

# **Grundtvig Lernpartnerschaft –Public Livingroom – a safe learning space**

## **Modul 12 „„Werkzeuge und Methoden, um in unserer Gruppe/ unserem Umfeld Sicherheit zu gewährleisten“ vom 24.10. -26.10.2014 in Regensburg**

### **Organisatorischer Rahmen**

Der Workshop fand in an den beiden Tagen in zwei unterschiedlichen Familienzentren (FZ) statt: im Familienzentrum Burgweinting (Herztöne e.V.) , das in einem Stadtteil am süd- östlichen Rand Regensburgs liegt und im Familienzentrum Bischof- Wittmann- Haus, im Zentrum der Stadt.

Die Teilnehmerinnen kamen aus den Partnerländern/ - Regionen Polen, Österreich, Slowakei, Türkei, Baden – Württemberg und Bayern. Insgesamt nahmen 17 Frauen teil.

Eine besondere Wertschätzung erfuhr das Treffen dadurch, dass der Leiter des kommunalen Amtes für Jugend und Familie, welches die Regensburger Familienzentren finanziell fördert, sich Zeit genommen hatte, um die Teilnehmerinnen Willkommen zu heißen und seine Wertschätzung für die Arbeit der Zentren auszusprechen.

### **Inhaltlicher Rahmen**

In Mütterzentren treffen viel Menschen unterschiedlicher Nationalitäten und unterschiedlicher soziokultureller Herkunft aufeinander und arbeiten in den verschiedensten Bereichen und unterschiedlichen Projekten zusammen. Damit dies gut funktionieren kann und Missverständnisse und Konflikte möglichst vermieden bzw. gut aufgefangen werden und bearbeitet werden können, ist es wichtig über entsprechend geeignete Werkzeuge und Methoden verfügen zu können, um in sicherer und vertrauensvoller Atmosphäre gut miteinander zu kommunizieren.

Im Mütterzentrum ist es Grundvoraussetzung, eine sichere und vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, in der sich sowohl die Besucherinnen und Hilfesuchenden als auch die ehrenamtlichen und Honorarmitarbeiterinnen, aber auch die Angestellten entsprechend sicher und geborgen und wohl fühlen, um mit gemeinsamer Kraft an gemeinsamen Zielen arbeiten zu können und zu wollen.

Für die Vorbereitung zu diesem Workshop hatte Bayern als Gastgeberregion einen Fragebogen erstellt, an Hand dessen in den Zentren der Partnerländer das Thema diskutiert werden sollte: sei mit den (ehrenamtlichen) Mitarbeiterinnen, den Besucherinnen, im Café, oder offenen Gruppen. Für das FZ Burgweinting kann gesagt werden, dass es sehr interessant war die Gespräche zu begleiten, da ja aus zweierlei Perspektiven diskutiert wurde: aus Sicht der Besucherinnen und der Mitarbeiterinnen. Spannend war zu sehen, wie sehr das Thema alle sehr angesprochen hat, weil jede (egal ob Besucherin oder ehrenamtliche Mitarbeiterin) dieses Gefühl nach Sicherheit hat und es spannend war zu sehen, was es braucht, damit dieses gestillt werden kann.

Die Ergebnisse aus den einzelnen Ländern wurden während des Workshop vorgestellt und diskutiert: Hier folgt nun eine Auflistung der Ergebnisse geordnet nach den Fragen des Fragebogens:

### **1.Wie können wir in unserem MZ auf eine sichere, unterstützende und vertrauensvolle Weise miteinander arbeiten?**

#### **RÄUMLICH**

- „Größe, Ausstattung und Lage der Räumlichkeiten sind zwar elementar für ein Familienzentrum aber nicht entscheidend ob ein Gast sich bei uns wohlfühlt“. (Eltern-Kind-

- Treff MüZe)
- Wichtig ist eine gemütliche, freundliche Atmosphäre
- Es sollte leicht zu reinigen sein
- „Weniger ist mehr“, was die Einrichtung mit Möbeln angeht
- es sollten die Sicherheitsstandard eingehalten werden
- bedürfnisorientiert

#### PSERSONELL

- gut funktionierender Vorstand, der der offen für Anliegen ist und der die Arbeit im FZ gut koordinieren kann
- gut geschulte Mitarbeiterinnen
- offene, erfahrene und wertfreie Gastgeberinnen, die offen auf BesucherInnen zugehen
- klare Aufteilung von Aufgaben, Pflichten und Verantwortlichkeiten
- gemeinsame Aktivitäten
- regelmäßige Teamtreffen
- ein gut durchmisches Team (Alter, Nationalitäten, Religion, Bildungsgrad) ermöglicht, dass jeder Gast einen passenden Ansprechpartner finden kann

#### GRUNDSÄTZLICH

unsere Arbeit sollte vom Vertrauen geprägt sein, dass wir einen Beitrag zum Gemeinwohl leisten und so Türen öffnen für neue Erkenntnisse, Bildung und soziale Integration.

### **2. Mit welchen Arbeitsmethoden und Werkzeugen können wir eine gute, einladende und unterstützende Atmosphäre erzeugen, fördern und bei behalten?**

- Mit einer Haltung, die geprägt ist von Toleranz, Respekt, Humor, Empathie, Verschwiegenheit, Wertschätzung
- Nach Erwartungen und Bedürfnissen der Besucherinnen und der Mitarbeiterinnen fragen
- gute vorbereitete Räumlichkeiten
- klare Regeln und klarer Ablauf
- jede BesucherInn als Person / Individuum sehen, mit eigener Geschichte (Nicht alle über einen Kamm scheren)

### **3. Mit welchen Werkzeugen und Methoden können wir für eine gute Form der Kommunikation sorgen?**

- Gewaltfreie Kommunikation
- Aktives zuhören
- Ich Botschaften verwenden
- neben allen anderen wichtigen Formen wie Telefon, Email, Facebook etc. ist der persönliche Kontakt am wichtigsten
- Kommunikation ist keine Einbahnstraße . Sie besteht aus reden, aber auch zuhören
- regelmäßige Teamtreffen
- regelmäßige Vorstandstreffen

### **4. Wie können wir vorhandene Konflikte erkennen und wie können wir auf eine gute Art damit umgehen?**

- ein Konflikt ist dann erkannt, wenn das Problem klar benannt und auf dem Tisch liegt. Aber dies ist manchmal schwierig, weil die Dinge eben nicht offen benannt werden, sondern viel hinten herum besprochen wird.

- Probleme / Konflikte vermeiden können wir durch ein Klima, in dem jeder sich sicher fühlt seine Gefühle frei zu äußern
- Konflikte können aber auch eine Chance sein, wenn sie auf gute Weise gelöst werden

### **5. Welches sind unsere wichtigsten gemeinsamen Werte und Prinzipien?**

- Wir sind Ehrenamtliche und sollten Spaß haben, bei dem was wir tun
- Liebe, Respekt, Verständnis
- Unabhängigkeit von politischen Parteien, von Konfession und ethnischer Herkunft
- Akzeptieren unterschiedlicher Lebensweisen / Lebensentwürfen
- Respekt und Toleranz gegenüber Erwachsenen und Kindern
- Stärkung der elterlichen Kompetenz
- gute Beziehungen innerhalb des FZ sind wichtiger, als die Anzahl und Qualität der Aktivitäten

### **6. Wie können wir diese sichtbar machen, gemeinsam leben und unseren Mitarbeiterinnen, Besucherinnen und Ehrenamtlichen vermitteln?**

- Gemeinsames Entwickeln eines Leitbildes / eines Leitspruchs mit dem Team (und den Besucherinnen)
- Transparenz in den Entscheidungen und Arbeitsmethoden
- Visualisieren der allgemeinen Prinzipien: z.B auf der Homepage, in schriftl. Veröffentlichungen, in den Räumen des FZ
- Dieses Leitbild muss auch im Handeln der Mitarbeiterinnen sichtbar sein
- „Durch die Atmosphäre die wir schaffen und ausstrahlen vermitteln wir genau das, was uns ausmacht: Wir sind für dich da!“ ( Eltern-Kind-Treff MüZe)

### **7. Was - und wie tun wir es genau - damit sich unsere Besucher, Mitarbeiter und Ehrenamtliche sicher, wohl, integriert und willkommenen fühlen?**

#### **Für BESUCHERINNEN**

- nettes, freundliches und offene Mitarbeiterin
- offene Atmosphäre ( „Die Wahl haben etwas tun zu können, aber nicht müssen...“)
- offen sein für Anregungen und Wünsche der Besucherin nennen, die jeden willkommen heißen
- neben den regelmäßigen Angeboten, auch immer wieder mal besondere Aktionen anbieten
- sichere, risikofrei Räume (so dass die Kinder sich frei bewegen können)

#### **für MITARBEITERINNEN**

- Kooperativer Führungsstil
- Handbuch für Angestellte / Ehrenamtliche MA
- Arbeitsbeschreibungen als Orientierungshilfe
- regelmäßige Treffen des Teams zum Austausch: Alle MA (egal ob angestellt oder ehrenamtlich) sollten auf dem selben Informationslevel sein)
- Mentoren - System zur Unterstützung neuer MA
- Trainings und Fortbildungen
- Wertschätzung der Arbeit: z.B: in Form von DANKE SCHÖN- Essen

**8. Mit welchen Methoden und Werkzeugen können wir eine klare Struktur schaffen und wie wir können sichtbar machen, wie das Mütterzentrum organisiert ist und welche ausgesprochenen und unausgesprochenen Regeln Gültigkeit haben?**

- Der Vorstand ist die Wurzel des FZ :mit einem gesunden und funktionierenden Vorstand wird das das Leben im Zentrum blühen
- sichtbares Leitbild
- regelmäßige Versammlungen
- durch Gespräche mit und Information von Besucherinnen und Mitarbeiterinnen

**Zusammenfassung**

Die Realitäten der einzelnen Zentren in den unterschiedlichen Ländern sind sehr unterschiedlich. Neben kulturellen Unterschieden gibt es auch Unterschiede, was die Organisationsstruktur oder die finanzielle Unterstützung von staatlicher oder kommunaler Seite angeht.

In Ländern wie Deutschland und Österreich gibt es Zentren, die festangestelltes Personal haben, die den Vorstand und die Ehrenamtlichen in der Organisation und inhaltlichen Arbeit unterstützen. In Ländern wie der Slowakei oder Polen sind die Zentren in der Regel noch in vollständig ehrenamtlicher Organisation. Allenfalls für das Halten von Kursen etc. gibt es Vergütung. In Gaziantep / Türkei waren es festangestellte Fachkräfte von staatl. Seite (Ministerium für Kultur und Soziales) begleitet durch eine NGO, die die Zentren initiiert haben. In manchen Ländern gibt es bereits ein gute nationale Struktur / ein Netzwerk von mehreren Zentren, in anderen Ländern ist dies gerade erst noch im Aufbau.

Trotz dieser Unterschiede war interessant zu sehen, dass es sehr viele übereinstimmende Äußerungen zu den einzelnen Fragen gab. Es zeigt sich, dass Mütterzentren, egal in welchem Land, ein gemeinsamer „Geist“ verbindet.