

Ehrenamtliche Seniorenberatung

Ein Angebot der Arbeiterwohlfahrt versucht die Symbiose aus Kompetenzentwicklung und bürgerschaftlichen Engagement

CHRISTIAN HELLER

Christian Heller ist gelernter Bankkaufmann, Diplom-Sozialpädagoge sowie Diplom-Sozialarbeiter. Seit 2010 arbeitet er als Projektkoordinator im Referat für Verbandsentwicklung beim Bezirksverband Hessen-Nord e. V. der Arbeiterwohlfahrt in Kassel.

E-Mail Christian.Heller@

AWO-Nordhessen.org

Viele ältere Menschen, insbesondere auf dem Land, scheuen professionelle Beratungsangebote. Ein persönlicher Ansprechpartner im direkten Umfeld kann diese Hürde überwinden helfen, wie ein Angebot der Arbeiterwohlfahrt Hessen-Nord für ehrenamtliche Seniorenberatung zeigt.

Mit dem Schulungskonzept zur Qualifizierung für ehrenamtliche Seniorenberatung hat der Bezirksverband der Arbeiterwohlfahrt in Nordhessen ein nachhaltiges Weiterbildungsprojekt für engagierte Mitglieder und interessierte Freiwillige auf den Weg gebracht, welches genau den Nerv der Zeit trifft.

Die Überalterung unserer Gesellschaft ist längst nicht mehr ein prognostiziertes Szenario der Bevölkerungswissenschaft. Der demografische Wandel ist spürbar angekommen. Und mit ihm auch eine Dynamik, die die Erfordernisse und Aufgabenspektren der Gemeinwesenarbeit wachsen und vielfältigen lässt. Nicht nur die zu beobachtende Erosion traditioneller Familienstrukturen, auch die sozialstrukturelle Veränderung unserer Gesellschaft beschleunigt ein notwendiges Handeln. Vor dem Hintergrund, dass die Zahl derer in Deutschland, die auf die Unterstützung der Sozial- und Gesundheitssysteme angewiesen sind, zunimmt, steigt auch der Beratungsbedarf dieser Klientel und deren Angehörigen.

Dieser Bedarf wurde zwar von vielen Kommunen bereits erkannt: Die Einrichtung von zentralen Seniorenbüros hat sich den letzten Jahren positiv entwickelt. Dennoch: Für einige ältere Seniorinnen und Senioren ist der Weg zur »passgenauen« Hilfe nicht ohne weiteres möglich.

Das kann zum einen an eingeschränkter Mobilität liegen, zum anderen auch an persönlichen Gründen.

Vor allem im ländlichen Raum, mit einem meist dünneren Nahverkehrsangebot, müssen größere Entfernungen zu Kreisverwaltungen und sozialen Einrichtungen überwunden werden. Die Überforderung beim Ausfüllen von Anträgen, wie zum Beispiel die Beantragung von Grundsicherungsleistungen, Wohngeld oder die Befreiung von Rundfunk- und Fernsehgebühren, aber auch die Angst und Scham, über die persönliche Situation mit »Fremden« zu reden, stellt ein zusätzliches Hindernis dar. Freunde und Verwandte können zwar zuhören, aber nicht immer helfen oder Hilfen vermitteln, da auch ihnen meist das nötige Wissen bezüglich unserer Altenhilfandschaft fehlt, die von unterschiedlichen Zuständigkeiten und Gesetzen gekennzeichnet ist.

Erschwerend kommt hinzu, dass mitunter Institutionen jeweils nur für Teilbereiche, wie Pflege-, Wohn- oder Migrationsberatung, zuständig sind. Diese paar Beispiele verdeutlichen bereits die Notwendigkeit einer niedrigschwelligen, formlosen Einstiegsberatung von Senioren und ihren Angehörigen, damit zum Beispiel auch der Zugang zu den professionellen Beratungsdiensten wie der Pflege- und Wohnraumberatung, aber auch zur psychosozialen Beratung reibungsloser ermöglicht wird.

Mit der Absicht, eine Eingangsberatung »vor Ort« zu schaffen, hat die Arbeiterwohlfahrt in Nordhessen eine adäquate Lösung gefunden: Menschen gleichen Alters und einem ähnlichen le-

Die AWO-Seniorenberatung



ist eine nachbarschaftliche Unterstützung speziell geschulter und engagierter Bürger. Das Angebot richtet sich an Senioren, aber auch an deren Angehörige und Freunde oder sonstige ratsuchende Personen.

Die kostenlose Beratung soll bei den typischen Fragen rund ums Alter helfen, aber nicht vorhandene, spezialisierte Beratungsangebote ersetzen. Sie ist vielmehr eine Hilfestellung im Sinne von nachbarschaftlicher Unterstützung, die eventuelle Barrieren beseitigen kann und den Zugang zu passenden, professionellen Angeboten und Diensten erleichtern soll.

In folgenden Bereichen können wir grundsätzliche Informationen geben und behilflich sein:

- Regionale Angebote: weiterführende Beratungs- und Informationsangebote in der Region; Gesprächs- und Selbsthilfetreffs; Unterstützung für pflegende Angehörige; Tipps zur altersgerechten Freizeitgestaltung
- Vorsorge im zivilrechtlichen Bereich: Patienten- und Betreuungsverfügung; Vorsorgevollmacht; Fragen rund ums Testament

- Vorsorge im gesundheitlichen Bereich: Krankenkassenleistungen; Zuzahlungsbefreiung; Präventionsangebote; Zusatz(pflege)versicherungen
- Pflegebedürftigkeit: Informationen zu Pflegestufen; Auskünfte zu haushalt-nahen Dienstleistungen, ambulante und stationäre Versorgung
- Wohnraumbedürfnisse im Alter: praktische Hilfsmittel bei körperlichen Handicaps; Möglichkeiten der Wohnraumanpassung; Informationen zu professioneller Wohnraumberatung; Informationen zum Heimaufenthalt und alternativen Wohnformen

Zusätzlich bietet die AWO-Seniorenberatung Hilfestellung beim Ausfüllen von Anträgen und Formularen und vermittelt sowohl die Vielfalt der AWO-Hilfen als auch die Angebote anderer regionaler Anbieter, um den richtigen Ansprechpartner entsprechend ihrem individuellen Bedarf zu finden.

Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Hessen-Nord e. V., AWO-Seniorenberatung, Wilhelmshöher Allee 32 a, 34117 Kassel, Telefon 0561 5077-0, E-Mail info@awo-nordhessen.de, Internet <http://www.awo-seniorenberatung.de>

Weiterentwicklung der Hilfsstrukturen für ältere Menschen und ihre Angehörigen ab.

Die ehrenamtliche Seniorenberatung soll dabei die bereits vorhandene professionelle Beratung nicht ersetzen, sondern sinnvoll ergänzen. Sie nimmt dabei eine Wegweiserfunktion ein. Eine Anlaufstelle für ein Erstgespräch, in dem grundlegende Fragen beantwortet und Barrieren aus dem Weg geräumt werden können und gegebenenfalls an professionelle Einrichtungen vermittelt und begleitet werden sollen.

Eine Vernetzung der beteiligten Dienste soll sicherstellen, dass die Zielgruppe die Hilfe erhält, die sie wirklich benötigt. Insgesamt geht es darum, ein flächendeckendes Beratungsnetz in den Landkreisen zu schaffen.

Das Konzept

Entsprechend des Schulungskonzepts wurden in einem Schulungshandbuch die spezifischen Inhalte gesammelt und in Untergruppen zusammengefasst. Nach umfangreicher Recherche und Aktualisierung der Inhalte sind aus den Schulungsschwerpunkten folgende sechs Module entstanden:

- Informationen zu offenen Angeboten und weitergehenden Beratungsangeboten: Hier werden beispielsweise die regionalen Freizeitangebote, weiterführende professionelle Beratungsangebote oder Angebote für pflegende Angehörige vorgestellt und erläutert.
- Rechtliche Vorsorgemöglichkeiten: Dieses Modul beinhaltet unter anderem die notwendigen grundlegenden Informationen zu den Bereichen Patienten- und Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht und Erbrecht.
- Gesundheit und Vorsorge: Diese Einheit behandelt die Fragen zu Krankenkassenleistungen, Präventionsangeboten sowie Zuzahlungsbefreiungen oder Leistungen der Pflegekassen.
- Wohnen: In diesem Teilbereich wird der Bedarf an barrierearmer und barrierefreier Wohnraumgestaltung gezeigt und die Bedeutung der veränderten Wohnraumbedürfnisse sowie moderner Unterstützungstechnik für Senioren und körperlich eingeschränkter Menschen dargestellt.
- Versorgung und Pflege: Das Modul

bensweltlichen Bezug eine qualifizierte Schulung anzubieten. Ganz in ihrem originären Sinn »Hilfe zur Selbsthilfe« zu vermitteln, wurde ein Pilotprojekt zur Auseinandersetzung mit altersspezifischen Themen in Kombination mit Beratungs- und Vermittlungskompetenzen auf den Weg gebracht: die Schulung zur ehrenamtlichen Seniorenberatung.

Das Projekt hat zum Ziel, vorwie-

gend aktiven Menschen in der dritten Lebensphase für eine Tätigkeit als ehrenamtliche Seniorenberaterinnen und Seniorenberater zu qualifizieren. Dies kommt zum einen dem Bedürfnis älterer Menschen nach Weiterbildung und sozialem Engagement entgegen, wie es bereits schon im zweiten Freiwilligen-survey von 2006 dargestellt wurde. Zum anderen zielt das Projekt auf die

vermittelt die allgemeinen Grundlagen sowie die spezifischen regionalen Informationen zur stationären und ambulanten pflegerischen Versorgung sowie einen Überblick zu haushaltsnahen Dienstleistungen wie Essen auf Rädern und anderen ergänzenden Dienstleistungen wie dem Hausnotrufsystem.

- **Gesprächsführung:** In diesem Modul werden nicht nur die Grundlagen eines Beratungsgesprächs vermittelt, sondern dabei soll vor allem den Teilnehmern mehr Selbstsicherheit für ihre zukünftige Tätigkeit gegeben werden. Hierbei ist die Sensibilisierung für die Bedarfe der ratsuchenden Person von großer Bedeutung. Die Seniorenberaterinnen und Seniorenberater bekommen neben dieser unerlässlichen Unterstützung ihrer Sozialkompetenz die Grenzen der Beratungstätigkeit aufgezeigt, um auch ein eventuelles Haftungsrisiko ausschließen zu können.

Sämtliche Modulinhalte und Fachvorträge werden gesammelt und sind jederzeit in digitaler Form auf der zusätzlich geschaffenen Website für die Teilnehmenden abrufbar (Internet <http://www.awo-seniorenberatung.de>).

»Die ersten Beratungsgespräche finden oft in der eigenen Familie oder unter Nachbarn statt«

Die Schulung umfasst 16 Arbeitseinheiten mit jeweils 90 Minuten, also insgesamt 24 Zeitstunden. Mit Unterstützung des AWO-Bezirksverbands Hessen-Nord e. V. werden die Schulungen von den jeweiligen AWO-Kreisverbänden vor Ort angeboten. Durch die Regionalisierung kommt die Weiterbildung quasi zum Teilnehmer und zur Teilnehmerin, die Reduzierung der Entfernungen und Fahrtzeiten der Teilnehmer führte nach unseren Erfahrungen zu einer deutlich höheren Bereitschaft zur Wahrnehmung des Weiterbildungsangebots. Zudem bietet der modulare Aufbau verschiedene Möglichkeiten der Umsetzung. Dabei ist vom Blockseminar über Tagesveranstaltungen bis hin

zu Abendveranstaltungen alles denkbar.

In Kooperation mit dem AWO-Bildungswerk wurden seit Herbst 2010 sieben Schulungen durchgeführt und fast 70 Mitglieder aus den Kreis- und Ortsverbänden in Nordhessen zu ehrenamtlichen Seniorenberaterinnen und Seniorenberatern qualifiziert.

Gefördert wird das Projekt von der Glücksspirale. Anerkannt und zertifiziert ist der Ausbildungsgang mit dem Qualitätssiegel von »Weiterbildung Hessen e. V.«.

Als Referenten wurden Leitungskräfte der Arbeiterwohlfahrt aus dem Pflegebereich eingesetzt. Für die regionalspezifischen Inhalte konnten weitere ortsansässige Referenten gewonnen werden, die vorwiegend ehrenamtlich oder kostenlos ihre Vorträge gehalten haben. Denn auch für sie sind die geschulten Seniorenberaterinnen und Seniorenberater ein Gewinn, da sie in vielen Fällen die Hilfe- und Ratsuchenden an ihre Institutionen und Kanzleien weiterleiten könnten.

Neben den erworbenen Kompetenzen sind es vor allem die persönlichen Lebenserfahrungen und Biografien der Seniorenberaterinnen und Seniorenberater, die sie empathisch und authentisch im Gespräch machen. Dies zeigt

sich auch in den unterschiedlichen Beratungszeiten und Beratungsorten.

Nachdem die ersten Seniorenberaterinnen und Seniorenberater ihre Schulung abgeschlossen hatten, verliefen die anfänglichen Beratungsgespräche eher informell im quasi privaten Bereich. Viele wurden innerhalb der Familie oder dem Bekanntenkreis angesprochen. Andere wurden während Treffen und Veranstaltungen in ihrem Verein befragt und um Hilfe gebeten. Auf regelmäßigen Nachtreffen berichten die »neuen« Seniorenberaterinnen und Seniorenberater über ihre Erfahrungen aus Beratungsgesprächen. Diese Nachtreffen sind meist mit einem Fachvortrag oder einer Exkursion verbunden,

was nachhaltige identitätsstiftende Wirkung auf die Teilnehmenden hat und ein Gefühl der Gruppenzugehörigkeit vermittelt.

Resümee

Die passgenaue Ausbildung zur Seniorenberatung orientiert sich an den Interessen der Ehrenamtlichen. Die zielgenaue Qualifizierung entspricht dem nachbarschaftlichen Beratungsbedarf. Die Schulungsmaßnahme initiiert eine sinnstiftende Tätigkeit im Kontext der regionalen Beratergruppen.

Durch die bisherigen Erfolge und der weiteren Nachfrage werden die Schulungsreihen fortgesetzt, insbesondere in Kooperation mit den regionalen »Büros Aktiv«, den Freiwilligenagenturen der Arbeiterwohlfahrt. Eine kontinuierliche Betreuung der tätigen Seniorenberaterinnen und Seniorenberater durch Treffen zum Erfahrungsaustausch und zur Fortbildung soll die Nachhaltigkeit des Projekts festigen.

Hinzu kommt die Weiterentwicklung der Schulungsinhalte, wie zum Beispiel der Qualifizierung von Menschen mit Migrationshintergrund für die ehrenamtliche Seniorenberatung. Hier besteht ebenfalls Pflege- und Beratungsbedarf, der nicht nur sprachlich, sondern auch ethnisch bedingt eine besondere Bedeutung erhält.

Fazit: Zusammen mit der bereits erfolgreich angelaufenen telefonischen AWO-Pflegeberatung macht die ehrenamtliche AWO-Seniorenberatung einen weiteren Schritt in Richtung flächendeckender Beratung in Nordhessen. ■