

Ausbildung der Health Workers in jeder Institution der Pilotstandorte;

Milestone 4.2

25/7/2018

1	ABSTRACT	3
2	DIE TRAININGSPHASEN	3
3	FOKUS AUF DIE FIGUR DES FREIWILLIGEN	4
3.1	Historischer Hintergrund der Freiwilligentätigkeit	4
3.2	Das von e.ca.r.e angebotene Modell der Freiwilligentätigkeit	4
3.3	Die Anwerbung von Freiwilligen	6
3.4	Die Rolle des Freiwilligen	8
3.5	Gutes Management der Freiwilligentätigkeit in der EU: Age UK und das Newquay Pathfinder Programm	8
3.6	Gutes Management der Freiwilligentätigkeit in der EU: Age UK II Living Well-Programm	10
4	SOZIALE ISOLATION	10
4.1	Theoretischer Rahmen der sozialen Isolation	10
4.2	Strategien zur Reduzierung der sozialen Isolation	12
4.3	Die Reduzierung der sozialen Isolation in der EU.	12
5	SCHULUNG ZUR VERWENDUNG DER E.CA.R.E.-INSTRUMENTE	15
6	ÜBERWACHUNG DER FREIWILLIGENTÄTIGKEIT	16
7	REWARD STRATEGY	17

1 ABSTRACT

In diesem Milestone werden die zur Umsetzung der Freiwilligenschulung durch die Fachkräfte (Health Workers) der Institutionen, die das E.CA.R.E.-Projekt unterstützen wollen, nützlichen Richtlinien umrissen. Insbesondere wird dies in einigen Schulungstagen geschehen, wo zuerst die Figur des Freiwilligen theoretisch und ausgehend von den in der EU bewährten Verfahren analysiert, und daraufhin das für das E.CA.R.E.-Modell vorgesehene Profil erstellt wird. Hierauf wird der sozialen Isolation und den Best Practices zur Reduzierung dieser, die in der EU angewendet werden, Aufmerksamkeit geschenkt und mögliche Strategien, um konkret einzugreifen, analysiert.

So ist ein spezifischer Schulungstag zur Anwendung der für das Projekt vorgesehenen Mittel geplant, um dem Team alle Strategien zu ihrer direkten Anwendung und zur Schulung der Freiwilligen bzgl. ihrer Aufgabe zu liefern. Daraufhin werden die Modelle zum Monitoring der vom Freiwilligen auszuführenden Tätigkeiten definiert und mögliche Anreizstrategien empfohlen.

2 DIE TRAININGSPHASEN

1. Tag	2. Tag	3. Tag	4. Tag
<ul style="list-style-type: none"> • Historischer Hintergrund der ehrenamtlichen Tätigkeit • Ehrenamtliche Tätigkeiten in E.CA.R.E. <p>§ 3.1, 3.2, 3.3, 3.4.</p>	<p>Social Isolation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • theoretischer Rahmen • Strategien zur Reduzierung der sozialen Isolation <p>§4.1, 4.2</p>	<p>Die Fragebögen in e.ca.r.e. Instrumente zur Profilerstellung</p> <p>§ 5</p>	<p>Überwachung der mit Freiwilligen vorgesehenen Aktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse möglicher kritischer Situationen • Wie können kritische Punkte erkannt werden/wie kann man den Freiwilligen in diesen Situationen helfen <p>§ 6</p>
<p>Best Practices zum Management der Freiwilligenarbeit in EU</p> <p>§ 3.5, 3.6.</p>	<p>Best Practices zur Reduzierung der sozialen Isolation in EU</p> <p>§ 4.3</p>		<p>Anreizstrategie</p> <p>§ 7</p>

Diese Tabelle ist eine Empfehlung zur Organisation der Schulung der Fachkräfte (Health Workers) der Institutionen, die das E.CA.R.E.-Projekt unterstützen wollen, bevor diese die Freiwilligen schulen. Es handelt sich nicht nur um die organisatorische Phase, sondern auch um eine wesentliche Zeit, die das

Health Worker-Team selber braucht, um sich der besonderen Figur und Rolle der Freiwilligen bewusst zu werden.

Wir raten sich von dem in diesem Milestone und eben von dieser Tabelle anregen zu lassen, um besser im Team zusammen zu arbeiten und sich Kongruenzen, aber auch Dissonanzen, in der konkreten Situation, wo das Projekt entwickelt werden soll, deutlich zu machen.

3 FOKUS AUF DIE FIGUR DES FREIWILLIGEN

3.1 Historischer Hintergrund der Freiwilligentätigkeit

Der deutsche Begriff **Ehrenamt** bezeichnete ursprünglich eine ehrenamtliche, unentgeltliche Tätigkeit in öffentlichen Funktionen. Heute versteht man unter Ehrenamt im Wesentlichen den persönlichen und unentgeltlichen Einsatz in gemeinnützigen Vereinen.

Die Freiwilligentätigkeit liefert einen bedeutenden Beitrag zum friedlichen Zusammenleben der Bürger, dem sozialen Zusammenhalt und zur Solidarität. Diese bietet dem Einzelnen die Möglichkeit am öffentlichen Leben teilzuhaben, sich aktiv außerhalb des Familien-, Verwandtschafts-, Bekanntenkreises wie auch des Arbeitsbereiches für andere einzusetzen. Diese Tätigkeit erfüllt ein primäres menschliches Bedürfnis, und zwar der Interaktion mit anderen. Ein hohes Ausmaß an Freiwilligentätigkeit, ist kennzeichnend dafür, dass der unentgeltliche Einsatz ein Mittel zur gesellschaftlichen Beteiligung des Individuums und der kulturellen Entwicklung des Gebiets sein kann.

Der amerikanische Soziologe Robert D. Putnam spricht von dem in einer Gemeinschaft vorhandenem "Sozialen Kapital", wenn sich ihre Bürger auf gesellschaftliche Normen wie Vertrauen und Gegenseitigkeit stützen, einer dem anderen hilft und Vereine gebildet werden. Gruppen oder Vereine zu bilden ist wichtig, um gegenseitiges Vertrauen aufzubauen und so den sozialen Zusammenhalt zu fördern, nicht zuletzt auch bzgl. von Gruppen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, wie Behinderte, Obdachlose oder Migranten. Formen der Kooperation und Netzwerke zur Bürgerhilfe sind ebenso ausschlaggebend für die Erzeugung von Wohlstand in einer Gesellschaft.

3.2 Das von e.ca.r.e angebotene Modell der Freiwilligentätigkeit

Das englische Modell der integrierten Versorgung, auf dem dieses Projekt basiert, stellt die beste Weise dar, um über die Fragmentierung der Pflege hinauszugehen (sektor- oder fachspezifisch), die noch heute die Aufnahme von komplexen Patienten kennzeichnet, die an mehreren Krankheiten leiden, wo ein hohes Risiko besteht, dass diese falsch behandelt und untergebracht werden. Dies fordert synergetische Lösungen und eine integrierte, passende und tragbare Aufnahme, durch die Verwendung von Organisationsplänen/Modellen für soziale Leistungen und einer Koordinierung der

Gesundheitsversorgung, die sich auf die Bedürfnisse der Person konzentrieren. Die Arbeitsweise mit gebrechlichen Menschen ist darauf ausgerichtet:

- durch Interdisziplinarität und berufsübergreifende Fähigkeiten die notwendige klinische, fürsorgliche und weiterbildende Koordinierung sicherzustellen, um die Gesundheitsversorgung global anzugehen;
- das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patienten zu fördern, indem der Weg zum gesunden Leben geplant, die Ziele miteinander vereinbart und die Aktionen, Rollen und die Verantwortlichkeit, um diese zu erreichen, bewusst gemacht werden;
- integrierte Gesundheitssysteme zu unterstützen und umzusetzen, um die Fragmentierung der Dienste und Leistungen zu überwinden, im Sinne der Ergänzung von Krankenhaus und Wohngebiet, von der gesundheitlichen und sozialen Hilfe, durch die Umsetzung von sich ergänzenden Wegen der Betreuung.

Die Voraussetzungen für das E.CA.R.E.-Projekt, nach dem Vorbild des englischen Projekts *Age UK* und des *Newquay Pathfinder Programms*, sind die Folgenden:

- Im Hinblick auf eine soziale Ökologie müssten die Leistungen des Gesundheits- und Sozialsystems entsprechend der Struktur und der Bedürfnisse der Gemeinschaft konzipiert und geliefert werden;
- Freiwillige sind eine Ressource. Sie müssen in der Gemeinschaft ausgebildet werden und dort tätig sein. Durch Freiwilligenarbeit entstehen soziale Netzwerke, die der Verknüpfung von Bürger und Gemeinschaft dienen und zuletzt die Abhängigkeit vom Gesundheits- und Sozialsystem reduzieren sollen.

Die Suche nach Freiwilligen ist ein entscheidender Augenblick im Leben einer Organisation. Einerseits müssen die Erwartungen des Freiwilligen mit den Zielen und der Mission des Vereins vereinbart werden, andererseits beeinflusst sie den Bekanntheitsgrad der Organisation und ihrer Aktivitäten im Gebiet, in dem sie tätig ist. Aus diesen Gründen ist die Kommunikation ein wesentliches Element, welches die Beziehungen zwischen den Menschen definiert und qualifiziert und daher auch die Prozesse, die die Anwerbung der Freiwilligen für die Organisationen bedingen. Die Vereine müssen durch ihre Kommunikation bekannt werden und so attraktiv sein, dass sie auf zwei grundlegende Fragen antworten können:

- warum schließt sich ein Freiwilliger dem einen und nicht dem anderen Verein an?
- was suchen Freiwillige eben gerade in der einen spezifischen Organisation?

Das E.CA.R.E.-Modell sieht die Einbeziehung von Freiwilligen bei öffentlichen Veranstaltungen, durch die Einbindung der lokalen Stakeholder, insbesondere von Apotheken und Organisationen, sowie von formellen und informellen Betreuern vor.

Zur besten Einbeziehung, sollte folgende praktischen Tipps beachtet werden:

- Das Profil der 'anzuziehenden' Freiwilligen beschreiben.
- Das Schreiben dem Freiwilligen entsprechend personalisieren.
- Die Kommunikationskanäle und -mittel sorgfältig nach dem 'AIDA'-Schema auswählen:
 - Die **A**ufmerksamkeit der potentiellen Freiwilligen auf sich ziehen
 - Ihr **I**nteresse stimulieren
 - Ihr Interesse in einen Wunsch (**D**esire) umwandeln
 - Eine **A**ktion auslösen

Die Auswahl ist der Management-Zyklus, während dessen, das am Anfang der Suche vom Verein definierte persönliche und berufliche Profil des Freiwilligen mit dem der Kandidaten, die sich vorstellen, verglichen werden muss. Ziel ist es, die entsprechend der Organisationskultur und der Arbeit, die sie ausführen sollen, die – aufgrund ihrer Kompetenzen, Motivationen und Werte – geeignetsten Freiwilligen auszuwählen. Es handelt sich um eine wechselseitige 'Auswahl', wo der Verein die Möglichkeit prüft, die für ihn notwendigen Ansprüche bzgl. von Kompetenzen/Zeit/Arbeit zu decken und der Freiwillige prüft, ob diese Tätigkeit seinen persönlichen Erwartungen entspricht.

Der beste Weg, um die Freiwilligen auszuwählen, ist ein **individuelles Gespräch**, insbesondere ein geleitetes Gespräch, während dessen die Motivationen und Kompetenzen der Kandidaten gründlich untersucht werden können. Je nach Art der Aufgabe, die dem Freiwilligen anvertraut werden soll (z.B. der direkte Kontakt mit emotional angespannten Situationen), kann das Gespräch mit einem kurzen Praktikum vor Ort verbunden werden.

3.3 Die Anwerbung von Freiwilligen

Freiwillige anzuwerben, bedeutet Personen darum zu bitten, in der eigenen Organisation unentgeltlich zu arbeiten. Die Anwerbung kann formal erfolgen (indem diese darum gebeten werden, einen Fragebogen ausfüllen, wo ihnen eine bestimmte Arbeit angeboten wird, usw.) oder formlos (indem ein Freund darum gebeten wird, beim Aufbau eines Vereins mitzuhelfen, z.B.).

Je nachdem, was man umsetzen will, könnte man Freiwillige für eine bestimmte Aufgabe in einem bestimmten Moment, oder für eine sehr viel allgemeinere Rolle und für alle Bedürfnisse brauchen. Die

Anwerbung kann keine sehr verschiedenen Zeithorizonte haben: für ein bestimmtes Ereignis, für einen bestimmten Zeitraum oder für eine unbegrenzte Zeit. Die Freiwilligen sollten immer die Vielfalt der Gemeinschaft widerspiegeln und Verbindungen zu anderen Gruppen und Agenturen der Gemeinschaft besitzen.

Obwohl die Freiwilligen unentgeltlich arbeiten, tun sie dies, um etwas zu erhalten. Gemäß einiger Studien sind die folgenden, einige Motivationen, aufgrund derer Menschen als Freiwillige zur Verfügung stehen:

- Jemand hat sie um Hilfe gebeten. Die meisten Menschen reagieren, wenn jemanden ihnen sagt, dass sie gebraucht werden.
- Die Probleme, die die Organisation angeht und / oder die sozialen Veränderungen machen ihnen große Sorgen.
- Sie haben persönliche Erfahrungen bzgl. der Wirkung, der Probleme der Organisation und wollen deshalb etwas unternehmen.
- Aufgrund ihres Weltbildes – aus religiösen, ethischen, politischen, philosophischen Gründen, usw. - um zu versuchen, die Lebensqualität in ihrer Gemeinschaft zu verbessern.
- Sie suchen externe Anerkennung und das gute innere Gefühl, das einem Freiwilligenarbeit schenkt.
- Sie verspüren die Notwendigkeit, etwas für die um Hilfe bittende Gesellschaft zu tun und sehen hier eine Chance dazu.
- Sie besitzen ungenutzte Fähigkeiten, die sie in der Organisation aus freien Stücken anwenden können.
- Sie suchen neue Erfahrungen und/oder eine Schulung in einem Bereich, den sie nicht kennen, der sie aber interessiert.
- Sie schätzen diese Art Freiwilligenarbeit: Sie haben Spaß dabei.
- Sie genießen die sozialen Begegnungen und freuen sich über Kontakte zu anderen Freiwilligen, Teilnehmern und Mitgliedern des Teams. Dies gilt besonders für Personen, die nicht außer Haus arbeiten und keine täglichen sozialen Kontakte haben, die diese Arbeit mit sich bringt - ältere Menschen, Mütter, die Hausfrauen sind, usw.
- Sie fühlen sich nützlich und notwendig.

Der Dr. der Ph. Tracy D. Connors, Autor des Textes "The Volunteer Management Handbook", bestätigt in einer wertvollen Zusammenfassung, dass die Menschen besonders 3 Grundbedürfnisse haben:

- Bedürfnis aufgenommen zu werden: dies ist das Bedürfnis, mit anderen Menschen zusammen zu sein, Spaß zu haben und Freundschaften zu schließen;
- Verlangen nach Erfolg: dies ist das Bedürfnis einer Person, ein Ziel zu erreichen und einen persönlichen Rekord zu erlangen;
- Machtbedürfnis: dies ist das Bedürfnis von Personen, Einfluss auf andere zu haben.

Die Anwerbung von Freiwilligen bietet keine Garantie dafür, dass jemand auch bei Ende des Projekts Freiwilliger bleibt. Die "Dynamik" derjenigen, die einen Freiwilligeneinsatz anbieten, ist die des "Verkaufs" und die Dynamiken, die des Marketings: man muss die Vorteile der Freiwilligenarbeit in der Organisation ganz genau erklären, sodass die Personen nicht nur begierig sind, zu beginnen, aber auch begeistert bleiben und über lange Zeit weiterhin Freiwilligenarbeit leisten.

3.4 Die Rolle des Freiwilligen

Die Aufgaben werden dem Freiwilligen entsprechend seines Lebensstils und der Zeit, die er der Freiwilligenarbeit widmen kann, zugeteilt. Die Freiwilligen können sich auf eine bestimmte Rolle oder mehrere der angebotenen konzentrieren und erhalten spezifische Informationen zu dem, was ihre Aufgaben sind, so dass sie außer ältere Menschen zu betreuen, auch neue Kompetenzen erwerben, die Möglichkeit haben neue Erfahrungen zu machen und, wenn nötig, ihre Rolle zu wechseln.

All dies hat Einfluss auf verschiedene «Roledescriptions», bzw. genaue Beschreibungen der Aufgaben, die ausgeführt werden müssen, der Zeit, die dafür benötigt wird, entsprechend dessen eine Vereinbarung unterschrieben wird, wo beide Parteien sich für die übernommenen Aufgaben verpflichten.

3.5 Gutes Management der Freiwilligentätigkeit in der EU: Age UK und das Newquay Pathfinder Programm

"Age UK" ist eine der größten Freiwilligenorganisationen im Vereinigten Königreich auf nationaler und internationaler Ebene, deren Ziel es ist, älteren Menschen das Leben zu erleichtern (<https://www.ageuk.org.uk/cornwall/>). Sie wollen "Social Engagement" -Modelle schaffen, die bessere und innovative lokale, nationale und internationale Serviceleistungen bieten. Ihre Stärke ist der Austausch bewährter Verfahren, sowie die Arbeit, wo ein Netz aus Betreuungsdiensten gesponnen wird, das älteren Menschen eine auf sie abgestimmte Betreuung garantiert.

Das Programm der integrierten Versorgung von Age UK soll in erster Linie zur Zusammenarbeit von Freiwilligen-, Pflegeorganisationen und Krankenhäusern führen, sodass älteren, chronisch kranken, gebrechlichen und/oder allein lebenden Menschen, die oft ins Krankenhaus eingewiesen werden, medizinische Hilfe durch Ärzte oder Pflegepersonal zur Verfügung gestellt wird. Durch diese Hilfeleistungen werden das Team und die Freiwilligen von Age UK Teil von multidisziplinären Teams, entwickeln Pläne zur personalisierten Pflege der Person und liefern der Gemeinschaft wesentliche Hilfe. Das Ziel dieses Programms ist es, die Gesundheit und das Wohlbefinden älterer Menschen zu verbessern, die Pflegekosten durch den Austausch bewährter Verfahren und die Einbindung der Gemeinschaft zu reduzieren und das gesamte Pflegesystem durch die Demonstration, dass Ärzte, Pflegeeinrichtungen, Krankenhäuser, Sozialdienste und Freiwilligenorganisationen zusammenarbeiten können und der ältere Mensch im Mittelpunkt des Betreuungsmodells stehen muss, zu verändern.

Das Programm der integrierten Versorgung von Age UK wurde in Cornwall mit dem Newquay Pathfinder Programm, einem der 25 in dem Vereinigten Königreich experimentierten Pilotprogramme zur integrierten Versorgung geplant; startete 2012 und mit Erfolg in Newquay perfektioniert. Der Hauptzweck des Newquay-Programms ist es chronisch kranke Menschen in die Lage zu versetzen, auch dank eines kulturellen Wandels und einer neuen Sichtweise, ihre Gesundheit selbst in die Hand zu nehmen: Der kranke Mensch nimmt selber aktiv an seinem Gesundheitsprozess teil, indem seine Fähigkeit für selbständiges/selbstbestimmtes Handeln gefördert wird. Dieses Programm hat sich zum Ziel gesetzt, die Art wie das System der Gesundheits-, Sozialfürsorge und die freiwilligen Gemeinschaften zusammenarbeiten, zu ändern, sodass das Pflegesystem weniger belastet und die Menschen aufs bestmögliche behandelt werden, so eine bessere Lebensqualität erreichen, Fachkräfte untereinander besser zusammenwirken können und öffentliche Ausgaben in diesem Bereich gesenkt werden. Wesentlich ist ein multidisziplinäres Team, in dem jede Fachkraft seine eigenen Erfahrungen und Kenntnisse zu Problemen einzelner von ihm betreuter Personen einbringen kann, und so die gemeinsame Arbeit zum Wohlbefinden der Person und auch zur Vorbeugung von Krankheiten koordiniert wird.

Vorbild für die im E.CA.R.E.-Projekt präsentierte Einbindung der lokalen Gemeinschaft, der lokalen *Stakeholder* und Freiwilligenorganisationen sind die theoretischen Grundsätze von Age UK, die den städtischen und Berggemeinschaften des ECARE-Projekts angepasst werden, um die Personen dafür zu begeistern, sich in Freiwilligenarbeit, zur Hilfe von Fachkräften, koordiniert von jeder Einrichtung im Gebiet, zu engagieren.

3.6 Gutes Management der Freiwilligentätigkeit in der EU: Age UK II Living Well-Programm

Das von Age UK geförderte Living Well-Programm hat sich zum Ziel gesetzt, die Bedeutung der Rolle der Freiwilligen verständlich zu machen und wie wichtig ihre Hilfe zum Erreichen der Hauptziele ist bzw. um älteren Menschen dabei zu helfen, das von ihnen gewünschte Leben so gut wie möglich zu leben. Ältere Menschen, das ist die Voraussetzung, müssen ihr Leben weiterhin in der Hand haben, eigene Entscheidungen treffen und Risiken eingehen, möchten aber dabei unterstützt werden. Freiwillige werden als Vermittler betrachtet, die den Personen dabei helfen, das eigene Leben zu meistern. Innerhalb dieses Programms wird der Begriff "Care Navigation" verwendet, eben um die gemeinsam mit den Personen geleistete Arbeit aufzuzeigen und ihnen zu helfen, die Unterstützung, die sie brauchen und wollen, zu erkennen und diese zu erhalten.

Das Schulungsmodell der E.C.A.R.E.-Freiwilligen will wahre "Care Navigator" ausbilden, die den Personen dabei helfen sollen, durch praktische Hilfe selbstbewusster zu werden, wobei die Person mit ihren Werten und Bedürfnissen im Mittelpunkt steht. Durch die 360-Grad-Einbindung in die Gemeinschaft, die sich um die Pflege der Person sorgt, ist der Einzelne immer weniger vom Sozialversicherungssystem abhängig.

Das Management der Freiwilligen, sowie es vom englischen Programm vorgeschlagen wird, hat die folgenden Schritte, die im E.C.A.R.E.-Modell umgesetzt werden:

- 1) Planung der Mission des Programms, das der Freiwillige verfolgen wird, Beschreibung der Rolle des Freiwilligen, seiner Aufgaben, wer sein Koordinator sein wird, die Schaffung eines kleinen Handbuchs, wo er alle wesentlichen Punkte des Programms und die Aufgaben finden kann.
- 2) Die Anwerbung: die Art und die beste Botschaft zur Anwerbung entscheiden
- 3) Die Schulung: das Schulungsprogramm mit seinem Zeitrahmen entwickeln.
- 4) Management durch Unterstützung und, falls nötig, ständige Überwachung.
- 5) Die Bewertung der verrichteten Arbeit.

4 SOZIALE ISOLATION

4.1 Theoretischer Rahmen der sozialen Isolation

Einsamkeit kann in zwei Kategorien eingeteilt werden. Die Erste ist die psychische Einsamkeit, die in der Umgangssprache als "Einsamkeitsgefühl" bezeichnet wird. Die Zweite, mit der Bezeichnung "Isolation", kann gewollt sein und somit eine positive Bedeutung haben, hingegen als negativ angesehen werden, wenn sie nicht gewollt, sondern geduldet wird. Wenn es der Person gut geht, ist die Isolierung gewollt und wird somit positiv erlebt. In diesem Fall handelt es sich um "einen physischen und gleichzeitig psychologischen Ort", ein privilegierter Status, wenn dieser der Person dabei hilft, die

eigene Identität zu stärken. Isolation kann in diesen Fällen der persönliche Wille einer Person sein, die eigene Freiheit zu testen.

Wenn dies hingegen mit einem schmerzhaften Gefühl verbunden ist, fühlt sich der Mensch allein, da er von den anderen verlassen wurde: dies ist die physische, unumgängliche und geduldete Isolation.

Eine der größten Schwierigkeiten ist, den Begriff Isolation und Einsamkeit exakt zu definieren, da diese sehr persönlich empfunden werden und die Auslegung subjektiv von einem sehr komplexen sozialen Zusammenhalt abhängt.

Für ältere Menschen hängt die Schwierigkeit Beziehungen zu anderen Menschen aufzubauen und aufrecht zu erhalten, auch von der sozialen Strukturierung und dem Verlust einer von der Gesellschaft anerkannten Rolle ab.

Die Gründe die hierzu führen und somit der Wegfall der persönlichen und sozialen "Attraktivität" des älteren Menschen können der Verlust des Arbeitsplatzes und somit der sozialrechtlichen Stellung, die Verringerung der finanziellen Mittel, aber auch Krankheit, Invalidität oder von Dritten abzuhängen, sein.

In den letzten Jahren kam es in der Gesellschaft zu großen Veränderungen in Einrichtungen, im Familien- und Arbeitsleben. Wenn man bedenkt, dass man früher von der traditionellen Familie sprach, wo die Rollen feststanden und leicht vorhersehbar waren, so ist die Situation heute total anders. Nicht alle Familien entsprechen der traditionellen, da neue Modelle entstanden (alleinerziehend, neu gebildete,...). Auch die Arbeitswelt hat sich verändert (Part-time, flexibel, stundenweise, saisonal,...).

Die sozialen Beziehungen haben sich beim Übergang von einer Gesellschaft zur anderen verändert, sind oft prekär, da wir alle mehr als früher zum Individualismus neigen. Aus diesem Grund haben wir Schwierigkeiten, uns Teil der Gemeinschaft zu fühlen, gehören eher zu vielen untergliederten Realitäten, was Ungewissheit, Unsicherheit und Instabilität produziert.

Für einen älteren Menschen kann der Übergang vom aktiven Arbeitsalltag zum Rentnerleben, mit dem Austritt aus der Arbeitswelt und dem Ende der damit verbundenen Rhythmen, Abstand zur Außenwelt und die Tendenz sein Leben zu Hause zu verbringen, mit sich bringen: das Heim kann zur Zuflucht werden, wo der ältere Mensch seinen Alltag verbringt, um dem hektischen Tempo, die die Gesellschaft vorschreibt, zu entfliehen. Wichtig ist, dass dieser Zufluchtsort nicht zu einem Gefängnis wird.

Ältere Menschen werden normalerweise aufgrund von Krankheiten, Schwäche, Armut und sozialer Isolation als zerbrechlich dargestellt, während nur wenige darüber nachdenken, dass diese

Wahrnehmung ein Ageism ist, da die heutige Gesellschaft nicht fähig ist, ihren Bedürfnissen entgegenzukommen.

Außer ihres Standorts und der Umweltfaktoren, spielt die Verfügbarkeit von Transportmitteln, die Zugänglichkeit von Freizeitzentren, von Geschäften und Dienststellen eine große Rolle für die sozialen Beziehungen in einer Gemeinschaft.

4.2 Strategien zur Reduzierung der sozialen Isolation

Freiwilligenarbeit ist ein wichtiger Motor zur Umsetzung von Projekten für ältere Menschen, die der Gefahr ausgesetzt sind, sich zu isolieren. Freiwillige machen sich aus erster Hand ein Bild der Bedürfnisse älterer Menschen, sind wesentlich für die Förderung der aktiven Bürgerschaft und reduzieren die soziale Isolation älterer Menschen, revitalisieren ihre Kompetenzen, Fähigkeiten, Freundschaftsbeziehungen und den Austausch von Lebenserfahrungen. Dies bedeutende, für den generationeninternen und -übergreifenden sozialen Zusammenhalt wesentliche Sozialkapital ist ausschlaggebend für die Verbesserung der Lebensqualität in der Gemeinschaft. Von daher muss diese unterstützt und insbesondere mit den Einrichtungen und lokalen Netzwerken zusammenarbeiten. Dies ist die Voraussetzung für eine breite Sensibilisierung und Erneuerung im Bereich der Sozialpolitik. Eingriffe und Aktionen nicht für, sondern mit den Menschen zu planen, zeigt eine Gesamtkonzeption der Bürgerproblematiken und eine neue Rolle der sozialen Dienstleistungen. Auf die wachsende Komplexität und Diversifizierung der Ansprüche kann nicht durch eine quantitative und qualitative Erweiterung von spezialisierten professionellen Leistungen geantwortet werden, sondern müssen die öffentlichen Dienstleister immer mehr als Aktivierer von Prozessen agieren, bei denen Bürger und im Gebiet vorhandene Vereine und Verbände in nachhaltigen und integrierten Projekten eingesetzt werden. In diesem Sinne ist die Freiwilligenarbeit keine billige Humanressource und ersetzt nicht öffentliche Dienstleistungen, sondern stellt eine Weise dar, wie sich öffentliche Einrichtungen dem Endverbraucher im Geist der gegenseitigen Solidarität und ebenbürtigen Lernerfahrung nähern können. Scheinbar könnte dies die ideale und unmittelbare Lösung für viele Isolationsfälle sein, aber Freiwilligenarbeit muss gut und aufmerksam geplant und die Freiwilligen entsprechend und ständig ausgebildet werden. Dies wird leider manchmal vergessen.

4.3 Die Reduzierung der sozialen Isolation in der EU.

Heute wird immer öfter von sozialer Isolation und weniger von sozialem Engagement geredet; diese Phänomene betreffen alle Aspekte des täglichen Lebens, von der Familie bis zur Nachbarschaft, aber auch Freiwilligenorganisationen und die Zivilgesellschaft selber.

Außerdem ist bewiesen, dass die Einsamkeit von Menschen dazu beiträgt, dass Krankheiten wie Depression und psychische Gesundheitsprobleme auftreten, die - in einigen Fällen - auch zu pathologischen Verhaltensweisen führen könnten.

Um der Alterung der Bevölkerung entgegenzutreten, hat die WHO einen strategischen Rahmen mit dem Namen Active Ageing umrissen, wo die Bedingungen für ein "aktives Altern" gestärkt werden sollen, was aber bevor man in diesem Alter ist, gelernt werden muss. "Gesundheit, Teilnahme am Leben und Sicherheit älterer Menschen" sind die drei Säulen des Aktiv Alterns. Ziel ist es den Übergang von einer Politik, die auf der Bedürftigkeit älterer Menschen basiert, die primär als passive Objekte betrachtet werden, hin zu dem Recht und der Verantwortung zur aktiven Teilnahme am Leben der Gemeinschaft in allen Lebensphasen, auch im fortgeschrittenen Alter.

Um ein Modell gegen die soziale Isolation von älteren Menschen zu planen, muss man die Risikofaktoren, das Target (welche älteren Menschen?), sowie die richtigen Strategien entwickeln. Zur ersten Frage muss man bedenken, dass die Zerbrechlichkeit nicht nur durch die Analyse von Makroelementen erfolgen kann (Einkommen, Alter, usw.), sondern analysiert werden muss, in welchem Umfeld diese Menschen leben, und dies durch eine integrierte Vorgehensweise. Ein älterer Mensch ist nicht zwangsläufig gefährdet, vielmehr können verschiedene Faktoren, verschiedene Bereiche der Bevölkerung, Senioren oder nicht, betreffen.

Die Bevölkerung Europas hat das höchste Durchschnittsalter der Welt, und die Bevölkerung der meisten europäischen Länder hat die höchste Lebenserwartung. Mit dem Anwachsen der Lebenserwartung, leben viele Menschen länger als 65 Jahre und bis ins hohe Alter, wodurch der Anteil an alten Menschen stark anwächst. Es wird angenommen, dass bis 2050 mehr als ein Viertel der Bevölkerung (27%) 65 Jahre oder älter sein wird. Auch wenn es wahr ist, dass viele Menschen ein gesünderes Leben führen und älter werden, besteht immer noch große Ungewissheit über die zukünftige Entwicklung der Gesundheitszustände und des funktionalen Zustands der alternden Bevölkerung. Diese Situation benötigt effiziente Maßnahmen in der öffentlichen Gesundheitspolitik, um es diesen vielen Menschen möglich zu machen, aktiv zu bleiben und im vollen Ausmaß am sozialen Leben teilzunehmen. Außerdem muss denen, die chronisch krank oder schutzbedürftig sind, die Möglichkeit geboten werden, dass ihnen von den Gesundheitssystemen und durch Interventionen im Bereich der öffentlichen Gesundheit entsprechend geholfen wird.

Als Antwort auf die globale Alterung hat die WHO Ende der 90er Jahre zu einem Paradigmenwechsel aufgefordert, wo das gesunde und aktive Altern als ein Prozess gesehen wird, der "es den Individuen möglich macht, ihr Potenzial für ihr körperliches, soziales und mentales Wohlbefinden ihr ganzes Leben über auszuschöpfen und aktiv am sozialen Leben teilzunehmen, ihnen aber gleichzeitig Schutz, Sicherheit und passende Pflegeleistungen zu bieten, falls sie Hilfe benötigen".

Eine Studie der MMU (Manchester Metropolitan University) und der Universität von Bristol hat die große Bedeutung von Gemeinschaftsaktionen nachgewiesen, wo alle Aktivitäten mit dem Ziel der Isolation entgegenzuwirken und zur Steigerung des Engagements in der Gemeinschaft ko-produziert und ko-definiert werden.

Das Team der Universität hat mit Gruppen aus verschiedenen älteren Menschen des Bristol and Merthyr Tydfil zusammengearbeitet, um neue Konzepte zur Verhinderung von Isolation und Einsamkeit zu erforschen und zu verstehen.

Die Gruppe hat verschiedene Erzählungen zur Einsamkeit gesammelt, und sie in einer Reihe von Erzählungen mit dem Namen "Aloney Monologues" zusammengestellt, und sie daraufhin in Bürgertreffen in Bristol und London vorzustellen.

Während dieses Projekts kamen einige politische Konsequenzen zum Vorschein:

- Man muss die Lebenserfahrungen der Personen verstehen und was für sie Einsamkeit bedeutet (auch in Bezug auf ihr Alter);
- Es ist wichtig ein generationenübergreifendes Forum für Personen verschiedenen Alters vorzusehen, sodass sie verschiedene Erfahrungen der Einsamkeit und Isolation gegenüberstellen können;
- Öffentliche Dienstleistungen müssten auf dem Wunsch, langfristige, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen, beruhen. Es ist tatsächlich grundlegend Beziehungen aufzubauen, so dass die Personen lernen, gegenseitige, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen, die der Isolation entgegen wirken;
- Geldgeber sollten nicht vom Wunsch bewegt sein, bestimmte abstrakte Ziele zu erreichen, sondern davon Projekte zu entwickeln, die das Vertrauen in ihre Projekte innerhalb der Gemeinschaft zunehmen lassen;
- Es sollten Forschungsarbeiten durchgeführt werden, um das Potential der neuen Technologien zur Reduzierung des Gefühls der Einsamkeit bekannt zu machen.

Eine weitere Studie hingegen verwendet als Indikator für den Status der Einsamkeit die Stufe der Fähigkeit um Hilfe zu bitten; diese Studie bestätigt, dass die Isolation von Freunden und Verwandten direkt ans Alter der unter vielen Faktoren untersuchten Personen gebunden ist (z.B. Bruch der Freundschaftsbeziehungen, Tod, Schwierigkeiten neue Freundschaftsbeziehungen aufzubauen usw.).

Es hat sich auch ein Unterschied aufgrund der verschiedenen Teilnehmer ergeben; einerseits besteht die Tatsache, dass Frauen mehr Beziehungen zu Verwandten und Familienangehörigen haben und dies wurde der Tatsache zugeschrieben, dass Frauen scheinbar eher als Männer Beziehungen zu diesen aufrecht erhalten. Andererseits besteht die Tatsache, dass Frauen weniger Freundschaftsbeziehungen

besitzen und dies könnte direkt an die verschiedenen Lebenserwartungen gebunden sein (verschieden bei Männern und Frauen) und an die Veranlagung zur Isolation.

Ein weiterer möglicher Bewertungsparameter könnte das Armutsniveau und die wirtschaftliche Situation der verschiedenen Personen sein; einerseits könnten Menschen, die wirtschaftlich benachteiligt sind, weniger Interesse an Kontakten zu anderen haben, da sie keine Möglichkeit haben, öffentliche Orte zu frequentieren oder Bekannte zu sich nach Hause einzuladen (sie haben kein Geld, um sich bei Vereinen anzumelden oder wenig einladende Wohnungen). Andererseits besteht die Tatsache, dass je weniger Beziehungen eine Person hat, desto geringer ist sein Kontaktnetz und desto weniger Möglichkeiten hat sie, sich aktiv in der eigenen Gemeinschaft einzubringen (wodurch sich das Risiko des sozialen Ausschlusses erhöht).

Zum Abschluss, scheint es klar, dass es nicht möglich ist, die Ursachen der sozialen Isolation zu verallgemeinern, sondern dass es wichtig ist, Aktionen gegen dieses Phänomen festzulegen. Von daher ist es wichtig darauf hinzuwirken, dass die Menschen verstehen, dass "den anderen zu geben, bedeutet sich selber, Gutes zu tun"; tatsächlich wurde bewiesen, dass die Menschen sich zufrieden und glücklich fühlen, wenn sie "social activities", um anderen zu helfen, durchführen. Selbstverständlich gibt es Individuen, die aus persönlichen Gründen entscheiden, isoliert von ihrer Gemeinschaft zu leben, aber wir müssen uns bewusst sein, dass eine starke Isolation und sozialer Ausschluss schädlich für den Menschen sind.

5 SCHULUNG ZUR VERWENDUNG DER E.CA.R.E.-INSTRUMENTE

Das E.CA.R.E.-Projekt sieht die Verwendung zweier Fragebogen vor. Der Erste muss von den Freiwilligen selber den potentiellen Endnutzern des Projekts vorgelegt werden, während der Zweite für die Freiwilligen selber ist.

Während der Ausbildung der Health Workers (am 3. Tag, entsprechend Schema § 2) werden die grundsätzlichen Gesprächstechniken, um mit einer gebrechlichen Person Kontakt aufzunehmen, erklärt und daraufhin von allen Komponenten des Teams ausprobiert. Es handelt sich um typische Coaching-Kommunikationsmittel, die detailliert in Milestone 4.1, unter § 8.1. dargestellt werden. Ziel ist es, sich diese Techniken zu Eigen zu machen, sodass sie nicht nur als Instrument in der Freiwilligenarbeit, sondern zugleich als Instrument zur persönlichen Entwicklung verwendet werden können.

Die Fragebögen des Projekts sind:

- Quality of Life (QoL): wird vom Freiwilligen dem Endnutzer (älterer Mensch) übergeben und analysiert verschiedene Items zur Person; aus diesem Fragebogen gewinnt das Team ein Profil

des End Users durch das PERSONAS-Modell. Bezugnahmen zu diesem Instrument finden Sie im Milestone 3.1, in Kapitel 4.2;

- Fragen zu den Kenntnissen des Freiwilligen: dieser Fragebogen wird von den Mitgliedern des Teams während des Gesprächs ausgefüllt und macht die Profilierung des Freiwilligen gegenüber der Ansprüche des Projekts möglich. Bezugnahmen zu diesem Instrument finden Sie im Milestone 4.1, Kapitel 6;

Insbesondere während des dritten Tags konzentrieren die Fachkräfte der Pflegeeinrichtung ihre Aktivität auf:

- Die Schulung wie man dem Freiwilligen "beibringt" den Quality of Life-Fragebogen auszuteilen und dabei die Aufmerksamkeit auf die ökologische Beobachtung konzentriert (wie beobachten? was beobachten? wie bringt man die Antworten richtig wieder?)
- Analyse des Fragebogens, der den Freiwilligen ausgeteilt wird: Schulung des Team, dazu wie das Gespräch zu den Kenntnissen durchgeführt wird und wie die Profilierung des Freiwilligen entsprechend der Ansprüche des Projekts zu erfolgen hat.
- Aktivität des Role – Playing unter den Teammitgliedern: in Gruppen aufgeteilt, beginnt die Simulation der Ausgabe der zwei Fragebögen, um eventuell kritische Punkte, die sich bei der Schulung ergeben könnten, zu analysieren (die Rolle des Freiwilligen zu übernehmen, um eventuelle Zweifel, Unschlüssigkeiten, Schwierigkeiten, die während der Ausgabe des Quality of Life-Fragebogens auftreten könnten, herauszustellen; Instrumente zu erwerben, um den Freiwilligen, mit dem man das Gespräch zu den Kenntnissen durchführt, "bewerten" zu können).

6 ÜBERWACHUNG DER FREIWILLIGENTÄTIGKEIT

Während des gesamten Projekts müssen, nachdem diese vorher geplant wurden, Vergleichsmomente mit den Freiwilligen stattfinden, um diesen bei ihrer Aufgabe zu helfen.

Die größte Sorge derer, die in ähnlichen Projekten tätig sind, ist es, bei dem Management ihrer Arbeit "allein gelassen zu werden" und besonders nicht die richtigen Mittel/Hilfe zu haben, um an die Leitung der Gruppen gebundene Schwierigkeiten anzugehen.

Insbesondere der Freiwillige kann Schwierigkeiten in Konfliktsituationen haben, oder durch externe Ereignisse, die die Entwicklung des Projekts in Frage stellen könnten (zum Beispiel Krankheiten, Todesfälle, Probleme im Netzwerk).

Von daher ist es wichtig, dass das Team solche Situationen analysiert und Ad-hoc Managementstrategien vorsieht.

Weitere Vorschläge zur Überwachung des Freiwilligennetzes finden Sie in Milestone 4.1, in Kapitel 9. Aufgrund dieser Elemente muss das Team den Platz finden, wo diese Aktivität geplant werden soll, wie in Schema § 2 empfohlen.

7 REWARD STRATEGY

Die größte Anerkennung für einen Freiwilligen ist die Identifizierung mit seinen Grundsätzen und Werten. Ein Freiwilliger der bei e.ca.r.e. mitmacht, verpflichtet sich die Werte und Zwecke dieses Projekts zu teilen. Siehe Milestone 4.1, Kapitel 3.

Außerdem sollten der Freiwillige mit seinen Motivationen und Ansprüchen in den Vordergrund gestellt werden, wenn man auf Kontinuität bedacht ist. Sobald die Mission und die Werte der Organisation geteilt wurden, sind die Freiwilligen darum bemüht, im Projekt zu verbleiben, wenn sie für die Nutzer der Gemeinschaft interessante und bedeutende Tätigkeiten übernommen haben. Das was für einen potentiellen Freiwilligen unwichtig oder langweilig sein kann, kann für einen anderen äußerst stimulierend sein: von daher muss die Einrichtung aufmerksam zuhören, verstehen und auf den Freiwilligen eingehen, um die wahren Erwartungen des Freiwilligen zufrieden zu stellen und somit eine positive und effiziente Freiwilligenarbeit zu erhalten. Die Motivation kann sich im Laufe der Zeit ändern, und deshalb ist es besonders wichtig, Änderungen bei der Teilnahme und der Qualität der Freiwilligenarbeit zu bemerken. Zu verstehen, ob diese Änderungen von persönlichen Situationen abhängen oder von Unzufriedenheit gegenüber der Freiwilligentätigkeit, macht es der Organisation möglich, bessere Strategien zu entwickeln, um den Freiwilligeneinsatz und dessen Teilnahme neu zu beleben. Im zweiten Fall kann man vorschlagen, die Tätigkeit zu wechseln, oder mehr oder weniger Verantwortung zu übernehmen, sich weiter zu schulen, die Mitarbeiter zu wechseln oder auf andere Projekte überzuwechseln, sich eine Pause zu nehmen. Ein Freiwilliger arbeitet nicht nur entsprechend des spezifischen Inhalts seines Projekts und seiner Aufgabe motiviert, sondern auch entsprechend der Qualität der Organisation mit der er arbeitet.

Es ist notwendig dem Freiwilligen Zeit, um über seinen Weg nachzudenken, zu geben. Der Schulungsbeauftragte der Gemeinschaft könnte den Freiwilligen z.B. die Erstellung eines kleinen Buches vorschlagen, in dem jeder seine Geschichte als Freiwilliger in dem Projekt erzählt.

Das persönliche **Story-telling** ist ein stimulierendes Mittel, um über den eigenen Weg nachzudenken und sich wertvoll zu fühlen. Dies ist eine kognitive Strategie, wo Geschichten als Interpretationsmodelle der Realität entstehen. Aus psychologischer Sicht kann die Erzählung als flexibles sprachliches Mittel, um von der eigenen Geschichte zu sprechen und diese zu interpretieren, angesehen werden. Die Erzählung ist von daher ein "transpersonales" Mittel: Sie bezieht sich auf das Individuum, geht aber über dieses hinaus. Da sie ein sprachliches Mittel ist, macht die Erzählung es möglich, mit den anderen

den Sinn dieser zu teilen, ihm neue Bedeutung zu schenken und den Zuhörern Anlass zum Nachdenken und Lernen zu geben.

Storytelling kann unterhaltend sein und zugleich motivierend und bildend, wenn die Erzählung mitreißend ist und die Inhalte, die vermittelt werden sollen, kreativ eingerahmt werden. Durch die Erzählung können wir effiziente Kommunikationssysteme, voller Rhetorik, Gefühle und Phantasie entstehen lassen.

Das Projektteam muss Strategien zur Valorisierung der Freiwilligen definieren, an die es sich während der Ausführung der Freiwilligenarbeit mit den älteren Menschen halten kann.