufsgruppenzugehörigkeit keine Relevanz hat oder nicht sichtbar wird:

> *„Es könnte im Prinzip von unserem Haus oder von unserer Einrichtung schon kommen, weil wir halt auch, also wir in der Sozialarbeit arbeiten halt auch relativ nah an den Leuten und mit den Leuten zusammen. Und ob jetzt da eine Betreuung oder Sozialarbeit oder Praktikant:in oder irgendwer mit den Leuten spricht, ergibt sich meistens dann halt einfach nur aus dem Kontext, dass dann ich sage, ich bin der Sozialarbeiter.“ (FG7_M5, Pos. 54)*

> *„Ich sehe es so, dass, wie gesagt eingangs auch schon erwähnt, dass bei uns die, die Bereiche Beratung, Betreuung, Partizipation von allen gemeinsam gemacht werden. Dass das ein bisschen verschwimmt, auch so dieses direkte Casework, diese Fallarbeit bei uns kaum so richtig zum Tragen kommt.“ (FG7_M4, Pos. 61)*

Da die Zuständigkeiten von Peers oft stark mit ihrer Expertise und Persönlichkeit zusammenhängen, gibt es auch Verschiebungen, Neuvereinbarungen und Veränderungen in Bezug auf Tätigkeitsbereiche und Zuständigkeiten:

> *„Ja, bei uns hat es am Anfang schon auch Sachen gegeben, wo wir gedacht haben, nein, das, das macht der oder die Peer nicht. Wir haben so circa 100, 180 Leute, unterschiedliche Menschen am Tag, die wir, die wir betreuen. Und da ist natürlich auch manchmal durchaus notwendig, Sanktionen zu setzen, Hausverbote auszusprechen. Und das war ursprünglich, das kann der Peer nicht machen, mittlerweile selbstverständlich auch. Es hat sich dann so etabliert, dass dieser Mensch halt einfach auch die, die Kompetenz hat, um, um das auch so zu machen wie, wie, wie man das möglichst professionell macht, dass man das [unverständlich] ausspricht. Und im Zweifelsfall sprechen wir uns sowieso vorher ab. Wenn irgendwas sehr auffällig ist, wird das dann eh im Tagesteam auch behoben. Aber ursprünglich war es so, nein, das, das darf er nicht machen. Davon sind wir mittlerweile abgegangen.“ (FG7_M4, Pos. 68)*

> *„Ja, ich glaub, bei uns ist es, es hat ursprünglich, ganz am Anfang, hat es gegeben Betreuer und Sozialarbeiter, getrennte Teams, getrennte Teamsitzungen. Es hat sich herausgestellt, dass das eigentlich in unserer Einrichtung nicht so besonders sinnvoll ist, weil wir alle vom täglichen Geschehen betroffen sind.“ (FG7_M4, Pos. 70)*

Mitunter ist sowohl die Tätigkeit der Berufsgruppen als auch der Ort, an dem die jeweilige Berufsgruppe zu erreichen ist, klar getrennt:

> *„Ich bin hier bei der Kollegin, Peer bei uns, glaube ich, eher nicht gemischt in der Wahrnehmung. Also ich kenn es sogar eher so, dass wirklich Leute kommen und sagen, der [Name Peer-Mitarbeiter] hat gesagt, ich soll zur Sozialarbeit gehen. Also das ist relativ klar, dass das vielleicht auch räumlich getrennt ist. Wirklich, so aufgabenmäßig Räumlichkeiten versus erweitertes Beisl und so. Also es ist einfach wahrnehmbar.“ (FG7_M3, Pos. 63)*

Befragte beschreiben auch klare Vereinbarungen, mit welchen Themen Nutzer:innen durch Peer-Mitarbeiter:innen an die Soziale Arbeit weiterverwiesen werden sollen:

> *„Bei uns wäre es also, wenn es Richtung Erhalt der Wohnung geht, dann ist die Bitte, dass wir informiert werden. Also wenn der Klient nur der Kollegin sagt, dass er, weiß ich nicht, dass er eine AMS-Sperre hat, dann wird die sehr nachdrücklich ihm raten, dass er die Sozialarbeit auch darüber informieren soll. Wenn es um die dauerhafte Wohnperspektive geht, dann muss der Klient mit uns zusammenarbeiten. Natürlich kann er sich auch austauschen mit der Peer-Kollegin, aber Befürwortung Ja/Nein, Genossenschaftswohnung, Mietrechtsübertragung. Das sind einfach die Dinge, die bei mir liegen, und da muss der Klient, die Klientin zur Sozialarbeit kommen.“ (FG7_M1, Pos. 65)*

> *„Ja, wenn es, wenn so Themen auftauchen, die jetzt in [den] Beratungskontext reingehen. (..) Und wenig und eher von ihrem Erfahrungswissen weggehen, dann ist es klar bei uns in der Sozialarbeit, und auch so Antragstellungen und so macht Sozialarbeit. Und ist uns schon auch wichtig, dass da irgendwie eine Abgrenzung stattfindet, weil am Anfang ist es so, darum hat es zum Beispiel so Themen gegeben, wo wir mit Peer-Mitarbeiter:innen gesprochen haben und so, wo man Termine, die man gemeinsam gehabt hat, nachbesprochen haben, wo ich dann gesagt habe, das und das und das war, stell ich mir eher so vor. Also, dass sie nicht anfängt, so zu beraten, sondern dass sie einfach sagt, hey, mir würd da noch was einfallen, kann ich das dazu.“ (FG7_M2, Pos. 67)*

Ein weiteres Abgrenzungsthema stellt in einigen Einrichtungen die Ansprache von Nutzer:innen dar, dies wird unterschiedlich gehandhabt (vgl. FG7_M3, FG7_M4, FG7_M5).

> *„Ich glaube, ich habe ein bisschen geschwankt bei diesem Du und Sie. Weil wir haben eine Sie-Politik im Haus und das ist auch immer wieder irgendwie Diskussionsthema. Wer darf per Du sein und wer ist dann doch per Sie? Und die [Bezeichnung Berufsgruppe] sind mal per Sie und per Du oder sind per Du, obwohl sie per Sie sein sollen. Der Peer ist sowieso per Du und, und da wird halt immer wieder diskutiert. Ich bin ja eher so eine klare Anhängerin noch vom Sie. Aber da ist das Team auch ein bisschen gespalten.“ (FG7_M3, Pos. 112)*

> *„Na ja, die Du-Sie-Problematik ist eine, die kann, die ist, da gibt es einiges, was man bedenken könnte, und ich glaube, dass das einfach individuelle Sache ist auch. Aber sie kann das Sie natürlich/ und wird auch dazu eingesetzt, zur Distanz vieler. Es kann aber auch als Erhöhung wahrgenommen werden. Es ist durchaus möglich, dass/ dann entsteht schon im Beratungssetting oder selbst im Aufbau einer Beziehung schon so ein gewisses Machtgefälle.“ (FG7_M4, Pos. 115)*

Aus **Sicht der Leiter:innen** konzentriert sich das Aufgabenprofil der Peers auf niederschwellige Entlastungsgespräche, Begleitungen und die Entwicklung bzw. Mitgestaltung von alltags- und freizeitorientierten Angeboten. „Zeit zum Reden“ wird von mehreren Leitungen als gemeinsame Hauptaufgabe des Teams betont, zu der die Peer-Perspektive spezifisch beiträgt (vgl. FG9_M5). Die Spannweite an Angeboten reicht von Filmabenden, Morgenkaffee über Gruppenaustäusche bis zu Kreativwerkstätten. Peers sind in die Gestaltung solcher Formate initiativ oder kooperativ eingebunden und nutzen sie, um Beziehungen aufzubauen und Bedarfe zu erkennen (vgl. FG9_M2, FG9_M4, FG9_M5, FG9_M6).

In stationären Einrichtungen übernehmen Peers zudem Ein- und Auszugsunterstützung und sind im Alltag sichtbar präsent, um in Kontakt zu kommen (vgl. FG9_M4, FG9_M6). Tätigkeiten haben sich vielerorts dynamisch entwickelt – während der COVID-19-Pandemie wurden auch „praktische“ Aufgaben übernommen, langfristig verlagerten sich Schwerpunkte hin zu den „eigentlichen Peer-Tätigkeiten“. Leitungen betonen, dass Peer-Profile stark an der jeweiligen Person, ihren Talenten und Interessen ausgerichtet werden, bei gleichzeitiger Fixierung bestimmter Grundaufgaben wie z. B. Präsenz, Gespräche, Begleitungen oder Mitwirkung bei Bewohner:innentreffen (vgl. FG9_M2, FG9_M3, FG9_M4).

> *„Und* [Peer-Mitarbeiter] *macht alles Mögliche, wo er sehr viel in Kontakt mit Bewohner:innen kommt. Das hat sich auch über die Zeit verändert. Also sehr viel Freizeitangebote waren eine Zeit lang Thema. Während der Pandemie hat er auch so Sachen gemacht wie, er ist durchs Haus gegangen und hat die Türklinken desinfiziert (...).“ (FG9_M4, Pos. 11)*

Leitungen sehen den zentralen Unterschied zu anderen Berufsgruppen weniger in isolierten Tätigkeiten als in Zuständigkeiten und Rahmungen. Sozialarbeiter:innen haben Fallführung und klar definierte Stundenkontingente, sie verantworten formale und fachliche Klärungen, während Peers „für alle“ da sind und in bestimmten Phasen des Betreuungsverlaufs als Zusatzunterstützung dazukommen (vgl. FG9_M1, FG9_M3, FG9_M4). In mehreren Einrichtungen gilt explizit: keine

Bezugsbetreuung durch Peers, keine Teilnahme am 24/7-Dienstrad, kein Aussprechen von Hausverboten. Letzteres wird begründet mit der Unvereinbarkeit zur Beziehungs- und Brückenrolle der Peers (vgl. FG9_M3, FG9_M6). Gleichzeitig wird berichtet, dass in einzelnen Projekten die Peer-Rolle mit der Projektmitarbeiter:innen-Rolle verschmilzt und faktisch keine Abgrenzung mehr erkennbar ist. Hier nehmen Peers de facto die gleichen Aufgaben wahr wie andere Mitarbeiter:innen (vgl. FG9_M3).

> *„Die Aufgaben von unserem Peer haben sich durch die Anforderungen von außen verändert, weil wir einfach ganz klar darauf schauen, dass der in unserer Struktur/ und da sind die Aufgaben der einzelnen Berufsgruppen sehr genau geregelt oder auch andere Dinge in der Hausorganisation alles sehr genau geregelt, wer wofür zuständig ist. Und da gibt es halt auch die Rolle des Peers und eben außerhalb vom Dienstrad usw., habe ich eh schon gesagt, und zusätzlich für Dinge, für die sonst keine Zeit ist.“ (FG9_M4, Pos. 31)*

> *„Ich bin total froh, dass bei uns auch die Sozialarbeit, die Fallführung/ die Betreuung macht keine Fallführung, die Betreuung macht andere Dinge. Das ist nicht automatisch eine Hierarchie. In dem Gehaltsschema schon. Und der:die Peer-Mitarbeiter:in gewinnt ja dadurch, dass er manche Dinge nicht machen muss, die Betreuer:innen schon machen müssen. Der:die Peer-Mitarbeiter:in muss bei uns keine Hausverbote aussprechen. Natürlich, wenn er jetzt irgendwas sieht, was total gegen irgendwelche Hausregeln verstößt, wird er das auch mit den Betreuer:innen besprechen. Aber es ist nicht seine Aufgabe, Leute da vielleicht auch des Hauses zu verweisen. Das ist auch mit seinen Aufgaben, die er hat, schlecht kompatibel, wenn er das auch machen würde, finde ich.“ (FG9_M6, Pos. 44)*

Übergreifend wird hervorgehoben, dass das Peer-Aufgabenprofil eine zusätzliche Ressource darstellt und nicht zur Substitution anderer Aufgaben oder zur Kompensation struktureller Lücken verplant werden sollte. Zusammenarbeit gelingt dort am besten, wo Rollen und Grenzen geklärt, Absprachen verbindlich und Peers vollwertige Teammitglieder sind – dazu gehört die regelmäßige Einbindung in Teams, Supervisionen und Fallbesprechungen (vgl. FG9_M1, FG9_M4, FG9_M6). Leitungen thematisieren auch formelle und informelle Hierarchien: Einstufungen im Gehaltsschema, Unterschiede zwischen Berufsgruppen und Erwartungshaltungen nach Ausbildungshintergrund bestehen und lassen sich nicht „schönreden“. Spezifisch wird betont, dass Peer-Erfahrung in der Arbeit gezielt genutzt werden soll und nicht „Privatwissen“ bleibt, während Betreuer:innen, die ebenfalls Erfahrung haben, diese qua Berufsprofil nicht explizit einsetzen müssen (vgl. FG9_M3, FG9_M4, FG9_M5).

> *„Also ich finde, Peers einzustellen, bedeutet nicht nur, ich muss mich auf den:die Peer-Mitarbeiter:in konzentrieren, sondern man muss irgendwie aufs ganze Team und da irgendwie Arbeit reinstecken. Dass das genauso wertgeschätzt wird und nicht nur am Selbstbewusstsein der Peers arbeiten, sondern auch bei anderen Professionen.“ (FG9_M5, Pos. 45)*

> *„Aber selbst da gibt es eine informelle Hierarchie zwischen Sozialarbeiter:innen und Betreuer:innen bei uns. Also die ist nicht offiziell, aber dass das einfach von Entscheidungskompetenzen und wie der Alltag abläuft.“ (FG9_M3, Pos. 38)*

Hinsichtlich der Teamlogik werden verschiedene Modelle nebeneinander praktiziert. In manchen Teams ist „Professionsfreiheit“ das Prinzip: die Profession tritt zurück, Aufgaben werden gemeinsam getragen. In anderen Einrichtungen bestehen klare Zuständigkeitsaufteilungen: Sozialarbeit mit Fallführung und Stundenkontingenten, Betreuung mit bestimmten Betriebsaufgaben, Peer mit ergänzenden, nicht fallführenden Tätigkeiten (vgl. FG9_M1, FG9_M3, FG9_M4, FG9_M5, FG9_M6).

Leistungsbereichsübergreifend lassen sich charakteristische Tätigkeitsbeschreibungen feststellen. In Tageszentren und Beratungsangeboten steht die offene Präsenz mit hoher Ad-hoc-Dichte im Vordergrund: Erstansprache, entlastende Gespräche, Deeskalation und häufige Begleitungen

werden eng mit niederschwelligen Teilhabeformaten verschränkt. In stationären Settings strukturieren wiederkehrende Formate – Gruppen, Hausversammlungen, Kantinenabläufe – die Arbeit. Die sichtbare Präsenz im Alltag schafft kontinuierliche Kontaktgelegenheiten, Gespräche werden bewusst in alltagspraktische Settings eingebettet, Partizipation wird aktiv gestaltet. Im Mobil betreuten Wohnen prägen Aufsuchen, Check-ups, telefonische Kontaktpflege und umfangreiche Begleitungen den Alltag. Die Nähe zum Lebenskontext ermöglicht passgenaue Unterstützung, gleichzeitig sind Priorisierung und klare Absprachen unverzichtbar, um Kapazitäten wirksam einzusetzen.

5.1.3. Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit

Perspektiven Nutzer:innen

Insgesamt wurden in den Interviews mit den Nutzer:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe von 10 Personen Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit formuliert, auch in den Fokusgruppen konnten vereinzelt Nutzer:innen ihre Perspektive zu dieser Frage einbringen. Neben konkreten Inhalten bezogen auf Peer-Mitarbeiter:innen, haben die Nutzer:innen auch allgemeine Verbesserungsvorschläge in Bezug auf die Betreuungssituation und das Sozialsystem formuliert. Die folgenden Ausführungen fokussieren auf Vorschläge zur Peer-Arbeit.

Ein Teil der Wünsche bezieht sich vor allem auf Beständigkeit und Erhalt der Peer-Mitarbeiter:innen in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Die Nutzer:innen hoffen auf Erhalt der Peer-Arbeit in den Einrichtungen, auch eine durchgehende Besetzung der Peer-Stellen ist ihnen wichtig (vgl. CH_I4, CH_I5, CH_I11, MbW_I3, Sbw_I2). In einer Fokusgruppe wird neben dem Erhalt der Peer-Stelle auch eine Erweiterung bzw. Erhöhung der Anzahl von Peers in den Einrichtungen gewünscht (vgl. FG5_N3, FG5_N5).

> *„Ja, ich hoffe, dass das Ding bleibt und wird, und ich finde es sehr gut und total sinnvoll. Und ja, sehe ich nur Positives drin eigentlich, ja. Also ich hoffe, dass sich das gut etabliert, sage ich mal. Also, ja.“ (MbW_I3, Pos. 150)*

> *„So wie ich sie kennengelernt habe, denke ich mir, sie macht es/ So, wie sie es macht, macht sie es/ Ich weiß nicht, wie es in anderen Häusern ist, ob die auch so einfühlsam sind und auf jeden so zugehen. Also ich könnte nichts sagen, was ich an ihr verbessern würde/könnte.“ (CH_I5, Pos. 98)*

> *„Ich habe noch etwas zu sagen, bei uns im Haus [Anm.: genaue Anzahl aufgrund Anonymisierung entfernt; „viele“] Leute und ich glaube, ein Peer ist nicht genug, sollten eigentlich mindestens zwei bis drei Peers dort sein, weil viele Leute sind da und das wird vielleicht das Problem.“ (FG5_N5, Pos. 639)*

Andere Nutzer:innen schlagen eine Aufgabenerweiterung für Peer-Mitarbeiter:innen und Schaffung von Möglichkeiten vor. Dabei geht es beispielsweise um Interventionen im Bereich der materiellen Sicherung oder die Anerkennung der Kompetenzen und positiven Aspekte von Peer-Arbeit. Die Nutzer:innen schlagen auch mehr Mitsprachemöglichkeiten für Peer-Mitarbeiter:innen vor (vgl. MbW_I1, TZ_I10; FG5_N1, FG5_N4).

> *„Ich sage mal, so leichte Sachen, irgendwie so einen Schlafplatz checken per Telefon, das wäre vielleicht sowas noch. Vielleicht, dass die auch noch ein bisschen Informationen geben können bezüglich psychotherapeutischen oder psychosozialen Geschichten, genau. Oder eben, dass sie auch Anträge abschicken mal können, zum Beispiel, so ein bisschen. Also ich finde, ich glaube, das ist realistisch, finde ich, gerade für solche Sachen.“ (TZ_I10, Pos. 45)*

> *„Ja, dass man den Peers auch die Chance geben, lassen soll zum Helfen. Die sind ja doch fast/ Das ist eine halbe Psychologiearbeit in meinen Augen. Alleine das Zuhören. Sie können*

> *zuhören. Lassen einen ausreden und zuhören. Und das ausreden lassen, das ist eine sehr wichtige Sache, finde ich, und das Zuhören können.“ (MbW_I1, Pos. 125)*

> *„Und mich täte es freuen, wenn ein Peer ein bisschen mehr zum Reden hätte. Sie muss jetzt nicht so groß gestellt sein wie eine Wohnbetreuerin, aber ein bisschen mehr einbringen, ein bisschen mehr zum Reden, das täte ich mir wünschen.“ (FG5_N4, Pos. 572)*

Zusammengefasst ergibt sich eine positive Perspektive der Nutzer:innen auf Peer-Arbeit. Der Wunsch nach Erhalt und Beständigkeit bis hin zur Erweiterung des Angebots spricht für den positiven Eindruck, den die Befragten von den Tätigkeiten der Peer-Mitarbeiter:innen haben. Keine der Personen, die Angaben zu Wünschen gemacht haben, formulierte etwaige Ideen zur Einschränkung oder Reduktion der Präsenz der Berufsgruppe in der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Aus den Berichten der Peer-Mitarbeiter:innen in den Fokusgruppen und den Inhalten der Expert:innen-Interviews kristallisieren sich mehrere Wünsche heraus.

Ein zentraler Wunsch betrifft den Stellenschlüssel. Peers plädieren dafür, mindestens zwei Peer-Stellen pro Standort zu verankern, um eine „Einzel-Rolle“ zu vermeiden, kontinuierliche Erreichbarkeit zu sichern und Teamaustausch sowie Teilhabe in Nutzer:innengruppen zu verstetigen. In größeren Einheiten wird eine weitere Aufstockung befürwortet, angepasst an Auslastung und Aufgabenprofil (vgl. PE_I4, PE_I7, PE_I9, PE_I11; FG1_P1; FG4_P4, FG4_P6, FG4_P9).

> *„Es muss ja einfach klar sein, quasi, dass ein Peer für 60 Leute nicht reicht.“ (FG1_P2, Pos. 65)*

> *„Es ist wichtig, nicht alleine als Peer in einer Einrichtung zu sein, das ist wirklich sehr wichtig.“ (FG4_P4, Pos. 300)*

Ein weiterer Wunsch betrifft die strukturelle Einbindung. Peers wünschen sich die stärkere/fixe Verankerung in den Prozess der Aufnahme und der Erstgespräche, damit die Brückenfunktion frühzeitig und systematisch zur Geltung kommt und die Nutzer:innen-Perspektive in Schlüsselentscheidungen repräsentiert ist. Darüber hinaus soll die kontinuierliche Einbindung in Partizipationsgremien und Hausformate gestärkt werden, um gelebte Mitbestimmung als Alltagspraxis zu stabilisieren (vgl. PE_I11; FG1_P2; FG3_P3, FG3_P6).

> *„P2: Das erste Gespräch ist das Um und Auf. Wenn du in eine Einrichtung reinschneist, in drei Tagen, hat er irgendwo seinen Platz gefunden, kriegst du nicht mehr das, was du eigentlich kriegen möchtest. Das kriegst du nur beim ersten Gespräch, behaupte ich. Und das müsste viel besser aufgebaut sein. Das müsste viel besser in die Einrichtungen/ viel mehr Zeit müsste dafür sein. Das ist ganz wichtig.* [Anm. I: Ich habe da noch eine Nachfrage, sollen dann Peers aber auch ein Teil sein, oder wenn Sie sagen/] *P2: Natürlich. Ja, ja. Ja.“ (FG1_P2, Pos. 59–61)*

Einige befragte Peer-Mitarbeiter:innen nehmen auch ihre Kolleg:innen der Berufsgruppe in die Verantwortung und formulieren den Wunsch nach verbindlicher Tätigkeit als Peer nach Abschluss des Zertifikatskurses, vor allem auch vor dem Hintergrund der hohen Anzahl an Interessent:innen und der limitierten Anzahl an Plätzen (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I6).

Die Professionalisierung und Ausdifferenzierung der Peer-Rolle ist ein vierter Wunsch. Klare Funktionsbeschreibungen, curriculare Verankerung von Aus- und Fortbildungen sowie die Ausweitung kultursensibler, sprachlicher und deeskalationsbezogener Kompetenzen für Peer-Mitarbeiter:innen werden angeregt. Auch die Erhöhung der Anzahl von Ausbildungsplätzen und die praktische Relevanz der Inhalte aus Weiterbildungen werden immer wieder genannt (vgl. PE_I3, PE_I4, PE_I5, PE_I6; FG3_P2, FG3_P6; FG4_P1, FG4_P6, FG4_P9).

> *„Mehr Ausbildungsplätze wären super und mehr Peers im Allgemeinen. Es gibt grad mehr Bedarf als Leute, glaube ich. Hab die letzten zwei Jahre eine Praktikumsstelle ausgeschrieben gehabt und hab keine Person bekommen als Praktikant:in.“ (FG3_P3, Pos. 189)*

> *„Mehr Plätze in der Ausbildung, das wäre noch so meines. Also statt 20 vielleicht doch verdoppeln oder zumindest auf 30. Vielleicht auch einen Peer-Mitarbeiter in der Entscheidungsfindung, wer aufgenommen wird (…).“ (PE_I1, Pos. 210)*

In vielen Expert:innen-Interviews wird betont, dass Peer-Arbeit kein „Add-on“ ist, sondern eine eigenständige berufliche Perspektive mit spezifischer Wirkung, die als solche gewürdigt werden sollte. Dieser Wunsch nach Ernst-genommen-Werden betrifft sowohl die Ebene der allgemeinen Fachöffentlichkeit der Wiener Wohnungslosenhilfe wie auch die Teamebene und den individuellen Alltag der Peer-Mitarbeiter:innen (vgl. PE_I1, PE_I8, PE_I9, PE_I10, PE_I11, PE_I13, PE_I14; FG3_P2).

> *„Also teilweise wirklich mehr Vertrauen zu Peer-Arbeit. Ich habe hier jetzt in dieser Einrichtung keine Probleme. Aber ich kenne schon von Peer-Mitarbeiterinnen oder -Mitarbeitern, dass das Peer-Arbeit oft schwierig ist. Dass Peer oft nicht so angesehen wird, wie es sein sollte.“ (PE_I11, Pos. 88)*

> *„Was ich mir für das Ganze wünschen würde, wäre, dass es mehr ernst genommen wird. Also professioneller angesehen wird, sag ich jetzt mal.“ (PE_I13, Pos. 66)*

> *„Also mein größter Wunsch ist einfach, dass die Peer-Arbeit ernst genommen wird. Das ist einfach, dass die Peer-Arbeit/ Ja, ich kann es gar nicht anders formulieren, als dass die Peer-Arbeit ernst genommen wird und dass ein Peer-Arbeiter nicht belächelt wird oder, oder herabgeblickt wird (…).“ (PE_I14, Pos. 76)*

> *„Vielleicht noch dazu sagen, dass wir eine junge Arbeitsgruppe sind, dass wir eben noch nicht bekannt sind wie die Sozialarbeiter seit den 70er Jahren und wir quasi in den 10 Jahren eine gute Entwicklung hingelegt haben, wo, glaube ich, alle Bereiche gesehen haben, dass es doch gut ist, einen Peer zu haben, auch bei MA 40 oder FSW direkt dort wen zu haben, dass das nicht nur auf einem kleinen Kreis bestehen bleibt, sondern dass man vieles noch lernen kann und dass das sicher gut ist für die Zukunft.“ (FG3_P2, Pos. 180)*

Zusammenhängend mit dem genannten Wunsch nach Würdigung von Peer-Arbeit wird vereinzelt auch eine höhere Vergütung oder Einstufung im Kollektivvertrag sowie die Schaffung von Aufstiegsmöglichkeiten für Peer-Mitarbeiter:innen genannt (vgl. PE_I1, PE_I5, PE_I7, PE_I8).

Ebenso gewünscht werden transparentere und umsetzungsorientierte Teamformate, mehr Partizipation und basisdemokratische Entscheidungsfindungsprozesse. Supervisionen sollen nicht „auf Pinnwänden verharren“, sondern kontroverse Debatten ermöglichen, „echtes Sprechen“ zulassen und Entscheidungen nach sich ziehen. Die Beteiligten der Peer-Fokusgruppen erleben Streit als produktiv – als Mittel, um „Realitätschecks“ zu platzieren und die Organisation weiterzuentwickeln. Ihre Rolle als „Konfrontierende“ wird von Teilnehmenden positiv besetzt benannt (vgl. FG1_P2, FG1_P3).

Vor allem in den Expert:innen-Interviews betonen die Peer-Mitarbeiter:innen auch den Wunsch nach einer Ausweitung der Peer-Stellen auf mehr Einrichtungen und verschiedene Angebotsformen. Dies basiert unter anderem auf eigener Erfahrung in den Angeboten oder Berichten von Nutzer:innen, genannt werden beispielsweise Notquartiere oder Mutter-Kind-Einrichtungen. Andere Ideen gehen über die Wiener Wohnungslosenhilfe hinaus und es wird über Peers in Trägern des Arbeitsmarktes oder Behörden des Sozialwesens nachgedacht, auch über nationale Anerkennung des Zertifikatskurses (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I3, PE_I5, PE_I11).

> *„Wenn ich frei heraus wünschen darf, dann wünsche ich mir noch viel mehr Peers in sogenannten Stakeholdern. Dass Peers als so Andock-Stationen zum Beispiel beim AMS sind. Dass es Peers in der MA40 gibt. Überall dort, wo Beamte auf Menschen treffen, die in prekären Lebenslagen sind. Dass die dort Unterstützung haben, von Menschen, die wissen, wie es denen geht und wie sich die fühlen, wenn sie ins Amt kommen, ja. Und auch bei der Entlassenen-Hilfe (…).“ (PE_I2, Pos. 101)*

> *„Erstens einmal, er gilt ja/ Eigentlich gelten tut er ja nirgendwo. Das ist ja nicht einmal eine offiziell anerkannte Ausbildung irgendwo, weil die Ausschreibungen/ Es wird immer vorausgesetzt abgeschlossene Ausbildung mit Zertifikatskurs am neunerhaus Peer Campus. Ja, bumm. Wenn ich den Zettel in Niederösterreich herzeige – du kannst mit dem Ding nichts machen (…).“ (PE_I3, Pos. 185)*

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Die Befragten anderer Berufsgruppen formulieren mehrere wiederkehrende Wünsche. Unter anderem wird mehr strukturelle Präsenz und Zeit für „eigentliche“ Peer-Arbeit gewünscht. Peer-Mitarbeiter:innen sollen nicht vorwiegend kompensieren, sondern die Beziehungsarbeit qualitativ heben können, durch kontinuierliche Präsenz im Haus, Schutz von Gesprächszeiten und Ausbau von begleitenden, motivierenden und alltagsnahen Angeboten. Dazu gehört, dass Peers in der Einrichtung präsent sind und Freizeit- und Gemeinschaftsformate planbar verlässlich stattfinden (vgl. BT_I2, BT_I4; FG8_M1, FG8_M2). Außerdem wird personelle Verstärkung genannt. Die Befragten wünschen explizit zusätzliche bzw. die Besetzung der vorhandenen Peer-Stellen, unter anderem um Begleitungen und Präsenz zu sichern sowie um „peer-spezifische Arbeit“ zu ermöglichen (vgl. BT_I2, BT_I3; FG7_M4; FG8_M1, FG8_M2).

> *„Aber es wäre gut, wenn mindestens noch eine zweite Peer-Stelle da besetzt werden würde, weil dann könnten zum Beispiel diese Aspekte wie Begleitungen leichter oder besser oder sicherer oder was auch immer umgesetzt werden.“ (BT_I2, Pos. 16)*

Weiters wünschen sich Befragte klare Aufgaben- und Zuständigkeitsprofile, die von Beginn an transparent sind und regelmäßig überprüft und justiert werden. Genannt werden Checklisten/Abhaksysteme, um die Aufgaben zu strukturieren, Verantwortungen zu klären und die Reflexion über Erledigtes zu unterstützen. Ebenso gewünscht wird eine frühe Klärung der organisationsinternen Anbindung der Peer-Mitarbeiter:innen und regelmäßige Jours fixes auf Haus- und Organisationsebene (vgl. BT_I3, BT_I4; FG8_ M1). Übergreifend wird die Peer-Arbeit als Ressource für Beziehung, Motivation, Alltagsbrücken und Partizipation beschrieben. Die Wünsche zielen darauf ab, diese Ressource durch klare Aufgaben, ausreichende Personalausstattung und verlässliche strukturelle Einbindung zur Verwirklichung zu bringen (vgl. BT_I1, BT_I2, BT_I3, BT_I4; FG8_M1, FG8_M2).

> *„Ich wünsche mir, dass sie mehr ihrer Arbeit nachgehen können. Dass man mehr das Potenzial sieht und dann wirklich punktuell oder spezifisch einsetzt. Das würde ich mir wünschen. Da würde ich mehr sehen.“ (FG8_M1, Pos. 127)*

Leitungen wünschen sich eine Verstetigung und Weiterentwicklung der Peer-Arbeit mit klarer Finanzierung und verlässlichen Förderstrukturen. Genannt wird der Bedarf, Peer-Stellen als zusätzliche, nicht ersetzende, Ressource zu sichern. Dazu gehören unter anderem verlässliche Praktikumsstrukturen sowie ausreichend dotierte Anstellungsumfänge, die ein existenzsicherndes Auskommen ermöglichen. Dabei wird die Verantwortung sowohl der Organisationen als auch des Fördergebers betont: Es braucht Ressourcen für qualitätsvolle Begleitung, um Überlastungen, lange Krankenstände und prekäre Lagen zu vermeiden (vgl. FG9_M4, FG9_M5).

> *„Also es reicht nicht, Peer anstellen, Hakerl. Ich finde, man hat eine enorme Verantwortung als Organisation, Peers einzustellen, und da braucht es auch Ressourcen, um das gut zu bearbeiten können.“ (FG9_M5, Pos. 55)*

> *„Also ich hoffe, dass es weitergeht. Ja, das wäre schon mal fein. Und dass es beständig Praktikanten und Praktikantinnen gibt. Und dass man schauen kann, wenn im Team jemand aufhört oder man auch zusätzlich eine Stelle haben will. Dass das mit der Förderung so gut weitergeht, weil das wirklich eine zusätzliche Ressource ist und eigentlich nichts anderes ersetzen kann. Das ist wichtig, finde ich.“ (FG9_M4, Pos. 114)*

Auf Teamebene werden vor allem zwei Wünsche wiederholt: Zum einen die Besetzung von mindestens zwei Peer-Stellen pro Einrichtung bzw. Team, um gegenseitige fachliche und emotionale Unterstützung, Vertretung und Aufgabenpassung zu ermöglichen. Zum anderen ein organisationsinterner und auch -übergreifender Peer-Austausch, um voneinander zu lernen, Ideen zu übertragen und die Rolle zu stärken (vgl. FG9_M1, FG9_M5). In Bezug auf Qualifizierung regen Leitungen mehr maßgeschneiderte Fort- und Weiterbildungen an, ergänzend zur Grundausbildung, beispielsweise Auffrischungen oder spezielle Module für herausfordernde Settings (vgl. FG9_M1, FG9_M4, FG9_M6). Hier heben Sozialarbeiter:innen unter anderem auch den Computer- und Medienbereich heraus, Grundkenntnisse und deren Ausbau werden in Zukunft als notwendig für den Arbeitsalltag gesehen (vgl. FG7_M2, FG7_M4). Schließlich wird um Sichtbarkeit und klare Rollenabgrenzung gebeten: Peer-Angebote sollen im Haus erkennbar sein, Rollen und Grenzen transparent kommuniziert und regelmäßig reflektiert werden, damit Peers ihr Potenzial – Beziehung, Motivation, Brückenfunktion und alltagspraktische Unterstützung – gezielt entfalten und im Team komplementär wirken können (vgl. FG9_M4, FG9_M5, FG9_M6).

> *„(…) Mir gefällt der Gedanke einfach wahnsinnig gut, dass man dieses Erfahrungswissen einfach auch so gut einsetzen kann, nämlich gewinnbringend auch für die Klienten und Klientinnen einsetzen kann. Und ich glaube, das ist eine Ressource, die man einfach auch wahrnehmen muss.“ (FG7_M4, Pos. 163)*

> *„Also jetzt gibt es das doch schon sehr lange, die Peer-Ausbildung, und es gibt immer wieder diese Auffrischungen. Aber ich würde mir auch mehr wünschen, noch mehr Fortbildungen für Peer-Mitarbeiter:innen, weil da sind wir immer wieder auf der Suche und es gibt halt dann manchmal nicht so viel Maßgeschneidertes, und ich bin da eben mit dem Peer Campus auch im Austausch für spezielle Fortbildungen. Aber ich glaube, das ist oft organisatorisch oder budgetär auch nicht immer möglich. Und da würde ich mir auch mehr wünschen, weil ich denke mir, die Ausbildung ist dann teilweise einfach schon länger her und da wäre es doch super, wenn es dann noch Möglichkeiten gibt, sich auch weiterzuentwickeln. Und dass es möglichst mehr gibt.“ (FG9_M1, Pos. 119)*

5.2. Rolle, besondere Aspekte und Herausforderungen der Peer-Arbeit

5.2.1. Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit

Dieses Unterkapitel befasst sich mit der Rolle und den besonderen Aspekten von Peer-Arbeit im Einrichtungsalltag aus Sicht der Nutzer:innen, der Peer-Mitarbeiter:innen, der Betreuer:innen, der Leitungen und der Sozialarbeiter:innen.

Perspektiven Nutzer:innen

In Bezug auf die Zuständigkeiten der einzelnen Berufsgruppen fällt es Nutzer:innen oft leicht, die Zuständigkeiten von Sozialarbeiter:innen zu benennen. Unklarheit herrscht jedoch, wenn es um die

Tätigkeits- und Aufgabenbereiche von Betreuer:innen und Peer-Mitarbeiter:innen geht. Hier wird wiederholt betont, dass es Überschneidungen bei den Zuständigkeiten gibt. Manchen Personen sind die Existenz und somit auch die Rolle der Peer-Mitarbeiter:innen nicht bekannt.

> *„Ja, der Unterschied ist halt, der eine macht halt, was ich eben brauche. Also so Mietzinsbeihilfe und die Sachen, der andere halt mehr Außendienstarbeit.“ (MbW_I4, Pos. 80)*

> *„Nein, also ich finde, das ist halt irgendwie gleich wie Betreuer halt sozusagen. Und ich finde halt jeden Betreuer, der uns halt da, also jeder Mitarbeiter, der ist halt irgendwie lieb und einfühlsam.“ (TZ_I8, Pos. 30)*

> *„Sozialarbeit haben andere, Betreuer haben andere* [Anm.: Aufgaben] *und/ (CH_I7, Pos. 52) (…)* [I fragt nach Aufgaben der Peers] *Ich wisse sowieso nicht.“ (CH_I7, Pos. 56)*

Manchmal ist die Unterscheidung zwischen den Berufsgruppen für Bewohner:innen weniger deutlich oder es wird eher Bezug auf die wahrgenommene Freundlichkeit oder Merkmale, wie beispielsweise Hobbys genommen, wobei die berufliche Tätigkeit eine untergeordnete Rolle spielt oder keine unmittelbare Relevanz für die befragten Personen hat.

> *„Ja, aber arbeiten alle gut zusammen. Merkt man auch teilweise nicht, dass der eine z. B. Zivildiener ist oder FSJ´ler oder (…).“ (SbW_I5, Pos. 84)*

> [Anm.: I: „Wie nehmen Sie die unterschiedlich wahr, die verschiedenen Berufsgruppen?] *„Nein, kein Unterschied. Sie sind alle gleich gut.“ (TZ_I9, Pos. 14)*

> [Anm.: I: Sehen Sie einen Unterschied zwischen [Name Peer-MA], zwischen Sozialarbeit, zwischen Betreuer? (…)] *„Nur der* [XY] *ist Austrianer, aber das ist das einzige.“ (CH_I6, Pos. 38)*

In Hinblick auf die Zuständigkeiten oder Unterscheidungen der Berufsgruppen gibt es, wie bereits dargestellt, unterschiedliche Meinungen und Erfahrungswerte. In Bezug auf fachliche Expertise wird Peer-Mitarbeiter:innen mehr praktische Erfahrung im Umgang mit Systemen zugeschrieben. Diese wird auch als wertvoll beschrieben, da sie über reines, theoretisch erworbenes Wissen hinausgeht.

> *„Ich glaube, der Unterschied ist einfach der, dass der Peer das alles nicht nur, wie soll ich sagen, von der Theorie kennt, sondern auch in der Praxis.“ (MbW_I5, Pos. 70)*

> *„Ja, also auf jeden Fall, sie unterscheiden sich sehr stark von ihnen* [Anm.: Sozialarbeiter:innen]. *Also die sind wesentlich mehr an der Realität und an der Praxis, ja. Also da ist nicht nur bloß ein Diplom gemacht und studiert worden, sondern die haben ja tatsächlich auch Erfahrung damit und wissen, wie das ist. Und fühlt sich dann einfach wohliger an, angenehmer, mit solchen Leuten in Kontakt zu treten.“ (TZ_I10, Pos. 41)*

Allgemein werden die Mitarbeiter:innen der Einrichtungen von Nutzer:innen vorwiegend positiv oder sehr positiv wahrgenommen und beschrieben. Besonders hervorgehoben wird in Bezug auf Peer-Mitarbeiter:innen zudem deren Empathie aufgrund der eigenen Biografie. Auch der mitunter alltagsnahe – „casual“ (TZ_I10, Pos. 21) – Umgang mit Nutzer:innen wird betont.

> *„Also das würd ich nicht sagen, mehr Verständnis, weil die Betreuer haben es auch, aber man merkt halt, wenn man darüber redet, wie das ist und so, dass die Peer-Mitarbeiter mehr Einfühlsamkeit haben, was das anbelangt.“ (SbW_I5, Pos. 54)*

> *„Also Peer-Mitarbeiter sind natürlich keine Sozialarbeiter:innen oder sogenannte Sozialpädagog:innen. Das ist alles sehr, sehr casual, muss ich sagen, aber eben das, finde ich, passt dann auch. Und so soll es ja auch sein, denke ich mir.“ (TZ_I10, Pos. 21)*

> *„Ah ja, also die Peer-Mitarbeiterin, die hat früher diese Notlage gehabt, kann sich da vielleicht auch besser hineinversetzen. Wobei, die andere ist auch super und alles.“ (MbW_I3, Pos. 86)*

Zur Wahrnehmung der Rolle von Peer-Mitarbeiter:innen kann zusammenfassend festgehalten werden, dass die Spannweite bei den befragten Nutzer:innen von keiner bewussten Wahrnehmung dieser Berufsgruppe über unklares Rollenwissen bis hin zu besonderer Wertschätzung reicht. Letztere gründet sich insbesondere auf die Betonung des Erfahrungswissens der Peer-Mitarbeiter:innen, der niederschwelligen Kommunikation und der erlebten Empathie. Anders formuliert, wo Nutzer:innen die Peer-Mitarbeiter:innen als solche einordnen können, wird deren Arbeit als besonders bereichernd und unterstützend beschrieben.

Entlang der unterschiedlichen Leistungsbereiche zeigen sich keine systematischen Unterschiede bezogen auf die Frage, inwieweit die Peer-Mitarbeiter:innen bei den Nutzer:innen als solche bekannt sind und deren Angebot auch genutzt wird. Ebenfalls keine systematischen Unterschiede nach Leistungsbereichen zeigen sich in der Intensität der Zusammenarbeit mit Peer-Mitarbeiter:innen, die quer durch alle Leistungsbereiche unterschiedlich intensiv in Anspruch genommen wird.

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Aus Perspektive der Peer-Mitarbeiter:innen werden bezogen auf deren Rolle und spezifische Aspekte als Berufsgruppe drei induktive Kategorien herausgearbeitet, nämlich „Sprache und Beziehungsarbeit“, „heterogene Rollen“ und „Motivation, Peer-Mitarbeiter:in zu werden“.

<u>Sprache und Beziehungsarbeit</u>

Eine zentrale Dimension, die die Peer-Arbeit ausmacht und spezifisch kennzeichnet, ist die Beziehungsdimension. So betonen die Befragten, dass sie eher auf der gleichen Ebene eine Beziehung herstellen können, und wie es mehrfach beschrieben wird, ein Begegnen auf Augenhöhe möglich wird (vgl. FG1_P3; FG2_P3; FG4_P1), auch im Sinne eines:einer Brückenbauer:in (vgl. FG1_P3; FG2_P4; FG4_P4, FG4_P5). Hinzu kommt, dass sie ihre eigenen Erfahrungen und Perspektiven weitergeben können und auch das Gefühl kennen, wie es ist, auf der Straße zu leben (vgl. FG1_P1, FG1_P2, FG1_P3; FG2_P2; FG3_P7; FG4_P7).

> *„Aber ich habe einen anderen Zugang zu den Leuten. Also die Leute haben zu mir viel schneller Vertrauen wie zu anderen. Aber nicht, weil wer vermitteln kann, dass er ein Peer ist, das kann ich ihnen sprachlich gar nicht vermitteln. Aber sie wissen, dass ich einmal wohnungslos war. Das ist einmal das erste. Und das Vertrauen ist ganz anders, wenn ich mit den Leuten draußen unterwegs bin, wissen die Leute, sie können sich auf mich verlassen.“ (FG1_P2, Pos. 34)*

> *„Also weil die Erfahrung da ist, der Zugang ist ganz, ganz anders. Dieser Umgang mit den Menschen, es ist [etwas] ganz, ganz anderes, denke ich auch.“ (FG1_P3, Pos. 184)*

Dieser spezifische Zugang zu den Nutzer:innen wird auch mit „einem anderen Niveau von Empathie“ (FG1_P3, Pos. 24) beschrieben, das durch die geteilte Erfahrung der Wohnungslosigkeit ein anderes Wahrnehmen des Gegenübers ermöglicht und eine (schnellere) Vertrauensbasis schafft (vgl. PE_I4, PE_I5; FG1_P2; FG2_P4, FG2_P5, FG2_P7; FG3_P7; FG4_P3, FG4_P4, FG4_P5, FG4_P6).

> *„Die Erfahrung. Die direkte Erfahrung, also, dass man wirklich weiß, wie es sich anfühlt, auf der Straße zu sein oder drogensüchtig zu sein. Es gibt wenig Sozialarbeiter, die drogensüchtig sind. Und Pädagogen. Obwohl, sicher gibt es das, ne, nur ja, die gehen nicht offen damit um. Ich kann damit offen umgehen. Ich habe mit meiner Vergangenheit Frieden geschlossen während der Ausbildung.“ (FG2_P7, Pos. 126)*

> *„Und natürlich unser Erfahrungswissen, das was die Kolleg:innen nicht haben. Das ist einfach der große Punkt.“ (FG2_P2, Pos. 56).*

> *„Wir arbeiten mit unserer Erfahrung mit unseren Perspektiven und wir stellen da für die Menschen in unseren Häusern bis zu einem gewissen Grad Vertrauenspersonen dar. Also ich sag halt gerne dazu, du kannst mit mir darüber reden, ich war selber in der Rue de la Gack, und das ist dann schon mal ein Eisbrecher und dann öffnen sie sich mir. Dieses Wissen kann ich dann gegebenenfalls weitertragen an Professionisten. Ich glaube, es spart den Kolleg:innen einiges, es erspart ihnen einfach viel Zeit, weil die Leute eher mit uns über sensible Themen sprechen als langwierig mit Sozialarbeit etc.“ (FG3_P1, Pos. 96)*

In den zur Vertiefung der Arbeits- und Erfahrungswelt der Peer-Mitarbeiter:innen geführten Einzelinterviews werden die Niederschwelligkeit des Vertrauensaufbaus sowie der durch Peer-Arbeit zusätzlich geschaffene Raum für Beziehungs- und Unterstützungsarbeit einmal mehr hervorgehoben. Die Befragten sprechen davon, dass das *„Expert:innenwissen aus dem Erlebten heraus“ (PE_I2, Pos. 16)* vertrauensfördernd wirkt und dieses *„Wissen, wie es sich anfühlt“ (PE_I11, Pos. 19; PE_I12, Pos. 15),* Verständnis schafft (vgl. PE_I15). Manche erleben sich als *„Brücke zwischen Sozialarbeit und Klientel“ (PE_I4, Pos. 11; PE_I6, Pos. 17; PE_I13, Pos. 35)* oder auch als *„Türöffner“ (PE_I5_Pos. 18)*. Das Erzählen einer geteilten Geschichte mache auch *„Mut und Hoffnung“ (PE_I9, Pos. 11)* und kann für Nutzer:innen auch eine Vorbildwirkung (vgl. PE_I10) haben.

Gefragt, was das Besondere der Peer-Arbeit aus der Sicht der Befragten ausmacht, wird der Beruf Peer-Mitarbeiter:in auch als gesellschaftliche Anerkennungserfahrung reflektiert.

> *„Aber generell dieses Wissen um etwas, was eigentlich verpönt ist in der Gesellschaft, was eigentlich immer schief angeschaut wird in der Gesellschaft, und jetzt gibt es einen Job, wo diese schlechte Erfahrung, die ich gemacht habe, eigentlich als wertvoll angesehen wird, weil ich damit anderen helfen kann in so einer Situation oder mit so einer Situation schneller fertig zu werden. Das ist für mich das, was an diesem Job das ist, das Geniale ausmacht, ja. Dass man sich wirklich was überlegt hat, wie kriegen wir das auf die Reihe, ja. Und gegen alle Widerstände. Ob das jetzt Sozialarbeiter-Widerstände waren, Betreuer:innen-Widerstände waren oder von außen/von Außenstehenden, die gesagt haben, das funktioniert nie, ja. Zeigt das Projekt, so wie es aufgestellt ist und so wie es läuft, ja, dass es eben genau nicht so ist, ja. Und dass man Menschen eine Chance gibt.“ (PE_I2, Pos. 16)*

Durch die institutionelle Verankerung von Peer-Arbeit als neuer Berufsgruppe am ersten Arbeitsmarkt erfolgt ein Anerkennungsprozess, in dem biografischen Erfahrungen der Status von Expert:innenwissen zuerkannt wird. Auf individueller Ebene bedeutet die Berufsbezeichnung Peer-Mitarbeiter:in immer auch ein Offenlegen eigener biografischer Erfahrung. Oder wie es ein:e Interviewpartner:in formuliert: *„Also du hast alleine schon in der Berufsbezeichnung einen Teil deines Lebens einmal stehen“ (PE_I3, Pos. 7)*. Dieser Aspekt wird mitunter auf individueller Ebene auch als herausfordernd erlebt (vgl. ebd.), da dadurch immer auch Raum für Zuschreibungen und Bewertungen eröffnet werden (kann), die mit Wohnungs- und Obdachlosigkeit und deren gesellschaftlicher Stigmatisierung verbunden sind (vgl. auch PE_I5).

Die Peer-Arbeit und die Peer-Ausbildung werden als Angebot beschrieben, das einer marginalisierten Gruppe wirkungsvolle gesellschaftliche Integration ermöglicht. So beschreibt eine befragte Peson, weshalb sie dieses Angebot so wichtig findet, wie folgt:

> *„Weil es viele Menschen gibt, die ein schwieriges Leben hatten, die vielleicht nie gearbeitet haben, die suchtkrank waren, die psychisch krank waren, die nie dazu in der Lage waren, die wohnungslos geworden sind, die auf der Straße oder in Einrichtungen gelebt haben. Und ja, ich bin einfach irrsinnig dankbar, dass es die Möglichkeit gibt für Menschen, die das erlebt*

> *haben. Ja, dass es die Peer-Ausbildung gibt und dass es eine Zukunft für diese Menschen gibt oder auch für Menschen, die z. B. im Gefängnis waren. Ja, da bin ich einfach irrsinnig dankbar.“ (PE_I14, Pos. 77)*

Der Beziehungsaufbau wird aus der Sicht mancher Peer-Mitarbeiter:innen auch durch eine andere Art von Sprache erleichtert bzw. unterstützt, die als direkter beschrieben wird und von Sozialarbeiter:innen oder Betreuer:innen so nicht verwendet werden würde (vgl. PE_I1, PE_I3; FG1_P1, FG1_P2; FG2_P6; FG3_P6, FG3_P7).

> *„Ich rede auch mit den Bewohnern anders als die Betreuer, ja. Ich habe einen ganz anderen Spruch drauf, ja. Und das mögen die Bewohner, ja. Heast Oida, komm mit, rauchen wir eine, oder gehen wir jetzt zum AMS oder, ich weiß nicht, net, dann schnalz ich dir eine oder so, auf leiwand halt.“ (FG1_P1, Pos. 41)*

Manche der Peer-Mitarbeiter:innen verstehen ihre Rolle auch darin, die Eigenverantwortung der Nutzer:innen zu stärken (vgl. FG1_P1), als Vorbild zu fungieren (vgl. FG3_P2; FG4_P3) oder, wie es ein:e Diskutant:in formuliert, die *„Situation der Menschen ein bisschen erträglicher zu machen. Das ist Peer-Arbeit, behaupte ich.“ (FG1_P2, Pos. 177)*.

Zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form die eigene Geschichte im Kontakt mit den Nutzer:innen eingebracht wird, unterscheidet sich. So schildern einige Peer-Mitarbeiter:innen, dass sie die eigene Geschichte bereits im ersten Kontakt einsetzen (vgl. FG1_P2; FG3_P1). Andere wiederum schildern, dass sie einen situativen Zugang wählen, indem sie abwägen, *„wenn es notwendig ist oder ich der Meinung bin, das hilft, dann mache ich es schon“ (FG2_P6, Pos. 59),* oder sich bewusst dafür entscheiden, dies nicht explizit zu erwähnen (vgl. FG2_P7).

<u>Heterogene Rollen</u>

Die Tätigkeitsbereiche der Peer-Mitarbeiter:innen werden in den einzelnen Einrichtungen teilweise sehr unterschiedlich definiert und als breites Einsatzgebiet beschrieben (vgl. PE_I13; FG2_P3; FG3_P8). Sie sind abhängig von den Interessen der Peer-Mitarbeiter:innen, dem persönlichen Profil, von der jeweiligen Mitarbeiter:innen-Struktur sowie der strukturell angelegten Arbeitsteilung in der Einrichtung. In vielen Einrichtungen dürften relativ klare Zuständigkeiten und Rollenaufteilungen vorhanden sein. Sich überschneidende oder ähnliche Tätigkeitsbereiche werden insbesondere bezogen auf die Berufsgruppe der Betreuer:innen beschrieben (vgl. FG1_P1; FG3_P3, FG3_P8). So formuliert ein:e Peer-Mitarbeiter:in, eher *„vom Schema her im Betreuerstatus“ (FG2_P6, Pos. 26)* zu sein, wiewohl in dieser Einrichtung tendenziell viele Tätigkeiten von allen gemacht werden. Dennoch schränkt der:die Diskutant:in ein, dass es Aufgaben im Haus gäbe, die von Peer-Mitarbeiter:innen nicht gemacht werden, wie etwa Beratungsgespräche (vgl. FG2_P6) oder Anträge bei offiziellen Stellen (vgl. FG2_P4). Besonders deutlich wird die Überschneidung bzw. Gleichzeitigkeit von Peer- und Betreuungstätigkeit im Stationär betreuten Wohnen beschrieben, wo Peer-Mitarbeiter:innen in der Funktion der Betreuer:innen arbeiten oder zwischen beiden Funktionen wechseln (vgl. FG3_P3, FG3_P8).

Als Spezifikum bzw. Unterschied zu anderen Berufsgruppen und besonderer Mehrwert der Peer-Arbeit wird immer wieder auf die Flexibilität der Position des:der Peer-Mitarbeiter:in verwiesen (vgl. PE_I11; FG2_P6; FG3_P6) sowie auf weniger Zeitdruck im Umgang mit den Nutzer:innen (vgl. FG4_P4, FG4_P6). Gründe für die höhere Flexibilität werden etwa darin gesehen, dass der:die Peer-Mitarbeiter:in in keinem Tätigkeitsbereich allein arbeitet (vgl. FG2_P6). Dadurch wird ein schnelleres und flexibleres Reagieren erleichtert, was insbesondere im niederschwelligen Bereich häufig notwendig ist. Ein dynamisches Aushandeln und situatives Entscheiden, welche Tätigkeiten der Peer-Rolle entsprechen, dürfte für einige der Befragten Teil ihrer Arbeitsrealität sein (vgl. FG2_P5, FG2_P6; FG4_P8).

Die Profile von Peer-Mitarbeiter:innen werden als sehr heterogen erlebt, was sich nicht zuletzt auch darin zeigt, dass deren Einsatzgebiet als sehr unterschiedlich und vielfältig beschrieben wird (vgl. FG1_P2; FG2_P7).

> *„Jeder hat eine andere Geschichte, jeder macht eine andere Tätigkeit, jeder lebt seinen Job auch anders. Das Einzige, was wir miteinander haben, wir sitzen am Computer und gehen in der Früh in die Arbeit (...). Aber alles andere nimmt jeder individuell anders an.“ (FG2_P2, Pos. 177)*

> *„Ja, ich finde, ich habe zwei Sachen zu sagen. Also erstens, und da halte ich mich jetzt wirklich ganz kurz, Peer-Arbeit ist so vielschichtig wie die Klienten, mit denen wir zu tun haben. Wurscht, ob jetzt Bewohner:innen, Nutzer:innen, Klient:innen sind, die Vielschichtigkeit und die Individualität der Personen zu sehen, ist äußerst wichtig. Und ein ganz viel zitierter Satz: Peers sind gekommen, um zu bleiben.“ (FG3_P1, Pos. 178)*

Die Individualität der Peers und die daraus resultierende Notwendigkeit, die Tätigkeit entsprechend anzupassen oder die Stelle zu wechseln, wird als Teamprozess sowie individueller Prozess erlebt:

> *„Also was P1 und du, P2, gesagt haben, eine junge Berufsgruppe, individuell arbeiten, heißt es auch viel Geduld seitens des Teams und der Leitung, also ich kann jetzt aus Erfahrung sagen, P1, weiß nicht, wie du das siehst, aber ich hätte anfangen sollen, habe auch zum Beispiel, in deiner Einrichtung zu arbeiten, und wir die Peers mit Individualität auch meiner Geschichte, die überhaupt nicht zusammengepasst hat mit den Geschichten, dem Klientel in [Name Einrichtung], stand ich vier Mal, vier Tage Vorstellungsgespräche an, beim vierten Mal habe ich gesagt: Was wollt ihr von mir? Ich habe einfach nicht gepasst, ich habe es nicht zu diesem Zeitpunkt gesehen, ich habe einfach nicht da reingepasst, überhaupt nicht (...).“ (FG3_P6, Pos. 181)*

Die vielfältigen Erfahrungshintergründe der Peer-Mitarbeiter:innen etwa im Suchtbereich, bei Sprachkenntnissen (vgl. FG4_P4), kulturellem Wissen (vgl. FG4_P9), deren Wissen über die Situationen von Nutzer:innen (vgl. FG4_P8) und deren Erfahrungswissen werden aus deren Sicht als Bereicherung für das gesamte Team und auch für die Nutzer:innen erlebt (vgl. FG1_P2; FG2_P1; FG3_P4, FG3_P6). Das Ankommen, Sich-Einfinden in die Teamstruktur und das Erarbeiten der eigenen Rolle wird jedoch teilweise als durchaus herausfordernd beschrieben. Der Prozess beansprucht eine gewisse Zeit und wird als kontinuierlich reflektiert (vgl. PE_I8, PE_I10, PE_I14; FG1_P1, FG1_P3).

Neben dem Erarbeiten der eigenen Rolle in der jeweiligen Einrichtung im Verbund mit den jeweils anderen Berufsgruppen wird rückblickend auch über Akzeptanz-Prozesse bei der Etablierung der neuen Berufsgruppe Peer-Mitarbeiter:in reflektiert, der mitunter mit Skepsis begegnet wurde (vgl. PE_I3). Dieser Prozess der Anerkennung, Akzeptanz oder auch Ablehnung der neuen Berufsgruppe kann als andauernder und fortdauernder Prozess verstanden werden (vgl. PE_I14).

<u>Motivation, Peer-Mitarbeiter:in zu werden</u>

Die Hintergründe, Motive und Zugänge zur Peer-Ausbildung sind vielfältig, weisen jedoch tendenziell auch Ähnlichkeiten auf. Die Peer-Mitarbeiter:innen schildern oft, dass sie von Sozialarbeiter:innen motiviert wurden, die Peer-Ausbildung zu machen, als sie selbst noch in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe lebten (vgl. PE_I4, PE_I5, PE_I6, PE_I11, PE_I13; FG1_P1, FG1_P2; FG3_P7).

> *„Mir geht es genauso, wie P2. Meine Vorstrafen, was ich dann gehabt habe, und Gefängnis. Das, dorthin, ja. Hätte ich auch nie wieder einen Job gekriegt. Hätte ich mit meiner*

> *Sozialarbeiterin nicht von [Name Organisation]/ da angemeldet hätte, ja, wäre ich heute noch irgendwo. Weiß ich nicht, vielleicht wäre ich schon tot auf der Straße, oder keine Ahnung, ich weiß es nicht, was passiert wäre. Aber dann haben wir das Motivationsschreiben da geschrieben, den Lebenslauf. Ich war auch voll verwundert, ja, dass die mich dann eingeladen haben auf ein Erstgespräch.“ (FG1_P1, Pos 95)*

Andere wiederum wurden von ihrem privaten Umfeld motiviert, sich für die Peer-Ausbildung anzumelden (vgl. PE_I8, PE_I9, PE_I10, PE_I15; FG2_P1), oder von Peer-Mitarbeiter:innen einer Einrichtung (vgl. PE_I3, PE_I14), um mit den eigenen Erfahrungen beruflich zu arbeiten. Die Chancen am Arbeitsmarkt ohne Peer-Ausbildung werden aufgrund langer Lücken im Lebenslauf durch Care-Arbeit oder Vorstrafen oder aufgrund des Alters als gering bis nicht existent eingeschätzt oder die bisherige Tätigkeit wird als nicht mehr passend erlebt (vgl. FG4_P4, FG4_P7, FG4 P8). Für die Bewerbung zum:zur Peer-Mitarbeiter:in müssen diese sogenannten „Lücken” im Lebenslauf nicht mehr versteckt werden, was als große Chance erlebt wird. Biografische Erfahrungen von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit oder auch von unbezahlter Care-Arbeit wie Mutterschaft bekommen als Erfahrungswissen einen neuen Stellenwert (vgl. PE_I1, PE_I3, PE_I7, PE_I8; FG4_P8). Manche betonen, dass helfen sowie im Sozialbereich arbeiten zu wollen, eine zentrale Motivation war (vgl. PE_I4, PE_I5, PE_I9, PE_I10, PE_I14). Die Arbeit als Peer wird als *„Traum-Job“ (FG2_P4, Pos. 183)* beschrieben, als eine stabilisierende und sinnstiftende Tätigkeit.

> *„Und ich habe dann auch selber recherchiert und habe mich dann schlussendlich auch beworben, weil ich gewusst habe, das ist eigentlich das, was ich mir noch vorstellen kann in meinem Arbeitsleben, ja. Nachdem das ja schon eher dem Ende zugeht, und ich habe es noch keinen Tag bereut. Weil es auch, ich sage immer, es ist eine Win-Win-Geschichte, ja, weil es hat auch mir gutgetan. Das bringt mir Stabilität, ja, die du halt in dem Umfeld eher nicht hast.“ (FG2_P6, Pos. 231)*

Manche Diskutant:innen erzählen auch, dass es für sie ein langer Weg zur Peer-Ausbildung bzw. bis zum Beginn der Tätigkeit als Peer-Mitarbeiter:in war, da es *„vom Karton auf der Mariahilfer Straße bis zur eigenen Wohnung“ (FG2_P5, Pos. 95)* eine ziemlich herausfordernde Entwicklung war. Die Frage, wie lange eine Person „Peer“ bleibt, wird durchaus unterschiedlich eingeschätzt. Die Distanz zu dieser Lebenswelt wird irgendwann eventuell zu groß. Auch sprechen manche davon, dass sie irgendwann auch nicht mehr über diese biografische Phase sprechen bzw. definiert werden wollen (vgl. PE_I3) oder sich beruflich weiterentwickeln wollen (vgl. PE_I14). Viele wiederum betonen, dass sie immer Peer bleiben werden, da dieses Erfahrungswissen bleiben wird (vgl. PE_I2, PE_I7, PE_I8, PE_I12), wiewohl es über die Jahre verblassen könne (vgl. PE_I2). *„Das bist du ein Leben lang.“ (FG4_P6, Pos. 260)*

Als zentrale Aspekte der Peer-Arbeit werden in allen Leistungsbereichen die Beziehungsarbeit, der Aufbau von Vertrauen sowie das Einbringen von Erfahrungswissen hervorgehoben. Diesbezüglich zeigen sich keine systematischen Unterschiede zwischen den Leistungsbereichen. Überschneidungen mit Tätigkeiten bzw. der Übernahme von Tätigkeiten von der Berufsgruppe der Betreuer:innen sowie teilweise unklare Abgrenzungen werden insbesondere im Leistungsbereich Stationär betreutes Wohnen thematisiert.

Im niederschwelligen Bereich wie etwa in Tageszentren wird ähnlich wie aus Nutzer:innen-Perspektive auch von Seiten der Peer-Mitarbeiter:innen betont, dass es eher kaum bekannt ist, wer als Peer-Mitarbeiter:in in der Einrichtung arbeitet.

> *„Aber im TAZ im Tagesgeschehen wissen es die wenigsten, weil es bei uns nicht viel Sinn macht, ja. Was jetzt nicht heißt, dass ich mich jetzt deswegen anders verhalte, ja. Also ich bin trotzdem Peer, nur sie wissen es nicht. Also ich habe es nirgends stehen.“ (FG2_P6, Pos. 59)*

Diese Einschätzung deckt sich mit der Nutzer:innen-Perspektive. Für deren Lebensrealität bzw. deren Bedürfnislage ist es nicht primär relevant, welche Berufsrolle jemand einnimmt, sondern dass sie Hilfe erhalten. Dies drückt ein:e Peer-Mitarbeiter:in im niederschwelligen Bereich so aus:

> *„Ich weiß nicht, ich habe das Gefühl, dass die Nutzer:innen oder betroffene Menschen, für die sind nicht wichtig, welche Position wir haben. Ob ich bin Peer-Arbeiter, Sozialarbeiter, ob ich habe zwei Titel oder überhaupt keine Titel, spielt überhaupt keine Rolle für ihn. Ihm geht um das, dass jemand kümmert um seine Probleme. Ob ich bin Peer oder Sozialarbeiter oder ich bin einfach Mensch und ich kann ihm helfen. Das ist das Wichtige.“ (FG2_P5, Pos. 62)*

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Die Peer-Arbeit wird aus **Sicht der befragten Betreuer:innen** differenziert erlebt. Der Zugang über das Erfahrungswissen der Peer-Mitarbeiter:innen sowie deren direktere Sprache werden als Mehrwert für Nutzer:innen gesehen, da Vertrauen und Beziehungen rasch aufgebaut werden können, mitunter schneller als mit den Betreuer:innen (vgl. FG8_M2), oder wie es ein:e Teilnehmer:in formuliert: *„Mehr Raum, mit Herz zuzuhören“ (FG8_M1, Pos. 47)*. Durch deren Erfahrungswissen können Peer-Mitarbeiter:innen diese Emotionen nachempfinden, was das Verständnis für Nutzer:innen unterstützt und diese Berufsgruppe besonders auszeichnet (vgl. BT_I4; FG8_M1, FG8_M2).

> *„Bei dem Punkt Situationen nachempfinden, nämlich vor allem auch schmerzliche Situationen, Situationen der Schwäche, der Scham usw. (…) Es gibt ja viele Varianten in solchen Situationen, wo Emotionen eine Rolle spielen, vielleicht auch Motivation eine Rolle spielt, (…) und dann einfach eine Stütze sein zu können, und ich glaube, das ist auch der Benefit, das Besondere. (…) Ja, und von dem, ich bin wieder da aktiv im Leben und arbeite mit dem. Und auch, dass sie das quasi geschafft haben, darüber reden zu können. Wahnsinn.“ (FG8_M1, Pos. 48)*

Dieses Erfahrungswissen bringen Peer-Mitarbeiter:innen etwa auch in Team-Besprechungen ein, indem sie *„die Perspektive der Leidenden, der Nutzer:innen“ (FG8_M1, Pos. 74)* einbringen können, Einblicke in die Situation geben können. Dies wird insbesondere bei Sucht- und Drogenerfahrung als unterstützend beschrieben (vgl. FG8_M2). Es wird jedoch auch angemerkt, dass basierend auf dem Tätigkeitsprofil von Peer-Arbeit viele Erwartungen vorhanden sind, die mitunter nicht erfüllt werden (vgl. BT_I1; FG8_M1).

> *„Dass sie einfach einen ganz anderen Umgang haben, dass sie das Betreuungsverhältnis qualitativ heben können, dass sie da einfach ein bestimmtes Know-how und ein Mehr einbringen können, um die Beziehungsarbeit mit den Klient:innen etc. zu verbessern. Da habe ich den Eindruck, es könnte noch wesentlich mehr sein. Ich würde mir da auch viel, viel mehr wünschen.“ (FG8_M1, Pos. 18)*

> *„Und da bin ich immer wieder im Clinch, auch a bisserl das eine zu sehen, dass er einfach viele Jahre in der Arbeitslosigkeit und irgendwie gelebt hat und seine Geschichte hat und nicht als ein Sozialarbeiter oder Wohnbetreuer kommt, wo man einfach Erwartungen hat, dass er eine Leistung bringt für seinen Lohn. (..) Und das ist so ein gewisser Spagat.“ (BT_I1, Pos. 58)*

Die befragten Betreuer:innen nehmen die Peer-Mitarbeiter:innen oft in einer unterstützenden Rolle wahr und erleben diese teilweise als zusätzliche Ressource; auch werden die Peer-Mitarbeiter:innen als vielseitig einsetzbar beschrieben (vgl. FG8_M1). Teilweise wird auch angemerkt, dass mitunter mehr Eigeninitiative von Seiten der Peer-Mitarbeiter:innen gewünscht wäre (vgl. BT_I3). Eine weitere Perspektive, die von Betreuungsseite angesprochen wird, ist die hohe Identifikation der Peer-Mitarbeiter:innen mit ihrer Arbeit, die als sinnstiftend erlebt wird (vgl. BT_I2). Darüber hinaus haben Peer-Mitarbeiter:innen oft keine offizielle Funktion, in der sie

Sanktionen aussprechen müssen, sie können so *„als Vermittlungspersonen im Hintergrund arbeiten, das gefällt mir gut“ (FG8_M1, Pos. 64)*. Die Betreuung wird eher in einer operativen Rolle beschrieben, also mit Fokus auf funktionierende Abläufe, wohingegen die Peer-Mitarbeiter:innen Ressourcen für Austausch und Kommunikation frei haben. Diese Rollenaufteilung wird mitunter jedoch auch als schwierig erlebt, da die Peer-Mitarbeiter:innen eher den Beziehungsaufbau übernehmen und die Betreuer:innen eher die Rolle der Sanktionierenden innehaben (vgl. FG8_M1, FG8_M2).

Die Rollenfindung wird als dynamischer Prozess erlebt, der abhängig von der Einrichtung, aber insbesondere abhängig von der Persönlichkeit der Peer-Mitarbeiter:innen ist (vgl. FG8_M1). Auch wird von Unklarheiten und Verwirrungen in den Zuständigkeiten berichtet, da die Aufgaben mitunter unklar sind bzw. vermischt werden (vgl. BT_I3, BT_I4). Zu viele Freiräume bzw. keine klar definierten Aufgaben werden aus Sicht der Betreuer:innen auch als problematisch geschildert (vgl. BT_I3). Betont wird, dass es wichtig sei, Peer-Mitarbeiter:innen einen Entwicklungsraum zu ermöglichen. *„Peer-Mitarbeiter:innen müssen im Team wachsen können bzw. auch in der Praxis lernen können, da es immer wieder auch schwierige Situationen zu bewältigen gibt“ (BT_I1, Pos. 40)*. Manche Interviewpartner:innen sprechen auch davon, dass die Rolle des:der ehemaligen Klient:in irgendwie im Raum bleibt, was auch ein anderes Ausmaß an Sensibilität bedeute (vgl. FG8_M1).

Im Hinblick auf die multiprofessionelle Zusammenarbeit werden positive Veränderungen von Team- und Organisationskulturen wahrgenommen. So wird davon gesprochen, dass Ängste und Unsicherheiten abgebaut werden konnten und die Peer-Arbeit primär als unterstützende Komponente wahrgenommen wird (vgl. FG8_M1).

Aus **Sicht der befragten Sozialarbeiter:innen** aus fünf Einrichtungen und vier Leistungsbereichen (Tageszentrum, Chancenhaus, Sozial betreutes Wohnen, Mobil betreutes Wohnen) wird die Rolle von Peer-Mitarbeiter:innen im Gegensatz zur Rolle der Sozialarbeiter:innen, die einem vorgegebenen Stellenprofil entsprechen muss, als wesentlich flexibler und individuell an die biografische Erfahrungswelt, das Können und die Präferenzen von Peers angepasst beschrieben (vgl. FG7_M1).

> *„Also bei uns war es so, wir haben einmal eine Trockenschwimmübung gemacht und haben halt, was wir uns dachten, dass es sein könnte, niedergeschrieben und haben dann die ersten zwei Peers angestellt. Und dann war es ein Lernprozess und ein Entwicklungsprozess. Ich glaube, der Unterschied zur Sozialarbeit, wo alle Diplomierten oder Abgeschlossenen einfach einem Stellenprofil entsprechen müssen und diese Tätigkeit vollziehen müssen, bringen die Peers einfach ganz unterschiedliche, eben unterschiedliches Erfahrungswissen mit und auch unterschiedliche Stärken.“ (FG7_M1, Pos. 15)*

> *„Und jetzt gibt es halt einfach einen relativ guten Plan, was unser Peer zu tun hat oder tun kann. Und wenn wir einen Neuen kriegen, wird man das vielleicht wieder überlegen muss, was gibt es andere Stärken und wo sind die vielleicht nicht gegeben, die man jetzt hat? Da müssen wir halt wieder bisserl diskutieren.“ (FG7_M4, Pos. 34)*

Der angebotene Rahmen in der Einrichtung, innerhalb dessen Peer-Mitarbeiter:innen ihre Rolle im eigenen Tempo und teilweise von Kolleg:innen begleitet erschließen können, wird als hilfreich bewertet:

> *„Und dann gibt es beim Beisl, gibt es eine, also die stellvertretende Hausleitung, die macht das Beisl mit und hat die Peer quasi und die anderen Wirten immer ein bisschen im Blick auch, und da konnte er sich in einem, sag ich einmal, in einem sehr strukturierten Rahmen seine Position einfach mal übernehmen und sich dann langsam rauswagen. Und die Kollegin hat das auch*

recht gut begleitet eigentlich auch immer. Also ich denke, vielleicht ist der Rahmen auch.“ (FG7_M3, Pos. 26)

„Unsere Peer-Mitarbeiterin war von Anfang an extrem motiviert und teilweise auch übereifrig, so dass wir sie ein bisschen einbremsen haben müssen und so, komm, lass dir Zeit, find dich rein und übernimm nicht Tätigkeiten, die jetzt Sozialarbeit betreffen, und das immer wieder klar abzustecken. Und so sind wir aber voll glücklich, dass sie sehr professionell ist in dem, was sie macht, und sehen da schon eine Megaentwicklung und für uns ist sie schon eine extreme Stütze. Wir sehen, dass man bei Fällen, wo sonst ein Beziehungsabbruch stattgefunden hat, dass das besser funktioniert, die Beziehung aufrecht zu halten, und die Arbeit häufiger zu einem positiven Abschluss gebracht werden kann, im Sinne der Nutzerinnen und des Nutzers.“ (FG7_M2, Pos. 73)

Die Möglichkeit für beide Seiten, im Rahmen eines Praktikums auszuloten, ob ein Tätigkeitsbereich geeignet ist und den eigenen Vorstellungen und Fähigkeiten entspricht, wird positiv bewertet. Auch die Erfahrung der Einrichtung mit Peers führt dazu, dass die Anforderungen an die Stelle bereits im Vorstellungsgespräch klarer kommuniziert werden und somit eine passgenauere Besetzung erfolgen kann:

„Wir haben dann einiges an Peer-Praktikanten gehabt, also die richtige Praktikumsanleitung gemacht. Da kommen schon relativ unterschiedliche Charaktere. Also das ist schon so, wo man dann auch sagt, okay, man/ dieser Mensch würde jetzt in unser Setting nicht so gut hineinpassen, aber es gibt ja, wie gesagt, es gibt ja jede Menge andere Möglichkeiten in der Wohnungslosenhilfe. Wir haben dann jemanden bekommen, der ja perfekt gepasst hat eigentlich und auch noch da ist. Sehr, sehr reflektiert ist und auch sehr, sehr klar ist in seiner Haltung, in seinen Äußerungen, in seinen Inputs, die er uns auch vermittelt.“ (FG7_M4, Pos. 34)

„Und dadurch, dass unsere Mitarbeiterin das Praktikum bei uns gemacht hat, haben wir schon gut gewusst, was ihre Schwerpunkte sind, was ihre Erfahrungen sind. Genau. Und da haben wir schon drauf geschaut, dass sie dann auch bei solchen Fällen dann dazukommt.“ (FG7_M2, Pos. 38)

„Da haben wir ein bisschen die Erfahrung/ oder ich hatte jetzt den Eindruck, dass wir bei der zweiten Runde mehr darauf geschaut haben, dass jemand bereit ist. Die Tätigkeit bei uns ist, einfach viel Bürotätigkeit auch zu machen, auch für die Peers, und dass da gewisse Kompetenzen vorhanden sind. Das haben wir bei der ersten Runde nicht so berücksichtigt oder gar nicht so am Schirm gehabt, wie bürolastig unser Job eigentlich ist. Und das hatten wir jetzt, weil es beim ersten Durchlauf/ bei den ersten Peers war das definitiv das Unbeliebteste an dieser Tätigkeit, diese ganzen vielen, vielen Mails, die wir reinbekommen haben. Und dadurch, dass wir so ein riesiges Team sind, wird ganz viel über Mailverteiler kommuniziert und also das muss man mögen.“ (FG7_M1, Pos. 78)

Durch den Einsatz des eigenen Erfahrungswissens kann es Peer-Mitarbeiter:innen schnell gelingen, Zugang zu Nutzer:innen zu erhalten und somit weniger distanziert miteinander zu kommunizieren:

„Wo ich auch mir ziemlich sicher bin, wir haben also sowohl meine Peer-Kollegen, die, die angefangen haben vor über drei Jahren, als auch eine der Peer-Kolleginnen jetzt haben eine Suchtgeschichte und da, glaube ich, ist es manchmal schon, also jetzt gerade bei Menschen mit Suchterfahrung, ein anderer Draht oder eine andere Gesprächsbasis als mit mir. Natürlich nach 20 Jahren Sozialarbeit habe ich auch meine Erfahrung mit Suchtthemen und mit Substanzen und blablabla. Aber so das Erfahrungswissen im klassischen Sinne fehlt mir.“ (FG7_M1, Pos. 55)

> *„Als Sozialarbeiterin habe ich gelernt, durch das Wissen von den Peer-Mitarbeiter:innen auch neue Perspektiven einzunehmen und Dinge. Also auch wenn ich geglaubt habe, so irgendwie, ich habe schon voll viel Verständnis, ist es halt trotzdem was anderes, wenn jetzt ein:e Peer-Mitarbeiter:in persönlich Erfahrungen gemacht hat. Das nochmal von ihr zu hören und nochmal besser nachvollziehen zu können.“ (FG7_M2, Pos. 84)*

> *„Aber die bringt selbst eine Fluchtgeschichte mit und spricht Arabisch. Also ich glaube, dass die uns noch einmal wirklich neue Welten eröffnen wird können, was auch die Zielgruppe der geflüchteten Familien anbelangt. Also das glaube ich, da wird ganz viel Erfahrungswissen kommen. Von den Kolleg:innen, die jetzt eben schon länger dabei sind. Oder die zwei alten Kollegen und die Kollegin, die länger dabei ist. Da ist es schon so Lebensalltag mit einer Suchterkrankung, mit illegalen Substanzen. Also das ist schon immer wieder spannend, was sie da für Einblicke gewährt.“ (FG7_M1, Pos. 89)*

Die Erfahrungsebene wird **aus Sicht der befragten Leiter:innen** aus sechs Leistungsbereichen der Wiener Wohnungslosenhilfe ebenfalls als besonderer Mehrwert der Peer-Arbeit gesehen (vgl. FG9_ M1-M6). Es werden vielfältige Erfahrungen berichtet, wo das Erfahrungswissen der Peer-Mitarbeiter:innen als besonders bereichernd beschrieben wird. So etwa im Zusammenhang mit der Wirkung von Medikation im Sucht- und Psychiatriebereich, wo die *„eigene körperliche Erfahrung, wie bestimmte Medikamente wirken“ (FG9_M5, Pos. 67),* als wichtige Erfahrungsebene beschrieben wird, die sowohl für Nutzer:innen als auch in Team-Besprechungen für alle Teammitglieder horizonterweiternd wirken oder den Anstoß geben könne, eigenes Handeln zu hinterfragen (vgl. FG9_M2, FG9_M5). Wirkungen und veränderte Dynamiken in Fallbesprechungen bzw. in Teams werden auch von einem:einer weiteren Diskutant:in angesprochen, indem sie ein Beispiel aus einer Teamsitzung einbringt, wo es darum geht, wie über Nutzer:innen gesprochen wird.

> *„Ich finde auch, dass das eine der größten Stärken ist, dass man das auch im Team bemerkt. Und wir haben auch zwei sehr offene Peer-Mitarbeiterinnen, die sehr viel über ihre Geschichte sprechen und auch im Team. Und gerade, wenn es so verbindende Elemente gibt, wenn bei Fallbesprechungen oder sowas die das sehr aktiv einbringen und auch ermahnend tätig sind, wenn dann irgendwie etwas gesagt wird, was sie als respektlos empfinden oder was sie sich anders gewünscht hätten.“ (FG9_M1, Pos. 71)*

Auch wird betont, dass das Kennenlernen der Profession Peer-Mitarbeiter:innen auf großes Interesse von Seiten der Nutzer:innen stößt und sich viele für die Peer-Ausbildung interessieren. Allein dies als mögliches Ziel oder mögliche Perspektive kennenzulernen, motiviert und unterstützt (vgl. FG9_M1).

> *„Also das waren wirklich schöne Momente, wo wir unsere Peers gesehen haben, wie stolz sie sind, wenn sie gesehen haben, dass wer den Peer-Lehrgang absolviert hat, denen sie den Flyer gegeben haben und sie irgendwie davon erzählt haben. Das ist, glaube ich, eine ganz andere Wirksamkeit, die sie da spüren.“ (FG9_M5, Pos. 75)*

Wiewohl vielfältige Herausforderungen beschrieben werden, überwiegen – wie ein:e Diskutant:in es zusammenfasst – *„die positiven Seiten bei weitem, wenn man sich dafür entscheidet“ (FG9_M6, Pos. 90)*, Peer-Arbeit einzusetzen, und dies sowohl für die Einrichtung als Ganzes als auch für die Nutzer:innen und für die Mitarbeiter:innen.

Die jeweilige Rollengestaltung von Peer-Mitarbeiter:innen wird aus Sicht der befragten Leiter:innen als dynamischer Prozess und in hohem Maße abhängig von den Skills und Interessen der jeweiligen Personen geschildert (vgl. FG9_M2, FG9_ M3, FG9 _M6).

> *„Welche Skills bringen die Peer-Mitarbeiter mit? Ja, also der erste Peer ist mit dem jetzigen Peer überhaupt nicht zu vergleichen. Also das, das ist einfach die Geschichte. Der erste Peer war hauptsächlich für das Café zuständig. Das war auch seins. Das ist so. Der zweite jetzt ist einfach im Alltag für Begleitungen, für Freizeitgeschichten, viel eigene Ideen. Also eher so, wo man eher die Balance finden muss, was ist Wohnbetreuung? Was ist Peer-Mitarbeiter? Das ist da sehr unterschiedlich. Aber es liegt wirklich an der Person.“ (FG9_M3, Pos. 17)*

Die Rollenfindung wird auch deshalb als dynamischer Prozess beschrieben, weil sich Rollen im Laufe der Zeit auch verändern, da die Peer-Mitarbeiter:innen mit längerer Erfahrung für gewöhnlich selbstständiger werden (vgl. FG9_M2, FG9_M6). Aus der Perspektive der Leitungen ist die Rollenfindung und -bearbeitung der Peer-Mitarbeiter:innen eine zentrale und mitunter durchaus zeitintensive Tätigkeit (vgl. FG9_M1, FG9_M2, FG9_M3, FG_M4, FG_9_M5, FG9_M6). In manchen Einrichtungen der von uns befragten Personen übernehmen diese Funktion die Sozialarbeiter:innen, sie behalten im Blick, welche Aufgaben *„Peer-Mitarbeiter:innen übernehmen könnten“ (FG9_M1, Pos. 14)*.

Grundsätzlich schildern alle Diskussionsteilnehmer:innen, dass die Peer-Mitarbeiter:innen bei Teamsitzungen, Fallbesprechungen und etwaigen Supervisionen dabei sind und ihnen dort eine wichtige Rolle zukommt, ihre Perspektive einzubringen (vgl. FG9_M1, FG9_M2, FG9_M3, FG_M4, FG_9_M5, FG9_M6).

> *„Sie sind natürlich bei Teamsitzungen und Supervisionen dabei. Ich schätze das sehr, dass sie auch einfach die Peer-Perspektive auch ins Team tragen, und würde sagen, dass das auch eine sehr wichtige Rolle ist, gerade wenn es um Fallbesprechungen geht.“ (FG9_M5, Pos. 14)*

Der ständige Austausch im Team wird als besonders wichtig beschrieben, um das Team als „Gesamtgefüge“ (FG9_M2, Pos. 47) zu leben.

> *„Wir sind zwar Sozialarbeiter:innen, haben aber deswegen oft nicht mehr oder besseres Wissen, sondern wir sind ein Gesamtgefüge. Und so hat sich das meistens gut eingefügt, weil wir einfach jeden Tag drauf geschaut haben. Okay, gibt es was, was zu besprechen ist? Gibt es was, was komisch war? Gibt es was, was gut war? Also das war ein ständiger Austausch und das war ganz wichtig. Und ich glaube, das ist in so einem niederschwelligen Bereich oder einem kleinen Team so wie bei uns ganz wichtig, weil es da nicht so klar getrennt ist oder klar geregelt ist, wer welche Aufgaben hat. Und so hat sich das halt entwickelt.“ (FG9_M2, Pos. 47)*

Das Einführen dieser neuen Berufsgruppe wird als wichtige Leitungsaufgabe gesehen, da jede neue Berufsgruppe, insbesondere in multiprofessionellen Teams, gut eingeführt werden muss. Hervorgehoben wird der Widerspruch bzw. das Spannungsfeld zwischen offen bleiben für die jeweilige Person und ihre Fähigkeiten einerseits und andererseits trotzdem Struktur vorgeben. So betont ein:e Diskutant:in: *„Weil wir auch gemerkt haben, ganz offen reingehen, ist für Peer-Mitarbeiter:innen auch oft sehr, sehr schwierig“ (FG9_M1, Pos. 48)*. Auch wird hervorgehoben, dass durchaus große Unterschiede zu anderen Berufsgruppen wahrgenommen werden, da die persönliche Komponente an Kenntnissen und Interessen bei Peer-Arbeit einen viel größeren Stellenwert einnehmen muss, denn jede Stelle, die neu besetzt wird, muss mit jedem Menschen wieder neu gestaltet werden, und das *„in einem viel größeren Teil als bei anderen Berufsgruppen“ (FG9_M4, Pos. 49)*, wo es klarere Stellenbeschreibungen gibt.

> *„Ich glaube kein Peer ist eins zu eins zu ersetzen. Also das ist bei uns ein bisschen eine Erkenntnis gewesen. (…) Also gefühlt jede Person braucht eine eigene neue Funktionsbeschreibung, weil eben wie du sagst, es spielt da mehr Rolle als wie vielleicht/ das hat auch Stärken finde ich. (…) Man kann nicht von jeder Person das Gleiche erwarten, weil da*

einfach eben auch was mitgebracht wird, ganz anders ist als wie vielleicht bei anderen. Also die Erfahrungen sind schon sehr unterschiedlich.“ (FG9_M5, Pos. 50).

Auch für die Peer-Mitarbeiter:innen wird, wie schon weiter oben ausgeführt, die Rollenfindung mitunter als sehr schwieriger Prozess erlebt. Die Alltagserfahrung zeigt jedoch auch, dass überall dort, wo nur eine Peer-Stelle besteht, die Rollenfindung besonders schwierig zu sein scheint (als Beispiel wird etwa auch die Profession der DKGP genannt) (vgl. FG9_M5). Derzeit wird daher im niederschwelligen Bereich an einer Strategie gearbeitet, um den teamübergreifenden Austausch zu befördern, wie ein:e Diskutant:in berichtet.

„Das ist auch was, an dem wir gerade arbeiten, dass [es] mehr Peer-Austausch gibt, auch teamübergreifend. Also dass die Peers, die es bei uns gibt, die in zwei Teams aufgeteilt sind/ aber dass es trotzdem einen guten Austauschraum gibt und da einfach noch mal die Rolle zu stärken und einfach auch seine Erfahrungen auszutauschen. Also ich finde eben, der niederschwellige Bereich ist extrem herausfordernd, also gefühlt für das, also nicht nur für Peers.“ (FG9_M5, Pos. 59)

Zur Frage, wie lange eine Person als Peer gilt bzw. gelten kann, herrscht grundsätzlich Einigkeit, dass die Erfahrung ein Leben lang bleibt, da diese Erfahrung ja nicht verloren geht (vgl. FG9_M1, FG9_M2, FG9_M3, FG_M4, FG_9_M5, FG9_M6). Diese Einschätzungen haben sich im Laufe der Peer-Ausbildung ebenfalls verändert. Wurde zu Beginn der Peer-Ausbildung eher die Haltung vertreten, ein Peer sei eine Person ca. zwei Jahre, änderte sich diese Einschätzung dahingehend, dass der Mehrwert bleibe, auch wenn sich die Aufgaben verändern (vgl. FG9_M5). Für Peer-Arbeit wird das Arbeitenwollen mit dieser Erfahrung als immanente Funktionsbeschreibung gesehen, wie es ein:e Diskussionsteilnehmer:in formuliert:

„Ja, weil auch meine Betreuer und Betreuerinnen können vielleicht einmal wohnungslos gewesen sein, können vielleicht einmal suchtabhängig gewesen sein, was auch immer. Ja, aber es ist nicht ihre Aufgabe, mit dieser Erfahrung zu arbeiten. Die können das erzählen, müssen es aber nicht. Ein Peer ist dafür da, dass er sagt: Hallo, ich auch. Ja, und das da kann er sich nicht aussuchen und sagen: Nein, das mache ich nicht mehr. Weil dann ist er kein Peer mehr. Und mein Peer ist halt so, dass ihm das noch immer taugt und dass er die Erfahrung noch immer gerne einbringt. (…) Also wenn dieser Punkt einmal kommt, dass er sagt, eigentlich habe ich keine Lust mehr, dass ich auf meine Vergangenheit reduziert werde oder dass ich ständig mit meiner eigenen Vergangenheit mich konfrontieren muss, dann ist der Zeitpunkt, dass man sagt, okay, dann ändern wir auch das Aufgabenfeld. Ja, aber bis dahin muss er damit arbeiten. Dafür habe ich ihn angestellt.“ (FG9_M4, Pos. 31)

Als weiterer Aspekt wird auch die Thematik von Entwicklungsschritten oder Veränderungsmöglichkeiten angesprochen, also die Annahme formuliert, dass Menschen möglicherweise nicht immer Peer bleiben wollen, sich eventuell auch in der Hierarchie in der Organisation verändern wollen, also hocharbeiten wollen. Und hier wird betont, dass *„man darauf schaut, was hat denn Peer für einen Stellenwert in einer Hierarchie, in einem hierarchischen Unternehmen oder Organisation und wie wird Peer eigentlich auch gesehen“ (FG9_M5, Pos. 33; vgl. auch FG9_M2, FG9_M3).*

„Das finde ich schon wichtig, dass man sagen kann, okay, irgendwann einmal bin ich dann vielleicht Sozialbetreuerin oder was weiß ich was für Professionen, die man sich selber sozusagen auch aneignet oder lernt oder so, also wo es quasi aus dem, wenn es hierarchisch wahrgenommen wird. Ist ja nicht bei allen so, aber bei manchen wird es hierarchisch wahrgenommen, durchaus wichtig, sich quasi hochzuarbeiten.“ (FG9_M3, Pos. 26)

Danach gefragt, was die befragten Leiter:innen einem Team mitgeben würden, das neue Peer-Mitarbeiter:innen anstellen möchte, wird betont, dass das Wissen hilfreich und unterstützend gewesen wäre, dass das Spannungsfeld zwischen Funktions- bzw. Stellenbeschreibung und gelebter Arbeitspraxis als Prozess aufgefasst werden müsse, der nie abgeschlossen sei (vgl. FG9_M1, FG9_M3). Weiters könnte es hilfreich sein, sich im Vorfeld darüber im Klaren zu sein, dass neue Peer-Mitarbeiter:innen mehr Begleitung und Unterstützung benötigen als andere Berufsgruppen (vgl. FG9_M2). Abschließend wird noch ergänzt, dass es hilfreich sei, nicht zu viel Zeit des Ausprobierens vergehen zu lassen sowie viel Zeit darin zu investieren, die Aufgabenbereiche relativ schnell zu konkretisieren (vgl. FG9_M1, FG9_M2, FG9_M6).

Zusammenfassend zeigt die vergleichende Analyse über alle Zielgruppen und Leistungsbereiche, dass die Beziehungs- und Unterstützungsarbeit sowie das Einbringen von Erfahrungswissen Kernaspekte der Peer-Arbeit darstellen. Insbesondere für den niederschwelligen Bereich werden der regelmäßige Austausch und die Abstimmung von Tätigkeitsbereichen als besonders wichtig beschrieben, da die Aufgaben und Tätigkeiten oft nicht so strikt getrennt sind. Dort, wo Tätigkeiten wenig voneinander getrennt sind, wird die Rollenfindung als besonders herausfordernd erlebt (wie etwa im Leistungsbereich Gesundheit). Praktika kommt in diesem Prozess eine wichtige Funktion zu, denn sie können einerseits dazu genutzt werden, gemeinsam ein Peer-Profil zu erstellen, und andererseits können sie der Abklärung über die Passung von Bereich und potenziellen zukünftigen Peer-Kolleg:innen dienen. Alle drei befragten Zielgruppen betonen, dass die Rollenfindung und -entwicklung von Peer-Mitarbeiter:innen als dynamischer Prozess erlebt wird und in hohem Maße abhängig ist von den Fähigkeiten und Interessen der jeweiligen Personen.

5.2.2. Herausforderungen und Grenzen der Peer-Arbeit

In diesem Unterkapitel werden die Herausforderungen und Grenzen der Peer-Arbeit aus Sicht der Peer-Mitarbeiter:innen und weiterer Professionist:innen dargestellt; Nutzer:innen-Perspektiven konnten aufgrund der Datenbasis nicht berücksichtigt werden.

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Eine **Herausforderung** ist die laufende Rollenklärung. Von mehreren Personen wird geschildert, dass Peer-Mitarbeiter:innen und Einrichtungsleitungen zu Beginn unklar war, was „Peer“ praktisch bedeutet, welche Aufgaben übernommen werden und wie die Schnittstellen zu anderen Berufsgruppen gestaltet werden sollen. Diese Klärung gelingt im Prozess, erfordert aber Mut zur Konfrontation im Team, das aktive Einbringen von Perspektiven, das konsequente Einhalten fachlicher Grenzen und die Bereitschaft aller, Peer-Arbeit ernst zu nehmen (vgl. PE_I3, PE_I6, PE_I8, PE_I10, PE_I11, PE_I14, PE_I15; FG1_P3; FG2_P2, FG2_P4, FG2_P7; FG4_P8).

> *„Aber ja, ich glaube, es ist hart in einem Team anzufangen, wo die nicht wissen, was Peer-Arbeit bedeutet und was Peer ist, was wir machen, ja.“ (FG1_P3, Pos. 45)*

> *„Und so, wie ich auch erzählt habe, es war für uns ein bisschen kompliziert für uns zwei. Ich meine, meine Leiterin und auch für mich, weil ich musste meine Aufgabe irgendwie aufbauen.“ (FG1_P3, Pos. 53)*

> *„Ich wollte nur ergänzen, wo ich zum Beispiel auch manchmal/ muss ich dann wiederholen, dass ich ein:e Peer-Mitarbeiter:in bin, weil sie* [Anm. die Nutzer:innen] *kommen mit häufigen Dokumenten, und zum Beispiel ein Antrag nur MA 40 oder bei einer Wohnung. Und dann muss ich schon ergänzen und sagen, nein, da kann ich nix machen, das muss ja eine Sozialarbeiterin machen. Und dann sagt sie, aber ich will, dass du [das] machst. Und ich sage, nein, aber ich bin keine Sozialarbeiterin, ich bin eine Peer-Mitarbeiterin und das ist nicht meine Arbeit (…).“ (FG2_P4, Pos. 77)*

Für die Arbeit als Peer in einem Tageszentrum werden weitere Herausforderungen benannt, da sich die Tätigkeiten deutlich unterscheiden, Beziehungsgestaltung stärker in den Hintergrund tritt und Konfrontationssituationen häufiger auftreten (vgl. PE_I3, PE_I10).

Ebenfalls genannt werden Herausforderungen bei Sprache und Kommunikation. Komplexe Bescheide, Fachjargon, „Behördensprache“ werden sowohl von Nutzer:innen als auch von Peers als Hürden erlebt. Peers fungieren als „kulturelle Übersetzer:innen“ durch das Nutzen von „einfacher Sprache“, dem Übersetzen von kulturellen Codes und der Sichtbarmachung von Missverständnissen, stoßen aber auch selbst immer wieder an Grenzen aufgrund sprachlicher Barrieren (vgl. PE_I4, PE_I5, PE_I15; FG2_P4, FG2_P5; FG4_P5, FG4_P7).

> *„Das ist so gesellschaftliche Problem, weil nur die Bescheide, kommen wir Bescheide vom AMS, kommen wir Bescheid von PVA, von kommt das (Husten), kann nicht, wenn das auch für die, welche Deutsch sprechen, Muttersprache und Erstsprache ist, sind welche, die Bescheide, Bescheide einfach purer Horror.“ (FG2_P5, Pos. 153)*

> *„Also es ist dann um Akzeptanz gegangen, so viel geht, und eben mit Zeigen, brauchen sie Schlafplatz, also wirklich mit Händen und Füßen und irgendwie/ durch Hilfe durch die anderen. Also da bin ich, Gott sei Dank, eh gut aufgehoben, aber es gibt eben/ die Sprachbarriere ist eine der größten Herausforderungen hier, würde ich mal meinen (…).“ (PE_I4, Pos. 62)*

Weiters streichen Peer-Mitarbeiter:innen vor allem emotionale und belastende Situationen als fordernd heraus, darunter Gewalt, rassistische und diskriminierende Anfeindungen, Suizidalität, schwere somatische und psychische Erkrankungen sowie die Ambivalenz, Unterstützung abzulehnen und gleichzeitig über mangelnde Hilfe zu klagen. Die Konfrontation mit diesen Thematiken erfordert klare Handlungsroutinen, „rote Linien“ und Austausch mit anderen Berufsgruppen sowie den Rückhalt des Teams. In diesen Feldern kann die Peer-Arbeit unterstützen, wenn sie klare Grenzen einhält und gleichzeitig verlässlich und kontinuierlich bleibt. Auch der „Einsatz“ der eigenen Geschichte und Erfahrung in diesen Situationen birgt Unsicherheiten für die befragten Personen (vgl. PE_I2, PE_I5, PE_I6, PE_I7, PE_I9, PE_I11, PE_I12, PE_I13, PE_I15; FG2_P4, FG2_P6, FG2_P7; FG4_P1, FG4_P4, FG4_P5).

> *„Ich kann es nicht beschreiben, also so bei Gewalt, wenn jemand eine Gewalt bei mir anwenden würde, da wäre meine Grenze da.“ (FG4_P5, Pos. 118)*

> *„Sexistische Sprüche von manchen Besuchern. Und auch keine sexistischen Sprüche, sondern Gespräche, die unangenehm sind, aber in die Richtung gehen. Auf das könnte ich komplett verzichten, das wäre mir ganz, ja.“ (FG2_P2, Pos. 121)*

> *„Oder es war einmal ein Fall, da war eine sehr psychisch kranke Frau, da hab ich leider falsch reagiert. Da bin ich mit dem Rücken immer nach hinten zur Wand gegangen. Statt dass ich seitlich ausgewichen wäre, bin ich nach hinten gegangen. Die hat mich natürlich verfolgt und eine Kollegin hat das gesehen und ist sofort eingeschritten, eine Kollegin von der Betreuung. Also ich bin, ich fühle mich da wirklich gut aufgehoben im Team.“ (PE_I12, Pos. 87)*

Das Angebot an Supervisionen wird in diesem Zusammenhang mehrfach erwähnt und als unterstützend eingeschätzt. Es wird die Möglichkeit der Inanspruchnahme von Team- und Einzelsupervisionen genannt (vgl. PE_I2, PE_I5, PE_I7, PE_I8, PE_I10, PE_I11, PE_I12, PE_I13).

> *„Aber ich weiß, dass ich, wenn irgendetwas belastend ist, ich das sage. Und ich, ich bin auch ein Mensch, der, wenn mich irgendetwas belastet, [das] auch sagt. Ich habe Einzelsupervisionen mit einer super Psychologin und wir haben auch noch Teamsupervisionen, wo ich auch Sachen anspreche (…).“ (PE_I13, Pos. 24)*

Abschließend wird auch das Aushandlungsfeld zwischen Theorie und Praxis als möglicher Spannungspunkt angeführt. Standardisierte Logiken wie Übergangswohnungsmodelle, Regelvollzüge und Hausordnungen treffen auf Lebensrealitäten, die anderen Handlungslogiken folgen. Unter anderem tragen auch Peers diese Diskrepanz in die Teams, um gemeinsam partizipative und beziehungsorientierte Zugänge zu finden (vgl. FG1_P2; FG2_P6; FG4_P4).

> *„Es ist halt wichtig, dass die Leute mal verstehen, dass du/ Theorie und Praxis sind zwei verschiedene Dinge (…).“ (FG1_P2, Pos. 188)*

Anschließend an auftretende Herausforderungen werden auch weitere **Grenzen** in und von der Peer-Arbeit benannt, die wiederum aufgeteilt werden in persönliche und organisationale Aspekte.

Peers geben an, bewusst mit Nähe und gelebter Erfahrung zu arbeiten, zugleich wird die Pflege **persönlicher Grenzen** als essenziell beschrieben. Klar praktizierte Abgrenzungen werden häufig geschildert. So wird etwa nach dem Dienst das Diensthandy ausgeschaltet, Kleidung und andere Rituale markieren den Rollenwechsel. Diese Selbstschutzroutinen werden als notwendig erlebt, vor allem bei hoher emotionaler Belastung oder aufgrund bereits erlebter Grenzüberschreitungen (vgl. PE_I14; FG1_P3; FG2_P6).

> *„Und meine einzige Grenze, die ich nur habe, dass ich persönlich setze, ist, Arbeit und privat. Also wenn ich um 18 Uhr bei der Tür rausgehe, bin ich/ und ich bin sehr viel im Umfeld vom* [Ort]*. Also ich sehe auch privat viele Klient:innen, man grüßt sich, man nickt eventuell, aber mehr nicht. Und das wissen sie auch, das wird auch respektiert. Also außerhalb vom Tageszentrum, nein, würde mich auch belasten.“ (FG2_P6, Pos. 86)*

> *„(…) bei ihm war das Thema, dass er wirklich, also, täglichen Kontakt und der hat uns teilweise zehnmal am Tag angerufen und hat außerhalb der Dienstzeiten, obwohl er genau weiß, wann wir arbeiten, wann wir nicht arbeiten, angerufen und war eine sehr eigene Art von Mensch. Und ich halte viel aus, wirklich, wirklich viel aus. Aber auch da stößt man dann irgendwann an seine Grenzen. (…) Aber das wird dann auch super im Team besprochen und das wird dann auch mit den Klienten kommuniziert, dass das einfach so nicht geht.“ (PE_I14, Pos. 42)*

> *„Und bei mir war am Anfang das Problem, haben wir ja zuerst angesprochen, mit der Abgrenzung, ja. Ich wollte immer erreichbar sein für alle, ja. Und das habe ich lernen müssen, ja, dass man eine Zeit für sich braucht und zur Regeneration. Und ich glaube, heuer habe ich es das erste Mal geschafft, nach fünf Jahren, dass ich während meinem Urlaub, ich war jetzt zwei Wochen auf Urlaub, nicht einmal in den Computer reingeschaut habe und mein Diensthandy wirklich zwei Wochen nicht aufgedreht habe.“ (PE_I2, Pos. 27)*

Sanktionskompetenzen werden an die entsprechende Funktion im Team gebunden. Während Peers in manchen Häusern bewusst keine Hausverbote aussprechen, um ihre Beziehung als Vertrauensperson nicht mit autoritären Maßnahmen zu „überlagern“, übernehmen sie diese in anderen nach Teamabstimmung sehr wohl und markieren damit eine organisationale Grenze, die durch Hausordnung und Leitungsentscheidungen vorgezeichnet ist (vgl. PE_I1, PE_I7, PE_I12; FG1_P2; FG2_P1, FG2_P2, FG2_P6).

> *„Für mich, mein, also wirklich wichtige Grenze ist, dass ich keine Hausverbote ausspreche, das mache ich nicht.“ (FG2_P2, Pos. 84)*

> *„Also ich spreche auch keine Hausverbote aus. Am Anfang habe ich mit meiner Chefin geredet. Ich sage, ich bin ein Peer, ich möchte einen guten Zugang haben, ich möchte die Person sein, wo sie Vertrauen haben, ja. Und wenn ich dann ein Hausverbot ausspreche, ich sehe, wie es bei den Betreuern ist, ja, da ist schon der Finger hoch und weiß ich was nicht alles, und deswegen, da hat meine Chefin gesagt, ja, aber wenn es dann wirklich einmal dich betrifft und du bist in einer Situation. Natürlich, ja, werde ich das dann machen.“ (FG2_P1, Pos. 90)*

> *„Mich hat am Anfang auch dieses Zwischenmenschliche sehr mitgenommen, weil wir hatten bis jetzt, ich arbeite 3 Jahre in dem Verein, nur drei Hausverbote. Ja. Bei den ersten zwei hat es mich nicht so jetzt, ja. Mir hat es leidgetan, ich habe sie auch nicht ausgesprochen, das macht der Chef bei uns und die Chefin mit Absprache mit dem ganzen Team.“ (FG2_P7, Pos. 116)*

Als persönliche Grenzziehung wird die situative Entscheidung gesehen, wann, wie und in welchem Maß die eigene Biografie eingesetzt wird. Peers beschreiben, dass sie die geteilte Erfahrung gezielt als Kontakt- und Vertrauensressource nutzen, aber nicht zur „Erzählung“ machen wollen, die das Gegenüber überfrachtet. Diese Dosierung sichert Augenhöhe und vermeidet Überidentifikation (vgl. PE_I3; FG1_P2, FG1_P2).

> *„Und für mich eine Herausforderung ist, dass meine Erfahrung als* [Peer] *manchmal ist, dass eine Herausforderung für mich, weil ich frage mich, wann ist der richtige Moment, meine Geschichte zu erzählen. Ja genau. Ich kann meine Geschichte erzählen, ich bin schon quasi, ich weiß, dass es ein Werkzeug für mich ist in meiner Arbeit, meiner Tätigkeit. Aber wann sollte ich das einbringen? Wann ist der richtige Moment? Das ist noch eine Herausforderung für mich, ja.“ (FG2_P6, Pos. 124)*

Zudem wird das Erleben von ähnlichen Situationen der eigenen Erfahrungsgeschichte als herausfordernd beschrieben (vgl. PE_I3, PE_I7, PE_I8, PE_I13,).

> *„(…) was es bedeutet, sich das anzuhören, wie es triggernd sein kann und vor allem wie es ist, auf einmal auf der anderen Seite des Stuhls zu sein, nicht Klient. Das war eine sehr große Herausforderung, mit der ich habe umlernen, umgehen zu müssen, und wie ich das auch tackeln kann.“ (PE_I13, Pos. 24)*

> *„(…) was natürlich auch schwierig sein kann, so Trigger-Momente, eben, du triffst plötzlich einen Freund, den du jahrelang nicht mehr gesehen hast, aus der Obdachlosigkeit wieder, je nachdem, oder so andere Geschichten, z. B. jetzt wird dir was angeboten, was auch immer. Sei es ein Suchtmittel, sei es ein Alkohol, solche Geschichten halt.“ (PE_I3, Pos. 70)*

> *„Ich würde sagen, es fällt mir momentan ein bisschen schwer, wenn ich z. B. eine Person sehe, die schwanger war, weil damals war meine Situation/ und diese Person hat einen Clearing-Termin, also sie möchte bei uns wohnen und/ Es ist mir einmal passiert, dass ich bei einem Clearing-Termin mit meiner Chefin dabei war, und ich war, glaube ich, nach fünf Minuten weg. Also das ist meine Grenze. Ich weiß, viele Menschen wollen z. B. diese Erfahrung nutzen, aber mir war von Anfang an bewusst, in diesem Bereich möchte ich nicht arbeiten, weil ich werde nicht nutzbar sein.“ (PE_I8, Pos. 28)*

Organisationale Grenzen betreffen vor allem Zuständigkeiten, Ressourcen und formale Logiken. Die Abgrenzung zur Sozialarbeit wird als wesentliche Linie gepflegt. Finanzen, formale Anträge, Rechtskontakte und Dokumente bleiben im Verantwortungsbereich der Sozialarbeit, während Peers motivieren, begleiten und das Ansprechen bestimmter Themen der Nutzer:innen erleichtern (vgl. FG2_P4; FG4_P8). Diese arbeitsteilige Klarheit wird von Peers grundsätzlich mitgetragen, ist jedoch teils mit dem Gefühl verbunden, ihnen werde weniger zugetraut. Das befeuert mitunter den Wunsch, perspektivisch in andere Professionen zu wechseln, und wirft die Frage auf, wie lange die Peer-Rolle ausgeübt werden kann bzw. soll (vgl. PE_I3, PE_I10, PE_I13 PE_I14).

Besonders deutlich werden Grenzen bezogen auf Ressourcen gezogen. Eine geringe Verfügbarkeit von Peer-Arbeit schränkt die Erreichbarkeit und Alltagspräsenz nachhaltig ein, verhindert die Verstetigung von Gesprächsräumen und begrenzt die begleitende Funktion gegenüber Nutzer:innen und Team. In großen Häusern und weit gespannten mobilen Settings wird dies als strukturelle Unterversorgung benannt (vgl. FG1_P1; FG4_P4).

> *„Also wir sind zwei Personen für ungefähr 1.200 Menschen und wir arbeiten 25 Stunden und wir haben fixe Teamsitzungen und so weiter, es bleibt uns nicht so viel Zeit für 1.200–1.300 Menschen, es ist unvorstellbar. Zwei Peers, 28 Sozialarbeiter. Das ist nicht in Ordnung.“ (FG4_P4, Pos. 308)*

Dies zeigt sich auch in Bereichen ohne Peer-Stellen, etwa in Mutter-Kind-Einrichtungen: Peers mit spezifischer Erfahrung wären dort eine wichtige Ressource, doch aufgrund der geringen Zahl an Einrichtungen ist es schwierig, Peers einzustellen, die nicht selbst ehemalige Nutzer:innen waren. Zudem wird hervorgehoben, dass die Bereitschaft in gewissen Einrichtungen nicht gegeben ist, Peer-Stellen zu schaffen (vgl. PE_I1, PE_I11, PE_I14).

Organisationale Grenzen der Peer-Arbeit zeigen sich zudem in teils deutlichen Unterschieden in der Entlohnung zwischen Trägerorganisationen (vgl. PE_I5, PE_I7). Zudem berichten Peers von Loyalitäts- und Abwägungsdilemmata: Sie fühlen sich der Einrichtung verpflichtet, sind zugleich aber unsicher, wie mit Insiderwissen aus eigener Wohnungslosigkeit sowie mit anvertrauten Informationen von Nutzer:innen verantwortungsvoll umzugehen sei (vgl. PE_I3, PE_I5).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Aus **Sicht der befragten Betreuer:innen** werden im Arbeitsalltag insbesondere Rollenfindung, Grenzen erkennen und damit umgehen als zentrale Herausforderungen formuliert. Herausforderungen im Arbeitsalltag werden primär mit der Persönlichkeit der Peer-Mitarbeiter:innen verknüpft und weniger mit der Peer-Funktion an sich. So formuliert ein:e befragte:r Betreuer:in, dass Herausforderungen und schwierige Situationen *„nicht wirklich mehr als mit Mitarbeiter:innen in anderen Bereichen“ (FG8_M1, Pos. 83)* auftreten würden, es jedoch primär an der Person hänge, wie damit umgegangen werde.

Ein Spannungsfeld, das manchmal anklingt, betrifft die Erwartungen an die Peer-Mitarbeiter:innen und eine latente Skepsis, wieweit diese Gruppe eine „volle Kraft“ sein könne, wie in folgendem Zitat zum Ausdruck gebracht wird.

> *„Und das ist natürlich immer schwierig zu sagen. Wieweit hat man denn zu hohe Erwartungen oder auch nicht? Vielleicht auch eine zu kleine Erwartung, weil man das gar nicht zutraut, dass er so wirklich auch ein Mitarbeiter ist. Also von daher, es war schon ein Prozess. (…) Und da war schon wichtig auch, dass der Leiter irgendwo ein bisserl (…) ermutigt hat, dafür war, dass er dableibt. Sonst hätte es auch sein können, dass es gekippt ist. Die Idee, die Furcht ist ein bisserl okay. Wer kommt danach? Weil wir sind als Team vielleicht auch manchmal etwas skeptisch, dass die Peers auch eben nicht unbedingt eine volle Kraft mit sich bringen, sondern (…) eher, wie nennt man das, aus einem Defizit kommen und ein Defizit mitbringen (…).“ (BT_I1, Pos, 19)*

Die Anleitungsnotwendigkeit, also das Austarieren zwischen Struktur geben und Gestaltungsspielraum herstellen, wird basierend auf persönlichen Erfahrungen – wie schon ausgeführt – als in hohem Maße abhängig von der Persönlichkeit des:der Peer-Mitarbeiter:in gesehen.

> *„Die Selbstständigkeit, die, die Motivation, was auf die Beine zu stellen, hat bei unserem Peer nicht so richtig funktioniert. Er braucht sehr gute Anweisungen. In dem Fall Motivation, manchmal auch Zielsetzung, dass er das wirklich jetzt machen muss in einem bestimmten Zeitraum. Sonst zieht sich manchmal das eher in die Länge.“ (BT_I1, Pos. 12).*

Ein weiteres Themenfeld, das wiederkehrend angesprochen wird, ist die Frage der persönlichen Abgrenzung zu Nutzer:innen bei Themen, die einem nahegehen, sowie Rollenklarheit in Hinblick

auf Nutzer:innen, die Peer-Mitarbeiter:innen aus ihrer Zeit als Nutzer:innen der WWH kennen (vgl. BT_I4; FG8_M2). Um die Rollenfindung zu unterstützen, insbesondere in der ersten Phase der Arbeitstätigkeit oder bei neuen Aufgaben, wird betont, dass dies viel Kommunikation und Zeit benötige, was als Investition in die Zukunft beschrieben wird, die *„schon auch ein Stück weit Kraft gekostet hat“ (BT_I1, Pos. 33).*

Aus **Sicht der Sozialarbeiter:innen** wird besonders der Tätigkeitsbeginn als fordernd beschrieben. Mehrfach wird erwähnt, dass die Einschulung von Peer-Mitarbeiter:innen länger dauern kann als beispielsweise jene der Sozialarbeiter:innen, weil bei neuen Peer-Mitarbeiter:innen oft auch ein Aushandlungsprozess über Tätigkeitsprofil und Zuständigkeit erfolgt (vgl. FG7_M1, FG7_M2, FG7_M4, FG7_M5). Die Einbindung eines:einer Peer-Mitarbeiter:in ins Team erfordert die Involvierung aller Berufsgruppen und verlangt Abstimmungs- und Reflexionsprozesse.

> *„Und ich glaube schon, dass man im Team dann halt auch immer dem Ganzen ein bisschen mehr Raum und Zeit geben muss, als jetzt eine neue Sozialarbeits-Kollegin einzuschulen. Weil unser Stellenprofil ist seit, weiß ich nicht, Jahren und Jahrzehnten klar definiert. Und auch unsere Einrichtung seit 20 Jahren oder seitdem es halt MobeWo gibt, aber sehr, sehr klar. Und das ist ein längerer Prozess, glaube ich, gerade wenn ein Peer tatsächlich ganz neu anfängt, und die, die, die Stelle auch neu erarbeitet wird. Dass man sich da Zeit nimmt für das und dem Raum gibt, das Ganze zu entwickeln, als Team nämlich. Ich glaube nicht, dass das ein Peer allein stemmen kann. Sondern da muss das Team drauf schauen.“ (FG7_M1, Pos. 97)*

> *„Und sich im Team auch Zeit dafür einräumen, für Reflexion. Was läuft gut? Was brauchst du noch von uns? Und einen guten Austausch darüber, welche Erfahrungen Peer mitbringt und wie die eingesetzt werden kann. Und dass das schon eine Zeit in Anspruch nimmt, die investiert werden muss, die aber halt wichtig ist, dass das dann gut läuft. Und dass eben Peer einfach diese Qualität der Erfahrung mitbringt und für uns eine Bereicherung ist und, genau.“* (FG7_M2, Pos. 99)

Auch die Aushandlung von Zuständigkeiten und Grenzen, sowohl innerhalb der in einer Einrichtung vertretenen Berufsgruppen als auch zu Nutzer:innen bringt Herausforderungen mit sich:

> *„Also das ich würde gerne sagen, weil wir am Anfang irgendwie so ein Problem damit gehabt haben, dass man sich dann als Sozialarbeiterin ein bisschen untergraben fühlt in seiner Professionalität.“ (FG7_M2, Pos. 67)*

> *„Und wir eine Kollegin hatten, die eben eine [Bezeichnung Berufsgruppe]. Die haben dann irgendwie so eine Zeit lang ein ähnliches Profil gehabt und sie hat das Gefühl gehabt, sie muss ihm so ein bisschen hinterherarbeiten oder Sachen retten und so. Und da war schon auch ein bisschen im Raum so dieses ‚ist kein vollwertiger Mitarbeiter, verdient gleich viel wie ich‘. Ich will das auch einmal so bringen, weil das auch, glaube ich, so ein Konfliktpunkt ist mit den Kolleg:innen aus dem Betreuungssetting. Genau, also das war damals so. Da hat er, glaube ich, ein bisschen einen schweren Einstieg gehabt, weil die Kollegin halt da auch, zu Recht oder zu Unrecht, gesagt hat irgendwie, bei mir läuft das alles sehr geschmeidig, also so dieses ganze Organisatorische. Und da muss ich dann hinterherarbeiten und irgendwie, wieso haben wir eigentlich das gleiche Standing, das gleiche Profil. Also das war so eine teaminterne Geschichte, die so aufgetaucht ist, ja.“ (FG7_M3, Pos. 95)*

> *„Also bei den Leuten, die Praktikum gemacht haben. Dass die sehr, sehr klar sein können, was, was ihre eigenen Erfahrungen sind, und da schon auch ein bisschen ein Beharren darauf ist, dass/ ich weiß das besser, so ungefähr. Weil ich habe es ja erlebt. Und dass es sich aber bei unterschiedlichen Menschen und unterschiedlichen Biografien anders auswirken kann, das wird nicht unbedingt von Anfang an gleich so gesehen. Das kann ein bisschen zu Irritationen führen.“ (FG7_M4, Pos. 92)*

Herausforderungen bringen auch zu wenig strukturierte Arbeitsbereiche mit sich, die selbstverantwortlich gestaltet werden müssen:

> *„Bei uns ist das nicht so, dass da eine konstante Peer-Belegschaft da gewesen war bis jetzt. Also wir haben auch ungefähr drei Jahre, glaube, schätze ich so. Und woran es liegt, weiß ich nicht. Vielleicht an den Leuten oder an unserer Arbeitsweise, dass wir relativ, also wir arbeiten alle relativ frei und man wird ein bisschen ins kalte Wasser geschmissen. Ist nicht für jeden. Aber man muss selber fragen, man muss selber irgendwie schauen, wie es weitergeht oder so.“ (FG7_M5, Pos. 25)*

Von Skepsis gegenüber Peer-Mitarbeit wird aus eigener Erfahrung (vgl. FG7_M4) oder im Austausch mit Kolleg:innen aus anderen Einrichtungen (vgl. FG7_M2) berichtet.

> *„Aber es gab einiges an Skepsis. Also ursprünglich, was weiß ich, und da müssen wir jetzt den oder die, müssen wir dann mitbetreuen und diese, diese, diese Angst davor und auch vielleicht ein bisschen die Angst vor der, vor dem Erfahrungswissen, das uns vielleicht fehlt. Also, dass man da auch ein bisschen skeptisch* war.“ *(FG7_M4, Pos. 34)*

> *„Bei uns war der erste Peer, da war schon so die Skepsis im Team. Dass man merkt, die einen sagen ja, die anderen sagen, man soll aufpassen, wie tut man.“ (FG7_M3, Pos. 20)*

> *„Weil ich habe schon auch von Teams gehört, die sagen, sie wollen keine Peer-Mitarbeiter, weil keine Ahnung. Ich frage mich dann immer, ja warum. Weil es funktioniert für uns so gut. Ja, nein, wir glauben, das ist, mit denen kann man nicht professionell arbeiten. Und ja, haben dann vielleicht auch Ansprüche an Peers wie jetzt an Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterinnen. Was ein bisschen fehl ist, finde ich. Also bisschen, was fehl ist, ja.“ (FG7_M2, Pos. 99)*

Das Finden der eigenen Rolle und die Abgrenzung zu Nutzer:innen bringt ebenfalls herausfordernde Aspekte mit:

> *„Also wir hatten so zwei Männer vorher und die sind beide weggebrochen, weil sie wieder Probleme bekommen haben, und da habe ich den Eindruck gehabt, dass sie sich halt nicht abgrenzen konnten von dem, was sie eigentlich wieder in Kontakt kommen bei uns im Haus. Und da sind dann irgendwie so Freundschaften entstanden, wo sie dann teilweise die Nummern weitergegeben haben, und irgendwann waren sie weg.“ (FG7_M5, Pos. 29)*

Teilweise kritisch gesehen wird auch die Gleichzeitigkeit der Rolle als Nutzer:in und Peer-Mitarbeiter:in, die auf manche Peer-Mitarbeiter:innen zutrifft, die noch in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe leben, während sie bereits selbst in der Wohnungslosenhilfe als Peers tätig sind:

> *„Und wir haben auch noch, ganz interessant ist, wir haben noch einen Bewohner, der die Peer-Ausbildung gemacht hat. Der auch jetzt wo zu arbeiten begonnen hat. Wobei das von manchen Kolleg:innen ein bisschen kritisch gesehen wird, weil er halt noch bei uns in der Einrichtung ist. Das ist so die andere Perspektive, die da so reinkommt.“ (FG7_M3, Pos. 8)*

> *„Das hat dann bei zweien, glaube ich, hat es die Problematik gegeben, dass sie selbst noch irgendwo in einem Caritas-Haus gewohnt haben. Die Caritas, die selbst dann gesagt hat, bei uns nicht. Und ja das Weitere weiß ich nicht so ganz genau.“ (FG7_M4, Pos. 49)*

Ebenfalls angemerkt werden fehlende Computerkenntnisse, die in den Einrichtungen jedoch zwingend benötigt werden, sowie Unerfahrenheit mit Dokumentation:

> *„Da kann ich sogar was anmerken, weil ich das auch bei den Praktikanten, Praktikantinnen ein bisschen gesehen habe und das auch mit dem Peer Campus auch schon zur Sprache gekommen ist. Also diese Fertigkeit, die PC-Kenntnisse sind leider halt gerade bei Menschen, die schon in*

einem bisschen fortgeschrittenen Alter den Campus machen, die sind zum Teil ausbaufähig und das ist für die Leut dann schon ein bisschen schwierig dann, dass sie dann das HR360, das wir verwenden, zum Beispiel. Dann Einschulung machen und es fehlt aber schon an der Grund-/ am Grundverständnis des PCs, dann wird es ein bisschen schwierig. Das ist ein Problem, das durchaus häufig auftritt.“ (FG7_M4, Pos. 77)

„Aber ich kann dem Gesagten zustimmen, dass da die Übung fehlt in Formulierung, wie dokumentiere ich, was ist jetzt wichtig und so.“ (FG7_M2, Pos. 79)

Aus **Sicht der befragten Leitungen** wird das Onboarding, die Integration von Peer-Mitarbeiter:innen ins Team, die Rollenfindung und Tätigkeitsentwicklung der Peer-Mitarbeiter:innen sowie grundsätzliche Teamentwicklungsarbeit ebenfalls als besonders herausfordernd und auch zeitintensiv genannt. Wie bereits ausgeführt, zeichnen sich die Peer-Mitarbeiter:innen durch eine große Heterogenität aus, die nur teilweise durch Stellen- oder Funktionsbeschreibungen strukturiert und gesteuert werden kann.

„Man kann nicht von jeder Person das Gleiche erwarten, weil da einfach eben auch was mitgebracht wird, ganz anders ist als wie vielleicht bei anderen. Also die Erfahrungen sind schon sehr unterschiedlich. Also heißt ja nicht, wohnungslos ist wohnungslos, sind eh alles die gleichen Erfahrungen. (…) Wir hatten mal eine Peer-Mitarbeiterin. Das war tatsächlich die erste Arbeit überhaupt in ihrem ganzen Leben. Und die Person war um die 50. Also da setzt man zum Teil ganz anders an, wie meldet man sich krank? Was braucht man bei einer Krankmeldung? Wie teilt man sich einen Urlaub ein? Wie teilt man sich generell meinen Arbeitsalltag ein? Setzt man ganz woanders an, als wie vielleicht eine Person, die schon woanders Berufserfahrung hat oder sogar als Peer Berufserfahrung hat?“ (FG9_M4, Pos. 50)

Die Wahlmöglichkeit aus einem potenziellen Bewerber:innen-Pool bei Stellenausschreibungen wird als mitunter gering erlebt, was die Auswahlmöglichkeiten bei Neueinstellungen einschränkt. Hinzu kommt, dass es als schwierig erlebt wird für die Organisation, die *„Funktionsbeschreibung zu erstellen für jemanden, wo man nicht weiß, wer diese Person ist“ (FG9_M3, Pos. 52)*.

„Es ist aber nicht so, dass es da zehn Bewerbungen gäbe für eine Stelle, wo man dann sagen kann, ich als Einrichtung suche diese Kompetenzen und dann suche ich mir den oder die Beste aus. Sondern es gibt meistens diesen Übergang vom Praktikum in die Stelle. Oder man sucht sehr lange, bis man jemanden auch findet, und dann ist man schon auch froh, dass man jemanden findet.“ (FG9_M3, Pos. 52)

Es wird von Erfahrungen berichtet, wo diese „Passung“ Persönlichkeit des:der Peer-Mitarbeiter:in und Aufgabenbereich (auch unterschiedliche Anforderungen je nach Leistungsbereich) als schwierig erlebt wird, weshalb darüber nachgedacht wird, wie die Möglichkeit von erleichterten Einrichtungswechseln innerhalb der WWH organisiert werden könnte (vgl. FG9_M6).

Die Etablierung einer neuen Berufsgruppe ist als Change-Prozess in der jeweiligen Organisation zu begreifen, der auf Management-Ebene spezifische Herausforderungen mit sich bringt, wie etwa intensive Kommunikation und Teamentwicklung. Diese Entwicklungsarbeit schließt ebenfalls mit ein, an der Akzeptanz der neuen Profession im Team und der gesamten Einrichtung zu arbeiten.

„Also ich finde, Peer einzustellen, bedeutet nicht nur, ich muss mich auf die Peer-Mitarbeiterin konzentrieren, sondern man muss irgendwie aufs ganze Team und da irgendwie Arbeit reinstecken, dass das genauso wertgeschätzt wird, und nicht nur am Selbstbewusstsein der Peer arbeiten, sondern auch an den anderen Professionen. Das finde ich oft schwieriger als mit Peers, weil die zum Teil auch alle sozialisiert sind in ihrem Arbeitsbereich. Also bei uns sind

> *generell sehr viele unterschiedliche Berufsgruppen, genau, und da, da merke ich das dann, dass es dann umso schwieriger ist.“ (FG9_M5, Pos. 45)*

Die Mitarbeiter:innen-Führung wird mitunter als Balanceakt von Anforderungen, Unterstützung und Fürsorge-Verantwortung erlebt. Es wird die Herausforderung benannt, eine Balance zu *„finden zwischen ‚es ist eine Peer-Stelle und kein geschützter Arbeitsplatz‘“ (FG9_M5, Pos. 79)* und trotzdem die Bedürfnisse anzuerkennen (vgl. FG9_M6).

Um dies zu verdeutlichen, werden konkrete Erfahrungen geschildert, die Dilemma-Situationen beschreiben, die auch unter ethischen Gesichtspunkten reflektiert werden. Ein:e Diskutant:in beschreibt die Erfahrung eines Rückfalls bei einer Suchterkrankung.

> *„Was würde ich bei anderen Mitarbeiter:innen tun, wenn das Thema ist? Ist ja nicht so, dass es unique für Peer-Mitarbeiter:innen wäre, dass sie Suchterkrankungen haben können, aber das ist schon herausfordernd. Und wie weit und was löse ich aus, wenn ich dieses Arbeitsverhältnis beende? Was wird dann passieren? Bin ich dann bald ein zuständiger Sozialarbeiter? (…) Wie viel trage ich bei? Das sind schon viele ethische Fragen, die man sich nicht immer bei jedem anderen Mitarbeiter/Mitarbeiterin stellt.“ (FG9_M6, Pos. 79)*

Die befragten Leiter:innen reflektieren auch selbstkritisch ihre eigenen (Be-)Wertungen dahingehend, wieweit sie Unterschiede in der Leitung und Einordnung von Mitarbeiter:innen machen und wo dieses Unterscheiden eventuell notwendig und wichtig erscheint (vgl. FG9_M2, FG9_M4, FG9_M5, FG9_M6).

Zusammenfassend werden sowohl aus Sicht der Betreuer:innen, der Sozialarbeiter:innen und der Leitungen die Tätigkeitsfindung bzw. die Übernahme von Aufgaben als dynamischer Prozess erlebt, der stark abhängig ist von Personen und von der Art der Einrichtung, weshalb für diesen Prozess entsprechend Zeit eingeräumt werden sollte. Alle Zielgruppen beschreiben, dass insbesondere die Phase der Einarbeitung viel Zeit und Ressourcen benötigt und abhängig ist von der Persönlichkeit der Peer-Mitarbeiter:innen sowie deren Motivation und Fähigkeiten. Im Vergleich zwischen den Leistungsbereichen wird die Unterschiedlichkeit von Anforderungen an Peer-Mitarbeiter:innen betont, weshalb eine Wechselmöglichkeit zwischen Einrichtungen der WWH interessant sein könnte. So wird etwa Peer-Arbeit im Mobil betreuten Wohnen als herausfordernder beschrieben als im Stationär betreuten Wohnen, da ohne regelmäßige Wohnstrukturen der Kontakt zu Nutzer:innen schwieriger aufzubauen sei. Alltagsnotwendiges Wissen, beispielsweise im Umgang mit Computern und Dokumentationssystemen und -inhalten, sollte zumindest in den Grundzügen bereits vor Anstellungsbeginn erworben werden, da es in vielen Bereichen benötigt und teilweise Grundlage der Teamzusammenarbeit ist. Aus Sicht der Leitungen über alle Leistungsbereiche hinweg wird insbesondere das Verhältnis klar definierter Aufgaben versus Aufrechterhalten und Schaffen von Gestaltungsfreiräumen in Abhängigkeit der jeweiligen Peer-Persönlichkeit als zentrales Handlungs- und Prozessthema verstanden.

5.3. Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten

5.3.1. Formate zum Austausch/zur Information

Perspektiven Nutzer:innen

Die folgende Tabelle zeigt eine Auflistung der Formate, die von den Nutzer:innen in den Einzelinterviews genannt wurden.

Formate	Anzahl Nennungen

Direkte Ansprache Professionist:innen	27
Hausbesprechungen (+ Synonyme)	12
Austausch mit Nutzer:innen	9
Bewohner:innen-Vertretung (+ Synonyme)	6
Beschwerdekasten	2
Teamsitzungen	2

Tabelle 9: Formate zum Austausch/zur Information und deren Nennungen

Wenn die interviewten Nutzer:innen Anliegen haben, dann wenden sie sich am häufigsten direkt an die Professionist:innen in den Einrichtungen. Hausbesprechungen bieten einen Rahmen, um Probleme anzusprechen (vgl. CH_I1, CH_I4, CH_I5, SbW_I8, SbW_I9, SbW_I10).

> *„Da ist sie [Anm.: Peer-Mitarbeiterin] mit Sozialarbeiter und da wird dann so ein Kaffeeplausch veranstaltet, wo man über Sachen sprechen kann, was einen persönlich betrifft, wo es Probleme gibt, wo man Beschwerden hat übers Haus, über einen Mitarbeiter und/oder andere Bewohner. Da wird das besprochen.“ (CH_I5, Pos. 24)*

Es können im Zuge der Hausbesprechungen auch Vorschläge, z. B. bzgl. der Freizeitgestaltung, gemacht werden (vgl. TZ_I4, TZ_I12). Die Hausbesprechungen werden zudem genutzt, um mit anderen Nutzer:innen ins Gespräch zu kommen (vgl. CH_I6, TZ_I12). Gleichzeitig wurde angesprochen, dass Vorschläge von Nutzer:innen aus den Hausbesprechungen oft ohne Umsetzung bleiben und dass manche die Versammlungen vor allem wegen der angebotenen Verpflegung besuchen. Danach gehen viele wieder, was angesichts des Engagements der Peers bzw. Wohnbetreuer:innen als schade empfunden wird (vgl. FG5_N1, FG5_N3, FG5_N4, FG5_N5).

Die interviewten Nutzer:innen, die auch aktive Bewohner:innen-Vertretungen sind, sehen sich als Bindeglied und Ansprechperson für ihre Mitbewohner:innen (vgl. SbW_I3, SbW_I5). Zwei weitere Nutzer:innen berichteten, dass sie einmal Bewohner:innen-Vertretung waren (vgl. SbW_I1, SbW_2).

> *„Ich bin mit jedem hier ziemlich gut mit den Bewohnern und frage dann auch hin und wieder, wenn ich rauchen bin und ich sehe sie, hey, passt alles, gibt es irgendwas, gibt es irgendwas, was ich im Team sagen soll, also ich sage das dann auch direkt.“ (SbW_I5, Pos. 96)*

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Der Austausch und die Informationsweitergabe finden auf verschiedenen Ebenen statt. Informelle Gespräche mit Nutzer:innen, beispielsweise beim Rauchen oder bei der Lebensmittelausgabe, ermöglichen den Peer-Mitarbeiter:innen einen Kontakt mit den Nutzer:innen (vgl. FG1_P1, FG1_P3). So kommen Nutzer:innen auch direkt auf die unterschiedlichen Berufsgruppen zu, wenn sie etwas benötigen oder Anliegen/Beschwerden haben (vgl. PE_I8, PE_I11, PE_I12, PE_I14; FG3_P5).

> *„Bei uns können sie sich, bei der Teamleitung können sie sich beschweren. Bei uns können sie die Beschwerde anbringen. Bei der Betreuung. Also bei jedem können sie Beschwerden anbringen.“ (PE_I12, Pos. 101)*

Formate wie Bewohner:innen-Vertretungen, Hausversammlungen und WG-Sitzungen werden überwiegend im Stationär betreuten Wohnen implementiert. Ähnliche, auf kollektiven Austausch sowie auf das Erfassen von Anliegen und Beschwerden ausgerichtete Formate, finden sich jedoch auch in anderen Leistungsbereichen und fungieren häufig als Kanäle für Nutzer:innen, um ihre Anliegen einzubringen (vgl. PE_I2, PE_I3, PE_I5, PE_I10, PE_I15; FG3_P3, FG3_P4, FG3_P5, FG3_P6). Zudem werden Beschwerdekästen, E-Mail/Telefonnummern sowie Ombuds- bzw. allgemeine Beschwerdestellen genannt (vgl. PE_I2, PE_I3, PE_I4, PE_I7, PE_I8, PE_I9, PE_I11, PE_I12, PE_I15).

Teilweise ist auch die Teilnahme von Bewohner:innen-Vertretungen an Teamsitzungen vorgesehen (vgl. PE_I2, PE_I13; FG3_P6, FG3_P7).

> *„(…) es werden Vertreter von den Bewohnern gewählt oder werden ausgesucht, die dann einmal im Monat oder so bei einer Teamsitzung dabei sind und sozusagen ihren Senf dazugeben dürfen. Das nimmt/ das sehe ich als Teilhaben an dem Ganzen.“ (PE_I13, Pos. 62)*

Eine weitere Ebene des Austauschs ist die Kommunikation unter Kolleg:innen. Hierbei findet ein regelmäßiger Austausch statt, bei dem Peer-Mitarbeiter:innen auch gezielt Informationen weitergeben, insbesondere an Kolleg:innen, die längere Zeit keinen Dienst hatten (vgl. FG1_P2, FG2_P5). Zudem gibt es formelle Formate wie Teambesprechungen und Supervisionen, die von Peers jedoch unterschiedlich genutzt werden (vgl. FG1_P1, FG1_P2; FG3_P4, FG3_P5). Werden Teambesprechungen von Peers genutzt, bieten sie die Möglichkeit, Anliegen einzubringen und gezielte Fallbesprechungen durchzuführen (vgl. PE_I8, PE_I14). Die dritte Ebene ist der Austausch, der einrichtungsübergreifend oder länderübergreifend stattfindet. Peers nehmen an Fortbildungen, Vorträgen, an Peer-AGs und an Veranstaltungen teil (vgl. PE_I3, PE_I4; FG2_P4, FG2_P5, FG2_P6; FG3_P6, FG3_P7).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Für den Austausch und die Informationsweitergabe werden auch in den Fokusgruppen und Einzelinterviews mit den Professionist:innen vor allem Hausversammlungen und ähnliche Formate (z. B. ein Besucher:innen-Forum) genannt (vgl. BT_I1, BT_I3; FG7_M3, FG7_M4; FG8_M2; FG9_M4). Außerhalb dieser Formate wird die direkte Ansprache der Professionist:innen zur Weitergabe von Anliegen und Beschwerden genutzt, die dann jedoch unterschiedlich bearbeitet werden (vgl. BT_I1, BT_I4).

> *„Das erste ist natürlich über die Gespräche. Manche sind offen, die kommen sowieso direkt und sagen, was ihnen nicht passt.“ (BT_I1, Pos. 46)*

> *„Man kann alles an uns herantragen, an Ideen. (…) Sicher, manche Betreuer:innen nehmen es mehr auf, manche sagen, ja, ja, könnte man vielleicht verändern, und dann wird es nicht weitergeleitet. Aber im Endeffekt ist es schon, versuchen wir, glaube ich, schon als Team das Gefühl zu geben, kommt gerne her, wenn ihr Verbesserungsvorschläge habt.“ (BT_I4, Pos. 27)*

Des Weiteren wird die mögliche Nutzung von Beschwerde- oder auch Wunschboxen angesprochen (vgl. BT_I2, BT_I3, BT_I4; FG7_M4; FG8_M2). Aushänge werden ebenfalls als Informationsinstrument genutzt, dazu zählt auch die Ankündigung von Veranstaltungen oder Freizeitaktivitäten (vgl. FG8_M2).

5.3.2. Einschätzung der Mitbestimmungsmöglichkeiten für Nutzer:innen

Perspektiven Nutzer:innen

Da die meisten Nutzer:innen angeben (siehe Kapitel 5.3.1), ihre Anliegen und Beschwerden direkt an die Professionist:innen zu richten, wird dieser Aspekt noch näher beleuchtet. Es gibt unterschiedliche Präferenzen unter den interviewten Nutzer:innen, zu wem sie mit ihren Anliegen und Beschwerden gehen. Von den 37 befragten Nutzer:innen im Zuge der Einzelinterviews gaben 21 an, sich an bestimmte Professionist:innen zu wenden. Am häufigsten wurden dabei Betreuer:innen genannt, gefolgt von Sozialarbeiter:innen und Leitungen.

> *„Nein, weil wir besprechen eigentlich bei der WG-Sitzung alles, der Anliegen hat oder Probleme hat, weil die Betreuer fragen, gibt es Probleme in der WG, passt alles in der WG, also das fragen sie schon nach, und derjenige sagt, wenn es ein Problem gibt oder Sonstiges.“ (SbW_I10, Pos. 44)*

> *„Also die Betreuer sind natürlich, aber ich bin meistens im Gespräch mit meiner Sozialarbeiterin, weil mit ihr habe ich öfters die Termine, um allgemein über meine Situation zu reden, was man da verbessern soll, was zu ändern ist.“ (CH_I1, Pos. 22)*

> *„We start to speak with the people that are working here, mostly with the boss, but it doesn't matter who.“ (TZ_I7, Pos. 32)*

In den Fokusgruppen zeigte sich diesbezüglich Diskussionsbedarf. Die Nutzer:innen artikulierten divergierende Präferenzen, die von einer ausschließlichen Ansprache der Peer-Mitarbeiter:innen bis zur Gleichsetzung sämtlicher Teammitglieder als Ansprechpersonen reichten (vgl. FG5_N1, FG5_N2, FG5_N3, FG5_N4, FG5_N5).

Bei weiteren Nutzer:innen war die bevorzugte Berufsgruppe nicht klar oder es wurden alle Mitarbeiter:innen als Ansprechpersonen gesehen. Eine Person wusste nicht, an wen sie sich wenden kann (vgl. MbW_I7). Weitere Personen gaben an, dass sie diese Möglichkeit bisher nicht in Anspruch nehmen mussten, da sie keine Beschwerden hatten (vgl. CH_I10, MbW_I4, MbW_I5, MbW_I7, TZ_I2, TZ_I3). Es wurde sichtbar, dass diese Personen nicht auffallen oder Umstände bereiten möchten und mit dem zufrieden sind, was sie erhalten.

> *„Nein, ich bin zufrieden mit dem, so wie es, so wie es läuft. Ich sage einmal so, umso mehr Mitspracherecht ein Mieter, sage ich jetzt mal, hat, umso mehr Komplikationen, glaube ich, entstehen. Dadurch die Sozialarbeiter das eigentlich eh relativ gut in der Hand haben und uns die Regeln geben, die wir, ich sage jetzt mal, brauchen als junge Erwachsene, finde ich das eigentlich relativ gut (...).“ (SbW_I6, Pos. 72)*

In den Fokusgruppen wurden unterschiedliche Erfahrungen dazu diskutiert. Die Teilnehmenden tauschten sowohl positive als auch negative Erlebnisse aus. Dabei wurde auch die Kommunikation mit Sozialarbeiter:innen thematisiert. Eine Person schilderte, dass sie kaum die Möglichkeit bekomme, ihre Anliegen vorzubringen, weil dafür keine Zeit eingeräumt werde. Eine weitere Person berichtete von verschiedenen Regelungen in den Einrichtungen, die sie als einschränkend erlebe. Eine dritte Person benannte deutlich, dass sie in der Einrichtung nicht mitbestimmen könne (vgl. FG5_N3, FG6_N5, FG6_N7). Gleichzeitig wurde sichtbar, dass diese Erfahrungen nicht von allen geteilt werden. Einige Teilnehmende konnten die genannten Einschränkungen nicht bestätigen oder verwiesen darauf, dass sich bestimmte Punkte bereits verbessert hätten. Aus ihrer Sicht ist es entscheidend, Probleme offen anzusprechen, damit gemeinsam an Lösungen gearbeitet werden kann. Damit verbinden sie die Erwartung, dass durch aktive Kommunikation und Rückmeldungen Veränderungen angestoßen werden können und dass Mitgestaltung vor allem dort gelingt, wo Anliegen konkret formuliert werden (vgl. FG5_N1, FG5_N2, FG5_N4; FG6_N1, FG6_N4).

> *„Klar, die müssen keine Karten legen; ich muss ihnen sagen, was ich jetzt wirklich brauche. Oder was ich mir wünsche, welche Betreuungen es gibt, wo ich mir sonst noch etwas holen kann. Nicht einfach nur beschweren und beschweren und warten, bis das aus dem Himmel herunterfällt.“ (FG6_N4, Pos. 153)*

Grundsätzlich überwiegen die positiven Rückmeldungen zur Berücksichtigung ihrer Anliegen und Beschwerden bzw. zur Unterstützung seitens der Einrichtungen (vgl. CH_I2, CH_I3, MbW_I1, MbW_I4, MbW_I5, SbW_I5, SbW_I10, TZ_I2, TZ_I10; FG5_N1; FG6_N1, FG6_N4).

> *„Überall werde ich gefragt, ob das für mich okay ist und so was. Also ich werde da eigentlich zu 100 % bei jeder Entscheidung mit einbezogen und nirgendwo wird über meinen Kopf hinweg entschieden, wo man glaubt, es ist gut für mich. Das ist jetzt quasi [eine] Überraschung.“ (MbW_I1, Pos. 113)*

> *„Also von meiner Seite habe ich schon das Gefühl, dass ich eigentlich eh so als Klient auch gut einbezogen werde, tatsächlich, wenn ich jetzt so drüber nachdenke.“ (TZ_I10, Pos. 75)*

Einzelne Wortmeldungen beziehen sich darauf, dass Beschwerden bei bestimmten Mitarbeiter:innen als wenig zielführend wahrgenommen werden. In solchen Fällen wird jedoch eine andere Ansprechstelle genannt oder es werden häufiger bestimmte Mitarbeiter:innen namentlich erwähnt, die bevorzugt aufgesucht werden.

> *„Wenn wir es auch, also, den Betreuern sagen, funktioniert das nicht, sie nehmen uns manchmal nicht ernst (...).“ (CH_I4, Pos. 42)*

Diese Person wendet sich dann z. B. an eine:n Peer-Mitarbeiter:in (vgl. CH_I4). Eine Person ist der Meinung, dass sie nicht mitreden kann, aber damit zufrieden ist.

> *„(...) ich will überhaupt nicht mitreden, wenn ich ehrlich bin. Ich/ Nein, nein. Aber so wie es ist, ist es nicht schlecht in meinen Augen. So wie es heute ist, weißt eh, warmer Platz, man kann sich was kochen, manchmal kriegt man was zu essen und so.“ (TZ_I1, Pos. 93)*

Eine Person wünscht sich, mehr bei der Essensauswahl mitentscheiden zu können, und eine weitere äußerte sich im Zusammenhang mit der Auswahl von Freizeitaktivitäten dahingehend, dass sie zwar sagen könne, was sie machen möchte, aber nicht wisse, ob es tatsächlich umgesetzt werde. Daher empfinde sie dies nicht als Mitbestimmung (vgl. SbW_I4; FG5_N3). Freizeitaktivitäten werden jedoch von anderen Personen als eine Möglichkeit zur Mitbestimmung genannt (vgl. CH_I5, CH_I7, SbW_I1, TZ_I4, TZ_I8, TZ_I10). Ebenso die Auswahl des Essens (vgl. TZ_I2, TZ_I7, TZ_I9) und weitere Möglichkeiten wie die flexible Terminkoordination (vgl. MbW_I3, MbW_I4, MbW_I5) oder ein unkomplizierter Zimmerwechsel (vgl. CH_I4, SbW_I6).

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Die Mitbestimmungsmöglichkeiten werden von Peer-Mitarbeiter:innen dahingehend beschrieben, dass sie sich hauptsächlich auf die vorhandenen Formate beziehen (siehe Kapitel 5.3.1). Darüber hinaus betonen sie, dass Bewohner:innen ihre Wünsche äußern können und Peers versuchen, diese umzusetzen, etwa bei Aktivitäten (vgl. PE_I5, PE_I12). Zugleich werden Nutzer:innen ermutigt, eigene Ideen für Freizeitgruppen und Angebote zu entwickeln, für andere bereitzustellen oder gemeinsam zu realisieren (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I3, PE_I8).

> *„Wichtig ist aber da das Können, nicht Müssen. Wir wollen niemand dazu drängen und überfordern, aber wenn wir merken, dass er gern will, unterstützen wir ihn dabei.“ (PE_I2, Pos. 87)*

Gleichzeitig wird wahrgenommen, dass bestimmte Wünsche und konkrete Mitsprachemöglichkeiten in manchen Einrichtungen weniger gegeben sind (vgl. PE_I9, PE_I12). Das zeigt sich etwa bei Freizeitangeboten, die von einer Peer-Person als nahezu einzige Mitbestimmungsoption beschrieben werden; zugleich sei es im Tageszentrumssetting aufgrund der großen Zahl an Nutzer:innen und ihrer unterschiedlichen Meinungen schwer, andere Formen der Mitbestimmung umzusetzen (vgl. PE_I3). Demgegenüber betonen andere, dass Mitbestimmung von Beginn an verankert sei und Wünsche durch kontinuierlichen Austausch berücksichtigt würden bzw. dass gezielt gefördert werde, eigene Entscheidungen zu treffen, um das Wohlbefinden zu stärken (vgl. PE_I6, PE_I7, PE_I11, PE_I15).

> *„Ja, man versucht immer, das Beste besser zu machen, und man hört sehr viel auf die Klienten da. Ja, weil die nutzen das ja nun mal, verstehst du. Und natürlich sollen sie sich auch wohlfühlen (...).“ (PE_I15, Pos. 80)*

> *„Das habe ich auch gelernt von den Kollegen: Man sollte niemandem etwas vorzeigen oder sagen, was er machen soll, sondern sie entscheiden selber, ob sie etwas ändern wollen. (...) Meine Aufgabe ist es, sie zu überzeugen, dass viele Sachen für sie besser sind als das, was sie jetzt machen. Und das entscheiden dann die Nutzer selber (...).“ (PE_I6, Pos. 60)*

Zwei Peer-Mitarbeiter:innen berichten, durch die Tätigkeit im Team nun besser zu verstehen, wie in Einrichtungen über Nutzer:innen entschieden wird, und aktiv an diesen Entscheidungen beteiligt zu sein (vgl. PE_I7; FG1_P3). In einer Einrichtung wird die Bewohner:innen-Vertretung als zentraler Bestandteil der Mitbestimmung beschrieben: Sie geht aktiv auf Bewohner:innen zu, um Probleme zu besprechen, und aktiviert zugleich die Bewohner:innen, sich zusammenzuschließen, in den Austausch zu gehen und damit das Miteinander zu fördern (vgl. FG3_P6). Weitere Entscheidungen, die Nutzer:innen selbst treffen können, betreffen den Wechsel der zuständigen Sozialarbeiter:innen sowie die Einrichtung und Gestaltung des eigenen Zimmers (vgl. PE_I5, PE_I6).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Die Nutzung des freiwilligen Angebots im Mobil betreuten Wohnen wird als eine hohe Stufe der Partizipation gesehen, da Nutzer:innen selbst entscheiden können, welche Unterstützung sie in Anspruch nehmen möchten. Ebenso die Gestaltung der Beratungsgespräche, da hier die Zieldefinition von den Nutzer:innen gesetzt wird (vgl. FG7_M1, FG7_M2, FG7_M3). Es wird jedoch auch angemerkt, dass es Konsequenzen gibt, wenn keine Mitarbeit gegeben ist: *„Und die Partizipation so im Beratungsgespräch ist so ziemlich: Wenn du nicht mitarbeitest, fliegst du dann irgendwann raus. Also solltest du mitarbeiten. Also Freiwilligkeit ist dann nicht so (...). Also ja, du definierst deine Ziele, aber wenn du nicht mitarbeitest, musst du irgendwann mal ausziehen.“ (FG7_M5, Pos. 122)*

Mitbestimmung äußert sich laut Aussagen insbesondere über Freizeitangebote wie Veranstaltungen oder Gruppenaktivitäten (z. B. Frauengruppen, Kreativgruppen), bei denen Nutzer:innen ihre eigenen Ideen einbringen. Deren Inanspruchnahme variiert jedoch stark, teils nehmen überwiegend dieselben wenigen Personen teil, teils eine größere Gruppe (vgl. FG7_M3, FG7_M4, FG7_M5; FG8_M2; FG9_M1 FG9_M2, FG9_M4, FG9_M5). Auch bei der Gestaltung der Wohnräume, der WG-Regeln und des Essensplans besteht die Möglichkeit, sich einzubringen (vgl. BT_I4; FG8_M2).

> *„Zum Beispiel so die WG-Regeln oder so werden gemeinsam gestaltet. Wo sie sich dann ausmachen: Wir rauchen im Wohnzimmer oder nicht? Wie macht man das mit Putzen. Braucht man einen Plan? Nein. Schafft man es selbst wieder.“ (FG8_M2, Pos. 111)*

Beschwerden und Anliegen der Nutzer:innen können jedoch nicht immer realisiert werden, dies lässt auch oft das Setting der Einrichtung nicht zu (vgl. FG7_M3, FG7_M4; FG8_M2). Zudem wird angemerkt, dass im niederschwelligen Bereich oder Mobil betreuten Wohnen oft die Räumlichkeiten oder Ressourcen dafür nicht gegeben sind, um Partizipationsformate umzusetzen (vgl. BT_I2; FG9_M1, FG9_M5). Als Partizipationsmöglichkeit wird zudem das therapeutische Taschengeld bzw. die freiwillige Mitarbeit in der Einrichtung gesehen (vgl. FG7_M4; FG9_M4, FG9_M6) und auch die Bewohner:innen-Vertretungen bringen Anliegen der Nutzer:innen in Teamsitzungen ein:

> *„Andere Bewohnerinnen und Bewohner können Sachen an ihn herantragen, wenn die nicht direkt zu uns kommen wollen, und dann trägt er es an uns heran. Genau, dann wird er immer wieder regelmäßig, regelmäßig schon längere Abstände, ins Team eingeladen.“ (BT_I4, Pos. 27)*

5.3.3. Mitbestimmung(smöglichkeiten) für Nutzer:innen durch Peer-Arbeit

Perspektiven Nutzer:innen

Nur wenige Aussagen der Nutzer:innen weisen explizit auf einen Zusammenhang zwischen Peer-Arbeit und Mitbestimmung hin. Zwei Personen betrachten die Peer-Mitarbeiter:innen als zentrale Beschwerdestelle, da sie den Eindruck haben, dass ihre Anliegen dort tatsächlich Veränderungen bewirken (vgl. CH_I4, CH_I5). Peer-Mitarbeiter:innen organisieren teilweise Formate, die mit

Mitbestimmung assoziiert werden, oder vernetzen Nutzer:innen untereinander (vgl. CH_I4, CH_I5, MbW_I1, TZ_I10). Auch in Bezug auf Freizeitgestaltung verbinden Nutzer:innen die Peer-Arbeit mit Beteiligungsmöglichkeiten, es wurde das Gefühl formuliert, dass auf Wünsche eingegangen wird, und es wurden dialogische Planungs- und Durchführungsprozesse beschrieben (vgl. CH_I5, CH_I11, MbW_I3, TZ_I10).

Die Rolle der Peer-Mitarbeiter:innen in Bezug auf Mitbestimmung zeigt sich auch darin, dass einige Nutzer:innen selbst Peer-Mitarbeiter:in werden möchten. Dreizehn Personen gaben an, Interesse an der entsprechenden Ausbildung zu haben (vgl. CH_I4, CH_I11, MbW_I1, MbW_I5, SbW_I5, SbW_I9, TZ_I6, TZ_I10; FG5_N3, FG5_N5; FG6_N1, FG6_N4, FG6_N8). Hervorgehoben wird insbesondere die Möglichkeit, andere zu unterstützen, sowie der niederschwellige Zugang:

> *„Aber ich habe eine tolle Unterstützung bekommen, dass ich wieder für mich da sein kann und für meine Kinder. Ich find’s toll (…). Ich will auch einer davon sein, dass wirklich mit Gefühl jemanden helfen.“ (FG6_N4, Pos. 173)*

> *„Und ich war sehr positiv überrascht, dass die Vorstrafen in dem Fall kein Hindernis sind. Und das war auch was total Leiwandes und Schönes dann dort, wo ich mich als Peer vorstellen war, weil ich einfach offenherzig alles erzählen habe können. Ich habe nichts verheimlichen müssen (…).“ (MbW I5, Pos. 56)*

Wobei zwei Personen angaben, dass sie sich wünschen würden, dass der Zugang dazu noch einfacher wäre (CH_I4, TZ_I6).

> *„(…) es gibt eine Peer-Ausbildung und Mindestvorschriften, aber es kümmert sich niemand darum, wie man diese erfüllen soll. (…) Wenn es damit Probleme gibt, dann sortiert man die Leute aus und verwehrt diese Chance des Wiedereinstiegs von vorneherein.“ (TZ I6, Pos. 30)*

Mit Mindestvorschriften meint die Person, dass sie per E-Mail oder Telefon erreichbar sein muss, jedoch keine Unterstützung erhält, um diese Anforderungen überhaupt erfüllen zu können (vgl. TZ_I6). Eine andere Person erwähnte, dass sie das im Rahmen der Ausbildung erforderliche Praktikum gerne in ihrer Einrichtung absolvieren würde, da sie dort bereits Anknüpfungspunkte hat. Dies sei jedoch nicht möglich (vgl. CH_I4).

Eine Person begann die Ausbildung, ohne sie abzuschließen, und bewertete die Möglichkeit der Teilnahme an Teamsitzungen während des Praktikums positiv (vgl. FG6_N3). In der zweiten Fokusgruppe wurde die Einbindung einer Peer-Person in Teamsitzungen ebenfalls positiv konnotiert, insbesondere im Hinblick auf zugeschriebenes Durchsetzungsvermögen. Gleichzeitig wurde von anderen hervorgehoben, dass Peers über ein geringes Mitspracherecht verfügen und als „kleinstes Rad am Wagen“ wahrgenommen werden (vgl. FG5_N1, FG5_N2, FG5_N4).

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Drei Peers sehen durch ihre Arbeit kein direkt erhöhtes Mitspracherecht der Nutzer:innen, jedoch wird von ihnen und weiteren Peers angemerkt, dass sie als Sprachrohr fungieren, das die Bedürfnisse der Nutzer:innen ins Team einbringt (vgl. PE_I9, PE_I14, PE_I15; FG1_P1, FG1_P2; FG3_P5).

> *„Ich glaube, nicht mehr Mitspracherecht, ich glaube ganz einfach, es ist jemand da, der sich für die Leute einsetzt. Das war vorher im Team nicht. Das ist, glaube ich, der große Unterschied. Mitspracherecht, sie haben jetzt ein Sprachrohr, würde ich es nennen. Sie haben jemanden, der ihre Bedürfnisse ins Team mit einbringt. Und das ist, glaube ich, der große Unterschied einfach.“ (FG1_P2, Pos. 177)*

Ein:e Peer-Mitarbeiter:in betont daher, dass es wichtig sei, mehr Peers im Team zu haben, um die Meinungen und Anliegen der Nutzer:innen besser vertreten zu können (vgl. FG1_P2). Ein:e Teilnehmer:in einer Fokusgruppe hebt auch hervor, dass durch die Peer-Arbeit Kontakte und Kommunikation entstehen, die niederschwelliger sind als der Zugang zu Leitungen. Dies wird vor allem durch das gemeinsame Arbeiten mit Nutzer:innen erreicht und von weiteren Peers bestätigt (vgl. PE_I10; FG2_P1, FG2_P4, FG2_P7). Das gemeinsame Arbeiten ist für eine:n weitere:n Teilnehmer:in ausschlaggebend, um Partizipation zu ermöglichen, nämlich die Nutzer:innen gezielt zu fragen, was sie brauchen, anstatt über sie zu entscheiden (vgl. FG2_P6). Hilfreich ist dabei vor allem die gemeinsame Vertrauensbasis:

> *„Und es war am Anfang recht schwer, die Informationen irgendwie rauszukriegen, aber das hat sich dann mit Steigerung des Vertrauens/ Also man merkt es. Von Zeit zu Zeit wird es jetzt auch immer besser (…). Weil wenn es nicht vertrauen, dann sagen sie, dann etwas gerne hätten oder was schön wäre.“ (PE_I10, Pos. 106–108)*

Ein Tätigkeitsbereich einzelner Peers ist die regelmäßige Abstimmung mit den Bewohner:innen-Vertretungen. Dies und die Möglichkeit, Freizeitaktivitäten selbst zu planen, werden ebenfalls als wichtige Partizipationsformate genannt (vgl. PE_I10; FG3_P3, FG3_P7). Ein:e Peer-Mitarbeiter:in einer Fokusgruppe hebt hervor, dass in Entlastungsgesprächen gezielt auf die Bedürfnisse der Bewohner:innen eingegangen und anschließend überlegt wird, wie diese Anliegen sinnvoll ins Team eingebracht werden können (vgl. FG3_P7). Ein:e weitere:r Teilnehmer:in betont, dass er:sie durch das Sammeln von mehr Informationen über die Nutzer:innen in der Lage ist, deren Themen verstärkt ins Team einzubringen und so Veränderungen anzustoßen (vgl. FG4_P8). In einem Einzelinterview schilderte die Peer-Person, sie nehme sich noch nicht voll als Stimme wahr, bringe sich aber bereits „flüsternd“ im Team für die Belange der Nutzer:innen ein (vgl. PE_I8). Zudem wird das Einbringen von Anliegen von Peer-Mitarbeiter:innen teilweise neu konzipiert, beispielsweise durch die Implementierung neuer Beteiligungsformate oder eine veränderte Positionierung des Beschwerdekastens (vgl. PE_I4, PE_I10).

> *„Weil das war früher (…) der Feedback-Kasten war genauso da beim Warteraum und da habe ich aber gesagt, wenn ich wirklich ein Feedback geben würde, würde ich jetzt nicht vor alle (…). Dann haben wir gesagt, da hinten, und das wurde sofort von der Leitung, ah, das ist schon schlau. Jetzt hängt es da hinten. Wenn wer will, ohne dass er gesehen wird, füllt das anonym aus (…).“ (PE_I4, Pos. 130–132)*

Peers übernehmen eine Vorbildfunktion und motivieren Nutzer:innen, ihre eigenen Herausforderungen zu bewältigen. Die geteilten Erfahrungen der Peers wirken inspirierend und zeigen, dass es möglich ist, trotz schwieriger Lebensumstände, an der Verbesserung der eigenen Situation zu arbeiten (vgl. FG4_P3, FG4_P6).

> *„(…) manche werden durch dich motiviert, wenn sie wissen, wenn du auch was erlebt hast, auch obdachlos gewesen bist oder ein Suchtproblem hattest oder von Flucht, von allen möglichen Schicksalsschlägen betroffen warst und trotzdem hier noch sitzt und ein Peer bist, ja, das ist auch irgendwie eine Motivation für die.“ (FG4_P6, Pos. 236)*

Die folgenden Zitate verdeutlichen unterschiedliche Verständnisse dessen, was seitens der Peer-Mitarbeiter:innen unter Partizipation verstanden und umgesetzt wird:

> *„Dieses Miteinanderarbeiten. Und auch jetzt mal die Klienten fragen, was braucht ihr. Nicht, das brauchst du, das musst du machen, sondern was brauchst du, dass du es machst, ja. Und das ist, glaube ich, part of the game bei uns.“ (FG2_P6, Pos. 255)*

> *„Partizipation an sich, wir machen relativ viel Ausflüge und Veranstaltungen, was jetzt eher Bespaßen ist als Partizipation, aber ich habe jetzt neu eingebracht, dass wir eine Gruppe machen zu den Ausflügen, dass die Leute selber planen, wo sie hinwollen. Dass man eben*

Speisekarte in der Kantine eben gemeinsam bespricht, magst du ein bisschen was, mir fällt nichts mehr ein.“ (FG3_P3, Pos. 26)

„Pass auf, was du jetzt tust, wohl überlegen, was du jetzt preisgibst, und viel oft ist es, dass die Bewohner unter sich Entlastungsgespräche führen, was sehr, sehr der Betreuung erleichtert, den Tag, den Tagesablauf und viel, viel besser und professioneller zugreifen können und mitwirken können, um den Tag rüberzubringen ohne akut, dass dieses Akutsein ausufert oder sich verschlimmert. Ein Mehrwert der Partizipation ist für mich.“ (FG3_P6, Pos. 73)

Zu den Freizeitangeboten zählen auch Ausflüge und Gruppenaktivitäten, die häufig von Peers initiiert und gestaltet werden. Zugleich ermutigen Peers Nutzer:innen, selbst Angebote zu entwickeln oder Vorschläge einzubringen, etwa für eine Frauen- oder Sportgruppe (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I5; FG3_P1, FG3_P3, FG3_P5). Zudem gibt es eine gemeinsam mit Bewohner:innen erstellte Hauszeitung (vgl. FG3_P3) sowie Nachbetreuung für ehemalige Bewohner:innen, die beispielsweise als Portier:innen oder in der Küche der Einrichtung arbeiten (vgl. FG3_P6). Unter Partizipation wird von einigen Fokusgruppenteilnehmer:innen zudem das therapeutische Taschengeld verstanden, da finanzielle Ressourcen Handlungsmöglichkeiten schaffen (vgl. FG3_P1, FG3_P5, FG3_P7). Auch betonte eine Peer-Person, dass der Partizipationsgedanke im gesamten Team verankert sei und nicht als peer-spezifisch verstanden werden könne (vgl. PE_I1).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Peers werden als eine zusätzliche personelle Ressource erlebt, die es ermöglicht, Formate umzusetzen, die zur Partizipation beitragen (z. B. verschiedene Austauschformate, Bewohner:innenversammlungen) oder dazu genutzt werden können, Ideen und Anliegen der Nutzer:innen zu sammeln (vgl. BT_I1; FG7_M3; FG8_M1; FG9_M1, FG9_M2).

„Ja, so, eben wenn wir Ressourcen haben mit Peers, was wir sonst personell nicht haben, geht es viel leichter, solche Dinge zu verwirklichen dann auch und nicht nur die Ideen zu sammeln. Und dann liegt es brach, ja genau.“ (FG9_M2, Pos. 100)

„Auch hier die Rolle der Peers, die halt vor Ort ist. (…) Die es nicht nur übermittelt, sondern auch empfängt, also nicht nur Infos weitergibt, sondern eben auch aufnimmt, Beschwerden unter anderem. Auch das, glaube ich, ist eine wesentliche Ressource. Betreuung hat oft keine Zeit, die müssen schauen, dass Abläufe funktionieren. Da bleibt keiner stehen und hört dann noch zu. Peers machen das.“ (FG8_M1, Pos. 124)

Die Peer-Mitarbeiter:innen übernehmen die Organisation von Freizeit- und Gruppenaktivitäten und holen dafür vorab die Wünsche der Nutzer:innen ein. Darüber hinaus motivieren sie Nutzer:innen eigene Unternehmungen zu machen (vgl. BT_I4; FG7_M1, FG7_M2; FG9_M1, FG9_M3, FG9_M4, FG9_M5). Ein Vorteil wird dabei in der niederschwelligen Kommunikation gesehen, etwa in Leichter Sprache oder mithilfe von Piktogrammen (vgl. FG8_M1). Über die Angebotsgestaltung hinaus kann die Peer-Arbeit eine Vorbildwirkung entfalten und Perspektiven für Nutzer:innen eröffnen:

„Und diese Peer-Ausbildung so auch als Ziel sehen. Nicht alle davon machen das dann. Aber ich glaube, es hilft auch, Perspektiven wahrzunehmen in einer gewissen Zeit, weil man das vielleicht so als Perspektive oder als Ziel sich herausarbeitet. Und die Peer-Mitarbeiter:innen arbeiten auch viel damit. (…) Mir ging es da auch so und jetzt habe ich diese Ausbildung gemacht und die Ausbildung ist so super (…).“ (FG9_M1, Pos. 73)

5.3.4. Wünsche in Bezug auf Partizipation

Perspektiven Nutzer:innen

Auf die Frage nach Wünschen zur Partizipation gaben 20 Personen aus den Einzelinterviews an, keine Wünsche zu haben, oder betonten erneut, dass sie zufrieden seien. Einzelne Wortmeldungen bezogen sich auf das Interesse, selbst Peer-Mitarbeiter:in zu werden, wie oben bereits erwähnt wurde. Eine Person wünschte sich mehr Weiterentwicklungsmöglichkeiten für Frauen (vgl. CH_I11). Weitere Wünsche, bei denen kein direkter Zusammenhang zur Partizipation erkennbar ist, waren der Wunsch nach mehr Gemeinschaft unter den Bewohner:innen (vgl. CH_I1, SbW_I9) und ein rechtzeitiges Eingreifen bei Streitigkeiten (vgl. CH_I5). Einige Personen wiesen jedoch darauf hin, dass in der Einrichtung auf Wünsche kaum eingegangen werde, etwa bei der Essensauswahl oder der Verteilung von Spenden (vgl. TZ_I12; FG5_N1, FG5_N3, FG5_N5).

> *„Die gehen eigentlich sehr selten auf die Leute ein. Die wirken fast nie/ Ich meine, dass man sagen kann, die tun auf die Wünsche von den Leute irgendwie eingehen, die machen nach denen ihrem Gutdünken, wie gesagt, die machen, wie sie wollen, und nicht, was die Leute sagen, eher das Gegenteilige (…).“ (TZ I12, Pos. 66)*

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Wünsche zur Verbesserung der Partizipation wurden kaum geäußert. Zwei Teilnehmer:innen regten an, Texte und Bescheide in einfacher Sprache zu formulieren, um die Verständlichkeit zu erhöhen (vgl. FG2_P4, FG2_P5). Zudem wurde der Abbau von Vorurteilen gegenüber obdachlosen Menschen gewünscht (vgl. PE_I15) sowie die Beteiligung der Nutzer:innen an Entscheidungen, beispielsweise zu Essensausgabezeiten; zugleich wurde auf die Schwierigkeit hingewiesen, allen Interessen gleichermaßen gerecht zu werden (vgl. PE_I3).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Wünsche wurden in den Fokusgruppen mit Leitungen und Sozialarbeiter:innen eher allgemein und nicht im Engeren auf Partizipation bezogen formuliert. Einige Betreuer:innen wünschen sich mehr Möglichkeiten für Nutzer:innen, um mitbestimmen zu können, beispielsweise bei den WG-Regeln (vgl. BT_I4; FG8_M1, FG8_M2).

> *„Bei uns im Haus. Ich sag das, weil ich es mir anders wünsche, leider mehr über die Klient:innen gesprochen wird als mit den Klient:innen. Ich wünsche mir, dass da mehr Austausch, mehr Angebote setzen. Es hapert einfach an den Ressourcen. Ja, das ist das. Ja, das muss alles bezahlt werden.“ (FG8_M1, Pos. 106)*

> *„Ja, ich glaube auch, dass [es] immer wieder die Möglichkeit gibt, Sachen mitzubestimmen, mitzuentscheiden. Was jetzt nicht nur Ausflüge betrifft.“ (FG8_M2, Pos. 131)*

> *„Also das würde ich mir schon für alle Wohnungslosen-Einrichtungen wünschen, dass alle, die das nutzen, so ernst genommen werden, dass es nicht nur ums Überleben geht und um das Wildeste durch[zu]bringen, sondern wirklich ein Gefühl zu haben, da werde ich ernst genommen (…).“ (BT_I4, Pos. 37)*

Eine weitere Person spricht jedoch an, dass Mitbestimmung die Bereitschaft der Nutzer:innen voraussetzt, die bestehenden Angebote auch zu nutzen:

> *„Alles, was man so anbietet, wo man denkt, geh mit walken oder spazieren oder Fahrrad fahren oder irgendwas. (…) Alles bezahlt, alles organisiert. Wir sind glücklich, wenn die Hälfte mitfährt. Meistens ist es nicht einmal die Hälfte, die wirklich mitfährt. Wo sie einfach sagen: Lass mich in Ruhe, ich will zu Hause und will nichts machen. Es gäbe genug Leute, die, die könnten mehr.“ (BT_I1, Pos. 56)*

5.3.5. Möglichkeiten der Mitbestimmung für Peer-Mitarbeiter:innen

Perspektiven Peer-Mitarbeiter:innen

Möglichkeiten der Mitbestimmung werden aus Perspektive der Peer-Mitarbeiter:innen auf unterschiedlichen Ebenen verortet. Ein Bereich, der genannt wird, ist eine Art Sprachrohr-Rolle für Nutzer:innen, die aktiv in Teambesprechungen eingebracht wird, zum Beispiel bei Klient:innenbesprechungen (vgl. FG1_P2; FG3_P7).

> *„Und das ist halt die andere Seite einer Klientenbesprechung, wo ich vielleicht meine Kollegen zum Nachdenken bringe, ist okay. Vielleicht kann man das nochmal anders ändern oder vielleicht denkt ihr mal drüber nach, bevor man so eine Entscheidung trifft.“ (FG1_P2, Pos. 34)*

> *„Und da bin ich halt aufgestanden und habe gesagt, nein, also das finde ich unfair, das/. Jetzt stellt euch einmal vor, ihr seid in dieser Situation, ja, macht das Ding da, ja, es ist eh eiskalt draußen, ja, im Winter, und du musst jetzt da 12 Stunden draußen sein. Da sage ich, also das finde ich nicht richtig, habe ich gesagt, ja. So nachgeschaut [murmelt], ist eh nur eine Kleinigkeit gewesen. Ja. Na, ist wurscht, dann schreiben wir halt, na, passt schon, braucht er nicht raus. Da stehe ich dann schon auf und sage, so, jetzt passt es mir nicht, ja.“ (FG1_P1, Pos. 71)*

Ein:e Peer-Mitarbeiter:in äußert, dass Veränderungen durch die Einbindung der Peer-Perspektive möglich sind, jedoch Zeit benötigen (vgl. FG1_P2). Eine Peer-Person bringt ihre Ideen ohne Zögern direkt bei der Teamleitung ein; andere betonen, dass Entscheidungen grundsätzlich im Team getroffen werden. Liegt die Entscheidungskompetenz bei der Leitung, wird nach Möglichkeit stets versucht, alle einzubeziehen (vgl. PE_I1, PE_I2, PE_I3, PE_I4, PE_I12). Mitbestimmung wird zudem bei der Auswahl neuer Peer-Kolleg:innen thematisiert, wobei darauf geachtet wird, dass diese ins Team passen.

> *„Wir gehen zum Kurs hin und schauen, wer würde charakterlich zu uns passt und auch ins Team passen würde von seiner Art her.“ (FG1_P2, Pos. 57)*

In einzelnen Einrichtungen werden Mitbestimmungsmöglichkeiten auch daran festgemacht, dass das Peer-Angebot neuen Nutzer:innen frühzeitig vorgestellt wird, Stellenbeschreibungen gemeinsam ausformuliert werden, Peers im Tandem mit der Sozialen Arbeit agieren und sie am Bewerbungsprozess für die Peer-Ausbildung beteiligt sind. Zudem wird die Initiierung neuer Angebote für Nutzer:innen durch Peers als weitere Form der Mitbestimmung genannt (vgl. PE_I2, PE_I3, PE_I4, PE_I5, PE_I7, PE_I11).

Gleichzeitig gibt es auch Stimmen, die sich im Team nicht ausreichend gehört fühlen (vgl. PE_I9; FG1_P3). Eine Person etwa problematisiert, dass sie zwar für Partizipationsthemen in der Einrichtung zuständig sei, hierzu jedoch seit Längerem nichts umgesetzt habe, da dies im niederschwelligen Bereich schwer realisierbar sei (vgl. PE_I4). Die Erfahrungen der Peer-Mitarbeiter:innen fließen nicht nur in die direkte Arbeit ein, sondern auch in die Weiterentwicklung des Peer Campus und der Peer-Ausbildung. Direkte Rückmeldungen bei Vernetzungstreffen, Fragebogenerhebungen und die Teilnahme an Veranstaltungen werden als wichtige Aspekte hervorgehoben, um einerseits die Ausbildung immer wieder anzupassen und andererseits mehr Aufmerksamkeit für die Peer-Arbeit zu schaffen (vgl. PE_I3, PE_I13; FG1_P2; FG2_P6; FG3_P7). Ebenso fließen auch Rückmeldungen (ehemaliger) Nutzer:innen ein, die sich für die Peer-Ausbildung beworben haben (z. B. in Bezug auf den Bewerbungsprozess) (vgl. PE_I3).

Manche Befragte wünschen sich, dass mehr Möglichkeiten geschaffen werden, um zu partizipieren oder sich einzubringen, zum Beispiel als Bezugsbetreuung oder Kursleitung bei der Peer-Ausbildung (PE_I12, PE_I13).

Perspektiven weiterer Professionist:innen

Aus Sicht weiterer Professionist:innen wird betont, dass Peer-Mitarbeiter:innen aktiv ihre Sichtweisen in Teamsitzungen und Supervisionen einbringen oder Anliegen direkt an die zuständige Berufsgruppe weitergeben (vgl. BT_I3; FG9_M2, FG9_M3, FG9_M4). Ihre Mitwirkung erstreckt sich teils auch auf übergeordnete Formate wie Strategiegruppen und Qualitätszirkel; gleichzeitig weist eine Person darauf hin, dass diese zusätzlichen Aufgaben oft eine Überlastung für Peer-Mitarbeiter:innen darstellen können (vgl. FG9_M5).

5.3.6. Peer-Ausbildung

Aus Sicht der Peer-Mitarbeiter:innen wird die Peer-Ausbildung[7] als Chance für Veränderung und beruflichen Einstieg gesehen, insbesondere für Menschen mit Lücken im Lebenslauf (vgl. PE_I1, PE_I13; FG1_P1, FG1_P2, FG1_P3).

> *„Und auch das ist ein Riesenproblem für wohnungslose Menschen, dass du gar nicht die Möglichkeit bekommst, wieder in einen Job reinzukommen. Deswegen ist dieser Peer-Kurs, ah, Gold wert eigentlich, für Leute, die wirklich arbeiten wollen und die wirklich ihr Leben in den Griff kriegen wollen, weil du hast ein Einkommen und du hast die Chance, dass du es besser machen kannst. Kriegst nirgendwo anders in der Privatwirtschaft und das ist das Traurige auch.“ (FG1_P2, Pos. 111)*

> *„(…) beim Auswahlverfahren ist es nicht relevant, ob du im Gefängnis gesessen bist, ob du eine Drogenvergangenheit hast, pipapo, das ist da nicht relevant. Das heißt, sie wissen sehr wohl, dass sie jemanden einstellen, der vielleicht zehn Jahre gesessen ist, genau, und das ist halt schon einmal eine Chance, wo ich sage, die findest du so nicht mehr (…).“ (PE_I1, Pos, 224)*

> *„Das Motto (..) ist: Du bist wichtig. Und das erste Mal seit Langem habe ich mich während der Ausbildung als jemand gefühlt, der wichtig ist und etwas beizusteuern hat.“ (PE_I13, Pos. 16)*

Zugleich zeigt sich, dass die Absolvierung der Ausbildung auch in prekären Lebenslagen möglich ist und dass der Kurs nicht nur berufliche Perspektiven eröffnet, sondern auch zur persönlichen Stabilisierung beitragen kann, etwa durch die Unterstützung therapeutischer Prozesse sowie durch die Begleitung durch Sozialarbeiter:innen bei offenen Themen wie Schulden, Anbindung an Hilfesysteme oder Sucht, wobei dies stets an der Bereitschaft der Auszubildenden ausgerichtet ist (vgl. PE_I2; PE_I3).

Teilnehmer:innen der Peer-Fokusgruppen sprachen zudem an, dass sie der Sozialbereich schon länger interessiere (vgl. FG3_P4, FG3_P7). *„Ich habe auch schon relativ früh gemerkt, dass mich so der soziale Bereich irgendwie sehr interessieren würde, aber irgendwie ein Studium, also so dachte ich früher, der einzige Weg ist halt zu studieren (…)“ (FG3_P4, Pos. 137).* Die intensive Auseinandersetzung mit der eigenen Vergangenheit im Rahmen der Peer-Ausbildung wird als herausfordernd, aber auch als lohnend beschrieben (vgl. PE_I1, PE_I5; FG1_P3; FG2_P7). Ein Teilnehmer berichtet, dass die Entscheidung, die Ausbildung trotz anfänglicher Zweifel fortzusetzen, die beste seines Lebens war:

> *„Ich habe zwei Monate die Ausbildung gemacht, habe parallel Vollzeit gearbeitet als Kellner, und dann wollte ich es hinschmeißen, die Ausbildung, wo ich mir gedacht habe, willst du wirklich Pandoras Büchse wieder öffnen und die Vergangenheit wieder hervorholen und ist das notwendig. Und dann habe ich mich doch umentschieden und habe den Job gekündigt und habe die Ausbildung gemacht. Und [es] war die beste Entscheidung in meinem Leben. Ich muss mich nicht verstellen, ich muss nicht lügen, ich mache keinen Hehl aus meiner Vergangenheit.“ (FG2_P7, Pos. 235)*

[7] Dieser Aspekt wurde ausschließlich aus Perspektive der Peer-Mitarbeiter:innen erhoben.

Manche Befragte plädieren dafür, die Ausbildung sichtbarer zu machen, denn Peers hätten eine Ausbildung, die andere in der WWH so nicht haben: *„Aber ich behaupte, jeder, der diese Peer-Ausbildung erfolgreich macht, hat ein besseres Wissen wie viele andere in der WWH. Und das muss man vielleicht auch der breiten Öffentlich[keit] in der WWH mal sagen, hey Freunde, da steht eine Ausbildung dahinter.“* (FG1_P2, Pos. 167)

Darüber hinaus plädiert eine Peer-Person dafür, die Ausbildung mit ECTS-Punkten zu versehen, um die formale Anerkennung und Anrechenbarkeit der erworbenen Kompetenzen über die WWH hinaus zu sichern, etwa für weiterführende Ausbildungen (vgl. PE_I3). Peers tragen, wie bereits angesprochen, aktiv zur Weiterentwicklung der Ausbildung und der Peer-Tätigkeit bei (vgl. FG2_P7; FG3_P6). *„Ihr habt ja die Ehre und das Glück, dass ihr einen neuen Beruf habt, den ihr selbst entwickelt.“ (FG2_P7, Pos. 172)*

In den Fokusgruppen werden auch Unterschiede in den Ausbildungsjahrgängen thematisiert (vgl. FG1_P2, FG1_P3; FG2_P1, FG2_P6; FG3_P1, FG3_P6, FG3_P7; FG4_P4, FG4_P7). So etwa spezifische Herausforderungen während der Covid-19-Pandemie durch die Online-Teilnahme (vgl. FG2_P6), unterschiedlich bevorzugte Module (vgl. PE_I10; FG1_P1) und die Zunahme der Diversität der Teilnehmer:innen (vgl. FG4_P7). Positiv hervorgehoben wird zudem, dass es mittlerweile einfacher geworden sei, Praktikumsstellen zu finden (vgl. FG4_P4, FG4_P7). Zugleich wird angemerkt, dass das Curriculum noch weiter angepasst bzw. überarbeitet werden sollte (vgl. PE_I13). Peers bieten auch Unterstützung an, wenn Personen nicht zur Ausbildung zugelassen werden:

> *„Wir waren aber da für sie und wir haben wirklich mit ihnen gewartet und haben gewartet, bis diese E-Mail kommt, und dann auch sie aufzufangen, weil für den einen ist das natürlich leichter zum Verkraften, für den anderen war das der Weltuntergang, weil es oft auch die letzten Perspektiven für den Menschen sind, ja, was sie noch haben, weil sie wissen, sie können in einem normalen Job körperlich, gesundheitlich nicht mehr arbeiten, und sie dann aufzufangen ist natürlich auch wieder so ein Teil, wo ich sage, da bin ich gerne dabei und ist mir auch sehr wichtig, aber ist natürlich auch schlimm mit anzuschauen, wie fertig sie sich machen, weil sie suchen die Fehler bei sich (…).“ (PE_I1, Pos. 222)*

Gleichzeitig wird kritisch angemerkt, dass für die Ausbildung Personen aufgenommen werden, die diese nicht abschließen oder anschließend nicht als Peer arbeiten möchten (vgl. PE_I2, PE_I6).

> *„(…) viele brechen ab oder wollen nicht arbeiten oder sind nicht zu motivieren. (…) Also wenn man sowas ändern kann oder nur mehr, aber das kann man nie wissen oder so (…).“ (PE_I6, Pos. 68)*

Als herausfordernd wird empfunden, wenn gemeinsam mit Nutzer:innen verfolgte Ausbildungsziele scheitern, etwa durch Ablehnung in der Peer-Ausbildung oder fehlende passende Stellen im Anschluss (vgl. PE_I1, PE_I2).

Verhältnis Theorie und Praxis

Die Verbindung von Theorie und Praxis im Rahmen der Peer-Ausbildung wird von den Peer-Mitarbeiter:innen unterschiedlich wahrgenommen (vgl. PE_I10; FG1_P2; FG4_P6).

> *„Also ich sag für mich immer, der Peer-Kurs hat mir so Sockeln zur Verfügung gestellt, aber in der Praxis habe ich erst die Säulen aufgebaut.“ (vgl. FG4_P8, Pos. 229)*

> *„Man wird relativ gut vorbereitet für den Schritt hinaus in die Berufswelt. Obwohl es sind 10 bis 15 % vom Lerninhalt, 85–90 % macht es dann wirklich in der Einrichtung, wo man sich dann. Ich glaube, jeder muss sich individuell seinen Platz selber suchen (…).“ (vgl. PE_I10, Pos. 124)*

Es wird zwar angemerkt, dass einige Themen in der Ausbildung zu kurz kommen, jedoch nicht näher beschrieben, welche, und es wird festgestellt, dass Einrichtungen oft zu wenig über die Arbeit als Peer wissen (vgl. FG1_P3; FG3_P7; FG4_P7). Eine stärkere Ausrichtung der Ausbildungsinhalte auf die Praxis wird insbesondere für Teilnehmende der Peer-Ausbildung ohne bisherige Arbeitserfahrung als hilfreich erachtet (vgl. PE_I3). Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Peer-Ausbildung werden grundsätzlich sehr positiv bewertet (vgl. PE_I4, PE_I5, FG3_P6). Besonders das Praktikum wird als hilfreich angesehen, um herauszufinden, in welchem Rahmen die Peer-Arbeit am besten ausgeführt werden kann (vgl. FG1_P3; FG3_P1). Darüber hinaus wird das Praktikum grundsätzlich als positiv erlebt: *„Also es war wirklich so, wie ich es mir vorgestellt habe, ja. Offen und es wurde auch auf meine Wünsche oder Bedürfnisse eingegangen während dem Praktikum und (…) ja, das war, das habe ich noch nie erlebt irgendwo, ja.“ (PE_I1, Pos. 20)*

5.4. Typenbildung auf Basis der Nutzer:innen-Interviews

Die Analyse der Nutzer:innen-Interviews bildete die Grundlage für 37 Fallzusammenfassungen, die als Datenbasis für die Entwicklung von Typen dienten. Entlang der zentralen Themenblöcke (siehe Kapitel 4.2.2) wurden diese Zusammenfassungen für drei Bereiche erstellt: (1) Erfahrung mit Peer-Arbeit, (2) Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit, (3) Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten. Zusätzlich wurde in den Fallzusammenfassungen der Leistungsbereich ausgewiesen, den die Nutzer:innen zum Zeitpunkt des Interviews in Anspruch nahmen. Für die Typenbildung wurde der Merkmalsraum auf die thematischen Bereiche sowie die Leistungsbereiche festgelegt (vgl. Kuckartz/Rädiker 2022: 184). Ziel der Typenbildung ist es, die Nutzer:innen-Perspektive auf Peer-Arbeit zu beschreiben und explorativ zu prüfen, ob sich Hinweise auf thematische Muster in den Leistungsbereichen sowie über die Leistungsbereiche hinweg zeigen.

Die Typenbildung erfolgte in Form eines Interpretationsworkshops des Forschungsteams. Im Vorfeld wurden alle Fallzusammenfassungen so aufbereitet, dass sie als Themenkarten für den Interpretationsprozess vorlagen. Aufgrund der geringen Datendichte zum Bereich „Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten“ wurde entschieden, die Typenbildung auf die Bereiche/Merkmale „Erfahrung mit Peer-Arbeit“ sowie „Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit“ zu fokussieren. Dazu wurden die jeweils relevanten Ausprägungen bzw. Themen inklusive zugehörigem Leistungsbereich ausführlich in zwei Kleingruppen diskutiert, Dimensionalisierungen (inhaltliche Verschränkungen, Gemeinsamkeiten, Unterscheidungen) vorgenommen und durch stetiges Vergleichen und Kontrastieren mögliche Typen gebildet und verschriftlicht. Die jeweiligen Themenkarten konnten so den entstehenden Typen zugeordnet werden (vgl. Kuckartz/Rädiker 2022: 184). In einem nächsten Schritt stellten sich die Kleingruppen zur diskursiven Validierung ihre Überlegungen gegenseitig vor. Eine erste Typendefinition des Merkmalsraums „Erfahrung mit Peer-Arbeit“ zentrierte sich auf vier Typen, die wie folgt zusammengefasst werden können:

- Nicht bekannt/nicht genutzt
- Bekannt/nicht genutzt
- Nicht bekannt/genutzt
- Bekannt/genutzt

Die erste Definition von Typen im Merkmalsraum „Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit“ konnte in drei Typen zusammengefasst werden:

- Keine Unterscheidung zwischen Berufsgruppen/kein bestimmter Mehrwert
- Unterscheidung durch unterschiedliche Tätigkeiten

- Niederschwelligkeit, Nähe zu Nutzer:innen

In einem weiteren Schritt versuchte das Forschungsteam, die Typen zusammenzuführen und damit nochmals zu reduzieren und zu verdichten (vgl. Kuckartz/Rädiker 2022: 190). Daraus ergaben sich folgende vier Typen:

- Bekannt/nicht genutzt
- Bekannt/genutzt
- Keine Unterscheidung
- Unterscheidung durch Tätigkeiten/Nähe

Anschließend erfolgte die Zuordnung der Fallzusammenfassungen zu den Typen. Aufgrund vieler Überschneidungen konnten die Typen erneut reduziert und konkretisiert werden, dadurch ergab sich die folgende finale Darstellung und Bezeichnung der identifizierten Typen:

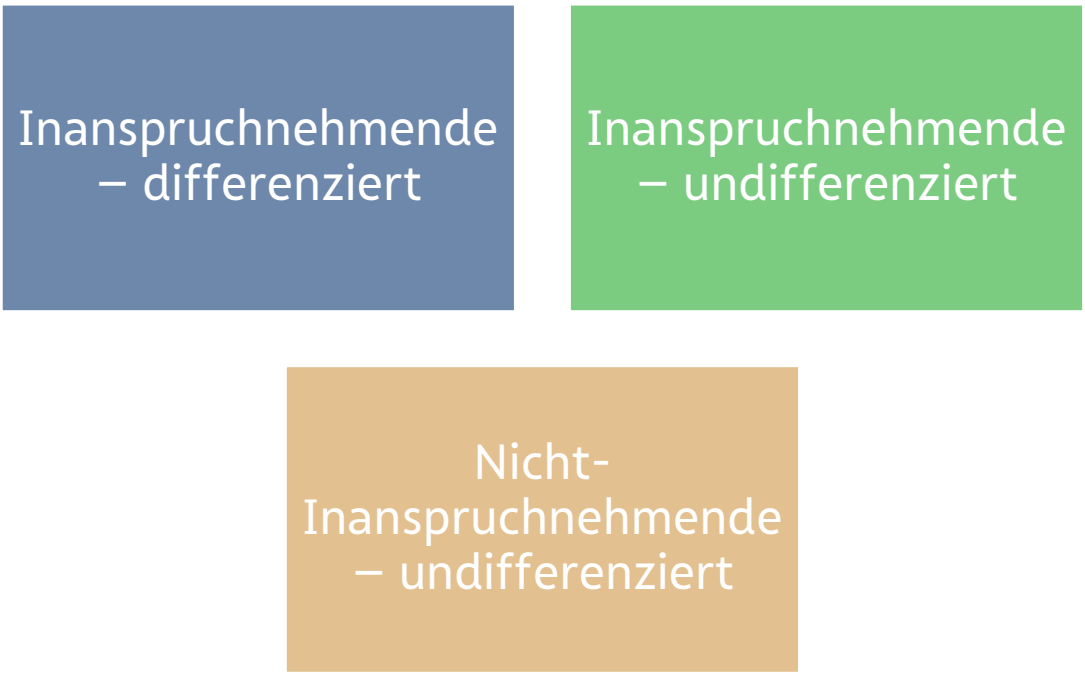


Abbildung 9: Identifizierte Typen

Beim Typ „Inanspruchnehmende – differenziert“ handelt es sich um die Zusammenführung von „bekannt/genutzt“ und „Unterscheidung durch Tätigkeiten/Nähe“. Der Typ „Inanspruchnehmende – undifferenziert“ wurde aus „bekannt/genutzt“ und „keine Unterscheidung“ gebildet und der Typ „Nicht-Inanspruchnehmende – undifferenziert“ verbindet „bekannt/nicht genutzt“ und „keine Unterscheidung“. Zu diesem Typus konnten auch die Merkmale aus den Fallzuordnungen der Gruppe, die Peer-Arbeit nicht genutzt hat, hinzugefügt werden. Damit konnten alle Fallzusammenfassungen einem Typus zugeordnet werden. Nachfolgend wird die Anzahl und Aufteilung der Fallzusammenfassungen auf die Leistungsbereiche pro Typ dargestellt:

Typ	Gesamtanzahl	Aufteilung nach Leistungsbereichen
Inanspruchnehmende – differenziert	15	CH: 4 MbW: 6 TZ: 3 SbW: 2
Inanspruchnehmende – undifferenziert	9	CH: 3 MbW: 0 TZ: 2

		SbW: 4
Nicht-Inanspruchnehmende – undifferenziert	13	CH: 3 MbW: 1 TZ: 5 SbW: 4

Tabelle 10: Auflistung Typen und Zuordnung Leistungsbereiche

Über die drei Typen hinweg zeigen sich unterschiedliche Ausprägungen, die im Folgenden beschrieben werden:

- Inanspruchnehmende – differenziert: Personen, die Peer-Arbeit in Anspruch nehmen und zwischen Berufsgruppen unterscheiden. Die Differenzierung bezieht sich überwiegend auf Zuständigkeiten und Tätigkeiten: Sozialarbeiter:innen werden vor allem mit formalen und bürokratischen Aufgaben verbunden, Peers eher mit Beziehungsarbeit. Wenn keine funktionale Unterscheidung benannt wurde, aber Unterschiede in der Ausgestaltung (z. B. empathischer Zugang) wahrgenommen wurden, wurde dies ebenfalls diesem Typ zugeordnet.

- Inanspruchnehmende – undifferenziert: Personen, die Peer-Arbeit in Anspruch nehmen, aber keine oder nur eine geringe Unterscheidung zwischen Berufsgruppen vornehmen bzw. benennen. Hervorzuheben ist hier, dass alle Berufsgruppen als ähnlich unterstützend wahrgenommen werden.

- Nicht-Inanspruchnehmende – undifferenziert: Personen, denen das Konzept der Peer-Arbeit kaum oder gar nicht bekannt ist und die es folglich nicht nutzen. Entsprechend wird auch keine Unterscheidung zwischen Berufsgruppen vorgenommen.

Bezogen auf das Ziel, Unterschiede zwischen Leistungsbereichen zu identifizieren, zeigt sich auf Basis der 37 Fallzusammenfassungen kein eindeutiges Muster. Auffällig ist jedoch, dass Personen aus dem Mobil betreuten Wohnen Unterschiede zwischen den Berufsgruppen häufiger und differenzierter benennen. Für die übrigen Leistungsbereiche lassen sich kaum aussagekräftige Erkenntnisse ableiten. Tendenziell wird Peer-Arbeit in Tageszentren seltener bewusst in Anspruch genommen als in anderen Bereichen. Insgesamt nutzen 65 % der befragten Nutzer:innen Peer-Arbeit.

6. Diskussion der Ergebnisse

Die Diskussion, Einordnung und Interpretation der Ergebnisse orientiert sich an den gebildeten Hauptkategorien, fokussiert jedoch die zielgruppen- und leistungsbereichsübergreifende vergleichende Analyse. Darüber hinaus werden die Erkenntnisse kontextualisiert und hinsichtlich ihres Beitrags bezogen auf die Evaluationsziele eingeordnet.

Rahmenbedingungen von Peer-Arbeit

Über die gesammelten Ausführungen der verschiedenen Zielgruppen zu den Rahmenbedingungen entsteht ein konsistentes Bild von Peer-Arbeit als präsenz- und beziehungsorientierter Leistung mit hoher zeitlicher und organisatorischer Flexibilität, die in reguläre Teamstrukturen und Arbeitsroutinen eingebettet ist. Dabei unterscheiden sich die Detailwahrnehmungen zwischen den Zielgruppen: Nutzer:innen beschreiben vor allem Kontaktanbahnungen, -kanäle und -frequenzen, während Peer-Mitarbeiter:innen und andere Professionist:innen bei der Frage nach den Rahmenbedingungen stärker auf eine Beschreibung der Arbeitszeitmodelle, Infrastruktur und formalen Einbindung fokussieren.

Aus Nutzer:innen-Sicht sind Erstkontakte und die weitere Zusammenarbeit maßgeblich bedarfsorientiert und dialogisch gestaltet. Frequenzen werden individuell vereinbart, die Kontakte entstehen sowohl über proaktive Ansprache durch Peers als auch durch Nutzer:innen selbst. Informelle Orte und wiederkehrende Angebotssettings (bspw. Aufenthaltsbereiche, Gruppenangebote) fungieren als Kontaktmöglichkeiten. Zugleich zeigen sich bei der Befragung der Nutzer:innen Wissenslücken über die organisationalen Rahmenbedingungen: Konkrete Dienstzeiten, Zuständigkeiten oder Anstellungsausmaße sind oft unbekannt, das Peer-Konzept wird teils erst im Verlauf der Arbeitsbeziehung erkennbar.
Peers und Professionist:innen beschreiben demgegenüber eine klar strukturierte Einbettung: werktägliche Präsenz mit Gleitzeit, Teilnahme an Teamsitzungen, Fallbesprechungen, Supervision sowie eigenständige Dokumentation. Nacht- und Wochenenddienste sind in den meisten Settings nicht vorgesehen, punktuell vorkommende Ausnahmen bei Personalmangel bestätigen diese Regel. Diese Rahmung wird als fachlich sinnvoll begründet, zugleich betonen Peers die Wichtigkeit breiter Gleitzeitfenster, um Freizeit- und Gruppenangebote abzudecken und an den Alltag der Nutzer:innen anzuknüpfen. Bezüglich Arbeitsort und -mitteln zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Einrichtungen: Die Befragten berichten von umfassend ausgestatteten Arbeitsplätzen mit Diensthandy, Laptop, fixem Arbeitsplatz und Besprechungsräumen bis zu geteilten oder mobilen Arbeitsplätzen und Team-Handys. Der Arbeitsort innerhalb der Einrichtungen ist bewusst nahe an den Nutzer:innen gewählt, da Sichtbarkeit und informelle Präsenz als zentrale Aspekte gelten. Diese werden aber pragmatisch mit dem Bedarf an vertraulichen Rückzugsräumen balanciert.

Über alle Zielgruppen hinweg wird eine hohe Wertschätzung für Präsenz, leichte Erreichbarkeit und eine an individuellen Bedarfen ausgerichtete Taktung der Kontakte ausgesprochen. Unterschiede zeigen sich vor allem mit Blick auf den Grad der Formalisierung von Peer-Arbeit: Aus Nutzer:innen-Perspektive wird die Peer-Unterstützung vor allem als beziehungsorientiert und in der Situation verankert erlebt. Kontaktaufnahme, Frequenz und Inhalte werden im direkten Miteinander ausgehandelt und orientieren sich an der konkreten Lebenssituation, statt starr vorgegeben zu sein. Peer-Mitarbeiter:innen und andere Professionist:innen heben zusätzlich die Notwendigkeit klarer Abläufe hervor (z. B. Zuweisung von Zuständigkeiten, Dokumentation, Teamabstimmung), um Nachvollziehbarkeit und Qualität zu sichern.

Ein wiederkehrendes Spannungsfeld betrifft die Balance von Flexibilität und Standardisierung: Niederschwellige, informelle Begegnungen sind fachlich gewollt, stehen aber in einem Spannungsverhältnis zu Ansprüchen an Kontinuität, Transparenz und ressourcenschonende Planung. Ähnlich gelagert ist die Spannung zwischen Sichtbarkeit und eindeutigen Zuständigkeiten:

Wenn die Peer-Funktion nicht immer explizit benannt wird, erleichtert das mitunter den Zugang, kann jedoch Erwartungen und Abgrenzungen verwischen. Dieser Umstand wurde unter anderem im Zuge des Round Table mit Expert:innen aus dem Feld der Wiener Wohnungslosenhilfe diskutiert: Als mögliche Begründung für die oben angeführte fehlende Nutzer:innen-Kenntnis von Rahmenbedingungen und Peer-Konzept wurde deren fehlende Relevanz aufgeworfen – gerade in niederschwelligen Angeboten scheint eine unmittelbare Bedürfnisbefriedigung und Unterstützung bei akuten Anliegen relevant, eine differenzierte Auseinandersetzung mit Berufsgruppen-Konzepten auf Nutzer:innenseite scheint nachrangig.
Ebenfalls verschiedene Aussagen werden in Bezug auf die Ressourcenverfügbarkeit getätigt. Wird vor allem in der Fokusgruppe mit Peer-Mitarbeiter:innen auf die Notwendigkeit einer Priorisierung von Anliegen und längeren Wartezeit für Nutzer:innen-Bedürfnisse hingewiesen, betonen andere Zielgruppen und auch Peer-Mitarbeiter:innen in den Expert:innen-Interviews die oben genannte Flexibilität und Unmittelbarkeit der Peer-Arbeit. Diese „Uneinigkeit“ lässt sich wohl auf unterschiedliche einrichtungsspezifische Gegebenheiten zurückführen, auch hier scheint die herausgehobene Ausnahme ein grundsätzliches Bild zu bestätigen.
Außerdem weisen Leitungen auf die strukturellen Grenzen vieler Teilzeitmodelle hin: 20-Stunden-Anstellungen eröffnen Möglichkeiten für Peer-Präsenz in den Einrichtungen, erschweren jedoch Rekrutierung und existenzsichernde Beschäftigung. Höhere Stundenumfänge erhöhen die Verfügbarkeit, bringen aber zugleich ein erhöhtes Belastungsrisiko mit sich.

Die Verdichtung zeigt einen wiederkehrenden Modus: Peer-Arbeit ist organisational verankert und zugleich so flexibel gestaltet, dass sie an den gelebten Alltag der Nutzer:innen anschließt. Die produktive Bearbeitung der Spannungen zwischen Flexibilität und Standardisierung, Sichtbarkeit und Offenheit sowie Teilzeitverfügbarkeit und Stabilität entscheidet darüber, wie gut dieses Potenzial in den unterschiedlichen Leistungsbereichen realisiert wird.

Tätigkeiten von Peer-Arbeit

Über die Leistungsbereiche und Zielgruppen hinweg zeigt sich ein breit gefächertes, zugleich aber erkennbares Tätigkeitsprofil der Peer-Arbeit. Im Zentrum stehen beziehungsorientierte Gespräche und Entlastung, alltagspraktische Begleitungen in verschiedensten Lebensbereichen, die Gestaltung von Freizeit- und Teilhabeformaten, soziokulturelle Übersetzungsleistungen innerhalb und außerhalb von Einrichtungen sowie die Funktion als Schnittstelle von Team und Nutzer:innen. Dieses Aufgabenprofil wird grundsätzlich von allen Zielgruppen benannt, Unterschiede entstehen weniger in der grundsätzlichen Ausrichtung von Peer-Tätigkeiten als in Schwerpunktsetzung, Detaillierungsgrad und Zuständigkeitsrahmen je nach Einrichtungstyp und organisationalem Kontext.

Aus Sicht der Nutzer:innen prägt der unmittelbare, unkomplizierte Kontakt die Peer-Arbeit. Informeller Austausch, Small Talk als Türöffner und spürbar „Zeit zum Zuhören“ markieren den Einstieg in belastbarere 1:1-(Entlastungs-)Gespräche über persönliche Situationen und Herausforderungen. Begleitungen haben dabei eine besondere Bedeutung, weil sie neben der Erfüllung notwendiger Wege und Termine auch Hürden an administrativen, medizinischen oder rechtlichen Schnittstellen senken und durch geteilte Erfahrung Ängste abbauen. Freizeit- und Kulturangebote werden als positiv und sinnstiftend hervorgehoben, sie schaffen Normalität, Zugehörigkeit und eröffnen Räume jenseits problemzentrierter Interaktionen. Gleichzeitig zeigt sich, dass Nutzer:innen die verschiedenen Berufsgruppen im Alltag häufig nicht trennscharf wahrnehmen: Anliegen werden von der Person aufgegriffen, die ansprechbar ist. Leistungsbereichsspezifische Unterschiede sind aus dieser Perspektive weniger markant, abgesehen davon, dass im Mobil betreuten Wohnen Aktivitäten stärker außerhalb der Einrichtungen stattfinden.

Peer-Mitarbeiter:innen beschreiben ihre Tätigkeit als ein Wechselspiel zwischen klaren Ankerpunkten und situativ-flexiblen Interventionen. In Tageszentren und Beratungssettings

dominieren offene Präsenz, spontane Ansprache, entlastende Gespräche, Deeskalation und Sprachvermittlung, ergänzt durch geplante oder ad hoc organisierte Begleitungen. Niederschwellige Teilhabeformate – von Kreativ-Angeboten bis zu Kulturpass-Aktivitäten – dienen als Beziehungs- und Beobachtungsräume, in denen Bedarfe sichtbar werden. In stationären Kontexten sind Aktivitäten stärker in wiederkehrende Strukturen eingebettet: Gruppen und Begleitungen koordinieren und durchführen, Versorgungsabläufe im Wohnbereich mitverantworten, Bewohner:innen- und Interessensvertretungen mitgestalten. Gespräche bleiben der rote Faden, werden jedoch bewusst in alltagspraktische Settings integriert, um auch zurückgezogen lebende Bewohner:innen zu erreichen. In mobil betreuten Angeboten prägen aufsuchende Tätigkeiten, telefonische Kontaktpflege und umfangreiche Begleitungen zu Ämtern, medizinischen Stellen oder Wohnungsbelangen den Arbeitsalltag.
Quer durch alle Settings beschreiben Peers die Entwicklung ihrer Aufgaben als Aushandlungs- und Lernprozess. Individuelle Stärken und Erfahrungen werden genutzt, Eigeninitiative und Kreativität sind gefragt, eine verlässliche Begleitung bei der Klärung von Zuständigkeiten wird als hilfreich erlebt.

Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Personen in Leitungspositionen bestätigen diesen beziehungs- und begleitungsorientierten Schwerpunkt. Aus ihrer Sicht sind Peer-Gespräche oft „anders“ – persönlicher, erfahrungsnah, in Krisen zugänglicher – und ergänzen damit fallführende und betreuende Funktionen. Begleitungen entlasten sowohl Nutzer:innen als auch das System, indem sie die Navigation durch komplexe Anforderungen unterstützen und Ängste reduzieren. Freizeit- und Gemeinschaftsangebote werden als Stabilisierungsmomente und Gelegenheiten beschrieben, verdeckte Bedarfe zu erkennen. Zugleich markieren die Professionist:innen klare Grenzen dort, wo rechtlich-administrative Verantwortung liegt. Fallführung, materielle Sicherung, formale Wohnperspektiven, tiefgehende Antragsprozesse sowie sanktionierende Maßnahmen verbleiben in der Sozialarbeit bzw. sanktionierende Maßnahmen auch bei der Betreuung. Peer-Mitarbeiter:innen verweisen bei solchen Bedarfen von Nutzer:innen weiter, bleiben aber ansprechbar, um Vertrauen zu sichern. Leitungen betonen, dass diese Abgrenzungen von Sanktionen auch dem Schutz der Vertrauensfunktion dienen.
Nicht zuletzt wird auf eine wiederkehrende Belastungsprobe für Tätigkeitsunterscheidungen der Berufsgruppen hingewiesen: In Phasen personeller Engpässe übernehmen Peers mitunter Tätigkeiten, die funktionell der Betreuung zugedacht sind. Das stabilisiert zwar den Betrieb, birgt aber das Risiko, dass die spezifischen Stärken – niederschwellige Gespräche, Begleitungen, Teilhabeaktivierung – an Sichtbarkeit und Verfügbarkeit verlieren, wenn dies zum Dauerzustand wird.

Trotz unterschiedlicher Blickwinkel lassen sich Gemeinsamkeiten festhalten. Im Kern teilen alle Gruppen die Einschätzung, dass Ansprechbarkeit, Zeit für Gespräche und erfahrungsnahe Entlastung die Grundlage gelingender Zusammenarbeit sind. Begleitungen werden als notwendige Brücken verstanden, die Schwellen abbauen, Selbstwirksamkeit stärken und andere Hilfen überhaupt erst erreichbar machen. Teilhabe- und Freizeitformate werden nicht als „Zugabe“, sondern als gezielt eingesetzte Kontakt- und Entwicklungsräume gesehen. Auf Teamebene fungiert die Peer-Perspektive als Übersetzung zwischen Lebenswelt und Systemlogiken – Beobachtungen gelangen in Besprechungen, relativieren starre Regeln und unterstützen passgenauere Entscheidungen.

Die Unterschiede in den Einschätzungen der verschiedenen Zielgruppen verdichten sich um Zuständigkeiten, Verbindlichkeit und den Schutz der Vertrauensdimension. Nutzer:innen streuen Bedürfnisse situativ ein und orientieren sich am Aspekt der Verfügbarkeit. Peers und weitere Professionist:innen verweisen zugleich auf die Notwendigkeit klarer Grenzen, um Verantwortung, Qualität und Nachvollziehbarkeit zu sichern. Daraus entsteht ein erwartetes, aber bearbeitbares Spannungsfeld zwischen situativer Hilfe und geordneter Weiterleitung. Hinzu kommt die Balance zwischen Flexibilität und Verbindlichkeit: Spontane, informelle Kontakte sind fachlich gewollt und wirksam, müssen jedoch mit Planungs-, Dokumentations- und Kapazitätserfordernissen

kompatibel bleiben. Schließlich erfordert die Vertrauensdimension Schutzmechanismen vor bestimmten Tätigkeiten. Werden Peer-Mitarbeiter:innen in ausgeprägt sanktionsnahe Situationen einbezogen, kann dies laut den Ausführungen der Befragten die Nähe und Offenheit gefährden, die für ihre Arbeitsweise konstitutiv ist. Die vielerorts gelebte Praxis, solche Aufgaben nicht in den Peer-Zuständigkeitsrahmen zu legen, erscheint daher passend. Uneinheitlichkeit in Anrede- und Distanzkulturen – etwa Du/Sie-Regelungen – zeigen, wie fein austariert Nahbarkeit und professionelle Grenzen sein müssen. Sie können Orientierung geben, erzeugen bei Unklarheit jedoch Unsicherheit.

Zusammenfassend ist das Tätigkeitsprofil der Peer-Arbeit über die Leistungsbereiche hinweg konsistent erkennbar und umgesetzt. Es entfaltet seine besondere Stärke dort, wo beziehungsorientierte Gespräche, Begleitungen und Teilhabeformate nicht lediglich „mitlaufen“, sondern als eigenständiger, niederschwelliger Beitrag bewusst geplant, organisatorisch abgesichert und eng mit den formal verantworteten Aufgaben anderer Berufsgruppen verschränkt werden. Die Qualität der Bearbeitung der genannten Spannungen – insbesondere zwischen Flexibilität und Verbindlichkeit sowie zwischen breiter Einsetzbarkeit und Schutz der Vertrauensdimension – beeinflusst, wie verlässlich dieser Beitrag in den unterschiedlichen Kontexten zur Geltung kommt.

Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit

Nutzer:innen wünschen sich für und von Peer-Arbeit vor allem Verlässlichkeit und Präsenz: Peer-Angebote sollen erhalten, Stellen durchgängig besetzt und personell ausgebaut werden. Ergänzend werden punktuelle Aufgaben-Erweiterungen angeregt, etwa einfache administrative Hilfen und mehr Mitsprache der Peers in der Einrichtung. Peers selbst fokussieren stärker auf strukturelle Voraussetzungen und Professionalisierung: Mindestens zwei Peer-Stellen pro Standort zur Vermeidung von Einzelpositionen, frühe und systematische Einbindung in Aufnahme- und Partizipationsprozesse, mehr und passgenaue Aus- und Weiterbildungen sowie wertschätzende Anerkennung und Entwicklungsmöglichkeiten werden als Wünsche genannt. Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Personen in Leitungspositionen betonen die Notwendigkeit, Zeit und Räume für oben ausgeführte „eigentliche“ Peer-Tätigkeiten zu sichern. Den weiteren Professionist:innen ist es zudem wichtig, zusätzliche Stellen zu besetzen, Aufgaben von Beginn an klar zu definieren und regelmäßig zu reflektieren und anzupassen. Weiter sollen Finanzierung, Praktikumsmöglichkeiten und Fortbildungsangebote stabil abgesichert werden. Sichtbarkeit im Haus und transparente Grenzen gelten als Voraussetzung, damit der spezifische Beitrag der Peer-Arbeit umgesetzt werden kann. Leistungsbereichsübergreifend bleiben die Erwartungen konsistent: mehr Verlässlichkeit und Sichtbarkeit in Tageszentren und Beratung, feste Einbindung in wiederkehrende Formate im stationären Bereich, ausreichende Kapazitäten für Wegzeiten und kontinuierliche Kontaktpflege im mobil betreuten Setting.

Rolle, besondere Aspekte und Herausforderungen der Peer-Arbeit

Aus der Perspektive der Nutzer:innen werden Peer-Mitarbeiter:innen und deren spezifische Rolle unterschiedlich wahrgenommen. Ein Teil der Nutzer:innen nimmt die Peer-Mitarbeiter:innen nicht bewusst als Berufsgruppe wahr, ein Teil verfügt über eher unklares Wissen zu dieser Berufsgruppe und jener Teil, der die Berufsgruppe kennt, formuliert eine besondere Wertschätzung für diese Berufsgruppe. Nach Leistungsbereichen differenziert zeigen sich keine systematischen Unterschiede hinsichtlich des Bekanntheitsgrades von Peer-Mitarbeiter:innen sowie der Inanspruchnahme von Peer-Arbeit.

Die Wahrnehmungen und Einschätzungen zu besonderen Aspekten von Peer-Mitarbeiter:innen (auch im Vergleich zu anderen Berufsgruppen) ähneln sich über alle Zielgruppen und Leistungsbereiche hinweg. Als zentral für die Peer-Arbeit werden die Beziehungsarbeit, der Aufbau von Vertrauen sowie das Einbringen von Erfahrungswissen in die tägliche Arbeit hervorgehoben.

Alle drei befragten Zielgruppen betonen, dass die Rollenfindung und -entwicklung von Peer-Mitarbeiter:innen als dynamischer Prozess erlebt wird und in hohem Maße abhängig ist von den Fähigkeiten und Interessen der jeweiligen Personen. Dieses Alltagserleben der Akteur:innen ist nicht als Ausnahmesituation zu deuten, sondern macht die komplexen Prozesse von Rollenfindung deutlich. Wie zum Rollenverständnis (siehe Kapitel 3) ausgeführt, werden Rollen erst im Prozess der sozialen Interaktion (immer wieder aufs Neue) ausgestaltet und in der wechselseitigen Interpretation der Rollenbeziehung entwickelt; sie sind somit nur bedingt in Funktionsbeschreibungen festlegbar. Insbesondere in Einrichtungen des niederschwelligen Bereichs, wo Tätigkeiten wenig voneinander getrennt sind, wird die Rollenfindung als besonders herausfordernd erlebt. Praktika kommt in diesem Prozess eine wichtige Bedeutung zu, da sie bereits zur aktiven Auseinandersetzung mit möglichen Peer-Rollen und entsprechenden Interessen potenzieller Peer-Mitarbeiter:innen genutzt werden können.

Ein Aspekt, der insbesondere aus Professionist:innen-Perspektive thematisiert wird, ist die Frage, wie lange eine Person als Peer gilt bzw. gelten kann. Diesbezüglich herrscht grundsätzlich Einigkeit darüber, dass die Erfahrung nicht verloren geht und damit ein Leben lang bleibt. Jedoch ist ein wichtiger Aspekt der Funktion von Peer-Arbeit, mit dieser Erfahrung auch arbeiten zu wollen. Für Peer-Mitarbeiter:innen, die sich weiterentwickeln, sich in der Hierarchie der Organisation verändern oder umorientieren wollen, gewinnt das Themenfeld von beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten an zunehmender Bedeutung. Grundsätzlich eröffnet das Angebot der Peer-Ausbildung und der Beruf Peer-Mitarbeiter:in eine nicht zu unterschätzende Möglichkeit zur Integration in den ersten Arbeitsmarkt und kann in diesem Sinne als Instrument der aktiven Arbeitsmarktpolitik eingeordnet werden.

Die **typenbildende Analyse der Nutzer:innen-Perspektive** zu den Themenbereichen „Erfahrung mit Peer-Arbeit“ und „Rolle und besondere Aspekte der Peer-Arbeit“ (siehe Kapitel 5.4) identifiziert drei Typen, die folgende Muster aufweisen:

- Inanspruchnehmende – differenziert: Personen, die Peer-Arbeit in Anspruch nehmen und zwischen Berufsgruppen unterscheiden. Die Differenzierung bezieht sich überwiegend auf Zuständigkeiten und Tätigkeiten: Sozialarbeiter:innen werden vor allem mit formalen und bürokratischen Aufgaben verbunden, Peers eher mit Beziehungsarbeit.

- Inanspruchnehmende – undifferenziert: Personen, die Peer-Arbeit in Anspruch nehmen, aber keine oder nur eine geringe Unterscheidung zwischen Berufsgruppen vornehmen bzw. benennen. Hervorzuheben ist hier, dass alle Berufsgruppen als ähnlich unterstützend wahrgenommen werden.

- Nicht-Inanspruchnehmende – undifferenziert: Personen, denen das Konzept der Peer-Arbeit kaum oder gar nicht bekannt ist und die es folglich nicht nutzen. Entsprechend wird auch keine Unterscheidung zwischen Berufsgruppen vorgenommen.

Als besonders herausfordernd werden von allen Zielgruppen unterschiedliche Ebenen und Themen des Arbeitsalltags, der Arbeitsgestaltung und der Arbeitsorganisation genannt. Sowohl aus Sicht der Betreuer:innen, der Sozialarbeiter:innen und der Leitungen wird die Tätigkeitsfindung bzw. die Übernahme von Aufgaben als dynamischer Prozess erlebt, der stark abhängig ist von der Persönlichkeit des:der Peer-Mitarbeiter:in, dessen:deren Motivation und Fähigkeiten sowie von der Art der Einrichtung, weshalb für diesen Prozess entsprechend Zeit für Abstimmung und Kommunikation eingeräumt werden sollte. Peer-Mitarbeiter:innen können ihre Aufgaben von jenen der Sozialen Arbeit abgrenzen; als Herausforderung erleben sie jedoch zum Teil, dass ihre Tätigkeiten im Vergleich dazu geringer geschätzt werden. Demgegenüber sind die Unterschiede zu Betreuer:innen teilweise weniger deutlich sichtbar und werden stellenweise als unscharf

wahrgenommen. Alle Zielgruppen heben insbesondere die Rollenfindung, Rollenklarheit sowie das Erkennen und Setzen von Grenzen im Arbeitsalltag der Peer-Arbeit als herausfordernd hervor. Aus Sicht der Peer-Mitarbeiter:innen ist es daher zentral, Peer-Arbeit im gesamten Team ernst zu nehmen und in einem laufenden Prozess alle Perspektiven konsequent und aktiv einzubringen. Alle Zielgruppen betonen, dass insbesondere die Phase der Einarbeitung (Onboarding) viel Zeit und Ressourcen benötigt. Die Unterschiedlichkeit von Anforderungen nach Leistungsbereichen wird etwa im Mobil betreuten Wohnen und in Tageszentren als herausfordernder als im Stationär betreuten Wohnen beschrieben, da ohne regelmäßige Wohnstrukturen der Kontakt zu Nutzer:innen schwieriger aufzubauen sei. Peer-Mitarbeiter:innen sind sich ihrer spezifischen Gestaltungsfreiräume bewusst und führen diese auf ihre besondere Rolle zurück (etwa bei der Frage, ob sie Hausverbote aussprechen). Zugleich benennen sie die damit verbundenen Herausforderungen: Der Einsatz der eigenen Erfahrung kann Situationen erzeugen, die vor allem emotional anspruchsvoll sein können. Entscheidend ist für sie daher, auf ein Team mit verlässlichem Rückhalt bauen zu können.

Aus Sicht der Leitungen über alle Leistungsbereiche hinweg wird insbesondere die Integration von Peer-Mitarbeiter:innen ins Team sowie grundsätzliche Teamentwicklungsarbeit als mitunter herausfordernd beschrieben. Die Integration dieser relativ neuen Berufsgruppe wird mitunter als fordernd erlebt, jedoch auch selbstkritisch dahingehend reflektiert, dass eigene (Be-)Wertungen im Verhältnis von Leitung und Mitarbeiter:innen herausgefordert werden. Das Spannungsfeld hinsichtlich klar definierter Aufgaben versus Aufrechterhalten und Schaffen von Gestaltungsfreiräumen in Abhängigkeit von der jeweiligen Peer-Persönlichkeit wird als zentrales Handlungs- und Prozessthema der Leitungsverantwortung verstanden.

Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten

Über alle Zielgruppen (Nutzer:innen, Peer-Mitarbeiter:innen und weitere Professionist:innen) hinweg werden Beteiligungsformen von Nutzer:innen vor allem in alltagsnahen Bereichen sichtbar. Zentrale Kanäle der Beteiligung sind Hausversammlungen, Bewohner:innen-Vertretungen, die direkte Ansprache von Professionist:innen sowie ergänzende Wunsch- und Beschwerdeboxen. Diese Formate werden als typische Wege benannt, um Anliegen einzubringen und Informationen auszutauschen.

Besonders deutlich wird Mitbestimmung in der Freizeitgestaltung: Aktivitäten und Gruppenangebote dienen häufig als Ausgangspunkt für Beteiligung, die in dialogischen Planungs- und Umsetzungsprozessen verankert ist. Daneben bieten auch Entscheidungen im Alltag, etwa zu Hausregeln oder der Gestaltung von Wohnräumen, Gelegenheiten, in denen Nutzer:innen ihre Perspektiven einbringen können.

Peer-Mitarbeiter:innen treten in diesem Zusammenhang als Schnittstelle auf, die Beteiligungsformate organisiert, Anliegen einholt und Nutzer:innen ermutigt. Ihre Kommunikation ist dabei bewusst einfach und die Arbeit von Vertrauen geprägt. Das senkt Hemmschwellen, erleichtert den Zugang und entfaltet Vorbildwirkung. Durch die Arbeit mit Nutzer:innen sammeln Peers Anliegen, bringen sie in ihre Teams ein und sind dadurch eine zusätzliche Ressource, ohne die Beteiligungsformate in geringerem Umfang umgesetzt würden. Dies zeigt sich besonders im niederschwelligen Bereich, in dem nicht nur personelle, sondern auch räumliche Engpässe die Umsetzung solcher Formate erschweren.

In stationären Settings sind vor allem regelmäßig stattfindende, strukturierte Beteiligungsformen verankert. Im Mobil betreuten Wohnen gelten die freiwillige Inanspruchnahme sowie die eigenständige Zieldefinition als hohe Partizipationsstufe, bleiben jedoch durch bestehende Rahmenbedingungen begrenzt.

Alle Perspektiven der befragten Zielgruppen verweisen auf übergreifende Spannungsfelder, die Partizipation begrenzen können. Wiederkehrend wird berichtet, dass Vorschläge nicht umgesetzt werden, was häufig am jeweiligen Setting und an Ressourcenbeschränkungen liegt, die die Realisierung von Wünschen erschweren. Zugleich zeigen sich unterschiedliche Erfahrungen, denn manche Personen erleben eine hohe Einbindung und Unterstützung, während andere von mangelnder Responsivität oder davon berichten, dass Rückmeldungen wenig Beachtung finden. Vorhandene Austauschformate wie Hausversammlungen eröffnen zwar Beteiligungsmöglichkeiten, werden jedoch teilweise wenig genutzt.

In diesem Kontext treten Peer-Mitarbeiter:innen zwar als zentrale Ressource hervor, weil sie einfache Zugänge eröffnen, Beteiligung anstoßen und zeigen, dass offene und aktive Kommunikation Veränderungen ermöglichen kann, aber damit Beteiligungsmöglichkeiten nicht nur benannt werden, sondern auch als Einladung zur eigenen Mitgestaltung verstanden und genutzt werden, braucht es verlässliche Rahmenbedingungen und eine gezielte Befähigung der Nutzer:innen. Dass hier weiterhin Entwicklungsbedarf besteht, zeigt sich an der teilweise geringen Teilnahme an Partizipationsformaten und an der überschaubaren Zahl konkreter Wunschäußerungen in der Befragung. Dies könnte auch auf ein unzureichendes Verständnis von Partizipation hinweisen. In der Erhebung zeigte sich, dass es über alle Zielgruppen hinweg sehr unterschiedliche Vorstellungen darüber gibt, was unter Partizipation zu verstehen ist und wie sie einzuordnen ist.

Zudem wird eine Spannung in der Zuschreibung der Ideengebung für Partizipationsformate sichtbar: Während Peers diese häufig als eigeninitiierte Ansätze rahmen, wird bei anderen Berufsgruppen sichtbar, dass es sich um bestehende Angebote der Unterstützungspraxis handelt und die aktuelle Umsetzung vor allem den Peer-Mitarbeiter:innen zugeschrieben wird, weil ihnen hierfür Ressourcen bereitstehen. Kritisch ist dabei anzumerken, dass personelle Engpässe Aufgabenverschiebungen bis hin zur Übernahme betreuender Tätigkeiten durch Peers begünstigen. Diese Konstellation birgt das Risiko, den verfügbaren Raum für Beteiligungsarbeit zu verknappen, die Verlässlichkeit entsprechender Angebote zu beeinträchtigen und ihre Kontinuität sowie Reichweite zu erschweren.

Bezogen auf die in Kapitel 3 dargestellte theoretische Einordnung von Partizipation ergeben sich in Verknüpfung mit den diskutierten Ergebnissen folgende Einschätzungen:

- Die geringe Teilnahme an Partizipationsformaten lässt sich mehrfach interpretieren: Sie kann Zufriedenheit signalisieren, eine selbstbestimmte Entscheidung (Partizipationsstufe 7–8) gegen die Nutzung der Angebote ausdrücken oder darauf hindeuten, dass Empowerment noch nicht ausreichend ausgeprägt ist und trotz formaler Einbeziehung (Partizipationsstufe 5) keine reale Mitbestimmung (Partizipationsstufe 6) erreicht wird. Zugleich ist zu berücksichtigen, dass eine geringe Beteiligung auch daraus resultieren kann, dass die notwendigen Rahmenbedingungen für Partizipation nicht ausreichend geschaffen sind.

- Partizipation ist in den Einrichtungen der WWH vor allem über spezifische Formate strukturell verankert. Weil diese Formate primär von Peer-Mitarbeitenden umgesetzt werden, ohne dass formale Entscheidungsträger:innen systematisch in die Prozesse eingebunden sind, verbleibt die Entscheidungsmacht jedoch außerhalb der Beteiligungssettings. Das verschiebt Partizipation in Richtung Konsultation: Anliegen werden gehört, aber nicht dort entschieden, wo sie entstehen (Partizipationsstufe 4).

Bezieht man die Peer-Ausbildung und damit die Möglichkeit des (Wieder-)Einstiegs in den Arbeitsmarkt nach längerer Erwerbslosigkeit oder für Personen, die bislang nicht erwerbstätig waren, als Beteiligungsaspekt mit ein, werden zusätzliche Spannungen sichtbar. Diese wurden im Rahmen der Evaluation nicht systematisch erhoben, tauchten jedoch in einzelnen Aussagen auf. Genannt werden insbesondere das Stundenausmaß und die Gehaltseinstufung, mit denen Peer-

Mitarbeiter:innen angestellt sind. Einerseits eröffnet die Qualifizierung eine reale Chance, eine Tätigkeit aufzunehmen und berufliche Perspektiven aufzubauen. Andererseits können geringe Stundenumfänge und eine niedrige Gehaltseinstufung zu prekären Arbeitsverhältnissen führen, gesellschaftliche Teilhabe erschweren und eine fortgesetzte Inanspruchnahme von Unterstützungssystemen begünstigen.

Methodische Reflexion und Limitationen

Im Sinne der Einordnung der Reichweite der Erkenntnisse sowie der angestrebten Transparenz werden im Folgenden zentrale Limitationen der Evaluierung dargestellt, die bei der Interpretation der Ergebnisse und ihrer Übertragbarkeit berücksichtigt werden sollten.

Die Rekrutierung der Nutzer:innen erfolgte sowohl für die Expert:innen-Interviews als auch für die Fokusgruppen zum Teil über Peer-Mitarbeiter:innen in den Einrichtungen. Dieses Vorgehen entspricht faktisch einem Schneeball-Prinzip und bringt daher eine Vorselektion mit sich. Es ist demnach nicht auszuschließen, dass bestimmte Perspektiven über- und andere unterrepräsentiert sind. Die Verteilung im Sample lässt jedoch vermuten, dass im Sinne der phänomenologischen Ausrichtung eine breite Streuung von Erfahrungen und Sichtweisen integriert werden konnte.

Insbesondere für die Erkenntnisse der Zielgruppe der Nutzer:innen sowie der Peer-Mitarbeiter:innen kann von einer tendenziellen theoretischen Sättigung (vgl. Strauß/Corbin 1996) gesprochen werden. Diese gründet auf der heterogenen Auswahlstrategie im Prozess der Datenerhebung sowie auf einer konzeptionell dichten Codier- und Kategorienentwicklung. Das bedeutet, dass zusätzliche Datenerhebungen keine substanziell neuen Erkenntnisse über die entwickelten Kategorien und deren Ausprägungen erzielen würden. Dies erlaubt methodisch eine vorsichtige verallgemeinernde Einordnung der Erkenntnisse, da die Bandbreite des untersuchten Phänomens ausreichend erfasst wurde. Für die Zielgruppe weiterer Professionist:innen (insbesondere Betreuer:innen) wurde jedoch keine theoretische Sättigung angestrebt, sondern primär eine zusätzliche Perspektivenerweiterung. Zudem gestaltete sich der Zugang zur Zielgruppe der Betreuer:innen als schwierig. Zwar konnte deren Perspektive teilweise integriert werden, die erzielte Erkenntnistiefe blieb jedoch eingeschränkt. Gleichzeitig handelt es sich um eine Berufsgruppe, deren Aufgabenprofile die meisten Berührungspunkte zu den Tätigkeiten der Peers aufweisen. Vor diesem Hintergrund erscheint es naheliegend, aufbauend auf der vorliegenden Evaluierung, das Zusammenspiel, die Abgrenzungen und mögliche Synergien zwischen Betreuer:innen und Peers in weiteren Untersuchungen vertiefend zu analysieren. Eine weitere Einschränkung betrifft die Zusammensetzung der beteiligten Einrichtungen: Einrichtungen, die keine Peer-Mitarbeiter:innen beschäftigen, sind im Sample nicht vertreten. So sind Mutter-Kind-Einrichtungen nicht erfasst, da derzeit keine Peers in MuKi’s beschäftigt sind. Dadurch fehlen Vergleichsperspektiven zu Kontexten ohne Peer-Strukturen, was beispielsweise die Beurteilung der spezifischen Rolle von Peer-Arbeit für Partizipationsprozesse erschwert. Aus dieser Lücke ergibt sich ein weiterer Anknüpfungspunkt für aufbauende Untersuchungen.

Inhaltlich zeigte sich, dass die Konzepte Partizipation, Teilhabe und Mitbestimmung für einige Nutzer:innen und manche Peer-Mitarbeiter:innen nur bedingt greifbar und im Alltag teilweise wenig verankert sind. Diese begrenzte Konzeptvertrautheit erschwert es, differenziertere Einschätzungen darüber zu geben. In der Folge sind Tiefe und Konkretheit in den analysierten Daten mitunter reduziert, was eine detailliertere Auswertung von Gelingensbedingungen und Barrieren der Partizipation einschränkt.

Methodisch ist zu berücksichtigen, dass am Round Table und am Analyse-Workshop II zwar jeweils unterschiedliche Professionist:innen teilnahmen, in beiden Formaten jedoch dieselben Peers vertreten waren. Die Workshop-Rückmeldungen spiegeln daher insbesondere die Perspektiven dieser Peers wider. Diese bewusst gewählte Kontinuität gewährleistete jedoch eine prozessuale Einbindung im Forschungsverlauf. Die partizipative Dimension innerhalb des Forschungsprozesses

beschränkt sich folglich weitgehend auf diese ausgewählten Peer-Mitarbeiter:innen. Zugleich lag der Evaluationsfokus zwar klar auf Nutzer:innenpartizipation, die tatsächliche Einbindung von Nutzer:innen in den Forschungsprozess blieb jedoch begrenzt: Nutzer:innen wirkten primär als Interviewpartner:innen mit und brachten ihre Einschätzungen in zwei Fokusgruppen zu ausgewählten Ergebnissen ein. Eine weitergehende Beteiligung, etwa als Co-Forschende, war nicht vorgesehen.

Abschließend werden aufbauend auf den vorliegenden Untersuchungsergebnissen Überlegungen für mögliche Folgeprojekte formuliert. Wie ausgeführt, wird ein weiterführender Forschungsbedarf bei der Zielgruppe der Professionist:innen (insbesondere Betreuer:innen) identifiziert. Zwar konnte deren Perspektive teilweise integriert werden, die erzielte Erkenntnistiefe blieb jedoch eingeschränkt. Gleichzeitig handelt es sich um eine Berufsgruppe, deren Aufgabenprofile die meisten Berührungspunkte zu den Tätigkeiten der Peers aufweisen. Vor diesem Hintergrund erscheint es naheliegend, aufbauend auf der vorliegenden Evaluierung, das Zusammenspiel, die Abgrenzungen und mögliche Synergien zwischen Betreuer:innen und Peers in weiteren Untersuchungen vertiefend zu analysieren. Empfehlenswert für weiterführende Untersuchungen wäre, darüber hinaus die Perspektive jener Einrichtungen zu erfassen, die keine Peers beschäftigen (wollen), um in einem systematischen Vergleich eine Einschätzung zur Bedeutung von Peer-Arbeit erfassen zu können.

7. Fazit

Peer-Arbeit wird durchgängig über alle Zielgruppen hinweg ähnlich wahrgenommen und erfahren, nämlich als präsenz- und beziehungsorientierte Leistung mit hoher zeitlicher und organisatorischer Flexibilität, die in reguläre Teamstrukturen eingebettet ist. Diese grundlegenden Prinzipien zeigen sich über alle Leistungsbereiche hinweg, wiewohl die konkrete Ausgestaltung stark kontextabhängig variiert (z. B. in der Ausstattung, fixe versus mobile Arbeitsplätze, Grad der formalen Präsenzzeiten, Zuständigkeiten). Peer-Arbeit entfaltet für Nutzer:innen ihre besondere Stärke dort, wo beziehungsorientierte Gespräche, Begleitungen und Teilhabeformate nicht lediglich „mitlaufen“, sondern als eigenständiger, niederschwelliger Beitrag bewusst geplant, organisatorisch abgesichert und eng mit den formal verantworteten Aufgaben anderer Berufsgruppen verschränkt werden. Nutzer:innen schätzen besonders die schnelle Verfügbarkeit und einfache Unterstützung im Alltag durch die Peers. Neben der konkreten Arbeit mit den Nutzer:innen nehmen für Peers Themen wie strukturelle Einbettung und Anerkennung einen wichtigen Stellenwert ein. Andere Professionist:innen fokussieren auf klare Abgrenzungen, Ressourcensicherung und die Vermeidung von Kompensationsaufgaben.

Spannungsfelder liegen in der Balance zwischen punktueller Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten und der Wahrung klarer Zuständigkeiten sowie in der Gefahr der Aufgabenunklarheit. Die Qualität der Bearbeitung immanenter Spannungsfelder – wie etwa zwischen Flexibilität und Verbindlichkeit sowie zwischen breiter Einsetzbarkeit und Schutz der Vertrauensdimension – beeinflusst, wie verlässlich dieser Beitrag in den unterschiedlichen Kontexten zur Geltung kommt. Die relativ neue Berufsgruppe Peer-Mitarbeiter:innen dürfte sich als Berufsgruppe etabliert haben, was sich in einer prinzipiellen Wertschätzung zeigt, wiewohl mitunter auch Skepsis formuliert wurde. Die nachhaltige Verankerung dieser Berufsgruppe bedarf weiterer organisationaler und struktureller Bearbeitung, um diese Profession in Einrichtungen der WWH nachhaltig zu konsolidieren.

Identifizierte Themen- und Steuerungsbereiche für Weiterentwicklungen beziehen sich auf Fragen der Sichtbarkeit und gezielten Nutzung von Peer-Arbeit durch die Nutzer:innen. So könnte eine möglichst klare und sichtbare Kommunikation des Peer-Konzepts (z. B. Aushänge, Vorstellungsformate) die gezielte Nutzung verbessern. Ausstattungsstandards (z. B. Diensthandy, Laptop, ruhige Räume) sowie regelmäßig definierte und kollektiv kommunizierte Schnittstellen zur Leitung, Sozialarbeit und Betreuung können die Handlungsfähigkeit und Aufgabenklarheit stärken.

Damit Beteiligungsmöglichkeiten aktiv genutzt und als Einladung zur eigenen Mitgestaltung verstanden werden können, braucht es verlässliche Rahmenbedingungen und eine gezielte Befähigung der Nutzer:innen (im Sinne von Empowerment und Ermächtigung). Die Ergebnisse machen deutlich, dass hier weiterhin Entwicklungsbedarf besteht. Ansatzpunkte werden in der gezielten Auseinandersetzung zum Verständnis dessen gesehen, was gelebte Partizipation umfassen (könnte), denn die Erhebung zeigt, dass es über alle Zielgruppen hinweg sehr unterschiedliche Vorstellungen darüber gibt, was unter Partizipation verstanden werden kann und könnte.

Für Einrichtungen, die keine Peers beschäftigen, jedoch diesen Schritt gehen möchten, zeigen die Erkenntnisse, dass es im Vorfeld hilfreich erscheint miteinzuplanen, dass das Onboarding von Peer-Mitarbeiter:innen tendenziell mehr Begleitung und Unterstützung benötigt als bei anderen Berufsgruppen. Die Erfahrung hat auch gezeigt, dass die konkrete Ausgestaltung des Arbeits- und Tätigkeitsbereichs von Peer-Arbeit insbesondere in der gelebten Arbeitspraxis teamorientiert entwickelt werden sollte, da die Implementierung einer neuen Berufsgruppe auch als organisationaler Veränderungsprozess verstanden werden muss, der konkreter organisationaler Bearbeitung bedarf.

Literatur-, Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Literaturverzeichnis

BAWO (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe) (2019): Positionspapier. BAWO. Wohnen für alle. Leistbar dauerhaft inklusiv. https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2019/12/191107_Bawo_PP_Doppelseiten.pdf.

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen (2026): Impulspapier. Peers im Sozial- und Gesundheitsbereich in Wien. https://dachverband.at/wpcontent/uploads/2026/02/2026_02_impulspapier_peerarbeit_end1_final.pdf.

FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri) (2026): ETHOS. https://www.feantsa.org/ethos.

Flick, Uwe (1995): Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften. Reinbeck: Rowohlt.

Flick, Uwe (2020): Triangulation. In: Günter Mey / Katja Mruck (Hg.), Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie, Band 2: Designs und Verfahren. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 185–199.

Fonds Soziales Wien (2024): Geschäftsbericht 2024. Peer-(Mit-)Arbeit wirkt. https://geschaeftsbericht.fsw.at/2024/innovativ-und-loesungsorientiert/peer-mitarbeit.

Fonds Soziales Wien (2025): Leistungsbericht 2024 Fonds Soziales Wien. Erster Band – Details zu den geförderten sozialen Dienstleistungen in Wien. https://www.fsw.at/downloads/ueber-den-FSW/zahlen-daten-fakten/unternehmensberichte/Leistungsbericht-2024-Band-1-Abbildungen-V.2.0.pdf.

Geertz, Clifford / Luchesi, Brigitte / Bindemann, Rolf (1983): Dichte Beschreibung: Beiträge zum Verstehen kultureller Systeme. Frankfurt am Main: Suhrkamp. 1. Auflage.

Gutlederer, Kurt / Zierler, Andrea (2020): Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategie. Ziele. Maßnahmen. Wien: Fonds Soziales Wien. https://www.fsw.at/downloads/informationen-fuer-organisationen/Wiener-Wohnungslosenhilfe-Strategie-2022.1667385546.pdf.

Haberl, Franz / Potmesil, Lydia / Roither, Sonja / Rajnoha, Marianne (2026): Fünf Jahre bezahlte Peerarbeit – Erfahrungswissen als Ressource. In: Frank Sowa / Marisa Geiser-Krummenacher / Tom Neu / Pauline Runge / Nora Sellner / Anna X. Tissot / Athanasios Tsirikiotis. (Hg.): Fragile Behausungen: Prekäres Wohnen und Wohnungslosigkeit in Zeiten multipler Krisen. Weinheim: Beltz Juventa, 439–449.

Hammer, Elisabeth / Unterholzner, Daniela (2023): PEER we are! Einblick in die Peer-Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe. Wien: neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen.

Herriger, Norbert (2024): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Stuttgart: W. Kohlhammer. 7. Auflage.

Kuckartz, Udo / Rädiker, Stefan (2022): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz Juventa. 6. Auflage.

Mangold, Katharina / Rusack, Tanja / Thomas, Severine (2017): Beteiligung strukturell verankern. Auf dem Weg zu mehr Selbstorganisation in der Kinder- und Jugendhilfe. In: *Sozial extra* (2), 11–13.

Moser, Michaela / Vettori, Hanna / Omann, Christoph (2022): Inklusion von Peers in der Wiener Wohnungslosenhilfe. St. Pölten: Fachhochschule St. Pölten, Forschungsbericht.

neunerhaus (2025): Curriculum für den Zertifikatskurs Peer-Mitarbeiter*in in der Wohnungslosenhilfe.

neunerhaus (2026): Was ist der Unterschied zwischen Obdach- und Wohnungslosigkeit? Blog. https://www.neunerhaus.at/blog/was-ist-der-unterschied-zwischen-obdachlosigkeit-und-wohnungslosigkeit/

Nussbaum, Martha / Sen, Amartya (1993) (Hg.): The quality of life. Oxford: Oxford University Press.

Pilgerstorfer, Andrea (2025): Peers der Wohnungslosenhilfe – ein (neuer) Ansatz mit Zukunft? In: Dierk Borstel / Jennifer Brückmann / Laura Nübold / Bastian Pütter / Tim Sonnenberg (Hg.): Handbuch Wohnungs- und Obdachlosigkeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 853–863.

Schreyögg, Georg / Koch, Jochen (2020): Management. Grundlagen der Unternehmensführung. Wiesbaden: Springer Fachmedien. 8. Auflage.

Schulz-Schaeffer, Ingo (2018): Rolle, soziale. In: Johannes Kopp / Anja Steinbach (Hg.): Grundbegriffe der Soziologie. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 387–390.

Schulz, Marlen / Mack, Birgit / Renn, Ortwin (Hg) (2012): Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft: Von der Konzeption bis zur Auswertung. Wiesbaden: Springer.

Schütz, Alfred (1971): Gesammelte Aufsätze, Band I. Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag: Martinus Nijhoff.

Schütz, Alfred (2003): Theorie der Lebenswelt 2: Die kommunikative Ordnung der Lebenswelt. In: Hubert Knoblauch / Ronald Kurt / Hans-Georg Soeffner (Hg.). München: UVK Verlagsgesellschaft.

Schütz, Alfred / Luckmann, Thomas (2017): Strukturen der Lebenswelt. Konstanz/München: UVK Verlag. 2. überarb. Auflage.

Strauß, Anselm / Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz.

Turner, Agnes / Hüsing, Malte (2019): Evaluation und qualitative Begleitstudie zum Zertifikats-Kurs „Peers in der Wohnungslosenhilfe – Aus Erfahrung lernen und anderen helfen“. Klagenfurt: Universität Klagenfurt, unveröffentlichter Forschungsbericht.

Vogl, Susanne (2022): Gruppendiskussion. In: Nina Baur / Jörg Blasius (Hg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, 913–919. 3. Auflage.

Witzel, Andreas (1985): Das problemzentrierte Interview. In: Gerd Jüttemann (Hg.), Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder. Weinheim: Beltz, 227–255.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Partizipationstreppe nach Mangold/Rusack/Thomas (2017: 12) 11
Abbildung 2: Auswahl der Leistungsbereiche für die Erhebungen 13
Abbildung 3: Mehrstufiges Analysemodell: Zielgruppen- und methodentriangulatives Vorgehen 16
Abbildung 4: Übersicht Erhebungsinstrumente und Rückkopplungsschleifen 17
Abbildung 5: Übersicht durchgeführte Erhebungen 25
Abbildung 6: Zusammengefasste Übersicht „besuchte“ Einrichtungen 25
Abbildung 7: Übersicht Kennen und Nutzen von Peer-Arbeit 27
Abbildung 8: Nennung Tätigkeiten Peer-Mitarbeiter:innen 31
Abbildung 9: Identifizierte Typen 84

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Verteilung Leistungsbereiche Nutzer:innen-Interviews 21
Tabelle 2: Verteilung angegebenes Geschlecht Nutzer:innen-Interviews 21
Tabelle 3: Verteilung Alter Nutzer:innen-Interviews 22
Tabelle 4: Eckdaten Nutzer:innen-Fokusgruppen 22
Tabelle 5: Verteilung angegebenes Geschlecht Peer-Interviews 23
Tabelle 6: Verteilung Alter Peer-Interviews 23
Tabelle 7: Eckdaten Peer-Fokusgruppen 24
Tabelle 8: Eckdaten Fokusgruppen weitere Professionist:innen 24
Tabelle 9: Formate zum Austausch/zur Information und deren Nennungen 71
Tabelle 10: Auflistung Typen und Zuordnung Leistungsbereiche 85

Anhang

A: Kategoriensysteme

A.A: Kategoriensystem Nutzer:innen

- Rahmenbedingungen der Peer-Zusammenarbeit
- Tätigkeiten mit Peer-Mitarbeiter:innen
- Zuschreibungen/Bewertung der Peer-Arbeit
- Konkrete Erfahrungsbeispiele mit Peer-Arbeit
- Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit
- Rolle/Zusammenarbeit von Peer-Mitarbeiter:innen in Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen
- Besonderes der Peer-Arbeit/Peer-Mitarbeiter:innen
- Einschätzung der Möglichkeiten zu Mitbestimmung
- Formate zum Austausch/zur Information
- Konkrete Erfahrungsbeispiele von Mitbestimmung
- Mitbestimmung(smöglichkeiten) durch Peer-Arbeit
- Wünsche in Bezug auf Partizipation

A.B: Kategoriensystem Peer-Mitarbeiter:innen

- Rahmenbedingungen der Peer-Zusammenarbeit
- Haupttätigkeiten der Peer-Mitarbeiter:innen
- Grenzen der Peer-Arbeit
- Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit
- Beschreibungen der Peer-Rolle
- Rolle/Zusammenarbeit von Peer-Mitarbeiter:innen in Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen
- Einschätzung der Möglichkeiten der Mitbestimmung für Nutzer:innen (Sicht Peer-MA)
- Einschätzung der Möglichkeiten der Mitbestimmung für Peer-Mitarbeiter:innen
- Mitbestimmung(smöglichkeiten) für Nutzer:innen durch Peer-Arbeit
- Formate zum Austausch/zur Information
- Wünsche in Bezug auf Partizipation
- Weitere genannte Partizipationsformate
- Ausbildung
- Theorie/Praxis

A.C: Kategoriensystem weitere Professionist:innen

- Rahmenbedingungen der Peer-Arbeit
- Tätigkeiten der Peer-Mitarbeiter:innen
- Tätigkeiten/Zusammenarbeit von Peer-Mitarbeiter:innen in Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen
- Wünsche in Bezug auf Peer-Arbeit
- Rolle in der Einrichtung
- Besonderes der Peer-Arbeit/Peer-Mitarbeiter:innen
- Herausforderungen/Bewertung der Peer-Arbeit
- Einschätzung der Möglichkeiten zu Mitbestimmung
- Formate zum Austausch/zur Information
- Konkrete Erfahrungsbeispiele von Mitbestimmung
- Mitbestimmung(smöglichkeiten) durch Peer-Arbeit
- Wünsche in Bezug auf Partizipation

B: Interviewleitfäden

B.A: Leitfaden Einzelinterviews Nutzer:innen

Offener Einstieg

- Wie nutzen Sie das Angebot der Einrichtung XY?

Peer-Arbeit Einstieg

- Und haben/hatten Sie im Zuge dessen Kontakt mit Peer-Mitarbeiter:innen?
    - Wie wurde der erste Kontakt hergestellt, wie haben Sie die peer-mitarbeitende Person kennengelernt?

Erfahrungen Zusammenarbeit mit Peers

- Wie würden Sie Ihre Erfahrungen mit Peers beschreiben?
    - Erzählen Sie gerne auch von Beispielen und Situationen.
- Wie erleben Sie die Zusammenarbeit? Wie sieht der Kontakt jetzt aus?
    - Wo begegnen Sie den Peer-Mitarbeiter:innen? Wie finden Sie im Alltag Zugang zu den Peer-Mitarbeiter:innen?
    - Wie organisiert sich die Zusammenarbeit?
    - Gibt es auch Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Peer-Mitarbeiter:innen?
- Mit welchen Anliegen gehen Sie zu den Peer-Mitarbeiter:innen?
    - Gibt es spezielle Themen, die Sie gerne mit Peers bearbeiten?
- Wird Peer-Arbeit als hilfreich erlebt?
    - Welche Erwartungen haben Sie an Peer-Mitarbeiter:innen?
    - Was würden Sie sich in Zukunft in Bezug auf Peer-Mitarbeiter:innen wünschen?

Rollenverständnis Peers

- Was ist für Sie das Besondere an den Peer-Mitarbeiter:innen?
    - Gibt es etwas, das die Peer-Mitarbeiter:innen für Sie ausmacht?
- Wo unterscheiden sich Peer-Mitarbeiter:innen von anderen Berufsgruppen (Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen etc.)?
    - Wie nehmen Sie die Tätigkeiten der Peer-Mitarbeiter:innen wahr?
    - Wie nehmen Sie die Rolle der Peer-Mitarbeiter:innen wahr?
    - Was haben Sie für einen Eindruck, wie die verschiedenen Teammitglieder miteinander tun?

Partizipation

- Welche Möglichkeiten zur Mitbestimmung (und Veränderung) sehen Sie hier/in der Einrichtung XY? Wo können Sie Entscheidungen treffen?
- Welche Formen/Formate von Austausch und Information gibt es bei Ihnen in der Einrichtung XY?
    - Wie laufen diese Treffen ab, wer nimmt teil, wie werden sie organisiert?
- Erleben Sie Situationen, in denen Sie hier in der Einrichtung XY mitbestimmen können?
    - Wo und wie äußern sich diese? Gerne Situation beschreiben, wo Sie das erlebt haben.
- Haben Sie die Peer-Mitarbeiter:innen dabei/in den Situationen unterstützt?
    - Haben die Peer-Mitarbeiter:innen etwas mit diesen Möglichkeiten zu tun?
    - Wie erleben Sie Peer-Mitarbeiter:innen in diesen Situationen?

Ausblick

- Wo und wie würden Sie gerne (mehr) einbezogen werden?
- Was wünschen Sie sich allgemein für die Mitbestimmung und Veränderung von/durch Nutzer:innen der WWH? Wo würden Sie gerne mitentscheiden?
- Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns mitteilen möchten?

B.B: Leitfaden Fokusgruppen Nutzer:innen

Beschreibung der Peer-Arbeit

- Inputs aus bisheriger Analyse vorlesen/herzeigen
  - Begleitungen, Reflexion/Abgleich von Situationen, Freizeit, Betreuung
  - Hintergrund/Ziel: Eindruck gewinnen, was gemeinsam gemacht wird, eventuell auch wie es zu diesen Tätigkeiten kommt, wie diese entstehen
  - Vergleiche zwischen Einrichtungen erfragen

Rolle von Peers in Teams/Unterscheidung zu anderen Berufsgruppen

- Inputs aus bisheriger Analyse vorlesen/herzeigen
  - Unterschiede zwischen Berufsgruppen à „im Vergleich zu“
    - Explizit auch nachfragen!

Besonderes an der Peer-Arbeit

- Inputs aus bisheriger Analyse vorlesen/herzeigen
  - Erfahrungswissen, Einfühlsamkeit (+ Synonyme)/andere Kommunikationsebene
  - Was würde ohne Peers in der Einrichtung fehlen?

Eigene Mitbestimmungs- & Partizipationsmöglichkeiten

- Inputs aus bisheriger Analyse vorlesen/herzeigen
  - „Beschwerden bringen etwas bei uns“
    - Bei wem sprechen Sie die Themen an?
    - Welche Beteiligungsformate gibt es?
  - „Ich kann das & das entscheiden“
    - Bei welchen Themen können Sie mitentscheiden?
  - Zusammenhang mit Peers? à implizit mitdenken, direkte Nachfrage nur bedingt realisierbar

Abschluss

- Gibt es sonst noch etwas, was Ihnen wichtig ist zu sagen?

Auswahl Inputs aus bisheriger Analyse

1. Beschreibung der Peer-Arbeit, gemeinsame Aktivitäten

„Bei uns machen die Peers verschiedene Sachen – die begleiten mich zu Terminen, wir machen Ausflüge, außerdem unterhalten wir uns über Dinge, die mich beschäftigen.“

„Ich kann mich eigentlich immer melden, wenn ich was brauche, oft schlagen die Peers auch etwas vor.“

2. Rolle von Peers im Team/Unterscheidung zu anderen Berufsgruppen

„Also für mich ist da kein Unterschied zwischen den Leuten, für mich sind die alle gleich.“

„Also Peers und Sozialarbeiter:in, das sind zwei ganz verschiedene Arbeiten. Die Peers dürfen manche Sachen gar nicht machen, mache dafür andere Sachen als die Sozialarbeiterin.“

„Ich würde nicht sagen, mehr Verständnis, weil die Betreuer haben es auch, aber man merkt halt, wenn man darüber redet, wie das ist und so, dass die Peer-Mitarbeiter mehr Einfühlsamkeit haben, was das anbelangt.“

3. Besonderes an der Peer-Arbeit

„Die Peer-Mitarbeiter sind irgendwie flexibler, freier. Da ist man viel in Kontakt, ist viel am Reden. Dadurch schafft man eine Vertrauensbasis.“

„Bei den Peers fühle ich mich einfach näher, man ist sofort per Du, da kann ich gut von meinem Leben erzählen.“

„Ein Mensch, der das erlebt hat, weil/ Schau‘! Es gibt im Leben Theorie und Praxis. Na sicher muss man auch Theorie machen, aber die Praxis ist wichtiger.“

4. Eigene Mitbestimmungs- & Partizipationsmöglichkeiten

„Ich habe schon [das] Gefühl, dass sich was ändert, wenn ich mich beschwere, das geht dann auch schnell.“

„Wenn mich was stört, gehe ich direkt zu den Betreuer:innen.“

„Ich kann mir meine Termine und die Lebensmittelspenden aussuchen.“

B.C: Leitfaden Einzelinterviews Peer-Mitarbeiter:innen

Einstieg

- Was hat Sie dazu motiviert, Peer-Mitarbeiter:in zu werden?
- Wie lange sind Sie bereits als Peer tätig?
    - Wann haben Sie die Ausbildung dazu absolviert?

Persönliches

- Was ist für Sie das Besondere an Ihrer Arbeit als Peer-Mitarbeiter:in?
    - Hat es Peer-Mitarbeiter:innen gegeben, als Sie Einrichtungen der WWH genutzt haben?
    - Wo sehen Sie Unterschiede/Ähnlichkeiten zu Ihrer eigenen Erfahrung in Einrichtungen der WWH?
    - Auf welche eigenen Erfahrungen in der WWH können Sie jetzt zurückgreifen in der Tätigkeit als Peer-Mitarbeiter:in?
- Was würde ohne Peers in Ihrer Einrichtung fehlen?

Tätigkeit

- Beschreiben Sie uns bitte Ihren Arbeitsalltag!
    - Was sind Ihre Haupttätigkeiten?
        - Wie kommen Sie zu den Tätigkeiten?
        - Wie sehen Ihre Gestaltungsmöglichkeiten der Tätigkeiten aus?
    - Was macht Ihnen besonders Freude an Ihrer Tätigkeit?
    - Was an Ihrer Tätigkeit als Peer fordert Sie besonders heraus?
- Gab es Situationen, in denen Sie an Ihre Grenzen gekommen sind?
    - Erzählen Sie gerne Beispiele! (persönlich vs. beruflich/innerhalb d. Einrichtung/Verantwortlichkeiten)
        - Wer setzt Grenzen?
        - Wo und wann werden diese gesetzt?
    - Von wem bekommen Sie Unterstützung dabei?
- Rahmenbedingungen der Tätigkeit
    - Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit den Nutzer:innen in Ihrer Einrichtung? (Wie kommen Sie in Kontakt?)
    - Welche Dienstzeiten gibt es?
    - Wo verbringen Sie hauptsächlich Ihre Arbeitszeit? Wie ist Ihr Arbeitsplatz gestaltet?
        - Eigenes Büro? Eigenes Diensthandy? Zugang zur Dokumentation?

Organisation

- Wie würden Sie Ihre Rolle im Team beschreiben?
    - Hat sich die Rolle seit Beginn der Tätigkeit verändert?
    - Wird Ihre Expertise in Entscheidungen miteinbezogen?
    - Was lernen Sie voneinander im Team? Wie wird das umgesetzt?
- Was unterscheidet Peer-Tätigkeit von der Tätigkeit anderer Berufsgruppen?
- Was sind Ihre beruflichen Ziele?
    - Wie können Sie diese Ziele erreichen?
    - Wie lange ist man als Peer-Mitarbeiter:in beschäftigt?

Partizipation

- Welche Formen/Formate von Austausch und Information gibt es bei Ihnen in der Einrichtung XY?
- Erleben Sie Situationen, in denen Nutzer:innen hier in der Einrichtung XY mitbestimmen können?
    - Erzählen Sie gerne Beispiele!
- Erleben Sie Situationen, in denen Sie zu Nutzer:innen-Beteiligung beigetragen haben?
    - Erzählen Sie gerne Beispiele!
    - Rollenverständnis nachfragen

Ausblick

- Was würden Sie sich in Bezug auf Peer-Arbeit wünschen?
- Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns mitteilen möchten?

B.D: Leitfaden Fokusgruppen Peer-Mitarbeiter:innen

Einstieg

- Beschreiben Sie uns bitte Ihren Arbeitsalltag!
- Was unterscheidet Peer-Tätigkeit von der Tätigkeit anderer Berufsgruppen?
- Was ist für Sie das Besondere an Peer-Arbeit?

Tätigkeit

- Was sind Ihre Haupttätigkeiten?
- Was macht Ihnen besonders Freude an Ihrer Tätigkeit?
- Was an Ihrer Tätigkeit als Peer fordert Sie besonders heraus?
- Wie lange sind Sie bereits als Peer tätig?

Persönliches

- Was würde ohne Peers in der Einrichtung fehlen?
- Gab es Situationen, in denen Sie an Ihre Grenzen gekommen sind?
- Wo sehen Sie die Trennlinie zwischen privat und beruflich?

Ausbildung

- Was hat Sie motiviert, Peer-Mitarbeiter:in zu werden?
- Wie wurden Sie auf die Peer-Arbeit in der Ausbildung vorbereitet?
    - Was haben Sie sich aufgrund Ihrer Ausbildung für Ihre Tätigkeit erhofft/erwartet?
    - Vergleich Praktika/Arbeitsalltag

Organisation

- Wie würden Sie Ihre Rolle im Team beschreiben?
    - Hat sich die Rolle seit Beginn der Tätigkeit verändert?
- Welche Möglichkeiten gibt es, sich in Ihrer Organisation einzubringen?
    - Vielleicht auch, welche Möglichkeiten sehen Sie für Nutzer:innen, sich einzubringen?

Weiteres

- Beispiele erzählen lassen!
    - Evtl. Anhand der Zitate/Szenarien
- Wie sieht die Vernetzung untereinander aus? (unter den Peer-Mitarbeiter:innen)
    - Kennen Sie einander (die Teilnehmer:innen der Fokusgruppe)?

B.E: Leitfaden Fokusgruppen weitere Professionist:innen

Einstieg

- Wo in Ihrem Arbeitsalltag haben Sie Kontakt mit Peer-Mitarbeiter:innen?

Rahmenbedingungen/Tätigkeit Peer-Arbeit

- Welche Aufgaben haben die Peer-Mitarbeiter:innen?
    - Wie haben Sie in der Einrichtung das Tätigkeitsprofil der neuen Berufsgruppe entwickelt?
- Was unterscheidet die Peer-Tätigkeiten von Ihrer Tätigkeit/der Tätigkeit anderer Berufsgruppen?
- Was ist für Sie das Besondere an Peer-Arbeit?
- Wie ist die Peer-Arbeit bei Ihnen in der Einrichtung strukturiert/organisiert?
    - Bsp.: Dienstzeiten, Arbeitsplatz, Handy, Zugang zu Dokumentation, Teilnahme an Teambesprechungen/Übergaben

Rolle/Organisation

- Wie würden Sie die Rolle der Peer-Mitarbeiter:innen im Team beschreiben?
    - Hat sich die Rolle verändert? à Wenn ja, wie/inwiefern?
    - Wie wird die Expertise der Peer-Mitarbeiter:innen genutzt?
    - Was lernen Sie voneinander im Team? Wie wird das umgesetzt?
- Wie hat sich Ihre Arbeit/Einrichtung verändert, seitdem es Peer-Mitarbeiter:innen in der Einrichtung gibt?
    - In welchen Bereichen wird zusammengearbeitet?
    - Welche herausfordernden Situationen gibt es in der Zusammenarbeit? (Beispiele)
    - Was braucht es für eine gelingende Zusammenarbeit?
        - Was würden Sie einem Team mitgeben, das diese neue Berufsgruppe integrieren möchte?
- Was würde ohne Peer-Mitarbeiter:innen in der Einrichtung fehlen?
    - Was würde ohne Peer-Mitarbeiter:innen in der WWH fehlen?

Partizipation

- Welche Formen/Formate von Austausch und Information für Nutzer:innen gibt es bei Ihnen in der Einrichtung?
- Welche Möglichkeiten zur Mitbestimmung von Nutzer:innen gibt es in Ihrer Einrichtung? (Beispiele)
    - Welche werden genutzt/gelebt?
    - Mit welchen wird konkret und in welcher Form weitergearbeitet?
- In welcher Form tragen Peer-Mitarbeiter:innen zur Nutzer:innen-Partizipation bei? (Beispiele)

Ausblick

- Was würden Sie sich in Bezug auf Peer-Arbeit wünschen?
- Was würden Sie sich in Bezug auf Nutzer:innen-Partizipation wünschen?
- Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns mitteilen möchten?

C: Dokumentation Einsatz von KI

Generative KI-Anwendung	Arbeitsschritt	Wie wurde die KI genutzt?	Kommentar zur Nutzung bzw. Ergebnis
Academic AI (GPT-5)	Verschriftlichung der Ergebnisse und Passagen des Berichts	Sprachliche Überarbeitung, Verdichtung längerer Textpassagen	Nutzung zur Formulierungsunterstützung, Inhalte, Argumentation und Quellenrecherche stammen von den Autor:innen

Ein Produkt des Geschäftsbereichs Finanzen & Betrieb.

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Auswertungen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden, sofern nicht anders angegeben, vom Bereich Leistungsfinanzen & Statistik für interne Zwecke erstellt. Die in diesem Bericht dargestellten Werte sind kaufmännisch gerundet und entsprechen dem angegebenen Stand, können jedoch in zukünftigen Berichten rückwirkend angepasst werden.