

Auf einen Kaffee mit...

RAGNAR EMANN

RAGNAR EMANN, geboren in Stade, wurde nach dem Abitur Matrose, legte ein Kapitänspatent ab und fuhr bis 1990 zur See. Seit 30 Jahren arbeitet er im internationalen Vertrieb für europäische Unternehmen. 2018 begann er, sich ehrenamtlich als Ombudsmann zu engagieren.

Herr Emann, was macht eine Ombudsperson in einer sozialen Einrichtung?

Mit der Schlichtung von Konflikten, wie man das eigentlich aus dem Berufsleben in der Wirtschaft kennt, hat das nicht viel zu tun. Wir vermitteln vor allem zwischen den Bewohner*innen, seien das ältere Menschen oder Menschen mit Assistenzbedarf, und der Einrichtungsleitung. Das mache ich beispielsweise bei der Pestalozzi-Stiftung. Und beim Sozialkontor bin ich seit November 2019 bei Wohnen & Assistenz Klotzenmoor als Ombudsperson bei den Treffen der Mieter*innengemeinschaft dabei. Hier besprechen wir Probleme, die man als Mieter*in einer Wohnung hat.

Wie kamen Sie dazu, sich ehrenamtlich zu engagieren?

In meinem Beruf steht der wirtschaftliche Aspekt immer sehr im Vordergrund und ich wollte mal etwas anderes kennenlernen und einen Fokus auf das Soziale setzen. 2018 wurde ich durch das Projekt BIQ (Anm. d. Red.: »Bürgerengagement für Wohn-Pflege-Formen im Quartier«) von Stadtbau Hamburg auf die Funktionen Ombudsperson und Fürsprecher aufmerksam und habe dort einen Kurs belegt.

Welche Fähigkeiten sind denn nötig?

Man muss zuhören können, eine gewisse Lebenserfahrung mitbringen. Und – ganz wichtig – man sollte gut vermitteln können. Die Kurse, die das BIQ vorab ausrichtet, sind wirklich hilfreich. Nach den rechtlichen Grundlagen wird das soziale Miteinander ins Zentrum gestellt: Man lernt, jedes Anliegen ernst zu nehmen. Den Bewohner*innen fehlt oft die Möglichkeit, mal offen zu reden. Viele haben Angst, sich bei der Leitung zu beschweren, weil sie befürchten, dass ihnen daraus Nachteile erwachsen. Dann bietet man erstmal ein offenes Ohr und vielleicht noch einen frischen Blick von außen. Wir sind ja auch freier als Angestellte, die Dienstweisungen zu befolgen haben.

Was macht besonderen Spaß?

Dass es nur um das Zwischenmenschliche geht, darum, die Leute, wenn sie untereinander Schwierigkeiten

Ombudspersonen

Das Sozialkontor unterstützt seit vielen Jahren Interessenvertretungen dabei, eine Begleitung durch unabhängige Ombudspersonen aufzubauen. Diese ist losgelöst von jeder Verbindung zum Träger und gewährleistet Unabhängigkeit.

haben, zusammenzuführen. Vieles, was man da erlebt, kennt man gar nicht. Wenn sich zum Beispiel bei einem Treffen Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen in die Arme fallen und sich gegenseitig trösten... Stellen Sie sich vor, Sie sind in einer Sitzung und jemand würde aufstehen, einen anderen umarmen und sagen: »Das musst du jetzt nicht böse nehmen.« Bei diesen Treffen wird auch sehr ehrlich miteinander geredet. Das macht Freude, und man bekommt sehr viel zurück.

Wie sieht Ihre Tätigkeit in der Arbeitsgruppe, die im Sozialkontor die halbjährlichen Gesamttreffen der Nutzer*innen vorbereitet, aus?

Jedes Haus hat eine*n Interessenvertreter*in. Aus diesen setzt sich eine Arbeitsgruppe zusammen. Meine Kollegin Gaby Beckmann und ich sind als Tandem einmal im Monat dabei und helfen, das Gesamttreffen vorzubereiten. Dort stellt die Arbeitsgruppe dann zu verschiedenen Themen etwas vor. Zum Beispiel zur Digitalisierung: Was brauchen wir, um arbeiten zu können? Das Sozialkontor informiert dort auch, etwa darüber, wie es mit den Coronaschutzimpfungen läuft. Wir schreiben die Protokolle und helfen bei der Moderation. Das Ziel ist dabei immer größtmögliche Selbstständigkeit, also die Nutzer*innen in die Lage zu versetzen, dass sie alles selber machen.

»» Christiane Müller-Lobeck

