

**HAWK**

Fakultät

Soziale Arbeit und Gesundheit

Hildesheim

**11**

Soziale Arbeit und Gesundheit im Gespräch

# **NIEDRIGSCHWELLENIGE SOZIALE ARBEIT:**

## **ERGEBNISSE EINE ILLUSION?**

**EINER QUALITATIVEN BEFRAGUNG**

**VON NUTZERN UND NUTZERINNEN**

Lisa Dauer | Gitta Scheller

**LISA DAUER/GITTA SCHELLER**

**NIEDRIGSCHWELIGE  
SOZIALE ARBEIT:  
EINE ILLUSION?**

**ERGEBNISSE EINER QUALITATIVEN  
BEFRAGUNG VON NUTZERN  
UND NUTZERINNEN**

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>VORWORT.....</b>	<b>5</b>
<b>1. EINLEITUNG.....</b>	<b>7</b>
<b>2. NIEDRIGSCHWELLIGKEIT: ANSPRÜCHE, KONZEPTGENESE, NUTZENDE.....</b>	<b>9</b>
2.1 GENESE DES KONZEPTS UND BEREICHE NIEDRIGSCHWELLIGER SOZIALER ARBEIT...10	
2.2 ANSPRÜCHE AN NIEDRIGSCHWELLIGE SOZIALE ARBEIT .....	12
2.3 BEREICHSSPEZIFISCHE UNTERSCHIEDE .....	15
2.4 KLIENDEL NIEDRIGSCHWELLIGER ANGEBOTE.....	17
2.5 ANFORDERUNGEN AN SOZIALARBEITER*INNEN: HABITUSSENSIBILITÄT.....	19
<b>3. DAS FORSCHUNGSPROJEKT.....</b>	<b>20</b>
3.1 FORSCHUNGSSTAND, ZIEL, THESEN UND METHODE.....	20
3.1.1 FORSCHUNGSSTAND .....	20
3.1.2 ZIEL DES FORSCHUNGSPROJEKTES .....	26
3.1.3 THESEN: SCHWELLENGENERIERENDE STRUKTUREN .....	26
3.1.4 METHODISCHES VORGEHEN .....	28
3.2 ERGEBNISSE .....	33
3.2.1 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS ZUGANG ZUM WISSEN ÜBER HILFSANGEBOTE .....	33
3.2.2 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS RÄUMLICHE NÄHE VON HILFSEINRICHTUNGEN .....	40
3.2.3 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS UNBÜROKRATISCHE HILFE .....	42
3.2.4 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS UNMITTELBARE HILFE: JUST-IN-TIME .....	48

3.2.5 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS GESCHLECHTSSENSIBLE PASSUNG.....	55
3.2.6 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS HILFE OHNE SCHAM UND BESCHÄMUNG.....	61
3.2.7 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS ANGEBOTE, DIE SICH ALLE LEISTEN KÖNNEN.....	67
3.2.8 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS GEWÄHRLEISTUNG VON ANONYMITÄT.....	71
3.2.9 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS THEMATISCHE OFFENHEIT.....	77
3.2.10 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS ANGENEHME AUFENTHALTSORTE.....	80
3.2.10.1 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS WILLKOMMENSKULTUR: KOSTENLOSER KAFFEE.....	80
3.2.10.2 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS RÄUMLICHE AUFENTHALTSQUALITÄT .....	81
3.2.10.3 NIEDRIGSCHWELLIGKEIT ALS ZIELGRUPPENOFFENHEIT.....	90

## **4. FAZIT UND AUSBLICK .....**97

**LITERATURVERZEICHNIS**  
**ANHANG**



## VORWORT

Hürden gibt es in vielen gesellschaftlichen Bereichen. Es gibt sie in der Politik, in der Arbeitswelt, im Gesundheits-, Bildungs- und nicht zuletzt im Wohlfahrtssystem. Manche Hürden sind nützlich, zum Beispiel, wenn Sie Menschen davon abhalten einen Diebstahl zu begehen. Hürden können aber auch zur Verfestigung sozialer Ungleichheit beitragen. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Menschen, die auf Hilfe angewiesen sind, Zugänge zu Hilfsangeboten versperrt bleiben.

Mit dieser Arbeit verbinden wir das Ziel, Hürden im Feld der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit aufzudecken.

Wir bedanken uns bei Maria Busche-Baumann, Sigurður Rohloff und Friedhelm Vahsen für ihre kritischen Anmerkungen zu früheren Versionen unseres Forschungsberichtes. Taleja Lichtenberg danken wir für ihre Hilfe und Inspiration bei der Gestaltung. Carolin Taebel danken wir für die Gestaltung des Covers und Andreas W. Hohmann für die redaktionelle Betreuung. Unser Dank gilt auch der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst in Hildesheim, die unser Forschungsvorhaben aus Mitteln der Fachhochschule unterstützt hat. Ganz besonderer Dank gilt ebenfalls unseren Gesprächspartner\*innen, die uns Einblicke in ihre Lebenswirklichkeiten im Kontext der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit gewährt haben.

Wir wünschen unserer Leserschaft viel Freude beim Lesen unserer Forschungsarbeit, die mit viel Mühe, Zeitinvestition und toller Zusammenarbeit entstanden ist.

*Lisa Dauer und Gitta Scheller*



# 1. EINLEITUNG

Niedrigschwellige oder niederschwellige Soziale Arbeit (Aurata/Scheu 2017: 62) hat zum Ziel, Hilfsangebote so zu gestalten, dass kaum oder keine Zugangsbarrieren die Inanspruchnahme der Hilfsangebote einschränken.

Niedrigschwellige Soziale Arbeit ist wichtig, denn dieser Teilbereich der Sozialen Arbeit hat es mit Adressat\*innen und Nutzer\*innen zu tun, die in besonderer Weise auf Hilfen angewiesen sind. Niedrigschwellige Hilfsangebote wenden sich an schwer erreichbare und besonders benachteiligte Personen, die durch die herkömmlichen höher-schweligen<sup>1</sup> Angebote und Maßnahmen nicht (mehr) erreicht werden, weil sie davon enttäuscht oder ausgeschlossen wurden oder weil herkömmliche Hilfesysteme nicht greifen (Reutlinger 2017: 36; Höllmüller 2017: 23; Schmölzer/Watzenig 2017: 109; Stark 2012). Sie richten sich an Menschen, „deren soziale Lage sich alltagsweltlich als weit ‚am Rand der Gesellschaft‘ liegend charakterisieren lässt: Personen mit schwerwiegenden Sucht- und Drogenproblematiken, die abstinenzorientierten Angeboten fern bleiben; obdach- bzw. wohnungslose Personen, an die herkömmliche Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe zu hohe Anforderungen für die Inanspruchnahme stellen oder die dort als nicht tragbar betrachtet werden; teilweise auch Jugendliche mit sogenanntem sozial schwachen familiären Background, deren Chancen auf eine durchschnittliche Lebensführung und entsprechende gesellschaftliche Teilhabe als niedrig eingestuft werden können und die mitunter Lebensstile (z.B. im öffentlichen Raum) entwickeln, die von der Mehrheitsgesellschaft als deviant beschrieben werden“ (Mayrhofer 2012: 9).

<sup>1</sup> Wenn wir von niedrig- oder höherschwelliger Sozialer Arbeit sprechen, dann ist das keinesfalls im Sinne einer Zweiklassensozialarbeit nach Lutz (2008) zu verstehen. Den Begriff ‚höherschwellig‘ verwenden wir im Sinne von ‚höher-hürdig‘, während der Begriff niedrigschwellig ausdrückt, dass diese Soziale Arbeit für die Klient\*innen mit vergleichsweise weniger Hürden verbunden ist bzw. sein soll.

Obwohl die Armutsrisikoquote „seit dem Jahr 2005 in etwa auf gleichem Niveau“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: IX) verharrte und der Anteil der Personen, „der von erheblichen materiellen Entbehrungen betroffen ist, (...) von 5,4 Prozent im Jahr 2013 auf 4,4 Prozent im Jahr 2015 gesunken“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: IX) ist, gibt es Hinweise, dass sich in den letzten Jahren der Anteil der Menschen in besonders schweren Notlagen und damit auch der Adressat\*innenkreis niedrigschwelliger Angebote vergrößert hat. So ist z.B. nach Schätzungen der Bundesarbeitsgemeinschaft (BAG) Wohnungslosenhilfe e.V.<sup>2</sup> der Anteil der Wohnungslosen in Deutschland von 248.000 im Jahr 2010 auf 335.000 Menschen in 2014 gestiegen (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 400; dpa 2016) „Zu dieser Zahl zählen neben Obdachlosen auch Menschen, die zwar nicht auf der Straße (...), aber in Notunterkünften oder Wohnheimen leben – also auch Asylbewerber in Auffangstellen“ (Wohnungsnot 2015, o. S.). Die Zahl der Menschen, die gar kein Dach über dem Kopf haben und unter Brücken, Unterführungen oder in den Eingängen von Geschäften schlafen, „ist seit 2012 um 50 Prozent auf ca. 39.000 in 2014 angestiegen. Alle anderen als wohnungslos gezählten Personen leben in Heimen, Einrichtungen des Justizvollzugs, Frauenhäusern, Billigpensionen oder kommen vorübergehend bei Verwandten und Bekannten unter“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 400). Für 2018 wird mit einem weiteren Anstieg der von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen gerechnet. Dann werden Schätzungen zufolge knapp 540.000 Menschen keine Wohnung haben (ebd.).

Von 2013 bis 2016 ist auch „die Zahl der Personen im Alter über 18 Jahren mit einer hohen Überschuldungsintensität von 3,79 auf 4,17 Millionen Menschen (gestiegen, d.V.). Sie leben Schätzungen zufolge in rund 2 Millionen Haushalten“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: X, 398). Auch

<sup>2</sup> Die Bundesregierung führt keine Statistik zur Zahl der wohnungslosen Menschen (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 399).

die Zahl der Drogentoten hat sich laut Drogen- und Suchtbericht der Bundesregierung (2016) seit 2013 (1002 Drogentote) auf 1226 Fälle im Jahr 2015 um 22% erhöht. Darüber hinaus ist seit 2000 die Zahl der Personen, die aufgrund von alkoholbedingten Erkrankungen stationär behandelt wurden, um 21,5% angestiegen (ebd.).

Diese kursorisch skizzierten Entwicklungen verdeutlichen den hohen Stellenwert niedrigschwelliger Hilfsangebote im Bereich der Wohnungslosen-, Sucht- und Drogenhilfe, der Schuldnerberatung und der existenzsichernden Angebote.

Parallel dazu zeigen empirische Studien aber auch, dass angebotene Hilfeleistungen nicht von allen Leistungsberechtigten Menschen in Anspruch angenommen werden (Atrata/Scheu 2017: 63). So werden z.B. finanzielle Hilfsangebote nicht genutzt, weil die potenziell Leistungsberechtigten nicht über Ansprüche oder Anspruchsvoraussetzungen informiert sind oder weil die bürokratischen Hürden von ihnen als zu hoch empfunden werden. Eine Untersuchung des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) ergab, dass etwa drei bis fünf Millionen Leistungsberechtigte, also gut ein Drittel (34% - 43%) ihren Anspruch auf Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II und XII nicht wahrnehmen (Bruckmeier u.a. 2013: 11, 23). Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat 2013 ein Forschungsvorhaben zur Evaluation der Inanspruchnahme der Leistungen für Bildung und Teilhabe von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen durchgeführt (Bartelheimer u.a. 2015). Auch diese Studie ergab, dass die Leistungen für Bildung und Teilhabe von einem großen Teil der potenziell Berechtigten nicht beantragt werden. „Dies liegt offenbar nur zu einem kleineren Teil daran, dass die Leistungsstellen beantragte Leistungen nicht bewilligen, weil nicht alle Anspruchsvoraussetzungen erfüllt sind“ (ebd.: 31). Gründe für die Nichtinanspruchnahme sind der Studie zufolge stattdessen eher darin zusehen, dass die

Leistungen nicht allen bekannt waren (vor allem betraf das Familien mit geringen Deutschkenntnissen) (ebd.: 304), dass administrative Zugangshürden bestanden, d.h. dass die Beantragung als zu aufwändig empfunden wurde (ebd.: 31f, 306), dass Leistungsberechtigte nicht wussten, an welche Stelle sie sich wenden müssen (ebd.: 306) oder dass sie finanziell in Vorleistung gehen und darauf warten müssen, dass der finanzielle Betrag zurückerstattet wird (ebd.: 46, 303f.). Eine Prävalenzstudie des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zeigte, dass ein Teil der betroffenen Frauen häusliche Gewalt nicht anzeigt und auch keine Hilfe in Anspruch nimmt (BMFSFJ 2004: 172ff.). Ein Viertel der von Gewalt betroffenen Frauen gab an, aus Scham keine institutionellen Unterstützungssysteme in Anspruch genommen zu haben. Ein weiterer Grund der Nicht-Inanspruchnahme von Hilfen war fehlendes Wissen darüber, wo entsprechende Hilfen zu finden sind (22%). Weiterhin gaben 14% an, dass keine solcher Hilfen zur Verfügung standen. Weiter nannten die Frauen: Angst vor unangenehmen Nachfragen (15%), vor mangelnder Anonymität (10%) oder davor, dass ihnen nicht geglaubt würde (12%), sowie auch die Angst vor Rache durch den Täter (14%) (ebd.: 172).

Anhand dieser Befunde ist zu erkennen, dass Hilfsangebote des Sozialstaates zu einem nicht unerheblichen Teil aufgrund bestehender Hürden ungenutzt bleiben. Ist das der Fall, d.h. tauchen Zielgruppen ab, sind Einrichtungen schwächer ausgelastet oder gelten Angebote als schwer zugänglich, wird der Ruf nach Niedrigschwelligkeit laut (Hölmüller/Arnold 2017: 9). Damit ist der Hintergrund unseres Forschungsprojektes umrissen, das im Mittelpunkt dieses Beitrags steht.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Wir suchten keine Antwort auf die Frage, welche Bezüge das Konzept der Niedrigschwelligkeit zu aktuellen Theoremen der Sozialen Arbeit – Agency, Capability, Effective Citizen, Nudgen – (Vahsen 2014: 8; 51ff.; Thole 2012: 40ff.) aufweist. Wir wollen auch nicht untersuchen, welches Menschenbild im Konzept der Niedrigschwelligkeit unterstellt wird. Es ging uns auch nicht darum, auszuloten, wie es gelingen kann, die Gestaltungsfähigkeiten und -chancen der Klient\*innen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit zu fördern. Uns ging es um eine soziologische Analyse und dabei um die Klärung der Frage, ob und inwieweit niedrigschwellige Soziale Arbeit selbst zur Reproduktion sozialer Ungleichheiten beiträgt.

Ziel unserer Studie war die Beantwortung der institutionenkritischen Frage, ob der Anspruch der Niedrigschwelligkeit in der Sozialen Arbeit eine Illusion ist. Konkret ging es uns darum, zu prüfen, ob spezifische Hilfsangebote der Sozialen Arbeit für Menschen in schwierigen Lebenslagen leicht zugänglich und abgestimmt auf ihre Bedarfe und Kompetenzen gestaltet sind. Inwieweit stimmt also der Anspruch der Niedrigschwelligkeit mit der Praxis der Sozialen Arbeit überein? Die Beantwortung dieser Frage ist gesellschaftlich relevant, denn wenn ohnehin schon ausgegrenzte Menschen weitere Ausgrenzungen durch bestehende Hürden im Feld der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit erfahren, wird das Ziel, diesen Menschen zu helfen, geradezu konterkariert.

Dervorliegende Beitrag umfasst 4 Kapitel. Im Anschluss an diese Einleitung (Kap. 1) erörtern wir in Kapitel 2 Besonderheiten niedrigschwelliger Sozialer Arbeit. In Kapitel 3 berichten wir über Forschungsstand, Ziel der Studie, die der Untersuchung zugrundeliegenden Thesen, das methodische Vorgehen und die Ergebnisse. In Kapitel 4 fassen wir die Ergebnisse der Studie unter der erkenntnisleitenden Frage nach den ausgrenzenden Bedingungen im Feld der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit zusammen und geben einen Ausblick, was zukünftig zu tun ist, um bestehende Hürden abzumildern.

## 2. NIEDRIGSCHWELIGKEIT: AN- SPRÜCHE, KONZEPTGENESE, NUT- ZENDE

Eine einheitliche Definition von Niedrig- oder Niederschwelligkeit gibt es nicht, weder in der Fachliteratur noch unter Sozialarbeiter\*innen (Höllmüller 2017: 20; Schmölzer/Watzenig 2017: 98; Mayrhofer 2012: 146; Stark 2012; Muche u.a. 2010:

8). Vielmehr lässt sich eine „gewisse Diffusität in der Begriffsverwendung und praktischen Ausgestaltung“ (Muche u.a. 2010: 9) feststellen. So besteht z.B. über das zentrale Merkmal von Niedrigschwelligkeit keine Einigkeit in der Fachliteratur: Höllmüller und Arnold (2017: 29) nennen z.B. als zentrales Merkmal von Niederschwelligkeit die Aufgabe des Kontrollauftrags. Sie definieren Niedrigschwelligkeit als „Hilfe ohne Kontrolle“, die sich da etabliert „wo einem gesetzlichen oder politischen Versorgungsauftrag für Zielgruppen nur nachgekommen werden kann, wenn der Kontrollauftrag aufgegeben wird“ (Höllmüller/Arnold 2017: 12). Gebken und Vosgerau (2014: 58) und auch Kähnert (1999) sehen dagegen als zentrales Merkmal von Niedrigschwelligkeit den Zugang zu den Hilfsangeboten an. Sie definieren Nieder- bzw. Niedrigschwelligkeit als einen in der Sozialen Arbeit verbreiteten Ansatz, der sich dadurch auszeichnet, „dass die potentiellen Nutzer\*innen nur geringe oder gar keine Voraussetzungen erfüllen müssen, um die Angebote der Einrichtung nutzen zu können“ (Kähnert 1999: 171).

Wenn wir in diesem Beitrag von Niedrigschwelligkeit sprechen, meinen wir einen spezialisierten Teilbereich der Sozialen Arbeit, der sowohl vom Anspruch her wie auch in der Praxis durch keine oder allenfalls geringe Zugangsschwellen zu den Hilfsangeboten sowie durch Angebote gekennzeichnet ist, die sich so weit möglich an den Ressourcen und Bedarfen der Nutzenden orientieren, d.h. dass auch die Nutzung der Angebote keine Überforderung für die Klientel darstellen darf.

Im Folgenden werden die Genese des Konzeptes (2.1), die Ansprüche, die mit niedrigschwelliger Sozialer Arbeit verbunden sind (2.2), die bereichsspezifischen Besonderheiten (2.3), die Merkmale ausgewählter Nutzergruppen (2.4) und schließlich die Anforderungen an das professionelle Handeln der in diesem Feld tätigen Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen (2.5) beschrieben.

## 2.1 GENESE DES KONZEPTS UND BEREICHE NIEDRIGSCHWELLIGER SOZIALER ARBEIT

Niedrigschwellige Angebote wurden notwendig, weil sich zeigte, dass u.a. diejenigen Menschen, die am dringendsten auf Hilfen angewiesen waren bzw. sind, von den herkömmlichen Angeboten der Sozialen Arbeit kaum oder gar nicht erreicht wurden und weil sie „mit den Zugangskriterien vieler Einrichtungen überfordert waren“ (Stark 2012: 2). Niedrigschwellige Arbeit ist das Resultat eines funktionalen Differenzierungsprozesses innerhalb des Feldes der Sozialen Arbeit und verweist auf einen Paradigmenwechsel in den 1980er Jahren, d.h. auf eine kritische selbstreflexive Haltung gegenüber der herkömmlichen Praxis der Sozialen Arbeit und mithin auf eine veränderte professionelle Haltung gegenüber den potenziellen Adressat\*innen mit mehr Toleranz auch gegenüber ihren mitunter abweichenden Verhaltens- und Lebensweisen. Niedrigschwellige Soziale Arbeit ist „Indiz für eine Umbruchphase der Sozialen Arbeit und für die Konjunktur lebenswelt- und alltagsnaher Handlungskonzepte und -methoden. Nähe zu den Klientinnen und Klienten und Akzeptanz gegenüber ihren sozialen Netzwerken und räumlichen Arrangements sowie ihren Lebensplänen und ihrem biographischen Eigensinn, Distanz zu bzw. Öffnung von institutionellen Settings, Verzicht auf institutionell verankerte normative Ansprüche und Etiketten“ (Galuske/Thole 1999: 183) wurden als neue Ansprüche formuliert. Pointiert ließe sich auch sagen, dass speziell in diesem Teilbereich der Sozialen Arbeit nicht so sehr die Adressat\*innen auf die Prämissen der Sozialen Arbeit (z.B. den Kontrollauftrag, das Abstinenzparadigma) bezogen werden sollen, sondern dass sich umgekehrt die Soziale Arbeit in herausragender Weise auf die Adressat\*innen beziehen und sich an deren Lebensverhältnissen und -welten orientieren soll. In Anlehnung an eine Formulierung von Baethge (1991) und analog zu Veränderungstendenzen in anderen

Lebensbereichen (Scheller 2005) ließe sich von einer normativen Subjektivierung der Sozialen Arbeit mit einer verstärkten Orientierung an den persönlichen Ansprüchen, Sorgen, Nöten und Selbstdeutungen der Adressat\*innen sprechen.

Niedrigschwellige Arbeit wurde in Deutschland erstmals in den 1980er Jahren im Bereich der Randgruppenarbeit, vor allem der Drogenarbeit thematisiert. Anlass waren offenkundige Barrieren bei der Inanspruchnahme der Hilfsangebote und damit verbundene Folgeprobleme (Nydegger/Schumacher 1996: 23f.). Hier kam es zu einer regelrechten Gegenbewegung zur konventionellen höherschweligen Drogenhilfe (Muche u.a. 2010: 8). So galt in der Drogenarbeit bis zu der Zeit noch das Abstinenzparadigma, das drogenabhängigen Menschen die Bereitschaft zur Abstinenz aufzwang (Galuske/Thole 1999: 186). Dieser Anspruch an eine Verhaltensänderung war gleichzeitig Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Hilfen (BAG ÖRT 2011: 5f.). Die Folge dieser Regelung war eine zunehmende Verelendung der Drogenkonsument\*innen (Höllmüller 2017: 27), da viele dadurch nicht vom Hilfesystem erfasst oder ausgeschlossen wurden. Als Folge dieser Entwicklungen kam es zu einer Umorientierung. Eine Möglichkeit, die Reichweite der Drogenhilfe zu erweitern, wurde im Abbau der Schwellen zu den Hilfsangeboten gesehen. „Es sollten Gelegenheiten geschaffen werden, auch ohne die Erfüllung zahlreicher Zugangsvoraussetzungen Hilfe in Anspruch nehmen zu können“ (Muche u.a. 2010: 9). Somit entwickelte sich die Idee einer „akzeptierenden“ und „niedrigschweligen“ Drogenarbeit (Nydegger/Schumacher 1996: 23), aus der dann u.a. die Kontaktläden und Tagestreffs entstanden, die heute in vielen größeren Städten zu finden sind. Der Kontaktladen des Diakonischen Werks Hannover („Mecki“) bspw. beschreibt sich als eine „Einrichtung (...), die sich an der Lebenslage alleinstehender wohnungsloser Menschen (orientiert, d.V.) und (...) als niedrigschwelliges, akzeptie-

rendes Angebot Unterstützung (bietet, d.V.), aber auch Ausstiegs- und Veränderungsmöglichkeiten (aufzeigt, d.V.)“ (Diakonisches Werk Hannover 2017). Den Anlaufstellen ist gemein, dass sie die Drogenabhängigkeit der Klient\*innen akzeptieren und das Konsumieren von Drogen nicht verurteilen (Hölmüller 2017: 27) bzw. den Nichtkonsum nicht zur Vorbedingung für Hilfeleistungen erheben, wenngleich ein drogenfreies Leben weiterhin als erstrebenswerter Idealzustand angesehen wird. Niedrigschwellige Arbeit soll nicht bevormundend sein, sondern klient\*innenorientiert und akzeptierend (Nydegger/Schumacher 1996: 23).

Im Laufe der Zeit fand die Maßgabe der Niedrigschwelligkeit dann neben dem Feld der Sucht- und Drogenhilfe auch in anderen sozialen Bereichen, wie z.B. der Kinder- und Jugendhilfe Berücksichtigung, die einen ähnlichen Entstehungskontext aufweisen wie die niedrigschwellige, akzeptierende Drogenarbeit (Galuske/Thole 1999: 187). Auch sie entwickelte sich aus einer kritischen Sicht auf die bestehende sozialarbeiterische Praxis. Es wurde erkennbar, dass bestimmte Gruppen Jugendlicher, insbesondere Streetgangs, radikale Punker, rechtsextrem orientierte Jugendliche und „Skinheads“ – also auch Gruppen, die die eher ‚links‘ orientierte Soziale Arbeit bis dahin von ihrer Arbeit ausgeschlossen hatte – von den pädagogischen Angeboten nicht erreicht wurden. Es entstanden die typischen Jugendhilfeangebote wie Streetwork bzw. Straßensozialarbeit, mobile und aufsuchende Jugendarbeit (Muche u.a. 2010: 10). Akzeptierende Jugendarbeit geht u.a. von der Grundannahme aus, dass eine sozialpädagogische Arbeit notwendig sei, „die diejenigen Probleme in den Mittelpunkt stellt, die die Jugendlichen haben, nicht (aber, d.V.) die Probleme, die sie *machen*“ (Galuske/Thole 1999: 188).

Einen nicht exklusiven aber maßgeblichen Beitrag zur Konzeptualisierung niedrigschwelliger Sozialer Arbeit leistete Thiersch, der erstmals Ende der 1970er Jahre

das Konzept einer „lebensweltorientierten Sozialen Arbeit“ entwarf. Dieses entfaltete er insbesondere im Zuge des 8. Kinder- und Jugendhilfeberichts in den 1990er Jahren u.a. als Antwort auf die „zunehmende Individualisierung und Pluralisierung von Lebensverhältnissen“ (Thiersch u. a. 2012: 179). Die diesem – mittlerweile in Teilen auch kritisch hinterfragten – Konzept zugrundeliegenden Struktur- und Handlungsmaximen bemessen Niedrigschwelligkeit einen hohen Stellenwert zu. In Bezug auf den wegen seiner Diffusität auch kritisch hinterfragten Begriff der Alltagsnähe (Rauschenbach 1999) stellt Niedrigschwelligkeit für Thiersch die Erreichbarkeit von Angeboten dar. Das Vorhandensein von sozialpädagogischen Hilfen in der Lebenswelt der Adressat\*innen ist für ihn dafür von besonderer Bedeutung. Auch plädiert Thiersch in diesem Zusammenhang für einen Ausbau offener Zugänge gegenüber spezialisierten Angeboten (Thiersch u.a. 2012: 189). Diese lehnt er nicht ab, vielmehr hält er sie für ebenso wichtig, jedoch brauche es den Ausbau ganzheitlicher Hilfen vor Ort – wie es auch andere niedrigschwellige Konzepte fordern.

Mittlerweile sind niedrigschwellige Angebote in vielen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit zu finden, insbesondere jedoch im Bereich der Wohnungslosenhilfe, Drogenhilfe, Schuldnerberatung und (offenen) Jugendarbeit, der Arbeit mit Rechtsextremen oder mit Straffälligen, da hier die Zugänge der Sozialen Arbeit zu den Klienten und Klientinnen erschwert und das öffentliche Interesse an einer gelungenen Hilfe besonders hoch ist (Mayrhofer 2012: 180; Hölmüller/Arnold 2017: 5f.). Aber auch speziellere, vergleichsweise kleinere Bereiche, wie z.B. die Kriminalitätsofferhilfe, greifen Aspekte niedrigschwelliger Sozialarbeit in ihren Leitbildern auf. Der Arbeitskreis der Opferhilfen in Deutschland e.V. bspw. arbeitet nach den Prinzipien der Anonymität, Freiwilligkeit und Unentgeltlichkeit, wie in den Qualitätsstandards zu lesen ist (ado 2016). Wenn auch nicht immer direkt vom konkreten Begriff der Niedrigschwelligkeit die Rede ist, so lassen sich

einige Leitgedanken und Zielsetzungen doch in vielerlei Hinsicht dort zuordnen. Höllmüller und Arnold beschreiben Niedrigschwelligkeit als „Qualitätsmerkmal für durchdachte Konzeptionen von Einrichtungen oder für Handlungskonzepte einrichtungsungebundener Arbeitsformen“ (2017: 9). Allerdings schreiben sie der Niedrigschwelligkeit auch ein gewisses „Schmuddelimage“ zu, welches sie u.a. damit begründen, dass niedrigschwelliges Arbeiten „nicht ganz geheuer“ sei, weil nicht immer erkennbar sei, was da „so Konkretes passiere“ und weil diese Art der Sozialen Arbeit oft in Graubereichen stattfindet, die jene inkludiere, „die genau genommen schon nachhaltig exkludiert sind oder sich selbst exkludiert haben“ (ebd.: 9).

## 2.2 ANSPRÜCHE AN NIEDRIGSCHWELIGE SOZIALE ARBEIT

Auch wenn Niedrigschwelligkeit im Bereich der Sozialen Arbeit kein kohärentes fachliches Konzept darstellt und die genaue Bedeutung mit Bezug auf das jeweilige Arbeitsfeld zu bestimmen ist, lassen sich übergreifende Kennzeichen niedrigschwelliger Hilfen und Projekte bestimmen (Muche u.a. 2010: 10). Sie beziehen sich sowohl auf die Rahmenbedingungen, wie z.B. die Erreichbarkeit, als auch auf die Gestaltung des Hilfeprozesses, d.h. „mit welchen Haltungen, Methoden und Techniken die Soziale Arbeit agiert“ (Höllmüller 2017: 24). Ein zentrales Kennzeichen ist, dass Niedrigschwelligkeit dem Prinzip der Freiwilligkeit der Inanspruchnahme und Teilhabe folgt (Stark 2012: 2; Mayrhofer 2012: 148f.). Kein Nutzer und keine Nutzerin darf zwangsvermittelt werden.

Niedrigschwellige Soziale Arbeit bezieht sich darüber hinaus vom Anspruch her auch auf die Bedingungen des Zugangs zu Hilfsangeboten für potenzielle Adressat\*innen und Nutzer\*innen (Mayrhofer 2012: 147). Mit Niedrigschwelligkeit ist eine Grundhaltung (Höllmüller 2017: 20) umrissen, die besagt, dass Zugang und Nutzung der Angebote den Adressat\*innen

nur einen sehr geringen Aufwand abverlangen dürfen. Lange Wegstrecken und Wartezeiten, elaborierte Sprachkenntnisse, bürokratische oder emotionale Hürden, wie z.B. Schamgefühle u.a.m. sollen vermieden werden. Reutlinger spricht deswegen auch von Angeboten „mit voraussetzungs-niedriger Zugänglichkeit“ (2017: 45). Niedrigschwellige Soziale Arbeit soll dem Anspruch nach den Adressat\*innen wertneutral und offen gegenüberstehen und ihnen als Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Hilfen kein bestimmtes Verhalten abverlangen oder nahelegen. Niedrigschwelligkeit zielt auf die Abschaffung oder Verminderung von Barrieren, die die Nutzung von Hilfsangeboten ver- bzw. behindern. Im Idealfall ist Niedrigschwelligkeit also gleichzusetzen mit einem nahezu hürdenlosen Zugang zu Hilfsangeboten.

Hürden können auf verschiedenen Ebenen angesiedelt sein, wobei Mayrhofer (2012: 159ff.) – unserer Ansicht nach nicht vollständig<sup>4</sup> – vier Dimensionen der Niedrigschwelligkeit unterscheidet: die zeitliche (hier geht es u.a. um die Vermeidung langer Wartezeiten) und räumliche (z.B. gute Erreichbarkeit) Dimension, die inhaltliche (z.B. thematische Offenheit) bzw. sachliche Dimension und die soziale Dimension (z.B. Wahrung der Anonymität).

Die Hilfsangebote niedrigschwelliger Sozialer Arbeit sollen dementsprechend – anders als höherschwellige – gerade für schwer erreichbare Zielgruppen offen und anschlussfähig, d.h. lebensweltlich passend gestaltet sein, um ihnen einen leichten Zugang zum Hilfesystem zu ermöglichen (Mayrhofer 2012: 151; Böhnisch 2017: 79; Schmölzer/Watzenig 2017: 109). Dabei gilt es, die Menschen mehr denn je in ihren jeweiligen lebensweltlichen Bezügen ernst zu nehmen und die Zugänge zu Hilfsstrukturen an den Bedürfnissen und Ressourcen der potenziellen Nutzer\*innen zu orientieren. „Das Klientel ist dort abzuholen, wo es sich im Moment befindet“ (Nydegger/Schumacher 1996: 24).

<sup>4</sup> Es fehlt z.B. die psychisch-emotionale Dimension oder die personale als Wahlmöglichkeit z.B. zwischen einem Sozialarbeiter oder einer Sozialarbeiterin.

Das bedeutet z.B., dass sich die von den Adressat\*innen erwarteten Grundorientierungen und Handlungsmuster keinesfalls an einem mittelschichtspezifischen Menschenbild mit einer Befähigung zum selbstbestimmten autonomen Handeln orientieren dürfen, sondern eher von Adressat\*innen auszugehen ist, die u.U. orientierungslos sein und über besondere Handlungskompetenzen verfügen können. Ihre Einstellungen und Handlungskompetenzen gilt es zu eruieren, um daran anzuknüpfen. Keinesfalls darf ein Ungleichgewicht zwischen erwarteten und bei den Zielgruppen vorhandenen Handlungskompetenzen entstehen, so dass die Zielgruppen niedrigschwelliger Hilfsangebote eine Akkulturationsleistung erbringen müssen (Fuchs-Heinritz/König 2001: 36). Kein\*e Adressat\*in darf aufgrund von selbstverständlich vorausgesetztem kulturellen, sozialen oder ökonomischen Kapital (im Sinne Bourdieus), d.h. aufgrund von Besonderheiten der Sprach- oder Lesekompetenzen, aufgrund fehlenden Geldes oder nicht vorhandener sozialer Netzwerke von den Hilfsangeboten ausgeschlossen werden. Niedrigschwelligkeit bedeutet, dass sich Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen sprachlich verständlich gegenüber der Klientel ausdrücken sollen. „In vielen niederschweligen Arbeitszusammenhängen des Sozialbereichs zeigt sich die *sprachliche Anschlussfähigkeit* der SozialarbeiterInnen bzw. MitarbeiterInnen an die Zielgruppen ihrer Hilfsangebote bzw. -maßnahmen als ein neuralgischer Punkt“ (Mayrhofer 2012: 175). Häufig müsse auch mit Personen gesprochen werden, die kaum oder gar nicht Deutsch sprechen, so dass auf Dolmetscherdienste zurückgegriffen werden müsse. Dies ist jedoch nicht ausreichend, denn über das reine Dolmetschen hinaus erfordert niedrigschwellige Soziale Arbeit in besonderer Weise ein kulturelles Verständnis der Nutzer\*innen (ebd.: 176). Auf keinen Fall soll ein möglicherweise gegebener gesellschaftlicher Ausschluss der Klientel durch die Soziale Arbeit verstärkt werden (Höllmüller/Arnold 2017: 9). Im Gegenteil: Zielgruppen, die entweder noch wenig oder negative Erfahrungen im Kontakt mit Sozialer

Arbeit oder sozialpädagogischen Beratungsstellen gemacht haben, sollen ermutigt werden, sich Hilfe zu holen und das ohne Schamgefühle oder Angst. Zwar findet im Rahmen von Hilfeprozessen immer eine beiderseitige Akkulturationsleistung statt. Aber die Akkulturationsleistung der Sozialen Arbeit fällt im niedrigschwelligen Bereich viel umfassender aus. Zur Akkulturation gehört als „professionstheoretisches Beispiel (...) das ‚Aushalten‘ von herausfordernden Verhaltensweisen von Klient\*innen als notwendige Phase für einen Beziehungsaufbau“ (Höllmüller 2017: 24) möglichst ohne Zurechtweisungen und andere Formen der Disziplinierung. Zentral ist dabei die Würde des Menschen, die eben auch beinhaltet, dass jeder Mensch sich frei entfalten und für seinen Lebensstil entscheiden kann, d.h. z.B. auch auf der Straße zu leben. Für die niedrigschwellige akzeptanzorientierte Drogenhilfe bedeutet das z.B. den Verzicht auf Appelle zur (sofortigen) Verhaltensänderung, z.B. zur Abstinenz im Falle einer Alkohol- und/oder Drogenabhängigkeit (Schneider 2006).

Niedrigschwellige Arbeit erfolgt aber keinesfalls vollkommen regellos, sondern beinhaltet gleichzeitig die Einhaltung gewisser Vorgaben, um die oben genannten Freiheiten des Einzelnen, deren Würde und das Grundrecht auf Unversehrtheit aller Nutzenden zu gewährleisten. Sie schließt z.B. – um einen Schutzraum für Besucher\*innen zu gewährleisten – verbale und physische Gewalt aus (Stark 2012: 3) und auch rechtsradikalen Tendenzen ist spätestens dann Einhalt zu gebieten, sobald andere Menschen dadurch gefährdet sind. Die im Bereich der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit tätigen Sozialarbeiter\*innen müssen dementsprechend über ein hohes Maß an Ambiguitätstoleranz, also die Fähigkeit verfügen, widersprüchliche Handlungsimperative (Akzeptanz und Kontrolle) nicht nur auszuhalten, sondern auch praktisch damit umzugehen. Das fachlich fundierte Ausbalancieren von Widersprüchen (Tripel-Mandat) ist ein typisches Kennzeichen der Sozialen Arbeit als solche. Die der Sozialen Arbeit immanenten

Widersprüche haben jedoch in der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit eine besondere Ausrichtung nicht nur zugunsten einer Parteilichkeit für die Klientel, sondern auch, was das Ausloten von hinnehmbarem abweichenden Verhalten und Grenzsetzungen betrifft.

Niedrigschwellige Soziale Arbeit zielt im Kern darauf ab (und da unterscheidet sie sich nicht von höherschwelliger Sozialer Arbeit), die Nutzerinnen und Nutzer dabei zu unterstützen, wieder am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben bzw. dabei, dass sie gar nicht erst ausgeschlossen werden. Fernziel ist es, sie wieder in die Lage zu versetzen, in eigener Verantwortung einen gelingenden Alltag zu gestalten bzw. sie „zu einer selbständigen Entscheidungsfähigkeit in Bezug auf die eigene Lebenspraxis“ (Nydegger/Schumacher 1996: 24) zu befähigen. In welchem Umfang das in die Praxis umsetzbar ist, ist allerdings je nach Einrichtung bzw. Klientel verschieden. In manchen niederschwelligen Bereichen bedeutet Teilhabe schlichtweg und unter Bezug auf die Menschenwürde, die Sicherstellung der Grundversorgung. Dazu gehört die Sicherstellung des physischen Überlebens bzw. die Sicherstellung der materiellen Basis (Mayrhofer 2012: 152), die Grundversorgung in den Bereichen Hygiene, medizinische Versorgung, Bekleidung und Mahlzeiten und – wenn gewünscht – die Zurverfügungstellung von Aufenthalts- und Übernachtungsmöglichkeiten (Stark 2012: 2).

Teilhabe bezieht sich auch auf Freizeitangebote, die jedoch i.d.R. mit dem latenten Ziel angeboten werden, die Beziehung zu den Klienten\*innen zu vertiefen (ebd.: 3). Zuerst geht es darum, „gemeinsam Zeit zu verbringen, ohne daran Bedingungen zu knüpfen“ (Mayrhofer 2012: 69). Dazu stellt niedrigschwellige Soziale Arbeit z.B. Aufenthaltsräume zur Verfügung, „tauscht Spritzen ohne Notwendigkeit zur Beratung (und, d.V.) macht unverbindliche Freizeitangebote“ (ebd.: 69). Ein weiterführendes Ziel besteht darin, Vertrauen zu schaffen, (gescheiterte) Zugänge zum Hilfesystem (neu) herzustellen

(ebd.:153) und z.B. Menschen in krisenhaften Lebenssituationen oder in sozialrechtlichen Angelegenheiten zu beraten, sowie auch bei Bedarf bei Behördengängen zu begleiten, um z.B. eine stigmatisierende Behandlung auf Ämtern zu verhindern (Stark 2012: 2). Niedrigschwellige Angebote, wie Aufenthaltsräume, anonyme Beratungen oder unverbindliche Freizeitangebote zielen aber immer auch darauf ab, mit den Adressat\*innen in Kontakt zu treten und durch darauffolgende Beziehungsarbeit Hilfen zu initiieren (Mayrhofer 2012: 169).

Inwieweit es Ziel niedrigschwelliger Sozialer Arbeit ist, die Nutzer\*innen an weiterführende höherschwelligere Einrichtungen weiterzuvermitteln oder nicht, wird in der Literatur kontrovers diskutiert. Mayrhofer unterstellt eine Weitervermittlung ganz selbstverständlich, wenn sie schreibt: „Und über all dem liegt das Beziehungsangebot als das zentrale Element niederschwelligen Arbeitens, das sich als anforderungslos, wertschätzend und vertrauend tarnt“ (2012: 69), denn das weiterführende Ziel ist es, den Weg in weiterführende institutionalisierte Angebote der Sozialen Arbeit zu ebnen. Auch wenn auf jegliches Fordern verzichtet wird, ginge es darum, die Bereitschaft der Klient\*innen, sich zu öffnen und ein Arbeitsbündnis einzugehen, zu fördern. Diese Strategie wird auch als ‚Mogelei‘ bezeichnet (Lindner 2008: 583; zit. nach Müller 2013: 147f.). Niedrigschwellige Arbeit wäre nach diesem Verständnis nur eine Art temporäre Zwischenstation, die den Zugang schwer erreichbarer Adressat\*innen zur fallspezifischen Arbeit gewährleisten soll (Mayrhofer 2012: 68; Stark 2012: 2). Andere Autor\*innen oder Einrichtungen sehen in der niedrigschwelligen Arbeit dagegen eine eigenständige Aufgabe, die auch dann ihre Berechtigung habe, wenn es langfristig nicht um eine Weiterleitung der Klientel an höherschwelligere Angebote der Sozialen Arbeit gehe. Eine Überführung in das weitere Hilfesystem wird von ihnen nicht als zwingend notwendig erachtet (Lindner 2008: 85). So spricht sich Höllmüller dafür aus, „Niederschwelligkeit als eigenständiges

Konzept Sozialer Arbeit zu verstehen“ (2017: 23). Schmölder und Watzenig stehen der Vermittlung an das weitere Hilfesystem ebenfalls kritisch gegenüber: „Niederschwellige Soziale Arbeit stellt jedoch, wenn auch basal, bereits selbst einen wichtigen Teil dieses Systems dar“ (2017: 102). Galuske und Thole vertreten ebenfalls die Ansicht, dass das Akzeptanz-Paradigma eine „verstehensorientierte Grundhaltung ohne intentionale Ausrichtung und Begründung“ (1999: 191) beschreibe.

Insgesamt ist festzuhalten, dass niedrigschwellige Soziale Arbeit – trotz unterschiedlicher Interpretation der Eigenständigkeit dieses Teilbereichs – vom Anspruch geleitet ist, eine hohe Anschlussfähigkeit bzw. Passung zu den subjektiven Orientierungen, Grundhaltungen, Bedürfnissen sowie den Kompetenzen der potenziellen Adressat\*innen herzustellen. Übergeordnetes Ziel ist dabei häufig, den Nutzenden – soweit möglich – grundlegende Handlungskompetenzen für ein eigenständiges Leben zu vermitteln. Niedrigschwellige Soziale Arbeit ist aber auch dadurch gekennzeichnet, dass der Hilfeprozess auf jeder erreichten Stufe als vorläufig abgeschlossen betrachtet werden kann.

## 2.3 BEREICHSSPEZIFISCHE UNTERSCHIEDE

Die Anforderungen an eine niedrigschwellige Soziale Arbeit sind weder für alle als niedrigschwellig geltenden sozialen Einrichtungen gleichermaßen verbindlich noch gleichermaßen leicht zu erfüllen. Während weniger spezielle und eher formale Aspekte, wie z.B. Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Zwanglosigkeit und Kostenlosigkeit (Höllmüller 2017: 9) in vielen Bereichen leichter zu verwirklichen sind, kann Niedrigschwelligkeit nach Mayrhofer in einer Organisation in unterschiedlicher Weise umgesetzt sein: „Selten versteht sich das gesamte Leistungsspektrum einer Organisation als niedrig-

schwellig im umfassenderen Sinn, zumeist werden unterschiedliche Schwellenniveaus miteinander kombiniert“ (2012: 284). Flexibilität im Umgang mit der Klientel und auch mit einrichtungsspezifischen Strukturen ist in Bereichen der öffentlichen Verwaltung, wie z.B. im Jugend- oder Sozialamt weniger möglich, als in kleineren Einrichtungen, die relativ selbstbestimmt strukturiert sind (ebd.: 283). Dies hängt zum großen Teil damit zusammen, dass die Funktionsbestimmung Sozialer Arbeit sowie die Problemdefinitionen gesellschaftlich nicht einheitlich sind. Je nachdem, ob eine sozialpädagogische Hilfe wohlfahrtsstaatlich oder eigenständig organisiert ist, ob staatliche Gelder, Spenden oder andere Mittel eingesetzt werden, oder ob sich an gesellschaftlichen Teilsystemen, wie z.B. an Schulen oder Krankenhäusern orientiert wird, ändern sich die Spielräume in Konzeption und Zielsetzung der Sozialen Arbeit. Maßgaben nach denen ein Mensch zu einem „Fall der Sozialen Arbeit“ wird, können eng umrissen aber auch sehr breit gefächert sein (ebd.: 51 ff.). Niedrigschwelligkeit ist grundsätzlich ein Postulat im Bereich der Sozialen Arbeit. Trotzdem wird ihr nicht uneingeschränkt und überall die höchste Priorität zugeschrieben. So macht z.B. Höllmüller auf die grundlegende Auftragssituation der Sozialen Arbeit und die Tatsache, dass auch Niedrigschwelligkeit, wie viele andere Forderungen der Profession dem doppelten Mandat der Sozialen Arbeit unterliegen, aufmerksam (2017: 8). Zum einen soll Hilfe gewährleistet, sich den Wünschen der Adressat\*innen angepasst und niedrigschwellige Zugänge geschaffen werden, zum anderen bedarf es an Kontrolle, z.B. um Devianz zu verhindern (ebd.: 9ff.). Niedrigschwelligkeit muss sich in dieses Spannungsfeld einfügen. Sie „scheint dann ein Handlungskonzept Sozialer Arbeit zu sein, wenn vom Auftraggeber akzeptiert wird, dass einerseits der Kontrollauftrag nicht umsetzbar ist und andererseits ein Versorgungs- bzw. Hilfsauftrag nicht ignoriert werden kann“ (Höllmüller 2017: 12). Diese Abhängigkeit vom Auftrag ist ein entscheidender Grund für bereichsspezifische Unterschiede in der Ausgestaltung

niedrigschwelliger Konzepte. Außerdem legen verschiedene Einrichtungen aus fachspezifischen oder ideologischen Gründen verschiedene Schwerpunkte in Sachen Niedrigschwelligkeit. Im Bereich familienunterstützender Angebote z.B. hat der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (2005) u.a. familienfreundliche Zeitstrukturen sowie die Beachtung des speziellen kulturellen bzw. weltanschaulichen Hintergrundes und des Geschlechts als Kriterien für Niedrigschwelligkeit festgelegt. Je nach Hilfeform können also sinnvolle Schwerpunkte gesetzt und bestimmte Maßgaben besser realisiert werden als andere.

Um einen besseren Zugang zu schwer erreichbaren Adressat\*innen zu erlangen, wird in verschiedenen Praxisfeldern neben den standortgebundenen Angeboten die aus der Gemeinwesenarbeit stammende Herangehensweise der aufsuchenden Sozialen Arbeit, wie z.B. die Straßensozialarbeit oder Streetwork bevorzugt (Galuske/Thole 1999: 185). Streetwoker\*innen begeben sich in das unmittelbare Lebensumfeld – die informellen Treffpunkte – ihrer Zielgruppen: öffentliche Plätze, Brücken, Ladenpassagen Straßenecken etc.. Hier liegen die Vorteile darin, dass sich Sozialarbeiter\*innen an den Zeitstrukturen der Zielgruppen orientieren können und dass sich die potentiellen Klient\*innen nicht aus ihrem gewohnten Lebensumfeld begeben müssen, sondern Sozialarbeiter\*innen aktiv auf diese zugehen. Besonders im Bereich der Wohnungslosenhilfe kann dies hilfreich sein, da sich Menschen in Obdachlosigkeit oftmals mit den Gegebenheiten ihres Lebensumfeldes arrangiert haben. Diese sichere und bekannte Umgebung zu verlassen, erfordert ein hohes Maß an Eigeninitiative der Klient\*innen, die aber nicht jede\*r aufzubringen vermag. Der Aspekt, dass es auch Menschen gibt, die nicht aktivierbar sind (Lutz 2008), wird im Zuge heutiger Sozialer Arbeit, die verstärkt auf Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung der Adressat\*innen setzt, eher vernachlässigt (Gillich/Keicher 2012: 108).

Die Umsetzung des Postulats der Niedrigschwelligkeit zeigt so neben generell gültigen Ansprüchen immer auch bereichsspezifische Besonderheiten. Wir möchten hier exemplarisch die Umsetzung der Niedrigschwelligkeit für den Bereich der Wohnungslosenhilfe näher beleuchten.

Niedrigschwellige ambulante Hilfen für wohnungslose Menschen reichen vom Angebot eines Aufenthaltsraumes bis hin zu verschiedenen Dienstleistungen und Beratungen. Sie sind Anlaufstelle für eine Erstversorgung und -beratung und zuständig für eine Anbindung an materielle Hilfen des Sozialstaates (Simon 2011: 221f.). Es geht um eine Grundversorgung, d.h. die „Versorgung hinsichtlich Ernährung, Kleidung, Körperhygiene, medizinische Hilfen“ (ebd.: 225) und weiterer Bedarfe. Um Menschen wieder zu erreichen, die vom etablierten Hilffssystem enttäuscht wurden oder sich von Einrichtungen distanzieren oder weggeschickt wurden (ebd.: 225), spielen die Tagestreffs oder Tagesaufenthalte eine zentrale Rolle. Hier werden u.a. Wohnungslose beraten und mit notwendigen Dienstleistungen versorgt. Im Tagesaufenthalt oder diesem angeschlossener Stellen wird eine Grundversorgung mit Essensservice, Möglichkeiten, Wäsche zu waschen und zur Körperhygiene sowie medizinische Hilfe angeboten und darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, sich von einem Sozialarbeiter bzw. einer Sozialarbeiterin beraten zu lassen. Dem Anspruch nach sollen niedrigschwellig ausgerichtete Angebote der ambulanten Wohnungslosenhilfe beinhalten, „dass:

- die angebotenen Optionen zur Versorgung und Beratung auf Freiwilligkeit beruhen und kein Zwang auf den Nutzer ausgeübt wird;
- die Wünsche der Betroffenen die Ausgestaltung der Hilfen bestimmen;
- keinerlei Vorbedingungen hinsichtlich einer Einflussnahme auf das Verhalten bestehen;
- die unmittelbare Befriedigung eines (materiellen) Bedarfs zu Beginn im Mittelpunkt steht;
- die Hilfe entweder an den Orten, an denen sich

Wohnungslose aufhalten oder in möglichst unmittelbarer Nähe angeboten wird;

- die Betroffenen Akzeptanz, Anerkennung und Zuwendung erfahren und nicht Ausgrenzung und Ablehnung“ (Lutz/Simon 2007, 108; zit. nach Simon 2011: 225).

Dass das Postulat der Niedrigschwelligkeit neben übergeordneten Ansprüchen immer auch bereichsspezifische Besonderheiten aufweist, lässt sich auch daran ermessen, dass der Schwerpunkt der niedrigschwelligen Beratung, z.B. der Schuldnerberatung – anders als bei der Wohnungslosenhilfe – nicht auf der materiellen Versorgung oder der Zurverfügungstellung von Aufenthaltsräumen liegt, sondern auf einem hürdenlosen Zugang zu einer rechtlichen Beratung.

## 2.4 KLIENTEL NIEDRIGSCHWELLIGER ANGEBOTE

Es gibt wenig Informationen über die soziodemografischen Merkmale der Nutzer und Nutzerinnen niedrigschwelliger Angebote. Das hat mit der Anonymität der Nutzenden sowie der Vielzahl der Bereiche zu tun, in denen die Soziale Arbeit niedrigschwellige Angebote anbietet. Auf jeden Fall lässt sich sagen, dass es ‚den‘ bzw. ‚die‘ Durchschnittsnutzer\*in niedrigschwelliger Angebote nicht gibt.

Zu den Zielgruppen der ambulanten Wohnungslosenhilfe gehören z.B. Wohnungslose im Sinne des § 67 SGB XII sowie Gruppen, die als Armutsbetroffene oder -bedrohte Beratungs- und Unterstützungsbedarf aufweisen. Konkret handelt es sich um wohnungslose Migrant\*innen und wohnungslose Männer und Frauen, Jugendliche und junge Erwachsene, alte Menschen und psychisch kranke Wohnungslose (Simon 2011: 228ff.). Von Wohnungslosigkeit betroffen sind überdurchschnittlich häufig Alleinstehende und Männer. Die Zahl der alleinstehenden Wohnungslosen ist von geschätzten 185.000 Personen im Jahr 2012 auf 239.000 Personen im Jahr 2014 gestiegen. Das ent-

spricht einem Anstieg um 29%. Der Anteil der Männer an den Wohnungslosen beträgt 72% (220.000), der Frauenanteil liegt bei 28 Prozent (86.000) und ist seit 2012 um 3% gestiegen. Der Anteil wohnungsloser Menschen mit Migrationshintergrund beträgt 31% (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 400). Die Adressaten\*innen der Wohnungslosenhilfe kommen zwar nach wie vor überwiegend aus eher bildungsfernen Schichten. Gleichwohl wird die Gruppe heterogener, denn Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit können heute nahezu jeden und jede treffen (Paegelow 2012: 9). Was nun die Klient\*innen der Wohnungslosenhilfe betrifft, so handelt es sich bei der Mehrzahl um Männer. Die Hälfte der Klient\*innen hat eine Berufsausbildung (45%), überwiegend betrifft dies ältere Wohnungslose. 84,5% sind erwerbsfähig, fast 90% jedoch arbeitslos (ebd. 5; zit. nach Weik 2015: 20). Ein Drittel weist eine Suchtproblematik und/oder eine andere psychische Erkrankung auf (Paegelow 2012: 69f.; Gerull 2009: 48). Typisch für die Klientel der Wohnungslosenhilfe ist in den meisten Fällen eine Mehrfachproblematik, vor allem in den Bereichen Arbeit, Gesundheit, Hygiene, Sucht, soziale Kontakte und psychische Auffälligkeiten (Paegelow 2012: 58; Lutz/Simon 2007: 99).

Die Statistik des Statistischen Bundesamtes zur Überschuldung macht auch Angaben zu den Personen, die eine Schuldnerberatung aufsuchen. „30 Prozent der in Schuldnerberatungsstellen Ratsuchenden sind alleinlebende Männer. Diese Gruppe ist damit, verglichen mit ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung (18 Prozent), deutlich überproportional vertreten. Überproportional häufig suchen auch alleinerziehende Frauen die Beratungsstellen auf (14 Prozent aller Ratsuchenden im Vergleich zu 6 Prozent Anteil an der Gesamtbevölkerung (...))“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 332). Hauptgrund für die Überschuldung von Menschen im erwerbsfähigen Alter ist Arbeitslosigkeit, bei jüngeren Erwachsenen spielt auch die unwirtschaftliche Haushaltsführung eine wichtige Rolle. „Besonders häufig sind

Erwachsene in der Kernerwerbsphase überschuldet. Im Jahr 2015 waren 74 Prozent aller Ratsuchenden in den Schuldnerberatungsstellen zwischen 25 und 55 Jahre alt (...). Die Überschuldungssituation geht häufig mit einem geringen sozioökonomischen Status einher. 42 Prozent der Ratsuchenden hatten 2015 weder einen Berufsabschluss, noch ein Studium. Der niedrige Bildungshintergrund hat einen negativen Einfluss auf die Erwerbschancen. Zwei von drei Ratsuchenden (67 Prozent) waren nicht erwerbstätig. Erwartungsgemäß ist auch das Nettoeinkommen überschuldeter Personen sehr gering. Fast die Hälfte der Ratsuchenden (47 Prozent) gab an, ein monatliches Nettoeinkommen von unter 900 Euro zu beziehen, 82 Prozent verdienten weniger als 1.500 Euro“ (ebd.: 333f.).

Im Bereich der Opferhilfe zielen sozialarbeiterische Angebote grundsätzlich auf die Beratung von Opfern und Zeug\*innen von Straftaten sowie deren Angehörige ab (§ 2 Abs. 1 Satzung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2011 oder § 2 Abs. 1 Satzung der Opferhilfe Land Brandenburg e.V. 2016). Körperverletzung und sexueller Missbrauch gehören mit zu den häufigsten Straftaten aufgrund derer sich Betroffene an Einrichtungen der Opferhilfe wenden. Ein Vergleich der Jahresberichte der Opferhilfe Sachsen e.V. (2016: 20) der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen (2017: 5) und der Hilfe für Opfer von Straftaten in Berlin e.V. (2016: 8) zeigt aber auch regionale Unterschiede der Deliktarten, aufgrund derer Menschen Opferhilfeeinrichtungen aufsuchen. In Sachsen und Niedersachsen stehen Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung an oberster Stelle, während in Berlin Körperverletzung die häufigste Straftat darstellt. Straftaten gegen die persönliche Freiheit machen in Berlin 138 von 1123 Fällen aus (~12,3%), wohingegen sie in Niedersachsen nur 2% ausmachen. In Bezug auf die soziodemografischen Merkmale fällt die deutliche Überzahl weiblicher Klient\*innen auf, und das in allen drei Bundesländern. Im Jahresbericht der Opferhilfe

Niedersachsen (2017: 5) heißt es: „Im Jahr 2016 machte die Anzahl der weiblichen Klientinnen unverändert den höchsten Anteil (83,41 %) der sich in der Beratung befindlichen Personen aus. Die Geschlechterquote hat sich somit im Vergleich zu den letzten Jahren nicht verändert.“ Die überwiegende Nutzung von Opferhilfeeinrichtungen durch weibliche Klient\*innen scheint also ein beständiges Phänomen zu sein. Dieser Befund ist aber durchaus kritisch zu hinterfragen. Es stellt sich die Frage, ob Männer insgesamt weniger von krimineller Gewalt betroffen sind bzw. ob die Arten von Delikten, mit denen vorrangig Männer in Berührung kommen, weniger Anlass bieten, eine Opferhilfeeinrichtung aufzusuchen, oder ob Opferhilfeeinrichtungen für Männer weniger niedrigschwellig sind, da es möglicherweise nicht zum männlichen Selbstbild passt, ‚Opfer‘ zu sein. Damit wären Barrieren der Nutzung bereits außerhalb des Feldes der Sozialen Arbeit wirksam.

Mit Fokus auf die Straftaten, die im Bereich der Opferhilfe von Bedeutung sind, fällt die hohe Zahl der minderjährigen Opfer von Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung auf. Der Anteil aller Kinder und Jugendlichen an der Gesamtzahl beträgt hier 29,6%. Weitere Studien zeigen, dass „Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen ein höheres Risiko haben, Opfer von Gewalt zu werden“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 325). Über weitere Merkmale der Klientel der Opferhilfe, wie z.B. deren berufliche Position und Bildungsniveau gibt es keine verlässlichen Daten. Es wird aber vermutet, dass die Opfer eher den unteren Sozialschichten angehören. So zeigen sich nach den Befunden der KiGGS-Basiserhebung – einer Studie zur Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Deutschland – bei den Jungen und Mädchen, die Gewalterfahrungen als Opfer und Täter\*in gemacht haben, deutliche Zusammenhänge mit dem Sozialstatus. „Jungen und Mädchen aus Familien mit niedrigem sozialen Status machen deutlich häufiger Gewalterfahrungen (d. h. sie sind verstärkt Opfer von Gewalthandlungen,

d.V.) als die Gleichaltrigen aus sozial besser gestellten Familien“ (Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017: 192f.). Dieser Befund müsste sich nach unserer Vermutung auch in der Inanspruchnahme der Opferberatung widerspiegeln.

Diese Ergebnisse legen nahe, dass alles in allem eher Menschen aus den „unterprivilegierten Volksmilieus“ (Formulierung in Anlehnung an Vester 2015: 177) von Notlagen betroffen sind, die in den Aufgabenbereich der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit gehören und dass sie auch die Angebote niedrigschwelliger Sozialer Arbeit überdurchschnittlich häufig nutzen. Die Befunde zeigen aber auch, dass das Sozialprofil der Nutzenden je nach sozialer Problemlage bzw. je nach aufgesuchter Einrichtung variiert. Während alleinstehende Männer die Angebote der Wohnungslosenhilfe eher nutzen als Frauen, sind Frauen unter den Nutzenden der Angebote der Opferhilfe überdurchschnittlich häufig vertreten. Für Sozialarbeiter\*innen bedeutet das, dass sie es je nach Bereich mit unterschiedlichen Nutzer\*innen-Gruppen zu tun haben, die sie spezifisch zu bedienen haben. Das verdeutlicht zugleich die enormen Herausforderungen, die eine niedrigschwellige Soziale Arbeit mit sich bringt: Eine Passung zu den Grundhaltungen und -orientierungen eines breiten Spektrums von Adressat\*innen herzustellen und das unter der Bedingung sporadischer, zufälliger und häufig auch anonymer Kontakte.

## **2.5 ANFORDERUNGEN AN SOZIALARBEITER\*INNEN: HABITUS-SENSIBILITÄT**

Um Klient\*innen für niedrigschwellige soziale Einrichtungen und Angebote zu gewinnen bzw. sie zu halten, ist eine Orientierung an den Lebenslagen und -welten, dem kulturellen Kapital, dem Geschmack und dem Habitus der Zielgruppe – kurzum ein „ausgeprägtes Gespür für das Gegenüber“ (Lange-Vester/Teiwes-Kügler 2014: 177) – besonders wichtig. Es geht „darum, ein (...) Verständnis der Existenz des

anderen anzustreben, das auf der praktischen und theoretischen Einsicht in die sozialen Bedingungen basiert, deren Produkt er ist“ (Bourdieu 2010: 398). „Lebenslagen können in ihrer Tiefe nur verstanden werden, wenn wir den ‚Habitus‘ der Menschen entschlüsseln“ (Finkeldey 2007: 26). Sander (2014) spricht in diesem Zusammenhang auch von Habitussensibilität. Mit dem Begriff Habitus sind im Kern die im Rahmen der Sozialisation in der Herkunftsfamilie nachhaltig ausgeprägten relativ dauerhaften das soziale Handeln rahmenden Wertorientierungen und Dispositionen der Adressat\*innen gemeint (Bourdieu 1991: 277ff.). Es gilt den Habitus des Gegenübers zu identifizieren (Sander 2014: 22) mit dem Ziel, eine Passung zu den kulturellen Kompetenzen bzw. zum Habitus der Nutzenden herzustellen und dabei auch eigene soziale Distanzen und Ressentiments zu überbrücken. Das bedeutet, keinen elaborierten Code in Gesprächen zu verwenden, wenn die Nutzer\*innen einen restringierten Code sprechen, sondern sich für die Klientel verständlich auszudrücken. Bezogen auf die Räumlichkeiten bedeutet es z.B., dass sich die Einrichtungen an den Bedürfnissen und am Geschmack der Nutzer\*innen orientieren müssen. Keinesfalls sollte die Architektur der Einrichtung zu Desorientierungen führen, weil sie zu steril oder zu sehr am Geschmack (Bourdieu 1991: 442ff.) der oberen Klassen orientiert ist. Wenn Vester als typisch für die Lebensführungs- und Bewältigungsstrategien der unterprivilegierten Volksmilieus „ihre Fähigkeit zur Spontanität und Improvisation, ihre Flexibilität bei der Suche nach Gelegenheiten, ihr Gefühl für herzliche menschliche Beziehungen (...) und ihre Fähigkeit, mit chaotischen Bedingungen und Schicksalsschlägen umzugehen“ (2015: 175) hervorhebt, dann bedeutet dies, dass niedrigschwellige Soziale Arbeit an diesem kulturellen Kapital anzuknüpfen hat. Eine Passung zum Habitus der Nutzer\*innen herzustellen bedeutet im Bereich der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit aber vor allem, die Menschen in ihrer Lebenswelt anzunehmen und auszuhalten, auch in ihren Normabweichungen, ohne sie (sofort) zu

sanktionieren (Grunwald/Thiersch 2005: 1139f.). Das Aushalten und Nichtintervenieren in herausfordernden Situationen gehört also ebenfalls zum professionellen Habitus von Sozialarbeiter\*innen im niedrigschwelligen Kontext (Schmölzer/Watzenig 2017: 108).

Eine weitere professionelle Fähigkeit ist es, den Nutzenden keine Hilfen aufzuzwingen, sondern darauf zu warten, dass sie selbst aktiv werden. Die Professionalität der pädagogischen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Feldern der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit besteht im Abwarten und darin, „sich präsent und ansprechbar zu zeigen“ (Müller 2011: 157). Gespräche oder Hilfen müssen aktiv von den Nutzenden angefragt werden, denn Ziel niedrigschwelliger Arbeit ist es, ihnen ihre Handlungs- und Entscheidungskompetenz zurückzugeben bzw. zu überlassen. Die Entscheidung und Motivation, etwas an der prekären Lebenslage zu ändern oder es dabei zu belassen, liegt bei den Klient\*innen selbst (ebd.). Die Professionalität niedrigschwelliger Arbeit besteht in einer aufmerksamen Zurückhaltung oder aktivierenden Herausforderung der Ansprechpartner\*innen („Präsenz im Hintergrund“) und in der Schaffung einer latenten Gelegenheitsstruktur für Gespräche (ebd.: 154ff.). Nach Müller geht es darum, „Anfänge fruchtbarer Partnerschaft aus der Akzeptanz ihrer Unmöglichkeit heraus in Gang (...) (zu bringen, d.V.), auch wenn das Wünschbare, das daraus folgen soll, noch nicht sichtbar ist“ (ebd.: 158).

Inwieweit die mit Niedrigschwelligkeit verbundenen Ansprüche auch tatsächlich im Rahmen praktischer Sozialen Arbeit umgesetzt sind, haben wir auf der Basis einer explorativen Studie untersucht (Kap. 3.).

### **3. DAS FORSCHUNGSPROJEKT „NIEDRIGSCHWELIGE SOZIALE ARBEIT: EINE ILLUSION?“<sup>5</sup>**

Hier berichten wir über unser Forschungsprojekt. Wir gehen zuerst auf den Forschungsstand zum Thema ein. Danach präsentieren wir das Ziel unserer Studie, unsere Vermutungen, die methodische Durchführung der Studie (Kap. 3.1) und schließlich die Ergebnisse (Kap. 3.2).

#### **3.1 FORSCHUNGSSTAND, ZIEL, THESEN UND METHODE**

##### **3.1.1 FORSCHUNGSSTAND**

Empirische Studien, die sich mit dem Thema Niedrigschwelligkeit befassen, sind rar (Mayrhofer 2012: 66). Häufig handelt es sich dabei um Bachelorarbeiten (z.B. Weik 2015) oder Dissertationen (z.B. Müller 2013; Mayrhofer 2012). Meistens beziehen sich die Untersuchungen auf die Bereiche der Drogen- oder Wohnungslosenhilfe oder der Jugendhilfe, also jene Bereiche, in denen niedrigschwellige Soziale Arbeit ihren Ausgangspunkt nahm (Kap. 2.1). Bezogen auf die Ziele der Untersuchungen zur niedrigschwelligen Sozialen Arbeit lassen sich analytisch vier Forschungsschwerpunkte feststellen, die sich aber in den Studien vermischen: a) Wirkungsstudien, b) Professionsforschung, c) Funktions- und Formanalysen und d) raumbezogene Passungsstudien. Weitere Forschungen liegen vor über e) Lebensmittelausgaben, die u.a. wegen der fehlenden pädagogischen Konzeption nicht als niedrigschwellige Soziale Arbeit gelten. Da aber in einzelnen Studien der Frage nach den Hürden der Nutzung nachgegangen wurde, werden hier zwei erwähnt.

##### **A) WIRKUNGSFORSCHUNG**

Wirkungsstudien setzen sich mit der Frage ausein-

<sup>5</sup> Die Titelformulierung ist durch Bourdieu und Passerons (1971) Studie „Die Illusion der Chancengleichheit“ angeregt.

ander, ob die erhofften Erfolge eingetreten sind oder nicht. So ist z. B. Müller (2013) den Fragen nachgegangen, welchen Betrag niedrigschwellige Soziale Arbeit zur Verminderung eines sozialen Problems leistet und welche Funktionen niedrigschwellige Drogenhilfeangebote für die Nutzenden erfüllen. Sie interessierte sich außerdem für das Aneignungshandeln der Nutzer\*innen sowie ihre Bewertung der sozialpädagogischen Angebote (Müller 2013: 83).<sup>6</sup> Müller befragte dazu Nutzer\*innen eines niedrigschwelligen Drogenhilfeangebots mittels qualitativer Interviews, wie sie die Angebote nutzen und worin sie den Nutzen der Angebote sehen. Es ging ihr um die „Selbstsicht der NutzerInnen, über deren Kompetenzen und Ressourcen zur Bewältigung ihrer alltäglichen Lebensaufgaben (sowie, d.V.) über die subjektiven Aneignungsprozesse sozialer Dienstleistungen“ (Klappentext). Im Ergebnis zeigte sich, dass insbesondere reziproke Beziehungsstrukturen, Akzeptanz und Authentizität auf Seiten der Professionellen sowie ein ausgeglichenes Nähe-Distanz-Verhältnis zwischen Nutzer\*innen und Professionellen hinsichtlich der Beziehungsdimension nutzungsfördernde Bedingungen darstellen. Kostenlose Angebote, materielle Hilfen und eine unmittelbare und szenenaher Lage der Einrichtung wurden von den Nutzenden ebenfalls zu den nutzungsfördernden Bedingungen gezählt (ebd.: 199 ff.). Zu den nutzungslimitierenden Bedingungen zählen nach der Studie von Müller hierarchische Beziehungsverhältnisse, die fehlende Akzeptanz der Nutzer\*innen durch die Professionellen, deren geringe Kompetenz, die Bevormundung von Nutzer\*innen sowie Passivität, Willkür und Gleichgültigkeit der Professionellen (ebd.: 193ff.), ungenügende Erreichbarkeiten, fehlende Kapazitäten und Überlastung.

<sup>6</sup> Wenn auch die Wurzeln der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik verschieden sind, kann nach Thole (2012: 19f.) gegenwärtig ein grundsätzlicher Unterschied zwischen Sozialpädagogik und Sozialarbeit nicht mehr beobachtet werden, so dass wir in dieser Arbeit beide Begriffe synonym verwenden. „Heute kann jedoch weder von einer derartigen Trennung der sozialpädagogischen von sozialarbeiterischen Aufgaben ausgegangen noch davon gesprochen werden, dass sich hinter den Begriffen auch unterschiedlich scharf parzellierte theoretische Perspektiven verbergen“ (Thole 2012: 20).

Nydegger und Schumacher (1996) wollten „die praktische Umsetzung eines verhältnismäßig jungen Ansatzes in der Drogenarbeit unter die Lupe (...) nehmen“ (S. 22) und herausfinden, wie der Beitrag der niedrigschwelligen Drogenhilfe zur Verminderung des Drogenproblems eingeschätzt werden kann und inwieweit sich Chancen und Grenzen niedrigschwelliger Drogenarbeit abzeichnen (ebd.: 27). Dazu wurden 1995 in Zürich repräsentativ drogenkonsumierende Menschen, die eines oder mehrere niedrigschwellige Angebote genutzt haben, zweimal (Panel) zur Bedeutung der niedrigschwelligen Drogenarbeit standardisiert befragt. Bei der Grundbefragung konnten 837 Kontakte mit 655 Personen realisiert werden. Die Analyse ergab vier Handlungs- und Nutzer\*innentypen niedrigschwelliger Angebote, von denen drei „günstige Passungsverhältnisse zur niedrigschwelligen Drogenarbeit aufwiesen, während beim vierten Typus eine längere Benutzung des Angebotes nicht indiziert war“ (Meier Kressig u.a. 1996: 2). Im Ganzen zeigte die Studie, dass das niedrigschwellige Angebot nicht nur die Möglichkeit erster Unterstützungskontakte für Drogenkonsumierende bot, sondern dass es für sie auch im weiteren Lebensverlauf wegen der Ergänzungen zum etablierten Hilfsangebot von besonderer Bedeutung war (ebd.).

## B) PROFESSIONSFORSCHUNG

Professionsstudien gehen der Frage nach, ob und inwieweit niedrigschwellige Soziale Arbeit überhaupt professionellen Standards genügt bzw. genügen kann und was konkret die professionelle Befähigung der im niedrigschwelligen Bereich tätigen Sozialarbeiter\*innen ausmacht (Mayrhofer 2012; Mucho u.a. 2010).

Müller und Schwabe (2009) untersuchten in einer ethnographischen Studie Jugendhilfe-Einrichtungen für „schwierige“ Jugendliche, an denen andere Einrichtungen bereits gescheitert waren. Im Mittelpunkt stand die Frage, inwiefern niedrigschwellige Soziale Arbeit ohne Arbeitsbündnis professionell

sein und ihrem gesetzlichen Auftrag nachkommen kann. Dazu wurden Einrichtungen ausgewählt, in denen das Spannungsverhältnis zwischen Hilfe und Kontrolle besonders ausgeprägt war. Als kontrastierende Beispiele, die Müller (2011) in den Mittelpunkt der von uns verwendeten Publikation stellt, wurde eine niedrigschwellig arbeitende Einrichtung – Bude ohne Betreuung (BoB) als existenzsichernde Wohnmöglichkeit für Jugendliche eines freien Trägers der Jugendhilfe Berlin-Moabit – ausgewählt. Zielgruppe sind hilfebedürftige Kinder und Jugendliche in prekären und gefährdeten Lebenslagen (ebd.: 147ff.). „Die Einrichtung bietet jenen Jugendlichen einen bewusst niedrig gehaltenen Standard basaler Existenzsicherung an: eine ‚Bude‘, d.h. eine sehr schlicht ausgestattete Wohnmöglichkeit, über die sie aber frei verfügen können und die sie vor Folgen eines Lebens ohne Wohnsitz schützt, jedoch weit unter dem Niveau üblicher Heimplätze“ (Müller 2011: 150), dafür ohne Heimregeln. Wie gelingt hier im Vergleich zu Einrichtungen, die strengeren administrativen Vorgaben unterliegen, die Koppelung zwischen dem Hilfesystem und der Lebenswelt der Jugendlichen? Am Beispiel von mehreren beobachteten Szenen mit Jugendlichen und einem sozialpädagogischen Ansprechpartner verdeutlicht Müller, wie durch das bloße Nutzen von Alltagsgelegenheiten eine Kontaktherstellung zu den Jugendlichen stattfand. Die Ansprechpartner\*innen der Einrichtung standen den jungen Menschen jederzeit für Gespräche zur Verfügung (Müller 2011: 151). Entscheidend war dabei – so fanden die Autoren heraus – dass diese Hilfen nicht aufgezwungen wurden, sondern die Jugendlichen selbst aktiv werden mussten. Müller zeigt, wie durch aufmerksame Zurückhaltung der Sozialarbeiter\*innen die Entscheidungskompetenz an die Jugendlichen zurückgegeben wird (2011: 154). Die Professionalität der pädagogischen Mitarbeiter\*innen besteht im Abwarten und darin, „sich präsent und ansprechbar zu zeigen“ (ebd.: 157). Ein Gespräch muss – das ist die professionelle Haltung – aktiv von den Jugendlichen angefragt werden, denn Ziel niedrigschwelliger Arbeit

ist es, ihnen ihre Handlungs- und Planungskompetenz zurückzugeben bzw. zu überlassen.

Muche, Oehme und Schröer (2010: 5) untersuchten in einer von der Bundesarbeitsgemeinschaft örtlich regionaler Träger der Jugendsozialarbeit (BAG ÖRT) in Auftrag gegebenen Studie verschiedene niedrigschwellige Projekte, die das Ziel hatten, die berufliche Integration von Jugendlichen, die keinen Schulabschluss hatten oder arbeitslos waren, zu fördern (BAG ÖRT 2011: 7). Ziel war es, herauszufinden, was besonders förderbedürftige benachteiligte Jugendliche benötigen, um deren Teilhabechancen zu erhöhen. Ein weiteres Ziel der Untersuchung war es, typische Kennzeichen professioneller niedrigschwelliger Arbeit ausfindig zu machen. Es ging den Autor\*innen um die Entwicklung einer Fachlichkeit im Rahmen niedrigschwelliger Jugendsozialarbeit. Es sollten Kriterien benannt werden, die eine nachhaltig erfolgreiche Soziale Arbeit ermöglichen (ebd.: 6; Muche u.a. 2010: 7). Die Stichprobe der explorativen Studie bestand aus 6 niedrigschwelligen Projekten, in denen i.d.R. 6-10 Jugendliche arbeiteten. In der Studie wurden je Projekt jeweils zwei Mitarbeiter\*innen und drei Teilnehmer\*innen themenzentriert befragt, mit dem Ziel, Einblicke in die Praxis niedrigschwelliger Projekte zu gewinnen (ebd.: 22). Die Interviews wurden inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Studie ergab verschiedene fachliche Grundzüge einer niedrigschwelligen Arbeit, z.B. „eine professionelle und differenzierte Sicht auf die TeilnehmerInnen, die nicht pauschal kategorisiert, sondern um ein professionelles und insbesondere akzeptierend-respektvolles Verständnis des Einzelfalls bemüht ist“ (ebd.: 45). Das Integrationsverständnis der Mitarbeiter\*innen wurde als dynamisch und „auch eher im Sinne einer selbstbestimmten Handlung der TeilnehmerInnen denn als Zustand (im Sinne der Eingliederung in den Arbeitsmarkt) gesehen“ (ebd.: 48). Als projektübergreifende Grundsätze der pädagogischen Arbeit im Projektalltag ließen sich auf der Grundlage der Interviews mit den Mitarbeiter\*innen identifizieren:

a) die Jugendlichen in ihrer Lebenslage verstehen, b) Akzeptanz und Respekt, c) das Ziel, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Jugendlichen aufzubauen, d) den Teilnehmenden Möglichkeiten der Mitbestimmung, z.B. bei der Ausarbeitung der Arbeitspläne oder der Materialbeschaffung einzuräumen (ebd.: 54ff.). Die untersuchten Projekte zeichneten sich zudem durch einen sparsamen Umgang mit Regeln und Sanktionen aus (ebd.: 58). Die Projektstrukturen waren dadurch gekennzeichnet, dass die Projekte nur wenige Teilnehmende umfassten und die Mitarbeiter\*innen in den Projekten z.B. unterschiedliche professionelle Hintergründe (verschiedene Handwerke, Kunst, Kulturpädagogik, Psychologie etc.) hatten (ebd.: 63). In Bezug auf die Klient\*innensicht auf die Projekte konnte festgestellt werden, dass sie wenig von der Sicht der Sozialarbeiter\*innen abwich. Die befragten Teilnehmenden beurteilten die Projekte ebenfalls grundsätzlich positiv (ebd.: 70) und fühlten sich – im Vergleich zu vorherigen Maßnahmen, z.B. des Arbeitsamtes – akzeptiert und besser verstanden. Positiv gesehen wurden von den Teilnehmenden die Möglichkeiten, sich das auszusuchen, was ihnen Spaß mache, keinem Druck durch die Arbeit ausgesetzt zu sein (ebd.: 71) sowie die Umgangsweise innerhalb des Projektalltags, den die Jugendlichen als „entspannt“, „chillig“, „relaxed“ oder „locker“ (ebd.) beschrieben. Insgesamt erbrachte die Studie ein äußerst positives Ergebnis für die niedrigschwelligen Projekte. Das soziale Miteinander, die Umgangsweise untereinander und gemeinsame Freizeitaktivitäten waren neben der Möglichkeit, einen Schulabschluss zu erwerben, Gründe warum die jugendlichen Teilnehmer\*innen im Projekt blieben.

### c) FUNKTIONSANALYSEN

Hier werden die Ausprägungen empirischer Hilfe- maßnahmen und die gesellschaftlichen Funktionen niederschwelliger Sozialer Arbeit in den Blick genommen. Mayrhofer hat im Rahmen einer qualitativen Studie mit Expert\*innen, die im niedrigschwelligen Berufsfeld arbeiten, Funktionen und Formen

niedrigschwelliger Sozialer Arbeit untersucht (2012: 138, 126ff.). Gegenstand der Analyse waren 15 in Wien ansässige Einrichtungen, die sich nach Größe, Entstehungskontext, Handlungsfeld, Förderstruktur und Trägerorganisation unterschieden. Auf der Basis von Einzelinterviews und Gruppendiskussionen benennt sie als typisches Charakteristikum niedrigschwelliger Sozialer Arbeit, dass die Arbeitsweise der Mitarbeiter\*innen in diesem Bereich durch ein hohes Maß an Flexibilität gekennzeichnet ist und ihnen Einiges abverlangt werde. Mit welchen Mitteln die Mitarbeiter\*innen eine Anschlussfähigkeit der niedrigschwelligen Angebote an die Klient\*innen für das Hilfesystem erreichen, „bleibe hochgradig unbestimmt und muss von den MitarbeiterInnen ständig aufs Neue situativ gelöst werden“ (Mayrhofer 2012: 284). Auf der Ebene des Teams zeigte sich, dass ein hohes Maß an Strukturlosigkeit, Unplanbarkeit und Vielfältigkeit der täglichen Arbeit ausgehalten und verarbeitet werden müsse (ebd.: 286). Auf der institutionellen Ebene ergab Mayrhofer's Analyse vier verschiedene Typen niedrigschwelliger Hilfsangebote. „Der erste Typus verfolgt Niederschwelligkeit im engeren Begriffssinn, seine hauptsächliche Funktion besteht in der Herstellung von Adressierbarkeit potenzieller KlientInnen für das Hilfesystem. Hier können die Zielgruppen häufig noch nicht rollenspezifisch als KlientInnen adressiert werden. Ein zweiter Typus umfasst Hilfsangebote und -maßnahmen, die zwar bereits die basale Annahme der KlientInnenrolle voraussetzen und vorrangig die Bearbeitung konkreter Problemlagen hilfsbedürftiger Personen oder Gruppen zum Ziel haben, dabei aber die Voraussetzungen für die Zugänglichkeit und Inanspruchnahme niedrig halten. Die ausreichend stabile Adressierung als KlientInnen bleibt hier somit ungewiss. Der dritte, gemeinwesenorientierte Typus gewinnt seine spezifische Form von Niederschwelligkeit durch eine vorrangig raumbezogene (BewohnerInnen bzw. NutzerInnen einer bestimmten Region) und weniger auf persönliche Problemlagen verweisende Adressierung. Und als ein vierter Typus wurden anonym nutzbare

und IKT-vermittelte niederschwellige Informations- und Beratungsangebote (Telefonhotlines, Online-Information und -Beratung etc.) unterschieden, die im Gegensatz zu den anderen Varianten in der Sozialdimension charakteristisch reduziert sind und daraus eine eigene Form der Niederschwelligkeit gewinnen, in anderer Hinsicht aber sehr voraussetzungsvoll sein können. In der Praxis zeigen sich zahlreiche Überschneidungen bzw. Mischformen zwischen den analytisch konstruierten Idealtypen“ (Mayrhofer 2012: 208).

#### D) RAUMBEZOGENE PASSUNGSANALYSEN

Hier wird untersucht, inwieweit die Räumlichkeiten niedrigschwelliger Sozialer Arbeit eine Passung zum ‚Geschmack‘ (Bourdieu 1991) der Nutzenden aufweisen. Weik hat im Rahmen ihrer Bachelorarbeit zum Thema ‚Verstehen‘ neben anderen Aspekten die Räumlichkeiten einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe im Hinblick auf das dort repräsentierte kulturelle Kapital (Bilder, Geschmack etc.) und die Passung zum kulturellen Kapital der Nutzer\*innen analysiert, allerdings ohne die Nutzenden selbst zu befragen (Weik 2015). Weiks Analyse einer Einrichtung für Obdachlose ergab, dass diese – was die Architektur des Gebäudes und die Ausgestaltung der Aufenthaltsräume mit viel Glas, modernem Mobiliar, Kunstobjekten und Bibliothek betrifft – teilweise an ein mittelschichtspezifisches kulturelles Kapital anknüpft (ebd.: 35ff.).

**Abbildung 1:** Sitzgruppe in einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe



Skizze von G. Scheller nach einer Fotovorlage von C. Weik (2015: 35)

Das hochmoderne Foyer mit verschiedenen Sitzgelegenheiten und die Teeküche seien modern und farbenfroh gestaltet. Es wirke sehr ansprechend, einladend und repräsentativ gestaltet mit seinen hohen Wänden, den kräftigen Farben und gezielt eingesetzten Einrichtungsgegenständen. Mehrere große Gemälde und die Deckenlampe verliehen dem Raum einen ganz eigenen Stil. Dennoch – so konstatiert die Autorin (ebd.: 35f.) – werde es von den Bewohner\*innen nur sehr wenig bis gar nicht genutzt, weil der Raum zu steril und repräsentativ wirke. Die Einrichtung des Raumes setze ein kulturelles Kapital voraus, dass das Gros der Klientel nicht mitbringe. „Die Kunstobjekte entsprechen eher dem Geschmack der Einrichtenden als dem, was für die Klientel einen ansprechenden Raum ausmacht (...). Ein geschlossener, beispielsweise mit Sofa und Fernseher eingerichteter Raum würde vermutlich eher genutzt werden“ (ebd.: 34). In der Studie stellte Weik außerdem fest, dass auch ein Bücherregal ungenutzt blieb und schließlich entfernt wurde (ebd.: 30).

**Abbildung 2:** Offene Teeküche in einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe



Skizze von G. Scheller nach einer Fotovorlage von C. Weik (2015: 35)

Anders schnitt dagegen die funktionale Einrichtung der Zimmer für die Nutzer\*innen ab. Hier gelang es – so ergab die Analyse – die Geschmackspräferenzen der Klientel aufzugreifen, wozu auch die Möglichkeit, sich selbständig einzurichten, einen wesentlichen Beitrag leistete.

Diese Studie liefert Hinweise, dass auch in dem vom Anspruch her eher niedrigschwelligem Feld der Sozialen Arbeit, ‚mittelschichtspezifische‘ kulturelle Standards selbstverständlich als ‚legitime Kultur‘ vorausgesetzt werden, die den kulturellen Kompetenzen der nach wie vor eher aus den unterprivilegierten Volksmilieus stammenden Klientel (Bommes/Scherr 2012: 36f.) zumindest teilweise nicht entsprechen.<sup>7</sup>

#### E) STUDIEN ÜBER LEBENSMITTELAUSGABEN MIT FOKUS AUF DEN BARRIEREN DER INANSPRUCHNAHME

Weiter wurden Lebensmittelausgaben im Hinblick auf die Hürden der Nutzung untersucht. Busche-Baumann (Hg. 2008) hat zusammen mit Studierenden der HAWK Hildesheim die Lebenslage der Nutzer\*innen einer Kaltessenausgabe untersucht und vorrangig deren finanzielle, gesundheitliche und familiäre Situation sowie die Arbeitssituation in den Blick genommen. Darüber hinaus wurden die Gründe für den Besuch der Kaltessenausgabe (die sich als niedrigschwelliges Angebot versteht), die Selbstsicht auf die Kaltessenausgabe und die Bedeutung ehrenamtlicher Arbeit analysiert. Als Hauptergebnis ergab die qualitative Studie, dass sich die Essensausgabe für die Besucher\*innen als große Hilfe erwies, weil die unbürokratische Ausgabe von Lebensmitteln ihre Schwellenängste und ihr Schamgefühl minderte, weil sie sich das Angebot leisten konnten und weil die Besucher\*innen dort mit anderen Menschen zusammenkommen, „die in einer ähnlichen Lebenslage wie sie sind. Diese Begegnungen sind für viele Besucher entlastend. Für einen Teil der Befragten sind sie sogar lebensnotwendig, da sie vereinsamt sind und hier Zuspruch und Unterstützung erhalten“ (ebd.: 29).

Schoneville (2013) hat exemplarisch am Beispiel eines biografischen Interviews mit einer Nutzerin ei-

ner Lebensmittelausgabe die Bedeutung und die Folgen der Angebotsnutzung für die Nutzenden analysiert. Das Fallbeispiel zeigt, wie die Beschämung und Missachtung der Nutzenden, die nach den Befunden zu den konstitutiven Bedingungen der Lebensmittelausgaben gehören und – so Schoneville – mit „Angriffen auf die positive Selbstbeziehung“ (ebd.) einhergehen.

Insgesamt ist festzuhalten, dass niedrigschwellige Soziale Arbeit bislang nur selten Gegenstand empirischer Analysen war und Barrieren, die die Nutzung niedrigschwelliger Hilfsangebote behindern, forschungsmäßig kaum Beachtung fanden (Ausnahme: z.B. Müller 2013). Die subjektive Sicht der Nutzer\*innen in Bezug auf die Frage, was sie ermuntert bzw. daran hindert, Hilfsangebote zu nutzen, wie wichtig ihnen die räumliche Nähe der Angebote ist, ob sie sich die Angebote leisten können und inwieweit sich die Tatsache, dass die Soziale Arbeit eine Frauendomäne ist, womöglich als Hürde erweist, ist noch weitgehend unerforscht.

„Auf der Grundlage eines Verständnisses von Sozialer Arbeit, das von den Prozessen der »Lebensbewältigung« in der »Lebenswelt« der Adressatinnen und Adressaten ausgeht“ (Oelerich/Schaarschuch 2005: 212) ist eine Untersuchung der Nutzer\*innenperspektive aber wichtig. So betonen Oelerich und Schaarschuch die Bedeutung des qualitativen Aspekts Sozialer Arbeit, „also das, was Soziale Arbeit faktisch bei ihren Adressaten und Adressatinnen anrichtet“ (2005: 211), der aber bisher nur bedingt zugänglich sei. Der Frage, was die Angebote der (hier: niedrigschwelligen) Sozialen Arbeit bei den Adressat\*innen bewirken, welche Aspekte aus deren Sicht für die Lebensbewältigung hilfreich sind und welche nicht, sei noch kaum beantwortet (ebd.: 212).

<sup>7</sup> Suppan (2017: 115ff.) präsentiert in einem Herausgeberband zum Thema Niedrigschwellige Soziale Arbeit (Arnold/Hölmüller Hg. 2017) eine qualitative Fallstudie aus dem niederschweligen Überschneidungsfeld der Kinder- und Jugendhilfe, Psychiatrie und Justiz, die das niederschwellige Betreuungskonzept und die damit verbundenen Herausforderungen dokumentieren soll. Befragt wurden zwei betreuende Personen, die den Umgang mit einem Klienten schildern. Es wird lediglich das Interview präsentiert, ohne Textanalyse und Interpretation (ebd.: 115)! Ein Ergebnis auf der Basis einer wissenschaftlichen Auswertung fehlt daher.

In unserem Forschungsprojekt haben wir den Anspruch der Niedrigschwelligkeit aus einer nutzer\*innenorientierten Perspektive untersucht und gefragt: Wie bewerten die Nutzenden die als niedrigschwellig ausgewiesenen Angebote der Sozialen Arbeit im Hinblick auf die Passung zu den eigenen Bedarfen und Ressourcen? Welche Akkulturationsprozesse verlangen ihnen die Hilfsangebote der Sozialen Arbeit ab?

### **3.1.2 ZIEL DES FORSCHUNGSPROJEKTES**

Die Autorinnen fühlen sich dem Verständnis von Helmuth Plessner verpflichtet, der Soziologie als institutionalisierte Dauerkritik an der Gesellschaft versteht. Damit ist die Forderung umrissen, die Gesellschaft an den von ihr selbst gesetzten Zielen und Ansprüchen zu messen. Entsprechend wurde im Forschungsprojekt der Frage nachgegangen, ob niedrigschwellige Soziale Arbeit tatsächlich so niedrigschwellig ist, wie sie vom Anspruch her vorgibt. Wird das Ziel der Niedrigschwelligkeit als demokratischer Teilhabeanspruch auch in die Wirklichkeit der praktischen niedrigschwelligen Sozialen Arbeit umgesetzt? Diese Frage stand im Mittelpunkt unserer explorativen Studie mit dem Titel ‚Niedrigschwellige Soziale Arbeit: Eine Illusion?‘.

Es ging uns darum, exemplarisch einige Bereiche der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit auf Schwellen bzw. schwellegenerierende Strukturen zu überprüfen. Inwieweit sind Institutionen der Hilfe zugleich auch Institutionen der kulturellen und ökonomischen Überforderung? Das wollten wir aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer ausgewählter Einrichtungen der Sozialen Arbeit ausfindig machen. Inwieweit gelingt es den Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit, die Kompetenzen der Adressat\*innen realistisch einzuschätzen? Was genau sind die Hürden, die es den Nutzer\*innen schwermachen, Angebote und Leistungen in Anspruch zu nehmen?

Eine solche Untersuchung ist zentral. Denn würde das Ziel der Niedrigschwelligkeit verfehlt, würde die Soziale Arbeit ihrem grundlegendsten Anspruch nicht gerecht und – unintendiert – zur Perpetuierung sozialer Ungleichheit beitragen. Die politische Forderung nach mehr Gerechtigkeit u.a. im Sinne einer für alle Menschen zu gewährleistenden Grundversorgung wäre nicht mehr als eine rhetorische Floskel, wenn niedrigschwellige Soziale Arbeit schon daran scheitern würde, ihre Klientel zu erreichen und ihnen Hilfestellung zu geben.

### **3.1.3 THESEN: SCHWELLENGENERIERENDE STRUKTUREN**

Auch wenn niedrigschwellige Soziale Arbeit explizit auf Schwellen bzw. schwellegenerierende Strukturen verzichten will, stellen wir in Frage, dass allen Adressat\*innen niedrigschwelliger Angebote passgenaue Zugangs- und Nutzungschancen ohne Hürden eingeräumt werden. Grund für diese Annahme sind zum einen a) dem Hilfesystem innewohnende Strukturen, die Abwertungen der Nutzenden erzeugen, b) Unterschiede der Herkunftsmilieus und damit verbunden der kulturellen Sozialisation von Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen, die – so unsere These – eine Niedrigschwelligkeit der Hilfsangebote erschweren und c) Ökonomisierungstendenzen im Bereich der Sozialen Arbeit.

#### **A) DEM HILFESYSTEM IMMANENTE ABWERTUNGEN**

Die Inanspruchnahme niedrigschwelliger Angebote ist – so die These – automatisch mit Hürden, vor allem aber einer gefühlten Selbstabwertung der Nutzer\*innen verbunden, was sich geradezu als Paradoxon bezeichnen lässt: Wenn – wie in den Direktiven des aktivierenden Sozialstaates enthalten (Lutz 2008) – ein selbstbestimmtes Leben in Eigenverantwortung als gesellschaftliches Leitbild proklamiert wird, kann das Angewiesensein auf Hilfen die Voraussetzungen für die Entwicklung von Selbstbewusstsein und gesellschaftlicher Anerkennung konterkarieren

(Neckel 1991, 2009). Indem Menschen Angebote der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit oder andere Hilfsangebote wie die Lebensmittelausgabe ‚Tafel‘ nutzen, wird ihnen der Verlust ihrer Autonomie über die eigene Lebensführung vor Augen geführt (Schoneville 2013: 33). Hilfe und Scham hängen nach Schoneville (2013: 23) konstitutiv zusammen, denn die Angewiesenheit auf professionelle Hilfe zeige den Menschen stets an, dass sie aus eigener Kraft nicht ausreichend handlungsfähig seien. Entsprechend sei jeder Hilfeleistung typischerweise auch das Potenzial der Beschämung der Nutzenden inhärent (Schoneville 2013: 23). Das wird sich – so unsere These – für die Adressat\*innen niedrigschwelliger Sozialer Arbeit als Hürde der Nutzung von Hilfsangeboten erweisen.

#### B) NIEDRIGSCHWELIGE SOZIALE ARBEIT VOR DEM HINTERGRUND DER UNTERSCHIEDE DES KULTURELLEN KAPITALS SOZIALARBEITENDER UND IHRER KLIENTEL

Eine zentrale Barriere der Niedrigschwelligkeit stellen – so unsere These – die Unterschiede des kulturellen Kapitals zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klientel dar. Mit kulturellem Kapital sind hier in Anlehnung an Bourdieu drei Kristallisationsformen gemeint: a) das objektivierte kulturelle Kapital, z.B. in Form von Büchern und Kunstwerken, b) das institutionalisierte kulturelle Kapital in Form von Abschlusszeugnissen und Titeln und schließlich c) das inkorporierte kulturelle Kapital als kulturelle Kenntnisse und Fähigkeiten (Bourdieu 1991: 48), wobei letzteres hier zentral ist. Sozialarbeiter\*innen haben im Unterschied zum Gros der Klientel (Bommes/Scherr 2012) ein Studium absolviert (Kieselhorst 2017) und werden deshalb – so unsere These – eine bildungsbezogene Distanz zur Klientel niedrigschwelliger Sozialer Arbeit aufweisen. Aufgrund der Akademisierung wird es Sozialarbeiter\*innen schwerer fallen, eine umfassende Sensibilität für die kulturellen Praktiken und Wertorientierungen der zumeist aus den unterprivilegierten Volksklassen stammenden Klient\*innen (Kap. 2.4) herzustellen. Sie werden mit ihren niedrigschwelligen Angeboten – so unsere Vermutung – Teile der Klientel überfordern, die damit noch höhere

Barrieren zu überwinden haben oder die Angebote ganz meiden werden. Sie werden unintendiert mittelschichtspezifische kulturelle Kompetenzen voraussetzen, wie z.B. die Fähigkeit zum Lesen und einen kleinbürgerlichen Geschmack gegenüber dem ‚Notwendigkeitsgeschmack‘ (Bourdieu 1991: 585f.) der unterprivilegierten Volksklassen unterstellen. Das Postulat der Niedrigschwelligkeit wird konterkariert, weil Teile der Klientel nicht über die in den Hilfskonzepten vorausgesetzten kulturellen Kompetenzen verfügen. Unterstützt wird die These durch Vester’s Befund für die Milieus der akademischen (und halbakademischen) Intelligenz, die zwar für eine Offenheit gegenüber Menschen aus allen sozialen Schichten plädierten, den Anspruch allerdings daran koppeln würden, „dass diese auch ihre kulturellen Muster teilen. Zu diesen gehört die Kultivierung anspruchsvoller Kommunikation und oft ‚anstrengender Kulturaneignung‘ “ (2015: 182; Vester u.a. 2001).

Nun könnte man argumentieren, dass über 70% der Studierenden der Sozialen Arbeit Bildungsaufsteiger\*innen sind, also Eltern haben, die Nicht-Akademiker sind (Kieselhorst 2017; Middendorff u.a. 2013). Man könnte daraufhin eine größere soziale Nähe zur Klientel vermuten. Studien aus den Bereichen Schule und Hochschule widersprechen dieser Annahme allerdings. Sie belegen gerade für Bildungsaufsteiger eine starke Orientierung an der Anstrengungs- und Leistungsbereitschaft, inklusive Eigenverantwortlichkeit und Selbstdisziplin (Lange-Vester/Teiwes-Kügler 2014: 199). Mit diesen Einstellungen, die eher typisch für höhere und mittlere Klassen sind, werden sie vermutlich auch die Nutzenden niedrigschwelliger Angebote konfrontieren, die aber über diese Handlungskompetenzen in weiten Teilen nicht verfügen werden.

#### c) NIEDRIGSCHWELIGE KONZEPTE IM ZUGE DER ÖKONOMISIERUNG

Selbstverständlich unterliegt auch die Soziale Arbeit wirtschaftlichen Kriterien. Soziale Arbeit und

Wirtschaftlichkeit sind keine getrennten Sphären (Buestrich/Wohlfahrt 2008: 17). „Soziale Arbeit war und ist (aber, d.V.) vorrangig sachzielorientiert, das heißt ihr Beweggrund ist *nicht* wirtschaftlicher (Soziale Arbeit ist nicht auf das Formalziel ‚Gewinn‘ orientiert), sondern überwiegend ‚altruistischer‘ oder ‚moralisch-weltanschaulicher‘ Natur“ (ebd.). Mit der Ökonomisierung, also der verstärkten Ausbreitung wirtschaftlicher, kapitalistischer Handlungslogiken auch in wirtschaftsferne Bereiche wie der Sozialen Arbeit, wird aber Effizienz zu einer Leitgröße, der immer mehr Wichtigkeit zugesprochen wird (Höhne 2015: 3ff.; Lutz 2008). Es wird z.B. erwartet, „dass der Leistungsempfänger selbst einen aktiven Beitrag zur Konsolidierung des von ihm in Anspruch genommenen Sozialtats leistet. Aufgrund der fiskalischen Orientierung der neuen Sozialpolitik werden viele laufende Projekte und Programme gekürzt oder eingestellt“ (Buestrich/Wohlfahrt 2008: 21). Es liegt auf der Hand, dass höhere Erwartungen an die Eigenleistung der Klient\*innen oder Einsparungen bei den Sozialausgaben im Widerspruch zur Orientierung an den Lebenswelten der Klient\*innen stehen. Soziale Arbeit, die wirtschaftliche Interessen verfolgt bzw. verfolgen muss – wie z.B. die möglichst schnelle (Re-)Integration arbeitsloser Menschen in den Arbeitsmarkt – wird bestrebt sein, Bedingungen an die Klientel zu stellen, die eher an den Erfordernissen des Arbeitsmarktes als an den kulturellen Kompetenzen der Klientel orientiert sein werden, geschweige denn daran, freiwillige und unverbindliche Hilfen zu initiieren. „Soziale Dienste und Einrichtungen werden (darüber hinaus, d.V.) unter den neuen Bedingungen (der Ökonomisierung, d.V.) das Hauptaugenmerk auf jene (Klient\*innen, d.V.) richten (müssen), die ihnen wirtschaftlichen Erfolg garantieren; auf die Zahlungskräftigen und auf die noch Aktivierbaren. Menschen, die auf Grund ihrer marginalisierten Lage nicht oder kaum aktivierbar erscheinen, erhalten dann vielleicht nur noch eine – zu Teilen bürgerschaftlich organisierte – Basisversorgung, mit der sie kaum imstande sein werden, aus der Armut heraus-

zufinden“ (Belwe 2008: 2). Die Ökonomisierung der Hilfeprozesse wird sich auch in einer „stärker wettbewerblichen Organisation des Hilfesystems“ (Lutz 2008: 4) zeigen. Dies könnte zur Folge haben, dass sich eher kostspieligere niedrigschwellige Angebote gegenüber „günstigeren Konkurrenzangeboten“ behaupten müssen oder dass aufgrund von Personalmangel die gesetzten Ansprüche gar nicht umsetzbar sind. Auch der zunehmende Verwaltungsaufwand, der im Zuge der verschärften Kontrolle wirtschaftlicher Effizienz und ihrer Messbarkeit nötig wird, steht im Kontrast zu niedrigschwelliger, unbürokratischer Sozialer Arbeit.

Mit der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit geht nach Lutz (2008: 3ff.) schließlich ein verändertes Menschenbild bzw. Bild von der Klientel einher. Stand früher stärker das Fördern und die Unterstützung im Vordergrund, gewinnt jetzt die Aktivierung zur Eigenverantwortung an Gewicht. Nicht zuletzt hat auch das neoliberale Wirtschafts- und Gesellschaftssystem zu einer veränderten Sicht in der Sozialen Arbeit, insbesondere auf arme Menschen, geführt. An erster Stelle steht nun – wie gesagt – das Fordern, erst dann das Fördern. Eigenverantwortung für die exkludierte gesellschaftliche Stellung wird vermehrt den Menschen selbst zugeschrieben. Das aber schafft für jene Barrieren, die nur schwer oder gar nicht mehr aktivierbar sind: Die Adressat\*innen niedrigschwelliger Hilfen.

Die genannten Argumente lassen also alles in allem erwarten, dass niedrigschwellige Soziale Arbeit mehr Hürden aufweist, als dem Anspruch nach anzunehmen wäre.

### **3.1.4 METHODISCHES VORGEHEN**

Um das Ziel dieser Studie einzulösen und zu prüfen, ob Niedrigschwelligkeit eine Illusion ist, hätten wir z.B. eine Analyse von Konzepten niedrigschwelliger Einrichtungen oder eine Befragung der dort tätigen Sozialarbeiter\*innen durchführen können.

Stets wäre dann aber der Anspruch-Wirklichkeits-Vergleich aus der Perspektive der Forschenden oder der Sozialarbeiter\*innen erfolgt.

Wir haben uns für eine Analyse der Praxis niedrigschwelliger Sozialer Arbeit aus der subjektiven Perspektive der Nutzer und Nutzerinnen entschieden. Wir sind der Ansicht, dass die Nutzenden selbst am besten beurteilen können, inwieweit es niedrigschwelligen Angeboten gelingt, eine Passung zu ihrer Lebenswelt, zu ihren Ressourcen und Bedürfnissen herzustellen. Nur aus ihrer Sicht lässt sich ermitteln, ob und inwieweit Zugangs- und Nutzungsbarrieren eine Inanspruchnahme von Hilfen be- oder verhindern. So erwarten wir, dass auf diese Weise Hürden zu Tage gefördert werden, die wir als Forschende aufgrund unserer eigenen Lebenslage gar nicht wahrnehmen würden. Die Berücksichtigung der Sichtweise der Nutzenden ist schließlich auch wichtig, wenn es um Verbesserungen im Sinne einer lebensweltorientierten Passung niedrigschwelliger Angebote geht.

Wenn wir Nutzer\*innen befragen, sind wir uns bewusst, dass sie bereits Hürden überwunden haben: Sie hatten das Wissen, dass es die Einrichtung gibt, die sie aktuell aufsuchen. Sie haben die Einrichtung betreten und möglicherweise ihre Scham überwunden, sich ihre Hilfsbedürftigkeit einzugestehen. Das bedeutet aber auch, dass wir bestimmte Barrieren mit unserer Studie nicht erfassen können: Hürden im Vorfeld, die Anspruchsberechtigte von der Inanspruchnahme von Angeboten gänzlich abhalten. Wir erfassen mit unserer Studie aber Zugangshürden, die Menschen überwunden haben und Hürden im Rahmen des Nutzungsprozesses von Hilfsangeboten.

Insgesamt haben wir im Sommer des Jahres 2017 Interviews mit neun Personen durchgeführt, die niedrigschwellige Angebote in verschiedenen Städten nutzten: Sechs Befragte nutzten ambulante Angebote der Wohnungslosenhilfe (hierbei handelt es sich um die Interviewten mit dem Buchstabenkürzel: A/B/

C/X/Y/Z)<sup>8</sup>. Zwei Befragte (D/W) konnten über die Opferhilfe rekrutiert werden und ein Befragter (K) bezieht Lebensmittel bei der Tafel.

Im Zusammenhang mit unserer Frage nach Chancen und Barrieren, die durch die Einbettung von Hilfen in Konzepte der Sozialen Arbeit entstehen können, schien es uns sinnvoll neben der Wohnungslosen- und der Opferhilfe auch eine soziale Einrichtung – die ‚Tafel‘ – in den Blick zu nehmen, die sich zwar als niedrigschwellig versteht, aber keine Verbindung von ‚direkter Hilfe und Entwicklung von Perspektiven für die dauerhafte Überwindung (einer) Notlage‘ (Wunderlich 2013: 18) und keine umfassende Einbettung in Angebote vorsieht, die zu befähigenden Hilfen führen (ebd.: 19) und denen auch eine irgendwie geartete konzeptionelle Einbettung fehlt. Dabei stellt sich die Frage, ob das überhaupt erforderlich ist bzw. ob es nicht ausreicht, wenn die Tafel-Helfer\*innen über gewisse alltagstaugliche kommunikative und vor allem organisatorische Kompetenzen verfügen.

In den letzten Jahren haben „Angebote, die Hilfen jenseits des Sozialstaats und vor allem auf der Basis ehrenamtlichen Engagements realisieren, sowohl quantitativ als auch qualitativ in bedeutendem Umfang zugenommen. Die Lebensmittelausgaben der ‚Tafel‘ sind dabei bei weitem nicht die einzigen Akteure, gehören jedoch sicherlich zu den größten Organisationen in diesem Feld“ (Schoneville 2013: 24). Die Tafeln, die es in Deutschland seit 1993 gibt, wenden sich mit ihrem Angebot „an Personengruppen, die in Armut leben und von Prozessen sozialer Ausgrenzung betroffen sind“ (ebd.: 25). Es gibt etwa 900 Tafeln in Deutschland. Die Lebensmittelausgabe ist das Kerngeschäft der Tafeln. Sie sammeln „Lebensmittel, die sonst im Müll landen würden, und verteilen diese kostenlos oder zu einem symbolischen Betrag an sozial und wirtschaftlich Benachteiligte – und verschaffen ihnen damit einen bescheidenen finanziellen Spielraum, um ih-

<sup>8</sup> Die Grundversorgung wohnungsloser Menschen ist zentraler Bestandteil niedrigschwelliger Sozialer Arbeit (Stark 2012: 2).

ren Alltag zu bestreiten“ (Tafel Deutschland o.J.)<sup>9</sup>. Zu den Nutzenden zählen etwa 1,5 Millionen bedürftige Personen, davon sind 23% Kinder und Jugendliche, 53% Erwachsene im erwerbsfähigen Alter (vor allem ALG-II- bzw. Sozialgeld-Empfänger\*innen, Spätaussiedler\*innen und Migrant\*innen), 23% sind Rentner\*innen und 19% Alleinerziehende (ebd. o.J.). „Kennzeichen der Lebensmittelausgaben und ähnlicher Angebote besteht darin, dass sie jenseits des sozialstaatlichen Arrangements realisiert werden und auf (...) Mildtätigkeit beruhen: Sie sind dabei zum einen auf Produktspenden angewiesen (...). Zum anderen beruht das Angebot auf dem Engagement von Ehrenamtlichen. Daraus folgt auch, dass die NutzerInnen die Leistungen nicht erhalten, weil sie ein Recht darauf haben, sondern sie erhalten diese als mildtätige Gabe“ (Schoneville 2013: 25). Wir gingen davon aus, dass rein existenzsichernde Angebote ohne darüberhinausgehende Konzepte zur weiteren Armutsbekämpfung grundsätzlich niedrigschwelliger sein müssten, da Inhalte und Ziele klar umrissen sind. Es gibt ein eindeutiges Bedürfnis und die dazu passende Befriedigung und keine „Hintertürchen“, durch die Nutzer\*innen genötigt werden könnten, in sozialarbeiterische Hilfen zu rutschen und auch keine Möglichkeit, Sanktionen durch unangemessenes Verhalten verhängt zu bekommen. Dieser Idee gingen wir exemplarisch anhand eines Interviews mit einem Nutzer der Tafel nach.

Wir haben uns für qualitative Interviews entschieden, weil sie den Befragten mehr Raum für die eigene Problematisierung geben und weil den Befragten viel stärker die Steuerung des Gesprächs sowie im Zusammenhang mit der Forschungsfrage die Wahl der Gesprächsthemen überlassen bleibt. Perspektive und Interpretationsmuster der Befragten können so gut erfasst werden (Kelle 2008: 34f.). Qualitative Interviews sind darüber hinaus sehr gut geeignet, Wirklichkeitsdeutungen

<sup>9</sup> Ca. 60 Prozent der Tafeln sind Projekte in Trägerschaft verschiedener gemeinnütziger Organisationen, wie z.B. der Diakonie, der Caritas oder der AWO. Rund 40 % der Tafeln sind eingetragene Vereine (e.V.) (Tafel Deutschland o.J.).

und Bedeutungszuschreibungen (Blumer 1973: 80ff.) der Nutzer\*innen ebenso wie deren subjektive Perspektive zu erfassen und zu verstehen. Qualitative Interviews ermöglichen ein ‚Verstehen‘, d.h. eine interpretative Erschließung von individuellen Bedeutungszuschreibungen, ohne deren Einbeziehung soziales Handeln nicht erklärt werden kann. Bezogen auf das Thema unserer Studie bedeutet das, dass eine Art Evaluation der Niedrigschwelligkeit aus der Perspektive der Nutzer\*innen möglich wird.

Der Zugang zum Feld erfolgte über Sozialarbeiterinnen, die die Kontakte zwischen Nutzer\*innen der Angebote und Forscherinnen herstellten. Sie fanden statt in Einrichtungen der Wohnungslosen- und der Opferhilfe, also in zwei sozialarbeiterischen Feldern, in denen Niedrigschwelligkeit eine besondere Bedeutung zukommt (Kap. 2.1). Zudem finden sich Aspekte niedrigschwelliger Konzepte in ihren Leitbildern. Alle Einrichtungen – auch die Tafel – bieten Angebote auf freiwilliger Basis außerhalb von Zwangskontexten an.

Bezogen auf die Durchführung der Interviews ist festzuhalten, dass die Interviews als Einzelinterviews geplant waren, dass sich die Einzelgespräche in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe allerdings zu Gruppengesprächen entwickelten, weil spontan Bekannte der Interviewpartner hinzukamen und sich am Gespräch beteiligten. Dies interpretieren wir als Interesse der Befragten, wahrgenommen zu werden und Gehör zu finden und als Bedürfnis, auf die eigene Lebenslage aufmerksam zu machen. In einem Fall wurde die Gruppensituation beibehalten, im anderen das Gruppengespräch (wegen der zunehmenden Lautstärke in der Einrichtung) wieder in ein Einzelgespräch überführt.

Die Interviews waren durch einen Leitfaden (vgl. Anhang) strukturiert, der sich an den in der Literatur beschriebenen Dimensionen von Niedrigschwelligkeit orientierte (Mayrhofer 2012: 160ff) und uns als grobe

Orientierung diene. Im Rahmen der Interviews ging es uns aber primär darum, die subjektive Perspektive der Nutzer und Nutzerinnen und ihre Sichtweise von möglichen Hürden niedrigschwelliger Arbeit zu erfassen, weswegen wir uns während der Interviews und unter Zurückstellung des Leitfadens von der Erzähllogik unserer Gesprächspartner\*innen leiten ließen und in unseren Nachfragen die Aspekte aufgriffen, die von ihnen thematisiert wurden. Wir wollten die Nutzer\*innen zu Wort kommen lassen und ihnen Raum für die Erzählung ihrer Erfahrungen mit den von ihnen genutzten niedrigschwelligen Angeboten der Sozialen Arbeit geben, d.h. wie sie auf die Angebote aufmerksam geworden sind, wie sie die Beratungssituationen erleben, wie sie eventuelle Gespräche mit den Sozialarbeiter\*innen bewerten und wodurch sie sich als Adressat\*innen eingeschränkt fühlen. Welche Bedingungen machen eine Einrichtung der Hilfe aus Sicht der Befragten zu einer niedrigschwelligen Einrichtung? Welche Bedingungen locken sie an und welche stoßen sie ab? Sind die in der Fachliteratur genannten Bedingungen von Niedrigschwelligkeit (Kap. 2.2) für die Befragten überhaupt von Bedeutung?

Zum Sample ist zu sagen, dass mit einer Ausnahme alle Befragten Männer sind. Es handelt sich um Männer im Alter zwischen 45 und 57 Jahren. Ein Befragter ist verheiratet, einer lebt in einer Partnerschaft, die anderen sind ledig. Die befragte Frau ist 27 Jahre alt und ebenfalls ledig. Die Befragten haben entweder einen Real- oder einen Hauptschulabschluss. Die Eltern der Befragten sind oder waren beruflich als Außendienstmitarbeiter, als technische\*r Assistent\*in, Schuster, Installateur\*in oder Krankenschwester bzw. Pfleger tätig.

Zur Auswertung der qualitativen Interviews – die Gesprächsdauer umfasste zwischen 1 und 2,5 Stunde(n) – ist zu sagen, dass alle Interviews wortwörtlich transkribiert, paraphrasiert, anonymisiert und anschließend inhaltsanalytisch ausgewertet und

kategorisiert wurden. Orientiert haben wir uns dabei an der qualitativen Inhaltsanalyse, wie sie Kuckartz (2016) oder Mayring (2015) beschrieben haben – einer klassischen, in vielen Forschungsprojekten bewährten und in der Methodenliteratur häufig beschriebenen Variante qualitativer Analysen (Kuckartz 2016: 97). Ziel war es, behindernde Bedingungen des Zugangs oder der Nutzung niedrigschwelliger Angebote der Sozialen zu identifizieren (Abb. 3) und zu untersuchen, welche Bedeutung die jeweiligen Rahmenbedingungen für die Befragten haben, d.h. nachzuzeichnen, wie ihre ausgrenzende Wirkung zustande kommt.

Dazu haben wir in einem ersten Schritt die Interviews einzeln gelesen, beim Lesen Hürden identifiziert und die Textpassagen den Hürden zugeordnet. Bei der Auswertung hilfreich waren dabei zunächst einmal die aufgrund der Literaturrecherche gefundenen Kategorien von Niedrigschwelligkeit (deduktives Vorgehen). Dies waren z.B. die räumliche Nähe der Einrichtungen zu den Aufenthaltsorten der Nutzenden (Hürden auf der räumlichen Ebene: zu nah, zu weit weg), die Tatsache, dass sich die Nutzenden die Angebote auch leisten können (Hürden auf der ökonomischen Ebene), die Zielgruppenoffenheit (Hürden auf der sozialen Ebene), die Gewährleistung von Anonymität oder der Verzicht auf Bescheinigungen und Belege (Hürden auf der bürokratischen Ebene) oder eine inhaltlich-sachliche Offenheit (Hürden auf der inhaltlichen Ebene, z.B. offen für alle Probleme der Nutzenden zu sein) und eine zeitliche Rundum-die-Uhr-Erreichbarkeit (Hürden auf der zeitlichen Ebene): Sind die von den Befragten genutzten Angebote der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit zeitlich unbegrenzt verfügbar oder müssen sich die Nutzenden an Öffnungszeiten halten. Können sie sich mit allen Problemen an die Sozialarbeiter\*innen wenden oder gibt es Einschränkungen und wie gehen sie damit um? Gibt es bürokratische Barrieren, d.h. müssen die Befragten Dokumente, z.B. einen Hartz-IV-Ausweis oder einen Personalausweis vorlegen, um

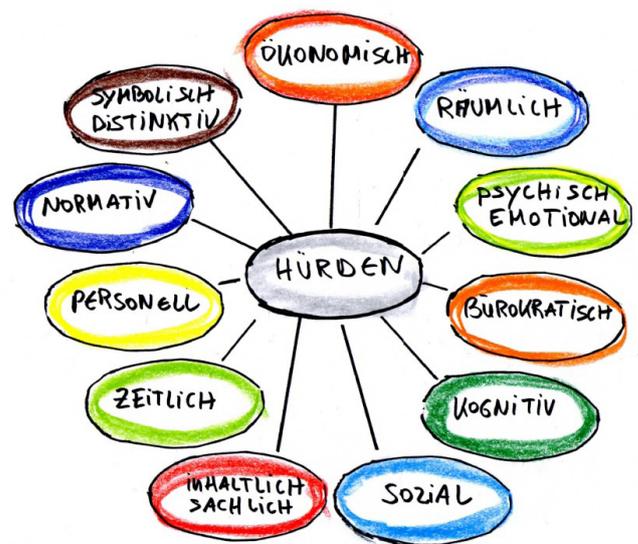
das Angebot nutzen zu können?

Wegen des explorativen Charakters der Studie ging es uns aber vor allem darum, auf der Grundlage des Interviewmaterials und aus der Sicht der Befragten Barrieren des Zugangs und der Nutzung ausfindig zu machen, die sich so in der Literatur nicht finden ließen (induktive Kategorienbildung). Tatsächlich stießen wir im Laufe der Auswertung des Interviewmaterials auf Bedingungen und Mechanismen, die die Befragten entweder davon abhielten oder es ihnen erschweren, die Einrichtung zu nutzen und die wir so im Vorhinein nicht beachtet hatten. Dazu gehört z.B. das Wissen, dass es die Hilfseinrichtungen gibt (Hürden auf der kognitiven Ebene). Dazu gehört die heterogene soziale Zusammensetzung der Nutzenden, die sich für einige Befragte als Barriere im Sinne einer als nicht ausreichend empfundenen Schutzfunktion in den Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit (Hürden auf der normativen Ebene) erwies und sie daran hinderte, sich in der Einrichtung wohl zu fühlen. Interessant war für uns vor allem auch festzustellen, dass von bestimmten Raumstrukturen der Einrichtungen eine starke ausgrenzende Wirkung (Hürden auf der symbolisch-distinktiven Ebene) ausging, die von einem Teil der Befragten als Abwertung der eigenen Person erlebt wurde. Wir konnten darüber hinaus auf organisatorische und auf für die Befragten in starkem Maße schambesetzte Abläufe bei der Organisation von Hilfeprozessen verweisen (Hürden auf der psychisch-emotionalen Ebene), die den Nutzenden das erneute Aufsuchen der Einrichtung erheblich erschwerten, wie z.B. das Zusammentreffen mit anderen Betroffenen in den Warteräumen oder stark verregelte Hilfeabläufe, die den Nutzenden im Vorfeld nicht erklärt wurden (Hürden auf der kognitiven Ebene). Auch stießen wir auf Hürden in der Form, dass für einige Befragte nur Einrichtungen mit Sozialarbeiterinnen in Frage kamen (Hürden auf der personellen Ebene). Interessant war weiter, dass auch das ‚Nähe-Distanz‘-Verhältnis für die Befragten eine zentrale Rahmenbedingung darstellte, Einrichtungen

zu nutzen oder zu meiden. Diese Kategorie lag quasi quer zu allen anderen. Die Kategorie ‚Nähe/Distanz‘ ließ sich z.B. auf der räumlichen Ebene nachweisen, wenn eine Einrichtung als zu nah gelegen an der eigenen Wohnung bewertet wurde oder auf der inhaltlich/sachlichen, wenn es darum ging, in beratenden Gesprächen die Tiefenschärfe des Berichteten selbst zu bestimmen ebenso wie den Grad der Preisgabe personengebundener Daten.

Alles in allem konnten wir eine Fülle von Kategorien bzw. Hürden ausfindig machen, die wir in Abbildung 3 zusammengefasst haben.

**Abbildung 3:** Darstellung der im empirischen Material gefundenen Kategorien: Hürden des Zugangs und Hürden der Nutzung niedrigschwelliger Einrichtungen der Sozialen Arbeit



Quelle: Eigene Zusammenstellung

In einem weiteren Auswertungsschritt ging es uns darum, die Bedeutung, die die behindernden Rahmenbedingungen für die Befragten hatten, nachzuzeichnen: Was bedeutet es für die Befragten, wenn sie lange warten müssen? Was bedeutet es für sie, wenn sie lange Wegstrecken bis zur Einrichtung zurücklegen müssen oder in einer Einrichtung ‚nur‘ Männer oder ‚nur‘ Frauen als Sozialarbeiter\*innen

vorfinden und nicht zwischen einem Mann und einer Frau wählen können?

Im Rahmen von Zusammenhangsanalysen gingen wir darüber hinaus der Frage nach, inwieweit die Hürden für die verschiedenen Befragten Gruppen Bedeutungsunterschiede aufweisen, ob sie einrichtungs- bzw. klientenspezifisch variieren bzw. inwieweit sich über die Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit hinaus typische Muster der Behinderung des Zugangs nachweisen lassen.

Außerdem gelang es uns, aus dem Interviewmaterial a posteriori neue Erkenntnisse über behindernde Bedingungen und Mechanismen (induktives Vorgehen) der Nutzung niedrigschwelliger Einrichtungen der Sozialen Arbeit abzuleiten. Kelle und Kluge sprechen hier von einer dritten Form logischen Schließens, die weder induktiv noch deduktiv ist, sondern deren Konklusion eine empirisch begründete Hypothese darstellt (2010: 21): das ‚hypothetische Schlussfolgern‘.

## 3.2 ERGEBNISSE

Mit acht Menschen, die freiwillige Angebote der Sozialen Arbeit nutzen und einem Nutzer einer Lebensmittelausgabe, haben wir gesprochen. Das ist zu wenig, um sich ein umfängliches Bild davon zu machen, was Menschen bei der Nutzung der Angebote abschreckt, was ihnen Probleme bereitet und welche Bedingungen den Zugang erschweren oder erleichtern. Die Interviews sind aber ein Beginn, eine Vorsondierung und gewähren Einblicke in typische Mechanismen, die eine Nutzung der Hilfsangebote der Sozialen Arbeit erschweren.

Wir beginnen die Ergebnispräsentation mit den kognitiven Hürden: Sind die Hilfseinrichtungen den Menschen überhaupt bekannt (3.2.1)? Wir fragen nach der Bedeutung der Erreichbarkeit der Einrichtungen für die Nutzenden (3.2.2) und untersuchen, inwieweit die Ansprüche der unbürokratischen (3.2.3) und

unmittelbaren Hilfe aus Sicht der Nutzenden eingelöst sind (3.2.4). Uns interessiert, inwieweit sich die Dominanz weiblicher Sozialarbeiterinnen als Barriere oder Chance der Nutzung niedrigschwelliger Angebote erweist (3.2.5), ob mit der Inanspruchnahme der Hilfsangebote Gefühle der Scham verbunden sind (3.2.6), ob sich die Adressat\*innen die niedrigschwelligen Angebote überhaupt leisten können (3.2.7), inwieweit die Einrichtungen die Anonymität der Nutzenden gewährleisten (3.2.8) und inwieweit der Anspruch einer thematischen Offenheit (3.2.9) umgesetzt ist. Uns interessiert schließlich auch, ob die Einrichtungen der Sozialen Arbeit von den Nutzenden als angenehme Aufenthaltsorte wahrgenommen (3.2.10) werden, also ob die Raumstrukturen dem Geschmack der Nutzenden entsprechen und wie die Befragten mit anderen Nutzer\*innen der Einrichtung zurechtkommen.

### 3.2.1 NIEDRIGSCHWELIGKEIT ALS ZUGANG ZUM WISSEN ÜBER HILFSANGEBOTE

Niedrigschwellige Angebote sollen von den potenziellen Nutzer\*innen ein nur geringes Vorwissen verlangen. Sie setzen voraus, dass diese die Chance haben müssen, ein Wissen davon zu erlangen, dass es die Einrichtungen, die für sie Hilfen bereithalten, auch gibt (Reutlinger 2017: 49). Denn sie werden aufgrund der Freiwilligkeit in der Regel nicht dorthin verwiesen. Eine Ausnahme bildet z.B. die Opferhilfe. Hier erfolgt die Information (keine Weiterleitung) – sofern die Opfer eine Anzeige erstatten – durch die Polizei. Die Inanspruchnahme ist aber auch hier freiwillig. Für niedrigschwellige Einrichtungen folgt daraus, dass Informationen über die Existenz von Hilfsangeboten so verbreitet sein müssen, dass sie alle potenziellen Adressat\*innen erreichen.

Wir haben die Nutzer\*innen gefragt, wie sie auf die entsprechenden Einrichtungen der Sozialen Arbeit aufmerksam geworden sind. Dabei fallen einrichtungs- bzw. nutzerspezifische Unterschiede der

Informationsaneignung auf.

Zunächst fällt auf, dass sich die Nutzenden der Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe im Vergleich zu den anderen Befragten alles in allem gut auskennen. Sie verfügen über ein umfassendes Wissen über alle möglichen Hilfsangebote vor Ort: von Essensausgaben bis hin zu Möglichkeiten der Übernachtung oder der ärztlichen Versorgung. Sie sind von allen Befragten auf die umfänglichsten Hilfen angewiesen.

Y: „Da ist 'ne Essensausgabe, 'ne kleine. Man kann den Tag da erstmal warm essen und kriegen auch kaltes Essen da und dann gibt's noch 'ne Tüte, die man mitnehmen kann, dass man dafür ein, zwei Tage da gesättigt wird. Die kriegen auch von irgendwelchen Geschäften, wo sie dann kurz bevor das Ablaufdatum ist.“

Oder:

Y: „Hier (Tagestreff der Wohnungslosenhilfe) kann man nicht schlafen. Hier in der Stadt gibt es aber auch Anlaufstellen, wo also Wohnungslose 'ne Schlafmöglichkeit kriegen. Die muss natürlich auch wieder angelaufen werden diese Stelle.“

Oder:

Y: „Ja, woanders gibt es auch noch Sachen. Es gibt ja noch, was weiß ich, wie diese ganzen Sachen da alle heißen. Es gibt schon in X (nennt Stadt) gibt es, wer ein bisschen Grips hat, weiß die Anlaufstellen, wo er was zu essen kriegt.“

X: Was er sagen will ist: Hier zu verhungern, da muss man sich schon Mühe geben.

Y: Es ist so. Es braucht kein Mensch verhungern.“

In Bezug auf die Frage, wie sie von den Wohnungslosentreffs erfahren haben, gaben alle befragten Nutzer an, dass dies über soziale Netzwerke erfolgte.

I: „Mich würde interessieren, wie Sie von dem Tagestreff erfahren haben.“

Y: Also bei mir war es Mundpropaganda. Durch andere Leute. Das ist ja ganz oft, dass man eben durch andere Leute Erfahrungen sammelt, sag' ich mal. Hier jetzt zum Beispiel weiß der eine, dass da in X (nennt Stadtteil) zum Beispiel, dass da noch 'ne Tafel ist. Und der nächste weiß wieder, was da am Bahnhof ist, der nächste weiß das und das – ist 'ne Mundpropaganda.“

Die Bedeutung der „Mundpropaganda“ geht auch aus dem Interview mit dem Besucher der ‚Tafel‘ hervor:

K.: „Durch meine Freunde bin ich auf die Tafel aufmerksam geworden. Die haben auch hier von der Tafel Lebensmittel bezogen. Und die haben zu mir gesagt: 'Geh' doch zur Tafel, da gibt's Lebensmittel.' Ich glaube das war für 'ne Mark. Jetzt 'n Euro.“

Diese Beispiele verdeutlichen die Relevanz des sozialen Kapitals für die Vermittlung von Informationen im niedrigschwelligen Bereich der Sozialen Arbeit. „Das *soziale Kapital* besteht aus der Möglichkeit, andere um Hilfe, Rat oder Informationen zu bitten“ (Fuchs-Heinritz/König 2011: 168), was für die Befragten mehr oder weniger überlebenswichtig ist. Das soziale Kapital – Freunde, eigene Bekannte oder ‚Bekanntes über Dritte‘ – ist für sie eine zentrale Voraussetzung dafür, Wissen über Hilfseinrichtungen zu erhalten. Oftmals handelt es sich bei den relevanten Bezugspersonen auch um Gelegenheitsbekanntschaften und fast immer um Mitglieder der Eigengruppe, also um Menschen, die sich in einer ähnlichen Lebenslage befinden. So schildert ein Befragter, wie er auf der Suche nach einem Rückzugsort auf dem Friedhof eine Gruppe traf, die dort „gemütlich ein Bierchen“ trank. Hier begegnete er zufällig dem Mann, der ihm die Einrichtung für Wohnungslose empfahl, ihm die Adresse mitteilte und ihn darüber hinaus mit umfänglichem Detailwissen informierte:

A: „Ich habe ihn auf dem Friedhof getroffen (...). Und ich hatte mir ein Plätzchen einfach gesucht, um abzuschalten und hab' also völlig versteckt 'ne Bank gefunden, wo schon einer auch saß. Das war Zufall, dass ich ihn getroffen habe (...). Er hat mir das dann erklärt, wie das geht: Man muss sich zunächst erstmal wohnungslos melden. Man muss sich abmelden. Mit der Abmeldebescheinigung auf dem Perso ist man dann berechtigt, das Geld zu kassieren.“

Oder:

A: „So und bin dann abends zu unserem Platz hingegangen und hab' gesagt: ‚So, hier! Guck ma!‘ ‚Wie, hast es gemacht, du Idiot?‘ ‚Jaa, hab' ich!‘ (nickt). ‚Du bist doch nicht mehr ganz bei Trost.‘ ‚Doch‘, sag ich. ‚Doch! Das ist genau das, was ich will.‘ ‚Oh oh, stell' dir das nicht so einfach vor.‘ ‚Doch, das ist ganz einfach.‘ “

Ein anderer Befragter wird ebenfalls zufällig auf den Tagestreff für Wohnungslose aufmerksam, nachdem er schon seit einiger Zeit in der Nähe der Einrichtung genächtigt hatte und eines Tages aus Neugierde das Gebäude betrat.

Z: „Ich hab' hier ab und zu genächtigt. Hier auf dem Platz (außerhalb des Geländes). Zufällig. Ich hab' das jahrelang nicht gewusst und irgendwann war mal die Tür offen. Joa. Dann bin ich da mal reingeraten (...). Ich bin aktiv durch diese Tür auf eigenen Füßen, aus eigener Kraft. Neugierig gewesen. Eigentlich habe ich einen Arzt gesucht (...). So kam das, so ist das gewesen, ich wusste das nicht, dass das hier is' (...). Ja, dann bin ich hier mal durch die Tür gegangen. Vorher wusste ich ja nicht, dass hier irgendwas ist.“

Diese Beispiele zeigen die große Bedeutung fester und mehr noch lockerer solidarischer Netzwerke sowie die für ‚unterprivilegierte Volksmilieus‘ typische spontane Lebensführung und Situationsbewältigung, die „flexible Orientierung an sich bietenden Gelegenheiten“, die Vester (2015: 177) auch als „Notwendigkeitsethos“ bezeichnet. Für die befragten Nutzer der Tagestreffs und der Tafel zeigt sich, dass bei ihnen der Wissenstransfer über Hilfsangebote ganz überwiegend über face-to-face-Kontakte zu Freunden, Bekannten, über zufällige Begegnungen und Bekanntschaften „über drei Ecken“ und stets innerhalb der Eigengruppe zu erfolgen scheint. Dabei fällt Verschiedenes auf:

Erstens ist zu erkennen, dass die Nutzer der Tagestreffs und der Tafel Informationen offenbar (nur) untereinander weiterzugeben scheinen, was auf eine relative Geschlossenheit der Verkehrskreise Hilfsbedürftiger hinweist. Nie ist die Rede von einem\*er Informationsgeber\*in, der oder die nicht dem Kreis der Hilfsbedürftigen angehört oder von einem Sozialarbeiter, der den entscheidenden Hinweis gab oder gar einem helfenden Familienmitglied. Die familiären Netzwerke scheinen eher brüchig zu sein. Auch scheint soziales Kapital in Form von Mitgliedschaften in Gruppen und Organisationen für die Befragten keine Rolle zu spielen, allenfalls sind die Tagestreffs

wichtig, um regelmäßig ‚Kumpel‘ zu treffen und Informationen auszutauschen. Das verweist auf die in den unterprivilegierten Volksmilieus typische hohe Netzwerkdicke untereinander (Mewes 2010: 210f.) sowie gleichzeitig auf (Ab-)Schließungstendenzen der anderen Milieus ‚nach unten‘ (Peuckert 2012: 63; Mewes 2010: 122, 177; Vester 2015: 182) und entsprechende Ausgrenzungserfahrungen (Küpper o.J.: 8). Nicht zuletzt lässt sich daran die relativ isolierte Lage dieser Menschen erahnen, die zumindest in der latenten Suchphase auch von der Sozialen Arbeit nicht erreicht zu werden scheinen. Ihre Netzwerke zählen schon vor Eintreten der problematischen Lebenssituation zu den kleinsten. Sie unterliegen als Angehörige mit niedrigem sozialen Status schon vor Eintreten der Notsituation am ehesten der Gefahr von Einsamkeit und sozialer Isolation (Mewes 2010: 20, 209; Busche-Baumann Hg. 2008: 10ff.). In ihrer derzeitigen prekären Lebenslage erweist sich das als fatal, weil sie in besonderer Weise auf informelle soziale Unterstützung angewiesen sind (Mewes 2010: 208). Vor diesem Hintergrund wird auch das hohe Maß an gegenseitiger Solidarität untereinander verständlich. In ihrer isolierten Situation sind sie darauf angewiesen, Informationen z.B. über Hilfseinrichtungen untereinander weiter zu geben. Wenn sich alle anderen abwenden, wird man zwangsweise auf die Eigengruppe zurückgeworfen.

Offenbar erhöht die Zugehörigkeit zur Gruppe der ‚Armen‘ und/oder Wohnungslosen die Chancen, von Menschen in ähnlicher Lebenslage Unterstützung zu erhalten. So kommt es nach Aussagen der Befragten durchaus häufig vor, dass sie andere Menschen, die – wie sie selbst – arm zu sein scheinen, einfach so oder auf Nachfrage über Hilfsangebote informieren.

Y: „Ich hab' zum Beispiel mit Leuten ..., man unterhält sich ja nun im Laufe des Tages oder auch im Monat. Und da gibt es, da weiß man ja von anderen Leuten auch, wo man weiß, dass die finanziell nicht so gut bestückt sind, da sagt man schon: 'Du, pass' auf. Geh' mal einfach da hin. Da hast' e mal was zu essen. Da läuft es vernünftig ab.' Ob derjenige jetzt diesen Rat entgegennimmt, oder ob er den einfach ignoriert, das ist 'ne andere Sache. Ansprechen kann man

die Leute, aber mehr kann man auch nicht machen.“

K: „Wenn mich welche ansprechen, was ich denn mache sag' ich: 'Ich bin bei der Tafel'. Und die fragen: 'Können wir auch kommen?' ' Sag' ich: 'Na klar könnt ihr auch hin.' Ich sag', was für Unterlagen sie mitbringen müssen und dass es halt eben dauert, ne.“

Auch Busche-Baumann (Hg. 2008) stellte im Rahmen ihrer qualitativen Studie mit Nutzer\*innen einer Kaltessenausgabe fest, dass diese auch selbst spendeten: „Nützlich zu sein, helfen können, andere unterstützen: das streben viele der Befragten an. Soweit sie können, spenden einige selbst für die Kleiderkammer und den Flohmarkt. Der Grundsatz des Gebens und Nehmens hat große Bedeutung für die Selbstachtung der Befragten. Insbesondere die ehrenamtliche Arbeit beim Guten Hirt stärkt das Ehrgefühl derer, die sie ausüben“ (ebd.: 9).

Die Interviews zeigen darüber hinaus, dass das soziale Kapital neben den Chancen, die für die Sicherung des Lebensunterhalts relevanten Informationen zu erhalten, auch der Motivation dienen kann, eine anfänglich empfundene Scham zu überwinden.

K. „Und dann meinte ich: 'Naja, eigentlich braucht' ich das nicht. ' Meint er: 'Wieso, man spart's Geld, man kann sich andere Sachen leisten, ne. Ja und daraufhin bin ich dann hier zur Tafel hingegangen.“

Mit den Informationsweitergaben – das fällt zweitens auf – scheinen bei den Befragten keine unmittelbaren Reziprozitätserwartungen – im Sinne eines ‚Hilfst du mir, so helfe ich dir‘ – verbunden zu sein, wie sie ansonsten für Austauschbeziehungen typisch sind. Reziprozitätsnormen lassen sich in unterprivilegierten Volksmilieus vermutlich wegen des hohen Grades an zufälligen Sozialkontakten innerhalb der Gruppe der Adressat\*innen niedrigschwelliger Angebote kaum einlösen. Der Grundsatz des Gebens und Nehmens scheint für die Befragten jedoch eher in einem abstrakteren Sinne zu gelten: Ich erhalte einen Tipp über eine Zufallsbekanntschaft und gebe mein

Wissen an irgendjemand anderes weiter, wie das auch in der Studie von Busche-Baumann (Hg. 2008) zum Ausdruck kommt.

Drittens wird man bei den Schilderungen der Befragten an Granovetters (1973) ‚Stärke schwacher Beziehungen‘ erinnert, wobei das Adjektiv ‚schwach‘ im hier gemeinten Kontext der Informationsvermittlung auch lose bis zufällige und einmalige Beziehungen einschließt. Granovetter interessierte sich für die Verbreitung von Informationen durch soziale Netzwerke und stellte fest, dass starke Beziehungen zu schwachen führten, mit der Folge, dass Informationen Akteure auf mehreren Wegen erreichen können – über eigene Freunde und Bekannte, die man über diese Freunde locker kennt (von Scheve 2010: 227f.). So wies Granovetter in seiner Studie ‚Getting a Job“ nach, dass Arbeitssuchende Informationen über freie Stellen häufig durch persönliche Kontakte und nicht durch Stellenanzeigen erhielten. „Unter den persönlichen Kontakten waren indes vor allem die Bekannten – also die schwachen Beziehungen – und nicht etwa enge Freunde ausschlaggebend für die erfolgreiche Jobsuche“ (von Scheve 2010: 228).

Für die Nutzer\*innen niedrigschwelliger Angebote der Sozialen Arbeit (die wie die Arbeitssuchenden in Granovetters Studie auf Unterstützung angewiesen sind) ist ebenfalls auffallend, dass häufig lockere und zufällige sowie einmalige Kontakte den Zugang zu relevanten Informationen ermöglicht haben. Nicht selten lief die Informationsweitergabe innerhalb der Gruppe der Adressat\*innen niedrigschwelliger Angebote wenig vorhersagbar ab. Dabei ist außerdem zu bedenken, dass die persönlichen Netzwerke der unterprivilegierten Volksmilieus vergleichsweise klein sind und der Kreis von Personen, die über relevante Informationen verfügen, begrenzt ist (Mewes 2010: 21). Das alles spricht nicht gerade für eine schnelle Vermittlung des Wissens über Hilfsangebote für Arme und für Menschen, die wohnungslos oder

von Wohnungslosigkeit bedroht sind und zeigt, dass der Anspruch der Niedrigschwelligkeit als voraussetzungsloser Zugang zu Informationen über Hilfsangebote kaum eingelöst zu sein scheint.

Betrachtet man die Interviews mit den Befragten der Opferhilfe, dann fällt auch hier auf, dass ihnen die Institution der Opferhilfe anfangs nicht bekannt war. Beide Befragte haben noch nie etwas von der Opferhilfe und deren Arbeit gehört.

D: „Ich konnt' mir erstmal unter den verschiedenen Organisationen (der Opferhilfe) überhaupt nichts vorstellen.“

Oder:

W: „Ich hab' eigentlich von Opferhilfe noch gar nichts vorher erfahren.“

Die Befragten wurden erst von der Polizei auf die Internetseite der Opferhilfe aufmerksam gemacht und bekamen von ihr einen Leitfaden bzw. eine Broschüre überreicht. Die Informationsvermittlung durch die Polizei setzt allerdings voraus, dass die Opfer eine Anzeige erstatten. Tun sie das nicht, sind sie auf andere Quellen der Informationsvermittlung angewiesen.

W: „Wenn die Polizei mir das nicht mitgegeben hätte, dann wüsste ich nicht, dass es sowas gibt. Weißer Ring – der ist bekannt, das hört man überall und sieht man überall. Und eh und von der Opferhilfe eigentlich nur bei der Anzeige von der Polizei den Flyer, den ich da mitbekommen habe, den Leitfaden.“

Oder:

D: „Ich hab' als ich die ganze Sache angezeigt hab', was passiert ist und so 'n Zettel von .... ja so was meine Rechte und sind, als Opfer, von der Polizei gekriegt. Und da stand halt auf der letzten Seite verschiedene Hilfsorganisationen mit drauf. Ich hab' einfach nur 'n Zettel in die Hand gedrückt gekriegt. Dann habe ich, ging das ungefähr 'ne Woche, dass ich dann diesen Zettel zu Hause hatte, aber erstmal eigentlich alles vergessen hatte was damit zu tun hat. Und dann halt irgendwann dann doch auf den Zettel geguckt hab', mir das mal durchgelesen hab'.“

Aus dem Jahresbericht der Opferhilfe Niedersachsen (2017: 5) geht hervor, dass ein kleiner Teil von 22%

der Adressat\*innen aus eigener Initiative Kontakt zur Opferhilfe aufgenommen hat, während die Mehrheit von 56% dies aufgrund von Informationen der Polizei, anderen Opferhilfeeinrichtungen oder der Justiz getan hat. Das zeigt, dass die Wissensvermittlung durch die Polizei für die Zielgruppe insofern von hoher Bedeutung ist, als sich dadurch die Chance der Inanspruchnahme der Hilfsangebote deutlich erhöht. All jene, die keine Anzeige erstattet haben, müssen dagegen einen viel höheren Aufwand betreiben, um in Erfahrung zu bringen, welche Institutionen ihnen helfen können. Doch auch die Befragten, die von der Polizei über die Opferhilfe informiert wurden, berichten, dass sie sich trotz Leitfadens und Broschüre mit ihren Sorgen ‚allein gelassen gefühlt hätten‘.

W: „Das ist in diesem Jahr passiert. Danach bin ich auch gleichzeitig zur Polizei gegangen hab' da meine Anzeige gemacht. Und es kam von der Polizei ja auch nichts außer dieser Anhörungsbogen nach zwei Wochen, den hab' ich dann ausgefüllt und denn hab' ich den abgegeben und dann stand ich alleine da und war dann sozusagen ohne Information, wie es weitergeht, wie auch immer und es wurde auch nichts gesagt. Ich hab' mal nachgefragt: 'Nö, wir können da keine Auskunft geben.' Das war irgendwie hart. Und man fühlte sich denn richtig so alleine gelassen. Irgendwie ist der Druck dann zu hoch geworden und da habe ich mich nach gut einem Monat entschlossen, mich hier (bei der Opferhilfe) zu melden (...). Ich habe dann in den Leitfaden geschaut, den der Polizist mir dann bei der Anzeige mitgegeben hat. Der lag dann bei mir noch, den hab' ich mir dann vorgenommen.“

In einem Fall habe der Polizist darauf verwiesen, dass man als Opfer „lange im Regen stehen werde“ und auf Hilfe angewiesen sei: „Dass mir richtig geholfen wird, dafür gibt es dann diesen Leitfaden von der Opferhilfe.“ Manchmal bedarf es der Anregung aus der Presse und der Information durch die Polizei sowie der Motivation der Freundin zugleich:

W: „Gut, es sind zwei Wege gewesen. Dann hab' ich das mal in der Zeitung gelesen. Die haben ja Werbung drüber gemacht hier, dass es die Opferhilfe gibt. Daraufhin hab' ich mich denn auch bestärkt gefühlt und gedacht, da werde ich mich melden. Und ich hab' auch diesen Leitfaden von der Polizei gleichzeitig bei der Hand bekommen. Das heißt das stand auf diesem Leitfaden. Den hab' ich mir dann mal vorgenommen, hab' dann sozusagen reingeschaut und mich dann dazu durchgerungen, die

Telefonnummer zu wählen.“

D: „Meine beste Freundin hat mich motiviert, die Opferhilfe in Anspruch zu nehmen.“

Ohne den Hinweis von der Polizei hätten die beiden Befragten nicht gewusst, an wen sie sich mit ihren Problemen hätten wenden sollen. Keiner der Befragten hätte sich eigenen Angaben zufolge selber auf die Suche begeben und zum Beispiel im Internet recherchiert.

Gegenüber der Weitergabe von Wissen durch Freunde, Bekannte oder die Polizei scheinen Broschüren oder Internetauftritte, in denen auf die Hilfsangebote der Sozialen Arbeit aufmerksam gemacht wird, für die Befragten anfangs keine Rolle gespielt zu haben:

A: „'Ne Broschüre von hier hab' ich noch nirgendwo gesehen.“

W: „Ja, das ist so, Medien...ja gut ich bin nicht so der Internetmensch.“

Das gilt auch für den Nutzer der Tafel:

I: „Kennst du eigentlich die Internetseite von der Tafel?“

K: Ne!

I: Kennst du Broschüren oder Ähnliches, hat die Tafel Broschüren oder Flyer?“

K: Flyer hat die Tafel, ja. Die werden auch verteilt, ja.“

Broschüren und entsprechende Internetseiten sind den Befragten zwar zum Teil bekannt, sie haben aber nach ihren Aussagen nicht den gleichen Stellenwert wie die unmittelbare persönliche Informationsvermittlung untereinander. Sie kommen als Informationsquellen erst dann ins Spiel, wenn ein gewisses Informationsniveau erreicht und das Interesse geweckt ist. Erst dann wird recherchiert. In keinem Fall waren es Informationsbroschüren oder Internetportale, die die Befragten auf die Einrichtung aufmerksam gemacht haben, was nicht erstaunt: Flyer und Internetseiten setzten ein ökonomisches

und kulturelles Kapital voraus, das nicht bei allen Adressat\*innen selbstverständlich unterstellt werden kann: die Verfügung über einen Internetzugang und die Lesefähigkeit. Das verdeutlicht noch einmal die große Bedeutung der direkten face-to-face-Kommunikation als zentrale Quelle des Zugangs zu Informationen für die Adressat\*innen niedrigschwelliger Sozialer Arbeit. Auch für andere Hilfsangebote, z. B. für Bildungs- und Teilhabeleistungen konnte nachgewiesen werden, dass die direkte persönliche Beratung wirksamer ist als Informationen über Medien (Bartelheimer u.a. 2015: 70).

I: „Wie sind die Flyer aufgebaut, sind die optisch ansprechend?“

Z: Meistens schlicht gehalten wegen der Kosten und recht trocken strukturiert. Also sachlich. Wichtig ist .. 'na Hauptsache die Uhrzeiten und was es denn gibt, also 'n Angebot.“

Für die befragten Nutzer der Wohnungslosenhilfe kommt nach eigenen Aussagen erschwerend hinzu, dass sie schlecht sehen können und häufig weder über eine Brille noch eine Lupe verfügen, um die „viel zu kleine Schrift“ der Broschüren und Flyer lesen zu können: „Das gab es schon mal, dass denn die Öffnungszeiten, das Angebot ganz klein gedruckt waren, so dass Leute, die ihre Brille oder Lupe gar nicht haben oder nicht mithaben denn eben auch entsprechend nichts lesen konnten.“ An der Internetadresse einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe wird kritisiert, dass sie viel zu kompliziert sei: „Ein anständiger Internetauftritt wäre unter Umständen hilfreich.“ Die derzeitige Internetadresse könne sich keiner merken: „Das muss einfach kürzer kommen“.

Was ist zu tun? Wenn es darum geht, die Kenntnisse über niedrigschwellige Angebote zu verbreiten, erscheint es nach den Befunden unserer Studie zum einen sinnvoll zu sein, in den Einrichtungen Informationen an die Nutzer\*innen von Hilfen zu verbreiten und zu hoffen, dass sie diese untereinander weitergeben. Das setzt allerdings voraus, dass im Falle knapper Ressourcen und steigender Nachfrage

allen, die eine Unterstützung benötigen, auch weiterhin der Zugang zum Hilfeangebot gewährt wird, so dass individuelle Gewinn- und Verlustkalküle (Je mehr Menschen kommen, desto weniger bleibt für mich übrig) ausbleiben. So weist der befragte Nutzer der Lebensmittelausgabe darauf hin, dass sich – würde sich die Zahl der Nutzer\*innen der Tafel weiter erhöhen – parallel auch das Angebot an Nahrungsmitteln vervielfältigen müsse. Wenn die Nutzer\*innen weiter zunähmen, würde man irgendwann selbst nichts mehr abbekommen. Das könnte die Bereitschaft, Informationen – wo bekommt man was – weiterzugeben, einschränken. Schon jetzt käme es zu „Streitigkeiten“ und gelegentlich zu „Raufereien“, wenn sich Kunden der Tafel benachteiligt fühlten. Kurzum: Bei relativer Knappheit begehrter Güter, d.h. bei einem zu geringen Angebot im Verhältnis zur Nachfrage (Engpasssituation) würde die Konkurrenz der Individuen innerhalb des Systems niedrigschwelliger Hilfen zunehmen.<sup>10</sup>

K: „Dann fehlen noch die Lebensmittel, dass auch mehrere Geschäfte mehr Sachen spenden.“

Bei knappem Angebot bzw. eingeschränktem Leistungsangebot wäre also auch zu befürchten, dass der Hauptmechanismus der Informationsweitergabe über soziale Netzwerke Einschränkungen erführe. Auch Reutlinger weist darauf hin, dass zwar die getroffenen Maßnahmen zum Abbau von Schwellen zur Generierung von mehr Klientinnen und Klienten führen, da diese nun die Zugänge fänden. Dies habe aber zur Folge, dass ganz generell mehr Ressourcen benötigt würden (2017: 57): „Mehr Geld, mehr Einrichtungen und mehr Personal!“ (ebd.).

Wir wollten von den Nutzer\*innen wissen, was Sie verbessern würden, wenn Sie Chef\*in der Einrichtung wären. Wissen über die Wohnungslosenhilfe ist nach Meinung der Befragten nicht ausreichend verbreitet. Werde man wohnungslos, stehe man vor dem

Nichts. Es nehme einen keiner an die Hand und sage einem „wie’s geht“. Wenn die Wohnung geräumt werde, könne es einem „im besten Fall passieren, dass das Räumkommando sagt: ‚Pass mal auf, hier musst du jetzt weg, aber geh‘ mal in die und die Straße, da gibt es welche, die können dir weiterhelfen‘ “. Wichtig sei es in solchen Situationen Menschen zu haben, die sich mit der Thematik auskennen. Entsprechend empfiehlt ein Befragter die Verbreitung des Wissens um die Wohnungslosenhilfe unter Schlüsselpersonen (in Fremdgruppen), konkret unter Vermieter\*innen. Sie müssten über die Einrichtung der Wohnungslosenhilfe unterrichtet werden, um ggf. diese Informationen an die von Wohnungslosigkeit betroffenen Mieter\*innen weitergeben zu können. Denn sie seien diejenigen, die einen direkten Kontakt zu den Adressat\*innen hätten und die Kündigung ausprägen. Das ist ein interessanter Vorschlag, weil damit der Kreis der Informant\*innen eine Erweiterung über die Eigengruppe hinaus erfährt und das Zurückgeworfensein der auf niedrigschwellige Hilfen angewiesenen Menschen allein auf Betroffene aufgebrochen wird. Überhaupt könnte sich die Verbreitung relevanter Informationen unter Personengruppen, die im alltäglichen Leben Schnittstellen zu potenziellen Adressat\*innen niedrigschwelliger Angebote aufweisen (z.B. Vermieter, Kioskbesitzer etc.) als guter Multiplikator für Informationsweitergaben erweisen.

A: „Viel wichtiger wäre eigentlich, die Existenz dieses Ladens (des Tagestreffs) bei den Vermietern bekannt zu machen. Wenn der Mieter zum ersten Mal in Mietschwierigkeiten kommt, dass er seine Miete nicht mehr bezahlt, dass sofort Bescheid gesagt wird: ‚Pass‘ auf, wende dich mal an die Ambulante Wohnungslosenhilfe, die können dir helfen, bevor es passiert ist.‘ Also in Vermieterkreisen ist das wahrscheinlich unbekannt. Und welcher Mieter, der Zahlungsschwierigkeiten hat, sagen doch alle: ‚Das krieg‘ ich doch irgendwie gebackten. Do it yourself, selbst ist der Mann, das schaff‘ ich schon irgendwie.‘ Da fehlt irgendwo unterwegs irgendwas was erkennt, da gibt es Probleme, da droht ein Wohnungsverlust, da muss ein Zettel hin: ‚Du hast Probleme, wende dich mal an die und die, die können helfen.‘“

<sup>10</sup> Dafür ist der Fall der Essener Tafel, die aufgrund der begrenzten Kapazitäten und aufkommender Konkurrenzen zwischen den Nutzergruppen zeitweise nur Bedürftige mit deutschem Pass aufnahm und den Zugang für Flüchtlinge erschwerte, ein beredtes Beispiel.

Auch ein separater „Ansprechpartner bei der Stadt“

wäre aus Sicht der Befragten hilfreich.

Nach den Befunden der Hannoveraner Milieuforscher\*innen kann die Schaffung von Gelegenheiten für die ‚unterprivilegierten Volksklassen‘ nicht hoch genug veranschlagt werden. So fasst z.B. Vester (2015) verschiedene empirische Studien dahingehend zusammen, dass sich die Angehörigen der unterprivilegierten Volksmilieus bewusst seien, „dass sie nur geringe Ressourcen an ökonomischem, kulturellem und sozialem Kapital haben und sich ohne fremde Hilfe nur schlecht behaupten können. (...). Die Angehörigen der Milieus sind sich der Risiken, destabilisiert und stigmatisiert zu werden, sehr bewusst und kultivieren eher die flexible Nutzung von Gelegenheiten, die Anlehnung an Stärkere und die Investition in hilfreiche persönliche Beziehungen“ (ebd.: 175). Sie würden Strategien der Anlehnung und Gelegenheitsnutzung bevorzugen, die ihrer unsicheren und machtlosen Lage angepasst seien (ebd.: 175) und eine große Bereitschaft aufweisen, „sich für ernstgemeinte Hilfe zu öffnen“ (Vester 2015: 178). Die Forderung der Befragten, die Informationsvermittlung über das eigene soziale Netzwerk innerhalb der Szene auf ‚Stärkere‘, wie z.B. Vermieter und städtische Vertreter\*innen auszuweiten, passt da sehr gut ins Bild.

Zur Steigerung des Bekanntheitsgrades der Opferhilfebüros schlägt eine Befragte das Anbringen großer Werbeschilder auch vor den Einrichtungen vor. Dadurch erweitere sich das Wissen über die Einrichtung ganz allgemein und Menschen, „denen gar nicht unbedingt was passiert ist“, könnten das Wissen an andere weitervermitteln.

D: „Ich würd' mehr Werbeschilder machen (...). Ja, oder halt, allein dadurch wird man ja schon aufmerksam. Allein dadurch, wenn man jetzt z.B. unten am Eingang ein Schild sieht: Opferhilfebüro, wenn man hier im Haus in irgendeinem der anderen Büros arbeitet und man kriegt dann mit, dass irgendeinem Bekannten was passiert ist, dann ist das vielleicht eher präsent.“

Insgesamt zeigen die Gespräche mit den Nutzer\*innen, dass von einer Niedrigschwelligkeit, was den Zugang zu wichtigen Informationen über niedrigschwellige Einrichtungen und Hilfsangebote betrifft, kaum die Rede sein kann. Broschüren, Internetauftritte und Flyer verlangen einem Teil der Hilfesuchenden ein ökonomisches und kulturelles Kapital ab, das von ihnen nicht unbedingt mitgebracht wird. Nach den vorliegenden Befunden haben es Sozialarbeiter\*innen bisher versäumt, Wege der niedrigschwelligen Wissensvermittlung zu finden, die eine Passung zu den Lebenswelten der Adressat\*innen beinhalten. Zwar sind die Befragten mittlerweile umfassend informiert. Der Zugang zum Wissen über die Einrichtungen – die Wohnungslosentreffs und die Tafeln – scheint aber doch ein langwieriger Prozess und eher das Produkt zufälliger loser Begegnungen oder wie im Falle der befragten ‚Opfer‘ Resultat ihres Anzeigeverhaltens bei der Polizei gewesen zu sein. Was aber ist mit all jenen Opfern, die aus Scham den Weg zur Polizei meiden? Und was ist mit den Menschen ohne Wohnung, die isoliert sind und keine losen Kontakte zu Ihresgleichen unterhalten? Nicht zuletzt erweist sich auch das Zurückgeworfensein auf die Eigengruppe als Barriere.

### **3.2.2 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS RÄUMLICHE NÄHE VON HILFSEINRICHTUNGEN**

Niedrigschwelligkeit meint in räumlicher Hinsicht u.a. das Herstellen von räumlicher Nähe zur Klientel. Hilfen sollen nach Möglichkeit nicht zentralisiert, sondern dort angeboten werden, wo sie benötigt werden, d.h. in unmittelbarer Nähe zu den Orten, an denen sich potenzielle Adressat\*innen – Wohnungslose, Arme, Drogenabhängige etc. – aufhalten (Simon 2011). Sie sollen räumlich gut erreichbar und behindertengerecht sein (Mayrhofer 2012: 162). Die Klient\*innen sollen ihr vertrautes Lebensumfeld nicht verlassen müssen, wie das z.B. im Idealfall bei der aufsuchenden Sozialen Arbeit der Fall ist. Im Zusammenhang mit der räumlichen Dimension

von Niedrigschwelligkeit kommt den gemeinwesen- und sozialraumorientierten Hilfsangeboten eine besondere Bedeutung zu, z.B. wenn entsprechende Einrichtungen im Lebensumfeld der Betroffenen angesiedelt werden. Gemeinwesenarbeit richtet sich an alle Bewohner\*innen eines Gemeinwesens als Zielgruppe und nicht nur an Personen mit Hilfebedarf. Dies hat zur Folge, dass Angebote nicht primär auf eine persönliche Hilfeleistung ausgerichtet sind, sondern umfassender die Weiterentwicklung des Gemeinwesens beinhalten, während personenbezogene Hilfen nebenher erfolgen (ebd.: 165).

Nach Auskunft der meisten Befragten ist der Anspruch des Findens und der guten Erreichbarkeit für die von ihnen genutzten Einrichtungen eingelöst:

A: „Es war ziemlich einfach den Laden hier zu finden.“

Oder:

Z: „Die Lage ist gut.“

Oder:

D: „Ich finde, es ist gut zu erreichen (...). Ich hab', ich bin jemand, der gibt das bei Google Maps ein. Ich denke es ist gut zu finden, auch wenn man dann einfach nur 'ne Wegbeschreibung hat. Ich komme aus X (Ort). Also was bin ich jetzt gefahren, vielleicht 34 km oder so, es geht.“

Oder:

W: „Es war nicht schwer zu finden. Ich wohne hier ganz in der Nähe.“

Interessanterweise spielt die räumliche Nähe zwischen Einrichtung und Wohnstandort bzw. Aufenthaltsort für die von uns Befragten gar keine so große Rolle. Sie sind durchaus bereit, größere Anfahrtswege in Kauf zu nehmen, d.h. längere Wegstrecken mit dem Fahrrad oder dem Bus zurückzulegen:

A.: „Das ist mir völlig mumppe. Ich bin Fahrradfahrer. Ob die (Einrichtungen) in der X (Straßenname) stehen, oder sonst wo ist mir wurscht. Ich bin sowieso unterwegs. Ich fahre jeden Morgen normalerweise 6 Kilometer bis hier

her. Und wenn's 10 wären, wäre es auch egal, das ist 'ne Sache der Gewöhnung.“

Die Befragten sehen sogar Vorteile einer größeren Entfernung zwischen eigenem Wohnstandort bzw. Aufenthaltsort und Standort der Einrichtung, z.B., dass Entfernung Distanz schaffen könne. An diesem Beispiel wird erkennbar, dass Niedrigschwelligkeit immer auch bedeutet, dass Nähe-Distanz-Verhältnis im Sinne der Klient\*innen auszuloten:

I: „Wie wäre das denn, wenn die Sozialarbeiterinnen zu dir kommen?“

D: Das wäre mir glaub' ich zu nah.“

Viel wichtiger als die Wegstrecke ist den Befragten die subjektiv wahrgenommene Attraktivität der Einrichtung der Sozialen Arbeit, d.h. ob sie die Räumlichkeiten mögen, ob sie mit der Einrichtung, vor allem aber den dort tätigen Sozialarbeiter\*innen vertraut sind, ob sie mit ihnen zurechtkommen und dort ihre Kumpels treffen. Ein Befragter berichtet, dass er wegen der Vertrautheit mit der Einrichtung nicht die naheliegende Wohnungslosenhilfe nutze, sondern lieber eine 20-minütige Busfahrt in Kauf nehme, „weil ich von Anfang an hier bin und ich kenne die Leute hier. Will nicht wieder was Neues suchen.“ Auch der Nutzer der Tafel ist regelmäßig 25 Kilometer mit dem Bus unterwegs und findet den Standort trotz der langen Anfahrt „in Ordnung“, weil er sich dort auskennt.

K: „Der Standort ist hier schon in Ordnung. Ich komme mit dem Bus. Also ich hab' 'ne gute Busverbindungen. Lohnt sich trotzdem, ist ok!“<sup>11</sup>

Besonders die ihnen gegenüber gezeigte Aufmerksamkeit und das Bemühen der Sozialarbeiter\*innen bei der Lösung der Probleme zu helfen, ist entscheidend für die Wahl der Einrichtung, weniger die Entfernung.

<sup>11</sup> Er berichtet, dass die Tafel für Menschen, die nicht in der Lage seien, die Einrichtung persönlich aufzusuchen, eine „sogenannte Seniorentour“ anbiete. Einmal in der Woche würden unter Berücksichtigung der Wünsche der Kund\*innen Lebensmittelkisten an ältere und kranke Menschen in der Stadt ausgeteilt. Voraussetzung für die Anlieferung sei, dass die Bezieher\*innen ein ärztliches Attest vorlegten.

W: „Für diesen Standort hier. Die haben sich vorgestellt und was für Aufgaben die haben und das beflügelte mich auch so ein bisschen und ich kam mir auch so gleich... die haben sich muss ich sagen, ganz doll bemüht und wirklich reingehängt auch und ich will mal sagen, der erste der eigentlich sich mal richtig ein Ohr für gemacht hat für mein Problem.“

Tessin nennt Orte mit diesen Eigenschaften Wohlfühl-Orte. Ein Wohlfühl-Ort sei u.a. ein vertrauter Ort, „weil ein neuer, fremder, noch unbekannter Ort natürlich oft eine mehr gezielte Aufmerksamkeit“ (2008: 35) verlange, und damit u.U. nicht entlastend sei. Als entlastend empfinden es einige Befragte auch, wenn dort vorwiegend Sozialarbeiterinnen arbeiten (Kap. 3.2.5). So berichtet die Befragte der Opferhilfe, dass es für sie von zentraler Bedeutung war, von einer Frau beraten zu werden und keinesfalls von einem Mann. Dies hatte für sie oberste Priorität und war viel wichtiger als die Entfernung zur Einrichtung.

D: „Ich hab' erstmal halt dann geguckt, was ist so bei mir in der Nähe eigentlich. Und hab' dann so verschiedene... da waren auch noch andere Organisationen drauf und ich hab' dann mir die Internetseiten von den Organisationen angeguckt und hab' dann gedacht: Nee. Was mich z.B. in X (Stadt, in der sie wohnt) abgeschreckt hat, die einzige Organisation, die da war, bestand aus vier Männern und zwei Frauen.“

Je größer die Entfernung, desto eher sei auch die Anonymität (Kap. 3.2.8) gewährleistet. Eine Einrichtung in allzu großer Nähe der Wohnung berge dagegen die Gefahr, von den Nachbarn beim Betreten der Einrichtung gesehen zu werden:

D: „Das wäre noch weiter weg, aber das wäre für mich ok. Mir ist das sowieso eigentlich auch ganz lieb, dass es nicht direkt in X (Stadt, in der sie wohnt) ist. Falls doch mal irgendwie was nach außen dringt. Weil ich hatte das nämlich schon mal, dass ich mich mit 'ner Sache, die damals in der Ausbildung gelaufen ist, an die Seelsorge gewandt habe und dass halt auch meine damalige Gemeinde betroffen hat und letztendlich derjenige sich nicht an seine Schweigepflicht gehalten hat. Und das ging dann richtig schön in X rum. Wo ich dann sagte: 'Nee, das brauche ich nicht wieder.' Ja, und deshalb wollte ich auch erst, wollt' ich mich erst nirgendwo melden.“

Insgesamt ist festzuhalten, dass Niedrigschwelligkeit als gute Erreichbarkeit der Angebote und

Einrichtungen der Sozialen Arbeit nach Auskunft der von uns Befragten gewährleistet zu sein scheint. Da hinzugelangen, wo es Angebote gibt, scheint ohnehin nicht ihr Problem zu sein. So ergibt sich aufgrund der Interviews der Eindruck, dass es sich bei einem Teil der Nutzer\*innen niedrigschwelliger Angebote um sehr mobile Individuen zu handeln scheint, die – gelegentlich orientiert – die diversen Hilfsangebote relativ unabhängig von deren Lage zu nutzen scheinen.

Interessant ist, dass für die Befragten die Erreichbarkeit der Einrichtung gegenüber anderen Präferenzen, die das soziale Nähe-Distanz-Verhältnis betreffen, zurücktritt und für sie nicht die zentrale Rolle zu spielen scheint. Die personelle Besetzung, die Gewährleistung von Anonymität (als Wunsch nach mehr Distanz) und allem voran die Vertrautheit mit der Einrichtung und den Sozialarbeiter\*innen (als empfundene soziale Nähe), deren Eingehen auf ihre persönlichen Anliegen, all das scheint für die Nutzer\*innen viel wichtiger zu sein als die gute Erreichbarkeit. Die niedrigschwelligen Einrichtungen werden – jedenfalls für die Nutzenden, die mobil sind – nicht dadurch attraktiv, dass sie günstig zu erreichen sind, sondern dadurch, dass sich die Adressat\*innen darin zurechtfinden und dass ihnen dort geholfen wird. Andere Ansprüche der Nutzenden an niedrigschwellige Einrichtungen lassen somit die Bedeutung räumlicher Nähe in den Hintergrund treten. Das zeigt: Nicht alle Kriterien, die Expert\*innen wie z.B. Mayrhofer (2012) mit einer gelingenden niedrigschwelligen Sozialen Arbeit verknüpfen, sind auch in gleicher Weise für die Adressat\*innen relevant.

### **3.2.3 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS UNBÜROKRATISCHE HILFE**

Die Inanspruchnahme höherschwelliger Angebote des Sozialstaates ist meistens an Voraussetzungen bzw. Nachweise gebunden, z.B. in Form von Abschluss- und Arbeitszeugnissen oder Krankenbescheinigungen, einem ärztlichen

Attest, eines Erwerbsunfähigkeitsnachweises, eines Personalausweises, einer Arbeits- oder Gehaltsbescheinigung oder eines Hartz-IV-Belegs. Wer z.B. Arbeitslosengeld beanspruchen möchte, muss Personalausweis, Lohnsteuerkarte, frühere Leistungsnachweise des Job-Centers, ggf. das Kündigungsschreiben, Sozialversicherungsausweis und eine Kontoverbindung vorlegen. Um Elterngeld nach dem BEEG (Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz) zu beantragen, benötigt man neben dem entsprechenden Antrag die Geburtsbescheinigung seines Kindes, eine Kopie der Personalausweise beider Elternteile, Bewilligungs- oder Ablehnungsbescheid über Mutterschaftsgeld der gesetzlichen Krankenkassen vor und nach der Entbindung, Nachweise zum Erwerbseinkommen sowie eine Arbeitszeitbestätigung des Arbeitgebers im Bezugszeitraum. Je nach Einzelfall können weitere Unterlagen dazu kommen (Süddeutsche Zeitung 2014). Beim Mutterschaftsgeld als eine weitere Leistung für Familien muss den Krankenkassen sogar ein ärztliches „Zeugnis über den mutmaßlichen Tag der Entbindung“ vorgelegt werden (so die AOK o.J.). Weitere Leistungen für Familien, wie z.B. das Kinder- oder das Betreuungsgeld, der Unterhaltsvorschuss oder der Kinderzuschlag, machen deutlich, dass es sich bei den genannten Beispielen um keine Sonderfälle handelt, sondern sie sich vielmehr in eine bürokratiegeprägte Leistungslandschaft in Deutschland einreihen. Bedürftige müssen beweisen, dass sie Hilfe benötigen (Becker 2011: 166). Bescheinigungen dienen dazu, eine Bedürftigkeit zu definieren und Hilfen zu legitimieren. Bescheinigungen sind wichtig als Mittel der Selektion, denn sie setzen Grenzen zwischen denen, die eine Hilfe beanspruchen dürfen und jenen, die davon ausgeschlossen werden.

Ganz anders – voraussetzungsloser – soll sich dem Anspruch nach der Zugang zu den Angeboten im Bereich der niedrigschwelligen Arbeit gestalten. So ist niedrigschwellige Soziale Arbeit mit dem Anspruch verknüpft, Hilfe zu leisten, ohne dass

Menschen durch das Vorlegen von Bescheinigungen und Dokumenten Hürden überwinden müssen. Ihre Leistungsberechtigung soll dem Anspruch nach nicht kontrolliert werden. Niedrigschwellige Soziale Arbeit bedeutet „eine rasche und unbürokratische Hilfe“ (Stark 2012: 2). Jeder ist willkommen ohne ‚Wenn‘ und ‚Aber‘. Ein Leben in Würde zu führen, heißt auch, den Menschen ihre Not zu glauben. Die Verantwortlichen legen quasi das Kriterium der Bedürftigkeit bzw. Anspruchsberechtigung als Selbstdefinition in die Verantwortlichkeit der potenzielle Adressat\*innen.

Die bürokratische Voraussetzungslosigkeit ist nach den Schilderungen der Befragten je nach genutzter Einrichtung in unterschiedlicher Weise gewährleistet. Die verschiedenen Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe, die die Befragten nutzen, sind nach ihrer Auskunft für alle offen und die Nutzung ist an keinerlei Voraussetzungen gebunden. „Hier ist ja auch keine Hilfestelle, hier ist ja nur ein Aufenthalt“. Selbst Menschen, die nicht zur Zielgruppe der Einrichtung zählen, sondern nur Kaffee trinken wollten, hätten Zugang. Bestes Beispiel sei ein Nutzer, der sich einen Schabernack gemacht und allen möglichen Leuten auf der Straße einen Tagestreff der Wohnungslosenhilfe als Möglichkeit der kostenlosen Kaffeeausgabe angepriesen habe. An diesem Beispiel wird deutlich: Auch wenn Besucher nicht zur intendierten Klientel der Einrichtung gehören, hätten sie Zugang erhalten.

I: „Müssen Sie irgendwelche Voraussetzungen erfüllen, damit Sie hier sein dürfen? Irgendetwas ausfüllen? Irgendwelche Unterlagen?“

A: Nein. Wir haben hier sogar jemanden gehabt, der hat wohl irgendwelche Leute auf der Straße angesprochen: ‚Möchten Sie Kaffee trinken? Ich weiß, wo es einen umsonst gibt.‘ Die kamen dann alle her.“

Selbst Wohnungslosigkeit sei keine notwendige Voraussetzung, um den Tagestreff der Wohnungslosenhilfe zu nutzen, berichten die Befragten. Menschen, die eine Wohnung haben, die aber „persönliche Probleme haben oder de-

nen irgendetwas auf dem Herzen liegt“, könnten die Einrichtung genauso nutzen. Wer jedoch für die Nacht eine Unterkunft suche, benötige aus abrechnungstechnischen Gründen eine Bescheinigung des Wohnungsamtes. Manchmal gehe es aber auch ,ohne‘:

Z.: „Dass man halt' preiswert bis umsonst einfach so ohne 'n Zettel vom Wohnungsamt oder irgendwas, 'ne. Dazu muss man sich ja erstmal in der Stadt erstmal melden oder ein beglaubigtes Postfach haben, dass man einen Nachweis hat, dass man sich hier immer aufhält. Und erst dann kriegt man 'nen Zettel von der Stadt und erst dann kann man dauerhaft in 'ne Unterkunft.

Also Wetter scheiße, jetzt fahr' ich mal in die Unterkunft, geht halt nicht, lassen einen nicht rein, 'ne. Weil du den Scheiß-Zettel nicht hast! Die haben halt rumtelefoniert und dann, er braucht 'ne Zuweisung um in die Notunterkunft zu kommen.

I: Mit Zuweisung meinen Sie?

Z: Vom Wohnungsamt 'n Zettel. Dabei geht's wieder nur darum, wer bezahlt das. Das sind Bürokratenprobleme. Hätte er mich gefragt, hätte ich gesagt: 'Komm mit! ' Hätte die Security gesagt: 'Blablabla, lass' mich in Ruhe, geh' rein.' Aber er darf ja eigentlich nicht. Also ich bin halt hartnäckig geworden. Ich hab' die Zuweisung nicht, wann komm' ich da schon mal hin. Die kennen mich halt, die ein oder andere Security und lassen mich rein, weil 'se wissen, morgen kommt der nicht wieder, übermorgen kommt er nicht wieder.“

Unbürokratische Hilfe kann nach Aussagen der Befragten auch bedeuten, dass die Mitarbeiter\*innen der Wohnungslosenhilfe ihnen umgehend bei der Lösung ihrer Probleme helfen. Dann handelte es sich zumeist um „Probleme mit dem Sachbearbeiter vom Arbeitsamt“, um Schulden oder um eine Wohnungskündigung. Die Mitarbeiter\*innen hätten sie zunächst beruhigt und dann auf dem ,kurzen Dienstweg‘ die Probleme für sie gelöst:

B: „ ‚Mal ruhig, ne.‘ Und: ‚Wir helfen dir schon.‘ “

A: Sie dann: ‚Ach, die ist das. Ruf' ich mal an.‘ Kurz angerufen: ‚Äh, ja, machen wir dann in Ratenzahlung. Ja, 15€ sind in Ordnung, machen wir.‘ Auf diese Weise waren wir bei 15€ Monatszahlung. Nach nicht ganz 4 Jahren war der ganze Kram weg.

C: Meine Bemühungen brachten nichts, hab' das (dem Mitarbeiter) gegeben: ‚Ich hab' da 'ne andere Telefonnummer, ich ruf' da mal an. Stell' diesen Schrieb mal ab, das brauch' er nicht.

Etwas anders gestaltet sich der Zugang zur Opferhilfe. Grundsätzlich setzt die Opferhilfe keinerlei Nachweise einer Schädigung, wie z.B. das Stellen einer Strafanzeige voraus. Nach §2 Abs. 1 ihrer Satzung (2011) soll die Opferhilfe Opfern von Straftaten helfen, sie in ihren Interessen unterstützen und ihnen Schutz gewähren. Sie ist gegründet worden, um dies über die gesetzlichen Leistungen und die Hilfen, die andere Opferhilfeeinrichtungen erbringen und sich in der Regel voraussetzungsvoller gestalten, zu gewährleisten und weitergehende und tiefgreifende Hilfen zu initiieren. Die Bürokratie ist zumeist schon im Vorfeld durch andere Institutionen wie der Polizei erledigt worden.

I: „Und wie ist das mit bürokratischem Aufwand? Durch die ganzen anderen Anlaufstellen, wo viel passiert mit Sachen ausfüllen usw., wie ist das hier bei der Opferhilfe?“

W: „Nein gar nicht mal, nein. Im Grunde genommen ist das ja schon alles, die ganzen Aussagen, das wurde ja sozusagen bei der Polizei bei der Anzeige abgegeben und denn hat man ja da nochmal ein Schreiben gekriegt von der Justiz und dann wurde das ja auch nochmal. Das sind ja Akten sozusagen, die liegen ja irgendwo und da konnte ja Frau X von der Opferhilfe ja Zugriff drauf haben. Man hat sozusagen die Vollmacht unterschrieben und da konnte sie sich ja selbst auch nochmal schriftlich so das Bild machen, was ich denn nochmal schriftlich ausgeführt habe.“

Der Schwerpunkt liegt auf der Beratung und Begleitung der von Straftaten betroffenen Menschen. Opferhelfer\*innen leisten Krisenintervention, wenn akuter Handlungsbedarf besteht, führen Entlastungsgespräche, begleiten Opferzeug\*innen zu Gerichtsverhandlungen und Behörden, wie z.B. dem Sozialamt, der Polizei o.Ä., heißt es in einem ihrer Flyer, mit dem sie über ihr Leistungsspektrum informieren. Weiterhin stehen sie in Kontakt zu weiteren involvierten Personen, Ärzt\*innen und Anwalt\*innen, unterstützen beim Stellen von Anträgen und informieren ihre Adressat\*innen über ihre Rechte. Dieses zwar breit gefächerte aber dennoch themenspezi-

fisch klar umrissene Aufgabenspektrum zeigt allerdings, dass es sich bei der Opferhilfe um ein spezialisiertes Angebot handelt und nicht um einen offenen und spontan zugänglichen Treff. So heißt es bspw. in den Qualitätsstandards der Opferhilfe, dass sich „der Terminus „Opfer“ (...) ausschließlich auf Personen, die als Geschädigte, Verletzte oder geschädigte Zeuginnen und Zeugen im Sinne des StGB oder der StPO (bezieht, d.V.)“ (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2017: 7).

Die Opferhilfe kann auch als eine niedrighschwellige Alternative oder zwischengeschaltete Instanz zu professioneller therapeutischer Hilfe fungieren, welche oft mit längeren Wartezeiten bis zum Erstgespräch einhergehen kann (Kap. 3.2.4). Ist diese Hürde der Terminfindung genommen, so steht der Inanspruchnahme von beraterischer Hilfe nichts mehr entgegen.

Anders gestaltet es sich allerdings bei finanziellen Hilfen. Zum einen haben Opfer von Straftaten in Niedersachsen die Möglichkeit, finanzielle Hilfen aus den untergeordneten Opferhilfefonds auf regionaler Ebene zu erlangen. Entscheidungsgewalt darüber haben die jeweiligen Regionalvorstände. In §6 Abs. 3 der Satzung (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2011) heißt es, dass „nur Personen, die den ihrem Schaden zugrundeliegenden Sachverhalt glaubhaft gemacht haben und bereit sind, einen zumutbaren Beitrag zur Verfolgung des Anspruchs gegen den Täter zu leisten, (gefördert werden, d.V.). Zur Glaubhaftmachung wird in der Regel die Erstattung einer Strafanzeige erforderlich sein.“ Nur Soforthilfen bis zu einer Höhe von 250,- € pro Einzelfall, die keinen zeitlichen Aufschub dulden, können unbürokratisch beantragt werden (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2016: 3). Zum anderen hilft die Stiftung Opferhilfe aber auch bei Anträgen auf Leistungen für Gewaltopfer nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG). Aber auch hier muss grundsätzlich eine Strafanzeige erfolgen. Neben dem entsprechenden Antrag und einer Kopie

des Personalausweises/Reisepasses können weitere Unterlagen und Angaben, wie z.B. die Anschrift des Arbeitgebers, Angaben zur zuständigen Berufsgenossenschaft/Unfallkasse, bei Ansprüchen auf Leistungen gegenüber Dritten entsprechende Belege, u.v.m. notwendig werden. Grundsätzlich sind Angaben zur Tatzeit und zum Tathergang sowie zu Schädigungen durch die Gewalttaten unumgänglich (Bundesministerium für Arbeit und Soziales o.J.). Insofern gestaltet sich also finanzielle Hilfe deutlich bürokratischer. Wenn auch „im Interesse eines wirksamen Opferschutzes (...) über Entschädigungsanträge möglichst schnell (entschieden werden soll, d.V.)“ (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2016: 5), gestalten sich Hilfen, die auf reiner Beratung und Beistand basieren jedoch deutlich schneller und niedrighschwelliger.

Auch die Tafel erfüllt den Anspruch der Niedrighschwelligkeit nicht unumschränkt, denn mittlerweile ist der Bezug von Lebensmitteln an die Vorlage einer Hartz-IV-Bescheinigung gebunden. Damit sollen Menschen, die sich – bemessen an vermeintlich objektiven Kriterien – nicht in einer ökonomischen Notlage befinden, von der Nutzung ausgeschlossen werden. „Ausgangspunkt der Tafelarbeit ist eine Bedürftigkeit(sprüfung), die in den Augen der Tafel dadurch zustande kommt, weil die rechtlich zugesicherten Sozialleistungen und die sich daraus erschließende Sozial- und Arbeitsmarktpolitik unzureichend sind, um Ansprüche an subjektive Bedürfnisse oder aber auch an gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen“ (Becker 2011: 158). Einen rechtlichen Anspruch auf das Tafelangebot gibt es aber nicht (ebd.).

Die Nutzung der Tafel setze – so auch unser Befragter – voraus, dass sich die Nutzungswilligen zunächst einmal den Hartz-IV-Beleg beschaffen müssten. Dies werde in der Einrichtung auch kontrolliert:

K: „Dann hat man die Unterlagen vorgelegt, da geht draus hervor: die Person hat nicht genug Geld. Und das wurde dann überprüft, aufge-

schrieben, auch wie viel Personen, eine Person, dafür hat man dann bezahlt und dann hat man da die Sachen gekriegt.“

Tafelbesucher\*innen müssen eine Bedürftigkeitserklärung vorlegen, die noch dazu ständig aktualisiert werden muss. Weiterhin ist eine Einkommensbescheinigung erforderlich (Amtsblatt des Vogtlandkreises 2013: 13). So heißt es z.B. auf der Homepage einer Ausgabestelle: „Gehen Sie zu der Ausgabestelle, die für Ihren Wohnbezirk zuständig ist. Zeigen Sie dort Ihren Hartz IV-, Arbeitslosen- oder Rentenbescheid bzw. Ihren Einkommensnachweis sowie Ihren Personalausweis (...). Die Ausgabestelle notiert Ihre Daten, damit Sie Ihren Bescheid nicht jede Woche vorlegen müssen. Außerdem wird hin und wieder kontrolliert, ob Bedürftige versuchen, in mehr als einer Ausgabestelle an Waren zu kommen. Im Rahmen der Kirchengemeinden ist der Datenabgleich datenschutzrechtlich zulässig“ (So funktioniert die Ausgabe, o.J.).

Bei der Tafel wird also nach einer Fremddefinition von Bedürftigkeit verfahren. Die Hartz-IV-Bescheinigung ist Voraussetzung für die Ausstellung eines Tafel-Ausweises, der zur Nutzung der Angebote berechtigt. Der Hartz-IV-Bescheid gilt als institutionalisierter Maßstab für eine Bedürftigkeit und ist eine Art öffentliche Offenbarung von Not.

I: „Was für Voraussetzungen bestehen hier, dass man hier überhaupt Lebensmittel bekommen kann?“

K: Der Bescheid ist von Hartz-IV, was ich von Hartz-IV bekomme. Den muss man hier vorlegen (...). Hauptsächlich ist es da vom Jobcenter da der Schein.“

Doch was bedeutet das für die Nutzer\*innen? Hier setzen bürokratische Hürden den am Angebot interessierten Menschen Grenzen. Wer sich z.B. schämt oder Angst vor Behörden hat, der hat nicht nur bürokratische, sondern zusätzlich auch noch psychisch-emotionale Hürden zu überwinden. Hinzu kommen Etikettierungsprozesse (Sack 1979), denn durch die

bürokratische Belegpflicht wird die eigene missliche Lage der Hilfsbedürftigen nun auch noch amtlich ‚abgesegnet‘, d.h. die Hilfsbedürftigkeit wird den Betroffenen als abweichendes Verhalten zugeschrieben. Schlimmstenfalls wird dadurch deren subjektive Identitätsauffassung negativ beeinflusst.

Noch vor Jahren war die kostengünstige Abgabe von Lebensmitteln an keinerlei bürokratische Voraussetzungen gebunden.

K. „Ausweis gab's erst später, glaube 2012 kam der auf. Wo man die Hartz-IV-Bescheinigung vorlegen musste, dann hab' ich dann den Bescheid bekommen.“

Busche-Baumann (Hg. 2008) hat zu der Zeit ihre qualitative Studie von Besucher\*innen einer Kaltessenausgabe in Hildesheim durchgeführt. Sie belegt, wie wichtig es den Nutzer\*innen war, dass sie ihre Bedürftigkeit nicht zu dokumentieren brauchen. „Viele sind arm, ohne Aussicht auf Arbeit. Viele schämen sich deswegen, zögern die Inanspruchnahme von Hilfe lange hinaus, solange bis es nicht mehr geht. Doch die Scham bleibt. Der Gang zum Guten Hirt ist mit dem Selbstkonzept kaum zu vereinbaren (...). Verschiedene Strategien werden angewandt, um zu überleben, um nicht zu verkommen, zumindest nicht allzu sehr und nicht allzu schnell. Das Letzte ist zumeist, zum Guten Hirt zu gehen, denn dieser ist in der Vorstellung ganz unten, dort, wo niemand hin will. Doch der Hunger zwingt sie, Hilfe zu suchen. Beim Guten Hirt erhalten sie für einen Euro eine Tüte mit Lebensmitteln. Die Menschen müssen ihre ärmliche und für sie beschämende Situation nicht dokumentieren. Ihre Bedürftigkeit (müssen sie nicht nachweisen, sie, d.V.) wird ihnen geglaubt. Diese Form der Achtung erleichtert ihnen den Gang zum Guten Hirt“ (ebd.: 9, 20), so lautet ein Hauptergebnis der Studie. „Es ist ein Angebot, das den Menschen zugewandt ist. Ihre Armut wird nicht angezweifelt, überprüft und kontrolliert. Ausnahmslos haben alle Befragten betont, dass sie sich dadurch akzeptiert, wertgeschätzt und respektvoll behandelt fühlen“ (ebd.: 20). Noch heute

gewähren der gute Hirt und andere Einrichtungen der Kirche in Hildesheim, wie z.B. die Vinzenerinnen, unbürokratische Hilfe.

Insgesamt lässt sich aufgrund dieser Beispiele festhalten, dass die Voraussetzungslosigkeit der Nutzung als zentrales Merkmal von Niedrigschwelligkeit nicht für alle Angebote gilt. Während die Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe nach Aussagen der Nutzer keine bürokratischen Hürden beinhalten und in dieser Hinsicht für alle offen sind, erfolgt die kostenlose Abgabe von Lebensmitteln durch die Tafel nur an jene, die ihre finanzielle Notlage durch eine Hartz-IV Bescheinigung belegen können. Auf der einen Seite gelingt es damit, die Zielgruppe der Tafel zu definieren und Menschen, die den Kriterien nicht entsprechen, von der Teilhabe auszuschließen. Auf der anderen Seite werden damit – unintendiert – auch Schwellen für potenzielle Adressat\*innen errichtet, die sich in einer ökonomisch prekären Lebenslage befinden und anspruchsberechtigt wären, die sich ihre ‚Misere‘ aber z.B. aus Schamgefühl nicht auch noch attestieren lassen wollen. Eine Dokumentation der prekären Lebenslage als Voraussetzung für eine Hilfe verstärkt die empfundene Bloßstellung um ein Vielfaches.

In der Opferhilfe verhält es sich ambivalent. Zum einen möchte sie, so heißt es in ihrem Leitbild „unbürokratisch und schnell“ (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2017: 8) helfen. Das erreicht sie u.a. durch ein kostenloses Angebot der Beratung, welches an keine Voraussetzungen außer einer Terminvereinbarung und thematischen Passung des Anliegens, geknüpft ist. Zudem ist sie im Hilfeprozess oft nicht die erste Instanz. So sind Polizei und z.T. auch Anwälte zeitlich früher in die Situation der Adressat\*innen involviert. Sie nehmen Personalien und Zeugenaussagen auf, rekonstruieren den Tathergang und leiten rechtliche Prozesse in die Wege. Somit ist ein Großteil der Dokumentation und bürokratischen Arbeit bereits erledigt und die Opferhilfe kann sich – im besten Fall – deutlich mehr auf die persönlichen

Problemlösungen fokussieren. Zum anderen werden den Adressat\*innen bei finanziellen Hilfen allerdings – wenn auch vergleichsweise geringe – Hürden in den Weg gelegt. Denn Geld gibt es auch hier nicht ‚einfach so‘.

Alles in allem zeigen unsere Befunde das Spannungsverhältnis, in dem sich die niedrigschwellige Soziale Arbeit befindet. Zum einen ist sie eingebettet in „staatlich verfasste Bürokratien“ (Beckmann 2009: 111) und damit orientiert an tendenziell starren Vorgaben auf Seiten des Staates. Zum anderen möchte sie aus ihrem Professionsverständnis heraus niedrigschwellig und lebensweltorientiert sein. Bereits und vor allem seit den 1970er und 1980er Jahren wird die zunehmende Bürokratisierung der Sozialen Arbeit kritisch hinterfragt. „Die Verwandlung von lebensweltlichen Problemen zu bürokratisch handhabbaren Fällen stellte in dieser Perspektive ein wesentliches Professionalisierungshemmnis dar“ (ebd.: 111). Vergessen darf man bei allen Forderungen nach niedrigschwelligen und unbürokratischen Konzepten der Hilfeleistung jedoch nicht, welche Vorteile sich auch aus bürokratischen Strukturen ergeben (können). So beschrieb Max Weber (1972) die Bürokratie als einen entscheidenden Fortschritt der Menschheit – weg von willkürlichen Handhabungen in Einzelfällen hin zu rationalen und effizienten Entscheidungen. Nach Weber ermöglicht erst die Bürokratie die Durchsetzung demokratischer Prinzipien. Beschränkte Zuständigkeiten, Amtshierarchie, schriftliche Dokumentationen und Aktenführung führen zu längeren Entscheidungswegen und zu mehr und aufwendigeren Arbeitsschritten, aber sie ermöglichen eben auch sachliche und präzise Aufgabenerledigung (Bonazzi 2014: 185ff.). Große Ermessensspielräume von fachlich autonom arbeitenden Sozialarbeiter\*innen, die Entscheidungen individuell und unabhängig von Kontrollinstanzen treffen, scheinen auf den ersten Blick niedrigschwelliger, bergen jedoch auch das Potenzial für Willkürlichkeiten und Ungleichbehandlungen. Problematisch ist eine

starke Bürokratie nur, wenn sie „sich schließlich gegen den Menschen (wendet, d.V.)“ (ebd.: 190). So beschreibt z.B. auch Beckmann (2009): „Eine vollständige Bürokratisierung aller Lebensbereiche führt zu einer wachsenden Uniformität der Menschen“ (S. 92). Dass die Befragten deutlich weniger Unmut gegenüber vorherrschenden bürokratischen Strukturen äußerten als wir im Vorhinein annahmen, diese tendenziell eher als gegeben hinnehmen und nicht von Grund auf hinterfragten, könnte darauf hindeuten, dass bürokratische Barrieren nicht unbedingt nur negativ bewertet werden (müssen), sondern ihre Legitimität eben durch die Sicherstellung demokratischer Prinzipien erhalten und daher – wenn auch unterschwellig – in Kauf genommen werden. Bürokratie hat also immer zwei Seiten und ist nicht von vornherein negativ zu bewerten.

Für Sozialarbeiter\*innen ergibt sich daraus die Forderung nach einem sowohl grundsätzlich konzeptionellen als auch individuell situationsabhängigen sinnvollen Abwägen zwischen solchen bürokratischen Barrieren, die sich tatsächlich als schwellengenerierend erweisen und solchen, die aus oben genannten Gründen sinnvoll und notwendig sind.

### **3.2.4 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS UNMITTELBARE HILFE: JUST-IN-TIME**

Angebote der Sozialen Arbeit, die nicht dem Bereich der Niedrigschwelligkeit zuzuordnen sind, erfordern in der Regel Terminabsprachen. Da sie trotzdem eine breite Masse und ein großes Spektrum an Menschen erreichen möchten, kommt dem Faktor Zeit eine entscheidende Bedeutung zu. Die Optimierung von Zeit als Versuch der Verkürzung und Verdichtung von Handlungsepisoden (Rosa 2005) ist heute auch im Feld der Sozialen Arbeit zentral. „Zeit wird (...) nicht mehr als gegeben hingenommen, sondern entwickelt sich zu einem Objekt bewusster Planung, das als Mittel zur Erreichung von Zwecken eingesetzt werden kann und soll: Wohlüberlegte Handhabung von

Zeit – ihr ‚Management‘ – wird zu einer Forderung der Vernunft, wie sie normativ (...) von Experten – nun der Wissenschaft – vertreten und verkörpert wird“ (Reinbacher 2009: 395). Da das Erfordernis von Arbeitsoptimierung durch Terminvereinbarungen somit scheinbar als einzig „vernünftig“ im Sinne effizienter Zeitgestaltung deklariert und daher in großen Teilen unhinterfragt zu einer Selbstverständlichkeit wird, muss Adressat\*innen, die sich eines anderen – weniger optimierten – Umgangs der Zeit bedienen, nicht entgegengekommen werden. Vielmehr haben sich diese den ‚vernünftigen‘ Strukturen des ‚optimierten‘ Hilfesystems anzupassen. Dies setzt bei den Nutzenden der Angebote allerdings das kulturelle Kapital, Verabredungen eingehen zu können und ein Zeitmanagement eingedenk des Aushaltens von Wartezeiten, voraus. Dies vorauszusetzen kann allerdings problematisch sein. Es kann zu Unverständnis oder sogar Überforderung führen und damit schlicht dazu, dass Adressat\*innen es nicht schaffen, sich dieser Zeitstrukturierung anzupassen. Denn nach Bourdieu ist Zeit etwas Subjektives. Die Beziehung zwischen Habitus und sozialer Wirklichkeit sowie den individuellen Erwartungen an die Zukunft und ihrer Chance gewahr zu werden, bestimmen das Zeiterleben jedes Einzelnen (Bourdieu 2001: 267). Ferner macht Bourdieu „hinter dem Wert der Zeit das Bedürfnis aus, gebraucht zu werden“ (Willmitzer 2004: 194). Es liegt auf der Hand, dass sich dadurch bspw. das zeitliche Erleben von arbeitslosen Männern und Frauen, die einen großen Teil der Zielgruppe sozialarbeiterischer Hilfeleistungen ausmachen, deutlich anders gestaltet. Warten – in diesem Beispiel auf zukünftige Arbeit – führt zu einem „überbewussten Zeitgefühl“ (ebd.: 193). „Warten beinhaltet (außerdem, d.V.) Unterordnung: als Hoffen auf etwas dringend Erwünschtes verändert es auf Dauer, nämlich während die Erwartung andauert, das Verhalten dessen, der sich im Bereich einer, wie es heißt, ‚schwebenden Entscheidung‘ befindet. Folglich ist die Kunst, ‚sich Zeit zu nehmen‘, ‚der Zeit genug geben‘, wie Cervantes sagt, hinzuhalten, zu verträsten, aufzuschieben, ohne allzu sehr

zu enttäuschen, damit die Erwartung selbst nicht zerstört wird, ein integraler Teil der Machtausübung” (Bourdieu 2001: 294; zit. nach Willmitzer 2004: 195). Das Warten von Adressat\*innen sozialarbeiterischer Dienstleistungen auf ihren Termin, das darauffolgende Warten im Wartezimmer darauf, ‚dranzukommen‘, sowie das Warten darauf, dass sich das Gegenüber ihnen zuwendet und sich ihrem Anliegen widmet, kann so einem Prozess des Hinhaltens folgen und damit zur Machtausübung seitens der Sozialarbeiter\*innen führen und von den Wartenden als Abhängigkeit erfahren werden. Aber auch schon die Notwendigkeit der Terminvereinbarung an sich ist problematisch. „Laut Bourdieu entscheidet die Knappheit und damit die Bedeutung, die der Zeit eines Menschen zugestanden wird, über dessen sozialen Wert als Person im Allgemeinen“ (Willmitzer 2004: 196). Somit könnte unterstellt werden, dass höherschwelligere zeitlich optimierte Angebote der Sozialen Arbeit nicht nur weniger niedrighschwellig, sondern tendenziell stigmatisierender sind, weil sich hier Adressat\*innen den ‚kostbaren‘ Zeiten der Sozialarbeiter\*innen anpassen müssen und nicht umgekehrt.

Demgegenüber sollen niedrighschwellige Angebote keine Voraussetzungen in Bezug auf die Zeitdisziplin der Nutzenden stellen. Niedrighschwelligkeit beinhaltet den Anspruch, den Bedürfnissen der Menschen in Notlagen unmittelbar zu entsprechen. Das heißt z.B., dass die Öffnungszeiten der Hilfseinrichtungen den Lebensrhythmen und Bedürfnissen der Menschen mit Hilfebedarf anzupassen sind und dass spontane Hilfesuchen der Adressat\*innen von Seiten der Sozialarbeiter\*innen unmittelbar, d.h. ohne Termine und zeitliche Verzögerungen entsprochen werden soll. Ein spontanes Eingehen auf die Bedürfnisse ist wichtig, denn eine „spontane Lebensführung und Situationsbewältigung“ sowie eine „Konzentration auf das Hier und Heute“ ist nach Vester (2015: 177) typisch für die Lebensprinzipien der unterprivilegierten Volksmilieus, die ganz überwiegend die Klientel niedrighschwelliger Angebote ausmachen.

„Durch eine offene zeitliche Tagesstrukturierung (z.B. Ausgeh- und Ruhezeiten bei Aufenthalts- oder Übernachtungsmöglichkeiten) sollen geringe Anforderungen an die Zeitdisziplin der KlientInnen gestellt werden“ (Schmölzer/Watzenig 2017: 99). Wartezeiten sollen vermieden und eine sofortige Verfügbarkeit der Sozialarbeiter\*innen ohne vorherige Anmeldung ermöglicht werden. Dass soll z.B. durch großzügige Rund-um-die-Uhr-Öffnungszeiten, einen Verzicht auf Terminvor- und -vergaben sowie eine Orientierung an den zeitlichen Möglichkeiten der Adressat\*innen ermöglicht werden (Mayrhofer 2012: 160, 284). „Geringe Anforderungen an die Zeitdisziplin der KlientInnen bedeuten etwa in niedrighschwelligen Einrichtungen, die Aufenthalts- und/oder Übernachtungsmöglichkeiten offerieren, keine oder möglichst wenige Vorgaben hinsichtlich der zeitlichen Tagesstrukturierung der KlientInnen“ (ebd.: 161). Zeitliche Niedrighschwelligkeit bedeutet, die Dauer der Hilfsangebote nicht von vornherein zu begrenzen, sondern auf die Bedarfe der Nutzenden abzustimmen, so dass ein Zeit- und Ergebnisdruck vermieden wird (ebd.: 161). Um die Anforderungen an die Adressat\*innen niedrig zu gestalten, sind auf Mitarbeiterebene zum einen eine „hohe Flexibilität in Bezug auf organisatorische Strukturen und Regelungen“ (ebd.: 284) und zum anderen ausreichend personelle Kapazitäten erforderlich.

Und wie sieht es in der Praxis aus: Ist der Anspruch spontaner Hilfe verwirklicht?

Zunächst einmal ist festzustellen, dass auch die Befragten selbst spontane Termine für Menschen in prekärer Lebenssituation als außerordentlich wichtig ansehen. Meistens handele es sich laut Aussage eines befragten Nutzers der Wohnungslosenhilfe bei ihren Anliegen „um saumäßig dringende Sachen. Man verschlüdert gerne was, wenn man ‘n Ballermann im Kopf hat und dann auf einmal: ‘Mensch, ich hätte gestern zum Arbeitsamt gemusst, was mach ich jetzt?’ “. Auch andere Befragte betonen, dass es ihnen wich-

tig sei, dass sie sich im Tagestreff aufhalten und bei Bedarf und ohne Termin eine\*n Sozialarbeiter\*in ansprechen und um Hilfe bitten könnten. „Ich komme mit jedem einzelnen Brief hier her.“

Auf die Frage, wie es in den Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe ablaufe, wenn man ein bestimmtes Anliegen mit den Mitarbeiter\*innen besprechen wolle, bekunden die Befragten, dass dies in den Einrichtungen recht unkompliziert sei. Man könne einen Termin absprechen oder spontan sein und „einfach hingehen“ und sein Anliegen vortragen. Lange warten müsse keiner. „Darum hat Mitarbeiter x ja auch viel Zeit und ist halt spontan ansprechbar.“

Z: „Also Sozialarbeiter X (Name) sitzt eigentlich da in seinem Büro und wenn man anklopft und er Zeit hat, dann geht das sofort und sonst auch: 'Ja gleich, ich melde mich.'“

Oder:

A: „Also, wenn ich etwas hätte, würd' ich die Tür aufmachen und sagen: 'Hier, hab' gerade Post gekriegt, was mach ich damit?'“

Es gäbe aber auch Tagestreffs in anderer Trägerschaft, da „musst du dir erstmal 'nen Termin bei den Sozialarbeitern holen.“ Damit kommen die Befragten nicht so gut zurecht.

Interessant ist, dass die befragten Besucher der Tagestreffs sich gut mit dem Rhythmus der Einrichtung auskennen. Sie wissen Bescheid, wann es zeitlich am günstigsten ist, für ein Anliegen unmittelbar Gehör zu finden und wenn möglich, orientieren sie sich daran. Morgens seien die Chancen für spontane Anliegen am günstigsten. Nachmittags sei es dagegen eher voll, da kämen meistens „Leute, die arbeiten“ zur Beratung. Zu Beginn und am Ende eines Monats sei es sehr voll, weil dann Geld ausbezahlt werde.

I: „Also muss man nicht unbedingt lange warten bis man drankommt?“

A: Nö.

C: Außer wenn's am Monatsanfang Geld gibt, oder beziehungsweise am Monatsende. Dann ist es hier rappelvoll irgendwie 'ne. Dann sind alle da und wollen Kohle haben.

A: Weil ein Großteil derjenigen ja keine Konten haben. Kriegen ihren Hartz-IV-Satz komplett hierher überwiesen. Das läuft dann auf's Konto von denen hier und die zahlen das dann am ersten aus.“

Grundsätzlich nehme sich das Personal der Wohnungslosenhilfe viel Zeit für die Anliegen der Klientel. Darin sind sich alle befragten Nutzer der Tagestreffs<sup>12</sup> einig: „Die nehmen sich aber die Zeit.“ Das Gefühl, dass es in den Tagestreffs Sozialarbeiter\*innen als Bezugspersonen gibt, die ihnen in jedem Fall helfen, gibt den befragten Nutzern ein hohes Maß an Sicherheit und Orientierung und schließlich auch eine Art Rückbindung an die Gesellschaft. Es verhilft ihnen zu einem gelingenderen Alltag (im Sinne von Böhnisch/Thiersch). Gerade weil sie – nach eigenen Worten – selbst nicht immer verlässlich handeln und das eine oder andere Behördenschreiben schon mal in Vergessenheit gerate, sei es für sie außerordentlich wichtig, zu wissen, dass es hier Sozialarbeiter\*innen gibt, die ihnen – wenn es sein muss, auch sofort – helfen, Versäumtes zu korrigieren oder „auch schon mal selbst den Hörer in die Hand nehmen, und was regeln“.

B: „Ich komme mit jedem Brief einzeln und die kommen nach 'nem halben Jahr mit so 'nem Ding an: 'Ähh, ich wollte nur sagen, ich bin wieder da, meine Wohnung ist leider weg.' Und ich hab' das eben ein bisschen vernünftiger gemacht. Das bringt mir auch mehr Ruhe. Da hat's ja auch geharkt, mit Ruhe. Wenn du nur noch unter Stress stehst, was will der vom Arbeitsamt, was wollen die wieder und joa. Ja, hab' ich gehabt. Also ich habe Zitteranfälle gekriegt, da... bin ich nicht reingegangen. Stand vor der Tür und bin da nicht reingegangen. Bin hierhin gegangen sag': 'so und so. 'Ja kein Problem, ich komm mit!'

I: Die kommen auch mit?

Alle: Ja!

A: Hatten wir bei ihm (zeigt auf B) schon mal von Pontius nach Pilatus und von Pilatus nach sonst wo geschickt und nirgends irgendwo ...

<sup>12</sup> Die Befragten nutzen verschiedene Tagestreffs.

B: Ein halbes Jahr lang!

A: Der Antrag fehlt noch, hier muss noch unterschrieben werden, wir schicken es Ihnen zu. Neuer Antrag, tralala. Und dann irgendwann sagte Frau X. 'Ich glaube, ich komme da mal mit. Haben Sie was dagegen?' 'Nö.'

Oder:

B: „Kommen Sie mit! Vor der Tür hat sie mich nochmal gefragt: 'Soll ich wirklich mitkommen. ' 'Ja' sag' ich, 'bitte, bitte! ' Ja, wir hochgegangen, ja dann war da auch die Tür offen: 'Ich bin der X („nennt Namen“). Ich hab' jemanden mitgebracht, schönen guten Morgen.' Ja dann fing sie gleich an. Sie: 'babababab', er: 'baba-babab', geguckt, so und so und 'Denken Sie da dran' und so und 'Alles klar. Ja dann haben wir alles 'ne. Ich sag' 'Tschüss. ' Rausgegangen, drei Tage später war mein Geld da.'“

Die Befragten nehmen aber durchaus Unterschiede in der Behandlung der Nutzerschaft durch die Sozialarbeiter\*innen wahr. Menschen, die „sich vernünftig verhalten, die haben dann natürlich mehr Chancen“. Ihnen würde sofort geholfen. Es gäbe auch Leute, „die fühlen sich nicht richtig behandelt“. Wenn es „irgendwelche Leute sind, die jeden Tag den gleichen Scheiß labern und voll auf Droge sind oder sowas, dann natürlich nicht. Also wenn man wirklich psychologische Behandlung jetzt erwartet, das gibt's hier nicht. Da wird man dann ganz schnell verwiesen, dass man sich dann professionelle Hilfe holt. Bis zu einem gewissen Grad.“ An diesen Aussagen wird erkennbar, dass die Befragten – nach vermeintlicher Beliebtheit bei den Sozialarbeiter\*innen – Klient\*innen-Hierarchien aufbauen, wobei sie sich selbst zu der von den Sozialarbeiter\*innen bevorzugten Klientel zählen. Es ist für sie sehr wichtig, eine gewisse soziale Nähe, d.h. einen guten Kontakt zu den Sozialarbeiter\*innen vor Ort zu unterhalten, denn sie wissen, dass sie als Mitglieder der unterprivilegierten Volksmilieus nur geringe Ressourcen haben und „sich ohne fremde Hilfe nur schlecht behaupten können“ (Vester 2015: 175). Die Befragten haben sogar Strategien entwickelt, jederzeit eine\*n Ansprechpartner\*in für ihre Probleme zu finden. Für einen Befragten ist zum Beispiel die Chance der Unterstützung in allen Angelegenheiten

des Lebens so wichtig, dass er die Einrichtung auch ohne konkreten Anlass regelmäßig aufsucht.

B: „Und deswegen komme ich ja noch hierhin, obwohl ich ja nicht obdachlos bin. Ja, so, ich sag' mal, so einmal in der Woche bin ich hier (...). Wenn du 'ne eigene Wohnung hast und vielleicht... ich hab' auch ein eigenes Konto und alles. Ich bin im Endeffekt selbstständig. Ich bräuchte hier nicht mehr hinkommen. Aber wie gesagt, Ämter und so weiter, die lassen ja nicht von einem und dann weiß ich nicht. Viele wollen dann vielleicht nicht mehr hin, sagen: 'Gott sei Dank, ich bin selbstständig, ich komme hier nicht mehr hin.' Ich bin vielleicht so 'n bisschen anders. Ich denke mir so: 'Die halte ich mir warm, die kann ich immer gebrauchen.'“

Ein zentraler Anreiz für ein regelmäßiges Aufsuchen der Einrichtung besteht für die Befragten deshalb darin, sich die Mitarbeiter\*innen „warum zu halten“. Damit folgen sie „einem Habitus, der (...) sich an Stärkere anlehnt und in hilfreiche persönliche Beziehungen investiert“ (Lange-Vester/Teiwes-Kügler 2014: 184). Das regelmäßige Erscheinen erweist sich als Präventivstrategie, um im Notfall so schnell wie möglich eine(n) Ansprechpartner\*in zu haben.

B: „Aus Lust und Laune, weil's schön ist, kommt hier keiner hierhin. So ein kleines Muss.

A: Mehr als Zweckmäßigkeit erwarte ich hier aber auch eigentlich nicht.“

Die Befragten wissen, dass die Mitarbeiter\*innen der Wohnungslosenhilfe „namentlich Buch darüber führen, wer hier auftaucht. Man möchte die Leute hier schon vom Namen her kennen“. Es werde jeden Tag geschaut: „Aha, die sind wieder da. Dann wird das feinsäuberlich notiert.“ Die Besucher\*innenzahl sei auch – so wissen die Befragten zu berichten – wesentlich für die Finanzierung der Einrichtung. „Je mehr Kontakte die haben, umso größer ist der Anreiz, hier auch noch Geld rein zu pumpen.“ Ihre Strategien zielen – was ebenfalls typisch für unterprivilegierte Volksmilieus ist (Lange-Vester/Teiwes-Kügler 2014: 184) – darauf ab, mit den Standards der respektablen Mitte mitzuhalten und soziale Anerkennung durch Wohlverhalten zu erwerben. Indem sie regelmäßig er-

scheinen, entsteht eine ‚win-win-Situation‘ für beide Seiten: Sie profitieren von der Möglichkeit der jederzeitigen Hilfe und die Sozialarbeiter\*innen profitieren, indem die Finanzierung der Einrichtung sichergestellt wird. Die Befragten bekunden hier ihre vermeintlichen Einblicke in die Logik des Feldes (Bourdieu) und verhalten sich entsprechend planmäßig und strategisch, indem sie ihre Anwesenheit als soziales Kapital, das für andere zum ökonomischen Kapital wird, einsetzen.

Verallgemeinernd lässt sich aus den Äußerungen der Befragten schließen, dass das Kriterium der spontanen Hilfe durch die Sozialarbeiter\*innen der Wohnungslosenhilfe zur Zufriedenheit der Befragten eingelöst ist, auch deshalb, weil sie sich die passende Einrichtung aussuchen. Zu einer umfassenderen und schnelleren Hilfe hat nach Aussagen eines Befragten auch die Annäherung der Träger beigetragen, die nicht mehr so sehr in einem Konkurrenzverhältnis stünden, sondern sich mittlerweile als ergänzende Hilfe betrachten und miteinander kommunizieren würden:

Z: „Wir sind die Caritas, wir sind die Katholiken und wir sind die und wir sind die Diakonie.“  
Inzwischen sind sich alle einig. Sie sind Christen und Bestmensen, die halt keine großen Sorgen haben wirtschaftlich, also machen wir was für die Leute, die ein bisschen zu kurz gekommen sind. Und das war vor 'n paar Jahren noch anders, da gab es echt ein Konkurrenzverhalten.  
Inzwischen ist der Abgleich zwischen den Einrichtungen besser. Also früher hätte vielleicht ein Verwaltungsangestellter der Caritas mit einem Verwaltungsangestellten der Diakonie telefoniert, aber da wäre nichts bei rausgekommen, weil: 'Das sind die, das sind wir.' 'Ne, und das lag auch mehr an den Katholiken. Jetzt ist das eher so, dass koordiniert wird, hier der und der hat das Problem, 'ne. Und die Bereiche werden aufgeteilt oder eben telefoniert, um ja eben ergänzend: 'Haben wir das und das da oder ist das und das.' Also es wird miteinander geredet und halt auch die Ausgaben Essen, das war vor 'n paar Jahren jedes Mal 'ne Schlacht mit den Osteuropäern, die dann auch entsprechend den Füllstand hatten mal abgesehen davon, dass 'se alles angefasst haben. Und das ist in den letzten 10 Jahren erheblich besser geworden.

I: Das heißt, man kann davon ausgehen, dass sich die Mitarbeiter untereinander absprechen, wenn man Probleme hat?

Z: Sie kommunizieren. Wenn Kleidung fehlt, dann musste jetzt nicht mehr da hinrennen und dahin,

sondern es wird telefoniert. Dann renn 'ste auch nicht mehr doof in der Gegend rum, sondern gezielt und es klappt dann auch.“

Bei der Opferhilfe scheint es dagegen nicht ganz so niedrigschwellig abzulaufen. Der Anspruch unmittelbarer, persönlicher Hilfe und die Vermeidung von Wartezeiten scheinen nicht durchgängig gewährleistet zu sein. Zwar versucht man, sich an den zeitlichen Möglichkeiten der Klient\*innen zu orientieren. Jedoch dominieren Terminabsprachen zu Lasten spontaner Hilfen.

D: „Also es wird individuell abgesprochen, würd' ich sagen. Ich arbeite im Schichtdienst. Dementsprechend schöne regelmäßige, oder dementsprechend kann ich eigentlich nicht sagen, ich kann regelmäßig montags nachmittags herkommen. Es wird halt jedes Mal neu geguckt.“

Oder:

W: „Also sie (die Beraterin) gibt sich sehr viel Mühe die Termine eigentlich nach meinem Bedarf, nach meinen Möglichkeiten zu richten.“

In dringenden Fällen – davon gehen die Befragten aus – wäre auch ein kurzfristiger Termin möglich, abgesehen von nächtlichen Anrufen: „Naja klar, wenn ich mitten in der Nacht anrufe dann nicht.“ Ein-Rund-um-die-Uhr-Angebot‘ gäbe es nicht.

I: „Und wie schnell bekommt man hier einen Termin? Wenn du jetzt anrufst und sagst, du brauchst jetzt Gespräche, du willst jetzt herkommen. Wie schnell kannst du dann damit rechnen?“

D: Es ist ziemlich schnell möglich. Und auch relativ kurzfristig. Kurzfristiger, als wenn man sich jetzt an einen Therapeuten wendet.“

Die Telefone sind aber nicht dauerhaft besetzt. Manchmal müssen sich Interessierte mit dem Anrufbeantworter zufrieden geben. Welchen Kraftaufwand es für Opfer von Straftaten bedeuten kann, die Initiative zu ergreifen und um Hilfe zu bitten, zeigt folgendes Beispiel unseres Befragten, der bei seinem Versuch der ersten Kontaktaufnahme das Personal telefonisch nicht erreichte, so dass er sich gezwungen sah, auf dem Anrufbeantworter seine Telefonnummer zu hinterlassen, um auf einen Rückruf

zu warten. Nach seinem Empfinden habe er sehr lange auf den Rückruf warten müssen. Er selbst hätte sich nicht mehr um Hilfe bemüht.

W: „Ich habe die Telefonnummer gewählt. Bin denn nicht durchgekommen. Hab' denn keinen, sozusagen, nur den Anrufbeantworter draufbekommen, weil anscheinend hier ganz schön Betrieb herrscht und keiner war erreichbar gewesen aber es hat sich dann jemand bei mir gemeldet. Ich hab' dann schon gar nicht mehr mit gerechnet. Ich hätte es dann aber auch dabei belassen, also denn hätte ich nicht nochmal angerufen.“

Sind Sozialarbeiter\*innen nicht rund um die Uhr zu erreichen, ist davon auszugehen, dass viele Hilfsbedürftige nach einer erfolglosen Kontaktaufnahme nicht noch einmal so einen großen Kraftaufwand betreiben werden. Das zeigt, wie wichtig eine ausreichende personelle Ausstattung niedrigschwelliger Einrichtungen ist.

Auf die Frage, was ein Befragter ändern oder verbessern würde, wenn er Chef der Opferhilfe wäre, wird stattdessen auf einen Personalmangel verwiesen. Die Mitarbeiter\*innen seien zeitlich „ganz schön eingebunden“ und der Zeitrahmen für Gespräche sei „in letzter Zeit“ nicht ausreichend. Hier treten offensichtliche Ökonomisierungstendenzen zutage.

W: „Im Grunde läuft das ja ganz gut. Und vielleicht will ich mal sagen, von der Termingestaltung sind die Mitarbeiter doch ganz schön eingebunden und es doch ganz schön hier Arbeit gibt. Und dass man vielleicht, in letzter Zeit vielleicht einen höheren Gesprächsbedarf und dass da vielleicht, vielleicht gibt es da, dass da vielleicht eine zusätzliche Kraft, die so ein bisschen den Arbeitsrahmen, wenn man die Zeit überschreitet, dass man da nicht gleich sozusagen unter Druck kommt. Dass das... man merkte schon, sie haben ihre feste Zeit und wenn man drüber kommt, weil wenn dann zwei inzwischen schon warteten. Ja, wenn dann zusätzlich eine Kraft da wäre, dann würde der Druck nicht da sein, das Gespräch zu beenden. Es war wirklich, es wurde einem gut geholfen, aber man musste denn zum Ende kommen.“

Insgesamt entsteht der Eindruck, dass das Zeitmanagement der Opferhilfe zulasten eines ausführlicheren Gesprächsbedarfs der Klient\*innen in letzter

Zeit zu stark getaktet ist.

Wie schon erwähnt (Kap. 3.2.3), kann ein bürokratischer Verwaltungsapparat auch Vorteile mit sich bringen. Terminabsprachen im Vorhinein sind in vielen Dienstleistungsbereichen Normalität, geben Halt und Struktur. Auch können sie u.U. sogar entlasten oder helfen, das eigene Anliegen und die eigenen Interessen genauer herauszuarbeiten und die eigenen Gedanken zu strukturieren, insbesondere, wenn es – wie bei der Opferhilfe – um emotional sehr belastende Themen geht. So reflektiert die Befragte:

D: „Es würde gar nicht dazu kommen, dass ich mich spontan in 's Auto setze. Ich kenn' mich. Wenn ich, also ich war jetzt seitdem schon einige Male in Ausnahmesituationen, weil ich auf irgendeine Kleinigkeit total panisch reagiert habe. Dann bin ich überhaupt gar nicht mehr in der Lage, Auto zu fahren.“

Man sollte also in Betracht ziehen, dass sich das Klientel sozialer Einrichtungen hinsichtlich ihrer Erwartungshaltung durchaus heterogen zusammensetzen kann. Offene Sprechstunden oder Rund-um-die-Uhr-Angebote ohne vorherige Absprachen und Kontaktaufnahme müssen daher nicht in jedem Fall und für alle Adressat\*innen geeignet sein.

Zur Tafel ist zu sagen, dass die Lebensmittelausgaben in Deutschland verschieden organisiert sind. Es gibt Tafeln, die die Lebensmittel im Stadtgebiet ausgeben, während andere wie Supermärkte organisiert sind (Tafel Deutschland o.J.). Auf jeden Fall haben sich die Kundinnen und Kunden dem Zeitregime der Tafel anzupassen. Eine Abstimmung auf die zeitlichen Bedarfe der Kundschaft erfolgt nicht.<sup>13</sup> Feste Termine der Lebensmittelausgabe beinhalten auf der einen Seite für die Nutzenden eine Verlässlichkeit. Auf der anderen Seite, wenn – was bei kleineren Tafeln oftmals der Fall ist – die zeitlichen Abstände der Lebensmittelausgabe sehr groß sind und Lebensmittel nur alle 14 Tage verteilt werden, kann das durchaus zu Engpässen bei der Versorgung führen.

<sup>13</sup> Wer krank ist und den Termin nicht wahrnehmen kann, kann eine andere Person mit der Abholung der Lebensmittel beauftragen. Für ältere Menschen werden auch Bringdienste organisiert.

Wie sieht es nun mit den Terminen der Lebensmittelausgabe aus: Schließen die Termine an die Lebenswelten der Klientel an?

Die Tafel, die der Befragte nutzt, hat an drei Tagen in der Woche geöffnet: dienstags und freitags in der Zeit von 14 Uhr bis 16 Uhr und donnerstags von 14.30 Uhr bis 18 Uhr. Nach dem Ziehen einer Nummer bis zur Lebensmittelausgabe sind nach Aussagen des Befragten Wartezeiten von mindestens 10 bis 15 Minuten („Wenn's gut läuft.“) bis eineinhalb Stunden („Wenn du die 80 gezogen hast.“) wahrscheinlich.

Diese lange Zeit gilt es gleichermaßen für Alleinstehende, junge und gesundheitlich fitte Menschen abzuwarten, wie auch für Ältere, Alleinerziehende oder Familien mit Kindern. Wer nicht so krank ist, dass er oder sie innerhalb der sog. ‚Seniorentour‘ beliefert wird, muss im oder außerhalb des Warteraums warten, bis er drankommt. Man könne nach dem Ziehen der Nummer auch weggehen und in der Zwischenzeit etwas erledigen. Dafür seien die Ausgabezeiten allerdings zu kurz. Käme man zu spät zurück, könne es sein, dass es keine Lebensmittel mehr gäbe.

K: „Anders geht's nicht, weil die meisten kommen erst sag' ich mal kurz nach 2 von der Arbeit. Gehen kurz nach Hause, wollen ihre Sachen holen. So dann ist es schon wieder kurz vor 3 und wenn dann die Nummern-Ausgabe vorbei ist, ja dann hab' ich Pech.“

Insgesamt beurteilt der Befragte die Wartezeiten als zu lang. Auch hat er das Gefühl, dass er sich den zeitlichen Vorgaben sehr „anpassen“ muss. So bedeutet Warten für Klient\*innen immer auch eine Konfrontation mit der Macht der Anderen, die die Chance haben, „innerhalb einer sozialen Beziehung den eigenen Willen auch gegen Widerstreben durchzusetzen, gleichviel worauf diese Chance beruht“ (Weber 1972: 28).

K: „Die meisten Kunden müssen sich hier zu lange aufhalten. Welche wollen noch was erledigen. Und dafür ist die Ausgabe dann ein bisschen zu kurz. Dann müsste das verlängert werden.“

Er plädiert entsprechend für eine Verringerung der Wartezeit und eine Verlängerung der Ausgabezeit um eine Stunde:

K: „Und dafür ist die Ausgabe dann ein bisschen zu kurz. Dann müsste das verlängert werden. Auch mit der Nummern-Verteilung, dann müsste man sagen, statt um zwei macht man halb drei, dass derjenige noch was erledigen kann. Welche gehen ja auch zum Arzt hin oder haben um 14 Uhr, oder halb 3 einen Arzttermin.“

Diese Schilderungen lassen erkennen, dass es der Lebensmittelausgabe, die der Befragte nutzt, nicht zu gelingen scheint, eine adäquate Passung zu den Lebenswelten der Nutzer\*innen herzustellen. Von einer Umsetzung des Anspruchs der Niedrigschwelligkeit ist diese Tafel offenbar weit entfernt.

Insgesamt lässt sich aufgrund unserer Interviews feststellen, dass der Anspruch einer zeitlich universellen Hilfe nicht immer gewährleistet ist. Am ehesten scheint der Anspruch der Rund-um-Erreichbarkeit (tagsüber) in den Tagestreffs eingelöst zu sein. Auch wenn es an einigen Tagen Einschränkungen der spontanen Hilfe gibt, so sind die von uns befragten Nutzer mit den Gesprächsmöglichkeiten zufrieden. Vermutlich aufgrund eingeschränkter personeller Ressourcen scheint das nicht für die Einrichtung der Opferhilfe zu gelten. Aus den Interviews mit den Befragten der Opferhilfe ergibt sich aber auch die Frage nach der postulierten jedoch kaum in Frage gestellten Geeignetheit spontaner Hilfen. Welche Hilfeform die passende ist, scheint durchaus auch eine Frage des ‚Habitus‘ der Nutzenden zu sein. Dies bedeutet, dass sich soziale Einrichtungen wie die Opferhilfe in ihrem Leistungsspektrum breiter aufstellen müssten, um ein Gros der potenziellen Adressat\*innen in ihrer Lebenswelt mit ihren jeweiligen sozialen Praktiken, zeitlichen Strukturen und Gewohnheiten zu erreichen.

Bei den Lebensmittelausgaben der Tafeln müssen sich die Interessent\*innen an vorgegebenen Öffnungszeiten orientieren und bisweilen (zu) lange

Wartezeiten bis zur Austeilung der Ware und bis zur nächsten Lebensmittelausgabe in Kauf nehmen. Eine Unmittelbarkeit der Hilfe ist in dieser Einrichtung weder vorgesehen noch gewährleistet.

### **3.2.5 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS GESCHLECHTSSENSIBLE PASSUNG**

Spätestens seit der Frauenbewegung in den 1970er Jahren ist das Geschlecht auch in der Sozialen Arbeit ein zentrales Thema. Publikationen zu der Thematik gibt es einige und auch an Hochschulen wird sich mit Themen wie „Gender Mainstreaming“, „Geschlechterreflexivität“ oder „Genderkompetenz“ auseinandergesetzt (Sabla/Plößer Hg. 2013: 7).

Mit der Thematik einher geht auch das Bestreben nach einem geschlechtsspezifischen bzw. -sensiblen Umgang mit der Klientel Sozialer Angebote. Denn neben der Persönlichkeit, den Werten und Normen, sowie auch dem aktuellen Befinden haben auch soziale Merkmale, wie u.a. das Geschlecht der beratenden Person, großen Einfluss auf die Beziehung zwischen Klient\*in und Sozialarbeiter\*in sowie auch auf die Gesprächssituation (Widulle 2011: 62). Sozialarbeiter\*innen können – intendiert oder un-intendiert – je nach Geschlecht bei den Klient\*innen Scham, Angst, Distanz, Unterordnung oder Gefühle wie z.B. eine empfundene soziale Nähe auslösen, was sich in der Gesprächssituation als Barriere oder Chance auswirken kann. Genderbezogene Aspekte sind deshalb auch im Rahmen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit – mehr noch als in der höher-schwelligen – zu berücksichtigen. Ein geschlechts-sensibler Umgang mit der Klientel Sozialer Angebote muss ein erstrebenswertes Ziel sein. Das gilt auch für die Tafel, denn auch hier wäre denkbar, dass es die Empfänger\*innen von Lebensmitteln (z.B. aus religiösen Gründen) als angenehmer erleben, z.B. von einer Person des gleichen Geschlechts bedient zu werden.

Niedrigschwelligkeit umschreibt den Anspruch einer geschlechtssensiblen Passung aus Klient\*innensicht und bedeutet, dass Barrieren, die durch das Geschlecht der Sozialarbeitenden bedingt sein können, entgegenzuwirken ist. Dazu bedarf es eines Gespürs für das Gegenüber – unabhängig davon ob es sich dabei um ein männliches oder weibliches handelt. Auch dürfen Angebote der Sozialen Arbeit nicht ein Geschlecht bevorzugen (Mayrhofer 2012: 168). Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, bedarf es z.B. einer Wahlmöglichkeit der Klientel zwischen einem Sozialarbeiter und einer Sozialarbeiterin.

Das Feld der Sozialen Arbeit ist aber nun bekanntermaßen eine Frauendomäne. Studierendenbefragungen zeigen übereinstimmend, dass die meisten der Studierenden der Sozialen Arbeit Frauen sind. An der HAWK Hildesheim waren z.B. im Wintersemester 2016/17 75% der Studierenden (1. Semester) der Sozialen Arbeit Frauen (Kieselhorst 2017). Diese Zahlen stimmen überein mit allgemeinen Befunden: So waren nach Angaben des Bundesinstituts für Berufsbildung (2016, o. S.) im Wintersemester 2015/16 76% der Studierenden der Sozialen Arbeit weiblich. Dies bedeutet für die Praxis der Sozialen Arbeit, dass es ein Großteil der Klient\*innen mit hoher Wahrscheinlichkeit mit einer Sozialarbeiterin zu tun hat.

Für eine geschlechtssensible Sozialarbeit stellt das zunächst keine optimale Bedingung dar (Rose/May Hg. 2014: 13), nicht nur, weil dadurch eine heterogene Zusammensetzung von Arbeitsteams erschwert ist (Mayrhofer 2012: 249), sondern vor allem, weil durch die Dominanz von Sozialarbeiterinnen die Wahlmöglichkeiten der Klientel begrenzt sind und viele mit einer Sozialarbeiterin Vorlieb nehmen müssen, auch wenn sie sich vielleicht lieber einem Sozialarbeiter anvertrauen würden. Die Wahlmöglichkeiten variieren allerdings je nach Arbeitsfeld. So arbeiten im Bereich „Kinder, Jugend und Familie“ überwiegend Sozialarbeiterinnen. Hier wird es schwer sein, ei-

nen Sozialarbeiter als Bezugsperson für das eigene Anliegen zu bekommen. Diese Chancen sind im Bereich der Bewährungshilfe und des Strafvollzugs größer, da hier mehr Sozialarbeiter als in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit tätig sind.

Uns interessierte, wie wichtig es für die Nutzenden ist, von einem Sozialarbeiter oder einer Sozialarbeiterin beraten zu werden. Stellt das Geschlecht der Professionellen der Sozialen Arbeit für die Nutzenden eine Zugangsbarriere dar bzw. spielt es überhaupt eine Rolle? Wird den potenziellen Adressat\*innen der verschiedenen Einrichtungen diesbezüglich eine Wahlmöglichkeit eingeräumt?

Auf die Frage, ob unsere Interviewpartner\*innen eher einen Mann oder eine Frau als Gesprächspartner\*in bevorzugen, antworten mit zwei Ausnahmen alle Befragten mit „nein“: „Nö, das hat da gar nichts zu suchen, ob (die Person, d.V.) jetzt Hose anhat oder Rock.“ Oder: „Das ist hier wurscht. Wer Zeit hat eigentlich irgendwie, sortiert sich das ein.“ Nicht das Geschlecht sei entscheidend, sondern „die Professionalität, mit der die ihre Arbeit machen“. Professionalität bedeutet für die Befragten, ob ein\*e Sozialarbeiter\*in das inhaltliche Anliegen angemessen bearbeiten kann. Dabei stellte sich heraus, dass besonders die von uns befragten Nutzer der Tagestreffs genau abzuschätzen vermögen, welche Mitarbeiter\*innen am besten geeignet sind, ein spezifisches Problem zu bearbeiten:

A: „Also bei persönlichem Krempel würd' ich zu Frau X gehen, bei Ämtern, das würd' ich auch schon mal Y anvertrauen.“

C: Oder Herr X (nennt Namen), der kennt sich gut aus.

A: Jaja, bei praktischer Hilfe Herr X (nennt Namen). Und Frau Y (nennt Namen) als Notnagel, wenn gar nichts mehr geht.“

A: An und für sich halte ich von der Frau L sehr viel. Auch vom Fachlichen und vom Menschlichen her.

B und C: Ja!

A: Und natürlich diese riesen Menge Lebenserfahrung...

B: ...und Ruhe...

A: ...und das Einschätzen-Können: Na, krieg' ich da wieder Scheiße erzählt oder ist das echt.

C: Die holt die Leute da ab, wo sie stehen und behandelt jeden so, wie er behandelt werden muss. Das heißt irgendwelche Arschlöcher werden auch entsprechend behandelt. Leute, die ein bisschen sensibler sind irgendwo werden entsprechend sensibler behandelt.

B: Aber trotzdem höflich. Also bist 'e 'n Arschloch, wirst' trotzdem höflich behandelt. Nicht hier: 'Du bist 'n Arschloch'!

A: Ja, sie schmeißt die Arschlöcher richtig höflich raus.“

Ob es sich bei den Mitarbeitenden der verschiedenen Einrichtungen um Männer oder Frauen handelt, scheint für die Befragten der Wohnungslosenhilfe keine große Rolle zu spielen und keine behindernde oder befördernde Bedingung, Kontakt zur Einrichtung aufzunehmen, darzustellen.

Das bestätigt auch der Nutzer der Tafel. Er kommt sowohl mit den Frauen als auch mit den Männern der Essensausgabe zurecht. Der Befragte der Tafel stellt lediglich fest, dass Frauen kommunikativer seien und sich mehr mit der Kundschaft unterhalten würden, wie z.B. über den Urlaub oder über Kochrezepte. Männer bedienten die Kundschaft schneller und seien nicht so kommunikativ. Wenn überhaupt, würden sie sich dann eher über Sport mit den Kunden unterhalten.

K: “Frauen tun sich gegenseitig irgendwie mit Rezepten und Männer tun sich mit andere Sachen unterhalten, mit Sport oder was weiß ich. Kommt drauf an, wie lange ... Männer sind meist ein bisschen schneller und sagen: 'So, wir wollen das und das' und tun nicht so lange mit denen diskutieren. Die anderen, die das jetzt hier machen, da wird sich noch unterhalten: 'Ja wie war der Urlaub oder man kann dies und das machen.' “

Für den Besucher der Tafel hat sowohl ein männliches als auch ein weibliches Gegenüber Vor- und Nachteile. So merkt er an, dass es unverfänglicher sei, Frauen in der Essensausgabe einzusetzen, „weil es kann ja

dann 'ne Belästigung irgendwie draus werden (...), wenn ,ne Kundin da jetzt mit 'nem größeren Dekolleté und größerem Ausschnitt dahingehet und wird jetzt bedient dann sagt 'se: 'Ich wurd' jetzt von denen belästigt.' "

Auf der einen Seite wäre anzunehmen, dass den Befragten der Wohnungslosenhilfe und der Tafel das Geschlecht weniger wichtig ist, da es hier um die Befriedigung unmittelbarer und existenzieller Bedürfnisse geht. Die Ansprüche an eine geschlechtersensible Beratung könnten hier geringer sein, da die Lage, in der sich die Adressat\*innen befinden, in der Regel prekär ist. Es geht ihnen um eine grundlegende materielle Versorgung, die – so eine Vermutung – das Geschlecht der Sozialarbeiter\*innen in den Hintergrund treten lässt.

Auf der anderen Seite ist hierbei zu bedenken, dass die Interviews überwiegend zwischen einer weiblichen Interviewerin und männlichen Gesprächspartnern stattfanden. Die Befragten könnten im Sinne sozialer Erwünschtheit geantwortet und zu vermeiden versucht haben, ihrem weiblichen Gegenüber vor den Kopf zu stoßen. Vielleicht spielen für die überwiegend männlichen Befragten der Tagestreffs aber auch traditionelle Vorstellungen von Männlichkeit eine Rolle, die es gerade diesen Nutzern – jedenfalls öffentlich – untersagen, zu offenbaren, lieber von einer Sozialarbeiterin beraten zu werden. Empirische Studien bestätigen jedenfalls, dass die traditionellen Geschlechtsstereotypisierungen immer noch wirksam sind und – wenn auch unbewusst – Frauen eher als fürsorglich und Männer eher als selbstbewusst und bestimmt wahrgenommen werden (Diekmann/Eagly 2000; zit. nach Genkova/Ringeisen Hg. 2016: 275). Diese Stereotype werden im Kindesalter erlernt und sorgen dafür, dass die Wahrnehmungen des Gegenübers immer auch mit Stereotypisierungen des Geschlechts einhergehen. Wenn also die Befragten rein rational die Relevanz des Geschlechts verneinen, so kann dennoch nicht ausgeschlossen

werden, dass das Geschlecht einen Einfluss auf die Inanspruchnahme von Hilfen hat. Bei diesen Ergebnissen ist schließlich auch zu berücksichtigen, dass alle Befragten bereits Kontakt zu den tätigen Sozialarbeiter\*innen hatten und möglicherweise anfangs vorhandene Präferenzen für einen Mann oder eine Frau im Verlauf der erlebten Hilfsmaßnahmen an Bedeutung verloren haben.

Im Bereich der Opferhilfe zeigt sich interessanterweise ein ganz anderes Bild. Hier spielt das Geschlecht der beratenden Person nach den Aussagen unserer Interviewten eine zentrale Rolle. Die Befragten konnten zwar nicht zwischen einem männlichen und weiblichen Berater wählen, halten diese Option aber für zentral.

So berichtet eine Befragte, gezielt im Internet recherchiert zu haben, ob in der Einrichtung eher oder nur Frauen bzw. Männer arbeiten. Schon der Gedanke, ein Mann könne bei der telefonischen Kontaktaufnahme den Hörer abnehmen, war für die Befragte eine Hürde und ein Ausschlusskriterium für die Inanspruchnahme der Beratung:

D: „Ich weiß ja nicht, ob wenn ich da anrufe vielleicht ein Kerl rangeht. Auf jeden Fall hat mich das abgeschreckt, dass es so viele Männer waren, ja. Das war halt hier nicht. Ich weiß nicht, ob ich da auch auf die Internetseite geguckt habe, oder ob ich dann einfach so, ob hier die Ansprechpartner mit drunter standen (...) und dann natürlich da gleich schon welche ausgeschlossen.“

Oder:

D: „Ja, also ich meine ich hätte natürlich auch bei der Organisation sagen könnten, ich möchte nur mit 'ner Frau sprechen, wäre bestimmt auch möglich gewesen.“

Gerade weil im Bereich der Opferhilfe die Thematik der Macht- und Gewaltausübungen im Verhältnis zwischen Mann und Frau eine große Rolle spielt (Döge 2011: 39) – scheint es wenig sinnvoll zu sein, diese Geschlechtersettings in der Beratungssituation zu reproduzieren. Männlichen Beratern wird dann womög-

lich – worauf das Interview hinweist – in vereinfachter und generalisierter Form ein ‚Täterimage‘ zugeschrieben, das unabhängig von konkreten Erfahrungen mit den in der Institution tätigen Sozialarbeitern besteht, wie das Beispiel nahelegt.

D: „Nachdem was mir passiert ist, wollte ich erstmal nichts mit Männern zu tun haben.“

Anhand der Interviewauszüge wird deutlich, dass sich negative Vorerfahrungen zu Vorurteilen (hier) gegenüber Männern verdichten und – wenn z.B. Frauen Opfer männlicher Gewalt wurden – dazu führen können, dass diese ein männliches Gegenüber auch in einem Feld, das professionelle Hilfe verspricht, als Bedrohung wahrnehmen. Hier scheint eine Übertragung von Eigenschaften eines Einzelnen auf eine soziale Gruppe zu erfolgen. Negative Erfahrungen werden anscheinend auf alle Mitglieder der Fremdgruppe ‚Männer‘ verallgemeinert und Männer als Gesamtgruppe negativ etikettiert, was möglicherweise eine Art Schutzmechanismus darstellt. Diese generalisierende Etikettierung eines Geschlechts erweist sich im Rahmen der Praxis der Sozialen Arbeit als Hürde. So erklärt die Befragte:

D: „Ich würde dann wahrscheinlich gar nicht reden. Ich würde es wahrscheinlich nicht mal aushalten, dass die Tür geschlossen ist. Ich würd' mich vielleicht hinsetzen, auch mal ein Glas Wasser oder einen Kaffee trinken, über Oberflächlichkeiten sprechen – aber schon gar nicht bei verschlossener Tür und definitiv nicht in die Tiefe gehen.“

In diesem Fall einen Sozialarbeiter als Berater einzusetzen, würde wenig Sinn machen. Die Befragte gibt aber durchaus selbstkritisch zu bedenken, dass ihre Abneigung gegenüber männlichen Gesprächspartnern ihrer persönlichen Situation geschuldet sei und sich das ganze durchaus auch andersherum gestalten könne. Ein Mann könnte Opfer einer Täterin werden und dann womöglich Frauen als Beratende ablehnen. Die Befragte plädiert deswegen für eine Wahlmöglichkeit zwischen einem Sozialarbeiter und einer Sozialarbeiterin und macht für männliche Opfer

den Vorschlag, auch männliche Berater anzustellen:

D: „Ich würd' glaub ich durchaus auch zumindest einen männlichen Berater für einen halben Tag anstellen, weil auch wenn ich jetzt ein Problem mit Männern habe, heißt das erstmal nicht, dass andere das auch haben und es kann ja auch mal männliche Opfer geben. Und die wollen dann vielleicht nicht unbedingt mit Frauen sprechen.“

Unser männlicher Interviewpartner empfindet es allerdings auch angenehmer, das Erfahrene mit einer Beraterin zu besprechen. Seine Wahrnehmung von Sozialarbeitenden ist in hohem Maße geschlechtsspezifisch geprägt. So wägt der Befragte die Vor- und Nachteile verschiedengeschlechtlicher Beratungssettings ab und spricht sich unter Rückgriff auf Geschlechterstereotypisierungen – das sind „kognitive Strukturen, die sozial geteiltes Wissen über die charakteristischen Merkmale von Frauen und Männern enthalten“ (Eckes 2004: 165) – nach denen Empathie, Wärme und Fürsorglichkeit als Eigenschaften eher Frauen und Selbstbewusstsein und Bestimmtheit eher Männer zugeschrieben werden (Eckes 2004: 166; Diekman/Eagly 2000; zit. nach Genkova/Ringeisen Hg. 2016: 275), ausdrücklich für eine Sozialarbeiterin als Gesprächspartnerin aus. Er geht davon aus, dass sie empathischer gegenüber einem Mann reagiere als ein Sozialarbeiter und so mehr Nähe entstehen könne:

I: „Wie finden Sie das, dass es hier nur zwei Frauen sind im Büro, wie würden Sie das finden, wenn ein männlicher Sozialarbeiter Ansprechpartner wäre?“

W: Vielleicht, ich will mal sagen, vielleicht Frauen haben gegenüber einem Mann vielleicht ein besseres Verständnis gegenüber, wie ein Mann vielleicht zum Mann. Vielleicht gibt es auch Frauen, die Probleme haben, vielleicht lieber einen Mann lieber als Ansprechpartner als 'ne Frau haben möchten.“

Der Befragte weist Frauen grundsätzlich – quasi „von Natur“ aus – einen einfühlsameren Charakter zu. Frauen seien seiner Ansicht nach sensibler und verständnisvoller. Als Mann vor einem Mann zu weinen, fiele ihm deutlich schwerer als vor einer Frau:

W: „Also ich will mal sagen unter Männern selbst, dass es da vielleicht so ein bisschen hakeliger wird. Ganz krass ausgedrückt.

I: Also dass es mit einer Frau als Gesprächspartnerin, dass man sich dort mehr gefühlsmäßig äußern kann? Oder was meinen Sie?

W: Ja, weil 'ne Frau macht ja auch so mehr so 'n...vielleicht auch der Gedanke von der Natur her auch, dass sie sich mehr für Probleme auch Zeit nimmt und zuhört. Und was ein Mann vielleicht ... nicht gleich in Tränen ausbrechen und vielleicht da, ist schon, dass da 'ne Frau vielleicht geeigneter ist.

I: Das heißt, ich sag' jetzt mal vor einem Mann zu weinen z.B. da wäre das Schamgefühl größer als bei einer Frau?

W: Ja. Könnt' man sagen, könnt' man sagen, wirklich. Ich sag' mal so, eine Frau hätte mehr Verständnis dafür als ein Mann. Ein Mann würde eher sagen, wenn man sich z.B. 'n Finger wehge-tan hat und das wehtut. ‚Da muss man ja wohl nicht gleich heulen.‘ “

Für ihn scheint es wichtig zu sein, sein Anliegen zu schildern, Gefühle der Betroffenheit zu zeigen und ein Gegenüber zu haben, das zuhört. Dies erfordert eine einfühlsame Beraterische Kompetenz auf Seiten der Sozialarbeitenden. Das alles sind Eigenschaften, die der Befragte eher Frauen zuschreibt.

Obwohl der Befragte über keinerlei Erfahrungen mit einem Sozialarbeiter verfügt, nimmt er außerdem an, dass Frauen sich mehr Zeit nähmen und besser zuhören würden. Dies verdeutlicht, dass Klient\*innen auf Grund nach wie vor verbreiteter Vorurteile und Geschlechterstereotypisierungen (Genkova/Ringeisen Hg. 2016: 275) offenbar Frauen in Situationen, in denen es um Gefühle geht und in denen empathisches Nachempfinden eine Rolle spielt, als Beraterinnen bevorzugen. Auch wenn es sich dabei um geschlechtsspezifische Klischees handelt, die nicht der Wirklichkeit entsprechen müssen, sind vorhandene Geschlechterstereotypisierungen dennoch im Rahmen niedrigschwelliger Sozialer Arbeit zu berücksichtigen. Die Stereotype, die sich in den Interviews abzeichnen, sind – ob gerechtfertigt oder nicht – für die sozialpädagogische Praxis von

Bedeutung. Sie dürfen nicht ignoriert werden, wenn es darum geht möglichst viele und noch dazu schwer erreichbare Klient\*innen für eine Beratung zu gewinnen. Denn Menschen handeln nach William I. Thomas nicht nur auf der Grundlage objektiver Gegebenheiten einer Situation, sondern oftmals im Hinblick auf die Bedeutung, die eine Situation für sie hat: „Wenn die Menschen Situationen als real definieren, so sind auch die Folgen real“ (Neckel u.a. Hg. 2010: 22). Bezogen auf das Thema bedeutet das: Wenn Klient\*innen sich in Situationen mit Sozialarbeitern – wie im Falle der befragten Frau – bedroht oder – wie im Falle des Mannes – gefühlsmäßig eingeengt fühlen, dann kann sich das als zu große Distanz und damit als Hürde auch auf die Gesprächssituation auswirken und schlimmstenfalls zum Abbruch der Beratung führen. Werden dagegen mit dem Geschlecht der beratenden Person positive Eigenschaften verbunden, ist davon auszugehen, dass sich das förderlich auf die Beratung bzw. die Inanspruchnahme der Hilfe auswirken wird.

Empirische Studien belegen zudem, dass die Befragten so falsch nicht liegen mit ihren Vorstellungen, denn Frauen und Männer tendieren de facto zu verschiedenen kommunikativen Orientierungen und Gesprächsstilen. So konnte Tannen (1992, 1994) zeigen, dass Männer die Welt eher hierarchisch betrachten und das Leben als Wettkampf sehen, wohingegen Frauen gemeinschaftlicher denken (Tannen 1991: 20; zit. nach Klann-Delius 2005: 73). Daraus ergeben sich zwangsläufig andere Arten zu sprechen und zu kommunizieren. Nach Mulac (1998: 323) würden Frauen im Gegensatz zu Männern bspw. eher zu Fragen tendieren, häufiger Füllwörter und Intensifikatoren (Adverbien, die die Bedeutung anderer Wörter unterstützen und verstärken) verwenden und mehr Bezug auf Emotionen nehmen (zit. nach Klann-Delius 2005: 74). Ein solcher Sprechstil ist einfülsamer und signalisiert dem Gegenüber potentiell mehr Verständnis – wie es unser Interviewpartner der Opferhilfe anspricht. Die Präferenz einer weib-

lichen Gesprächspartnerin aufgrund des Gefühls des „Verstanden-Werdens“ kann ebenso mit den Redeanteilen der Gesprächspartner\*innen zu tun haben. Niedrigschwelligkeit bedeutet auch niedrigschwellige Gesprächsführung. Fühlt sich das Gegenüber verstanden und wertgeschätzt so sinkt die Angst davor, sich zu öffnen und verurteilt zu werden. Dieses Gefühl des „Verstanden-Werdens“ wird u.a. durch nonverbale Zustimmung, wertschätzende Sprache und Zuhören auf Seiten der Sozialarbeitenden unterstützt. Auswertungen von Studien zu Redeanteilen von Männern und Frauen durch Deborah James und Janice Drakich (1993) zeigten, dass in mehr als 50% der Studien Männer in Gesprächssituationen (insgesamt, nicht nur in Beratungskontexten) dominierten, also den größten Redeanteil für sich beanspruchten (Klann-Delius 2005: 58). Dies bestärkt die Einschätzung des Befragten der Opferhilfe, Frauen könnten besser zuhören. Dennoch dürfen diese geschlechtsspezifisch unterschiedlichen Tendenzen nicht generalisiert werden.

Zusammenfassend lässt sich auf der Grundlage unserer Interviews festhalten, dass eine geschlechtersensible Soziale Arbeit je nach Kontext (Opferhilfe/ Tafel/ Wohnungslosenhilfe) mal mehr und mal weniger von Bedeutung für die Klient\*innen zu sein scheint und von daher die Umsetzung von Niedrigschwelligkeit immer auch bereichsspezifisch zu beurteilen ist. Aufgrund unserer Interviews lässt sich die These formulieren, dass eine geschlechtssensible Passung für die Nutzenden umso mehr in den Hintergrund tritt, desto mehr existentielle Bedürfnisse im Vordergrund stehen. Je mehr dagegen – wie z.B. im Bereich der Opferhilfe – empathische Eigenschaften gefragt sind, desto höher ist der Stellenwert einer geschlechtssensiblen Sozialen Arbeit mit der Tendenz, Sozialarbeiterinnen als Bezugspersonen zu bevorzugen. Im Feld der Opferhilfe kommt jedenfalls nach Ansicht der Befragten dem Geschlecht der Beratenden ein hoher Stellenwert zu. Die Anliegen der Klient\*innen sind hier viel spezifischer und in den

meisten Fällen gehen sie über grundlegende materielle Hilfen hinaus. Es geht um seelischen Beistand, was voraussetzt, dass die Klient\*innen sich gegenüber ihren Sozialarbeitenden öffnen mögen. Dies gelingt nach den Aussagen unserer männlichen und weiblichen Opfer scheinbar eher in Gesprächen mit einer Sozialarbeiterin.

Ob der Anspruch der geschlechtssensiblen Passung im Bereich der Sozialen Arbeit trotz oder gerade wegen der großen Mehrheit an Frauen umgesetzt ist, können wir aufgrund der kleinen Stichprobe zwar nicht ermessen. Aufgrund unserer Befunde ließe sich aber die Annahme formulieren, dass die Überrepräsentation von Sozialarbeiterinnen im Feld der Sozialen Arbeit dem Anspruch einer geschlechtssensiblen Passung nicht im Wege zu stehen scheint: So zeichnet sich in den Interviews eine Präferenz für Sozialarbeiterinnen ab. Kein\*e Befragte\*er hat sich explizit für einen Sozialarbeiter ausgesprochen und für andere Nutzende spielte das Geschlecht der Sozialarbeitenden keine Rolle.

Zur Frage, inwieweit Niedrigschwelligkeit als Wahlmöglichkeit zwischen einer Ansprechpartnerin und einem Ansprechpartner in die Praxis der Sozialen Arbeit umgesetzt ist, ist aufgrund der Interviews zu vermuten, dass dies noch kaum der Fall zu sein scheint. Jedenfalls hat keiner unserer Befragten von einer Wahlmöglichkeit berichtet. Immer war die geschlechtssensible Passung das Ergebnis eines glücklichen Zufalls.

Eine Möglichkeit, diesen Aspekt der Niedrigschwelligkeit zu optimieren, besteht darin, in jeder Einrichtung mindestens eine Sozialarbeiterin und einen Sozialarbeiter zu beschäftigen, so dass sich Klient\*innen zwischen einem Mann und einer Frau entscheiden können. Dabei ist auch eine größere Transparenz anzustreben, um so der Klientel die Möglichkeit zu eröffnen, sich vor dem Aufsuchen einer Einrichtung über die dort tätigen Mitarbeiter\*innen zu

informieren. Das ließe sich z.B. über eine Homepage oder ein Schild mit Bildern der Beschäftigten der Einrichtung realisieren. Auch eine Telefonverbindung, in der vorab erfragt wird, ob die Anrufenden lieber mit einem Sozialarbeiter („wählen Sie die ‚1‘“) oder einer Sozialarbeiterin („wählen Sie die ‚2‘“) sprechen möchten, wäre eine geeignete Möglichkeit. Dies setzt jedoch eine ausreichende personelle Besetzung und sicher auch mehr ‚Männer in der Sozialen Arbeit‘ voraus.

### **3.2.6 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS HILFE OHNE SCHAM UND BESCHÄMUNG**

Niedrigschwelligkeit bedeutet dem Anspruch nach die Gewährung von (Hilfs-)Angeboten, ohne dass die Inanspruchnahme bei den Nutzenden Gefühle der Scham erzeugt.

Scham basiert auf gesellschaftlichen vom Individuum verinnerlichten Werten und Normen (Schoneville 2013: 20) und geht einher mit Gefühlen der Verlegenheit, der Abwertung, der Mangelhaftigkeit, Minderwertigkeit und Würdelosigkeit (Neckel 2009: 104) sowie Gefährdungen der Selbstsicherheit (Wiechert 2017: 6). Schamgefühle zeigen eine Diskrepanz an „zwischen dem Ich-Ideal (was man sein möchte) und dem Ich (Wie man sich wahrnimmt)“ (Wurmser 2017: 73).

Scham ist ein individuelles Gefühl, dass aber – so Becker – erst in Verbindung mit anderen Menschen entsteht (2011: 151). „Die Scham ereignet sich zwischen zwei oder mehr Menschen und zugleich zwischen den Anteilen des Selbst“ (Tiedemann 2013: 32). Scham ist stets das Resultat des Zusammenspiels aus vom Individuum verinnerlichten Werten und Normen und den Werten und Normen, die andere als Maßstab an das Individuum herantragen: „Interessanterweise ist es also weder die Aufmerksamkeit anderer allein, noch die Herabsetzung durch andere, die zur Scham führen. Hieraus könnten ebenso Stolz oder Empörung resultieren. Scham tritt immer dann auf, wenn man

in der Herabsetzung zugleich einer defizitären Komponente des eigenen Selbstbildes, des eigenen normativen »Ich-Ideals«, gewahr wird“ (von Scheve 2013: 237).

Von der Scham ist die Beschämung abzugrenzen. Sie wird von außen an eine Person herangetragen. Ein Individuum wird von anderen beschämt (Wiechert 2017: 7) und damit von außen gedemütigt oder als minderwertig klassifiziert (Becker 2011: 151). „Mit der Beschämung geht in der Regel eine erhebliche Krise des Selbstwertgefühls einher, die im Einzelfall nicht nur zu einem sozialen Rückzug, sondern sogar zur Regression sozialer Fähigkeiten führen kann“ (Hülshoff 2006: 81).

Scham kann nach Neckel insofern als symbolische Form sozialer Ungleichheit verstanden werden, als der/die Beschämte in sozialen Interaktionen herabgesetzt wird, sich die Machtverhältnisse zuungunsten des Beschämten verschieben und die Scham mit Achtungsverlusten und Unterlegenheitsgefühlen einhergeht (1991: 106, 157). „Scham verändert die Machtgefüge in sozialen Interaktionen, indem sie den Beschämten herabsetzt, der im Empfinden der Scham gewissermaßen die eigene Unterordnung unter den Anderen erkennt“ (von Scheve 2013: 239).

Will Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession im Sinne von Staub-Bernasconi (2003), die die Würde des Menschen als unantastbar betrachtet und die Umsetzung der Menschenrechte als Auftrag der Sozialen Arbeit hinzunimmt, wirklich niedrigschwellig sein, müssen Angebote so konzipiert sein, dass Menschen Hilfen ohne Schamgefühle, Gefühle des Bloßgestellt Seins, der Demütigung oder Etikettierung in Anspruch nehmen können. Keinesfalls sollen Nutzende durch die Praxis der Sozialen Arbeit beschämt werden. Wird dagegen Scham empfunden, ist davon auszugehen, dass die Inanspruchnahme von Hilfen durch die Anspruchsberechtigten eingeschränkt oder gänzlich verhindert wird (Salentin

2002: 59) und jene, die am dringendsten auf die Hilfsangebote der Sozialen Arbeit angewiesen sind, diese meiden werden (Wiechert 2017: 1).

Dass der Anspruch, die Inanspruchnahme von Hilfen von Schamgefühlen zu entkoppeln, schwer einzulösen ist, darauf hat bereits Schoneville (2013) aufmerksam gemacht. Seiner Ansicht nach ist bereits das Angewiesensein auf professionelle Unterstützung und Solidarität mit dem Eingeständnis verbunden, nicht aus eigener Kraft handlungsfähig zu sein. In einer Gesellschaft, die von ihren kulturellen Werten her stark auf Eigenständigkeit, Selbständigkeit, arbeitsmarktzentrierte Integration und Selbstsorge (Becker 2011: 154) setze, bedeute das Angewiesensein auf Hilfe einen Bruch mit den herrschenden gesellschaftlichen Normalitäts- und Leistungsstandards und erzeuge oder verstärke Gefühle der eigenen Mangelhaftigkeit. Mit Eintritt in das Hilfesystem würden Ausgrenzung und Beschämung aktualisiert und für die Nutzenden klar erkennbar. „Die unterschiedlichen Hilfeformen, Unterstützungsangebote oder Maßnahmen, die durch die moderne Soziale Arbeit bereitgehalten werden, stellen unter dieser Perspektive eben nicht nur konkrete Hilfsangebote dar“ (Schoneville 2013: 24), sondern zeigen immer auch eine Mangelhaftigkeit der Nutzenden an. Weil es sich hierbei um ein dem Feld der Sozialen Arbeit immanentes soziales Problem handelt, das sich kaum auflösen lässt, kann es in der Praxis niedrighwelliger Sozialer Arbeit also ‚nur‘ darum gehen, Scham und Beschämung soweit wie möglich zu verringern.

Schamempfinden und Beschämung werden zusätzlich durch die für den Individualisierungsprozess (Beck 1986) typische Subjektivierung von Verantwortlichkeiten verstärkt. Bei zunehmender „Krisenanfälligkeit der entstehenden Individuallagen“ (Beck 1986: 214) nimmt das „Bewusstsein der Eigenzuständigkeit (und Eigenverantwortlichkeit, d.V.) für den eigenen Lebenslauf“ (Deutschmann 1991: 11) zu, mit der Folge, dass Handlungsfolgen vorzugswei-

se dem Individuum selbst und weniger externen sozialen Einflüssen zugeschrieben werden (Beck/Beck-Gernsheim 1993: 180; Beck-Gernsheim 1994: 325ff.). Folglich muss der oder die Einzelne die Konsequenzen seines bzw. ihres Handelns stärker selbst verantworten, ja quasi „die Suppe selbst auslöffeln“. Arbeitslosigkeit, Wohnungslosigkeit oder finanzielle Notlagen werden nach Beck und Beck-Gernsheim unter den Bedingungen der Individualisierung nicht mehr als Resultat der eigenen sozialen Lage interpretiert, sondern der Tendenz nach als individuell verschuldet angesehen. „Außenursachen“ werden in „Eigenschuld“, „Systemprobleme“ in „persönliches Versagen“ verwandelt und gesellschaftliche Krisen erscheinen als individuelle, die in ihrer gesellschaftlichen Bedingtheit kaum mehr vermittelt werden (Beck 1986: 150). „Die Lebensbedingungen der Individuen werden ihnen selbst zugerechnet“ (Beck 2001: 3). Beck spricht auch von einem individualisierten Zurechnungsmodus. Damit ist die Verlagerung der Zurechnung von Lebensereignissen auf die einzelnen Akteure gemeint (Wohlrab-Sahr 1992: 222; Vahsen 2014: 98). Dieser Trend gilt – wie schon oben beschrieben – auch für die Soziale Arbeit, denn letztlich geht es ja im Rahmen des Wandels vom fürsorgenden zum aktivierenden Sozialstaat um nichts anderes als „um die Aktivierung des Einzelnen zu mehr Verantwortung für sich selbst und andere“ (Lutz 2008: 3).

Tatsächlich zeigen empirische Studien, dass bereits das Phänomen der Hilfsbedürftigkeit Anlass ist, Scham zu empfinden. So schämen sich z.B. die Nutzer\*innen einer Kaltessenausgabe, weil sie keine Arbeit oder keine Wohnung haben und auf fremde Hilfe angewiesen sind. Viele Nutzer\*innen der Kaltessenausgabe – so stellt Busche-Baumann (Hg. 2008: 9) fest – schämen sich wegen ihrer Armut und zögern die Inanspruchnahme von Hilfe so lange hinaus, bis es nicht mehr geht. „Doch die Scham bleibt (...). Eigenständiges Leben und eigenständiges Wirtschaften zeichnete einen Großteil unserer Befragten aus. Nun sind sie von staatlichen Leistungen

abhängig, die jedoch so karg bemessen sind, dass damit die Grundbedürfnisse nach Nahrung, Wohnung, Wärme und sozialer Teilhabe nicht abzudecken sind“ (ebd.: 9). Empfänger\*innen von Hilfen empfinden – so stellt auch Becker fest - „Scham dafür, dass sie Sozialleistungen beziehen und die Tafelangebote nutzen“ (2011: 163).

Auch die von uns befragten Nutzer\*innen sozialer Hilfsangebote empfinden Scham wegen ihrer Hilfsbedürftigkeit. Ein wohnungsloser Befragter schämt sich z.B., weil er eine Sozialarbeiterin um Geld bzw. einen Lebensmittelgutschein bitten muss und damit von der Norm eines ökonomisch selbstständigen Lebens abweicht. Die Scham erhöht sich noch, wenn das ‚persönliche Versagen‘ öffentlich wird. Durch die Bitte um Hilfe erhält die Sozialarbeiterin Kenntnis von der vermeintlichen Abweichung. Den Befragten kostet die Bitte um Hilfe eine große Überwindung. Er müsse lernen, über seinen „Schatten zu springen, dahin zu gehen und um Hilfe zu bitten“. Auch ein anderer Befragter schildert, dass es für ihn grundsätzlich schwer sei, um Hilfe zu bitten und dass er sich deswegen schuldig fühle, „weil eigentlich ist das ja meine eigene Schuld, wenn ich nicht mit dem auskomme, was ich habe. Das weiß ich ja vorher. Nur wenn irgend ‚ne Panne passiert, Sachen geklaut werden, dann biste natürlich überrumpelt.“ In einer arbeitsmarktzentrierten Gesellschaft verfehlen jene, die arm und bedürftig sind, die kulturellen Standards der ökonomischen Selbstsorge.

Z: „Also ich hab' gestern zum ersten Mal in meinem Leben nach Geld gefragt...überhaupt jemanden. Ja, das hab' ich dann hier gemacht. Ich hab' noch nie irgendwo geschnorrt oder gefragt: 'Haste mal ,ne Mark oder 'nen Euro? '. Naja, gestern hab' ich halt Sozialarbeiter X gefragt, ob er noch so einen Lebensmittelgutschein hat. Das war mein erstes Mal so.“

Daran wird deutlich, in welchem starkem Maße kulturelle Standards eines Lebens als erwerbstätige Person, die ökonomisch in der Lage ist, selbständig für sich zu sorgen – von den Menschen verinner-

licht sind. Sie scheinen so stark verinnerlicht zu sein, dass es zum Schämen keiner Bezugsgruppen mehr bedarf, weil der Fremdzwang zum Selbstzwang wurde. Hilfsbedürftige haben offenbar nicht das Gefühl, Bürger\*innen zu sein, denen Hilfe rechtlich zusteht (Becker 2011: 153), sondern sie haben das Selbstbild, Individuen mit abweichenden Lebensstilen zu sein. Bei diesen Zuschreibungen kommt – so zeigte eine empirische Studie von Becker – dem Kontext, d.h. der Sozialstruktur der Bewohnerschaft eine besondere Bedeutung zu. Den Befunden nach waren Schamgefühle in Wohngebieten, in denen nur wenige Menschen auf sozialstaatliche Hilfen angewiesen sind, bei Bedürftigen ausgeprägter als in einem Umfeld, das stark durch Armut geprägt war (Becker 2011: 160). Dieses Phänomen lässt sich mit Merton auch als relative Deprivation interpretieren. Damit ist der Sachverhalt umschrieben, dass Menschen sich stets mit anderen vergleichen und Gefühle der Benachteiligung oder der Scham immer im Vergleich mit anderen Bezugsgruppen entstehen, denen es besser oder schlechter oder ähnlich geht, wie einem selbst. Ist das Gros der Bezugsgruppen, wie man selbst auf Hilfe angewiesen, ändern sich offensichtlich die Vergleichsstandards ‚nach unten‘. Ist das Gros der Bezugsgruppen ökonomisch einigermaßen gut situiert, ist die Messlatte hoch und die Wahrscheinlichkeit nimmt zu, dass arme Menschen als abweichend etikettiert werden – mit entsprechenden Folgen für die Selbstwahrnehmung. Wenn es dem oben zitierten Befragten nun aber trotz der empfundenen Scham möglich ist, nach Geld zu fragen und seine Scham zu überwinden, könnte das ein Zeichen für eine gelingende niedrigschwellige Soziale Arbeit sein und auch dafür, dass – wie andere Studien zeigen – sich die Scham im Laufe der Zeit verringert (Busche-Baumann Hg. 2008: 9). Möglicherweise hat der Befragte es mit einer\*em Sozialarbeiter\*in zu tun, die/der ein gutes Gespür für die Situation hat und dabei hilft, die Scham abzumildern.

Z: „Das war mein erstes Mal so. Und so gesehen könnt ich ja sagen, ich hab's gelernt, über meinen Schatten zu springen, hinzugehen und um Hilfe zu bitten.“

Bemerkenswert ist außerdem, dass sich unsere Befragten auch schämen, weil ihnen Gewalt angetan wurde und sie Opfer einer Straftat wurden. Sie haben das Gefühl, kulturelle Standards eines unversehrten Lebens verfehlt zu haben und durch ihr eigenes Handeln für das Geschehene verantwortlich zu sein. Sie mögen das Erfahrene zunächst gar nicht kundtun, auch dann nicht, wenn sie ohne eigenes Zutun in eine krisenhafte Lebenssituation geraten sind. Sie möchten nicht, dass andere wissen, was ihnen widerfahren ist. Deshalb ist auch die Anonymität gerade im Rahmen niedrigschwelliger Arbeit so wichtig (Kap. 3.2.8).

W: „Ja auf jeden Fall hatte ich Schwellenängste und Schamgefühle. Ich bin ja nicht gerade so erbaud über das, was einem widerfahren ist. Das weicht ja extrem von der Normalität ab und klar das ist, sich zu äußern, fremden Leuten was da geschehen ist und weiß ich natürlich nicht. Man kann das ja nicht erzählen, wie wenn man Tausend Euro im Lotto gewonnen hat, das hört sich natürlich schöner an. Mit so einer positiven Meldung kann man sich natürlich eher kundtun als mit so 'ner negativen Sache, die einem da widerfahren ist. Das hat schon Überwindung gekostet. Aber ich bin ja jetzt schon, ich musste das ja jetzt an so vielen Stellen schon vortragen.“

Oder:

W: „Es ist hart, es ist absolut hart für einen selbst sich so zu äußern und zu outen und dann alles wieder alles zu erzählen.“

Die nächsten Angehörigen wissen nichts von dem, was dem Befragten widerfahren ist, zu groß ist die Scham und die Angst vor einer Abwertung.

W: „Ich schäme mich gegenüber meiner Familie dermaßen, die wissen davon gar nichts von dem, was mir passiert ist, gar nichts. Gar nichts. Sie wissen gar nichts, weil ganz einfach, wenn ich das jetzt kundtue und die wissen, was mir widerfahren ist ...“

Die Beispiele verdeutlichen par excellence, dass Menschen, die in der individualisierten Gesellschaft auf Hilfen angewiesen sind, weil sie z.B. arm, woh-

nungslos oder Opfer einer Straftat geworden sind, auch dann, wenn ihre soziale Lage gesellschaftlich verursacht oder fremdverschuldet ist, sich selbst die Schuld für ihr Schicksal geben. Sie entsprechen nicht den Standards einer selbständigen, eigenverantwortlichen und unversehrten Normalbiografie. Nutzende niedrigschwelliger Angebote weichen ab von vermeintlichen gesellschaftlichen Vorstellungen eines gelingenden Lebens. Die Inanspruchnahme von Hilfe zeigt ihnen und anderen an, dass sie nicht zu einem selbständigen und unversehrten Leben ohne Hilfe anderer in der Lage sind.

Das sind auch Gründe, die hilfsbedürftige Menschen daran hindern, den Schritt in die Institutionen der Sozialen Arbeit anzutreten. Das Erzählen macht die eigene prekäre Situation dann erneut real.

D: „Das Einzige was mich irgendwie abgeschreckt hat, ist halt das, was mir passiert ist, zu erzählen.“

Oder:

W: „Ja allgemein auch! 'Ne, dass man auch diesen Weg gehen muss, weil einem ja sonst nicht geholfen wird.“

Der Nutzer der Tafel hat gleich mehrere Situationen zu meistern, die Scham auslösen. Seine Schilderungen zeigen, wie die Organisation von Hilfeprozessen Beschämung forciert. Zunächst einmal empfindet er die Notwendigkeit, auf ein günstiges Lebensmittelangebot angewiesen zu sein, als beschämend. Auch er nimmt wahr, dass er der Norm, für sich selbst zu sorgen und den eigenen Lebensunterhalt zu sichern, nicht entspricht. Er zögert die Entscheidung, das günstige Lebensmittelangebot in Anspruch zu nehmen, so lange hinaus, bis es nicht mehr anders geht und sich seine finanzielle Lage so zugespitzt hat, dass er keinen Ausweg mehr sieht. Erst dann gesteht er sich ein, dass er nicht „alleine über die Runden kommt“. Wie im Fallbeispiel der Irene Mohn (Schoneville 2013: 28) wird erkennbar, welche enorme Überwindung die Nutzung der Tafel den Menschen abverlangt.

Eine weitere Situation, die Scham erzeugt, ist das Warten vor der Tafel, „wo einen jeder sehen kann“ und andere, z.B. Nachbarn, schnell Kenntnis von dem ‚vermeintlichen‘ Normbruch erlangen können. Busche-Baumann formuliert es treffend: Die Nutzenden der Kaltessenausgabe empfinden „die Notwendigkeit, sich um Essen anzustellen, (als, d.V.) existentielle Bloßstellung“ (Hg. 2008: 21). „Die Sichtbarkeit der Nutzung der Lebensmittelausgabe durch Andere wird damit als eine besondere Form der Beschämung thematisiert“ (Schoneville 2013: 30), weil damit für alle erkennbar wird, dass man bedürftig ist. Schoneville beschreibt das für sein Fallbeispiel wie folgt: „Die öffentliche Situation in der Warteschlange vor der Ausgabe geht (...) mit der machtvollen Produktion einer entsprechenden Zuweisung einher: Hier wird ein öffentliches Bild von Irene Mohn als Nutzerin einer Lebensmittelausgabe erzeugt“ (2013: 30). Alle können sehen, dass sie auf Hilfe angewiesen ist. Menschen, die auf Hilfe angewiesen sind, schämen sich – so auch das Fazit bei Busche-Baumann –, weil „die Einsicht in die Notwendigkeit, sich ‚wie ein Bettler‘ (...) um Essen anzustellen eine existentielle Bloßstellung“ (Hg. 2008: 21) für sie als Nutzende bedeutet. Von Niedrigschwelligkeit im Sinne eines ‚Verständnisses für die Existenz des anderen‘ (Bourdieu) zeugt das nicht.

Das Einreihen in die öffentlich sichtbare Warteschlange wird darüber hinaus als Verletzung der Anonymität empfunden. Die Befragten wollen von ihrem Umfeld aber nicht als hilfeschend identifizierbar sein. Zusätzlich macht die Tafel den Nutzer\*innen bewusst, dass sie essen, was im regulären Warenverkauf keine Verwendung gefunden und von den anderen übriggelassen wurde. Sie sind – so Schoneville – gezwungen, Produkte zu konsumieren, die sonst keiner mehr konsumiert (2013: 31), was als weitere Erniedrigung wirkt.

Hürden finden sich nicht nur im Außenbereich der Tafel, sondern setzen sich im Innenbereich der Einrichtung

fort. So zeigt unser Interview mit dem Nutzer der Tafel weiter, dass auch das Verteilungsmanagement von Hilfsgütern eine Quelle der Beschämung sein kann, wenn dies so organisiert ist, dass die kulturellen Wissenskompetenzen der Nutzenden in Frage gestellt werden. So setzt die Lebensmittelausgabe der Tafel ein Wissen über den organisatorischen Ablauf voraus, über das Erstnutzende nicht verfügen. Der Befragte schildert, dass er zu Beginn nicht gewusst habe, wie er sich bei der Ausgabe zu verhalten habe. Er schildert sein Gefühl, sich in einem ihm fremden Terrain mit ihm unbekanntem Verhaltenserwartungen zu befinden. Er sei anfangs sehr verunsichert gewesen, weil er die Regeln des Ablaufs der Lebensmittelausgabe nicht kannte und sich aus Unkenntnis entsprechend abweichend verhalten habe.

K: „Man hat sich hingestellt, Mitarbeiter X hatte dann die Kunden gezählt und dann ist man als Kunde da nach und nach reingegangen. Und danach wollt' ich dann gleich Lebensmittel haben und dann meinten sie 'Nein. Man wird erst aufgerufen.' Und die Nummer wird dann nach und nach... man muss dann selber aufpassen, die Nummern werden einzeln nochmal aufgerufen.“

Er kritisiert rückblickend, dass niemand ihn im Vorfeld über das Reglement informiert habe. Zunächst gelte es, eine Nummer zu ziehen. Die Kunden müssten solange warten, bis sie aufgerufen werden. Er sei dagegen vorgeprescht und habe ohne Umschweife einen Mitarbeiter der Tafel um Lebensmittel gebeten. Von dem sei er dann gemäßregelt worden. Sein Verhalten, das einem mehrfachen ‚Normbruch‘ (kein Geld, kein Wissen) entspricht, empfindet er heute noch als peinlich, was sich daran erkennen lässt, dass er an verschiedenen Stellen des Interviews immer wieder auf dieses Thema zu sprechen kommt.

K: „Ich hab' nicht gewartet bis man aufgerufen wird mit der Nummer. Ja, ja na klar ist es erst ein bisschen blöd so, wenn man bei einem hinget und sagt: 'Ich möchte jetzt Lebensmittel haben.' Aber das ist nur die erste Stunde und danach hat man sich dran gewöhnt.“

Dieses Beispiel lässt erkennen, dass der geregelte Ablauf der Essensausgabe selbstverständlich ein

kulturelles Kapital, d.h. ein Wissen über erwünschte Verhaltensstandards voraussetzt, über das der Befragte anfangs nicht verfügte. Zum anderen wird erkennbar, wie schnell ein verregelter Ablauf, der noch dazu kontrolliert wird, zu erhöhten Anstrengungen und ebenso – bei Unkenntnis – zu Verunsicherungen und unangenehmen Gefühlen auf Seiten der Adressat\*innen beitragen kann. Durch Regeln, die den Kunden nicht erklärt werden, entstehen Situationen, die als unangenehm empfunden werden. Es werden Schwellen geschaffen, die auch zum Vermeiden der Inanspruchnahme von Hilfen führen können.

Die niedrigschwellige Arbeit setzt hier also etwas voraus, dass sie vom Anspruch her im Vorfeld zu beseitigen vorgibt: Eine Vertrautheit mit dem Ablauf der Essensausgabe, das Selbstbewusstsein, sich öffentlich in der konkreten Situation zu seiner Unwissenheit zu bekennen oder die Kompetenz, sich im Vorfeld, z.B. per Telefon, nach dem genauen Ablauf zu erkundigen. Insofern ist der Wunsch des Befragten nur allzu plausibel, es möge im Vorfeld mehr Informationen zum Ablauf geben:

K: „Aber dass man den Leuten mehr Infos gibt, die dann sich nicht so trauen, dass die dann anrufen können und sich richtig erkundigen, wie es denn abläuft. Was sie denn mitbringen müssen, als wenn ich jetzt 'nen Kunde frage. Jeder erzählt was anderes, weil sie selber nicht genau wissen, wie es hier funktioniert. Ja, dann kommen sie: 'Ja, das wussten wir nicht und das wussten wir nicht.' Und dann gehen sie ohne was weg.“

Neben einer großen Verunsicherung der Kundschaft der Tafel („Jeder erzählt was anderes.“) verdeutlicht dieses Beispiel auch, dass die Einrichtung der Tafel einen Akkulturationsprozess, d.h. einen Anpassungsprozess von bedürftigen Personen an eine Kultur der Gütervergabe erfordert. Indem es nur die Möglichkeit gibt, sich dem routinisierten Ablauf anzupassen oder „ohne was“ wegzugehen, tragen auch Teile der niedrigschwelligen Angebote dazu bei, die bestehenden Verhältnisse im Feld der Sozialen Arbeit und allgemeinen Wohltätigkeit als legitime Kultur zu bestätigen. Auch hier erweist sich

Niedrigschwelligkeit als Illusion.

Den Befragten der Opferhilfe geht es ähnlich. Auch sie wissen im Vorfeld nichts über den Gesprächsablauf, vor allem nicht, wie umfassend sie über das Gewaltverbrechen berichten müssen. Es gilt ein hohes Maß an Unsicherheit auszuhalten:

I: „Also schon die Idee: Wenn man da hinkommt, dann muss man nochmal erzählen, was passiert ist...“

D: „Muss' ich ja gar nicht, aber halt das konnte ich ja vorher nicht wissen (...). Ich wusste schon, dass ich sagen muss, um was es geht.“

In der Gesprächssituation selbst wurde den Befragten dann aber erläutert, wie die Gespräche ablaufen, wozu sie dienen und inwieweit Kosten übernommen werden:

D: „Es wurde mir eigentlich alles gut erklärt. Es wurde mir halt auch erklärt, dass man sich erstmal ein Bild davon machen muss, was für mich dann eventuell weiterführend geeignet ist. Dass ich halt' Verschiedenes über die Opferhilfe mit Hilfe von Frau X oder auch Frau Y dann beantragen kann und dass halt viele Sachen auch von der Opferhilfe übernommen werden wie z.B. Anwaltskosten.“

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass Abweichungen von allgemeinen gesellschaftlichen Erwartungen an eine arbeitsmarktorientierte Normalbiografie zu Beschämung und Gefühlen der Abwertung bei den Klient\*innen sozialer Hilfsangebote beitragen. Gradmesser für das Selbstwertgefühl ist u.a. die Erfüllung ökonomischer Kriterien. Wenn Menschen den offenbar in hohem Maße verinnerlichten Normen eines ökonomisch selbstverantworteten Lebens nicht gerecht werden, wird ihr Selbstwertgefühl beschädigt, wenn sie bedürftig sind. Dies zeigt, in welchem hohem Maße heute „ein Bewusstsein der Eigenzuständigkeit für den eigenen Lebenslauf“ (Deutschmann 1991: 11) verbreitet ist und als ‚legitime‘ Kultur auch an Menschen herangetragen wird, die dieser offenbar weit verbreiteten gesellschaftlichen Norm widersprechen. Bemerkenswerterweise trifft das nach den vorliegenden Befunden auch für

Menschen zu, die Opfer einer Straftat wurden. Unter den Bedingungen der Individualisierung sowie des aktivierenden Sozialstaates wird offenbar auch die körperliche Unversehrtheit als permanente Aufgabe des Individuums betrachtet. Der Einzelne muss z.B. dafür sorgen, dass er nicht Opfer einer Gewalttat wird. Er muss sich selbst schützen. „Die Aktivierung zur ‚Verantwortung‘ (im aktivierenden Sozialstaat, d.V.) impliziert zweifellos eine Verlagerung der Risiken auf das Subjekt: Private Vorsorge wird zum Programm erhoben“ (Lutz 2008: 4). Gelingt das nicht, werden Gewalterfahrungen dem Verantwortungsbereich des Einzelnen zugeordnet. Menschen müssen sich schämen.

Beschämung ist teilweise lange bevor die Soziale Arbeit als Hilfseinrichtung ins Spiel kommt in den gesellschaftlichen Werten und Normen angelegt und wird nicht nur durch die Soziale Arbeit selbst erzeugt, wohl aber – z.B. im Menschenbild, das dem aktivierenden Sozialstaat zugrunde liegt (Lutz 2008) – verstärkt. Hier könnte die Soziale Arbeit ihr politisches Mandat stärker nutzen und zur Durchsetzung einer Haltung beitragen, nach der im Sozialstaat Menschen in Problem- und Notlagen Hilfen rechtlich zustehen und die Absicherung von Risiken durch den Sozialstaat eine Selbstverständlichkeit darstellen sollte.

Darüber hinaus wird erkennbar, dass auch die Organisation von Hilfeprozessen ganz wesentlich zur Erzeugung von Scham bei den Nutzenden beitragen und Hürden schaffen kann. Das ist dann der Fall, wenn Hilfeprozesse ein Wissen voraussetzen, über das die Adressat\*innen nicht verfügen und die Kompetenzen der Menschen in Frage gestellt werden. Wenn Niedrigschwelligkeit in besonderer Weise bedeutet, ein Gespür für den Habitus und das kulturelle Kapital des Gegenübers (Lange-Vester/Teiwes-Kügler 2014: 177) und ein Verständnis für die Existenz des Anderen (Bourdieu 1997: 786) zu entwickeln, dann wird der Anspruch der Niedrigschwelligkeit an dieser Stelle geradezu konterkariert.

### **3.2.7 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS ANGEBOTE, DIE SICH ALLE LEISTEN KÖNNEN**

Die Kostenlosigkeit von Angeboten ist neben großzügigen Öffnungszeiten, der Erreichbarkeit einer Einrichtung sowie der Zwanglosigkeit eine der grundlegendsten Anforderungen an niedrigschwellige Soziale Arbeit (Hölmüller 2017: 26). Ob ein Angebot etwas kostet oder nicht, ist vergleichsweise einfach zu prüfen. Schwieriger ist die Beurteilung der Umsetzung dieses Anspruchs, wenn es sich um Angebote handelt, die als preiswert und für jeden finanzierbar gelten. Denn die Beurteilung einer Dienstleistung als ‚günstig‘ oder ‚teuer‘ unterliegt subjektiven Kriterien, d.h. sie hängt von dem Gefühl ab, ob Menschen meinen, sich ein Hilfsangebot in Abhängigkeit von den ihnen zur Verfügung stehenden ökonomischen Ressourcen leisten zu können oder nicht. Entsprechend haben wir die Nutzer und Nutzerinnen gefragt, ob sie sich die jeweiligen Angebote leisten können.

Das Beratungsangebot der Opferhilfe einschließlich der psychosozialen Prozessbegleitung bei gerichtlichen Verfahren ist kostenlos (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2017: 8), aber um es in Anspruch nehmen zu können, müssen die Klient\*innen die Sozialarbeiter\*innen in ihren Räumlichkeiten aufsuchen. Da es nicht in jedem Ort eine Beratungsstelle gibt, kann dies mit zusätzlichen Kosten für Anfahrt und Parkplatz, ggf. Kinderbetreuung, o.a. verbunden sein. Diese Kosten können wiederum durch die Opferhilfe im Rahmen der Soforthilfen unter der Berücksichtigung einiger Vorgaben (ebd.: 30) übernommen werden. Davon haben unsere Befragten jedoch keine Kenntnis:

I: „Wie ist das, du fährst ja mit dem Auto. Wie ist das von den Kosten her, wird das übernommen oder hast du Mehrkosten, wenn du hierherkommst?“

D: Bisher zahl' ich es aus eigener Tasche. Ja, wie es mit den Kosten ist, ist interessant, da muss ich selber nochmal drüber nachdenken.“

Finanzielle Soforthilfen sind außerdem mit einem erheblichen bürokratischen Aufwand verbunden: Der Vorstand muss umgehend informiert, die materielle Bedürftigkeit der Klient\*innen überprüft und das Ganze für die Geschäftsführung vermerkt werden (ebd.: 30). Das ist viel Aufwand und es bleibt die Frage, inwiefern der bürokratische Aufwand die Kostenerstattung für die Adressat\*innen rechtfertigt. Den Befragten der Opferhilfe ist die Hilfe so wichtig, dass finanzielle Aspekte gegenüber der Beratung zurücktreten, auch weil sich beide die Fahrtkosten leisten können. An erster Stelle steht für sie die Möglichkeit, Hilfe zu erhalten, d.h. das Erfahrene zu verarbeiten.

W: „Ich bin ja nicht hergekommen, um hier Gelder abzugreifen, sondern dass mir geholfen wird. Ich will ja Gerechtigkeit. Ich will gar kein Geld haben.“

Die Rückerstattung kleinerer Beträge scheint für die befragten Nutzer\*innen der Opferhilfe verhältnismäßig unwichtig zu sein, wenn sie das Gefühl haben, dass sie in der Einrichtung gut aufgehoben sind und ihnen geholfen wird. Allerdings lässt sich die Schlussfolgerung, dass ökonomische Aspekte gegenüber den Hilfen in den Hintergrund treten, nicht generalisieren, denn die beiden Befragungspersonen haben einen Beruf und sind finanziell abgesichert. Außerdem wird deutlich, dass offenbar von Seiten der Einrichtung gar nicht auf die Möglichkeit einer finanziellen Rückerstattung der Fahrtkosten hingewiesen wurde, denn beide Befragungspersonen befinden sich schon seit geraumer Zeit in Beratung und haben keine Kenntnis von der Möglichkeit einer Fahrtkostenerstattung.

Die Lebensmittelausgabe der Tafel, die unser Befragter regelmäßig besucht, ist im Gegensatz zum Beratungsangebot der Opferhilfe mit Kosten verbunden. Der Befragte bezahlt pro Lebensmittelration einen Euro. Seitdem er eine Familie hat, bezahlt er drei Euro. Der Preis richtet sich zum einen nach der Anzahl der Personen bzw. der Familienmitglieder sowie de-

ren Alter. Der Betrag für die Kinder sei geringer. Die Kosten bewertet der Befragte als angemessen und kann sich die Ausgaben auch leisten. Das gilt auch für die Nutzenden anderer Lebensmittelausgaben, wie der Kaltessenausgabe in Hildesheim, die Busche-Baumann befragte: „Alle betonen, dass der Gute Hirt für sie eine große materielle und soziale Unterstützung darstellt, da sie lebensnotwendige Nahrung und Rückhalt durch die Begegnung mit Menschen in derselben Lebenslage erhalten“ (Hg. 2008: 9).

Selbst die zusätzlichen Kosten für die Anfahrt zur Lebensmittelausgabe lassen das Angebot immer noch attraktiv erscheinen. Unser Befragter nutzt den Bus, um die Ausgabestelle zu erreichen. Die Kosten-Nutzen-Bilanz geht für den Befragten auf. Im Ganzen spart er durch die Lebensmittel der Tafel trotz Fahrtkosten im Vergleich zu einem Einkauf in einem Lebensmittelgeschäft eine ganze Menge:

K: „Das lohnt sich, trotz Kosten für den Bus.“

Dass sich die Inanspruchnahme der Tafel für die Nutzenden wirtschaftlich rechnet, zeigen auch andere Erfahrungsberichte. So berichtet ein Tafelbesucher der Königsteiner Tafel namens Hamad Seif Sharif, dass er und seine Familie ohne die Lebensmittel der Tafel zwar nicht verhungern müssten, das Geld jedoch nicht ausreiche, um seinen Kindern zum Geburtstag etwas zu kaufen. Weiterhin heißt es in dem Bericht (FAZ): „Zur Tafel kommt Sharif zu Fuß. Er wohnt mit seiner Familie nur fünf Minuten entfernt. Schnell sind der Trolley und die Umhängetasche voll, die er zur Ausgabe mitgebracht hat. Geschätzte zehn Kilo Lebensmittel zum Gegenwert von locker fünfzig Euro sind am Ende drin. Heute sei das Angebot ungewöhnlich reichlich, sagt Felicitas von Bethmann (eine Helferin der Tafel, d.V.) dazu - vielleicht, weil die Supermärkte sich bei den Bestellungen für das Ostergeschäft verkalkuliert haben“ (Balzter 2016: 2). Busche-Baumann (Hg. 2008: 25f.) kommt für die Befragten der Kaltessenausgabe in Hildesheim zu einem ähnlichen Befund, wenn sie bilanziert, dass die

Lebensmittel für die Nutzenden in materieller Hinsicht existentiell seien und die Lebensmittel-Ausgabe den Nutzenden eine ausreichende und ausgewogenere Ernährung ermögliche und durch die dadurch erzielten Einsparungen in der Haushaltskasse Ausgaben in anderen Bereichen getätigt werden könnten.

Wenden wir uns den Nutzenden der Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe zu. Die Nutzung der Tagestreffs ist an keinerlei Kosten gebunden. Auch gibt es hier einige kostenlose Angebote, wie z.B. Kaffee (Kap. 3.2.10.1) oder ab und zu ein morgendliches Frühstück. Außerdem können die Nutzenden hier ihre Wäsche waschen und trocknen. Für ihre persönlichen Wertsachen steht ihnen ebenfalls kostenlos ein kleines abschließbares Fach zur Verfügung (Kap. 3.2.10.2). Die im Tagestreff angebotenen Hilfen durch die Sozialarbeiter\*innen können sie ebenfalls kostenlos in Anspruch nehmen.

Aber auch in den Tagestreffs können Kosten für die Anfahrt und zusätzliche Extra-Leistungen, wie z. B. ein Mittagessen anfallen:

I: „Wie groß ist das Einzugsgebiet des Tagestreffs?“

Z: Das betrifft schon die ganze Stadt.

I: Das ist dann wieder mit Kosten verbunden, hierher zu kommen, oder?

Z: Ja, gut, aber viele der älteren Herren ohne Alkoholprobleme haben ja ihre Monatskarte ... Die kriegst du, wenn du unter 800, also diese Armutsgrenze, krieg 'ste halt von der Stadt so 'n Rabattkärtchen, 'n rotes (...). Damit kommt man billiger ins Kino und so. Und die blaue ist halt ausschließlich, dass du dir diese Sozialtickets kaufen kannst. Die kosten dann die Hälfte.“

Das ist nach Einschätzung des Befragten bezahlbar.

Y: „Einmal die Woche gibt's ein warmes Essen, was denn mit 'nem Euro bezahlt werden muss.“

Niedrigschwellige Angebote beziehen sich nicht nur auf Güter, die zum Überleben wichtig sind, sondern sie umfassen – wie im Falle der Wohnungslosenhilfe – auch Freizeitangebote, z.B. Ausflüge, gemein-

same Grillnachmittage, Bowlingveranstaltungen oder Minigolfen. Es werden nach Aussagen der Befragten auch „Events“ zum Thema ‚Mittelalter‘ oder ‚Seespektakel‘ angeboten und von ihnen besucht. Dies sind „organisierte, soziale, unterstützende beziehungsweise pädagogische Hilfen und Dienste zur sozialen Lebensbewältigung oder Bildung“ (Thole 2012: 26). Den Adressat\*innen wird damit über die reine Grundversorgung hinaus auch etwas Besonderes geboten. Hinter den unverbindlichen Freizeitangeboten steht aber immer auch das sozialpädagogische Ziel, gemeinsame Zeit zu verbringen und den Nutzenden Beziehungsangebote als zentralem Element niederschwelligen Arbeitens zu unterbreiten (Mayrhofer 2012: 170). „Das Freizeitangebot ist dabei aus Perspektive der Sozialen Arbeit Mittel zum Zweck, seine hauptsächliche Funktion ist nicht die absichtsnegrale Bereitstellung von Beschäftigungsmöglichkeiten in der Freizeit“ (ebd.), vielmehr geht es im Kern darum, Zugang zu den Nutzenden zu finden und sie für weiterführende Hilfen zu gewinnen.

Um die Attraktivität der Freizeitangebote zu steigern, würden auch die Wünsche der Nutzenden berücksichtigt. Die Freizeitangebote werden nach den Aussagen der Befragten entweder kostenlos („Die Karten für Events kriegen wir geschenkt“) oder zu einem Preis angeboten, den sie sich leisten könnten. Das scheint aber nicht für alle Nutzer\*innen der Tagestreffs zu gelten.

A: „Wenn Kosten anfallen, dann bröckelt das, die Teilnehmerzahl ganz schnell zusammen.“

I: Also ist es eigentlich immer so, dass es kostenlos ist...

A: Ja.

B: Oder ein Betrag, den man normalerweise noch aufbringen kann. Ein oder zwei Euro.“

An den Schilderungen zweier Befragter, die an einer Wanderung teilgenommen haben, lässt sich erkennen, dass die kostenlos angebotenen Ausflüge für die Befragten eine willkommene Abwechslung zum Alltag

darstellen, dass sie neue Eindrücke gewinnen, etwas Interessantes erleben und dass ihnen die Ausflüge Freude bereiten. Ein Befragter hat z.B. Interesse an der Landschaft und an den Tieren und nutzt die Gelegenheit zum Fotografieren. Das Angenehme an diesen freizeithlichen Unternehmungen liege darin, dass es um keinen anderen Zweck gehe, als um das Wandern, das Fotografieren, das Schauen, die Tiere, die Schönheit der Natur, die Gemeinsamkeit mit anderen, das Gefühl in der Natur ‚frei und selbstbestimmt zu sein‘ und alles aus ‚Spaß an der Freude‘, dass aber nie in Richtung körperliche Anstrengung ausarten dürfe.

Es scheint, als gelänge es den Befragten im Rahmen der Freizeitunternehmungen in der Natur auch ein bisschen, aus dem Alltag herauszukommen und den Problemen, Pflichten und Konflikten zu entfliehen, möglicherweise auch in eine ‚heile Welt‘. In den Worten der Befragten hört sich das so an:

A: „Einmal sind die ganzen Nasen hier auf den Berg hochgewandert und haben zwischenzeitlich festgestellt: ‚Da oben liegt Schnee. Und ich hab‘ Badelatschen an.‘ Und ein anderes Mal haben wir ‚ne Wanderung durch‘s Tal gemacht. Das war völlig geil, aber hat mir nicht so gefallen, weil die Herrschaften dann losgehetzt sind wie die Gämsen. Ich rolle ja mehr so hinterher. Ich lass‘ mir auch mein Tempo nicht nehmen.

C: Die anderen sind alle halbwegs in einem Tempo gegangen, es war ein bisschen fix das stimmt, aber vor allem für ihn (zeigt auf A).

A: Prima für die, weil die mussten dann warten. Ich laufe ja deswegen nicht schneller. Ich latsche nicht durch das Naturgebiet, um zu sagen: ‚Ich hab‘ jetzt 14 Kilometer hinter mir.‘ Ich latsche dadurch und fotografiere das Ganze. Und von hinten wurde schon wieder gepiffen: ‚Wir wollen weiter.‘ Dann geh‘ ich mal wieder zehn Schritte: ‚Hier ist auch schön.‘ Die können doch warten bis sie grün werden. Ich hab‘ die Laufanforderungen von denen einfach ignoriert. Damit kommt man sehr weit (...). Ich hab‘ viele Tiere gesehen, die die vermutlich nicht gesehen haben. War ‚ne gute Aktion.

C: Die Wanderungen sind friedlich, da passiert nichts. Das ist echt cool.“

Die befragten Nutzer des Tagestreffs, die sich mit den Angeboten, Anlaufstellen und Unterkünften

für Wohnungslose in der Stadt gut auszukennen, nennen aber auch Angebote, die ihrer Ansicht nach dem Anspruch der Niedrigschwelligkeit widersprechen: das betrifft vor allem die städtischen Übernachtungsangebote.

B.: „Diese Unterkünfte zum Schlafen, das ist reine Abzocke.“

Oder:

B: „Und wenn ‚de was von realistischer Preisauffassung sagst, dann krieg ‚ste so ‚ne Antwort: ‚Wieso, das zahlt doch das Jobcenter.‘ “

Oder:

Z: „Die, die halbwegs sauber sind (Schlafunterkünfte), sind unglaublich dreist in den Kosten. So dass jemand der arbeiten geht, vollkommen bescheuert sein muss, weil er ‚n Taschengeld ... also du wirst zwangsentmündigt. Die nehmen dir einfach das Geld weg. Und dann krieg ‚ste noch ‚n Zimmerkollegen dazu, den du dir auch nicht aussuchen kannst. Das wird dir so vorgesetzt, aber der Preis bleibt der gleiche. Wie für ‚ne Dreizimmerwohnung für dich alleine, ist halt nur ein 6m<sup>2</sup>-Zimmer und kriegt noch jemanden dazu. Die Unterkünfte zum Schlafen sind reine Abzocke.“

Insgesamt ist festzustellen, dass die Kosten der Hilfsangebote für die von uns befragten Nutzer der Tafel und der Tagestreffs eine zentrale Rolle spielen und für sie ein wichtiges Kriterium bei der Entscheidung sind, ob ein Angebot in Anspruch genommen wird oder nicht. Für die Befragten der Opferhilfe scheint das – wie gesagt – nicht zu gelten. Sie befinden sich in einer ökonomisch abgesicherten Lage und müssen bei der Beanspruchung der Hilfe nicht so sehr auf die Kosten achten. Hier spielen offenbar Unterschiede der sozialstrukturellen Zusammensetzung der je nach Einrichtung unterschiedlichen Nutzer\*innengruppen eine Rolle (Kap. 2.4).

Die Analyse zeigt darüber hinaus, dass der Anspruch der ökonomischen Niedrigschwelligkeit der von uns erfassten Angebote alles in allem gewährleistet zu sein scheint. Zwar fallen hier und da Kosten an, jedoch sind sie nach Einschätzung unserer Befragten,

insbesondere was die Kosten für Lebensmittel, für ein Mittagessen im Tagestreff sowie für die Teilnahme an den Freizeitangeboten der Wohnungslosenhilfe betrifft, angemessen. Durch die Interviews wird aber an der einen oder anderen Stelle auch deutlich, dass der Anspruch der Kostengünstigkeit für die Adressat\*innen Sozialer Angebote nicht überall umgesetzt ist, wobei vor allem Kritik an den Schlafunterkünften für Wohnungslose artikuliert wird.

### **3.2.8 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS GEWÄHRLEISTUNG VON ANONYMITÄT**

Ein zentrales aber nicht exklusives Merkmal niedrigschwelliger Sozialer Arbeit ist die Gewährleistung von Anonymität im Sinne einer nicht möglichen Zurechenbarkeit der Hilfeleistung oder Kommunikation zu einer Person. Niedrigschwelligkeit bedeutet, dass Hilfen, z.B. Beratungen vertraulich und zum Teil ohne namentliche Erfassung der Personen geleistet werden, d.h. dass eine Adressierbarkeit der Adressat\*innen nicht oder kaum möglich ist. Hilfen erfolgen so, dass die Nutzenden nicht identifiziert werden können und die persönlichen Daten vertraulich behandelt werden. So fehlen z.B. personengebundene Dokumentationen und Aktenführungen (Mayrhofer 2012: 171).

Anonymität weist wie die Freiwilligkeit der Nutzung darauf hin, „dass niederschwellige Soziale Arbeit zunächst ein hohes Maß an Unverbindlichkeit für die Zielgruppen bzw. NutzerInnen zu realisieren versucht, die günstige Voraussetzungen für den häufig prekären Beziehungsaufbau zwischen SozialarbeiterInnen und AdressatInnen schaffen sollen“ (ebd.: 207). „Genau dadurch, dass der/die NutzerIn des Angebots persönlich nicht als KlientIn adressierbar ist, kann bei spezifischen Zielgruppen eine Inanspruchnahme des Hilfs- resp. Beratungsangebots wahrscheinlicher werden.“ (ebd.: 153f.).

Eine besonders niedrigschwellige Form der Anonymität wird z.B. über soziale Informations- und Beratungsangebote im Internet oder über Telefonhotlines ermöglicht (ebd.: 175). Hier können die Adressat\*innen darüber bestimmen, was sie preisgeben möchten und was nicht. Durch das ‚Nicht-Preisgeben‘ der eigenen Person bleibt auch die Verbindlichkeit von Gesprächen für die anonym bleibenden Personen niedrig (ebd.: 171). Die Adressat\*innen bestimmen Tempo und Intensität des Hilfeprozesses bzw. der Beratung. Auch im Rahmen der niedrigschwelligen Straßensozialarbeit werden ohne Einverständnis der Betroffenen keine klient\*innenbezogenen Daten und Informationen weitergegeben.

„Durch Anonymität können (die Adressat\*innen, d.V.) ihrerseits die soziale Adresse der Hilfseinrichtung unverbindlich testen, wodurch sich die Wahrscheinlichkeit der Inanspruchnahme Sozialer Hilfe erhöhen lässt“ (ebd.: 207). Darüber hinaus kann Anonymität auch Scham seitens der Klientel mindern. Unter der Voraussetzung der Anonymität kann es leichter fallen, unangenehme und schwierige, ggf. sogar strafrechtlich relevante Themen anzusprechen. Bei anderen Hilfsangeboten, z.B. durch die in einer Hinsicht niedrigschwelligen Beratungsangebote im Internet können aber „spezielle Hürde entstehen bzw. sind im Falle von internetbasierten Informations- und Beratungsangeboten spezifische technische (ebenso wie sprachliche, d.V.) Ressourcen und Fertigkeiten notwendig“ (ebd.: 153f.).

Anonymität ist aber nicht immer gewährleistet. Anonymität ist auch nicht immer ein Anspruch (niedrigschwelliger) sozialer Dienstleistungen an sich selbst und auch nicht immer möglich. So setzt z.B. die Inanspruchnahme von Leistungen der materiellen Grundversorgung wie bspw. der Sozialhilfe eine Adressierbarkeit der Adressat\*innen voraus und die Teilnahme an Ausflügen im Rahmen der mobilen Jugendarbeit macht eine Einwilligung der

Erziehungsberechtigten notwendig (ebd.: 172). Auch in vielen anderen Bereichen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit kann nicht auf eine Adressierbarkeit der Klientel verzichtet werden. Handelt es sich um längerfristige Hilfeprozesse oder haben die Sozialarbeiter\*innen eine besondere Verantwortung für ihre Klientel wie bspw. im Bereich der Jugendarbeit, so muss eine Adressierbarkeit gewährleistet sein – insbesondere dann, wenn (regelmäßig) staatliche Gelder fließen, die nicht explizit für niedrigschwellige Einrichtungen oder Projekte vorgesehen sind.

Die Übergänge von anonymen hin zu nicht anonymen Hilfsangeboten sind fließend. Auch wird „die Anonymitätsgrenze (...) in der Praxis häufig nach ‚hinten‘ verlagert, d.h. an die Schnittstellen der Einrichtung zu anderen Umwelten (Behörden, Erziehungsberechtigte, Polizei, andere Hilfseinrichtungen etc.), indem den AdressatInnen Anonymität bzw. Vertraulichkeit gegenüber Dritten zugesichert wird“ (ebd.: 172). So werden zwar beim Erstkontakt oder auch im weiteren Hilfeprozess notwendige Daten erhoben, jedoch nicht zwangsläufig an andere Einrichtungen weitergegeben. Dies ist z.B. bei der Opferhilfe der Fall. „Das Erstgespräch erfolgt auf Wunsch der Klientin oder des Klienten anonym. Geht die Beratung und Betreuung im Rahmen der praktischen Einzelfallhilfe über einen anonymen Erstkontakt hinaus, werden relevante Daten zur Person erhoben und eine Akte angelegt“ (Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2017: 17). Diese Handhabung hat jedoch hauptsächlich verwaltungstechnische Gründe und die Preisgabe persönlicher Daten stellt keine Voraussetzung dar. So sind Angaben, wie Anschrift, telefonische Erreichbarkeit, Geburtsdatum sowie auch Angaben zur Straftat freiwillig. Diese Angaben dürfen nur an Dritte weitergegeben werden, wenn eine Schweigepflichtsentbindung der Klient\*innen vorliegt. Aber auch die Schweigepflicht hat ihre Grenzen. Vor Gericht haben Opferhelfer\*innen kein Zeugnisverweigerungsrecht (ebd.).

Die Bedeutung, die der Anonymität für Niedrigschwelligkeit von Seiten der Einrichtungen zugeschrieben wird, variiert nach den Befunden von Mayrhofer nach Zielgruppen: „Insbesondere bei niedrigschwelligen Hilfsmaßnahmen, die sich in gesellschaftlich geächteten bzw. verbotenen und strafrechtlich sanktionierten Problemfeldern bewegen (Sucht und Drogen, Prostitution bzw. Sexarbeit, illegale Migration etc.) oder deren Zielgruppen nur eingeschränkt Autonomie zugewilligt wird bzw. die bevorzugt die Grenzen gesellschaftlicher Normen und Werte austesten wollen (Jugendliche), ist eine hohe Bedeutung der Anonymität anzunehmen“ (Mayrhofer 2012: 173). Dies kann verschiedene Gründe haben. In diesen Bereichen ist der Zugang zur Klientel tendenziell erschwert und anders als unter der Maßgabe der Anonymität kaum herzustellen. Anonymität verhindert die Möglichkeit der Kontrolle und Sanktionierung, was besonders bei Adressat\*innen, die sich im Bereich strafrechtlicher Grauzonen bewegen, eine Vertrauensbasis schaffen kann.

Für alle von uns Befragten ist die Gewährleistung von Anonymität wichtig, wobei für die Befragten jeweils andere Aspekte von Anonymität bedeutsam zu sein scheinen. In der Opferhilfe als Einzelfallberatungsstelle scheint es im Gegensatz zu den Nutzenden der öffentlichen Tagestreffs vergleichsweise wichtiger zu sein, dass sie weder als Oper noch als auf Hilfe angewiesene Person identifizierbar sind und Informationen nicht nach außen dringen, sich also Sozialarbeiter\*innen an die Schweigepflicht halten und Gespräche absolut vertraulich behandeln. So wenig Menschen wie möglich sollen davon Kenntnis erlangen, was ihnen widerfahren ist. So nimmt z.B. eine Befragte einen Weg von über 30 Kilometern in Kauf, um nicht die Beratungsstelle vor Ort nutzen zu müssen. Einerseits möchte sie nicht von den Nachbarn beim Betreten der Einrichtung gesehen werden. Andererseits sei es besser, „falls mal etwas nach außen dringt“, nicht vor Ort zu wohnen. Gerade in Kleinstädten wird die Gefahr von den Befragten als groß eingeschätzt, dass eher

gegen die Schweigepflicht verstoßen wird, sich vertrauliche Informationen schnell verbreiten und sie als Opfer identifiziert werden könnten.

D: „Das wäre noch weiter weg, aber das wäre für mich ok. Mir ist das sowieso eigentlich auch ganz lieb, dass es nicht direkt in X (Stadt, in der sie wohnt) ist. Grund ist, falls doch mal irgendwie was nach außen dringt. Weil ich hatte das nämlich schon mal, dass ich mich mit 'ner Sache, die damals in der Ausbildung gelaufen ist, an die Seelsorge gewandt habe und dass halt auch meine damalige Gemeinde betroffen hat und letztendlich derjenige, sich nicht an seine Schweigepflicht gehalten hat. Und das ging dann richtig schön in X (Stadt) rum. Wo ich dann sagte: 'Nee das brauche ich nicht wieder.'“

Die negative Erfahrung, die die Befragte durch das Missachten der Schweigepflicht, welche nach §203 Abs. 1 Nr. 6 StGB gesetzlich vorgeschrieben ist, machte, führte zu einer deutlichen Erschütterung in das Vertrauen von Organisationen.

D: „Aber wer garantiert mir, dass die sich an die Schweigepflicht hält oder dass es nicht doch irgendwie was nach außen dringt, was ich nicht will. Anonymität ist wichtig.“

Auch unser männlicher Nutzer der Opferhilfe sieht die Gefahr darin, in einer kleinen Stadt von den Nachbarn beim Betreten der Einrichtung gesehen und erkannt zu werden. Eine gewisse räumliche und damit auch soziale Distanz zum vertrauten Wohnumfeld sei da schon besser:

W: „X (Stadt) ist ja auch ein kleines Nest. Ist ja auch 'ne Kleinstadt. Da kann schnell irgendwo, irgendwie da jemand auftauchen, so dass man da erkannt wird.“

Beiden Befragten ist es außerordentlich wichtig, dass niemand erfährt, was ihnen widerfahren ist. Sie achten sehr darauf, dass in ihrem sozialen Umfeld kaum jemand mitbekommt, dass sie das Beratungsangebot der Opferhilfe in Anspruch nehmen. Der Befragte berichtet sogar, dass nicht einmal seine Familie von dem Vorfall etwas weiß.

Anonymität bedeutet für die Befragten schließlich auch, in den Wartebereichen der Einrichtungen nicht

anderen Hilfesuchenden zu begegnen. Besonders gilt das wiederum für die Befragten der Opferhilfe, die auch nicht von ebenfalls Betroffenen als Opfer identifiziert werden wollen. Der Tafelnutzer legt Wert darauf, in den öffentlichen Warteschlangen nicht von Nachbarn oder Freunden erkannt zu werden. Für die befragten zumeist wohnungslosen Nutzer der Tagestreffs ist der Aspekt des Nicht-Gesehen-Werdens scheinbar nicht so zentral. Dies erstaunt nicht, so ist doch das Leben in der Öffentlichkeit typisch für ihre Lebensweise. Wichtig ist den Nutzenden der Tagestreffs jedoch, dass andere Betroffene nicht gleichzeitig im Büro anwesend sind, wenn sie einen Gesprächstermin mit einem Sozialarbeitenden haben.

Wichtig ist unseren Befragten außerdem, dass nicht allzu viele Sozialarbeiter\*innen von ihrem Fall Kenntnis haben. Die Befragten der Opferhilfe wünschen sich aus diesem Grund z.B. eine\*n Bezugsbetreuer\*in.

D: „Hm, also so hier wären es ja jetzt, denk' ich mal zumindest nur zwei, entweder Sozialarbeiter\*in X oder Y. Das ist noch ok, weil ich glaube, dass die beiden sich auch gut austauschen. Aber so, wenn das jetzt mehr wären, hätte ich glaube ich schon ein Problem damit, weil ich dann Angst hätte, dass da irgendwie was verloren geht. Gar nicht mal, dass ich denen das nicht zutraue oder dass ich ein Problem habe mit mehreren darüber zu sprechen, halt sondern weil manchmal will man ja nicht unbedingt oder kann man nicht über alles reden und dann ist es schon gut, wenn das Gegenüber dann den Hintergrund weiß.“

Zwei Sozialarbeiter\*innen werden von der Befragten gerade noch akzeptiert, denn diese könnten sich austauschen und wüssten dann in der jeweiligen Situation Bescheid. Diese Einschätzung der Befragten zeigt, dass sie auch praktische Vorteile bzw. Zweckmäßigkeiten erkennt, die eine gewisse Offenheit mit dem sozialarbeiterischen Fall zuungunsten der Anonymitätswahrung mit sich bringt. So muss man nicht „immer wieder von vorne anfangen“, wenn eine Bezugsperson wechselt. Grundsätzlich wird jedoch ein\*e Ansprechpartner\*in favorisiert.

Insgesamt lassen die Interviews erkennen, wie wichtig den Befragten die Gewährung ihrer Anonymität ist. Sie zeigen aber auch, dass der Anonymität eine je nach Betroffenengruppe unterschiedliche Bedeutung zukommt. Während den Nutzern der Opferhilfe vor allem die Nichtzurechenbarkeit des Erlebten zu ihnen als Person wichtig ist, d.h. dass außer den Sozialarbeiter\*innen keine weiteren Personen – Freunde, Nachbarn, Familienangehörige, Arbeitskolleg\*innen – jemals erfahren, dass sie Opfer einer Straftat geworden sind, scheint für die Nutzenden der Tagestreffs die vertrauliche Gesprächssituation ohne dass andere Wohnungslose zuhören und von ihren Problemen erfahren, wichtiger zu sein. Sie sind als Wohnungslose im öffentlichen Raum ohnehin leicht zu identifizieren. Diesem Schicksal können sie kaum entkommen. Von ihren persönlichen Sorgen und Problemen sollen andere Nutzer\*innen der Einrichtung aber nichts erfahren.

Weiter zeigt sich, dass eine Adressierbarkeit der Klientel in der Praxis notwendig wird, wenn es um Finanzen geht bzw. als Voraussetzung für bestimmte Dienstleistungen. So erläutert ein Befragter der Wohnungslosenhilfe, dass er – um in die Notunterkunft zu gelangen –, eine ‚Zuweisung‘, also eine Bescheinigung vom Wohnungsamt brauchte. In den Tagestreffs würden die Nutzenden aus abrechnungstechnischen Gründen und um sich einen Überblick zu verschaffen, wer wie oft die Einrichtung nutze, namentlich und von der Häufigkeit her erfasst. Von den Befragten der Wohnungslosenhilfe wird dies jedoch nicht negativ beurteilt oder als Hürde der Nutzung empfunden, sondern vielmehr als gegeben hingenommen, nicht zuletzt, weil ein Verständnis für diese Praxis besteht.

Unabhängig von gesetzlichen und bürokratischen Vorgaben sind es jedoch auch Aspekte der alltäglichen sozialarbeiterischen Praxis, d.h. der Gestaltung von Arbeitsabläufen, der Termin- sowie auch der Raumgestaltungen, die den Grad an Anonymität einer

Einrichtung mit oder sogar maßgeblich bestimmen können. Gegen den Anonymitätsanspruch wird nach Ansicht der Befragten der Opferhilfe z.B. verstoßen, wenn sie in den Wartebereichen der Einrichtungen anderen Hilfesuchenden begegnen und von diesen als Opfer identifiziert werden.

I: „Wie ist das mit anderen Besuchern der Opferhilfe: Kommen Sie da mal im Wartezimmer in Kontakt oder vor dem Büro?“

W: Das wird immer ganz gut gesteuert, so dass man gar nicht so großartig damit in Kontakt kommt. Gut, weil der (zeitliche, d.V.) Rahmen schon mal leicht überschritten worden ist, dann standen schon mal welche da. Das kommt schon mal vor.“

Oder:

I: „Zum Thema Wartebereich: Kommst du hier auch mit anderen in Kontakt? Kunden quasi?“

D: Mit einer Frau. Sie hatte wohl eigentlich einen Termin und ich hatte mir den Termin falsch notiert, war 'ne halbe Stunde zu früh. Also von daher...

I: Also, wenn du pünktlich gewesen wärest wäre es wahrscheinlich nicht dazu gekommen...

D: Genau.“

Auch in konzeptionell niedrigschwelligen Einrichtungen muss also damit gerechnet werden, dass im Falle ungeplanter Änderungen im Tagesablauf der postulierte Anonymitätsanspruch nicht gewahrt bleibt:

I: „Und wie war das dann für Sie?“

W: Das ist ein bisschen peinlich auch. Man weiß ja, man ist ja nicht umsonst hier, sondern wir sitzen ja irgendwie alle im selben Boot, in einem Boot. (...). Ich würd' mal sagen: Wissen Sie, wenn man hier sitzt mit anderen, dann hört man vielleicht von denen die Probleme, ich will gar nicht die Probleme von anderen wissen. Und ich möchte auch nicht andere Leute unbedingt ... ich möchte nicht: 'Hallo mir ist dies und das passiert.' “

In den Tagestreffs spielt der Aspekt der Anonymität als von anderen Betroffenen Nichtgesehen bzw. als von Wohnungslosigkeit Betroffener erkannt und als hilfsbedürftig identifiziert zu werden, kaum eine Rolle. In diesem Setting scheint eine so verstandene Anonymität

wegen der öffentlichen Zugänglichkeit der Tagestreffs einerseits nicht möglich und andererseits auch nicht erstrebenswert zu sein. Viel wichtiger als die Tatsache, als Hilfesuchender unter Seinesgleichen anonym zu sein, ist es hier, sich in die sozialen Strukturen zu integrieren, solidarische Netzwerke zu finden und unter den Nutzenden der Tagestreffs Freunde und Bekannte zu haben, die z.B. Informationen weitergeben (Kap. 3.2.1) oder auf die eigenen Sachen aufpassen, weil in der Einrichtung ‚viel geklaut‘ werde. Hier gibt es eine gegenseitige Geselligkeits-, Informations- und solidarische Schutzfunktion derjenigen, die sich gut kennen. Wenn man im Tagestreff nicht auf seine Sachen achtgibt, dann „ist dein Rucksack weg“.

B: „Wir gucken schon immer. 'Ich geh mal auf Toilette, pass' auf meinen Rucksack auf.“

A: Die Leute, die sich kennen und schätzen, die passen aufeinander auf. Aber ansonsten, wenn hier irgendwas wegkommt: 'War hier irgendjemand drin?' 'Nö Keiner.' 'Ja, öh, die Sachen sind doch weg!' 'Ich hab' nichts gesehen.' 'Also Drei-Affen hat sich hier gut etabliert.'“

Oder:

B: „Durch Hörensagen hab' ich das erfahren: 'Geh' doch dahin, da krieg ich auch mein Geld.' Bin ich hingegangen, zack trallala, direkt am ersten Tag Geld gekriegt: 'Boah, du hast wieder Geld im Portemonnaie! Na, das muss ich mir merken, alles klar.'“

Erneut bestätigt sich für die Teilgruppe der Wohnungslosen, wie wichtig für sie die persönliche Begegnung mit ausgewählten Betroffenen und mithin eine (selektive) Solidarität innerhalb der Eigengruppe zu sein scheint (Kap. 3.2.1). Eine Anonymität des nicht von anderen Betroffenen erkannt Werdens würde für die Nutzer der Tagestreffs den Verlust wichtiger sozialer Netzwerke bedeuten. So suchen die von uns Befragten die Tagestreffs regelmäßig auf, um dort ihre Sozialkontakte zu pflegen, um sich mit ausgewählten Nutzenden auszutauschen, Informationen weiterzugehen oder um sich zu verabreden und nicht zuletzt um gegenseitig auf sich aufzupassen. Alle diese Aspekte zeigen, dass eine Anonymität unter Nutzenden, wie sie die Befragten der Opferhilfe wün-

schen, für die Nutzenden der Tagestreffs weniger bedeutsam, ja fast schon kontraproduktiv ist.

A: „Ich würd' mir Sorgen machen, wenn er eine Woche mal nicht hier ist. Dann würd' ich mal bei ihm vorbeieiern, würde fragen: 'Hast 'n Problem?'“

B: Oder ich ruf' dann hier an: ‚Musst mal vorbeikommen, ich muss ins Krankenhaus‘ oder so, 'ne Scherze. Ich hab 'nen Kater jetzt ne, neu. Der ist ja Patenonkel, wer geht mit dem raus. Joa.

A: Joa. Mach ich dann bei dir den Hausverwalter.

C. Oder X (nennt Namen) zum Beispiel, der jetzt irgendwie mal wieder arbeitslos ist, weil er immer Pech hat mit seinen Jobs und der jetzt irgendwie droht in Depressionen abzudriften – und da sich dann auch mal zu melden, 'ne.

B: Da passen wir dann schon so 'n bisschen auf.“

Oder:

B: „Und hier ihn (zeigt auf A) sehen, wieder abprechen: 'Wann komm 'ste und so, 'ne und was ist passiert?'“

A: Er (zeigt auf B) lädt mich regelmäßig zum Wochenende ein. Er (zeigt auf C) lädt mich regelmäßig zum Wochenende ein. Ich hab' noch einen Kumpel, von dem werd' ich auch öfter eingeladen und ab und zu bin ich auch mal in meinem Zelt.“

Gegenseitige Hilfen finden offenbar auch unter den Tafelnutzern statt. Auch hier scheint es von Vorteil, wenn auf soziales Kapital, also auf gleichgesinnte Tafelbesucher\*innen, zurückgegriffen werden kann. Diese können dann auf die jeweiligen Sachen aufpassen, wenn man mal kurz die Toilette nutzt oder frische Luft schnappen möchte. Der Befragte berichtet zudem, dass es häufiger vorkäme, „dass einer nicht kann und ein anderer für ihn kommt und den Ausweis benutzen darf“, d.h. stellvertretend für andere Besucher\*innen Lebensmittel abgeholt würden. Das Privileg ‚unter der Hand‘ eine Sonderregelung zu erhalten ist höher, wenn man in der Einrichtung bekannt ist und über soziales Kapital verfügt. So beschreibt auch ein Befragter der Wohnungslosenhilfe, wie er sich durch seine Bekanntheit in der ‚Szene‘ Vorteile verschafft:

B: „Ich hab' die Zuweisung nicht, wann komm' ich da schon mal hin. Die kennen mich halt, die

ein oder andere Security und lassen mich rein, weil 'se wissen, morgen kommt der nicht wieder, übermorgen kommt er nicht wieder. Da drückt man dann ein Auge zu quasi.“

Insbesondere auch für Menschen, die die deutsche Sprache nicht beherrschen (z.B. Geflüchtete), sei soziales Kapital sehr hilfreich. Dem Befragten der Tafel zufolge gäbe es zu wenige Dolmetscher\*innen. Die Ausgabehelfer\*innen könnten nicht alle Sprachen bedienen. Demzufolge ist es für Kund\*innen aus anderen Herkunftsländern wichtig ‚jemanden zu kennen‘, der für einen übersetzt, der einem den Ablauf bei der Lebensmittelausgabe erklärt oder wie die Lebensmittel zuzubereiten sind.

An diesen Interviewauszügen wird alles in allem der Stellenwert von öffentlichen Treffpunkten u.a. als Gelegenheit zum gegenseitigen Austausch und für die Entfaltung solidarischer Beziehungen zwischen den Klient\*innen auch unter Preisgabe der persönlichen Anonymität deutlich. Busche-Baumann kommt zu einem ähnlichen Schluss. Auch ihre Studie ergab, dass die Begegnungen von den Besuchern als entlastend erlebt werden, um nicht zu vereinsamen und um Zuspruch und Unterstützung zu erhalten (Hg. 2008: 29). Außerdem treffen sie dort Menschen in derselben Lebenslage, was ihnen das Gefühl vermittelt, „nicht allein am Rande der Gesellschaft zu stehen, sondern gemeinsam mit anderen“ (ebd.: 21).

Wichtig ist an dieser Stelle also festzuhalten, dass man sich beim Anonymitätspostulat vor Augen führen muss, um was für eine Art Einrichtung es sich handelt, an welche Klientel sie sich wendet, welche Ziele sie verfolgt und welches Konzept ihrer Ausgestaltung zugrunde liegt. Ein Tagestreff gestaltet sich eben offener als eine Opferhilfe. Er ist verstärkt darauf ausgelegt (bzw. wird dazu genutzt), dass dort auch Kontakte geknüpft werden und soziale Nähe auch zu anderen Betroffenen entsteht. Der Tagestreff ist dafür eine Ressource. Die befragten Nutzer kennen sich untereinander und geben aufeinander Acht. Dies ist in einem

Setting wie der Opferhilfe nicht primär nötig bzw. wird nicht von der Institution als Selbstanspruch gefordert. Hier ist der Grad der sozialen Distanz zwischen den Nutzenden höher und das wird auch von ihnen gewünscht. Das bedeutet aber nicht, dass Anonymität für die befragten Nutzenden der Tagestreffs gar keine Rolle spielt. Sie ist den Befragten in den Beratungen mit den Sozialarbeiter\*innen wichtig, jedoch sehen sie sie dort nicht eingelöst. Die Nutzer der Tagestreffs beklagen sich, dass sie ihre Probleme nicht exklusiv mit einem Sozialarbeitenden besprechen könnten, sondern aufgrund der räumlichen Rahmenbedingungen zeitgleich andere Sozialarbeiter\*innen mit andern Klient\*innen anwesend seien. Auch seien die Büros der Sozialarbeiter\*innen zu groß für persönliche Gespräche. Dort befänden sich zwei Schreibtische für zwei Mitarbeiter\*innen, so dass Gespräche unter vier Augen schwierig seien. Seien andere Nutzer\*innen des Tagestreffs zugegen, könnten diese die Gespräche mithören, was von den Befragten nicht gewünscht wird.

Hieran wird deutlich, dass das Prinzip der generellen Offenheit in den Tagestreffs von den Sozialarbeiter\*innen zu stark generalisiert und zu wenig differenziert und nicht ausreichend gefragt wird: Wo ist Offenheit angemessen und notwendig und in welchen Bereichen führt eine zu große Offenheit dazu, dass sich die Nutzenden in ihrer Privatsphäre und ihrem Recht auf Anonymität beeinträchtigt fühlen?

Die Tafel formuliert hinsichtlich der Anonymität erst einmal keine Ansprüche. Sie ist eher auf eine ‚breitere Masse‘ und eine öffentlich sichtbare Hilfeleistung ausgelegt. Der Fokus liegt hier nicht primär auf der Einzelperson, vielmehr geht es um die Sache – die Versorgung mit Lebensmitteln. Dass auch hier gegen das Anonymitätspostulat verstoßen wird, macht das Fallbeispiel der Irene Mohn deutlich. Schoneville (2013: 29) schildert, wie Irene Mohn mehrfach mit dem Auto an der Tafel vorbeifährt, aber nicht reingeht, weil sie sich schämt und weil sie sich nicht draußen in

der Warteschlange anstellen mag, weil sie befürchtet, „da könnte sie jemand sehen“ (ebd.). Sie beschreibt ihr Gefühl, die Kontrolle über die Produktion des öffentlichen Bildes von sich selbst zu verlieren (ebd.). „Die öffentliche Situation in der Warteschlange vor der Ausgabe geht (...) mit der machtvollen Produktion einer entsprechenden Zuweisung einher. Hier wird ein öffentliches Bild von Irene Mohn als Nutzerin einer Lebensmittelausgabe erzeugt“ (ebd.). Das Beispiel zeigt, dass ein Warten draußen vor der Tafel eine Verletzung der Anonymität bedeuten kann, wenn die Bedürftigen von ihren Nachbarn vor der Lebensmittelausgabe gesehen und entsprechend als arm identifiziert werden können. Es wäre deshalb besser, ein Tafelangebot in einem anderen Stadtteil zu nutzen.

Die skizzierten Ergebnisse zeigen auf, an welchen Stellen Anonymität in der Praxis der als niedrigschwellig geltenden Sozialen Arbeit insbesondere bei der Opferhilfe schwer oder gar nicht umgesetzt werden kann, wie bei den Tagestreffs die notwendige Offenheit des Zugangs unzulässigerweise auch auf Beratungsgespräche übertragen wird und gegen den Anonymitätsanspruch verstoßen wird und wie bei der Lebensmittelausgabe ‚Tafel‘ durch die teilweise Abwicklung der Hilfe im öffentlichen Raum Anonymitätswünsche der Nutzenden verletzt werden sowie ansatzweise auch, welche negativen Folgen dies für die Klient\*innen haben kann.

Die schlussendliche Beantwortung der Frage nach der Gewährleistung von Anonymität als Merkmal niedrigschwelliger Sozialer Arbeit gestaltet sich als schwierig. Die Relevanz und auch Sinnhaftigkeit von Anonymität scheint im hohen Maße kontext- und einrichtungs- und damit auch klientelabhängig zu sein. So ist es im Einzelfallkontext, in der sich die Opferhilfe befindet, durchaus wichtig Anonymität zu gewährleisten – zum einen durch das klare Bekenntnis zur Schweigepflicht als Außenwirkung für potentielle Klient\*innen, zum anderen durch Strukturen der

täglichen Arbeitsgestaltung, die dafür sorgen, dass Klient\*innen anonym und unerkant in die und aus einer Einrichtung gehen können, so dass sie weder mit anderen Opfern in Kontakt kommen, noch zufällig beim Betreten oder Verlassen der Einrichtung z.B. von Nachbarn erkannt werden. Anonymität ist für unsere Befragten der Opferhilfe eine wichtige Rahmenbedingung der Inanspruchnahme niedrigschwelliger Hilfsangebote, deren Stellenwert sich auch vor dem Hintergrund des Schämens (Kap. 3.2.6) erschließt. Im Tagestreff der Wohnungslosenhilfe sind den Befragten insbesondere vertrauliche Vier-Augen-Gespräche und bei der Tafel Lebensmittelausgaben wichtig, die sich nicht in der Öffentlichkeit abspielen und ein jederzeitiges Gesehen werden durch Nachbarn ermöglichen. In beiden Einrichtungen kann es aber durchaus vorteilhaft sein, innerhalb der Gruppe der Nutzenden bekannt und eben nicht anonym zu sein.

### **3.2.9 NIEDRIGSCHWELIGKEIT ALS THEMATISCHE OFFENHEIT**

Innerhalb unserer pluralistischen und individualisierten Gesellschaft (Beck 1986) ist ein Trend in Richtung fachlich und thematisch spezialisierter Einrichtungen zu verzeichnen (Bommes/Scherr 2012: 32ff). „Im Verlauf der vergangenen einhundertfünfzig Jahre dokumentiert die sozialpädagogische Entwicklung einen ständigen Zuwachs neuer Aufgaben und Arbeitsfelder und eine deutliche Binnendifferenzierung der bestehenden Arbeits- und Handlungsfelder“ (Thole 2012: 23). Dabei wird zunehmend von Adressat\*innen ausgegangen, die in der Lage sind, zu differenzieren und zu erkennen, welche Hilfen sie benötigen und welche Anlaufstellen für ihre Anliegen geeignet sind. Das ist eine hohe Anforderung, insbesondere an Menschen, die sich von der Gesellschaft exkludiert fühlen oder über wenig Mittel verfügen.

Niedrigschwelligkeit bedeutet deshalb in Bezug auf die pluralen zu bearbeitenden familiären, medi-

zinsischen, sozialen und materiellen Probleme der Klient\*innen möglichst offen zu sein. Das beinhaltet auch, dass sich Menschen in sog. ‚Multiproblemlagen‘ mit allen oder mehreren ihrer unterschiedlichen Schwierigkeiten und Anforderungen an eine Einrichtung wenden können und nicht mit jedem einzelnen Problem eine andere Hilfseinrichtung aufsuchen müssen (Mayrhofer 2012: 166f.; Schmörlzer/Watzenig 2017: 100). In vielen niedrigschwelligen Einrichtungen steht zuerst einmal „ein basales In-Kontakt-Kommen mit den (potenziellen) KlientInnen und die Schaffung der Grundlagen für möglicherweise anschließende Problembearbeitungen“ (Mayrhofer 2012: 167) im Mittelpunkt. Zwar erfolgt so keine alle Problemlagen abdeckende Hilfe, aber es gibt einen ersten Anlaufpunkt, der bei der Weitervermittlung helfen kann und den Klient\*innen thematisch keine Hürden in den Weg stellen, sondern erst einmal offen für die verschiedenen Anliegen der Adressat\*innen sein und niemanden exkludieren soll.

Dieses Ziel scheint nach Aussagen der befragten Nutzer für die Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe eingelöst zu sein. Hier überlässt man es tatsächlich der Selbstdefinition der Interessenten, zu entscheiden, ob sie Adressat\*innen des Angebots sind oder nicht. Ausgeschlossen wird hier grundsätzlich erstmal niemand und selbst Wohnungslosigkeit ist keine Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Angebote:

B: „Und deswegen (wegen der Möglichkeit der jederzeitigen Beratung) komme ich ja noch hierhin, obwohl ich ja nicht obdachlos bin. (...). Deswegen, lasse mich einmal in 'ne Woche hier sehen. Muss ja sowieso meine Wäsche, also für eine Bekannte mach' ich Wäsche, oder die macht die Wäsche für mich. Und hier ihn (zeigt auf A) sehen, wieder absprechen: 'Wann komm'ste und so und 'Was ist passiert?'“

Den Mitarbeiter\*innen des Tagestreffs wird darüber hinaus attestiert, umfassend, d.h. für alle Anliegen der Befragten offen zu sein. Sie helfen beim Vereinbaren von Terminen mit anderen Einrichtungen, Problemen mit Sachbearbeiter\*innen vom Arbeitsamt oder mit

der Krankenkasse:

B: „Oder hier Probleme mit dem Sachbearbeiter vom Arbeitsamt. Ich hab' jetzt am Wochenende mitgekriegt oder mitgeteilt bekommen, dass ich irgendwann mal ausziehen muss. Mein Vermieter hat mich schon mal vorgewarnt wegen Eigenbedarf. Er zieht dann runter, da wo ich wohne und die Kinder. Also ist ein Einfamilienhaus 'ne. Und die Kinder ziehen oben hin. Bin ich gerade eben hingegangen: 'Mal ruhig, 'ne.' Und: 'Wir helfen dir schon.'“

Die Mitarbeiter\*innen der Wohnungslosenhilfe helfen, wenn die Klientel z.B. Behördenschreiben nicht verstehen und ihnen wird bescheinigt, dass sie ein fundiertes Wissen besäßen und sich für die Anliegen ihrer Adressat\*innen einsetzen würden. Das schätzen die Befragten besonders, denn Behördenschreiben verstehen sie Ihren Angaben zufolge kaum.

B: „Wenn ich irgendwas lese Paragraph tralala, ich krieg dann gleich Schweißausbrüche und renn' dann hin: 'Ganz ruhig, ganz ruhig.' Ich bin ja sowieso so ein Nervös-Männchen.“

Allerdings bedarf es der Eigeninitiative. Wenn man/frau etwas wolle, müsse man auf sein Anliegen aufmerksam machen. Die Initiative müsse von einem selbst ausgehen:

Y: „Hier wird sich nicht gekümmert.

Z: Man muss schon den Mund aufmachen, wenn man was will. Dann passiert auch was. Aber man muss halt selber hingehen.“

Allerdings stößt die thematische Offenheit der tätigen Sozialarbeiter\*innen auf professionelle Grenzen. Der Tagestreff ist eine niedrigschwellige Anlaufstelle für Wohnungslose, in der zwar professionelle Sozialarbeiter\*innen thematisch offene Gespräche anbieten, die darüber hinaus aber nicht befugt sind, z. B. psychologische Beratungen zu leisten. Hier müssen sie an andere Einrichtungen vermitteln:

C: „Also, wenn das jetzt irgendwelche Leute sind, die jeden Tag den gleichen Scheiß labern und voll auf Droge sind oder sowas, dann natürlich nicht, 'ne. Also das kommt, also wenn man wirklich psychologische Behandlung jetzt erwartet, das gibt's hier nicht. Da wird man dann ganz schnell verwiesen, dass man sich dann professionelle Hilfe holt. Bis zu einem gewissen Grad.“

Auch bietet der Tagestreff keine Schlafmöglichkeit. Die Mitarbeiter\*innen des Tagestreffs können an dieser Stelle jedoch an andere Kolleg\*innen vermitteln und Informationen für ihre Adressat\*innen bereitstellen. Was sie auch können – und unseren Befragten zufolge auch tun – ist, sich hinsichtlich aller in ihren Kompetenzbereich fallenden Anliegen der Nutzer\*innen des Tagestreffs thematisch breit aufzustellen. Nicht zu vernachlässigen ist auch der Aspekt, dass alle Befragten bejahen, dass die Mitarbeiterinnen der Wohnungslosenhilfe ihnen auf Augenhöhe begegnen.

I: „Dass man mit Ihnen auf Augenhöhe umgeht?“

A und B: Aber mindestens.“

In der Opferhilfe zeichnen sich Parallelen ab. Zwar orientieren sich die Sozialarbeiter\*innen hier – wie auch die der Wohnungslosenhilfe – thematisch an den naheliegenden Anliegen ihrer Zielgruppe: den Opfern von Straftaten. Diese umfassen u.a. die psychosoziale Beratung der Opfer sowie seit Januar 2017 eine kostenlose psychosoziale Prozessbegleitung. Dennoch können unseren Befragten zufolge auch thematisch abweichende Themen mit in die Beratungsgespräche einfließen, die ihnen gerade auf dem Herzen liegen:

D: „Ich hab' letztes Mal, als ich den Termin hier hatte, habe ich über alles Mögliche andere geredet. Über Arbeit, über was weiß ich nicht was alles, außer halt über das weshalb ich hier ursprünglich mal gelandet bin. Aber es war halt in dem Moment denn dran, da drüber zu erzählen.“

Die Befragten der Opferhilfe betonen, dass es ihnen wichtig sei, dass die Beratenden zuhören und dass die Gesprächszeit auch mal überschritten und nicht abrupt beendet werde.

W: „Man hat sich gleich sicher gefühlt und nicht, dass man hier ‚Ich muss hier jemanden durcharbeiten.‘ Dass sie auch wirklich, wenn ich auch mal abschweife, dass sie nicht sagt ‚Bleiben Sie am Thema‘ oder so, in der Richtung oder so. Sondern sie lässt einen auch reden und das ist schon, also sie nimmt sich sehr viel Zeit muss ich sagen. Sie hat auch den Zeitrahmen manchmal gesprengt. Die Gespräche sollten immer ‚ne Stunde ungefähr sein. Dies wurde immer überschritten. Ja, also das ist nicht so, dass sie jetzt: ‚Hat geklingelt, ist Feierabend.‘ Ist nicht so, sondern wirklich auch. Gut man merkt es auch

selber, dass denn auch die nächsten Termine anstehen und dann sollte man schon selbst sich auch ein bisschen runterfahren und zum Ende kommen.“

Weiterhin könne man selbst bestimmen, wie tief man in die Problematik einsteige:

D: „Aber ins Detail gegangen bin ich jetzt hier so weit wie ich selber wollte und wie ich selber zu dem Zeitpunkt dann konnte.“

I: Ok. Hast du das Gefühl, dass du dich hier komplett öffnen kannst, dass du dich für nichts schämen musst oder gibt es manchmal Punkte wo doch Schamgefühle kommen oder Ähnliches?

D: Ich glaub schon, dass ich mich hier komplett öffnen kann, aber dass es hier auf jeden Fall halt die Räumlichkeiten die Räumlichkeiten oder Örtlichkeiten dafür sind, dass die auch darauf eingestellt sind. Aber ich weiß von mir, dass ich das im Moment nicht richtig gut kann. Weil, also, sonst war es halt immer und jetzt halt heute war es auch immer so, dass ich hinterher auch arbeiten musste. Dass ich wusste ich muss hinterher wieder in eine Schiene passen und muss wieder funktionieren. So dass halt ich mir nicht die Möglichkeit gelassen hab'. Ich weiß, dass es voll in Ordnung war. Ich hab' beim Erstgespräch hier dann auch geweint über das, was passiert ist. Das war das erste Mal, dass ich darüber dann auch in Tränen ausgebrochen bin. Und das war in Ordnung.“

Die Klient\*innen stehen im Mittelpunkt der Beratung und so scheint man sich nach Aussagen unserer Befragten in der Opferhilfe auf die individuellen Bedürfnisse der Klient\*innen einzustellen, die für sie gerade ‚dran sind‘. Für unsere Befragten ist dies mit ein Grund dafür, dass sie die Arbeit der Mitarbeiterinnen der Opferhilfe als „ganz große Hilfe und Stütze“ erfahren. Nichtsdestotrotz agieren die Sozialarbeiter\*innen auch aktiv, geben Impulse und lenken bei großen thematischen Abschweifungen auch wieder zurück in Richtung Problembearbeitung:

D: „Natürlich versucht Frau X das Gespräch wieder in die eigentliche Richtung zu lenken. Aber ich hab' das dann halt mehr oder weniger bewusst ignoriert (lacht). Ist halt so, manchmal kann man über Sachen reden und manchmal geht das dann nicht, dann redet man über alles Mögliche andere.“

Insgesamt scheint der Anspruch der thematischen

Offenheit aus Sicht der Befragten eingelöst zu sein. Sowohl Opferhilfe als auch Wohnungslosenhilfe sind unter der Prämisse, eine bestimmte Zielgruppe anzusprechen, relativ offen für den jeweils individuellen Gesprächsbedarf ihrer Klient\*innen. Die Tafel hingegen ist ein thematisch so spezialisiertes Angebot, welches zudem nicht über professionelle Fachkräfte sowie ein sozialpädagogisches Konzept verfügt, so dass es an dieser Stelle keinen Sinn macht, den Anspruch der thematischen Offenheit an sie zu formulieren.

### **3.2.10 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS ANGENEHME AUFENTHALTSORTE**

Das Ziel, möglichst viele Adressat\*innen niedrigschwelliger Sozialer Arbeit zu erreichen, ist vor allem davon abhängig, dass die Tagestreffs, Büros und Warteräume von den Adressat\*innen als angenehme Aufenthaltsorte wahrgenommen werden. Das hängt von vielen Faktoren ab, u.a. davon, inwieweit es gelingt, die Anonymität der Nutzenden zu gewähren (Kap. 3.2.8) oder davon, ob es gelingt, ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Klientel und Sozialarbeiter\*innen herzustellen. Neben den Faktoren, die in diesem Zusammenhang schon in den vorstehenden Kapiteln behandelt wurden, spielt dabei – wie die Interviews zeigen – vor allem die Willkommenskultur der Einrichtung, die hier am Beispiel des Angebots von kostenlosem Kaffee erörtert wird (Kap. 3.2.10.1), eine zentrale Rolle, ebenso wie die Ausgestaltung der Räumlichkeiten (Kap. 3.2.10.2) sowie die soziale Zusammensetzung der Nutzenden und der Grad des in den Einrichtungen tolerierten abweichenden Verhaltens (Kap. 3.2.10.3).

#### **3.2.10.1 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS WILLKOMMENSKULTUR: KOSTENLOSER KAFFEE**

Alle Interviews zeigen übereinstimmend, dass das kostenlose bzw. preiswerte Angebot von Kaffee eine zentrale Bedingung dafür darstellt, dass die Menschen

sich in den Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit wohlfühlen. So ist es nach Tessin eine zentrale Bedingung für einen Wohlfühlort, wenn er re-kreative Aktivitäten zulässt bzw. unterstützt, wie z.B. Ruhe und Erholung (Tessin 2008: 35). Dieser Aspekt ist auch für die von uns befragten Nutzer\*innen niedrigschwelliger Einrichtungen, vor allem aber den Nutzern der Tagestreffs wichtig. Ruhe und Erholung bedeutet für sie, dass die Sozialarbeiter\*innen nicht ständig „stochern“ und sie dauernd gefragt werden „Wie geht’s dir? Wie läuft’s? Hast’e noch...?“. Sie wollen, dass man sie einfach in Ruhe lässt und dass sie sich vom Leben ‚draußen‘ erholen können. Vor allem das zwanglose Kaffeetrinken trägt nach unseren Analysen ganz entscheidend dazu bei, dass sich die Befragten in der Einrichtung zumindest ein bisschen wohlfühlen und die Tagestreffs von den Nutzer\*innen als angenehme Orte wahrgenommen werden:

I: „Was war der Grund, dass Sie sagten: ‘Ich komme hier regelmäßig her‘?“

Z: Machen früh auf, es gibt Kaffee und ‘n Brötchen.“

Das Angebot von Kaffee ist sogar ein Anreiz für die Adressaten, die Einrichtung aufzusuchen. Kaffee scheint somit ein wichtiger „Pull“-Faktor (Lee 1966) zu sein, der Menschen in Notlagen in die entsprechenden Einrichtungen lockt, vor allem morgens, wenn sie die Nacht draußen – ggf. in der Kälte – verbracht haben und sich bei einem Kaffee erst mal aufwärmen können.

Dem Kaffeetrinken wird von den Befragten etwas Angenehmes, Vertrautes, Rituelles und auch „Normales“, ‚was alle tun“ zugeschrieben und trägt entscheidend zu ihrer Entspannung bei. Mit dem morgendlichen Kaffee lässt sich der Tag gut beginnen. Erst mal einen Kaffee trinken, ankommen, zur Ruhe kommen und dann überlegen, was man tagsüber so tun und welche\*n Sozialarbeiter\*in man gegebenenfalls ansprechen könnte. Wer Kaffee trinkt, ist erst mal beschäftigt.

Das Angebot von Kaffee vermittelt den Nutzenden ein Gefühl des Wohlfühlens und bringt für sie symbolhaft zum Ausdruck, dass sie in der Einrichtung willkommen sind. Das Kaffeetrinken schafft daneben Raum zur Muße und zum Einfach-Nur-Da-Sein, zum Ankommen und Nachdenken. Das sind Beschreibungen, die sich problemlos der Sphäre des Angenehmen zuordnen lassen.

Kaffeetrinken hat daneben auch die Bedeutung einer Daseinsberechtigung. Das kostenlose Kaffeeangebot wird von den Befragten nicht nur außerordentlich geschätzt, sondern auch als zentrale Bedingung von Niedrigschwelligkeit angesehen:

A: „Dass es morgens Kaffee gibt, ist ja schon 'ne niedrige Schwelle. Man muss nichts dafür lohnen. Man kann auch erstmal hier sagen: 'Ich setz' mich da mal hin, trink 'nen Kaffee, guck' mir das Ganze erstmal an. Und dann entscheide ich irgendwann mal: 'Ja, ich glaub' ich geh' dann mal zu dem oder der, ich frag' da mal.' “

Der hohe Stellenwert des Kaffeeangebots lässt sich auch daran ermessen, dass einige der Befragten genau wissen, in welchem Tagestreff das Kaffee-Angebot größer ist und wo es weniger Kaffee gibt.

Auch das Interview mit dem Nutzer der Tafel verdeutlicht den hohen Stellenwert des Kaffeeangebots, nur in umgekehrter Weise: Es zeigt, was es bedeutet, wenn die Möglichkeit, Kaffee zu trinken, nicht gegeben ist. Im Falle der Tafel schildert der Befragte, dass das Kaffeeangebot für die wartenden Kunden inzwischen eingestellt worden sei, was er sehr bedaure. Früher habe es die Gelegenheit gegeben, während des Wartens auf die Lebensmittelzuteilung, einen Kaffee zu trinken. Ein ehemaliger Mitarbeiter der Tafel habe das organisiert und den Kaffee für ‚wenig Geld‘ verkauft. Den Kunden der Tafel habe das gefallen, es habe das Warten – bis man dran sei – angenehmer gemacht und zur Entspannung und Entschleunigung beigetragen. Die Aufenthaltsdauer der Kund\*innen sei länger gewesen und sie hätten auch häufiger mal vorbeigeschaut, was erneut einen Bezug zum

Angenehmen erkennen lässt:

K: „Ja, wo man in der Wartezeit sag' ich mal Kaffee trinken kann oder ...sag' ich mal, das gibt's ja alles nicht mehr. Früher gab's das ja. Der X (Name) hat Kaffee und sowas immer verkauft. Da waren die Kunden ja auch mehrmals hier, die haben sich auch länger aufgehalten.“

Die Interviewauszüge zeigen insgesamt, dass das kostenlose oder preiswerte Angebot von Kaffee als Anreiz wirkt, die Tagestreffs für Wohnungslose aufzusuchen. Kaffee trägt zum Wohlfühlen und außerdem dazu bei, diese Orte für die Adressat\*innen ein bisschen angenehmer erscheinen zu lassen. Das Kaffeetrinken hilft den Klienten in der Einrichtung anzukommen, Wartezeiten zu überbrücken, sich ein bisschen umzuschauen, zu klönen, sich zu entspannen und zu orientieren. Nach den Aussagen der Befragten trägt es entscheidend dazu bei, die Orte der Hilfe – die Tagestreffs und Lebensmittelausgaben – zu angenehme(re)n Aufenthaltsorten der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit zu machen.

### 3.2.10.2 NIEDRIGSCHWELBIGKEIT ALS RÄUMLICHE AUFENTHALTSQUALITÄT

Die räumliche Dimension von Niedrigschwelligkeit betrifft nach Mayrhofer (2012: 162) neben der Nähe der Einrichtungen zu den Aufenthaltsorten der Adressat\*innen (Kap. 3.2.2) auch deren Aufenthaltsqualität. Es geht darum, die Treffpunkte und Büros für die Zielgruppen als für sie angenehme Aufenthaltsorte zu gestalten, die (gerade bei einem ersten Besuch) nicht verwirren sollen, die nicht zu Gefühlen von Überforderung führen oder gar von der Architektur her abschreckend wirken sollen (Weik 2015). In der Fachliteratur wird ein Andocken an Raumstrukturen empfohlen, die den Nutzenden vertraut sind, wie z.B. die der Gaststuben, Warteräume etc., während von langen Gängen abgeraten wird. „Niederschwellige Räume sind weiters (sic) eher offen und transparent gehalten und bieten den Zielgruppen leichte Möglichkeiten zur ‚Flucht‘ an, sodass wenig Vertrauen vorausgesetzt werden muss und zugleich

Vertrauensaufbau ermöglicht wird. Dafür zeigen sich einfache Raumstrukturen am Eingang und innerhalb des Organisationsgebäudes (keine langen Gänge bzw. Wege für die NutzerInnen, sofort im ‚richtigen‘ Raum ankommen etc.) hilfreich“ (Mayrhofer 2012: 163).

Anspruch an niedrigschwellige Soziale Arbeit ist es, bei der baulichen Gestaltung der Räumlichkeiten eine Distinktion zur Zielgruppe zu vermeiden und stattdessen bei der Gestaltung der Räumlichkeiten eine Orientierung am Geschmack der Adressat\*innen zu gewährleisten. Niedrigschwelligkeit der Raumstrukturen setzt voraus, dass es den Sozialarbeiter\*innen vor Ort gelingt, die Einrichtung ‚mit den Augen‘ der diversen Zielgruppen zu sehen (‚role taking‘ nach G. H. Mead) und die räumlichen Gelegenheiten so auszugestalten, dass sie von diesen im besten Fall als gemütlich und ansprechend, keinesfalls jedoch als abschreckend wahrgenommen werden.

Doch welche Kriterien müssen Orte erfüllen, damit die Adressat\*innen niedrigschwelliger Angebote sie als angenehm wahrnehmen?

Aus Sicht der Nutzenden niedrigschwelliger Angebote ist dazu kaum etwas bekannt und es gibt zu dieser Frage so gut wie keine Forschungen (Kap. 3.1.1). Wir wissen aber ganz allgemein, dass „Räume (...) unterschiedlich wahrgenommen (werden, d.V.) sowohl in Richtung auf das, was man sieht, als auch in Richtung, wie das Wahrgenommene auf einen wirkt und wie man es bewertet“ (Tessin 2008: 12). „Wenn ein Bauer seine Äcker und Wiesen anschaut, sieht er sie anders als ein Tourist“ (ebd.: 14). Wenn ein Hilfebedürftiger eine Einrichtung der Sozialen Arbeit betritt, sieht er sie mit anderen Augen als die dort tätigen Sozialarbeiter\*innen. Wir wissen, dass öffentliche Gebäude von der Architektur her sehr unterschiedlich auf die Einwohner\*innen einer Stadt wirken können und Gebäude, deren Architektur von Bildungshöheren zumeist als ‚futuristisch‘ und ‚interessant‘ bejubelt wird, bei ande-

ren – vornehmlich den Älteren und Bildungsfernen – eher zu Desorientierung und Überforderung führen und sogar den Eindruck des Ausschlusses und der Ausgrenzung befördern können (Harth/Herlyn/Scheller/Tessin 2010: 112ff.). Auf die Relevanz schichtspezifischer Geschmacksunterschiede bei der Wohnungseinrichtung weist eine für Deutschland repräsentative Wohnstudie hin (Harth/Scheller 2012: 149ff.). Sie ergab, dass sich die nach Alter, Geschlecht, Bildungs- und Berufsposition unterschiedlichen sozialen Gruppen unter einer „gemütlichen“ Wohnzimmereinrichtung“ etwas ganz anderes vorstellen und dass sie auch faktisch anders eingerichtet sind. Während sich der rustikale Wohnstil mit dunkler Farbgebung, üppiger Dekoration, viel Selbstgemachtem, persönlichen Erinnerungen und mit naturalistischen Bildmotiven, der Geborgenheit und Abschottung von der Außenwelt symbolisiert, überdurchschnittlich häufig bei Älteren und bei Menschen in niedrigen Statuspositionen findet (ebd.: 153f.), zeichnet sich der modern-repräsentative Wohnstil der Jüngeren, der Gebildeten und Besserverdienenden durch Sachlichkeit, kalte und luxuriöse Materialien (Glas, Leder, Metall), eine spärliche Möblierung und eine auf wenige dafür aber umso kostspieligere Accessoires beschränkte Dekoration aus (ebd.: 156). Auch Schulze (1993) fand in seiner schon 1985 durchgeführten Nürnberger Studie milieuspezifische Geschmackspräferenzen. Der Wohnstil des Niveaumilieus, also der über 40-Jährigen und Gebildeten, zeichnete sich durch eine gute Qualität des Mobiliars aus. Es gibt keine Wegwerfmöbel, dafür „ein Ensemble von Vitrinen mit kostbarem Porzellan, Ölgemälden, lederner Sitzgarnitur, Perserteppichen“ (Schulze 1993: 284). Dagegen ist das auffälligste Merkmale der Inneneinrichtung der Wohnzimmer des Harmoniemilieus (typischerweise über 40 Jahre und mit niedriger Schulbildung) „eine Tendenz zur Besetzung des Raumes mit Objekten. Das Prinzip »viel ist schön« führt oft zur Überlagerung mehrerer ästhetischer Materialschichten. Über dem dicken gemusterten Teppichboden liegt ein anderer gemu-

sterter Zierteppich, darauf ein Spitzendeckchen, auf dem ein verschnörkeltes Glastischchen steht. (...) Beherrschender Eindruck ist jedoch nicht Schlichtheit, sondern Anfüllung. Andere Milieus nutzen die Leere als Gestaltungsprinzip, dieses die Häufung“ (ebd.: 293). Als gemütlich wird ein „Gedränge rundlicher und verzierter Möbel und eine Anhäufung von Polstern, Kissen, Decken, Stofftieren usw.“ empfunden (ebd.: 318).

Dass der Geschmack als ästhetisches Wohlempfinden nach Klassenzugehörigkeit variiert, wurde schon viel früher und viel umfassender durch eine Studie Bourdieus zu den ‚feinen Unterschieden‘ für Frankreich (Bourdieu 1991: 585ff.) belegt. Danach findet sich bei der ‚herrschenden Klasse‘ in Frankreich ein legitimer Geschmack, der durch eine Bevorzugung der tradierten kulturellen und ästhetischen Produkte und Produktionsweisen gekennzeichnet ist. „Er ist geprägt durch einen selbstverständlichen »Sinn für Distinktion«, durch ein kaum irritierbares Gefühl dafür, das einzig Angemessene und das kulturell-ästhetisch Richtige zu kennen und zu praktizieren“ (Fuchs-Heinritz/König 2011:186). Typisch für den legitimen Geschmack ist nach Bourdieu ferner eine Bevorzugung der Form gegenüber dem Inhalt, d.h. es geht weniger darum, dass Möbel pflegeleicht sind oder dass man auf dem Stuhl bequem sitzen kann. Viel wichtiger ist dagegen die Stilisierung des Wohnzimmers, d.h. dass der Stuhl zum Interieur passt. Der populäre Geschmack des Kleinbürgertums ist durch ein Nacheifern der Präferenzen und Praktiken des legitimen Geschmacks gekennzeichnet, während die unterprivilegierten Volksmilieus einen Notwendigkeitgeschmack hätten. Sie mögen, was sie sich leisten könnten und was praktisch und funktional sei, ohne Firlefanz (Fuchs-Heinritz/König 2011:189). Die Studien zeigen alles in allem sehr deutliche klassenspezifische Unterschiede in dem auf, was Menschen als ‚schön‘ (nicht nur, aber auch) in Bezug auf die Architektur und die Einrichtung einer Wohnung empfinden. Entsprechend ist zu erwarten,

dass auch die Ansprüche an die Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit zielgruppenspezifisch, d.h. vor allem je nach Klassenlage variieren.

Im Folgenden wird untersucht, wie die von uns befragten Nutzer und Nutzerinnen niedrigschwelliger Hilfsangebote die Räumlichkeiten bewerten, d.h. inwieweit aus ihrer Sicht eine Passung der Räumlichkeiten im Hinblick auf ihren Geschmack und ihre Ansprüche gewährleistet ist.

Wir haben die Nutzer\*innen niedrigschwelliger Angebote gefragt, wie ihnen die von ihnen genutzten Orte – die Tagestreffs, die Tafeln, die Notschlafplätze und die Büros der Sozialarbeiter\*innen im Tagestreff und in der Opferhilfe – gefallen, was sie stört und was sie gut finden. Aus den Antworten lassen sich nicht nur Rückschlüsse auf die Bewertungsmaßstäbe der Nutzer\*innen niedrigschwelliger Angebote der Sozialen Arbeit ableiten, sondern auch auf die Frage, ob der Anspruch der räumlichen Niedrigschwelligkeit aus Sicht der Nutzenden eingelöst ist.

Zunächst zeigt sich aber, dass die räumlichen Rahmenbedingungen der Hilfseinrichtungen für die verschiedenen Nutzer\*innengruppen von unterschiedlicher Bedeutung sind, d.h., dass sie nicht für alle von gleich hoher Wichtigkeit zu sein scheinen. Für die Befragten der Opferhilfe sind sie zwar nicht gänzlich unwichtig, aber auch nicht besonders zentral. Sie treten – wie das schon für die Kosten (Kap. 3.2.7) feststellbar war – hinter das Ziel, das Erlebte mittels Gespräch zu verarbeiten, zurück. Entscheidender als die Räumlichkeiten seien die professionellen Gesprächspartner\*innen. Für beide Befragungspersonen sind die Problembewältigung und das Gefühl, sich bei der Beraterin „richtig gut aufgehoben“ zu fühlen, das Wichtigste.

D: „Also es ist nicht der Hauptgrund sag' ich jetzt mal. Die Räumlichkeiten sind nebensächlich sag' ich jetzt mal. Aber ich find' schon, dass es wichtig ist, weil ich glaub' in so 'ner sterilen Umgebung sich so wohlfühlen, dass man alles erzählt oder sich alles von der Seele redet, das funktioniert nicht so gut.“

Oder:

W: „Im Grunde genommen hat mich das Büro so gar nicht groß interessiert. Es wurde schön gemacht. Und mir ging's eigentlich gar nicht so um das Umfeld, dass man vielleicht gut sitzt ist auch ok, dass man nicht auf 'm Hocker sitzen muss ist auch ok und aber, es wird – wie Sie auch hier – Wasser, Kekse werden angeboten. Es ist schon, das Ambiente ist schon ansprechend. Ich mein' es ist ein Arbeitsplatz der kombiniert wird. Und mir ging es eher um die Problembewältigung.“

Sind die psychischen Belastungen groß, treten offenbar Aspekte von Niedrigschwelligkeit, wie die Räumlichkeiten, hinter das Ziel der Problembewältigung zurück. Diese Nutzenden haben auch eine eigene Wohnung und sind von den elementarsten ökonomischen Sorgen weitgehend befreit, so dass sich eine gegenüber den Raumstrukturen der Opferhilfe relativ gelöste Einstellung (Bourdieu 1991: 591) entfalten kann.

Ganz anders stellt sich das für die überwiegend wohnungslosen Nutzer des Tagestreffs dar, die allen möglichen Einschränkungen unterliegen, was nach Bourdieu (1991: 591) zu einer pragmatischen und funktionalistischen Haltung führt. Die räumliche Gestaltung der Tagestreffs als für sie angenehme Aufenthaltsorte ist ihnen besonders wichtig. Das erstaunt nicht, denn sie haben ja meistens keine Bleibe und der Tagestreff ist für sie einer der wenigen öffentlich zugänglichen Orte, an dem sie alltägliche Dinge verrichten können, wie z.B. Regenerieren, Sitzen, Reden, Körperhygiene betreiben, Kaffee trinken, Wäsche waschen u.v.m.. Die für sie besondere Bedeutung der Einrichtungen der Sozialen Arbeit erschließt sich auch, wenn man sich die Verdrängungserfahrungen im öffentlichen Raum vergegenwärtigt, die für diese Teilgruppe auf der Tagesordnung stehen. Der folgende Auszug aus einem Interview mit einem wohnungslosen Befragten macht die Notwendigkeit von attraktiven Aufenthaltsalternativen für Wohnungslose jenseits des öffentlichen Freiraums gerade für diese Zielgruppe niedrigschwelliger Sozialer Arbeit deutlich:

A: „Wer auf der Straße rumeiert, sie haben ja als Alternative, wenn sie einen Tag rumbringen

wollen nur die Möglichkeit: Entweder geh' ich schoppen irgendwo – das heißt schleiche durch irgendwelche Läden durch, gucke mir irgendwelche Sachen an, die ich gar nicht brauche und auch nicht kaufen will und auch nicht kaufen kann oder stehe irgendwo rum und bin erkennbar. 'Ne, wenn 'se ihre Kanne in der Hand haben: 'Ach, da sind 'se wieder.' 'Geht mal woanders hin.'“

Wenn die Befragten ihre Eindrücke von den genutzten Einrichtungen beschreiben, fällt darüber hinaus auf, dass diese Einrichtungen von den Befragten nicht automatisch als angenehme Orte erlebt werden und entsprechend eine Niedrigschwelligkeit in räumlicher Hinsicht nicht vollständig umgesetzt ist. Das gilt auch für die Befragten der Opferhilfe, die den Raumstrukturen zwar nicht die allerhöchste Bedeutung beimessen. Sie kritisieren aber z.B., dass das Gebäude, in dem sich die Opferhilfe befindet, ein bisschen zu „verwaltungsmäßig“ erscheine. Es sei ein sehr großes Gebäude, das den Menschen „ein bisschen Respekt“ einflöße. Die Befragten nehmen außerdem wahr, dass die Räumlichkeiten der Opferhilfe eher „bodenständig“ seien, was darauf hinweise, dass der Finanzrahmen der Opferhilfe offenbar nicht so hoch bemessen ist. Das sei aber für sie in Ordnung. „Es ist schon in Ordnung, es ist das Beste draus gemacht, sag' ich mal so.“ Beide Befragte fühlen sich alles in allem in den Räumlichkeiten wohl.

D: „An und für sich fühle ich mich im Büro von Frau X eigentlich schon ziemlich wohl. Es ist gemütlich. Es ist jetzt nicht irgendwie, dass ich das Gefühl hab', ich sitz' bei irgendeinem Therapeuten in seinem Sprechzimmer. Es ist nicht so steril.“

Es sind mehr oder weniger Kleinigkeiten, die sie irritieren, z.B. der lange Flur oder der nur für Besucher\*innen der Opferhilfe zugängliche Wartebereich, der ihnen keine ausreichende Schutzfunktion in Bezug auf ihre Anonymität (Kap. 3.2.8) gewährt.

D: „Also was mich halt erstmal auf jeden Fall irritiert hat, war dieser ewig lange Flur, den man hier langläuft bis man hier überhaupt zur Opferhilfe kommt.“

Sehr wichtig ist der Befragten, im Wartebereich nach

Möglichkeit keiner männlichen Person, d.h. keiner Person zu begegnen, die sie in irgendeiner Weise an den Täter erinnert. Dann würde sie die Flucht ergreifen und eventuell auch nicht mehr zurückkommen.

D: „Ich habe mal draußen vor der Glastür mit einer Frau gewartet. Sie hatte wohl eigentlich einen Termin und ich hatte mir den Termin falsch notiert, war 'ne halbe Stunde zu früh. Also von daher...

I: Und wenn es ein Mann gewesen wäre?

D: Dann wäre ich wahrscheinlich irgendwo anders einen Kaffee trinken gegangen.

I: Und dann nochmal hergekommen oder wäre es das dann gewesen?

D: Hm, kommt drauf an. Also wäre das, ... also es ist blöd. Ich bin eigentlich nicht rassistisch oder so, aber wäre das einer der total deutsch aussieht, wäre mir das wahrscheinlich ziemlich egal gewesen.“

Wenn dagegen die Nutzenden der Tagestreffs ihren Eindruck von der Einrichtung schildern, fällt auf, dass ihnen ganz andere Aspekte wichtig sind und dass ihre Kritik auch massiver ausfällt. Sie beurteilen die räumliche Situation fast ausschließlich nach dem Gebrauchswert und so gut wie nie nach dem ästhetischen Nutzen, d.h. ob die Einrichtung nach ihrem Verständnis ‚schön‘ ist oder nicht. Die Befragten wünschen sich in erster Linie einen Aufenthaltsort, der funktional und praktisch ist und in dem man alles findet, „was sein muss“. Es sei nicht so wichtig, dass die Aufenthaltsräume oder Büros der Sozialarbeiter\*innen gut aussehen: „Hauptsache zweckmäßig“.

Maßnahmen, die ihres Erachtens nach auf eine ästhetische Wirkung abzielen, lehnen sie vehement als ‚sinnlos‘ und ‚läppisch‘ ab. So wird z.B. der vor nicht allzu langer Zeit unternommene Versuch der Verschönerung einer von ihnen genutzten Einrichtung der Wohnungslosenhilfe durch den Einbau von Glastüren stark kritisiert. Es sei zu viel Wert auf die Optik gelegt und die Funktionalität vernachlässigt worden. Die moderne, „schöne“, d.h. ästhetisch aufgeladene Bürogestaltung durch Glastüren sehen sie als

nicht zweckmäßig und kontraproduktiv für die Klientel an: Nutzende, die wegen Trunkenheit oder einer eingeschränkten Sehfähigkeit die Glastür nicht erkennen, würden dagegen laufen. Die Befragten nehmen auch deutlich wahr, dass die Verschönerungsversuche nicht für sie, sondern (als Eindrucksmanipulation) für die Eliten gemacht wurden, die die moderne Optik im Rahmen der Eröffnungsfeierlichkeiten auch sehr bewundert hätten. Durch die ästhetische Orientierung der Einrichtung an einem ‚legitimen‘ Geschmack (im Sinne Bourdieus), der nicht ihrer ist, fühlen sie sich ausgegrenzt. Damit wird das Ziel der Niedrigschwelligkeit verfehlt und in den Bereich der Illusion verwiesen:

A: „Vor die Büros wurden wunderschöne Glastüren montiert. Wenn die erste vollstramme Krachlatte da langläuft, irgendwann geht diese Glasscheibe kaputt, weil man nicht mehr erkennt: Ist die Tür offen oder nicht? Denn wir Wohnungslosen werden auch nicht gerade jünger. Das Augenlicht lässt mit der Zeit auch nach. Ohne Sinn und ohne Verstand. Einfach nur auf Optik getrimmt. Bei der Eröffnung sind natürlich auch reihenweise die Onorationen (Honoratioren, d.V.) der Stadt durchgewandert: ‚Ja das ist ja alles so schön‘. Ja, aber es ist nicht zweckmäßig!“

Die Nutzer der Tagestreffs wünschen sich räumliche Bedingungen, die an ihrer Lebensweise orientiert und alltagstauglich sind. Das beinhaltet z.B. eine angenehme Atmosphäre in den Tagestreffs, so dass man sich gut unterhalten könne, ohne zu schreien. Das beinhaltet eine bestimmte Raumhöhe, so dass sie sich nicht „gedrungen“ fühlen. Das bedeutet eine kleinere Küche im Gegensatz zur Großküche oder eine Toilette, die wenigstens so groß ist, dass man sich nicht gegenseitig stört. In einigen Tagestreffs für Wohnungslose ist das nach Ansicht der Befragten nicht gewährleistet, wie die folgende Beschreibung zeigt:

A: „Das ist 'ne Atmosphäre wie ein Bahnhofskino. 'Ne Akustik, die einfach grottig ist, will man sich nicht unterhalten. N' Aufenthaltsraum, wo Leute die klaustrophobische Tendenzen haben nicht reingehen würden, weil die Decken viel zu doll runterhängen. 'Ne Scheiß-Beleuchtung, 'ne riesen Küche mit Elektrogeräten, die für 'ne Großküche geeignet sind – auch mit dementsprechend langen Zeilen – ist so gar nicht brauchbar.“

Der Aufenthaltsraum des Wohnungslosentreffs wird als zu groß und ungemütlich beschrieben. Durch die Bodenfliesen halle es. Die Küche empfinden die Befragten als zu groß und steril. Die Toiletten werden als viel zu eng und unpraktisch mit gegenseitigen Beeinträchtigungen beim Rein- und Rausgehen beschrieben. Auch gäbe es dort kein warmes Wasser:

A: „Wenn man in's Herrenklo reingeht, da haben sie Gott sei Dank dran gedacht, ein Pissoir einzurichten und nebenan dann ein normales Wasserklo. Allerdings haben sie die Türen davor so nah gesetzt, dass man rückwärts einparken muss, damit man die Tür zukriegt. Und wenn man dann rauskommt, dann haut man die Tür demjenigen, der gerade vorm Pinkelbecken steht, ins Kreuz. Dafür haben sie dann aber vergessen, warmes Wasser einzubauen.“

Wie wichtig es für sie ist, dass die räumlichen Rahmenbedingungen der Tagestreffs auf ihre Lebensweise zugeschnitten sind, wird besonders an der Forderung der Möglichkeit erkennbar, nach draußen gehen zu können. Das sei ganz wichtig, da sich Wohnungslose ohnehin das ganze Jahr über draußen aufhielten.

A.: „Wir sind sowieso das ganze Jahr über im Prinzip draußen, was interessiert mich, ob es Sommer oder Winter ist.“

Vor allem würden offene Bereiche für die zumeist rauchenden Nutzer\*innen benötigt. Die gäbe es aber nicht in allen Einrichtungen für Wohnungslose, was besonders in den Sommermonaten unerträglich sei.

Gefragt nach den Dingen, die im bevorzugten Tagestreff gebäudetechnisch besonders gut gelöst seien, wird denn auch auf die Möglichkeit, im Freien Rauchen zu können verwiesen. „Hier gibt's 'n Ort, an dem man rauchen kann – nämlich draußen und das ist gut.“ Das sei aber nicht in allen Tagestreffs möglich. Es gäbe auch welche, wo man in einem mit „Plexiglas überdachten und abgeschlossen Innenhof“ rauchen müsse. Die Luftzufuhr sei dort viel zu gering. „In dem Ding kann man hervorragend Tontöpfe braten im Sommer, aber man kann nicht drinsitzen.“ Außerdem gebe es dort „keine Sitzgelegenheiten. Die haben

einfach nur 'ne Biertischgarnitur hingestellt. Ohne Sinn und Verstand“. Die Befragten wollen sich beim Rauchen nicht in halb-verschlossenen Innenräumen aufhalten, sondern im Freien, an der frischen Luft. Das seien sie gewohnt und das fänden sie gut.

Als angenehm werden weiterhin Sitzgelegenheiten betrachtet, die einen Rückzug ermöglichen. In einigen Einrichtungen gäbe es dagegen fast nur große Tische, an die sich alle setzen könnten. Das aber wird als Zwangskohäsion, d.h. als unfreiwillig erzeugte soziale Nähe zu anderen Nutzenden der Einrichtung, empfunden: Man müsse mit Menschen zusammensitzen, die man nicht kenne und die ihnen auch nicht immer gefallen. Viel angenehmer seien kleinere Tische, die Rückzugsmöglichkeiten von anderen Nutzer\*innen böten.

Z: „Manchmal möchte man ja auch mal seine Ruhe haben. Oder nicht schon wieder dasselbe hören wie gestern und darum ist das eigentlich schon ganz gut, dass es mehrere kleine Tische gibt.“

Für Kleidung und andere Besitztümer gäbe es im Keller Fächer. Die seien allerdings viel zu klein:

A: „Aber ich hab' festgestellt: Mit einem Fach komm' ich bald schon nicht mehr hin. Die Fächer sind 50x50x50 cm groß, 'n Meter. Das ist zu klein. Und die Hälfte von meinen Klamotten sowieso steht draußen. Also mein Zelt steht, immer. Ich bin Dauercamper. Da liegt 'ne Isomatte drin, da liegt 'n Schlafsack drin, mein Kocher, meine halbe Küche, meine ganze Küche, Ersatzschuhe, 'Pipapo Firlefanz' bleibt alles draußen stehen. Alles andere liegt in meinem Zelt und meine Anzihsachen habe ich unten im Fach und mittlerweile ist das so viel, dass ich noch anbauen muss. Mehr Platz für die Klamotten wäre schön.“

Bücher und CD's lagert der Befragte bei einem Freund, der eine Wohnung hat. „Er hat mein halbes Buchregal zum Beispiel voll mit seinen Büchern.“ Bei einem anderen Bekannten stünde sein CD-Player. Insgesamt wird kritisiert, dass die Einrichtung für die Menschen ohne Wohnung nicht genügend Platz zur Verfügung stellt, um ihre Besitztümer zu lagern.

Ein anderer Befragter kritisiert den Farbanstrich der Einrichtung. Der weiße Anstrich hätte „Arztpraxis-Charakter“, was viele abschrecke. „Da habe ich auch mit zu kämpfen. Also ich würde vor allem die Wandfarbe ändern und unbedingt die Lampen tauschen, weil dieser Büroraum...wie auch immer, geht tierisch auf die Augen. (...). Also das viele Weiß könnte man mal gegen bisschen sanfte Farben tauschen.“

Neben der Funktionalität legen die Befragten außerdem Wert auf den Pflegezustand der Tagestreffs sowie der Notunterkünfte für die Nacht.<sup>14</sup> Alles in den Einrichtungen sollte pflegeleicht sein, was z.T. auch realisiert sei:

Z.: „Es ist so gesehen schon gut, weil es ist alles pflegeleicht, also leicht sauber zu machen.“

Oder:

Z.: „In der Zwischenzeit kommt halt ein Reinigungsdienst. Und wenn da irgendwas mit Viechern oder Schmutz oder so ist, dann geht halt komplett alles weg. 'Ne, dann bleibt das Bett erstmal leer, man muss dann nicht das benutzen. Dann kommt da wieder der Reinigungstrupp, die machen das alles schön richtig. Ja und dann kann's wieder besetzt werden. Und so müsste das sein in allen Unterkünften, wo man ja hingehen kann.“

Real sehen sich die Befragten aber auch mal mit verschmutzten, stark riechenden Toiletten und mit Ungeziefer versehene Matratzen konfrontiert. Ein Befragter berichtet von „24 Wanzenstichen“ nach einer Übernachtung. Da habe man ihm geraten: „Ja musst die Matratze umdrehen! Das ist halt in dem anderen Laden nicht so. Da ist die Matratze versiegelt.“

A.: „Wenn da drüben (andere Einrichtung) einer Dünnpfiff kriegt, ist der Tag gelaufen. Mal abgesehen davon, die haben noch nicht mal 'ne Entlüftung da drüben.“

Diese Bedingungen beeinträchtigten das Wohlbefinden der Befragten erheblich. Nicht zuletzt spiegeln sie

<sup>14</sup> In Anlehnung an die Broken-Windows Theorie (Wilson/Kelling 1982, 1996) ist zu befürchten, dass Verschmutzungen, vor allem aber Vandalismus und andere Arten von Sachbeschädigungen als Zeichen mangelnder sozialer Kontrolle gedeutet werden und – ist der Bann erst gebrochen – weitere Sachbeschädigungen begünstigen, so dass ein Teufelskreis der Abwertung der Einrichtung in Gang kommen könnte.

ihnen auch ein Fremdbild wider, dass ihren Versuchen zuwiderläuft, „normal“ zu sein bzw. zu bleiben.

Z.: „Es gibt Unterkünfte, die sind aber schlicht und ergreifend mehr als zur Hälfte unzumutbar für Leute, die eigentlich ganz normal bleiben wollen.“

Positiv werden auch die Möglichkeiten bewertet, in den Treffs der Wohnungslosenhilfe seine Wäsche waschen und trocknen zu können sowie zu duschen.

A.: „Wäsche waschen, ich sammle meine Wäsche hier, weil ich auch hier dusche – wenn ich mal Lust und Laune habe. Und dann kommt der ganze Kram unten in die Waschmaschine.“

Um sich im Tagestreff wohlfühlen, sind – das lassen die Gespräche mit den Befragten erkennen – Funktionalität und ein guter Pflegezustand unverzichtbar. Die Gebrauchswertorientierung steht bei der Beurteilung der Einrichtung im Vordergrund. Die Befragten bevorzugen eine saubere, ordentliche und pflegeleichte Einrichtung. Alles müsse praktisch sein. Es geht den Befragten darum, dass sie ihre grundlegendsten Bedürfnisse, wie z.B. Körperhygiene und Körperentleerung, Regeneration etc. ungestört, d.h. ohne Beeinträchtigungen durch andere Nutzende erledigen können. Mehr erwarten sie nicht.

Und wie sieht es mit dem Gebäude der Tafel aus? Das Gebäude, das die Tafel beherbergt, wird sowohl was den Außen- wie auch den Innenbereich betrifft als unzureichend beschrieben. Es sei zwar barrierefrei und verfüge auch über eine Behindertentoilette. Alle anderen Bedingungen empfindet der Befragte aber als mangelhaft. Bei Regen sei die Situation problematisch, weil in der Wartezone des Außenbereichs eine Überdachung fehle und die Kundschaft den Witterungsbedingungen schutzlos ausgeliefert sei und nass werde. Bei den langen Wartezeiten im Außenbereich der Lebensmittelausgabe sei das eine Zumutung. Sie müssten besser vor Witterungseinflüssen geschützt werden, so dass „wenn's regnet (...) es ein bisschen überdacht ist.“ Außerdem gäbe es für die Kinder draußen keinen

Platz zum Spielen und Toben.

K: „Für die Kinder ist es am schlimmsten. Es fehlt 'ne Ecke wo die Kinder draußen spielen können. Woanders, da gibt's 'nen Spielplatz“.

Die Aufenthaltsqualität im Innenbereich der Tafel wird ebenfalls als unzureichend beschrieben. Der Wartebereich im Inneren sei viel zu klein und „zu eng!“. Er müsste größer sein, damit „sich die Kunden besser aufhalten können.“ Als Kunde wünscht sich der Befragte größere Räumlichkeiten („Als Kunde möchte ich mehr Platz haben.“) und einen Platz, „wo man in der Wartezeit mal Kaffee trinken kann“. Hinzu käme, dass es auch nicht für alle Wartenden Sitzplätze gäbe.

Der Ausgabebereich der Lebensmittel wird auch als unbefriedigend empfunden. Er müsste deutlich größer sein, damit „man nicht so eng zusammensteht“. Durch die Enge an der Ausgabe sei keine Privatsphäre gewährleistet. Man könne nicht in Ruhe einkaufen, sondern müsse sich mit den anderen Kunden auseinandersetzen. Ein entspanntes Einkaufen sei so nicht gewährleistet. Wäre der Befragte Chef der Einrichtung, würde er größere Räumlichkeiten anmieten, damit sich die Kund\*innen wohler fühlen, in Ruhe ihre Einkäufe erledigen könnten und Streitigkeiten zwischen ihnen vermieden werden:

K: „Ja, ich sag' ja, größeren Raum mieten, so dass die Kunden sich hier auch wohler fühlen. So wie ein Kaufladen, dass sie reingehen können, immer so fünf Leute. Dann 'ne Schranke, ist zu. Dann suchen sie sich alles in Ruhe aus, können in Ruhe wieder rausgehen und dann die nächsten fünf. Weil hier ist purer Stress. Die können sich dann in Ruhe ihre Lebensmittel, so Salat und Brot sag' ich jetzt mal selber nehmen. Was denn natürlich an Wurst oder Milchprodukte ist, muss einer hinter stehen. Sonst gibt's ja wieder die Streitigkeiten. Aber so, dass sie in Ruhe aussuchen können.“

Die Befunde zeigen erstens, dass die räumlichen Rahmenbedingungen der niedrigschwelligen Einrichtungen der Sozialen Arbeit für die Befragten von unterschiedlicher Wichtigkeit sind. Für die wohnungslosen Befragten, die auf die Einrichtungen der Sozialen Arbeit angewiesen sind, um dort ihre

grundlegendsten Bedürfnisse nach Ruhe, Essen, Toilettengang, Regeration, Körperhygiene, Wäsche waschen, Sozialkontakten, Beratung etc. zu erfüllen, sind sie von besonderer Relevanz. Die gilt auch für den Nutzer der Lebensmittelausgabe, der in entspannter Atmosphäre ohne Zeitdruck und ohne nass zu werden, einkaufen möchte, jedoch räumliche Rahmenbedingungen vorfindet, die dem zuwiderlaufen. Den Befragten der Opferhilfe, die über eine eigene Wohnung verfügen, ökonomisch abgesichert sind und auch individuell in den Büros der Opferhilfe beraten werden und alles in allem in den Einrichtungen bessere räumliche Rahmenbedingungen vorfinden als die anderen Befragten, sind diese nicht so wichtig. Auch steht bei ihnen die Beratung so sehr im Vordergrund, dass die Raumstrukturen vergleichsweise unwichtig sind.

Zweitens ist festzuhalten, dass vor allem die Nutzer\*innen der Tagestreffs und der Nutzer der Tafel kritisieren, dass der Anspruch der Niedrigschwelligkeit als Passung zwischen räumlichen Rahmenbedingungen und ihren Ansprüchen sowie Geschmacksvorstellungen nur unzureichend eingelöst ist. Die befragten Nutzer haben in vielen Fällen ganz andere Vorstellungen von der Gestaltung eines Tagestreffs für Wohnungslose oder einer Tafel als jene, die die Einrichtungen konzipiert haben. Diese Einrichtungen sind viel zu wenig an der von den Befragten geschätzten Zweckmäßigkeit und Funktionalität orientiert. Praktikabilität ist nach den Aussagen der Befragten eine zentrale Bedingung, damit sie sich in der Einrichtung wohl fühlen. Bourdieu bezeichnet den Geschmack der unterprivilegierten Volksmilieus auch als Notwendigkeitsgeschmack (1991: 585f.) und leitet die Orientierungen und Praktiken der unteren Klassen aus ihren objektiven Lebensbedingungen ab (Bourdieu 1991: 594). „Sie entscheiden sich für das Notwendige („»das ist nichts für uns«“), d.h. für das, was technisch notwendig, »praktisch« (oder in einer anderen Sprache: funktional) ist (was »halt sein muß (sic)«, und für

das, was aus ökonomischem und sozialem Zwang die »einfachen« und »bescheidenen« Leute zu einem »einfachen« und »bescheidenen« Geschmack verurteilt“ (ebd.). Die ästhetische Funktion, d.h. ob die Einrichtung von ihnen als schön oder hässlich wahrgenommen wird, ist für sie nicht so wichtig. Das heißt: Niedrigschwellige Einrichtungen benötigen eine Notwendigkeitsinfrastruktur ohne ästhetische Experimente. Damit sind Einrichtungen gemeint, die die Verwirklichung der elementarsten Bedürfnisse vom ungestörten Toilettengang über das Wäschewaschen, den Schutz vor Witterungseinflüssen, das Aufbewahren von Gegenständen, Rückzugsmöglichkeiten bis hin zu anonymen Beratungsgesprächen ohne Störungen ermöglichen. Dabei dürfen auch Sauberkeit und gute hygienische Bedingungen nicht zu kurz kommen. Das alles ist für die befragten Nutzer der Wohnungslosenhilfe von außerordentlicher Wichtigkeit, aber nicht zu ihrer Zufriedenheit eingelöst. Das zeigt: Einrichtungen, die die Verwirklichung elementarer Bedürfnisse verhindern oder einschränken, können dazu tendieren, Nutzer\*innengruppen, die sie anlocken möchten, auszuschließen. In der Soziologie werden derartige Wirkungen als un intendierte Nebenfolgen absichtsvollen Handelns bezeichnet (Merton 1936).

Die Interviews mit den Nutzenden der Tagestreffs lassen drittens erkennen, dass die räumlichen Gelegenheiten nicht nur die Fremdwahrnehmung widerspiegeln, die jene, die die räumlichen Settings geschaffen haben, von den Nutzenden haben, sondern dass diese Fremdeinschätzung von einem Teil der Nutzenden durchaus wahrgenommen und als Bezugsrahmen für die Bildung ihrer Selbsteinschätzung herangezogen wird. M.a.W.: Nicht nur die Menschen, mit denen die Nutzenden niedrigschwelliger Einrichtungen in direkter Interaktion stehen, auch die Raumstrukturen mit den ihnen inhärenten Sichtweisen der Planenden bilden einen Vergleichsmaßstab, den die Nutzenden bei der Selbsteinschätzung ihrer Situation und ihres

Selbstbildes zugrunde legen. Sie sind aber größtenteils nicht – wie die Interviews zeigen – dazu angetan, das Selbstbewusstsein der Nutzenden der Tagestreffs zu befördern. Im Gegenteil: Die Befragten sind sich als Angehörige der unterprivilegierten Volksmilieus „der Risiken, destabilisiert und stigmatisiert zu werden, sehr bewusst“ (Vester 2015: 175) und für Stigmatisierungen sensibel. Umso kritischer ist es anzusehen, dass die den Raumstrukturen der (von ihnen genutzten) Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit inhärenten Sichtweisen der Planenden von der Klientel mitunter nicht wertschätzend und auch nicht lebensweltorientiert sind. Zum einen würden es ihnen die als „unzumutbar“ bewerteten räumlichen Bedingungen erschweren, sich „normal zu verhalten“. Die Befragten thematisieren hier, dass die Raumstrukturen der Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit durchaus eine Wirkung als Verhaltensauffälligkeiten verstärkendes Element haben können. Zum anderen ist davon auszugehen, dass von den räumlichen Settings zu einem nicht geringen Teil latente diskriminierende und etikettierende Wirkungen auf die Nutzenden ausgehen, die den Bestrebungen der Nutzenden, ein Selbstbild von sich als ‚normal‘ aufrecht zu erhalten und Anschluss an vermeintliche Normalitätsstandards zu bewahren, zuwiderlaufen und stattdessen bei ihnen Gefühle der Deprivation (Merton 1995: 226f.) erzeugen: Wenn Nutzende Hilfseinrichtungen vorfinden, in denen die Toiletten nicht regelmäßig gereinigt werden, in denen Matratzen auch mal mit Ungeziefer versehen sind, wo die Büros der Sozialarbeiter\*innen auf Mehrfachabfertigung ausgerichtet und viel zu groß für individuelle Vier-Augen-Gespräche sind, wo überwiegend große Tische ohne Rückzugsmöglichkeiten stehen, wo ihnen viel zu kleine Fächer zur Aufbewahrung persönlicher Wertsachen zur Verfügung gestellt werden, dann lässt das auf ein Menschen- bzw. Klient\*innenbild der Planenden schließen, das – pointiert formuliert – durch Besitzlosigkeit, Abgestumpftheit, dem Fehlen jeglicher Sensibilität für Sauberkeit, Lautstärke und Individualität gekenn-

zeichnet ist. Damit wird nicht nur das Ziel eines wertschätzenden und an der Lebenswelt der Klientel orientierten Umgangs konterkariert. Die Auswertungen verdeutlichen auch die Desorientierungen und Diskriminierungen, die von den Raumstrukturen der Einrichtungen der Sozialen Arbeit ausgehen können, wenn sie baulich und konzeptionell sehr grundsätzlich von dem abweichen, was die Nutzer\*innen sich wünschen. Niedrigschwelligkeit ist in dieser Hinsicht eine Illusion.

### 3.2.10.3 NIEDRIGSCHWELIGKEIT ALS ZIELGRUPPENOFFENHEIT

Niedrigschwelligkeit bedeutet einen Verzicht der Einschränkung des Hilfsangebots auf bestimmte Zielgruppen. Diese Zielgruppenoffenheit geht einher mit einer relativen Toleranz abweichender Verhaltensweisen der Klientel durch die Sozialarbeiter\*innen. Es gilt, persönliche Verfassungen der Adressat\*innen zu akzeptieren, bspw. wenn diese unter Einfluss bewusstseinsverändernder Substanzen stehen oder eine auffällige psychische Erkrankung haben (Mayrhofer 2012: 167; Schmölzer/Watzenig 2017: 100). „Bewältigungsorientierte Sozialarbeit muss (...) akzeptierende pädagogische Arbeit sein. D.h. ich muss erst einmal akzeptieren (nicht gutheißen), dass die KlientInnen so sind wie sie sind, sich in ihrem Verhalten behaupten wollen. Ich muss aber auch annehmen können, dass in ihnen auch andere Möglichkeiten stecken und dass für manche das antisoziale oder selbstdestruktive Verhalten das einzig verbliebene Mittel ist, um auf sich aufmerksam zu machen, Selbstwert und Anerkennung zu erlangen“ (Böhnisch 2017: 87).

Im Feld der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit ist somit im Unterschied zur höherschwelligeren das Ausmaß der Sozialen Kontrolle herabgesetzt (Hölmüller 2017: 29). Vieles ist hier erlaubt, was in höherschwelligeren Bereichen nicht toleriert würde. Nur selten werden Hausverbote ausgesprochen,

wenn Nutzende mal toben, schreien oder die laufende Spülmaschine öffnen, um sich eine Kaffeetasse zu nehmen. Nur so kann es nach Mayrhofer (auch als Voraussetzung für eine spätere Problembearbeitung) gelingen, mit jenen Zielgruppen in Kontakt zu kommen, „die sich institutionellen Zugängen bzw. sogenannten institutionalisierten und stärker formalisierten Angeboten weitgehend verschließen“ (2012: 167f.).

Niedrigschwelligkeit bedeutet aber keine vollkommene Regellosigkeit und hat auch die Sichtweise der Zielgruppen zu berücksichtigen, die nicht laut sind, die keinen Alkohol trinken, sich also eher normkonform verhalten. So ist z. B. festgelegt, dass „in den Räumen der Organisation keine Drogen zu konsumieren“ (Mayrhofer 2012: 163; Hölmüller 2017: 25) und die Regeln der Hausordnung einzuhalten sind. Verstöße können zu Hausverboten führen (Mayrhofer 2012: 164). „Niederschwellige Einrichtungen bedürfen gewisser Regeln, die einen Schutzraum für die Besucher/innen und Basis für professionelle Soziale Arbeit gewährleisten sollen. Dazu gehören Regeln wie das Verbot von verbaler, psychischer und physischer Gewalt und ein Waffen- und Alkoholverbot (...). Ein Konsumverbot von Alkohol z.B. hat das Ziel, einen Schutzraum zu schaffen und nicht die Klient/innen vom Trinken abzuhalten. Durch Regeln werden Grenzen gesetzt. Diese Grenzen schränken aber nicht nur ein, sie vermitteln auch Sicherheit“ (Stark 2012: 3). Hier ist das doppelte Mandat angesprochen, d.h. zu helfen und zu kontrollieren und widersprechende Handlungsanforderungen im Umgang mit den Nutzenden professionell auszuloten.

Folgt man den Beschreibungen der Befragten, dann treten abweichende Verhaltensweisen – die Rede ist von Nutzer\*innen, die schreien, dealen, streiten, raufen etc. – einrichtungsspezifisch auf. Sie sind zu beobachten in den Tagestreffs und den Übernachtungsmöglichkeiten für Wohnungslose sowie zum Teil auch den Lebensmittelausgaben, nicht

jedoch im Bereich der Opferhilfe.

Dabei fällt erneut das umfassende und differenzierte Wissen der befragten Nutzer der Tagestreffs über Publikum und Führung der einzelnen Einrichtungen auf. Sie wissen ziemlich genau Bescheid, welches Publikum sich in den einzelnen Einrichtungen aufhält, d.h. ob „die sich benehmen“ können oder nicht. So wird das Publikum eines Tagestreffs von mehreren Befragten als sehr gemischt beschrieben. Von „geistig Instabilen“ und „leicht depressiv Gestörten“ und „mehrfach psychotischen Leuten“ sowie „Dealern“ bis hin zu den einigermaßen „Normalen“ fände sich alles in der Wohnungslosenhilfe.

Z: „Darum sag' ich Anstalt dazu, weil es eben weitestgehend psychisch ist. Ich glaube auch viele haben körperliche Gebrechen aufgrund des Alters, aber es sind halt keine Alkis, ja Leute, die jetzt irgendwie Jahrzehnte lang auf Drogen festgefahren ... kommen auch mal vorbei und es sind dann halt genau die Kandidaten, die das eben ‚auch‘ machen, aber halbwegs durchs Leben gehen, ‚ne. Und darum ist es für mich eher die Anstalt, weil hier doch überwiegend Leute mit psychischen Problemen sind, die immer wieder das Gleiche erzählen.“

Die befragten Nutzer der Tagestreffs wissen für sich einzuschätzen, ob die Verhältnisse in den jeweiligen Einrichtungen „chaotisch“ sind oder „strukturiert“, ob die Sozialarbeiter\*innen für eine „vernünftige Struktur“ in der Einrichtung sorgen oder nicht, ob z.B. das Trinken von Alkohol erlaubt ist oder nicht.

Y: „Und dann sind natürlich gewisse Regeln da: Wie man sich dann da verhält.“

Oder:

Y: „Hier bei der (nennt Einrichtungsträger) da sind eben Leute (Sozialarbeiter\*innen, d.V.), die ‚ne vernünftige Struktur reingebracht haben und wenn die Leute sich hier nicht benehmen, wird schon mal gesagt: ‚So jetzt ist Ruhe hier oder du kommst mal zwei drei Tage nicht.‘ Und woanders ist es einfach so, dass diese Leute dann machen, was ‚se wollen.“

Es gäbe z.B. Einrichtungen zum Übernachten, in denen strikte Verhaltensregeln gelten würden. Nicht

jede\*r Wohnungslose könnte dort übernachten.

Y: „Natürlich werden da auch, sind da auch gewisse Kriterien, die da erfüllt werden müssen. Man sollte da nicht alkoholisiert hinkommen.“

Z: Das interessiert aber überhaupt nicht in der X Straße ... Das spielt nirgendwo ‚ne Rolle.“

Y: Ja gut, aber gesagt wird es aber, dass man da nicht alkoholisiert...“

Z: Du darfst keinen Alkohol mit reinnehmen ... aber im Blut nimmt ihn dir niemand weg.“

Y: Ja gut, das kann dir ja keiner wegnehmen.“

Z: ‚Ne, aber es könnte sein, dass man draußen bleiben muss und das ist da nicht so.“

Die Einrichtungen für Wohnungslose, in denen die Nutzung strikter an die Einhaltung bestimmter Verhaltensregelungen gekoppelt sei, befänden sich eher in katholischer als in evangelischer Trägerschaft:

Z: „Hier läuft es halt alles ‚n bisschen spießiger, gutbürgerlicher im Anspruch. Also Leute, die sag' ich mal verwahrlost sind oder schon im fortgeschrittenen Stadium Alkoholiker sind, haben hier halt in der Regel keinen langen Aufenthalt. Weil sie ja immer wieder den Alkohol auspacken, ‚ne. Und das läuft hier halt gar nicht. Alkohol trinken dürfen die hier nicht. Die müssen wegbleiben. Wenn sie das nicht checken, dass sie hier keine Flasche an' Hals setzen, fliegen sie raus.“

I: Das heißt, hier herrschen schon strikte Regeln? Man darf hier keinen Alkohol konsumieren...“

Z: (unterbricht) Darfst du in allen Einrichtungen nicht.“

I: Was ist denn hier nochmal anders?

Z: Hier wird schärfer aufgepasst (...). Wer ‚ne Prügelei anzettelt, da gibt's lebenslanges Hausverbot (...). Die evangelischen oder diakonischen Einrichtungen sind halt etwas toleranter. Also man wird halt noch fünf, sechs Mal ermahnt oder eben jede Woche wieder auf's Neue angefangen, bis man da ein Hausverbot kassiert muss man's echt ganz schön weit treiben. Und hier geht es halt recht schnell, aber sehr kurz. Und dann kann ‚ste wiederkommen. Bis ‚de lebenslang Hausverbot kriegst, muss ‚te dich schon als sehr schwierig erwiesen haben.“

Die Befragten berichten weiter, dass abweichendes Verhalten in den von ihnen genutzten Einrichtungen für Wohnungslose eher morgens als nachmittags auf-

trete („Nachmittags ist hier sowieso Totentanz, denn der erste Alkohol ist schon durchgelaufen.“) und sie nehmen wahr, dass abweichende Verhaltensmuster in den letzten Jahren seltener vorkämen, mit dem Effekt: „Es ist deutlich ruhiger geworden.“ Das hängt nach Meinung der Befragten damit zusammen, dass „die großen „Krachlatten“, die hier rumgelaufen sind, entweder 'ne Wohnung haben oder die sind auf den Friedhof gezogen“. Auch die Verjüngung der Nutzer und Nutzerinnen der Tagestreffs wirke sich positiv auf die Atmosphäre in den Tagestreffs aus. Die Jungen hätten „alle noch diesen Freiheitsdrang. Die kommen um 8 Uhr: ‚Tag‘, Tasse Kaffee und (pfeift) wieder weg. Nerven also nicht weiter.“

Dieses umfassende Alltagswissen der Befragten weist auf die große Bedeutung hin, die die Führung der Einrichtung durch die Sozialarbeiter\*innen und die soziale Zusammensetzung der Nutzerschaft für die eigene Orientierung bzw. das eigene soziale Handeln hat. Es ist schlussendlich mit ausschlaggebend, welche Einrichtungen der Sozialen Arbeit sie bevorzugen und zu welcher Zeit sie die Einrichtung aufsuchen.

Auf der Grundlage des empirischen Materials lässt sich erkennen, dass die von uns Befragten die Einrichtungen mit „einer geregelten Struktur“, d.h. wo es nicht chaotisch zugeht und wo sie ihre Ruhe haben, eindeutig bevorzugen. Sie wünschen sich ein gewisses Maß an Ordnung und Schutz durch die Sozialarbeiter\*innen vor den abweichenden Verhaltensweisen anderer Nutzender, was aber nicht überall gewährleistet sei.

Y: „Meine Meinung ist eben, dass hier bei der (nennt Einrichtung) von vielen Sachen, die es in (nennt Ort) gibt, mit am besten gestaltet wird. Die Leute haben eigentlich ihre Ruhe hier, 'ne. Und was es da noch so gibt an Einrichtungen, ist eben nicht so, 'ne, da läuft es eben chaotisch (...). Für mich ist erstmal die Frage, ‚Wie wird so 'ne Einrichtung geführt?‘ Und ist erstmal die Frage und das ist hier bei der (nennt Einrichtung), die Leute die hier arbeiten, die machen hier 'nen guten Job, die passen drauf auf, dass hier, ja keine große Randalen passiert oder dass hier die Leute auch bis zum gewissen Grad zu benehmen haben. Bei anderen Einrichtungen ... auch bei den Unterkünften wird man, wie der Kollege sagt,

dass da verheerende hygienische Verhältnisse sind, liegt mit Sicherheit an den Leuten, weil die das zum Teil eben auch versiffen, aber mit Sicherheit sind dann auch nicht die Leute da, die aufpassen. Wenn da die richtigen Leute sind, die würden dann 'nen Auge drauf haben: 'Pass auf, du kannst hier schlafen. Du hast dich hier vernünftig zu verhalten. So sauber, wie du das Ding gekriegt hast, hast du es auch wieder zu verlassen.' Dann würde es vielleicht ein ganz anders Ding geben.“

Der ausdrückliche Wunsch nach Ruhe und Schutz gelte aber nicht für alle Nutzer\*innen. Es gäbe eben auch welche, denen es vollkommen egal sei, wie so eine Einrichtung geführt werde. „Es gibt mit Sicherheit Leute...Hart-Drogisten und Hart-Alkis, denen das völlig egal ist, ob da Gesittetes stattfindet oder ob es chaotisch ist“. Sie würden bevorzugt die Orte, an denen es laut, dreckig und unruhig sei, aufsuchen, weil sie da nicht angemacht oder vertrieben würden und weil sie sich an diesen Orten nicht unerwünscht fühlten. Die verschiedenen Nutzer\*innengruppen hätten unterschiedliche Präferenzen: „Also Leute, die im X (Kontaktladen für Personen in besonderen sozialen Schwierigkeiten) oder am Bahnhof sich gerne aufhalten, tun das hier nicht so gern. Hier wird's eben schnell Ärger geben mit dem Wegmachen von Dreck.“ Nur wenn die Leute, die abweichende Verhaltensmuster zeigten, „nirgendwo mehr reinkommen oder hingelassen werden, an den Stellen, wo 'se hingehen man 'se da auch noch rausschmeißt“, dann sei „den Leuten dann überhaupt nicht geholfen“ und sie würden dann in Einrichtungen mit anderer Nutzer\*innenstruktur abgedrängt, wo sie die dortige Klientel stören.

Der Zugang der verschiedenen sozialen Gruppen von Hilfesuchenden zu den Tagestreffs – der Obdachlosen und Alkohol- und Drogenabhängigen und der ‚halbwegs Normalen‘ – stellt sich aus Sicht der Befragten als zentrales Problem heraus. Die Befragten grenzen sich ‚nach unten‘ ab von den allzu Lauten, die in der Einrichtung, rumhängen, „rumbrüllen“, die sich an keinerlei Regeln halten oder schnarchen. Mit ihnen möchten sie nichts zu tun haben. Auch die sogenannten „lauten Krachlatten“ stören. „Krachlatten bedeu-

tet, dass ich nichts mit denen zu tun haben will.“

Z: „Manche schnarchen halt sehr viel oder träumen lautstark. Oder haben auch Wachalpträume und sind trotzdem in einem Nachtquartier, wo andere schlafen wollen. Aber das ist auch, da muss man nämlich auch jeden Morgen um 8 Uhr draußen sein.“

Besonders die „Dealerei“ und „das heimliche Saufen“ empfinden sie als sehr störend. „Alles was mit Drogen zu tun hat, Kiffen. Die machen hier alles. Na klar, die ziehen sogar ihre Nase weiß.“ Es nervt die Befragten, wenn in den von ihnen genutzten Einrichtungen ge-dealt werde und sie andauernd gefragt werden, ob man „irgendwelche Tabletten kaufen möchte“.

A: „Du wolltet bloß 'nen Kaffee trinken und in Ruhe gelassen werden bis das Koffein wirkt.“

Im Tagestreff und der Tafel werde „auch vor Diebstahl nicht zurückgeschreckt“. Einige Besucher\*innen würden Dinge entwenden, um sich zu bereichern, andere würden „aus reiner Gewohnheit klauen“, die bekämen das gar nicht mehr richtig mit. „Wenn 'de da nicht aufpasst, ist dein Rucksack weg“. Auch das gefällt ihnen nicht:

B: „Kollegendiebstahl – also wir unter einander. Da wird mal schnell das Portemonnaie gezogen, Handy oder sonst was. Er (zeigt auf A) kann hier Bände sprechen. Wie viele Laptops hast du schon..., drei Handys und ein Tablet.“

Die Befragten wollen sich in den Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe ein Stück weit von ihrem belasteten Alltag auf der Straße befreit fühlen. Sie wollen abschalten und regenerieren. Letztlich müssten sie aber – wenn sich eine bestimmte Klientel in der Einrichtung aufhielte – stets auf der Hut sein.

C: „Letztendlich muss man hier viel zu sehr aufpassen auf das ganze Umfeld, so dass man sich letztendlich gar nicht so sehr gehen lassen kann. Oder fröhliche Laune zu haben oder über intime Dinge zu sprechen. Das macht man dann privat irgendwie, außerhalb der Einrichtung.“

Die in ausgewählten Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit vorherrschende höhere Toleranz gegenüber abweichendem Verhalten erweist sich so

für einen Teil der Nutzenden, die einfach nur ihre Ruhe haben wollen, als Hürde. Sie sind mit der Offenheit der Situation spürbar überfordert und wünschen sich mehr Sicherheit und Rücksichtnahme auch auf ihre Interessen.

Die Befragten haben ganz konkrete Vorstellungen, wie das gelingen könnte: Sie fordern eine vermehrte Eigenverantwortlichkeit der Nutzenden selbst: „Ich selber hab 'ne Wohnung. Ich habe dafür zu sorgen, dass meine Wohnung sauber bleibt. Wenn die nicht sauber ist, kann ich nicht meinem Vermieter die Schuld geben, dass der nicht aufräumt. Meine Einstellung ist eben die: Wenn mir schon jemand was anbietet, dass ich da irgendwo nächtigen kann, hab' ich mich da auch zu verhalten, dass es da sauber bleibt.“ Auch ein anderer Befragter verlangt von den Nutzer\*innen ebenfalls mehr Selbstdisziplin und die Einhaltung von Regeln:

Y: „Wenn die Bequemlichkeit immer größer wird bei den Menschen brauchen sich die Leute nicht. Wenn ich Sie bei mir einladen würde, zu Hause privat. Verlange ich doch von Ihnen, dass Sie ... ich biete Ihnen Kaffee an und was 'se haben wollen und können auch rauchen. Aber ich verlange doch wenigstens, dass Sie nicht die Zigaretten da auf meinem Fußboden ausmachen oder sonst irgendwas. Oder, sich in 'ne Ecke setzen: Ich hab' hier 'ne Toilette! Das 'se da irgendwo hinmachen. Oder sonst irgendwas 'ne. Und wenn so 'ne Verhältnisse da zum Teil herrschen in so 'ne Sachen ist das natürlich erstmal von der Aufsicht, die da sind, die kümmern sich nicht richtig und es ist natürlich auch 'ne Frechheit von den Leuten, die das ausnutzen, die sagen ja 'ne. Die kriegen ja was gestellt und sind dann noch, ...ich kann mich eben nicht wie ein Schwein auf Deutsch verhalten 'ne. Und die anderen haben das ja, musst hier jeden Tag kommen und musst das, so geht's ja nun auch nicht. Also jeder...wer Dreck macht und zwei gesunde Hände hat kann auch irgendwie wieder selber saubermachen.“

Z.: Das könntest du da mal in dem Raum, wo du immer sitzt mal forcieren.

Y: Das kann man machen.

Z: Damit 's nicht 10 Minuten nach Ladenöffnung auf 'm Klo aussieht, als wär 'n...“

Die Befragten wissen aber auch, dass nicht alle Nutzer\*innen in der Lage sind, sich sozialverträglich zu verhalten. Deshalb erwarten sie von den Sozialarbeiter\*innen, dass sie in den Einrichtungen für mehr Ordnung sorgen. Die Organisationen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit sind dazu verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Regeln eingehalten werden und dürften dort keine illegalen Handlungen dulden (Mayrhofer 2012: 285). In der Praxis scheint das aber anders gehandhabt zu werden, wie die Interviews zeigen, z. B. weil die Sozialarbeiter\*innen nicht regelmäßig einschreiten würden, wenn in einigen der Tagestreffs gedealt oder geschnupft werde: „Die stört’s nicht, dass hier gehandelt wird oder geschnupft wird.“

Sowohl in den Tagestreffs wie auch in der Tafel („Ja es gibt auch Raufereien, ist ja so.“) käme es zu Streitigkeiten und Raufereien. Die Mitarbeiter\*innen des Tagestreffs bekämen das aber nicht immer mit. Die Personalbüros des Tagestreffs seien so weit entfernt, dass sie erst dann auf bedrohliche Situationen aufmerksam würden, wenn es in den Räumlichkeiten, in denen sich die Klient\*innen aufhielten, sehr laut zuginge. Insofern müsse man selbst Bescheid sagen.

A: „Hier muss es so laut werden, dass das durch die Scheiben durchdringt und einer aufsteht und sagt: ‘Jetzt guck’ ich mal.’ “

Manchmal würden sie die Unstimmigkeiten untereinander regeln: „Es gibt ja einige Leute, die packen dann gleich die Faust aus. Da gibt’s rechts und links welche und dann ist wieder gut.“ Bei Handgreiflichkeiten bekämen die Beteiligten Hausverbot. Gelegentlich werde auch die Polizei zu Hilfe gerufen. In diesen mitunter als unberechenbar empfundenen Lebensverhältnissen benötigen sie den Schutz durch Stärkere: die Sozialarbeiter\*innen.

Wie groß der Wunsch nach Ordnung, Sicherheit, Schutz und Kontrolle bei den Befragten ist, lässt sich auch anhand der Antworten auf die Frage ermitteln, was sie besser machen würden, wenn sie Chef der

Einrichtungen wären. Weil die Sozialarbeiter\*innen ihrer Ansicht nach in einzelnen Einrichtungen nicht ausreichend für Ordnung und Sicherheit sorgen, wünschen sich mehrere Befragte einen fest angestellten „Aufpasser“, „der regelmäßig die Leute rausschmeißt“, vor denen sie sich nicht selbst schützen könnten. Die Forderungen verdeutlichen die Erfahrung der Ohnmacht der Befragten. Ihnen ist bewusst, dass sie sich in den für alle Zielgruppen offenen und damit für sie auch teilweise unberechenbaren Situationen in den Tagestreffs nicht ohne fremde Hilfe behaupten können. Deshalb kultivieren sie – so lässt sich in Anlehnung an Vester (2015: 175) argumentieren – die Anlehnung an Stärkere. Und wenn es die Sozialarbeiter\*innen ‚nicht bringen‘, dann muss eben ein Aufpasser her:

B: „Naja, also eine Person, die wirklich aufpasst, wäre wirklich nicht schlecht.“

Ein anderer Befragter würde „einen Rausschmeißer einstellen“. Rausschmeißen würde er Leute, die rumpöbeln oder „einfach nur in der Gegend herumschreien. Gleich raus.“ Dealer und auch Nutzer\*innen, die nicht abwarten könnten, bis die Spülmaschine durchgelaufen ist und das Gerät bei laufendem Betrieb einfach öffnen würden, weil sie eine Tasse haben wollten, würde er ebenfalls rausschmeißen. Gleichzeitig macht der Interviewauszug die Bemühungen des Befragten deutlich, selbst für ein bisschen mehr Ordnung und Verlässlichkeit in der Einrichtung zu sorgen:

A: „Wer irgendjemanden hier zusammenschlägt, weil die letzte Drogenlieferung nicht gestimmt hat: raus. Und zwar alle beide, raus (...). Wer sein Geschirr nicht in die Spülmaschine reinstellt: raus. Wir haben jahrelang ein Schild hängen ‘Gebrauchtes Geschirr nach Gebrauch bitte in die Spülmaschine einräumen.’ Die Wenigstens hier können noch lesen. Ich hab’ ‘ne ganze Zeit lang – hier wurde Mittagessen angeliefert – ich hab’ mich dann bereit erklärt, nach Tisch die Spülmaschine leer zu räumen. Da haben wir dann an die Spülmaschine ‘nen großen Zettel drangehängt: ‘Spülmaschine läuft – Bitte nicht öffnen!’ Punkt zwei Uhr war diese Spülmaschine geöffnet, weil: ‘Ist mir doch scheißegal, ich brauche ‘ne Tasse, verdammt, laber mich nicht voll oder was, ich will jetzt ‘ne Tasse haben!’ ‘Rüttel rüttel. Und unten lief das Wasser raus. Sie können nicht lesen. Also machen wir das anders: raus.“

B: (ironisch) Lautes Furzen: raus.

A: (ironisch) Kleckern auf dem Fußboden: raus.“

Die Befragten kritisieren das Niedrighalten der Anforderungen in der Einrichtung: Ein eintägiger Rausschmiss bei Regelwidrigkeiten erscheint ihnen dabei eine gerechte Maßnahme zu sein. In dieser Zeit könnten sich die Leute auf die Grundregeln des sozialen Zusammenlebens besinnen.

I:“Das wird ja jetzt schon ein bisschen hart.

A: Nein! Ich hab' auch nicht gesagt für immer. Für den einen Tag. Einfach, um die mal in Gang zu setzen: Es gibt so gewisse Grundfertigkeiten, die kann ich mal wieder anwenden.“

Ein weiterer Befragter wünscht sich größere Räumlichkeiten und eine Separierung der Nutzer\*innen und zugleich verschiedene Konzepte für die jeweiligen Nutzer\*innengruppen. Alle von ihm benannten sozialen Gruppen befänden sich „außerhalb der Gesellschaft“. Es gäbe aber durchaus Unterschiede. Es gäbe einmal „die Fraktion, die hat so 'ne Art Normalstatus. Das sind wir, die Opfer, die ehemaligen Arbeiter und so. Und die haben dann auch mehr die Tendenz, sich irgendwo in Scharen, in Gruppen irgendwo hinzupflanzen und dort nicht wegzugehen und nur zu trinken“. Davon grenzt er die Nutzenden mit Heroinproblemen und die Konsument\*innen von Designerdrogen ab. Es gäbe ‚harte Trinker‘, ‚gemütliche Trinker“ und die mit Hang zu gewalttätigen Auseinandersetzungen. Je nachdem, wen man als Sozialarbeiter\*in „von der Straße weg haben“ wolle, müsste man ein bestimmtes Angebot schaffen, „damit die bleiben, oder dass überhaupt attraktiv finden, auch ein entsprechendes Ambiente bieten.“

Z: „Also es sind noch nicht genug, weil alle zu klein sind von den Räumlichkeiten. Das größer zu machen hätte wieder zur Folge, dass alle sozialen...naja, ist das noch sozial, wir sind ja alle außerhalb der Gesellschaft. Aber 'ne, es gibt halt Leute mit Heroinproblemen, immer Leute mit den neumodischen Chemiebaukasten (...). Oder eine Einrichtung für Heroinleute mit ihren komischen Tabletten (...). Und dann müsste man auch noch Bier und Hartalkis trennen und die gemütlichen Trinker und die, die sich dann noch prügeln wollen und nichts mehr abrafen.“

Oder:

Z: „Und dann Verteilung in verschiedene Bereiche, so dass man Rückzugsorte hat, dass man keine Hemmschwelle hat, dahin zu kommen. Dass es hygienisch einwandfrei ist. Von mir aus soll's auch 'ne Schmutzdecke geben, wo die hinkönnen.“

Das Zusammenwürfeln der verschiedenen Gruppen findet er nicht gut, weil das zu Konflikten führe. In niedrigschwelligen Einrichtungen sei deswegen so etwas wie ein geregelter verlässlicher Alltag kaum möglich:

Z: „Weil in den Einrichtungen darf ja nicht ... aber sich alles gefallen lassen von denen, also von denen, ne. Früher hieß es halt: ‚Äh, ich hab' Aids!!! Gib' her, oder geh weg, sonst stech' ich dich mit meiner Spritze!‘ Und wenn 'de dann halt kurzer Hand die Sache mal klargemacht hast, mach 'ste dann Bekanntschaft mit ‚nem Richter (...). Naja, wenn 'de das alles in eine große Einrichtung stecken würdest, das geht voll nach hinten los.“

Oder:

Z: „Natürlich ist das ein Problem, wenn jemand Hartalkoholiker ist und der andere nicht. Da gibt's Differenzen. Grundsätzlich sag' ich, bloß weil jemand irgend 'ne Substanz nimmt ... du nimmst ja nicht die Droge, sondern die Droge nimmst dich. Alles andere kann 'ste hindrehen wie 'de willst, es wird nie anders werden, 'ne. Du tust die Droge in dich rein, also bist du das, was sie aus dir macht, aber nicht mehr vollständig. Manche glauben ja sogar, dass LSD das Bewusstsein erweitert. Lassen wir das mal dahingestellt. Aber treffen solche Leute aufeinander, geht das schief. Aber wenn man jede Gruppe für sich so lässt und die Droge mal außenvorstellt haben sie alle dasselbe Sozialverhalten, ne. Sie sind alle an der Stelle nichts mehr zu haben und teilen trotzdem das Letzte und das einzige.“

An diesen Äußerungen wird erkennbar, dass die Befragten im Alltag Positionskämpfe mit anderen Nutzer\*innen der Einrichtung ausfechten, die ihrem Bemühen geschuldet sind, irgendwie an den Standards eines ‚normalen‘, ‚konventionellen‘ Lebens festzuhalten und nicht noch weiter abzusacken. Das sollte – so fordern die Befragten – durch die Institution der Sozialen Arbeit unbedingt verhindert werden. Sie wollen keine weitere Verschlechterung ihrer ohnehin schon bedrückenden Lebensumstände.

Aufgrund der relativen Verhaltensbeliebigkeit in den Tagestreffs fühlen sie sich ohnmächtig und deklassiert und wünschen sich Sozialarbeiter\*innen, die sie entlasten und vor den „Krachlatten“ schützen, so dass sie sich in den Einrichtungen geborgen fühlen können.

Dabei sind die Befragten aber keineswegs distinktiv gegenüber den „Hart-Alkis“ und „Krachlatten“, sondern zeigen durchaus Verständnis für deren Lebenssituation. So kann sich ein Befragter ein Gebäude für alle Wohnungslosen vorstellen – aber mit einer Trennung der Gruppen, die sich nicht verstehen.

Z: „Ein Eingang für Leute, die nicht durch die Desinfektionsschleuse müssen, einen Eingang für die, die da durch müssen oder wollen! Ja und halt verschiedene Etagen. Ein Gebäude für jedes Bedürfnis. Und dann eben so unterteilt, dass sich die, die die sich nicht vertragen können, auch nicht über 'n Weg laufen, nicht einfach so zusammengepfercht sind. Das kann nie gutgehen. Also das läuft immer darauf hinaus, dass dann irgend 'ne Gruppe nicht mehr rein kann oder nicht mehr kommt oder durch die Securities weggedrängt wird. Schafft ja auch Arbeit, wenn man wieder Securities braucht, aber den Leuten, die dadurch weggeschoben werden von der Hilfe nutzt das am Ende auch nicht. Sie werden weiter klauen, weiter randalieren, irgendwo hin pissen, irgendwo hin kotzen, irgendwo rumliegen.“

Im Ergebnis zeigt sich, dass zwar Niedrigschwelligkeit im Sinne einer Zielgruppenoffenheit und weitgehenden Verhaltensbeliebigkeit in den Einrichtungen für Wohnungslose gegeben zu sein scheint. Zugleich wird aber auch deutlich, dass das Aushalten von herausfordernden Verhaltensweisen der Nutzenden (Hölmüller 2018: 24) zwar eine Erwartung an die Sozialarbeiter\*innen ist, die in der Praxis aber automatisch auch auf die Nutzenden übertragen wird. Und hier kommt es zu Überforderungen. Dass Klient\*innen in jedem Zustand niedrigschwellige Einrichtungen nutzen können, kollidiert mit dem Wunsch der Befragten nach einem Mehr an Ordnung und Verhaltenssicherheit. Sie fühlen sich wegen der Klientel mit abweichendem Verhalten

in der Einrichtung nicht wohl und ihre Erfahrungen der gesellschaftlichen Deklassierung verschärfen sich dadurch noch. Der Anspruch, den Nutzern und Nutzerinnen niedrigschwelliger Einrichtungen kaum kulturelle Verhaltensanweisungen vorzugeben, um z. B. Drogen- und Alkoholabhängige nicht an der Nutzung zu hindern, sie nicht auszugrenzen, führt bei denjenigen Besucher\*innen zu Problemen, die versuchen, sich an gängigen kulturellen Verhaltensnormen zu orientieren. Sie fühlen sich durch die abweichenden Verhaltensweisen irritiert. Sie artikulieren ihre Abneigung gegenüber den Praxisformen dieser Klienten und könnten selbst langfristig die Exklusionsopfer sein. „Das dauerhafte Niedrighalten der Anforderungen kann somit (unintendiert, d.V.) exklusionsverfestigende Wirkung haben“ (Mayrhofer 2012: 285).

Die aufgeführten Befunde verdeutlichen alles in allem die Ambivalenzen niedrigschwelliger Sozialer Arbeit. Es besteht ein Spannungsverhältnis zwischen Ansprüchen und Bedürfnissen der verschiedenen Hilfesuchenden. Auf der einen Seite geht es darum, gerade auch Menschen mit abweichendem Verhalten zu erreichen, die von höherschwelligeren Einrichtungen der Sozialen Arbeit bereits ausgeschlossen wurden (Schmölzer/Watzenig 2017: 101). Dazu ist die Auseinandersetzung mit „antisozialem und autoaggressivem Verhalten“ (Böhnisch 2017: 83) zentral. Nach Böhnisch ist es „für die Betroffenen (unbewusst) meist das letzte und einzige Mittel (...), um Selbstwert und Anerkennung (durch Auffälligkeit) und damit Handlungsfähigkeit zu erlangen“ (ebd.). Auch diese Klient\*innen haben ein Recht zur Nutzung der Angebote. Auf der anderen Seite stößt das Zusammenkommen mit diesen Nutzer\*innen bei jenen auf Widerstand, die sich als ‚normal‘ erleben. Diese Befragten, die sich selbst als ‚normal‘ definieren und versuchen, eine bestimmte gesellschaftlich anerkannte Position aufrechtzuhalten, werden nach unseren Analysen durch die Nutzenden, die dealen, klauen und schreien daran gehindert, ihr positives

Selbstwertgefühl aufrecht zu erhalten. Für sie werden Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit mit diesem Publikum zu unattraktiven Orten und Niedrigschwelligkeit wird für sie zur Barriere und zur Illusion. Dieses Phänomen wird in der Fachliteratur unter „Zielgruppenunverträglichkeiten“ (Mayrhofer 2012: 168) abgehandelt, „d.h. bestimmte Zielgruppen bzw. Personenkreise stehen zueinander in einer konflikthaften Beziehung und der Konflikt würde in die Einrichtung hineingetragen, ohne der eigentliche Inhalt des Projektes bzw. der Maßnahme zu sein“ (ebd.).

## 4. FAZIT UND AUSBLICK

Das Ziel unserer explorativen Studie bestand darin, exemplarisch am Beispiel ausgewählter Einrichtungen der Sozialen Arbeit zu untersuchen, inwieweit Nutzer und Nutzerinnen niedrigschwelliger Einrichtungen Hürden zu überwinden haben und welche das sind. Wir wollten herausfinden, inwieweit das Postulat der Niedrigschwelligkeit und die damit verbundenen Ansprüche eingelöst sind. Kritisch stellten wir die provokante Frage: Ist Niedrigschwelligkeit eine Illusion?

Anlass zu dieser Vermutung (Kap. 3.1.3) gaben uns einerseits die mit dem gesellschaftlichen Individualisierungsprozess verbundenen und auch im Bereich der Sozialen Arbeit zu verzeichnenden Tendenzen zu mehr Eigenverantwortlichkeit und zu mehr individualisierten Schuldzuweisungen (Beck 1986; Lutz 2008) sowie andererseits soziale Distanzen (Bourdieu 2010) zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klientel, die nach unserer These eine Nicht-Passung zwischen kulturellem Kapital, das die Nutzung der Hilfsangebote voraussetzt und dem kulturellen Kapital der Klientel begünstigen. Nicht zuletzt trägt – so unsere These – auch die stärkere Orientierung der Sozialen Arbeit an Wirtschaftlichkeitskriterien

und Effizienz (Lutz 2008) dazu bei, die Zugänge zu den niedrigschwelligen Hilfsangeboten der Sozialen Arbeit für die Adressat\*innen zu erschweren.

Um Antworten auf unsere Frage zu finden, haben wir mit acht Nutzer\*innen niedrigschwelliger Angebote der Wohnungslosen- und der Opferhilfe und einem Tafel-Nutzer qualitative Interviews geführt (Kap. 3.1.4). Wir wollten aus ihrer Sicht nachzeichnen, ob die Ansprüche, die an eine niedrigschwellige Soziale Arbeit bestehen (Kap. 2.2) in der Praxis eingelöst sind. Wir wollten wissen, wie die Befragten von den Hilfsangeboten der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit erfahren haben (Kap. 3.2.1) und ob für sie die Einrichtungen gut erreichbar sind (Kap. 3.2.2). Wird ihnen nach ihrer Einschätzung schnell (Kap. 3.2.4) und unbürokratisch (Kap. 3.2.3) geholfen? Was bedeutet Anonymität für sie und ist sie aus ihrer Sicht im Rahmen der Praxis der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit gewährleistet (Kap. 3.2.8)? Sind die Sozialarbeiter\*innen nach den Erfahrungen der Befragten für alle ihre Anliegen offen (Kap. 3.2.9)? Weiter interessierte uns, ob sich die Nutzer\*innen die Angebote finanziell leisten können (Kap. 3.2.7) und ob Hilfen angeboten werden, ohne dass es für die Nutzer\*innen Anlass gibt, Scham zu empfinden (Kap. 3.2.6)? Konnten sie zwischen einem Sozialarbeiter und einer Sozialarbeiterin wählen (Kap. 3.2.5) und empfinden sie die Orte der niedrigschwelligen Arbeit als angenehm (Kap. 3.2.10)?

Die von uns erhobene Stichprobe mit neun Befragten erfasst zwar nur einen kleinen Ausschnitt von Nutzenden niedrigschwelliger Angebote. Unsere Studie gibt aber Einblicke in typische Mechanismen der Ausgrenzung beim Zugang und bei der Nutzung niedrigschwelliger Angebote und sie zeigt, was passiert, wenn an die Nutzenden Erwartungen gestellt werden, die diese nicht erfüllen können.

Ist Niedrigschwelligkeit in der Sozialen Arbeit eine Illusion?

Zunächst einmal lässt sich festhalten, dass die Schilderungen der Befragten durchaus auch niedrigschwellige Zugänge zu den Hilfsangeboten erkennen lassen. Dazu gehört z.B. die von den Befragten als gut bewertete Erreichbarkeit der genutzten Einrichtungen (Kap. 3.2.2) sowie die für sie im Großen und Ganzen finanzierbaren Angebote von Lebensmitteln, warmen Mahlzeiten bis hin zu den Freizeitangeboten (Kap. 3.2.7). Dazu gehört die im Ganzen recht positiv bewertete Offenheit gegenüber den diversen Sorgen und Anliegen der Nutzenden (Kap. 3.2.9) ebenso wie die Offenheit gegenüber verschiedenen Zielgruppen (Kap. 3.2.10.3.) sowie das Angebot von kostenlosem Kaffee (Kap. 3.2.10.1), das insbesondere für wohnungslose Menschen einen Anreiz bietet, die Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe aufzusuchen.

Unsere Studie hat darüber hinaus gezeigt, dass es Zugangs- und Nutzungsbarrieren gibt, die ihren Ursprung außerhalb des Bereichs der Sozialen Arbeit haben: in gesellschaftlichen Normen der ökonomischen Eigenständigkeit und körperlichen Unversehrtheit (Kap. 3.2.6). Diese der Sozialen Arbeit vorgeschaltete Problematik kann unserer Meinung nach auch nicht durch niedrigschwellige Soziale Arbeit gänzlich gelöst werden.

Darüber hinaus konnten wir feststellen, dass manche Ansprüche an eine Niedrigschwelligkeit, wie z.B. die wohnstandortnahe Lage der Hilfseinrichtungen für einige der befragten Nutzenden nicht die Rolle zu spielen scheinen, die ihnen konzeptionell zugeordnet wird (Kap. 3.2.1), dass sich die verschiedenen Ansprüche an eine niedrigschwellige Soziale Arbeit durchaus auch widersprechen können oder ein Anspruch in seiner Bedeutung hinter einen anderen zurücktreten kann. So war z.B. zu erkennen, dass eine gute Erreichbarkeit der Einrichtungen gegenüber der Anonymität – die nach Einschätzung der Befragten eher gewährleistet ist, wenn sich die Einrichtung nicht in unmittelbarer Nähe des Wohnstandortes oder Lebensmittelpunktes befindet – weniger bedeutsam ist. Das gilt auch für

die Vertrautheit mit der Einrichtung und den dort tätigen Fachkräften sowie die Tatsache, dass in der Einrichtung auch weibliche Fachkräfte arbeiten: Diese Aspekte waren einigen Befragten wichtiger als eine unmittelbare Nähe zum Wohnstandort, mit der Folge, dass längere Wegstrecken in Kauf genommen wurden.

Hürden variieren – so war weiter festzustellen – je nach der Einrichtung und Klientel in Bezug auf die Bedeutung, die ihnen beigemessen wird: Was von den Nutzenden der einen Einrichtung als Barriere empfunden wurde, spielte für die der anderen keine Rolle. Der hohe Stellenwert von Anonymität für die Nutzenden der Opferhilfe lies z.B. die räumliche Nähe zu einer Einrichtung zu einer potentiellen Gefahr werden; allzu groß war die Wahrscheinlichkeit, beim Betreten der Einrichtung von Nachbarn oder Freunden erkannt zu werden (Kap. 3.2.8). Auch unter den Nutzenden des Angebots unerkannt bzw. anonym zu bleiben, war nur den Befragten der Opferhilfe wichtig. Für die Nutzer der Tagestreffs trat dieser Anspruch gegenüber der Pflege solidarischer, sozialer Kontakte unter den Betroffenen in den Hintergrund. Den Kosten, z.B. für die Anfahrt oder für einzelne Angebote sowie der Gestaltung der Räumlichkeiten, wurde von den befragten Nutzer\*innen der Opferhilfe keine so große Bedeutung beigemessen. Viel wichtiger war ihnen die konkrete Hilfe und Professionalität der Sozialarbeiterinnen. Unsere Analyse zeigt also, dass die verschiedenen mit Niedrigschwelligkeit verbundenen Ansprüche für die verschiedenen Nutzer\*innengruppen eine jeweils unterschiedliche Bedeutung haben können. Nicht alles, was in der Literatur als Merkmal von Niedrigschwelligkeit gilt, wird von den Nutzenden analog bewertet, sondern stets in Abhängigkeit von der eigenen Lebenslage und dem Problemhintergrund.

Alles in allem und analog zur Analyse des französischen Bildungssystems durch Passeron und Bourdieu (1971) lässt sich aber auch für die niedrigschwellige Arbeit festhalten, dass die Schwellen des Zugangs

zu den Hilfsangeboten nicht umfassend abgebaut sind. Niedrigschwellige Soziale Arbeit ist nach den Befunden unserer explorativen Studie eine Illusion.

Das liegt vor allem daran, dass – wie vermutet (Kap. 3.1.3) – der Zugang zu den Hilfseinrichtungen nicht ausreichend an den kulturellen Praktiken und am kulturellen Kapital der Klientel orientiert ist und selbstverständlich Fähigkeiten bei der Klientel voraussetzt werden, die abzusenken die Soziale Arbeit verspricht.

So zeigen unsere Befunde, dass den Adressat\*innen z.B. recht selbstverständlich ein Wissen über vorhandene Hilfsangebote abverlangt wird, ebenso wie eine Lesefähigkeit und ein Internetzugang, um sich über bestehende Hilfsangebote zu informieren. Bei der Lebensmittelausgabe werden Kenntnisse über organisatorische Abläufe vorausgesetzt, so dass Erstbesucher\*innen, die sich mit dem Prozedere der Essensausgabe nicht auskennen und sich nicht normkonform verhalten, gemäßregelt und dadurch beschämt werden. Das Problem des Nicht-Bescheid-Wissens wird individualisiert und die Abhängigkeit vom kulturellen Kapital verschleiert.

Zugangsbarrieren entstehen nach unseren Befunden außerdem durch zu hohe Anforderungen an die Fähigkeit zum Bedürfnisaufschub und psychischen Überwinden von Angst. Das ist nach Aussagen der Opfer von Gewalttaten z.B. dann der Fall, wenn bei spontanem Hilfebedarf das Telefon der Opferhilfe nicht besetzt und ein Anrußbeantworter eingeschaltet ist. Sind Sozialarbeiter\*innen z.B. aufgrund von Personalmangel nicht rund um die Uhr face-to-face oder telefonisch erreichbar, wird ein Teil der Hilfesuchenden nach einem oder mehreren erfolglosen Versuchen der Kontaktaufnahme resigniert aufgegeben und ist damit als Nutzer der Hilfsangebote der Sozialen Arbeit ‚verloren‘.

Als Zugangsbarriere wirkt sich weiterhin aus, wenn Hilfesuchende nicht zwischen einem Mann oder ei-

ner Frau als beratende Person wählen können. Hier konnten wir zeigen, dass dieses Problem in den Einrichtungen nicht ausreichend berücksichtigt wird und so gut wie keine Wahlmöglichkeiten in Bezug auf einen Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin als beratende Person bestehen. Die Geschlechterpassung von beratender Person und Klient\*in war mehr oder weniger ein Zufallsergebnis.

Hürden entstehen nach unseren Analysen außerdem durch organisatorische Abläufe von Hilfeprozessen. Das ist der Fall, wenn den Menschen ein Warten in den Außenbereichen der Lebensmittelausgaben oder in den Warteräumen der Opferhilfe abverlangt und eine Zurechenbarkeit der Not bzw. des Hilfebedarfs zu einer konkreten Person möglich wird. Durch das Warten im öffentlichen Raum oder das Zusammentreffen mit anderen Opfern von Gewalttaten in den Warteräumen der Opferhilfe besteht die Wahrscheinlichkeit, dass Hilfesuchende für Fremde, für Nachbarn oder andere Betroffene als solche identifizierbar werden. Dies widerspricht aber dem Anonymitätspostulat und kann die eigene Ausgrenzung Hilfesuchender als Nutzer\*innen („Ich schäme mich. Das will ich so nicht.“) befördern.

Die zu geringe Orientierung an den kulturellen Praktiken der Klientel ließ sich insbesondere auch an ausgewählten Raumstrukturen der Hilfseinrichtungen erkennen. Sie greifen aus Sicht der befragten Nutzer der Tagestreffs nicht ausreichend den von ihnen favorisierten bescheidenen Geschmack mit einer Fokussierung auf Praktikabilität und Funktionalität auf. Stattdessen muten sie ihnen neben Glastüren zu den Büros – die einige Nutzer aufgrund ihrer eingeschränkten Sehfähigkeit nicht erkennen können und die die Befragten eindeutig als nicht für sie gemacht (das ist für die Honoratioren) erkennen – „verwandte“ Matratzen in Schlafunterkünften, „versifft“ Toiletten oder viel zu kleine Fächer für ihre Wertsachen zu. Diese Bedingungen empörten die Befragten. Sie erkannten darin auch eine distinktive Fremdsicht der

Professionellen auf sich: als verwehrte Menschen, die kein Feingefühl, keinen Geschmack hätten und denen das alles nichts (mehr) ausmachen würde. Derartige Raumstrukturen zeigen ein Nicht-Verstehen der Klientel auf Seiten der Fachkräfte an und weisen auf stereotypisierende Sichtweisen der Sozialarbeiter\*innen, wie sie in anderen Studien (und in anderer Weise) nachgewiesen sind (Radvan 2010: 13).

Hürden werden nach unseren Ergebnissen auch durch konzeptionelle Mängel im Feld der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit geschaffen. Dies wurde besonders am Beispiel der Tagestreffs der Wohnungslosenhilfe deutlich, indem zwar der Anspruch der Zielgruppenoffenheit und weitgehenden Toleranz gegenüber abweichenden und antisozialen Verhaltensweisen umfassend eingelöst zu sein scheint. Während dadurch auch tatsächlich eine spezifische Klientel erreicht wurde (nach den Schilderungen der Befragten sind das Drogen- und Alkoholabhängige), fühlten sich aber durch deren antisoziales Handeln andere, die sich als ‚normal‘ erleben und sich Ordnung und Ruhe in den Einrichtungen wünschen, dort unwohl. Die relative Toleranz gegenüber abweichendem Verhalten, die für einen Teil der Adressat\*innen wie ein Pull-Faktor zu wirken scheint, erweist sich somit für andere Nutzende als Schwelle und „drückt“ (push-Faktor) sie aus den Einrichtungen weg. Dieser Mechanismus kann (unintendiert) deren Exklusion befördern. Dieses Beispiel verweist darauf, dass eine Zielgruppenoffenheit einen Kampf der Adressat\*innen um die in den Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit legitime Kultur auslösen kann und verdeutlicht die Schwierigkeit eines allumfassenden hürden- und schwellenlosen Angebots für Menschen mit unterschiedlichem Habitus in einer Einrichtung.

Insgesamt weist unsere Studie auf den Akkulturationsprozess hin, der den befragten Nutzer\*innen im Rahmen der als niedrigschwellig geltenden Sozialen

Arbeit zugemutet wird, der aber vom Anspruch her gerade im niedrigschwelligen Bereich deutlich geringer ausfallen sollte (Kap. 2.1, 2.2). Die an Hilfen Interessierten müssen sich kundig machen, wo es Hilfen gibt. Sie müssen herausfinden, ob in der Einrichtung Sozialarbeiterinnen oder Sozialarbeiter arbeiten. Sie müssen sich mit Nutzenden arrangieren, die schreien, dealen und gelegentlich die Toiletten ‚versiffen‘. Sie müssen es aushalten oder kritisieren, wenn andere Nutzer\*innen zugegen sind und mithören, wenn sie sich im Beratungsgespräch mit einem/einer Sozialarbeiter\*in befinden. Sie müssen sich in die Warteschlangen der Lebensmittelausgaben einreihen, in denen sie mitunter für jedermann als arm identifizierbar sind. Eine niedrigschwellige Soziale Arbeit verlangt aber gerade umgekehrt, dass all das kulturelle Kapital nicht selbstverständlich vorausgesetzt wird, sondern als Zugangsvoraussetzungen zu den Hilfsangeboten entweder abgebaut, den Klient\*innen im Vorfeld vermittelt oder zugunsten eines kulturellen Kapitals ausgetauscht wird, über das die Klient\*innen verfügen.

Vor dem Hintergrund der hohen Anforderungen an die Adressat\*innen niedrigschwelliger Angebote der Sozialen Arbeit erstaunt es denn auch nicht, dass das Gros der Befragten von einer gewissen Anstrengungsbereitschaft und Eigenverantwortlichkeit der Nutzer\*innen der Angebote der niedrigschwelligen Arbeit ausgeht, worauf Aussagen hinweisen wie „Ich bin aktiv durch diese Tür (gegangen, d.V.) auf eigenen Füßen, aus eigener Kraft“. Oder: „Man muss schon den Mund aufmachen, wenn man was will. Dann passiert auch was. Aber man muss halt selber hingehen“. Eigenständigkeit und Selbständigkeit oder sich – wie Ulrich Beck (1986; 217) pointiert schreibt – als Planungsbüro seines eigenen Lebenslaufs zu begreifen – sind aber kulturelle Kompetenzen, über die die überwiegend aus den unterprivilegierten und bildungsungewohnten sozialen Gruppen kommenden Nutzer und Nutzerinnen niedrigschwelliger Angebote der Sozialen Arbeit häufig nicht

verfügen (Lange-Vester/Teiwes-Kügler 2014: 199). Unsere Befunde zeigen damit für das Feld der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit, dass Selbständigkeit und Eigenzuständigkeit für das eigene Leben ebenso wie ein ökonomisch selbstverantwortetes und psychisch und körperlich unversehrtes Leben (Kap. 3.2.6) gesellschaftlich wirkmächtige Prinzipien sind, die offenbar selbst von denen als legitime Kultur anerkannt werden, die ihnen nur zum Teil oder unter erschwerten Bedingungen gerecht werden können (ebd.: 200).

Unsere Vermutung, dass rein existenzsichernde Angebote wie die Lebensmittelausgaben grundsätzlich niedrigschwelliger wären, weil sie u.a. konzeptionell keine Weitervermittlung an andere Hilfseinrichtungen vorsehen (Kap. 3.1.3), hat sich nicht bestätigt. Im Gegenteil. Auch hier konnten wir zahlreiche Hürden identifizieren. Sie führen uns zu der Annahme, dass es für ehrenamtliche Tätigkeiten, wie z.B. in den Lebensmittelausgaben der Tafeln, nicht ausreicht, wenn die Mitarbeiter\*innen über gewisse alltagspraktische kommunikative und organisatorische Fähigkeiten verfügen. Gerade die Schilderungen des Tafelnutzers und die Fallbeispiele aus der Fachliteratur haben gezeigt, dass ein Helfen ohne sozialpädagogische Fundierung problematisch ist, weil die Nutzenden an vielen Stellen im Prozess der Lebensmittelausgabe Schmähungen, Diskriminierungen und Verletzungen ihres Selbstwertgefühles erfahren, z.B. wenn sie vor anderen Nutzenden wegen regelwidrigen Verhalten kritisiert werden, mit der Folge, dass sie sich schämen. Eine professionellere Einweisung und ein Mehr an Habitussensibilität wäre deshalb nicht nur für die Mitarbeiter\*innen der Tafel, sondern für alle ehrenamtlich Tätigen, wünschenswert.

Für unsere These (Kap. 3.1.3), dass sich die Ökonomisierung der Hilfeprozesse in einer „stärker wettbewerblichen Organisation des Hilfesystems“ (Lutz 2008: 4) zeigt, konnten wir dagegen verschiedene Hinweise finden. So finden sich in unserem Interviewmaterial Anzeichen, dass aufgrund von

Personalmangel die gesetzten Ansprüche an eine niedrigschwellige Arbeit nur schwer umsetzbar sind. Dies scheint besonders für die genutzte Einrichtung der Opferhilfe zu gelten, wo der Personalschlüssel nicht so auszufallen scheint, dass eingehende Anrufe immer von einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter persönlich entgegengenommen werden können. Das hatte zur Folge, dass die Anrufenden auch mal mit einem Anrufbeantworter konfrontiert waren oder zu lange auf einen Erstkontakt bzw. auf Hilfe warten mussten. Auf Ökonomisierungstendenzen lassen auch die Wahrnehmungen der Befragten schließen, dass die Mitarbeiter\*innen der Opferhilfe zeitlich „ganz schön eingebunden“ sind, dass der Zeitrahmen für Gespräche „in letzter Zeit“ nicht ausreichend sei, Gespräche zu sehr getaktet seien und dass sie gelegentlich einen Druck verspüren, in den Beratungsgesprächen zügig zum Ende zu kommen.

Was ist zu tun?

Abschließend soll auf einige Konsequenzen unserer Befunde für die Praxis der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit hingewiesen werden. Die zentrale Möglichkeit für soziale Einrichtungen auch in der Praxis dem Anspruch der Niedrigschwelligkeit zu entsprechen, besteht darin, die Passung zwischen erwartetem und bei den Nutzenden vorhandenem kulturellem Kapital zu verbessern. Um dieses Ziel zu erreichen, darf nach unseren Ergebnissen kaum etwas von den Angeboten wegfallen, sondern sie müssen alle mehr oder weniger angereichert werden. Auf der Basis unserer Forschungsergebnisse bedeutet das z.B., dass Einrichtungen nicht mehr nur Terminvereinbarungen oder offene Sprechstunden, sondern beides gleichzeitig anbieten müssen. Es bedeutet ferner, dass Einrichtungen nicht mehr nur Einzelberatungen oder Gruppenberatungen anbieten müssen, sondern beides. Niedrigschwellige Einrichtungen müssen nicht nur Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterinnen beschäftigen, sondern sowohl Männer als auch Frauen. Niedrigschwellige Einrichtungen müssen nicht nur

für alle Zielgruppen offen sein, sondern bei sog. Zielgruppenunverträglichkeiten auch Möglichkeiten der räumlichen Separierung bieten, um nur einige Beispiele zu nennen.

Für die professionellen Kompetenzen von im niedrigschwelligen Bereich tätigen Sozialarbeiter\*innen bedeuten unsere Befunde aber vor allem eine viel stärkere Bezugnahme auf die Bedürfnisse, die Lebensführungs- und Bewältigungsstrategien sowie die kulturellen Kompetenzen der Klient\*innen. Dabei gilt es auch, die Heterogenität der Klientel zu berücksichtigen, die nicht nur einrichtungsintern, sondern nach Alter, Geschlecht und Lebenslage variiert und die zunehmend multikulturell sein wird. Es geht darum, die verschiedenen Adressaten- und Nutzer\*innengruppen in ihren divergierenden Lebenslagen und mit ihren unterschiedlichen Kapitalausstattungen (kulturell, ökonomisch, sozial) angebotsmäßig zu berücksichtigen bzw. ihnen Hilfen zu eröffnen.

Um diesen Forderungen entsprechen zu können sind einerseits Forschungen über Kapitalarten, Dispositionen, Geschmackspräferenzen und Bedarfe der Adressat\*innen niedrigschwelliger Sozialer Arbeit und andererseits über schwellengenerierende Strukturen im Feld der Sozialen Arbeit notwendig. Unserer Ansicht nach ist es dabei auch lohnenswert, den Hürden und Barrieren aus Sicht der Nutzenden weiterer Einrichtungen der niedrigschwelligen Sozialen Arbeit nachzugehen: der (offenen) Jugendsozialarbeit, der Drogenarbeit, der Straßensozialarbeit, der Schuldnerberatung oder der Arbeit mit Straffälligen. So können weitere Mechanismen veränderter Hilfen aufgedeckt werden. Auf der Basis dieser empirischen Erkenntnisse wird es möglich sein, sich dafür einzusetzen, dass die in der Praxis bestehenden Zugangs- und Nutzungsbarrieren irgendwann beseitigt sein werden und Niedrigschwelligkeit keine Illusion mehr sein wird.



# LITERATURVERZEICHNIS

**Amtsblatt des Vogtlandkreises 2013:** Kreis-Journal Vogtland vom 23.2.2013/Ausgabe Februar. <http://www.vogtlandkreis.de> (4.2.2018).

**AOK – Die Gesundheitskasse o.J.:** Mutterschaftsgeld. <https://niedersachsen.aok.de/inhalt/mutterschaftsgeld-2/> (1.3.2018).

**Arbeitskreis der Opferhilfen (ado) 2016:** Qualitätsstandards zur professionellen Unterstützung für Kriminalitätsoffer, deren Angehörige, Zeuginnen und Zeugen, Berlin. <https://www.opferhilfen.de/ado-standards/infomaterial-zum-herunterladen/> (22.08.2017).

**Arnold, Helmut/Höllmüller, Hubert Hg. 2017:** Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit, Weinheim und Basel.

**Autrata, Otger/ Scheu, Bringfriede 2017:** Das Menschen-Sein verstehen: Basis für Niederschwelligkeit. In: Arnold, Helmut/Höllmüller, Hubert Hg.: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 62-78.

**Baethge, Martin 1991:** Arbeit, Vergesellschaftung, Identität - Zur zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit. In: Soziale Welt 42, S. 6-1.

**Balzter, Sebastian 2016:** Der große Hunger auf die Tafeln, Frankfurter Allgemeine. <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/arm-und-reich/lebensmittel-fuer-beduerftige-deutschlands-grosse-tafelrunde-14182789-p3.html> (1.3.2018).

**Bartelheimer, Peter/ Henke, Jutta/Kaps, Petra/ Kotlenga, Sandra/ Marquardsen, Kai/Nägele, Barbara/Pagels, Nils/ Steckenbauer, Jana/ Thürling, Marleen/ Wagner, Alexandra 2015:** Evaluation der bundesweiten Inanspruchnahme und Umsetzung der Leistungen für Bildung und Teilhabe. Zweiter Zwischenbericht. Göttingen u.a..

**Beck, Ulrich 2001:** Das Zeitalter des ‚eigenen Lebens‘. Individualisierung als ‚paradoxe Sozialstruktur‘ und andere offene Fragen. In: Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ), B29/2001, S. 3-6.

**Beck, Ulrich 1986:** Risikogesellschaft – Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt am Main.

**Beck, Ulrich/Beck-Gernsheim, Elisabeth 1993:** Nicht Autonomie, sondern Bastelbiografie. Anmerkungen zur Individualisierungsdiskussion am Beispiel des Aufsatzes von Gunter Burkart. In: Zeitschrift für Soziologie, 22. Jg., H. 3, S. 178-187.

**Beck-Gernsheim, Elisabeth 1994:** Gesundheit und Verantwortung im Zeitalter der Gentechnologie. In: Beck, Ulrich/Beck-Gernsheim, Elisabeth Hg.: Riskante Freiheiten. Frankfurt am Main, S. 316-335.

**Becker, Jens 2011:** Scham und Beschämung im deutschen Sozialstaat. In: Selke, Stefan/Maar, Katja Hg.: Transformation der Tafel in Deutschland. Aktuelle Diskussionsbeiträge aus Theorie und Praxis der Tafelbewegung. Wiesbaden, S. 151-168.

**Beckmann, Christof 2009:** Qualitätsmanagement und Soziale Arbeit, Wiesbaden.

**Belwe, Katharina 2008:** Editorial. In: APuZ: Wandel der Sozialen Arbeit, 12- 13, 17. März 2008, S. 2.

**Blumer, Herbert 1973:** Der Methodologische Standort des Symbolischen Interaktionismus. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen Hg.: Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Bd. 1. Symbolische Interaktionismus und Ethnomethodologie. Reinbek bei Hamburg, S. 80-146.

**Böhnisch, Lothar 2017:** Niederschwelligkeit als interaktiver Prozess. In: Arnold, Helmut/Höllmüller, Hubert Hg. 2017: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 79-91.

**Bohnsack, Ralf 1973:** Handlungskompetenz und Jugendkriminalität. Neuwied/Berlin.

**Bommers, Michael/Scherr, Albert 2012:** Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. 2. überarb. Aufl. Weinheim und Basel.

**Bonazzi, Guiseppe 2014:** Geschichte des organisatorischen Denkens, hrsg. von Veronika Tacke, 2. Aufl. Wiesbaden.

**Bourdieu, Pierre 2010:** Verstehen. In: Bourdieu, Pierre et al.: Das Elend der Welt. 2. Aufl. Konstanz, S. 393-410.

**Bourdieu, Pierre 2001:** Meditationen - Zur Kritik der scholastischen Vernunft. Frankfurt am Main.

**Bourdieu, Pierre 1997:** Verstehen. In: Bourdieu, Pierre u.a.: Das Elend der Welt. Konstanz, S. 779-802.

**Bourdieu, Pierre 1991:** Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. Frankfurt am Main.

**Bourdieu, Pierre/Passeron Jean-Claude 1971:** Die Illusion der Chancengleichheit. Untersuchungen zur Soziologie des Bildungswesens am Beispiel Frankreichs. Stuttgart.

**Bruckmeier, Kerstin/Pausser, Johannes, Walwei, Ulrich/Wiemers, Jürgen 2013:** Simulationsrechnungen zum Ausmaß der Nicht-Inanspruchnahme von Leistungen der Grundsicherung. IAB-Forschungsbericht 5/2013.

**Buestrich, Michael/Wohlfahrt, Norbert 2008:** Die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit. In: APuZ: Wandel der Sozialen Arbeit, 12- 13, 17. März 2008, S. 17-24.

**Bundesarbeitsgemeinschaft örtlich regionaler Träger der Jugendsozialarbeit e.V. Hg. 2011 (BAG ÖRT 2011):** Niederschwellige Jugendsozialarbeit - Eine Handreichung für die Praxis zur Ausgestaltung niedrigschwelliger Projekte in der Jugendsozialarbeit. [http://www.jugendsozialarbeit.de/media/raw/BAG\\_OeRT\\_Handreichung\\_Niedrigschwelligkeit.pdf](http://www.jugendsozialarbeit.de/media/raw/BAG_OeRT_Handreichung_Niedrigschwelligkeit.pdf) (26.6.2017).

**Bundesinstitut für Berufsbildung 2016:** Frauen und Männer an Hochschulen in Deutschland. Stand: 11/2016. [https://www.klischee-frei.de/dokumente/pdf/a31\\_frauen\\_und\\_m%C3%A4nner\\_an\\_hochschulen\\_in\\_deutschland\\_FB06.pdf](https://www.klischee-frei.de/dokumente/pdf/a31_frauen_und_m%C3%A4nner_an_hochschulen_in_deutschland_FB06.pdf) (4.8.2017).

**Bundesministerium für Arbeit und Soziales (o.J.):** Antrag auf Leistungen für Gewaltopfer. [http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Rundschreiben-SE/ausfuellbares-antragsformular-oeg.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Rundschreiben-SE/ausfuellbares-antragsformular-oeg.pdf?__blob=publicationFile&v=1) (26.2.2018).

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) 2004:** Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland. Zusammenfassung zentraler Studienergebnisse. Berlin. <https://www.bmfsfj.de/blob/84328/oc83aab6e685eeddco1712109bcbo2bo/langfassung-studie-frauen-teil-eins-data.pdf> (7.9.2017).

**Busche-Baumann, Maria unter Mitarbeit von Tatjana Blum und Leila Hussein Hg. 2008:** „... weil ich nie gedacht hätte, dass es mal so weit kommen würde.“ Zur Lebenslage von Besuchern der Kaltessenausgabe „Guter Hirt“. Hildesheim. Abschlussbericht an der HAWK Hildesheim.

**Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. 2005:** Handlungsempfehlung „Niedrigschwelliger Zugang zu familienunterstützenden Angeboten in Kommunen“. Berlin. [http://www.mobile-familienbildung.de/hr/HrSpFb-1.4.Niedrigschwelliger\\_Zugang.pdf](http://www.mobile-familienbildung.de/hr/HrSpFb-1.4.Niedrigschwelliger_Zugang.pdf) (26.06.2017).

**Deutschmann, Christoph 1991:** Die Individualisierungsthese im theoretischen und historischen Kontext. JDZB (Japanisch-Deutsches Zentrum Berlin), Bd. 14: Individualisierung in der japanischen Gesellschaft, S. 9-21.

**Diakonisches Werk Hannover 2017:** Kontaktladen „Mecki“. <https://www.diakonisches-werk-hannover.de/beratung-leistung/menschen-in-sozialer-notlage/kontaktladen-mecki/> (28.08.2017).

**Döge, Peter 2011:** Männer – die ewigen Gewalttäter? Gewalt von und gegen Männer in Deutschland. Wiesbaden.

**dpa (deutsche Presse-Agentur) 2016:** Armut in Deutschland - Zahl der Wohnungslosen stark gestiegen, erschienen im Tagesspiegel. <http://www.tagesspiegel.de/politik/armut-in-deutschland-zahlder-wohnungslosen-stark-gestiegen/14933584.html> (19.7.2017).

**Drogen- und Suchtbericht 2016,** hrsg. von der Drogenbeauftragten der Bundesregierung, Bundesministerium für Gesundheit. Berlin. <http://www.drogenbeauftragte.de> (12.12.2017).

**Eckes, Thomas 2004:** Geschlechterstereotype: Von Rollen, Identitäten und Vorurteilen. In: Becker, Ruth/Kortendiek, Beate Hg.: Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Wiesbaden, S.178-189.

**Finkeldey, Lutz 2007:** Verstehen. Soziologische Grundlagen zur Jugendgerichtshilfe. Wiesbaden

**Fuchs-Heinritz, Werner/König, Alexandra 2011:** Pierre Bourdieu. Eine Einführung. Konstanz.

**Fünfter Armuts- und Reichtumsbericht 2017:** Drucksache 18/11980. Deutscher Bundestag. 18. Wahlperiode. Unterrichtung durch die Bundesregierung. Lebenslagen in Deutschland.

**Galuske, Michael/Thole, Werner 1999:** „Raus aus den Amtsstuben ...“ Niedrigschwellige, aufsuchende und akzeptierende sozialpädagogische Handlungsansätze – Methoden mit Zukunft? In: Zeitschrift für Pädagogik, Beiheft 39. Erziehung und sozialer Wandel. Brennpunkte sozialpädagogischer Forschung, Theoriebildung und Praxis, hrsg. von Fatke, Reinhard/Hornstein, Walter/ Lüders, Christian/Winkler, Michael Weinheim, S. 183-292.

**Gebken, Ulf/Vosgerau, Söhnke 2014:** Teilhabe, Empowerment, Anerkennung – Hintergrund, Ziele und Konzept des Praxisforschungsprojektes Fußball ohne Abseits. In: Gebken, Ulf/Vosgerau, Söhnke Hg.: Fußball ohne Abseits. Ergebnisse und Perspektiven des Projektes ‚Soziale Integration von Mädchen durch Fußball‘. Wiesbaden, S. 27-66.

**Genkova, Petia/Ringeisen, Tobias Hg. 2016:** Handbuch Diversity Kompetenz - Band 2: Gegenstandsbereiche. Wiesbaden.

**Gerull, Susanne 2009:** Armut und soziale Ausgrenzung wohnungsloser Menschen. In: Sozial extra 5/6, S. 37-41.

**Gillich, Stefan/Keicher, Rolf 2012:** Bürger oder Bettler - Soziale Rechte von Menschen in Wohnungsnot im Europäischen Jahr gegen Armut und soziale Ausgrenzung. Wiesbaden.

**Granovetter, Mark, S. 1974:** Getting a Job. A Study of Contacts and Careers. Cambridge.

**Granovetter, Mark S. 1973:** The Strength of weak ties. In: American Journal of Sociology, Bd.78, Nr. 6, S. 1360-1380.

**Grunwald, Klaus/Thiersch, Hans 2005:** Lebensweltorientierung. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans Hg.: Handbuch Sozialarbeit/ Sozialpädagogik. 3. Aufl., München, S. 1136-1148.

**Harth, Annette/Scheller, Gitta 2012:** Das Wohnenerlebnis in Deutschland. Eine Wiederholungsstudie nach 20 Jahren. Wiesbaden.

**Harth, Annette/Herlyn, Ulfert/Scheller, Gitta/Tessin, Wulf: 2010:** Stadt als Erlebnis: Wolfsburg. Zur stadtkulturellen Bedeutung von Großprojekten, Wiesbaden.

**Höhne, Thomas 2015:** Ökonomisierung und Bildung – Zu den Formen ökonomischer Rationalisierung im Feld der Bildung. Wiesbaden.

**Höllmüller, Hubert 2017:** Niederschwelligkeit – und dann? Plädoyer für ein eigenständiges Konzept Sozialer Arbeit. In: Arnold, Helmut/Höllmüller, Hubert Hg.: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 20-31.

**Höllmüller, Hubert/Arnold, Helmut 2017:** Einführung. In: Arnold, Helmut/Höllmüller, Hubert Hg.: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 9-17.

**Hülshoff, Thomas 2006:** Emotionen. Eine Einführung für beratende, therapeutische, pädagogische und soziale Berufe, 3. aktualisierte Aufl., Stuttgart.

**Kähnert, Heike 1999:** Prämissen, Ziele und Maßnahmen einer abstinenzorientierten Drogenarbeit. In: Freitag, Marcus/Hurrelmann, Klaus Hg.: Illegale Alltagsdrogen. Weinheim/München, S. 169-187.

**Kelle, Udo 2008:** Die Integration qualitativer und quantitativer Methoden in der empirischen Sozialforschung. Theoretische Grundlagen und methodologische Konzepte. 2. Aufl. Wiesbaden.

**Kelle, Udo, Kluge, Susann 2010.** Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. Wiesbaden.

**Kieselhorst, Markus 2017:** Erstsemesterbefragung BA WiSe 2016/17, Basisauswertung. Quantitative Ergebnisdokumentation für die Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit der HAWK Hildesheim/ Holzminden/Göttingen, unveröffentlichtes hochschulinternes Dokument, Hildesheim.

**Klann-Delius, Gisela 2005:** Sprache und Geschlecht. Stuttgart.

**Kuckartz, Udo 2016:** Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung, 3. überarb. Aufl.. Weinheim und Basel.

**Küpper, Beate o.J.:** Das Projekt Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit in Deutschland. Eine 10-jährige Langzeituntersuchung mit einer jährlichen Bevölkerungsumfrage zur Abwertung und Ausgrenzung von schwachen Gruppen, Laufzeit: 2002-2012, S. 1-10, [https://www.uni-bielefeld.de/ikg/projekte/GMF/Gruppenbezogene\\_Menschenfeindlichkeit\\_Zusammenfassung.pdf](https://www.uni-bielefeld.de/ikg/projekte/GMF/Gruppenbezogene_Menschenfeindlichkeit_Zusammenfassung.pdf) (2.2.1018).

**Lange-Vester, Andrea/Teiwes-Kügler, Christel 2014:** Habitussensibilität im schulischen Alltag als Beitrag zur Integration ungleicher sozialer Gruppen. In: Sander, Tobias Hg.: Habitussensibilität. Wiesbaden, S. 177-207.

**Lee, Everett S. 1966:** A Theory of Migration. In: Demography, 5. Jahrgang, Nr. 1, 1966, S. 47-57; auch abgedruckt in J. A. Jackson (Hrsg.): Migration. Cambridge University Press, 1969, S. 282-297 (=Sociological Studies, Bd. 2).

**Lindner, Ronny 2008:** Hauptsache Koppelung. Eine Definition Niederschwelliger Sozialarbeit. In: Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik, 38, H. 6, S. 578-588.

**Lutz, Roland 2008:** Perspektiven der Sozialen Arbeit. In: APuZ: Wandel der Sozialen Arbeit, 12- 13, 17. März 2008, S. 3-10.

**Lutz, Roland/Simon, Titus 2007:** Lehrbuch Wohnungslosenhilfe. Weinheim/München.

**Mayrhofer, Hemma 2012:** Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit - Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden.

**Mayring, Philipp 2015:** Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. Auflage. Beltz, Weinheim/Basel.

**Meier Kressig, Marcel/Nydegger, Lory/Schumacher, Christina 1996:** Nutzen niedrigschwelliger Drogenarbeit am Beispiel der Stadt Zürich. Schlussbericht. Kurzfassung. Forschungsbericht des Instituts für Suchtforschung Nr. 12, Zürich

**Merton, Robert, K. 1995:** Soziologische Theorie und soziale Struktur. Berlin.

**Merton, Robert, K. 1936:** The Unanticipated Consequences of Purposive Social Action. In: American Sociological Review, Vol. 1, Issue 6, Dec. 1936, pp.894-904.

**Mewes, Jan 2010:** Ungleiche Netzwerke – Vernetzte Ungleichheit. Persönliche Beziehungen im Kontext von Bildung und Status. Wiesbaden.

**Middendorff, Elke/Apolinarski, Beate/Poskowsky, Jonas/Kandulla, Maren/ Netz, Nicolai 2013:** Die wirtschaftliche und soziale Lage der Studierenden in Deutschland 2012. 20. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks durchgeführt durch das HIS-Institut für Hochschulforschung. Bundesministerium für Bildung und Forschung, Berlin.

**Muche, Claudia/Oehme, Andreas/Schröer, Wolfgang 2010:** Niedrigschwellige Integrationsförderung. Eine explorative Studie zur Fachlichkeit niedrigschwelliger Angebote in der Jugendsozialarbeit, hrsg. von der Bundesarbeitsgemeinschaft örtlich regionaler Träger der Jugendsozialarbeit e.V. (BAG ÖRT), Berlin, [http://rmhserver2.netestate.de/bag\\_kjs/media/raw/Niedrigschwellige\\_Integrationsfoerderung.pdf](http://rmhserver2.netestate.de/bag_kjs/media/raw/Niedrigschwellige_Integrationsfoerderung.pdf) (12.12.2017).

**Müller, Burkhard 2011:** Professionalität ohne Arbeitsbündnis? Eine Studie zu „niedrigschwelliger“ Sozialer Arbeit. In: Becker-Lenz, Roland/Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Müller, Silke Hg.: Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit - Materialanalysen und kritische Kommentare. Wiesbaden, S. 144-159.

**Müller, Jessica 2013:** Drogenabhängigkeit und Soziale Arbeit – Nutzen und Nutzungsprozesse niedrigschwelliger, akzeptanzorientierter Drogenhilfeangebote. Hamburg.

**Müller, Burkhard/Schwabe, Mathias 2009:** Pädagogik mit schwierigen Jugendlichen. Ethnografische Erkundungen zur Einführung in die Hilfen zur Erziehung. Weinheim.

**Neckel, Sighard 2009:** Soziologie der Scham. In: Schäfer, Alfred/Thomson, Christiane Hg. Scham, Paderborn u.a., S. 103-118.

**Neckel, Sighard 1991:** Status und Scham: Zur symbolischen Reproduktion sozialer Ungleichheit. Frankfurt.

**Neckel, Sighard/Mijic, Ana/Schewe, von Christian/Titton, Monica Hg. 2010:** Sternstunden der Soziologie. Wegweisende Theoriemodelle des soziologischen Denkens. Frankfurt/New York.

**Nydegger, Bruno/Schumacher, Christina 1996:** Nutzen niedrigschwelliger Drogenarbeit am Beispiel der Stadt Zürich. In: Sozial- und Präventivmedizin, Januar 1996, Nr. 4, S. 22-34.

**Oelerich, Gertrud/Schaarschuch 2005:** Vom Nutzen Sozialer Arbeit. Die Perspektive der Klienten muss in den Mittelpunkt rücken. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, 6/2005, S. 211-214.

**Opferhilfe - Hilfe für Opfer von Straftaten in Berlin e.V. 2016:** Jahresbericht 2015. <http://www.opferhilfe-berlin.de/wp-content/uploads/2012/07/Jahresbericht-2015.pdf> (28.08.2017).

**Opferhilfe Land Brandenburg e.V. 2016:** Die Satzung. <http://www.opferhilfe-brandenburg.de/satzung/> (28.08.2017).

**Opferhilfe Sachsen e.V. 2016:** Jahresbericht 2015. <https://www.opferhilfe-sachsen.de/files/2016/06/jahresbericht-2015-web.pdf> (28.08.2017).

**Paegelow, Claus 2012:** Handbuch Wohnungsnot und Obdachlosigkeit. Einführung zur Wohnungslosen- und Obdachlosenhilfe. Bremen.

**Peuckert, Rüdiger 2012:** Familienformen im sozialen Wandel. Wiesbaden

**Radvan, Heike 2010:** Pädagogisches Handeln und Antisemitismus. Eine empirische Studie zu Beobachtungs- und Interventionsformen in der offenen Jugendarbeit. Bad Heilbrunn.

**Rauschenbach, Thomas 1999:** Grenzen der Lebensweltorientierung – Sozialpädagogik auf dem Weg zu „systemischer Effizienz“. Überlegungen zu den Folgen der Ökonomisierung Sozialer Arbeit. In: Fatke, Reinhard/Hornstein, Walter/Lüders, Christi-an/Winkler, Michael Hg.: Erziehung und sozialer Wandel. Brennpunkte sozialpädagogischer Forschung, Theoriebildung und Praxis. Weinheim, S. 223-244.

**Reinbacher, Paul 2009:** Zeit-Management ist keine Privatsache! - Der Umgang mit Zeit ist (auch) eine Frage der Kultur in Organisationen. In: Gruppendynamik und Organisationsberatung, 40, S. 393-406.

**Reutlinger, Christian 2017:** Der Sozialraum – niedrigschwellig per se? Prolog: Schwelle und Niederschwelligkeit im sozialpädagogischen Diskurs – eine raumtheoretische Vergewisserung. In: Arnold, Helmut/Hölmüller, Hubert Hg.: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 32-61.

**Rosa, Hartmut 2005:** Beschleunigung - Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne. Frankfurt am Main.

**Rose, Lotte/May, Michael Hg. 2014:** Mehr Männer in die Soziale Arbeit!? – Kontroversen, Konflikte und Konkurrenzen. Berlin/Toronto.

**Sabla, Kim-Patrick/Plößer, Melanie Hg. 2013:** Gendertheorien und Theorien Sozialer Arbeit – Bezüge, Lücken und Herausforderungen. Opladen, Berlin/Toronto.

**Sack, Fritz 1979:** Neue Perspektive in der Kriminologie. In: Fritz Sack/René König Hg.: Kriminalsoziologie. Wiesbaden, S. 431-475.

**Salentin, Kurt 2002:** Armut, Scham und Stressbewältigung. Die Verarbeitung im unteren Einkommensbereich. Wiesbaden.

**Sander, Tobias 2014:** Soziale Ungleichheit und Habitus als Bezugsgrößen professionellen Handelns: Berufliches Wissen, Inszenierung und Rezeption von Professionalität. In: Sander, Tobias Hg.: Habitussensibilität. Eine neue Anforderung an professionelles Handeln. Wiesbaden, S. 9-36.

**Scheller, Gitta 2005:** Die Wende als Individualisierungsschub. Umfang, Richtung und Verlauf des Individualisierungsprozesses in Ostdeutschland. Opladen.

**Schmölzer, Wolfgang/Watzenig, Silke 2017:** Jugendliche als Wanderpokal. Anforderungen und Grenzen einer niederschwelligen Sozialen Arbeit. In: Arnold, Helmut/Hölmüller, Hubert Hg.: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 94-111.

**Schneider, Wolfgang 2006:** Was ist Niedrigschwellige Drogenhilfe? <http://www.indro-online.de/nda.htm> (11.9.2017).

**Schoneville, Holger 2013:** Armut und Ausgrenzung als Beschämung und Missachtung. Hilfe im Kontext der Lebensmittelausgaben „Die Tafel“ und ihre Konsequenzen. In: Soziale Passagen 5, S. 17-35.

**Schulze, Gerhard 1993:** Die Erlebnisgesellschaft. Kultursoziologie der Gegenwart. Frankfurt/New York.

**Simon, Titus 2011:** Ambulante Arbeit mit wohnungslosen Menschen. In: Bieker, Rudolf/Floercke, Peter Hg.: Träger, Arbeitsfelder und Zielgruppen der Sozialen Arbeit. Stuttgart, S. 221-232.

**So funktioniert die Ausgabe, o.J.:** <http://www.berliner-tafel.de/laib-und-seele/die-praxis/so-funktioniert/> (8.10.2017).

**Stark, Christian 2012:** Methodisches Arbeiten in niederschwelligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Verwahrung von Armut oder professionelle Hilfe zu einem menschenwürdigen Leben? In: <http://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/231/379> (2.2.2018).

**Staub-Bernasconi, Silvia 2003:** Soziale Arbeit als (eine) Menschenrechtsprofession, In: Sorg, Richard Hg.: Soziale Arbeit zwischen Politik und Wissenschaft. Münster, S. 17-54.

**Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2017:** Beratung und Begleitung für Opfer von Straftaten und deren Angehörige - Qualitätsstandards der Opferhilfe. [http://www.opferhilfe.de/qualitaetsstandards\\_der\\_opferhilfe-stand\\_18.09.2017.pdf](http://www.opferhilfe.de/qualitaetsstandards_der_opferhilfe-stand_18.09.2017.pdf) (10.9.2017).

**Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2017:** Jahresbericht der Geschäftsführung 2016. [http://www.opferhilfe.niedersachsen.de/hilfe/Module/Media/Jahresbericht-2016\\_.pdf](http://www.opferhilfe.niedersachsen.de/hilfe/Module/Media/Jahresbericht-2016_.pdf) (28.08.2017).

**Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2016:** Förderrichtlinien zur Gewährung von Leistungen und Zuwendungen. [http://www.opferhilfe.niedersachsen.de/hilfe/Module/Media/Foerderrichtlinie\\_01102016\\_423.pdf](http://www.opferhilfe.niedersachsen.de/hilfe/Module/Media/Foerderrichtlinie_01102016_423.pdf) (10.12.2017).

**Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2016:** Satzung. <https://www.mj.niedersachsen.de/startseite/> (28.08.2017).

**Stiftung Opferhilfe Niedersachsen 2011:** Satzung, Fassung vom 26. Mai 2011.

**Süddeutsche Zeitung 2014:** Elterngeld - Diese Unterlagen brauchen Sie. <http://www.sueddeutsche.de/karriere/checkliste-zum-elterngeld-antrag-diese-unterlagen-brauchen-sie-1.1431178> (2.2.2018).

**Suppan, Bernd 2017:** „The million dollar baby“. Eine Fallstudie aus dem niederschwelligen Überschneidungsfeld von Kinder- & Jugendhilfe, Psychiatrie und Justiz. In: Arnold, Helmut/Hölmüller, Hubert Hg.: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim/Basel, S. 112-126.

**Tafel Deutschland o.J.:** <https://www.tafel.de/ueber-uns/die-tafeln/zahlen-fakten/> (2.2.2018).

**Tessin, Wulf 2008:** Ästhetik des Angenehmen. Städtische Freiräume zwischen professioneller Ästhetik und Laiengeschmack. Wiesbaden

**Thiersch, Hans/Grunwald, Klaus/Köngeter, Stefan 2012:** Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, Werner Hg.: Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch, 4. Aufl. Wiesbaden, S. 175-197.

**Thole, Werner 2012:** Die Soziale Arbeit – Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung. Versuch einer Standortbestimmung. In: Thole, Werner Hg.: Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Aufl. Wiesbaden, S. 19-70.

**Tiedemann, Jens L. 2013:** Die Scham, das Selbst und der Andere. Psychodynamik und Therapie von Schamkonflikten. Gießen.

**Vahsen, Friedhelm, G. 2014:** Die erstarrte Gesellschaft. Zum Verlust des Gemeinns. Berlin.

**Vester, Michael 2015:** Die Grundmuster der alltäglichen Lebensführung und der Alltagskultur der sozialen Milieus. In: Freericks, Renate/Brinkmann, Dieter Hg.: Handbuch der Freizeitsoziologie, Wiesbaden, S. 143-187.

**Vester, Michael/von Oertzen, Peter/Geiling, Heiko/Hermann, Thomas/Müller, Dagmar 2001:** Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. 2. vollständig überarb. Aufl. Frankfurt am Main.

**Von Scheve, Christian 2013:** Sighard Neckel: Status und Scham. Zur symbolischen Reproduktion sozialer Ungleichheit. In: Senge, Konstanze/Schützeichel, Rainer Hg.: Hauptwerke der Emotionssoziologie. Wiesbaden, S. 236-243.

**Von Scheve, Christian 2010:** Vom Nutzen entfernter Bekannter. Mark Granovetter: »The Strength of Weak Ties«. In: Neckel, Sighard u.a. Hg. Sternstunden der Soziologie. Wegweisende Theoriemodelle des soziologischen Denkens. Frankfurt/New York, S. 226-230.

**Weber, Max 1972:** Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie. Tübingen

**Weik, Constanze 2015:** „Verstehe ich Sie richtig?“ Wie Verstehen gelingt, wenn SozialarbeiterInnen und ihre Klientel einen unterschiedlichen Habitus aufweisen. Bachelorthesis an der HAWK Hildesheim, August 2015. Hildesheim.

**Widulle, Wolfgang 2011:** Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit - Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden.

**Wiechert, Carolin 2017:** Scham – eine herausfordernde Dimension für die Soziale Arbeit. Bachelorthesis an der Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit der HAWK Hildesheim, SoSe 2017. Hildesheim.

**Willmitzer, Christoph 2004:** Sage mir, wie viel Zeit du hast, und ich sage dir, wer du bist - Zeit als Dimension des sozialen Menschenwertes in Bourdieus „Meditationen“, Berlin. In: Organisationsberatung, Supervision, Coaching, Bd. 11, Heft 2 (S. 192-196).

**Wilson, James Q./ Kelling, George L. Kelling 1996:** Broken Windows. In: Kriminologisches Journal 28, 1996, S. 121-137.

**Wilson, James Q./Kelling, George L. 1982:** Broken Windows. The Police and Neighborhood Safety. In: The Atlantic Monthly, pp. 29-38.

**Wohlrab-Sahr, Monika 1992:** Institutionalisierung oder Individualisierung des Lebenslaufs. Anmerkungen zu einer festgefahrenen Debatte. In: Bios, H.5, S. 1-19.

**Wohnungsnot 2015:** Zahl der Obdachlosen steigt um die Hälfte. <http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2015-10/deutschland> (23.10.2017).

**Wunderlich, Theresia 2013:** Niedrigschwellige existenzsichernde Angebote. In: Sozial extra 5/6, S. 18-20.

**Wurmser, Léon 2017:** Die Maske der Scham. Die Psychoanalyse von Schamaffekten und Schamkonflikten. 7. unveränd. Aufl., Berlin/Heidelberg u.a..

# ANHANG



HAWK Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim/Holzminde/Göttingen  
Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit  
Hohnsen 1  
31134 Hildesheim

## **FORSCHUNGSPROJEKT AN DER HAWK HILDESHEIM: NIEDRIGSCHWELIGE SOZIALE ARBEIT: EINE ILLUSION?**

**Projektleitung:** Verw. Prof. Dr. habil. Gitta Scheller  
**Studentische Mitarbeiterin:** Lisa Dauer

### **Leitfaden**

#### 1. EINSTIEG: DANKE, DASS SIE SICH DIE ZEIT FÜR EIN GESPRÄCH MIT MIR NEHMEN.

Sie nutzen seit einiger Zeit den Tagestreff der Obdachlosenhilfe (die Opferhilfe/die Tafel). Erzählen Sie mir doch bitte mal, wie Sie hierhergekommen sind und wie Sie das hier so finden.

Interviewer\*inweisung: Hier viel Zeit zum Erzählen geben („Erzählen Sie gerne weiter. Ihre Sichtweise ist uns wichtig“), positiv bestärken („Das ist wichtig!“) und auf Aspekte achten, die die Befragten als relevant für sich erachten.

#### 2. VERTIEFENDE FRAGEN UNTER BEZUGNAHME AUF DAS ERZÄHLTE

Hier geht es darum, (Nach-)Fragen zu stellen, die sich auf das von der/dem Befragten Erzählte beziehen. Etwa: „Sie haben erzählt, dass....“, „Könnten Sie das noch etwas mehr ausführen?“. Können Sie ein Beispiel nennen? Was bedeutet das für Sie?

#### 3. NACHFRAGEN ZUR NIEDRIGSCHWELIGKEIT DER EINRICHTUNG

- **Wissen um die Einrichtung, Finden der Einrichtung bis Erstkontakt**

Wie haben Sie von der Einrichtung erfahren?

Sind Sie aus eigenem Antrieb hierhergekommen?

Wie lange haben Sie gewartet, bis Sie hier hergekommen sind?

Wie haben Sie den Kontakt zu der Einrichtung aufgenommen? (telefonisch, bin hingegangen ...)

Wie war das für Sie?

Haben Sie sofort einen Termin bekommen oder mussten Sie (lange) warten?

Kennen Sie die Internetseite/den Flyer der Einrichtung?

- **Erreichbarkeit**

Erzählen Sie mir doch bitte, wie Sie die Einrichtung gefunden haben. War das leicht oder schwer?

Wie kommen Sie hierher (Rad, Auto, öffentliche Verkehrsmittel, zu Fuß)?

Ist das Aufsuchen der Einrichtung für Sie mit Kosten verbunden?

Wäre es für Sie besser, wenn der/die Sozialarbeiter\*in zu Ihnen (nach Hause) kommen würde?

- **Bürokratie**

Müssen/Mussten Sie irgendwelche Dokumente/Belege als Voraussetzung, dass man ihnen hilft, vorlegen?

Was bedeutet das für Sie?

- **Anonymität**

Müssen Sie hier persönliche Informationen preisgeben, die Sie gerne für sich behalten würden?

Wie wichtig ist Anonymität für Sie?

Ist das hier gewährleistet?

- **Unmittelbare Hilfe**

Mussten/müssen Sie lange warten bis der\*die Sozialarbeiter\*in Zeit für Sie hat/hatte?

Müssen Sie sich eher nach den Sozialarbeiter\*innen (hier) richten, was Termine angeht?

Müssen Sie einen Besuch lange im Voraus planen?

Was halten Sie von den Öffnungszeiten der Einrichtung? Sind die Sprechzeiten für Sie ok oder passen die nicht?

Erreichen Sie die Mitarbeiter\*innen hier gut telefonisch?

Müssen Sie manchmal lange im Wartezimmer warten bis Sie drankommen? Wie ist das für Sie?

- **Kosten**

Entstehen Kosten?

Sind die akzeptabel aus Ihrer Sicht?

- **Angebote**

Was wird Ihnen hier angeboten?

Helfen Ihnen die Angebote?

Welche Angebote nutzen Sie?

Was würden Sie sich für Angebote wünschen, die es hier nicht gibt?

Gibt es eine Kinderbetreuung?

- **Kompetenzen der Sozialarbeiter\*innen**

Haben Sie hier eine\*n Sozialarbeiter\*in zugewiesen bekommen, der/die sich um Sie kümmert bzw. für Sie zuständig ist oder wechselt das?

Ist das eine Frau/ein Mann?

Was wäre besser? Warum?

Wie gehen die Sozialarbeiter\*innen hier mit Ihnen um?

Kann er/sie Ihre Fragen gut beantworten?

Nimmt er/sie sich ausreichend Zeit für Sie?

Geht er/sie auf Ihre Wünsche ein? Können Sie alles anbringen, was Ihnen auf dem Herzen liegt?

Fühlen Sie sich hier alles in allem gut aufgehoben?

Haben Sie das Gefühl, dass man Sie hier in der Einrichtung versteht oder kommt es auch vor, dass sie manchmal aneinander vorbeireden?

- **Gefallen**

Gibt es etwas, was Ihnen hier gar nicht/besonders gut gefällt?

- **Gebäude/Räumlichkeiten**

Wie finden Sie das Gebäude: Gehen Sie hier gerne rein?

Ist das für Sie ein angenehmes Gebäude oder eher nicht? Woran liegt das?

Ist es Ihnen überhaupt wichtig, wie Gebäude und Räume aussehen?

Gibt es einen Wartebereich? Kann man sich dort gut aufhalten?

Wie finden Sie die Büros/Beratungsräume der Sozialarbeiter\*innen?

Haben Sie hier ausreichend Privatsphäre?

(Tagestreff) Was ist mit Ihrem Hab und Gut? Ihre Anzihsachen usw., können Sie die hier lagern?

- **Nutzer\*innen: Wer ist das?**

Haben Sie Kontakt zu anderen Nutzenden der Einrichtung?

Was sind das für Leute, die hier her kommen?

Kommen Sie mit denen klar?

Was ist mit ihren persönlichen Sachen? Passt jemand darauf auf?

- **Jetzt kommen wir zum Ende unseres Gesprächs**

Gibt es etwas, was wir nicht besprochen haben und was für Sie wichtig ist?

Als Letztes würde ich noch gern wissen, was Sie hier anders machen würden, wenn Sie Chef\*in der Wohnungslosenhilfe/Opferhilfe/Tafel wären.

- **Abschließend noch einige Fragen zu Ihrer Person**

Alter

Schulabschluss

Soziale Herkunft

Familienstand

Kinder

DANKE!



# **BILDHINWEIS**

Wir bedanken uns bei Constanze Weik, die uns die Bilder, die wir auf S. 24 als Vorlage für unsere Skizzen verwendet haben, freundlicherweise zur Verfügung gestellt hat.

## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber**

HAWK  
Hochschule für angewandte  
Wissenschaft und Kunst  
Hildesheim/Holzminde/n/Göttingen  
Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit  
Brühl 20  
31134 Hildesheim

### **Zeitung**

Soziale Arbeit und Gesundheit im Gespräch  
Nr. 11/2018 | ISSN 2510-1722  
Redaktion: Andreas W. Hohmann

### **Redaktion**

Gitta Scheller  
Lisa Dauer

### **Gestaltung und Layout**

Lisa Dauer

### **Foto Cover**

Lisa Dauer

## Kontakt

**HAWK**

Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim/Holzminde/n/Göttingen  
Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit  
Brühl 20 | 31134 Hildesheim  
[www.hawk.de/s](http://www.hawk.de/s)

Zeitung: Soziale Arbeit und Gesundheit im Gespräch | Nr. 11/2018 | ISSN 2510-1722

Redaktion der Zeitung: Dr. Andreas W. Hohmann

Wissenschaftliche Begleitung: Lisa Dauer, Gitta Scheller



**FAMILIE IN DER  
HOCHSCHULE**

Mitglied des best practice-Clubs