

**Maria Krieger  
Julia Emprechtinger  
Maria Jöbstl-Arbeiter  
Elisabeth Hammer**

**Soziale Akteure im öffentlichen Raum am Beispiel Karlsplatz.  
Die Projekte „Streetwork“ und „Help U“**

**Fallbeispiel erstellt im Rahmen des Workpackage 3 des Projektmoduls 4 „Fachliche Standards in der Sozialwirtschaft: gestern – heute – morgen“ der EQUAL-EntwicklungspartnerInnenschaft „Donau-Quality in Inclusion“**

**Juni 2007**



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>6</b>
1.1	Szenetreffpunkt und Lebenswelt: Der Karlsplatz.....	6
1.2	Der Karlsplatz als Betätigungsfeld für soziale Akteure – unter verschärften Bedingungen .....	7
<b>2</b>	<b>Gesellschaftspolitische Grundzüge gegenwärtiger Sicherheits- und Drogenpolitik</b> .....	<b>10</b>
2.1	Sicherheitspolitik und Dynamiken der Ausschließung und Kriminalisierung .....	10
2.2	Ausschließung und Kriminalisierung im Rahmen der Drogenpolitik.....	11
<b>3</b>	<b>Fragestellung und Methodik</b> .....	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>Akteure am Karlsplatz: Die Einrichtungen „Streetwork“ und „Help U“</b> .....	<b>18</b>
4.1	Die Einrichtung „Streetwork“ .....	18
4.2	Das Projekt „HelpU“ .....	24
4.3	Sicherheitspolitische Tendenzen bei „Help U“ – und auch bei „Streetwork“ .....	27
<b>5</b>	<b>Eine Frage des fachlichen Arbeitens</b> .....	<b>30</b>
5.1	Akteure der Qualitätsentwicklung und -sicherung .....	30
5.2	Zur Beschreibung der fachlichen Arbeit – Prozessbeschreibungen versus inhaltliche Konzeptarbeit .....	31
5.3	Zur Beschreibung der fachlichen Arbeit: Quantitative versus qualitative Indikatoren.....	32
5.4	Zu gegenwärtigen Veränderungen in der fachlichen Arbeit und Gefahren einer Deprofessionalisierung .....	36
<b>6</b>	<b>Eine Frage der Sicherheit</b> .....	<b>39</b>
6.1	Zur „Sonderstellung“ des Karlsplatzes .....	39
6.2	Zur Gestaltung der Arbeitsaufträge unter Einfluss sicherheitspolitischer Überlegungen .....	40
6.3	Möglichkeiten und Grenzen der Abwehr sicherheitspolitischer Aufträge .....	41
<b>7</b>	<b>Zusammenfassende Thesen und zukünftige Herausforderungen</b> .....	<b>44</b>
<b>8</b>	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis</b> .....	<b>45</b>



Ziel der EQUAL EntwicklungspartnerInnenschaft „DONAU – QUALITY IN INCLUSION“ ist, Qualitätskriterien für den Bereich Sozialarbeit zu erarbeiten, um Grundlagen für Ausschreibungen nach dem Prinzip „BestbieterInnen“ zu erstellen. [www.donau-quality.at](http://www.donau-quality.at)

Gesamtkoordination und finanzielle Verantwortung:

 **fth** Fachhochschule St. Pölten  
[www.fh-stpoelten.ac.at](http://www.fh-stpoelten.ac.at)

DONAU - QUALITY IN INCLUSION wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit



## Vorwort

Diese Fallstudie ist Teil des Projektmoduls 4: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen“ und entstand in der Projektphase „morgen“. Das Projektmodul ist am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit an der FH Campus Wien angesiedelt und in die zweijährige EQUAL-EntwicklungspartnerInnenschaft: „Donau-Quality in Inclusion“ (Juli 2005 – Juni 2007) eingebettet. Ziel der Projektstätigkeiten ist es, zur Schärfung der fachlichen Perspektive von MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen beizutragen. Aus der zeitlichen Perspektive gestern – heute – morgen sollen durch das Mitwirken von SozialarbeiterInnen historisch-fachliche Entwicklungslinien bewusst gemacht und gegenwärtiges professionelles Handeln analysiert, sozialstaatliche Umbrüche und aktuelle Rahmenbedingungen benannt sowie geeignete Strategien und Strukturen gemeinsam entwickelt werden, um qualitativvolles fachliches Handeln in der Sozialen Arbeit zu sichern.

Die gegenwärtige Projektphase steht unter dem Motto: „Wege in die Zukunft“ und beleuchtet mit Veranstaltungen und Fallstudien Fragen zur fachlichen Zukunft von Sozialer Arbeit sowie zu jenen Veränderungsaspekten, die das Feld der Sozialarbeit aktuell strukturieren und auch zukünftig als prägend angenommen werden. Eine genaue Dokumentation aller Veranstaltungen, Fallstudien und Projektarbeiten finden sich auf [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at).

Speziell für diese Projektphase und als Ausdruck für die Verbreiterung der professionellen sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Bezüge findet in der Folge der Begriff der „Sozialen Arbeit“ verstärkte Anwendung. Ist hingegen von „sozialer Arbeit“ die Rede, wird auf Tätigkeiten im sozialen Feld Bezug genommen, die sich durch keinen spezifischen akademischen Hintergrund auszeichnen. Weiterhin Verwendung findet der Begriff „Sozialarbeit“ für jene Felder, in denen ausschließlich AbsolventInnen der Akademien bzw. Fachhochschulen für Sozialarbeit tätig sind.

Angesichts einer sich im Wandel befindlichen Institutionenlandschaft wurden als Gegenstand für die Fallstudien Organisationen aus dem öffentlichen, dem Non-Profit- sowie dem For-Profit-Bereich ausgewählt. Das „Dezernat VII – Sozialarbeit und Sozialhilfe“ (MA 15) der Stadt Wien, die Einrichtung „Streetwork“ (Verein Wiener Sozialprojekte) gemeinsam mit dem Projekt „Help U“ sowie die Firma MENTOR (Projekt: „Basic Plus“) konnten als KooperationspartnerInnen gewonnen werden.

Alle Einrichtungen sind in sozialen Feldern mit großer gesellschaftspolitischer Relevanz tätig: Mit den Sozialzentren der MA 15 der Stadt Wien und dem Fokus auf Fragen von Sozialhilfe und Grundsicherung wurde ein Bereich der Sozialarbeit ausgewählt, der sich in seiner Strukturierung gegenwärtig stark im Umbruch befindet. Die aktive Arbeitsmarktpolitik, die mittlerweile in einem sehr stark markt- und profitorientiertem Feld stattfindet, ist ebenfalls großen Veränderungen ausgesetzt. Gerade in diesem Feld, mit dem Projekt „Basic Plus“ als Beispiel, arbeiten ProfessionistInnen mit unterschiedlichem Ausbildungshintergrund – die Frage nach dem Verständnis von Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit ist hier von besonderer Bedeutung. Bei den Einrichtungen „Streetwork“ und „Help U“ sind es Debatten zur Sicherheit im

öffentlichen Raum, die eine besondere Aktualität auch für soziales Arbeiten in diesem Kontext mit sich bringen.

Diese Produkte der Sozialarbeitsforschung entstehen an der Schnittstelle zwischen Praxis, Theorie und Ausbildung. Stellvertretend auch für viele andere Forschungsprojekte können diese Studien Sensibilität für gegenwärtige Veränderungsprozesse schaffen und über Hintergründe und Zusammenhänge für diese Entwicklungen aufklären. So wird ein besseres Kennenlernen dessen ermöglicht, was Professionalität in der Praxis auszeichnet und an welche Grenzen fachliches Arbeiten angesichts dieser Dynamiken stößt.

Die vorliegenden Studien sollen auch die oftmals konstatierte Schwäche der Sozialen Arbeit in der Vermittlung ihrer zentralen Inhalte und theoretischen Bezüge an öffentliche Umwelten ausgleichen sowie Anliegen und Problemlagen der Sozialen Arbeit transparent machen helfen. Forschung ist nicht zuletzt Kommunikation und braucht Vertrauen und Mut zu einem auch öffentlichen Diskurs. Wir bedanken uns bei allen, die diese Projekte möglich gemacht haben!

Wien, im Juni 2007

Elisabeth Hammer, Julia Emprechtlinger, Maria Jöbstl-Arbeiter und Maria Krieger

# 1 Einleitung

Diese Studie beschäftigt sich mit niederschwelliger sozialer Arbeit an sogenannten Brennpunkten des öffentlichen Raums. Jener Ort in Wien, wo dieser Arbeit besondere Bedeutung zukommt, ist die U-Bahnstation Karlsplatz als großes Verkehrsbauwerk mit Bahnsteigen, Passagen und Korridoren und der angrenzende Resselpark. Hier sind zwei Einrichtungen mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung tätig, die beide im Kontext von Niedrigschwelligkeit, Drogenarbeit und öffentlicher Sicherheit aktiv werden. Beide Einrichtungen sind mit ihren Büroräumlichkeiten direkt in der U-Bahnstation Karlsplatz angesiedelt.

Die Einrichtung „Streetwork“ des Vereins Wiener Sozialprojekte (im Folgenden: VWS) besteht seit 1996 und richtet sein Angebot, angefangen von Spritzentausch über Beratung und Betreuung bis zu Weitervermittlung, an Angehörige der offenen Wiener Drogenszene, speziell der Straßenszene am Karlsplatz. Die Arbeit wird von ausgebildeten SozialarbeiterInnen ausgeführt.

Im Herbst 2005 wurde das Projekt „Help U“ gestartet und so kam ein weiterer Akteur in diesem sozialen Raum hinzu. Die MitarbeiterInnen von „Help U“ verstehen sich als AnsprechpartnerInnen für alle Personen oder Gruppen, die am Karlsplatz verkehren, und mit einem „Problem“ oder einer „schwierigen Situation“ konfrontiert sind. Das von der Einrichtung formulierte Ziel bezieht sich auf das Entgegenwirken und die Reduktion von öffentlichen Störungen.

Obwohl dieser Forschungsbericht im sozialarbeiterischen und sozialarbeitswissenschaftlichen Kontext situiert ist, wurde – neben einem Fokus auf die Einrichtung „Streetwork“ – auch das Projekt „Help U“ hinzugezogen. Beide Institutionen zählen zu den sozialen Akteuren im Bereich am Karlsplatz. Beide arbeiten im selben öffentlichen Raum, teilweise mit derselben Zielgruppe und müssen sich in ihrer täglichen Arbeit sowie in der Reflexion ihres fachlichen Tuns mit Fragen der Drogenpolitik und öffentlichen Sicherheit auseinandersetzen.

## 1.1 Szenetreffpunkt und Lebenswelt: Der Karlsplatz

Die Entwicklung des Karlsplatzes als so genannter „Szenetreffpunkt“ ist eng mit der Manifestation von Drogengebrauch als Problemverhalten von Jugendlichen verknüpft. Seit Anfang der 1970er Jahre spricht man von der Existenz einer „Drogenszene“ in Wien. Abgesehen davon, dass dem Wort „Drogenszene“ unterschiedliche Bedeutungen zukommen und unterschiedliche Bilder transportiert werden, muss auch noch nach dem Grad an öffentlicher Sichtbarkeit der jeweiligen Szene differenziert werden. (vgl. Uhl/Springer 1997: 17ff)

Für die Drogenszene am Karlsplatz gibt es somit zwei Unterscheidungsmöglichkeiten: Einerseits ist sie Teil der offenen Straßenszene, d.h. öffentlicher Raum wird sichtbar von DrogenkonsumentInnen für diverse Tätigkeiten wie Kommunikation, Verkauf/Kauf von Drogen, Ver-

wendung von Drogen uä genutzt. Das genaue Gegenteil wäre das Treffen zum Drogenmissbrauch in privaten Wohnungen. Zum anderen kann man im Fall des Karlsplatzes auch von einer Aufenthaltsszene sprechen. Das bedeutet, dass DrogenkonsumentInnen – obdachlos oder nicht – diesen Ort hauptsächlich als Treffpunkt und zur Kommunikation untereinander nutzen. Hier wäre das Gegenteil die schnelle Verkaufsszene, die nur zum Verkauf oder Erwerb von Drogen aufgesucht und danach sofort wieder verlassen wird. (vgl. ebenda; VWS Tätigkeitsbericht 2004: 10). Die Stationen des Wiener U-Bahnnetzes gestalteten sich – nach Meinung namhafter Autoren – als optimale Treffpunkte. (vgl. Uhl/Springer 1997: 7).

Durch die Sichtbarkeit der Drogenszene an einem stark frequentierten öffentlichen Platz, wurde sie – im historischen Rückblick – bald zum Ärgernis und Sicherheitsrisiko in den Augen der PassantInnen und der U-Bahnaufsicht in Wien. Darauf folgte Druck von Seiten der Bevölkerung und Politik nach strengen Maßnahmen zur Auflösung und Beseitigung dieser Szene. Eine Folge davon waren Maßnahmen der Exekutive ab den 1980er Jahren, die die Dezentralisierung der Szene zum Ziel und die Ansiedelung der Szene auf verschiedene Orte in der Stadt, immer an strategischen Verkehrspunkten, zur Folge hatten (Uhl/Springer 1997: 7f). Der Karlsplatz blieb jedoch ein bedeutender Aufenthaltsort für DrogenkonsumentInnen aufgrund der Lage und der vorhandenen Infrastruktur (vgl. Uhl/Springer 1997: 20f). Vor allem für obdachlose DrogenkonsumentInnen in Wien ist der öffentliche Raum an sich ein wesentlicher Lebensraum und ein wichtiger Teil ihrer Lebenswelt.

## **1.2 Der Karlsplatz als Betätigungsfeld für soziale Akteure – unter verschärften Bedingungen**

Neben dem öffentlichen Raum stellen soziale Hilfseinrichtungen einen sehr wesentlichen und bestimmenden Lebensweltfaktor für DrogenkonsumentInnen dar. (vgl. Putre 2006: 23ff). Der Karlsplatz in Wien ist somit auch ein spezielles Betätigungsfeld von sozialen Akteuren mit unterschiedlichem professionellen Hintergrund sowie auch divergierenden konzeptiven Zielsetzungen.

Die DrogenkonsumentInnen am Karlsplatz, also die KlientInnen von Sozialarbeit, stehen im Blickfeld der Öffentlichkeit. Vor allem ihr auffälliges Verhalten macht sie zur Zielscheibe der Öffentlichkeit, oftmals werden sie als Störung der Ordnung, Ärgernis und Sicherheitsrisiko angesehen. Niederschwellige soziale Arbeit, die Angebote an die Zielgruppe im öffentlichen Raum setzt, ist somit ebenfalls verstärkter öffentlicher Aufmerksamkeit ausgesetzt.

In den letzten Jahren wurden Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit bzw. zur Herstellung von so genannter subjektiver Sicherheit in diesem Bereich immer bedeutsamer. Ein derartig repressiver Zugang der Politik kennzeichnet mittlerweile nahezu den gesamten Drogenbereich. Dies betrifft insbesondere auch Verschärfungen der Gesetzgebung, die die Kriminalisierung von DrogenkonsumentInnen erhöhen und Zugang zu Maßnahmen der Lebenssicherung sowie zu reintegrativen Hilfestellungen seitens der sozialen Einrichtungen erschweren.

Natürlich hat dieser gesellschaftspolitische Zugang auch Auswirkungen auf die Tätigkeiten der niederschweligen sozialarbeiterischen Einrichtungen wie „Streetwork“. Der Umgang seitens der Exekutive und Politik mit niederschweligen sozialen Einrichtungen wie „Streetwork“ ist in diesem Zusammenhang als widersprüchlich zu bezeichnen. Während auf der einen Seite die Verdrängungsstrategien seitens der Exekutive und Politik als Gefährdung des Zugangs von KlientInnen zu niederschweligen sozialen Einrichtungen darstellen können, muss auf der anderen Seite betont werden, dass die Arbeit und Existenz von „Streetwork“ seitens der EntscheidungsträgerInnen anerkannt ist und weiterhin unterstützt wird. Die Einrichtung „Streetwork“ konnte 2006 in ein neues, größeres Quartier übersiedeln und diese große finanzielle Investition seitens des Fördergebers, der Sucht- und Drogenkoordination Wien (im Folgenden: SDW) lässt darauf schließen, dass die EntscheidungsträgerInnen Sozialarbeit in diesem öffentlichen Raum in einem spezifischen Sinne durchaus als notwendig erachten.

Dieser Fördergeber hat allerdings nahezu gleichzeitig im Jahr 2005 – gemeinsam mit dem Kooperationspartner Wiener Linien – das Projekt „Help U“ implementiert. Dieses Projekt ist nicht als Sozialprojekt für DrogenkonsumentInnen zu verstehen, sondern wendet sich explizit an alle NutzerInnen des „sozialen Brennpunktes Karlsplatz“ mit dem Ziel „die objektive Sicherheit und das subjektive Sicherheitsgefühl aller NutzerInnen“ zu erhöhen. Die Sucht- und Drogenkoordination Wien ermöglicht somit unter ihrem Dach – für einen gemeinsamen sozialen Raum, den Karlsplatz – zwei Projekte mit durchaus unterschiedlichen Ausgangs- und Zielrichtungen.

Zu fragen ist in diesem Zusammenhang nach den übergreifenden gesellschaftspolitischen Aufträgen, die gegenwärtig für alle sozialen Akteure in diesem Feld als handlungsleitend verstanden werden müssen. In der Folge gehen die AutorInnen davon aus, dass neuartige drogen- und sicherheitspolitische Zugänge auch vor den Einrichtungen der „traditionellen“ Sozialarbeit nicht halt machen und das gesamte soziale Feld – und somit auf eine gewisse Weise die Projekte „Streetwork“ und „Help U“ gleichermaßen – betreffen.

Im Folgenden wird die Tätigkeit sozialer Akteure vor dem Hintergrund gegenwärtiger gesellschaftspolitischer Veränderungen beleuchtet. Dies betrifft insbesondere Diskurse rund um sicherheitspolitische Themen und Fragestellungen, denen in der Drogenarbeit große Bedeutung beizumessen ist. Den Zusammenhang zwischen sicherheitspolitischen Fragestellungen und „Streetwork“ stellt auf plastische und persönliche Weise auch Gillich (2007: 9) her, wenn er von seinem Blick auf gegenwärtige gesellschaftspolitische Veränderungen berichtet: „Zonierte Aufenthaltsplätze in den Innenstädten für begehrte Modernisierungsgewinner sind auf dem Vormarsch. Zur Absicherung wird ein kommunaler Sanktionsapparat aufgebaut und unerwünschten Einzelpersonen und Gruppen ordnungsrechtlich zu Leibe gerückt. Was, so gilt zu fragen, hat das Ganze mit Streetwork zu tun? Es steht zu befürchten, dass die gesellschaftliche Übereinkunft der Integrationsbemühungen und Integrationsangebote in die Gesellschaft von vielen politischen Entscheidungsträgern klammheimlich aufgekündigt wurde. Streetwork hat demnach die Funktion, für ‚Ruhe im Karton‘ zu sorgen. Der Aspekt der Kontrolle wird in den Vordergrund gestellt.“

Institutionalisierte Sozialarbeit wie die Einrichtung „Streetwork“ ist allerdings nicht nur von diesen o.a. Themen betroffen, sondern findet sich gleichzeitig auch mit einer Situation konfrontiert, die als „Ökonomisierung des Sozialen“ bezeichnet wird. Aspekte der „Ökonomisie-



„Eingliederung des Sozialen“ werden mit Bezug auf Fragen von Qualitätssicherung und Kontrolle in der Einrichtung „Streetwork“ in Kapitel 5 näher aufgearbeitet und sind an anderer Stelle schon detaillierter für den Sozialbereich beschrieben worden (vgl. beispielsweise Dimmel 2006, Hammer 2006).

## **2 Gesellschaftspolitische Grundzüge gegenwärtiger Sicherheits- und Drogenpolitik**

Die Tätigkeit sozialer Akteure im öffentlichen Raum ist vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftspolitischer Veränderungen zu beleuchten. Für diese Studie sind insbesondere Fragen gegenwärtiger Schwerpunktsetzungen in der Drogen- und Sicherheitspolitik von Bedeutung.

### **2.1 Sicherheitspolitik und Dynamiken der Ausschließung und Kriminalisierung**

Fragen von Sicherheit und Unsicherheit im öffentlichen Raum haben besondere Aktualität. Nach Meinung von Löw, Steets und Stoetzer gewinnen StadtpolitikerInnen mit dem Versprechen, die Sicherheit zu erhöhen, zurzeit jede Wahl und sie halten fest: „Während die Soziologie besorgt eine zunehmende Kontrolle und Disziplinierung im öffentlichen Raum beobachtet, begrüßen viele Bürgerinnen und Bürger die Schritte zur Überwachung des öffentlichen Raums“ (Löw/Streets/Stoetzer 2007: 142).

Als wesentliches Moment bei gegenwärtigen Trends in der Sicherheitspolitik ist die Kriminalisierung zu bezeichnen, die durch eine spezifische Verallgemeinerung zu Stande kommt (vgl. im folgenden Löw/Streets/Stoetzer 2007: 154f): Bedeutsam ist hierbei die Abstraktion weg von einzelnen straffällig gewordenen Personen hin zur Definition einer Gruppe, deren Mitglieder „gefährlich“ bzw. „abweichend“ erscheinen. Unabhängig von einer begangenen oder nicht begangenen Straftat, diese herauskristalisierte Gruppe „bedroht die (bürgerliche) Ordnung allein durch ihre Existenz und die bloße Möglichkeit [sic!] abweichenden Verhaltens ruft als Kompensation die präventive Kontrolle dieser Gruppen auf den Plan.“ (Löw/Streets/Stoetzer 2007: 154). Die Folge ist, dass allein schon die vermutete Zugehörigkeit zu einer „gefährlichen“ Gruppe zu Sanktionen wie Exklusion und Stigmatisierung führen kann.

Die räumliche und soziale Ausschließung spezifischer Gruppen sind auch in der Perspektive von Schmidt-Semisch und Wehrheim eng verbunden. Prozesse der sozialen Ausschließung können ihrer Perspektive nach als zentrales Merkmal urbaner Kontrollpolitik verstanden werden, die insbesondere über räumliche Verdrängung und Exklusion stattfinden (Schmidt-Semisch/Wehrheim 2005: o.S.).

Als Gründe für diese Entwicklungen werden in der Literatur insbesondere zwei Aspekte hervorgehoben: Einerseits kann Kontrolle im Kontext einer „Ökonomisierung der Stadt“ zur sozialen und kulturellen Homogenisierung und zur „Sicherung und Optimierung von Konsum- und Distributionsabläufen“ dienen und durch „spezifische Zugangsregulierungen und durch Verdrängung unerwünschter Personenkategorien erreicht“ werden. (vgl. Schmidt-Semisch/Wehrheit 2005: o.S.). Andererseits verstärken sich angesichts steigender Armutsgefährdung und einem erhöhten sozialen Konfliktpotenzial gesellschaftliche Bestrebungen, „die neue städtische Armut mit ordnungspolitischen Mitteln – sei es durch eine Intensivierung

der sozialen Kontrolle oder durch eine verstärkte Repressionspolitik – im Zaum zu halten“ (Ronneberger 2002: 3).

Trends einer Kriminalisierung als wesentlicher Teil gegenwärtiger Sicherheitspolitik müssen somit vor allem auch in den subjektiven Abstiegsängsten breiter gesellschaftlicher Schichten verortet werden. Stehr beschreibt die gegenwärtigen Veränderungen folgendermaßen: „In der Sicherheitspolitik werden die Fragen, was an gesellschaftlichen Verhältnissen Unbehagen verursacht, umformuliert zu Fragen, wer Angst macht. Die soziale Unsicherheit und Angst über ökonomische und gesellschaftliche Entwicklungen wird transformiert in eine Angst vor „gefährlichen Gruppen“ – vor „Abweichung und Kriminalität“ definierter Problemgruppen. Damit aber werden die problematischen Verhältnisse, werden also Strukturfragen und Interessenskonflikte in Norm-Fragen verwandelt und zu Problemen von (Un-)Ordnung und Normabweichung.“ (Stehr 2005: 276).

In der aktuellen Renaissance der Debatte um öffentliche Ordnung und Sicherheit signalisieren laut Ronneberger (2002: 8) Aussagen wie „'Man muss die Ängste der Bürger ernst nehmen' [...], dass nicht mehr konkrete Straftaten, sondern subjektive Befindlichkeiten zum Gegenstand politischer Interventionen werden.“ Paradox ist dies nicht zuletzt deswegen, weil erwiesermaßen ein subjektives Unsicherheitsgefühl nicht mit mehr oder weniger Kriminalität, sondern in erster Linie mit Unwissenheit verbunden ist. So konnte am Beispiel von Hamburg gezeigt werden, dass sich das subjektive Sicherheitsgefühl zwischen BewohnerInnen unterschiedlicher Stadtteile deutlich unterscheidet: „Während InnenstadtbewohnerInnen angeben, sich in der ganzen Stadt sicher zu fühlen, meiden die Menschen, die in den Vororten wohnen, aus Furcht jene Stadtteile, die als gefährlich etikettiert werden [...]“ (Löw/Steets/Stoetzer 2007: 156 in Bezug auf eine Studie von Nils Zurawski).

Im Zusammenhang mit dieser Kriminalisierung findet nach Meinung von Ronneberger eine „Vermischung von sozialpolitischen, ordnungspolitischen und polizeilich-strafrechtlichen Bereichen statt, die vor allem auf eine Intensivierung der sozialen Kontrolle abzielen“ (Ronneberger 2002: 9). Ziel ist es seiner Meinung nach nicht zuletzt, den wachsenden Abstand zwischen den verschiedenen Klassen und Milieus zu legitimieren und über eine Hierarchisierung und Fragmentierung des sozialen Raums durchzusetzen. Teile der Mittelschichten bemühen sich in der Folge um die Minimierung der Kontakte zu „unteren Klassen“ und starten zu einer Wiedereroberung des öffentlichen Raums. Wesentliches Element ist dabei die Durchsetzung bestimmter Normalitätsstandards (z.B. durch Moral- und Sicherheitskampagnen), die – mitunter auch unter Inkaufnahme gewisser Grundrechtseinschränkungen für spezifische Personengruppen – die Verhaltensweisen bestimmter sozialer Gruppen im öffentlichen Raum stärker normativ regulieren sollen (vgl. Ronneberger 2002: 11).

## **2.2 Ausschließung und Kriminalisierung im Rahmen der Drogenpolitik**

Der gegenwärtige gesellschaftspolitische Fokus auf Ordnungs- und Sicherheitspolitik findet im Sucht- und Drogenbereich eine besondere Verstärkung. Wiewohl Sucht primär als sozial- und gesundheitspolitisches Phänomen verstanden werden muss, handelt im Verständnis von Stöver unsere Gesellschaft im Zusammenhang mit dem Phänomen Sucht „noch immer in erster Linie kriminal- und ordnungspolitisch und damit ausgrenzend“ (Stöver 2005: 291). So

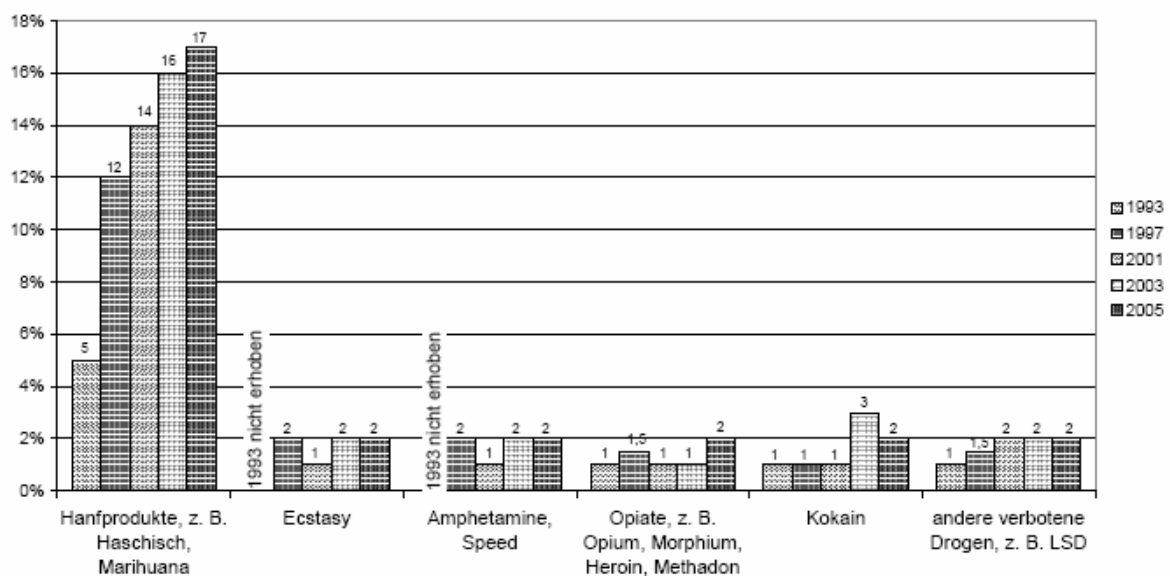
beobachtet auch Stehr eine Aufwertung punitiver Tendenzen und eine damit verbundene Ausschließung (vgl. Stehr 2005: 273).

Von einem derartigen Umgang sind allerdings nicht nur einige wenige betroffen. Wie im Folgenden gezeigt wird, betrifft das Phänomen Sucht nicht unbeträchtliche Teile der Bevölkerung.

## 2.2.1 Drogenkonsum und Drogenpolitik in Österreich

Der Konsum von illegalen Drogen von Seiten der Bevölkerung divergiert in Österreich stark bezüglich Substanz, Alter und Geschlecht<sup>1</sup>. Da für die Fragestellung dieser Studie keine große Relevanz für eine tiefgehende Datenanalyse besteht, wird an dieser Stelle nur ein kurzer exemplarischer Überblick über den vorliegenden Berichtszeitraum 2005/2006 geliefert. Laut der Statistik des Instituts für empirische Sozialforschung hatten im Durchschnitt 18% der Bevölkerung Konsumerfahrungen mit Cannabisprodukten, genauer 34% der unter 30jährigen und 7% der 50-60jährigen. Für andere Arten von illegalen Drogen (Ecstasy, Amphetamine, Opiate, Kokain und Andere) konnten Werte von 2% erhoben werden. (vgl. ÖBIG 2006: 12f).

Abbildung 2.1: Lebenszeiterfahrungen der Wiener Bevölkerung mit illegalen Drogen im Zeitvergleich 1993–2005 (in Prozent)



Quelle: IFES 2005a in: ÖBIG 2006: 12

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass Drogenkonsum innerhalb der österreichischen Bevölkerung nicht nur ein Problem einzelner marginalisierter städtischer „Randgruppen“ darstellt, sondern durchaus verbreitet und wahrnehmbar ist.

<sup>1</sup> Folgende Informationen stammen aus dem „Bericht zur Drogensituation in Österreich 2006“ vom Österreichischen Bundesinstitut für Gesundheitswesen Wien (ÖBIG). Zu finden auf [www.oebig.at](http://www.oebig.at)

Grundlage für die Drogenpolitik in Österreich bildet das seit 1998 geltende Suchtmittelgesetz. Wie schon gezeigt wurde, ist das drogenpolitische Vorgehen mit der schlussendlichen Umsetzung in der Gesetzgebung Veränderungen unterworfen, welche durch die jeweils herrschenden politischen Strömungen beeinflusst werden. In den letzten Jahren ist diesbezüglich eine sukzessive Verschärfung im politischen Diskurs zu erkennen. Auswirkungen dessen sind in der verschärften polizeilichen und strafrechtlichen Durchsetzung der Gesetzgebung zu erkennen, der Sozialwissenschaftler Pilgram spricht von einer „Verbotspolitik“. (Pilgram, in: VWS Lesebuch 2000: 49).

Allerdings ist nicht nur eine verschärfte Durchsetzung der Gesetzgebung zu erkennen, sondern ebenso eine Verschärfung spezifischer Rechtsgrundlagen. Hier sind beispielsweise die Novellierungen des Suchtmittelgesetzes zu nennen, die tendenziell Strafverfolgung auf- und gesundheitsbezogene Maßnahmen abwerten sowie die Grenzmengen von Heroin beim Aufgreifen durch die Exekutive sukzessive senken (vgl. ebenda: 49ff).

Nicht verwunderlich ist, dass das repressive polizeiliche und gerichtliche Vorgehen auch ihren Niederschlag in diversen Statistiken findet. So ist die Zahl der Anzeigen und Verurteilungen in den 1990er Jahren kontinuierlich angestiegen. (vgl. Pilgram in: VWS Lesebuch 2000: 50f). Diese Entwicklung hat allerdings weniger mit einem faktischen dramatischen Anstieg des Gebrauchs illegaler Drogen zu tun, sondern liegt – laut Meinung von Pilgram – in der Intensivierung der repressiven Kontrollen und Aktivitäten der Exekutive begründet (vgl. ebenda).

Der Trend zu einem repressiveren Vorgehen gegenüber DrogenkonsumentInnen scheint sich mittlerweile auch in der Gesellschaft durchgesetzt zu haben: „Ein Vergleich über die Jahre zeigt tendenziell einen Rückgang von liberalen Einstellungen. Während in den Jahren 1995 bis 2001 die Zustimmung beispielsweise zur „Liberalisierung/Freigabe nur bei Haschisch“ stieg, ist sie in der Folge wieder gesunken. Parallel dazu fanden repressivere Positionen zunehmende Akzeptanz, wie beispielsweise „Haftstrafe wegen Drogenkonsums“ (ÖBIG 2006: 9)

## **2.2.2 Sicherheitspolitische Ansätze der Ausschließung und Kriminalisierung in der Wiener Drogenpolitik**

Sicherheitspolitische Überlegungen sind wesentlicher Bestandteil auch im Wiener Drogenkonzept<sup>2</sup>, das im Rahmen der Wiener Drogenkommission unter Beteiligung von Fachleuten aus verschiedenen Bereichen (Gesundheit, Exekutive, Sozialarbeit, Politik, etc.) erarbeitet wurde. Die politischen EntscheidungsträgerInnen weisen darin den sozialen Einrichtungen in diesem Feld eine Rolle bzw. auch einen Auftrag in Zusammenhang mit der Sicherheitsdebatte zu. Im Drogenkonzept wird dies konkret folgendermaßen formuliert:

„Ziel 7 – Sicherheit gewährleisten: Ziel ist es, die öffentliche Ordnung und Sicherheit auch weiterhin auf hohem Niveau zu gewährleisten. Der umfassende Sicherheitsbegriff des Wiener Drogenkonzeptes bezieht neben klassischen sicherheitspolitischen Maßnahmen zur Ein-

---

<sup>2</sup> Wiener Drogenkonzept 1999 der Stadt Wien, erarbeitet von der Wiener Drogenkommission, im Wiener Gemeinderat beschlossen 1999, zu finden unter [www.drogenhilfe.at](http://www.drogenhilfe.at)

dämmung des Drogenproblems auch gesundheitspolitische und sozialpolitische Maßnahmen mit ein.“ (Wiener Drogenkonzept 1999: 7).

Gerade was die im Wiener Drogenkonzept als „klassische sicherheitspolitische Maßnahmen“ bezeichneten Vorgehensweisen betrifft, ist ein zunehmend repressiver Zugang seitens der Politik und Exekutive zu beobachten: DrogenkonsumentInnen, aber auch andere „auffällige“ Personengruppen werden seitens der Exekutive und wesentlicher politischer Akteure als Bedrohung einer so genannten „subjektiven Sicherheit“ wahrgenommen. Der Maßnahmenkatalog der Polizei umfasst in diesem Zusammenhang intensive Kontrollen, ausgedehnte Präsenz und strengen Aktionismus. (vgl. Uhl/Springer 1997:7ff). Auch die oftmaligen Versuche in den letzten Jahrzehnten zur Zerstreuung lokaler Knotenpunkte der Drogenszene, sind als wesentliche repressiv orientierte sicherheitspolitische Strategie zu verstehen. Derartige Aktionen führten konsequenterweise zu einer Dezentralisierung der Drogenszene, die Treffpunkte verteilen sich nun auf das gesamte Stadtgebiet. Da die DrogenkonsumentInnen an diesen Orten ebenfalls als „unerwünscht“ gelten, werden sie immer wieder vertrieben und finden sich dann an anderen Plätzen ein. (vgl. Uhl/Springer 1997:7ff, VWS Tätigkeitsbericht 2004: 13). Trotz dieser Entwicklungen muss allerdings betont werden, dass – laut Aussagen der InterviewpartnerInnen – der Stellenwert des Karlsplatzes als Aufenthaltsort der Drogenszene nicht in unmittelbarer Gefahr ist.

Eine weitere als repressiv zu bezeichnende sicherheitspolitische Strategie betrifft die Einrichtung von so genannten „Schutzzonen“. Schutzzonen sind genau definierte Bereiche des öffentlichen Raumes, innerhalb derer die Polizei durch erhöhte Befugnisse die Wegweisung oder ein Betretungsverbot für bestimmte Personen durchsetzen kann. Betroffen sind jene, die vorab – wahrscheinlich durch Zuschreibungen gewisser äußerlicher Merkmale – als „potenzielle StraftäterInnen“ identifiziert werden. In diversen Unterlagen ausgewiesener Zweck, zum Beispiel auch der am Karlsplatz im Februar 2005 eingerichteten Schutzzone, ist der Schutz vor Verbrechen und Belästigung, besonders von unmündiger Minderjähriger.<sup>3</sup>

### **2.2.3 Auswirkungen auf die Arbeit von sozialen Akteuren**

Die Verstärkung repressiver drogenpolitischer Zugänge hat massiven und mehrfachen Einfluss auf DrogenkonsumentInnen sowie die Arbeit von sozialen Einrichtungen. Die räumliche Exklusion von DrogenkonsumentInnen schränkt konsequenterweise auch einen einfachen und niederschweligen Zugang zur Zielgruppe für die Arbeit von sozialen Einrichtungen wie „Streetwork“ ein. Die zunehmende Kriminalisierung von DrogenkonsumentInnen durch die Gesetzgebung erschwert reintegrative Prozesse für Betroffene und sie unterstützende Hilfseinrichtungen. Der Zugang zu bedeutenden Maßnahmen zur Lebenssicherung kann dadurch verhindert und die Chancen zur Reintegration massiv verschlechtert werden.

Darüber hinaus stellt der derzeitige gesellschaftliche Umgang mit KonsumentInnen illegaler Drogen nach Meinung von Stöver (2005: 301f) Kernelemente einer „Gesundheitsförderung“

---

<sup>3</sup> Die Informationen stammen aus folgenden Quellen: Wegweisung und Betretungsverbot. in: Öffentliche Sicherheit, 3-4/05 ([http://www.bmi.gv.at/oeffentlSicherheit/2005/03\\_04/6\\_030405.pdf](http://www.bmi.gv.at/oeffentlSicherheit/2005/03_04/6_030405.pdf)), 29.5.2007, Protokoll der Podiumsdiskussion „Wen schützt die Schutzzone?“ ([http://www.wien-sozialarbeit.at/Aktuelles2005/2005023\\_Schutzzone\\_Bericht.pdf](http://www.wien-sozialarbeit.at/Aktuelles2005/2005023_Schutzzone_Bericht.pdf)), 29.5.2007

in Frage. Beim Konzept der Gesundheitsförderung im Sinne der „Ottawa-Charta“ geht es um die Befähigung von Menschen, in einem auf die Stärkung individueller Ressourcen und Akzeptanz bezogenen Umfeld, möglichst viel Einfluss auf die Erhaltung und Verbesserung der eigenen Gesundheit auszuüben. Die gegenwärtig konstatierte Priorität von repressiver und ordnungspolitisch geprägter Drogenpolitik lässt allerdings die Umsetzung der Kernelemente „Selbstbefähigung“ und „Eigenverantwortung“ kaum zu. (vgl. Stöver 2005: 302).

Schmidt-Semisch und Wehrheim kommen bei ihrer Beschäftigung mit den Zusammenhängen zwischen akzeptierender Drogenarbeit und repressiver Kontrollpolitik zu dem Schluss, dass akzeptierende Drogenarbeit gegenwärtig für kontrollpolitische Aspekte in Städten vernachlässigt wird. Während „Hilfe“ nach wie vor die manifeste Funktion Sozialer Arbeit im Drogenbereich ist, kamen in den letzten Jahren auch latente Funktionen zur niederschwelligeren Sicherung urbaner Ordnungspolitik hinzu. Wesentliches Element ist die Unsichtbarmachung von Drogengebern im öffentlichen Raum – sowohl was legale als auch illegale Drogen betrifft (vgl. Schmidt-Semisch/Wehrheim 2005: o.S.).

Zusammenfassend ist zu festhalten, dass sich gegenwärtige sicherheitspolitische Tendenzen in der Kriminalisierung und Ausschließung der KlientInnen von Sozialarbeit niederschlagen und spezifische implizite und explizite Ordnungs- und Kontrollaufgaben auch für soziale Institutionen vorsehen. Zu fragen ist, ob und wie sich soziale Einrichtungen wie „Streetwork“ vor diesem Hintergrund so positionieren können, dass spezifische fachliche Standards in vollem Umfang gewahrt bleiben.

### 3 Fragestellung und Methodik

Das Ziel dieser Studie ist auf jene Veränderungsaspekte bezogen, die das Feld der Sozialen Arbeit gegenwärtig strukturieren und auch zukünftig als prägend angenommen werden. Die Annäherung an den Gegenstand ist dabei eine zweifache: So werden einerseits die Bedingungen für fachliches Arbeiten für einen bestimmten Teilbereich der Sozialen Arbeit transparent gemacht und in ihren Wirkungen auf das alltägliche Handeln von ExpertInnen im Feld bezogen. Andererseits gilt es, die Perspektive der MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen zu ihrer eigenen fachlichen Arbeit sowie zu strukturierenden Rahmenbedingungen zu erheben und zu kontextualisieren.

In der Literatur findet sich ein breites Spektrum an Arbeiten zu Fragen von veränderten sozialstaatlichen, ökonomischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen (vgl. u.a. Bröckling/Krasman/Lemke 2000, Butterwegge 2005, Pelizzari 2001, Tálos 2005). Es muss allerdings festgehalten werden, dass sich diese Arbeiten nur in geringem Ausmaß konkret auf das Feld der Sozialen Arbeit beziehen bzw. nur in Einzelfällen auf die Wirkungen der konstatierten Veränderungen auf das fachliche Arbeiten von ExpertInnen in sozialen Organisationen Bezug nehmen (vgl. u.a. Dimmel 2006, Hammer 2006, Schnurr 2004).

Mit dem Projekt: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen“ und den in diesem Zusammenhang erarbeiteten Fallstudien soll somit eine Forschungslücke geschlossen werden. Angesichts des vorab angedeuteten Forschungsstandes scheinen explorative Einzelfallanalysen der geeignete Ansatz, um der Fragestellung gerecht werden. Gerade durch Interviews mit ExpertInnen kann in der Analyse – so die Annahme und Zielsetzung – eine Brücke zwischen den theoretischen Ausführungen zu Veränderungsaspekten im sozialen Feld und ihrer konkreten Verortung und Konkretisierung im fachlichen Arbeiten von sozialen ProfessionistInnen geschlagen werden.

Die vorliegende Einzelfallanalyse stützt sich in erster Linie auf Interviews mit ExpertInnen in den sozialen Organisationen „Streetwork“ und „Help U“. Ein besonderer Dank gilt somit jenen, die mit der Zurverfügungstellung ihres Wissens und ihrer Reflexionsbereitschaft maßgeblich zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben. Im Sinne der Triangulation als Gütekriterium qualitativer Forschung (vgl. Flick 2002) wurden – neben der Auswertung der Interviewergebnisse – auch Quellenmaterial wie Tätigkeitsberichte, Handbücher u.ä. sowie wissenschaftliche Forschungsergebnisse in die Analyse miteinbezogen. Diese Kombination unterschiedlicher Zugänge dient der Verbreiterung des Blickwinkels auf den Gegenstand mit dem Ziel der Qualitätssteigerung der Ergebnisse.

Bei der konkreten Formulierung der Forschungsfrage wie auch bei der Gestaltung des qualitativen Vorgehens wurde in weiten Teilen auf Arbeiten aus „heute“-Phase des Projekts „Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen“ zurückgegriffen (vgl. Ranftler et al. 2006, Strahner et al. 2006, Wolfgruber et al. 2006).

Als Basis für die ExpertInneninterviews wurde gemeinsam im Team ein teilstandardisierter Leitfaden ausgearbeitet, der die Themengebiete für das Gespräch zwar eingrenzt, im Sinne der Sicherung von „Offenheit“ als Merkmal qualitativer Sozialforschung den Interviewpartne-



rInnen allerdings weitreichende Möglichkeiten zur eigenständigen Schwerpunktsetzung bietet (vgl. Flick 2002, 117ff, Hopf 2004). Der Fokus richtete sich dabei auf Fragen zu Aufgaben und Tätigkeitsbereichen der ProfessionistInnen, zum Verständnis von Sozialarbeit bzw. Sozialer Arbeit, zu Veränderungen in den Bedingungen für fachliches Arbeiten, den Vorgangsweisen zur Bestimmung von fachlichen Kriterien sowie Dynamiken der Regelung von Zugang und Ausschluss bzw. Normierung und Kontrolle. Bei allen Leitfragen wurde spezielles Augenmerk auf jene Aspekte gelegt, für die die ProfessionistInnen gegenwärtig Veränderungen für ihr konkretes Arbeiten wahrnehmen bzw. zukünftig erwarten.

Im Zuge der empirischen Arbeit wurden 4 Interviews durchgeführt, wobei drei der TeilnehmerInnen aus der Einrichtung „Streetwork“ stammen und nur eine/r von „Help U“. Diese Aufteilung reflektiert die Kontextualität der Studie innerhalb des sozialarbeiterischen Feldes.

Die erhobenen Daten wurden anonymisiert und wörtlich transkribiert sowie in weiterer Folge bei wörtlichen Zitaten ins Schriftdeutsch übertragen. Umgangssprachliche Satzstellungen wurden dabei nicht beibehalten. Die Auswertung der Ergebnisse erfolgte nach den Vorgaben der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 1995, Mayring 2004). Dieses Verfahren beruht auf einem Kategorienschema, das in einer explorativen Phase aus den erhobenen Daten entwickelt wird. In der Folge wird das Material mit Hilfe spezifischer Möglichkeiten der Strukturierung gefiltert und bearbeitet. Zwischenergebnisse der Interpretation wurden jeweils in gemeinsamen Teamsitzungen diskutiert und wiederum in die eigene Weiterarbeit am Material integriert.

## **4 Akteure am Karlsplatz: Die Einrichtungen „Streetwork“ und „Help U“**

Die Einrichtungen „Streetwork“ und „Help U“ sind jene beiden Einrichtungen, die sich am so genannten „Brennpunkt“ Karlsplatz – abgesehen von der Polizei – mit DrogenkonsumentInnen auseinandersetzen. Sie prägen die spezielle Situation des öffentlichen Raumes am Karlsplatz und gestalten Sicherheitspolitik vor Ort.

Die Drogenagenden in Wien wurden 2006 aus dem Fonds Soziales Wien ausgegliedert und der neu gegründeten Sucht- und Drogenkoordination Wien gemeinnützige GmbH (SDW) übertragen (ÖIBG 2006: 9). Der SDW finanziert zum Großteil die Einrichtung „Streetwork“ des Vereins Wiener Sozialprojekte (im Folgenden: VWS) und gleichzeitig, gemeinsam mit dem Kooperationspartner Wiener Linien, das Projekt „Help U“.

### **4.1 Die Einrichtung „Streetwork“**

#### **4.1.1 Zur Entstehung und Entwicklung**

Das Projekt „Streetwork“ ist eine Einrichtung des Vereins Wiener Sozialprojekte. Deklariertes Ziel der im Jahr 1990 gegründeten Institution war es, Drogenhilfe auf neuen Wegen zu bestreiten und auf neue Problemlagen flexibel zu reagieren<sup>4</sup>. 1996 wurde die Einrichtung „Streetwork“ vom Verein „Rettet das Kind“ übernommen und in den VWS eingegliedert. Im VWS existierte damals bereits eine mobile Anlaufstelle für DrogenkonsumentInnen, welche nun mit „Streetwork“ zusammengeführt wurde. Allerdings wurden die zwei Aufgabengebiete, die Arbeit innerhalb des Stützpunktes am Karlsplatz und der mobilen Anlaufstelle, nach wie vor von getrennten Teams betreut.

Die Zielgruppe von Streetwork sind Angehörige der Wiener Drogenstraßenszene, mit Schwerpunkt auf intravenös konsumierenden Personen, die psychische, physische Probleme haben oder sozial auffällig sind. (vgl. VWS Tätigkeitsbericht 2004: 6)

In den Jahren 2002 bis 2004 kam es zu massiven Veränderungen innerhalb der Einrichtung. Von einem Interviewpartner wird diese Zeit als „Streetwork-Reform“ (vgl. I2: 655-656) bezeichnet. Die Einzelteams des Stützpunktes am Karlsplatz und der mobilen Anlaufstelle wurden aufgelöst und alle Aufgaben nun von einem gemeinsamen Kernteam durchgeführt. 2006 übersiedelte die Einrichtung in ein neues, größeres und besser ausgestattetes Quartier. Die Öffnungszeiten wurden ausgeweitet und inhaltlich mehr Priorität auf vorab definierte Kernaufgaben gelegt. (vgl. VWS Jahresbericht 2004: 10f)

---

<sup>4</sup> Vgl. Artikel auf der Homepage vom Verein Wiener Sozialprojekte <http://www.vws.or.at/vws/general-info/geschichte.html>, 10.5.06

#### 4.1.2 Tätigkeitsbereiche und Aufträge<sup>5</sup>

Die Aufträge und Ziele von „Streetwork“ sind aufsuchende Sozialarbeit zum Kontaktaufbau mit schwer erreichbaren DrogenkonsumentInnen aus der Straßenszene sowie zum Aufbau von Beziehungen und Vertrauensverhältnissen zu den KlientInnen. Einen weiteren Arbeitsschwerpunkt bildet die Schadens- und Risikominimierung (d.h. „harm reduction“ und „risk reduction“) auf sozialer, psychischer und physischer Ebene wie Sicherung des Überlebens oder Infektionsprophylaxe. Auch das Spritzentauschprogramm fällt in diesen Bereich. Zusätzlich dazu wird auch an andere, weiterführende Einrichtungen vermittelt. (vgl. VWS Tätigkeitsbericht 2004: 2).

Die Arbeit von „Streetwork“ unterteilt sich in die Arbeit im Stützpunkt, die Arbeit der mobilen Anlaufstelle und die Straßensozialarbeit, die als „Outreach“ bezeichnet wird. Der Stützpunkt ist das Hauptbüro, dort befinden sich Räumlichkeiten für Einzel- und Gruppentätigkeiten sowie die Möglichkeit zum Spritzentausch. Diese Räumlichkeiten ermöglichen die Durchführung von speziellen gruppenorientierten Angeboten, wie das offene Angebot mit Kaffeerunde oder Informationsveranstaltungen zu bestimmten Themen.

Die mobile Anlaufstelle ist ein Bus, der wechselnd an verschiedenen anderen Szenetreffpunkten von DrogenkonsumentInnen stationiert ist. Hier können in einem kleineren Ausmaß Interventionen erfolgen, vor allem Kontaktaufbau, Einzelgespräche verschiedener Art und Spritzentausch. Die mobile Anlaufstelle ist seit Beginn 2005 im Resselpark stationiert, um den Stützpunkt am Karlsplatz aufgrund der hohen Kontaktzahlen zu entlasten.

Durch die „Outreach“-Straßensozialarbeit werden regelmäßig weitere Szenetreffpunkte aufgesucht, insbesondere zur Kontaktaufnahme und Bekanntmachung der Einrichtung, aber auch zur Durchführung einzelner Beratungen. Diese Aktivitäten ermöglichen ein Monitoring, also ein Beobachten und Erkunden der Szene.

Im Laufe der letzten 10 Jahre kam es immer wieder zu Verschiebungen in der Gewichtung der Aufgaben. Diese Dynamiken werden seitens eines/r InterviewpartnerIn hauptsächlich als abhängig von der jeweiligen Leitung der Einrichtung bezeichnet (vgl. I2: 17-33), müssen allerdings auch vor dem Hintergrund sicherheitspolitischer Tendenzen analysiert werden. Substantielle Veränderungen wurden im Zusammenhang mit KlientInnenzahlen dokumentiert: Die Kontaktzahlen stiegen zusehends und auch am Stützpunkt konnte ein starker Zulauf verzeichnet werden (vgl. Statistiken weiter unten). Dieser Umstand bedeutet nach Meinung der ProfessionistInnen allerdings nicht, dass sich die Szene am Karlsplatz massiv vergrößert, sondern dass vermehrt auch andere Gruppen den Stützpunkt Karlsplatz aufsuchen. Diese Entwicklung wird in erster Linie in einen Zusammenhang mit der Auflösung anderer Treffpunkte durch die Polizei gesetzt. (vgl. VWS Tätigkeitsbericht 2004: 10f).

#### 4.1.3 Finanzierung

Der Verein Wiener Sozialprojekte fungiert als Trägerverein der Einrichtung „Streetwork“.

---

<sup>5</sup> Die Informationen zu diesem Abschnitt wurden den Tätigkeitsberichten des VWS aus den Jahren 2004 und 2005 entnommen und durch eine telefonische Anfrage bei „Streetwork“ ergänzt.

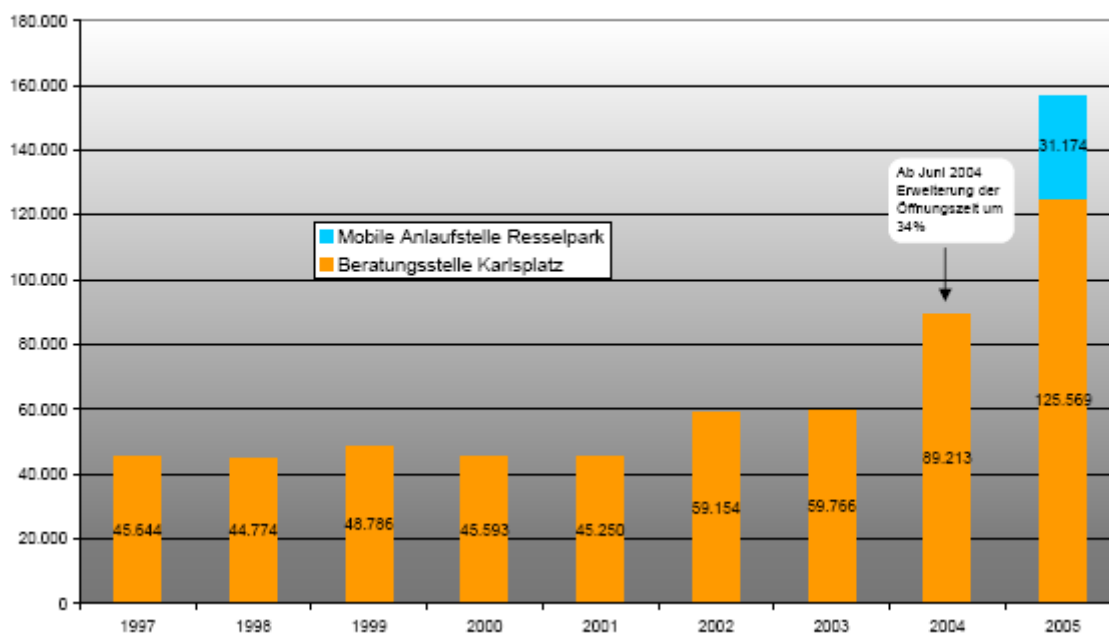
Die Finanzierung der Einrichtung „Streetwork“ erfolgt zu 90 % vom SDW, 10 % werden vom Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend gestellt. Die genaue Höhe des Gesamtbudgets wurde der Verfasserin nicht genannt, jedoch blieb die Höhe des Budgets laut Informationen von Seiten der Einrichtungsleitung in den letzten Jahren gleich. Ausgenommen davon sind die jährlichen Erhöhungen als reine Anpassungen aufgrund des Gehaltschemas und der Inflationsabdeckung.

Das Gehalt der MitarbeiterInnen ist in der Betriebsvereinbarung des Vereins geregelt. Diese wurde 2006 an den BAGS-KV<sup>6</sup> angeglichen, was nach Meinung eines/r Interviewten de facto zu einer Verringerung des Gehaltes und der Gehaltssteigerungen geführt hat. (vgl. S1: 576f)

#### 4.1.4 Die Tätigkeiten von „Streetwork“ in Zahlen

Anhand der folgenden Statistiken wird exemplarisch eine substantielle Ausweitung der Tätigkeiten von „Streetwork“ in den letzten Jahren sichtbar. Dies betrifft sowohl die übergreifenden Kontaktzahlen als auch die Spritzenabgaben am Karlsplatz. Für die Analyse dieser Dynamik, die sich ab dem Jahr 2004 besonders verstärkt, ist insbesondere die Wirkung der Erweiterung der Öffnungszeiten von „Streetwork“ – eben umgesetzt im Jahr 2004 – heranzuziehen.

Abb.1: „Streetwork“ – Kontakte am Karlsplatz 1997-2005

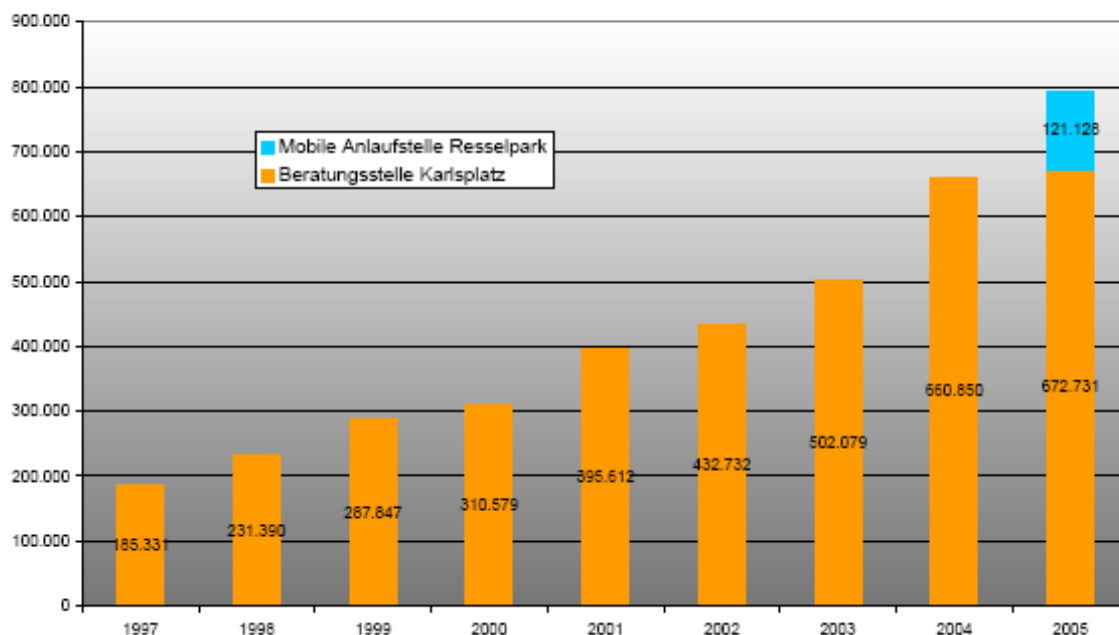


(Quelle: VWS Tätigkeitsbericht Streetwork 2005, auf [www.vws.org](http://www.vws.org))

Abbildung 1 zeigt einen kontinuierlichen leichten Kontaktanstieg, von 1997 bis 2003 sind die Kontaktzahlen um durchschnittlich ca. 9 % gestiegen. Der massive Anstieg in den Jahren 2004 und 2005 wird im Tätigkeitsbericht durch die Ausweitung der Öffnungszeiten um 34 % erklärt. Um die Beratungsstelle Karlsplatz zu entlasten, ist die Mobile Anlaufstelle seit 2005 auch im Resselpark im Einsatz und trifft hier ebenfalls auf sehr große Resonanz.

<sup>6</sup> Damit ist der Kollektivvertrag der Berufsvereinigung von Arbeitgebern für Gesundheits- und Sozialberufe gemeint, der seit 2004 in Kraft ist, seit 2007 mit neuer Satzung. Zu finden unter [www.bags-kv.at](http://www.bags-kv.at)

Abb. 2: „Streetwork“ – Spritzenabgabe am Karlsplatz 1997-2005



(Quelle: VWS Tätigkeitsbericht Streetwork 2005 auf [www.vws.org](http://www.vws.org))

Abbildung 2 zeigt einen kontinuierlichen Anstieg der Spritzenabgaben ab dem Jahr 1997. Die signifikante Erhöhung im Jahr 2004 und die gleich bleibende hohe Anzahl 2005 werden zum Teil mit der Ausweitung der Öffnungszeiten erklärt. (Die Mobile Anlaufstelle wirkt diesbezüglich ebenfalls entlastend.) Eine weitere Analyse bezieht jedoch auch den Zulauf zum Karlsplatz aufgrund der repressiven Polizeiarbeit gegenüber DrogenkonsumentInnen an anderen relevanten Szeneorten mit ein (siehe auch Kap 6) und liefert so eine weitere Erklärung für den Anstieg der Spritzenabgaben. Die Größe der Aufenthaltsszene bleibt zwar relativ stabil, aber die Anzahl an Personen, die den Spritzentausch in Anspruch nehmen, steigt. (vgl. VWS Tätigkeitsbericht 2004: 10f)

Diese Statistiken belegen exemplarisch und unmittelbar sichtbar die Notwendigkeit, aber auch die Akzeptanz der Tätigkeiten von „Streetwork“ seitens der DrogenkonsumentInnen. Überdeutlich wird dies an dem Faktum, dass die Ausweitung der Öffnungszeiten nicht lediglich zu einer gleichmäßigeren Verteilung der bisherigen Kontakte über die nun erweiterten Öffnungszeiten geführt hat, sondern zu eklatant viel mehr neuen Kontakten bzw. Spritzenabgaben geführt hat.

Anzumerken ist allerdings, dass sich die Tätigkeiten von „Streetwork“ nicht auf diese beiden – statistisch dargelegten – Beispiele begrenzen lassen. Unklar geblieben ist für die Verfasserinnen, wie diese Ausweitung der Tätigkeiten von „Streetwork“ ressourcenmäßig bewältigt wurde. Denkbar ist, dass es zu einer äquivalenten Ausweitung der (Personal-) Ressourcen gekommen ist. Möglich ist allerdings auch, dass das Portfolio der Tätigkeiten von „Streetwork“ substanziell eingeschränkt wurde, um den unmittelbaren Notwendigkeiten, die die erweiterten Öffnungszeiten mit sich gebracht haben, gerecht zu werden. Letztere Variante hätte unweigerlich auch Auswirkungen auf Leitbild der Einrichtung und Qualitätsstandards der sozialarbeiterischen Tätigkeiten.

#### 4.1.5 Fachliches Arbeiten bei „Streetwork“

Streetwork kann als eigenes Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit verstanden werden, dem ein gewisses Handlungsverständnis zugrunde liegt. Laut einer Definition von Gillich (2007: 13) versucht Streetwork „Jugendliche und Erwachsene (in deren Lebenswelt) zu erreichen, für die der öffentliche Raum zum überwiegenden Lebensort geworden ist und über herkömmliche Angebote der Sozialen Arbeit nicht (mehr) erreicht werden.“

Ziel von Streetwork ist es, die Handlungsfähigkeit der Jugendlichen, Wohnungslosen, DrogenkonsumentInnen und anderer Zielgruppen zu erweitern. Anknüpfungspunkt für diese Zielsetzung sind somit die Probleme, die diese Menschen (mit sich) selbst haben, unabhängig davon welche Probleme die Gesellschaft mit ihnen hat (vgl. Gillich 2007: 12). Grundsätzliche Arbeitsvoraussetzung für Streetwork ist konsequenterweise eine Haltung der Akzeptanz und Empathie gegenüber der Ausdrucks- und Lebensform der AdressatInnen.

Das Arbeitsfeld Streetwork zeichnet sich durch einen regen Diskurs zum Thema: „Fachlichkeit und Fachliche Standards“ aus. Davon zeugen ein breites Fortbildungsprogramm im deutschsprachigen Raum sowie diverse Publikationen (z.B. Gillich 2006, Gillich 2007, Lutz 2007, Wolfer 2007). Im Folgenden werden zentrale Handlungsprinzipien, die durch Gillich (2006) zusammengefasst wurden, dargelegt. Dies soll ein detailliertes Verständnis der fachlichen Arbeitsgrundlagen von Streetwork ermöglichen und inhaltliche Abgrenzungen zwischen Streetwork und der (sozialen) Arbeit anderer Akteure im öffentlichen Raum erleichtern helfen.

Als zentrale Handlungsprinzipien, die aufeinander bezogen sind, gelten:

- „Niederschwelligkeit (das Angebot muss so gestaltet sein, dass es den Bedürfnissen und den Möglichkeiten der Klientel entsprechend einfach zu erreichen ist und ohne Vorbedingungen in Anspruch genommen werden kann)
- Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme (die Menschen, mit denen gearbeitet werden soll, entscheiden, ob und in welchem Umfang Kontakte entstehen und weitergeführt werden)
- Akzeptanz des Anderssein (der Klientel wird mit Achtung und Wertschätzung begegnet, unabhängig davon, ob sie etwas an ihrer Lebenssituation verändern will)
- Vertrauensschutz (ohne Mandat der Klientel werden keine personenbezogenen Daten weitergegeben)
- Gewährung der Anonymität (die Klientel entscheidet über personenbezogene Informationen)
- Verbindlichkeit (von Absprachen, Zusagen und Vereinbarungen)
- Kontinuität (einer regelmäßigen Szenepresenz)
- Orientierung an den Bedürfnissen und der Lebenswelt und Lebensrealität der Adressaten [...]
- Ganzheitlichkeit (die Klientel wird im Stadtteil wahrgenommen als Teil eines sozialen Systems. Damit werden evtl. als problematisch definierte Verhalten in das soziale System eingeordnet und bearbeitet)
- Ressourcenorientierung (Menschen werden nicht reduziert auf Problemlagen, sondern Stärken werden wahrgenommen)

- Geschlechtsdifferenzierende Ansätze (geschlechtsspezifische Ausprägungen und Rollenverhalten werden reflektiert und berücksichtigt)
- Parteilichkeit (im Sinne eines Unterstützers im Wissen um benachteiligte Lebensformen der Klientel)
- Interkulturelles Arbeiten (Deutungsmuster und Handlungsweisen werden verstanden vor dem Hintergrund der kulturellen Sozialisation)
- Kontinuität des Angebots (die Beziehungsarbeit setzt kontinuierlichen Kontakt zu der Klientel voraus)“ (Gillich 2007: 13f).

Anzunehmen ist, dass sich auch die im Rahmen dieses Forschungsvorhaben kooperierende Einrichtung „Streetwork“ in ihrer professionellen Arbeit eng an die hier definierten fachlichen Standards anlehnt. Bemerkenswert ist dennoch, dass für die Autorinnen kein schriftliches Konzept zur spezifischen fachlichen Verortung der Tätigkeiten von „Streetwork“ verfügbar war (siehe auch Kapitel 5).

Für „Streetwork“ gilt, dass hier ausschließlich ausgebildete SozialarbeiterInnen arbeiten. Dies wird als besonderer Qualitätsstandard der Einrichtung verstanden werden. Ein/e InterviewpartnerIn formuliert es folgendermaßen:

*„Im Prinzip ist es ein Standard. Rein von der Ausbildung her, Sozialarbeiter haben jetzt eine spezielle Ausbildung, die zugeschnitten ist auf das, was du machst.“ (I2: 185-187)*

Die fachliche Arbeit wird - auch explizit durch die MitarbeiterInnen formuliert – durch den Grundsatz der Niederschwelligkeit gekennzeichnet, womit die Schaffung von möglichst hürdenlosen Zugangsmöglichkeiten zur Sozialarbeit seitens der KlientInnen gemeint ist. Ein/e InterviewpartnerIn drückt dies folgendermaßen aus:

*„Niedrigschwelligkeit ist eine Zugangsmöglichkeit, dass ich zu denjenigen einen Kontakt kriege, für die ein anderes höherschwelliges Angebot ja nicht möglich ist“ (I1: 186-188)*

Das Einhalten von vorab fixierten Terminen gilt für dieses Klientel bereits als eine zu große Hürde, weshalb „Streetwork“ genau dort anzusetzen versucht, wo Kontakt möglich ist. Der Spritzentausch und die Straßensozialarbeit sind die einfachsten Gelegenheiten zur Herstellung von Kontakten zu den DrogenkonsumentInnen.

Die MitarbeiterInnen von „Streetwork“, auch von den anderen Einrichtungen des VWS, besuchen regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen zur Sicherstellung von qualitativvoller Arbeit (vgl. VWS Tätigkeitsbericht 2004: 37). Darüber hinaus gelten sie als ExpertInnen im Bereich der Drogenarbeit und werden als ReferentInnen und für Schulungen herangezogen. Die MitarbeiterInnen sind Mitwirkende an institutionsübergreifenden Arbeitsgruppen, Kooperations-treffen und Netzwerken auf regionaler und nationaler Ebene (vgl. ebenda).

## 4.2 Das Projekt „HelpU“

### 4.2.1 Zur Entwicklung und Entstehung

Das Projekt „Help U“ entstand 2005 auf Initiative des Wiener Drogenkoordinators als Kooperationsprojekt des Fonds Soziales Wien, seit 2006 ausgelagert auf den SDW, und der Wiener Linien. Das Projekt wurde initiiert, um als Vermittler zwischen und Ansprechpartner für die verschiedenen NutzerInnen am Karlsplatz zu fungieren. Das erklärte Ziel des Projekts ist es „die objektive Sicherheit und das subjektive Sicherheitsgefühl aller NutzerInnen des sozialen Berennpunktes Karlsplatz zu erhöhen.“<sup>7</sup> Bei der Konzepterstellung von Seiten des SDW war die Orientierung an bereits existierenden, ähnlichen Projekten in der Schweiz maßgeblich. Dabei handelt es sich um Projekte in Zürich und Bern, die sich als vermittelnde und konfliktlösende Akteure im öffentlichen Raum verstehen<sup>8</sup>.

Nach Meinung einer/s InterviewpartnerIn, stieß das Konzept von „Help U“ als Akteur für Kommunikation und Konfliktmanagement im öffentlichen Raum auf politischer und medialer Ebene auf große Zustimmung (vgl. H4: 745f). Ein/e InterviewpartnerIn von „Help U“ glaubt hier an einen Trend zur Etablierung weiterer Projekte an anderen öffentlichen Plätzen und Verkehrsknotenpunkten in Wien (vgl. H4: 760f).

„Help U“ wurde von Herbst 2005 bis Dezember 2006 als Pilotprojekt geführt, nach Ablauf dieser Zeit und einer externen Evaluierung durch das Institut für Konfliktforschung (IKF)<sup>9</sup> wird es nun weitergeführt. Ab Mai 2007 ist „Help U“ substantiell ausgeweitet worden, dies betrifft sowohl die zeitliche Präsenz der MitarbeiterInnen (nunmehr Mo-Fr von 7-22 Uhr sowie Sa und So von 13-22 Uhr) als auch die Anzahl der Kontrollgänge im Bereich des Karlsplatzes<sup>10</sup>. Im 4. Quartal 2006 hat das Team von „Help U“ in mehr als 7.500 Fällen interveniert. Bei ca. 30% der der Fälle wurde „Help U“ gerufen, bei 70% geschah die Intervention auf Initiative des Teams<sup>11</sup>.

### 4.2.2 KooperationspartnerInnen und Hierarchie

Ein besonderer Aspekt in der organisatorischen Gestaltung des Projekts ist die Kooperation zwischen zwei großen Organisationen, dem SDW und den Wiener Linien. Aus beiden Organisationen gibt es hierarchische EntscheidungsträgerInnen, welche inhaltlich und administrativ auf die Tätigkeiten von „Help U“ Einfluss nehmen.

---

<sup>7</sup> Projektbeschreibung Help U 2005: 5 auf [www.infoset.ch/de/dokumente/2005\\_10\\_help\\_u.pdf](http://www.infoset.ch/de/dokumente/2005_10_help_u.pdf), 16.5.2007

<sup>8</sup> Es handelt sich konkret um das Projekt „Pinto“ in Bern ([http://www.bern.ch/leben\\_in\\_bern/sicherheit/sicherheit/pinto](http://www.bern.ch/leben_in_bern/sicherheit/sicherheit/pinto)) und „Sip Züri“ in Zürich ([www.stadt-zuerich.ch/sip](http://www.stadt-zuerich.ch/sip))

<sup>9</sup> Evaluierung von „Help U“ vom IKF (<http://www.ikf.ac.at/>), Bericht für die Sitzung des Wiener Drogenbeirates am 6.12.2006

<sup>10</sup> Rathauskorrespondenz vom 18.4.2007: „Karlsplatz: Help U wird verdoppelt“, online unter: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=020070418011>

<sup>11</sup> Vgl. Rathauskorrespondenz vom 18.4.2007: „Karlsplatz: Help U wird verdoppelt“, online unter: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=020070418011>



Hierarchisch gesehen steht auf Seiten des SDW an oberster Stelle der Drogenkoordinator, gefolgt von der Projektmanagerin für öffentlichen Raum und Sicherheit und in einem weiteren Schritt dem Fachbereichsleiter als Projektleiter von „Help U“. Die Wiener Linien bringen als oberste Instanz den inhaltlichen Direktor ein, danach die Bereichsleitung sowie die Projektleitung.

Die Finanzierung des Projektes erfolgt durch die beiden Kooperationspartner SDW und Wiener Linien. Im Juli 2005 wurden die Kosten des Pilotprojekts (bis Ende 2006) mit 640.000 Euro beziffert<sup>12</sup>. Mit Stand November 2006 werden die jährlichen Projektkosten mit 480.000 Euro angegeben<sup>13</sup>.

### 4.2.3 MitarbeiterInnen

Beide Projektträger, Wiener Linien und SDW, stellen zu einem gleichen Teil die MitarbeiterInnen von „Help U“. So werden MitarbeiterInnen direkt über den SDW angestellt oder von den Wiener Linien entsandt. Die unmittelbare Arbeit vor Ort erfolgt in 2er-Teams, wobei jeweils beide Organisationen durch eine/n MitarbeiterIn im Team vertreten ist.

Die MitarbeiterInnen müssen keine bestimmte Ausbildung vorweisen können, Voraussetzung ist eine beliebige abgeschlossene Berufsausbildung und mehrjährige Berufserfahrung sowie *„Interesse für den sozialen Bereich“* (H4: 286). Die Einstellung von Seiten des SDW erfolgt durch ein mehrstufiges Verfahren, das Gespräche mit dem Projektleiter und Drogenkoordinator, Vorstellung im Team und Probefeldbesuche vorsieht (vgl. H4: 290ff).

Wesentliches Moment für die Ausgestaltung der konkreten Arbeit von „Help U“ bringt sicherlich die Kompetenz der MitarbeiterInnen der Wiener Linien – aufgrund ihrer Zugehörigkeit zum Verkehrsanbieter – zur Fahrscheinkontrolle mit sich. Die MitarbeiterInnen von „Help U“ tragen eine orangefarbene Dienstkleidung.

### 4.2.4 Tätigkeitsbereiche und Aufträge

Der Arbeitsbereich der MitarbeiterInnen von „Help U“ ist der gesamte Passagenbereich und die U-Bahnsteige am Karlsplatz sowie Teile des angrenzenden Resselparks. (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 6). Das Team versteht sich als Ansprechpartner für alle Personen hat ausdrücklich „keine Exekutivaufgaben“ und leistet „keine Sozialarbeit“ (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 2).

Zentrale Aufgabe der MitarbeiterInnen ist die rasche Intervention bei so genanntem „sozial unerwünschtem“ Verhalten (vgl. IKF 2006: 2). Die MitarbeiterInnen von „Help U“ haben in diesem Zusammenhang bei ihren Einsätzen eine überproportional hohe Kontaktzahl mit so genannten „sozial desintegrierten Personengruppen“ (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 4). Wie die Ergebnisse der Evaluierung aus dem Jahr 2005 zeigen, liegt seit dem Projektstart der mehrheitliche Schwerpunkt der Arbeit im Umgang mit dieser Gruppe (vgl. IKF

<sup>12</sup> Vgl. ORF ON, 27.07.2005: „Mediationsprojekt ‚Help U‘“

<sup>13</sup> Vgl. Rathauskorrespondenz vom 16.11.2006: „Brauner: Help U-Initiative am Karlsplatz hat sich bewährt“, online unter: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=020061116014>

2006: 7). Die meisten Einsätze sind damit – nach Recherchen der AutorInnen der Evaluation – mit Angehörigen der Kategorie „drogenkranke Personen“ zu verzeichnen. (vgl. ebenda 6ff).

In den Medien wird „Help U“ als „Mediationsprojekt“<sup>14</sup> oder als „Konfliktarbeit“<sup>15</sup> bezeichnet. Die Tätigkeiten von „Help U“ werden in einer Projektbeschreibung (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 5) aufgeführt. Dazu zählen Kommunikation, Konfliktmanagement, Interventionen und Informationsweitergabe, Vernetzen, das Leisten von Erster Hilfe und die Kontaktierung von Hilfsorganisationen wie Polizei oder Rettung bei Notfällen. Ziel ist es – wie auch eine Interviewperson vermittelt *„die Sozialverträglichkeit zu steigern und auch das subjektive Sicherheitsgefühl zu steigern“* (H4: 19-20) sowie die Reduktion von öffentlichen Störungen (ÖBIG 2006: 11) durch das Kommunizieren angemessenen Verhaltens gegenüber sozial auffälligen Personen. (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 2) In der Zielbeschreibung heißt es dazu – etwas lapidar: „Die ProjektmitarbeiterInnen sind bei den sozial desintegrierten Gruppen als Autorität anerkannt und ihren Aufforderungen wird Folge geleistet.“ (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 5).

Die MitarbeiterInnen sollen Ansprechpartner für alle NutzerInnen darstellen und vermittelnd und vernetzend wirken. Zusätzlich führen sie ein permanentes Monitoring der Situation an den betroffenen öffentlichen Orten durch und geben ihre Informationen an den Kooperationspartner und gleichzeitigen politischen Entscheidungsträger SDW weiter. (vgl. H4: 68f)

#### 4.2.5 Fachliche Arbeitsgrundsätze

Da für die Mitarbeit bei „Help U“ keine spezielle Ausbildung gefordert ist, ergeben sich daraus keine bestimmten Werthaltungen oder Arbeitsgrundsätze für die Arbeit. Im Interview wurden als wichtigste Werthaltungen Unparteilichkeit, Wertfreiheit und Wertschätzung genannt (vgl. H4: 406f). Unparteilichkeit bedeutet das Einnehmen einer neutralen Position gegenüber jeder/m Kontaktperson im Wirkungsbereich, um die Aufgabe als Ansprechpartner für alle Personengruppen gewährleisten zu können. Wertfreiheit meint das unvoreingenommene Aufnehmen aller Anliegen und das unvoreingenommene Zugehen auf alle Kontaktpersonen, gepaart mit einer grundsätzlichen Wertschätzung für diese Anliegen und Personen.

Mit diesen Grundhaltungen agieren die MitarbeiterInnen im Sinne von Kommunikation, Vernetzung, Mediation, Krisenintervention, Vermittlung, Information und Konfliktmanagement. Grundlagen dieser Methoden erlernen die MitarbeiterInnen in sogenannten „Trainings“, die in der Ausbildungsphase und begleitend zur Arbeit durchgeführt werden (vgl. H4: 311ff).

---

<sup>14</sup> Vgl. ORF ON, 27.07.2005: „Mediationsprojekt ‚Help U“

<sup>15</sup> Vgl. Rathauskorrespondenz vom 16.11.2006: „Brauner: Help U-Initiative am Karlsplatz hat sich bewährt“, online unter: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=020061116014>

### 4.3 Sicherheitspolitische Tendenzen bei „Help U“ – und auch bei „Streetwork“

Grundsätzlich ist zu betonen, dass sich gegenwärtige sicherheitspolitische Tendenzen in der Kriminalisierung und Ausschließung der KlientInnen von Sozialarbeit niederschlagen und spezifische implizite und explizite Ordnungs- und Kontrollaufgaben auch für soziale Institutionen wie „Streetwork“ vorsehen.

Nichtsdestotrotz ist genau zwischen Aufträgen und Tätigkeitsbereichen unterschiedlicher Akteure am Karlsplatz zu differenzieren. Wesentliches Unterscheidungsmerkmal ist die fachliche Ausrichtung. „Streetwork“ ist eine dezidierte und anerkannte sozialarbeiterische Einrichtung, die sich an ausgearbeitete und im deutschsprachigen Raum gängige fachliche Standards anlehnt. „Help U“ versteht sich explizit nicht als sozialarbeiterisches Projekt, hier arbeiten auch keine ausgebildeten SozialarbeiterInnen. Des Weiteren obliegen „Help U“ dezidierte und offensichtliche Kontrollaufgaben. Durch die Möglichkeit der Durchführung von Fahrscheinkontrollen als Handhabe gegen unerlaubten Aufenthalt auf den Bahnsteigen wird der Kontrollaspekt gefestigt und verstärkt.

Als durchaus bemerkenswert ist die gegenwärtige Finanzierungsstruktur zu bezeichnen. Der SDW finanziert zum Großteil die Einrichtung „Streetwork“ des Vereins Wiener Sozialprojekte und gleichzeitig, gemeinsam mit dem Kooperationspartner Wiener Linien, das Projekt „Help U“. Der SDW ermöglicht somit unter seinem Dach – für einen gemeinsamen sozialen Raum, den Karlsplatz – zwei Projekte mit durchaus unterschiedlichen Ausgangs- und Zielrichtungen. Allein schon aufgrund des derzeit gängigen Mainstream sicherheitspolitischer Überlegungen, die nicht zuletzt auch im Konzept von „Help U“ ihren Niederschlag gefunden haben, ist davon auszugehen, dass auch die Einrichtung „Streetwork“ derartigen Einflüssen seitens seines Fördergebers unterliegt.

Mit der Gründung von „Help U“ hat ein weiterer Schritt in Richtung größerer Kriminalisierung bzw. Problemorientierung im Zugang zur Lebenswelt von DrogenkonsumentInnen stattgefunden. Unmittelbar sichtbar wird das allein an der sprachlichen Ausdrucksweise in diversen Dokumenten: Der Karlsplatz ist nicht mehr ein gewissermaßen „neutraler“ öffentlicher Raum, genutzt durch ganz unterschiedliche Gruppen mit diversesten Anliegen, sondern wird vorab als „städtischer Brennpunkt“ verallgemeinert, um daran anzuschließen: „Daraus ergeben sich eine Vielzahl an Problemen.“ (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 2). Diese grundsätzliche Problemzentrierung bekommt noch zusätzliche Bedeutung, wenn man bedenkt, dass die Mehrheit der Kontakte von „Help U“ in der Pilotphase mit so genannten „drogenkranken Personen“ verzeichnet wurde (vgl. IKF 2006: 6).

In den Medien wird eine direkte und unmittelbare Kriminalisierung bzw. Problemzentrierung zumeist vermieden. Hier heißt es möglichst neutral lediglich: „Das Team hat durch seine ständige Präsenz und das Angebot, zu Hilfe gerufen zu werden, die Möglichkeit, beim Entstehen von Konflikten regulierend einzugreifen.“<sup>16</sup> Verwiesen wird hier darauf, dass „Help U“

---

<sup>16</sup> 24 Stunden für Wien Online Nr. 183/2007, online unter: [http://progs.wiennet.at/24online/n183\\_08\\_L.html](http://progs.wiennet.at/24online/n183_08_L.html)

ein umfangreiches Aufgabengebiet hat, explizit werden auch „Hilfsangebote für sozial desintegrierte Personen“ erwähnt<sup>17</sup>. Diese Beschreibung klingt in den meisten Ohren sicherlich um einiges indifferenter als die eigene Zielbeschreibung, die sich – wie vorne erwähnt – folgendermaßen liest: „Die ProjektmitarbeiterInnen sind bei den sozial desintegrierten Gruppen als Autorität anerkannt und ihren Aufforderungen wird Folge geleistet.“ (vgl. Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 5). Angeschlagen wird in diesem, eher für ein Fachpublikum gedachten Text, also ein durchaus direkter und autoritärer Ton.

So verwundert es nicht, dass Problemzentrierung und Kriminalisierung mehr oder weniger subtil auch in den Medien fortgeschrieben wird: So wird in einem Artikel von ORF ON zwar in keiner Weise auf DrogenkonsumentInnen direkt Bezug genommen und nur vage ist von „sozialen Randgruppen“, „Konflikten“ und „Krisen“ die Rede. Wer in der Folge als Problemverursacher definiert, wird den LeserInnen überlassen, nur soweit: Die MediatorInnen werden „auf Wunsch von Fahrgästen, Geschäftsleuten oder aus Eigeninitiative“<sup>18</sup> tätig. Deutlichere Fronten werden in folgendem Zitat deutlich: „Bahnhöfe, Einkaufszentren, U-Bahn-Stationen und deren Umgebung sind in Großstädten immer auch Anziehungspunkt für sozial desintegrierte Menschen. Suchtkranke, auch AlkoholikerInnen, Wohnungslose und psychisch Kranke treffen auf diesen Plätzen auf verunsicherte BürgerInnen.“<sup>19</sup>

Wie in Kapitel 2 aufgearbeitet wurde, kommen gegenwärtige Trends einer Kriminalisierung in der Sicherheitspolitik durch spezifische Verallgemeinerungen zu Stande (vgl. Kap 2 sowie Löw/Streets/Stoetzer 2007: 154f). Auch in der Eigendarstellung von „Help U“ ist von einzelnen Personen, sondern von ganzen Gruppen die Rede, die vorab eben auch als „sozial desintegrierte Gruppen“ bezeichnet werden. Diese Definition trifft laut der Projektbeschreibung von „Help U“ auf folgende Gruppen zu: „Drogenkranke, Alkoholkranke, BettlerInnen, Wohnungslose, Psychisch Kranke, Roma/Sinti, Auffallende Gruppen osteuropäischer Herkunft, ...“. Nicht nur werden in diesem Fall anerkannte ethnische Minderheiten pauschal als „sozial desintegriert“ definiert, auch die drei Punkte nach der Aufzählung einzelner Gruppen können als Einladung verstanden werden, weitere Gruppen pauschal als „sozial desintegriert“ hinzuzufügen.

Nichtsdestotrotz mag der individuelle Anspruch der einzelnen MitarbeiterInnen von „Help U“ durchaus auch unterstützend für die Klientel und im Sinne der so genannten „sozial desintegrierten Personen“ umgesetzt werden. Die Tageszeitung „Der Standard“ bezeichnet die Arbeit von „Help U“ kurz nach Projektstart Ende 2005 sogar als „Sozialarbeit mit Geduld und Schmah“ und kritisiert ihrerseits die Vorgehensweise der Stationsaufsicht am Karlsplatz, die die Bahnsteige von „unliebsamen Personen“ „säubert“ und sich für eine eigene „U-Bahn-Polizei“ ausspricht. (vgl. Der Standard vom 28.12.2005: 9).

Sicherheitspolitische Tendenzen, die in Kriminalisierung und Ausschließung ihren Ausdruck finden, können allein durch die Analyse von schriftlichem Material beim Projekt „Help U“ herausgearbeitet werden, sind allerdings implizit auch bei der Einrichtung „Streetwork“ hand-

---

<sup>17</sup> 24 Stunden für Wien Online Nr. 183/2007, online unter: [http://progs.wiennet.at/24online/n183\\_08\\_L.html](http://progs.wiennet.at/24online/n183_08_L.html)

<sup>18</sup> ORF ON, 27.07.2005: „Mediationsprojekt ‚Help U‘“

<sup>19</sup> Rathauskorrespondenz vom 18.4.2007: „Karlsplatz: Help U wird verdoppelt“, online unter: <http://www.wien.gv.at/vtx/vtx-rk-xlink?SEITE=020070418011>

lungsleitend. Die folgenden Abschnitte, Kapitel 5 und 6 arbeiten die Verwobenheit von fachlichem Arbeiten und sicherheitspolitischen Tendenzen anhand von empirischen Material noch näher heraus.

## 5 Eine Frage des fachlichen Arbeitens

Im Folgenden werden Aspekte des fachlichen Arbeitens bei der Einrichtung „Streetwork“ beleuchtet. Besonderes Augenmerk soll auf jene Fragen gelegt werden, denen im gegenwärtigen sozialarbeiterischen Diskurs besondere Aktualität und Relevanz zugeschrieben werden.

### 5.1 Akteure der Qualitätsentwicklung und -sicherung

Qualitätsentwicklung und Sicherung ist ein wesentliches Anliegen in der Sozialarbeit. Im Berufsbild der SozialarbeiterInnen wird dazu festgehalten, dass Sozialarbeit ihre eigene professionelle Praxis dokumentiert und reflektiert sowie auch an sozialer Planung, Sozialpolitik und Sozialgesetzgebung mitwirkt<sup>20</sup>.

In den sozialarbeiterischen Arbeitsalltag werden Fragen der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung vielfach sehr unterschiedlich integriert. Jeglicher Beschäftigung mit Qualitätsfragen wird zumeist eine Bestimmung des Gegenstandes und der Zielrichtung der sozialarbeiterischen Tätigkeit vorangestellt.

Bezieht man sich auf das Berufsbild der SozialarbeiterInnen, müssten Aspekte von Qualitätsentwicklung und –sicherung grundsätzlich als Tätigkeit aller SozialarbeiterInnen, unterschiedlos ihrer Hierarchie und Funktion, verstanden werden.

Im Falle von „Streetwork“ scheinen die MitarbeiterInnen die Verantwortung für die Gestaltung und Ausführung von Qualitätskontrolle und Qualitätsentwicklung in erster Linie als Leitungsaufgabe zu verstehen. Zusätzlich dazu werden diesbezügliche Maßnahmen aufs engste mit der Person und Persönlichkeit der/des Leiterin/Leiters verknüpft, wie folgendes Zitat deutlich macht:

*„Qualitätskontrolle ist halt schwierig. Wir haben einen Leiter, der hat darauf aufzupassen, dass wir qualitativ arbeiten, sag ich einmal. [...] Das ist für mich sozusagen die Qualitätskontrolle, das es einen Leiter gibt, wo man sagen kann, ok, dem vertraue ich und der sagt zur Not auch im richtigen Moment das Richtige. Das hängt de facto wirklich an der Leitung.“ (S2: 534-540)*

Auch die konkrete inhaltlich-fachliche Definition und Ausgestaltung der Arbeit wird von den MitarbeiterInnen in erster Linie als Leitungsaufgabe verstanden. Dies wird beispielsweise am Umgang mit dem bis dato fehlenden Konzept der Einrichtung „Streetwork“ deutlich. Ein/e Sozialarbeiter/in meint hierzu:

*„wir SozialarbeiterInnen haben es [Konzept, Anmk. d. Verf.] oft verlangt. Das war immer wieder Thema, es ist irgendwie behauptet worden, es gibt eines, wir haben immer gesagt, nein es gibt keines.“ (S2: 133-137)*

Werden allerdings Tätigkeiten der inhaltlich-fachlichen Gestaltung der Arbeit als Leitungsaufgabe definiert, ist zu fragen, inwiefern SozialarbeiterInnen „an der Basis“ sich hier in ihrer

---

<sup>20</sup> Vgl. „Berufsbild der SozialarbeiterInnen“ des Österreichischen Berufsverbandes der SozialarbeiterInnen, online unter [www.wien-sozialarbeit.at](http://www.wien-sozialarbeit.at) [25.05.2007]

eigenen Fachlichkeit unterbewerten und sich bezüglich der konkreten Ausgestaltung ihrer Arbeit mehr oder minder „freiwillig“ in eine relativ machtlose Position begeben. Erkennen SozialarbeiterInnen hier ihre Qualifikation und inhaltlich-fachliche Verantwortung nicht an, kann nicht zuletzt dadurch Prozessen einer Deprofessionalisierung Vorschub geleistet werden.

Eine noble Zurückhaltung ist auch dort zu bemerken, wo es um das Selbstbild der SozialarbeiterInnen im Zusammenhang mit ihren fachlichen Einschätzungen geht. Eine gewisse Unsicherheit und Abwertung der eigenen Position drückt sich beispielsweise in folgendem Beispiel aus:

*„Also, alles was wir sagen wird sicher nicht gehört, das wäre vielleicht auch ein bisschen übertrieben.“ (S1: 464-465)*

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Auseinandersetzung mit Fragen von Qualität und Qualitätssicherung in erster Linie als Leitungsaufgabe wahrgenommen wird. So Einzelne hier Engagement zeigen, wird dies seitens der KollegInnen allerdings durchaus positiv bewertet:

*„Einzelne im Team legen schon, zum Glück, sehr viel Wert darauf. [auf Erarbeitung von inhaltlichen Vorgaben, etc. Anmk. d. Verf.] Das ist auch jetzt, gerade im letzten Jahr wieder mehr geworden, sage ich. [...] Dass zu der Arbeit viel mehr dazugehört, muss man halt auch sehen können.“ (S2: 67-683)*

Deutlich wird hier auch, dass mit der Erarbeitung von inhaltlichen Vorgaben als Teil von Qualitätsentwicklung durchaus ein tieferes Verständnis der professionellen Arbeit einhergeht.

Qualitätssicherung wird von den MitarbeiterInnen dort selbständig gestaltet und umgesetzt, wo horizontale Vernetzungsstrukturen, wie Teamsitzungen, Supervisionen und Fallarbeit in Teams uä., betroffen sind. In diesem Rahmen wird Qualitätssicherung aktiv betrieben und positiv bewertet. So wird in einem Interview ausgeführt:

*„Es ist zum einen Supervision, Einzel- und Teamsupervision, um inhaltlich diese Qualitätssicherung anzubieten, das ist auch Teamarbeit.“ (S1: 289-290)*

An einer anderen Stelle heißt es:

*„das Team ist einmal die Grundvoraussetzung von Qualitätssicherung, Fallbesprechungen, Team, Teamsupervision sehe ich auch als Qualitätskontrolle.“ (S3: 418-422)*

Trotzdem die MitarbeiterInnen die qualitätssichernde Arbeit auf dieser Ebene aktiv betreiben und sie auch als grundlegend für die direkte Arbeit mit den KlientInnen verstehen, stehen sie der Mitarbeit bei der Erarbeitung eines inhaltlichen Konzeptes für die Einrichtung „Streetwork“ als weitere Maßnahme zur Qualitätsentwicklung reserviert gegenüber. Die Gründe hierfür sollen im Folgenden erläutert werden.

## **5.2 Zur Beschreibung der fachlichen Arbeit – Prozessbeschreibungen versus inhaltliche Konzeptarbeit**

Gegenwärtig läuft in der Einrichtung „Streetwork“ ein Prozess zur Erstellung eines Qualitätshandbuchs, der von der Geschäftsführung initiiert wurde und auch von dieser Ebene gelei-

tet wird. Im Qualitätshandbuch sollen die Arbeitsabläufe festgehalten werden und die MitarbeiterInnen wie folgt beteiligt werden:

*„Die Geschäftsführung hat das [Erstellung des Qualitätshandbuchs] initiiert und macht das als Hauptbetreiber. Und beteiligt sind in diesem Sinne auch MitarbeiterInnen, die einzelne Abläufe im praktischen Alltag zu beschreiben.“ (S1: 300 – 304)*

Verlangt wird hierbei eine grundsätzliche Darstellung der aktuellen Arbeitssituation, im Sinne eines Festhaltens des Status Quo. Ein/e Interviewpartner/in schildert dieses Projekt relativ distanziert folgendermaßen:

*„Wobei, es [Erstellung des Qualitätshandbuches, Anmk. d. Verf.] ist prinzipiell von oben gesteuert und nur peripher ein gemeinsames Projekt ist, es ist ein Auftragsprojekt für die Sozialarbeiter, indem sie ihre Arbeitsplätze halt beschreiben, beschreiben, das was ist - das ist aber noch keine Gestaltungsmöglichkeit [...]“ (S1: 779-783)*

Ohne Zweifel mag ein Zusammentragen aller Prozessabläufe den Status Quo besprechbar machen. Offen bleibt allerdings, inwiefern dieses Material für eine fundierte Reflexion der aktuellen Arbeitsabläufe und Arbeitsbedingungen verwendet wird und – gemeinsam mit den MitarbeiterInnen und in ihrem Sinne – auch in Richtung Strukturveränderungen und – verbesserungen gearbeitet wird.

Prozesse zu optimieren, ohne inhaltliche Auseinandersetzung um Zielrichtung und Auftrag, scheint ungenügt. In dem von den InterviewpartnerInnen dargestellten Vorgang der Qualitätssicherung im Rahmen der Erstellung eines Qualitätshandbuches, etc. wird allerdings explizit nicht auf die Beschreibung der theoretischen und methodischen Hintergründe der fachlichen sozialarbeiterischen Arbeit eingegangen. Dies verwundert, da Qualitätssicherung in den meisten Fällen eben mit einer Reflexion der fachlichen Arbeit unmittelbar gekoppelt ist. Im vorliegenden Fall ist dieses Faktum allerdings insofern gewissermaßen konsequent, da kein inhaltliches Konzept für die Einrichtung „Streetwork“ vorhanden ist:

*„Aber es gibt lustigerweise kein Konzept von Streetwork, gibt es nicht. Das wird zwar immer behauptet, dass es das gibt, aber ich mache das einfach schon wirklich ganz lang und [...] im Prinzip wollten wir ein Konzept, das ist aber nirgends festgeschrieben worden. Es gibt zwar viele Jahresberichte dazu, aber Konzept gibt es nicht.“ (S2: 117-122)*

### **5.3 Zur Beschreibung der fachlichen Arbeit: Quantitative versus qualitative Indikatoren**

Die fachliche Arbeit der Einrichtung „Streetwork“ lässt sich unterschiedlich beschreiben und erheben. Zum einen kann durch die quantitative Erhebung der erfolgten Kontakte, der durchgeführten Interventionen und der gesetzten Angebote und Aktivitäten eine grundsätzliche statistische Darstellung der erbrachten Leistungen erfolgen. Auf dieser so gestalteten Messung der Arbeit liegt großes Gewicht:

*„Im Bereich der ganzen statistischen Evaluation: Wir dokumentieren und evaluieren so ziemlich alles.“ (S1: 280-289)*

Nicht zuletzt wird hier nach Meinung eines/r Interviewpartners/in den Wünschen des Fördergebers SDW Rechnung getragen:



*„Ich bin überzeugt davon, dass es nur um das [hohe Kontaktzahlen und Statistiken, Anmk. d. Verf.] geht. Naja, von Geldgeberseite her.“ (S2: 235-242)*

Nach Meinung der MitarbeiterInnen braucht es allerdings ein qualitatives Modell mit einem gewissenmaßen „weiten Winkel“, um die eigentlichen Aspekte, die die Sozialarbeit ausmachen, erfassen zu können:

*„Weil unser Erfolg in unserem Bereich in der Erfolgsmessung ganz woanders liegt, nämlich in kleinen Bereichen, im Mikrokosmos, der aber oft ganz schwer als Erfolg zu verkaufen ist..“ (S1: 348-350)*

Gewünscht wird explizit ein „Gegenmodell“, das statt erfolgten Kontakten, durchgeführten Interventionen und gesetzten Aktivitäten anderes genauer in den Blick nimmt:

*„Da muss man sicherlich ein Stückchen ein Gegenmodell entwerfen, da geht es um Leben und da geht es um menschliche Begegnungen. Leben, Lieben, Leiden, Trauer, Gefühle sind Dinge, die muss man auch anders darstellen und die muss man auch anders beschreiben.“ (S1: 253-357)*

Quantitative Erhebungsinstrumente wie Statistiken haben diesbezüglich einen sehr verengten Blickwinkel, die Erhebung qualitativer Elemente verbreitert ihn, wie ein/e InterviewpartnerIn plastisch darstellt:

*„der Fokus ist halt schon diese Lebenswelt der Klienten zu sehen. Die Lebenswelt ist allesumfassend. Nicht nur der psychische Bereich, auch ganz massiv der physische Bereich, das ist auch die Kohle, das ist auch das Übernachten, das Schlafen.“ (S2: 202-207)*

Nach Meinung der MitarbeiterInnen ist der Blick auf diese qualitativen Elemente notwendig, um den Kern der Sozialarbeit bei der Einrichtung „Streetwork“ erkennen zu können. Will man allerdings diese Elemente im Arbeitsalltag mehr als bisher positiv bewerten und verstärken, braucht es nicht nur einen anderen Fokus in der Statistik, sondern auch einen anderen Fokus im konzeptiven Zugang der Einrichtung insgesamt.

*„Wir haben zwar irrsinnig viel Kontakt und viele Informationsgespräche und Beratungsgespräche aber [...] es braucht so etwas wie Betreuungsarbeit, kontinuierliche Betreuung.“ (S1: 706-711)*

Gleichzeitig wird einem derartig gefassten fachlichen Zugang wenig Chancen auf Umsetzung eingeräumt und ein/e MitarbeiterIn meint:

*„wir würden das Ganze gerne entschleunigen, aber gleichzeitig ist halt der Druck da, wir sollen beschleunigen.“ (S2: 244.246)*

Wiewohl es kein ausformuliertes inhaltlich Konzept der Einrichtung „Streetwork“ gibt, werden jene Aufträge und Zielsetzungen, die im Tätigkeitsbericht angeführt werden, natürlich von den MitarbeiterInnen fachlich interpretiert. So wird von den Fachkräften davon ausgegangen, dass die für die Einrichtung vorgegebenen Zielsetzungen unmittelbar den Aufbau einer Beziehung zu den KlientInnen und ein kontinuierliches Betreuungsverhältnis notwendig machen:

*„Weil wir eben davon ausgehen und das ist halt auch unsere praktische Erfahrung, die im Alltag auch bestätigt wird, dass Klienten nur dann etwas annehmen, wenn sie vorher in irgendeiner Form eine Beziehung haben. Das sie entweder eine Beziehung*

*zu uns haben, dass sie mit einem Problem überhaupt kommen, oder dass auch Beziehung hergestellt wird zu einem anderen Partner. Das wir das auch vorbereiten und das sind dann die praktischen Tätigkeiten.“ (S3: 202-208)*

Trotz der Bedeutung dieser qualitativen Elemente der Arbeit, werden diese Informationen allerdings kaum oder nur ungenügend rückgemeldet. Nach Meinung der MitarbeiterInnen sind diese Aspekte der Tätigkeit nicht gefragt, wiewohl sie womöglich die fachlich geleistete Sozialarbeit eher im zu beschreiben im Stande sind:

*„Mit Zahlen könnte ich auffahren, mit Kontakten und mit allem möglichen, was ja jetzt auch noch nicht so viel aussagt, wegen dem sind die Leute ja noch nicht zufrieden, was soll das schon bedeuten?“ (S1: 367-370)*

Auch an dieser Stelle muss kritisch das Fehlen eines inhaltlichen Konzepts der Einrichtung erwähnt werden. Wollen die MitarbeiterInnen verstärkt qualitative Elemente in die Bewertung der Arbeit miteinbeziehen, müssen sie Bezüge zu einem fachlichen Konzept herstellen können, denn nur so kann Legitimation abseits quantitativer Erfolgskriterien gelingen.

Den MitarbeiterInnen scheint es ohne Verschriftlichung in einem Konzept, Leitbild o.ä. nicht leicht zu fallen, fachliche Bezüge und theoretische Hintergründe darzulegen und ihre Arbeit so zu legitimieren. Auf die Frage der Interviewerin, wie denn die Bedeutung von Niederschwelligkeit genau zu verstehen ist, wird etwas lapidar folgendermaßen geantwortet:

*„Möglichst geringe Hürde, um unsere Leistungen in Anspruch zu nehmen. Eine genaue Definition habe ich davon jetzt nicht.“(S3: 613-614)*

Durch die fehlende Verschriftlichung des Konzepts wird die fachliche Legitimation der Arbeit und ihrer Grundsätze massiv erschwert und zu einem großen Teil verunmöglicht. Wiewohl – nach den Aussagen der MitarbeiterInnen – eher qualitativ orientierte Elemente wie Beziehungsaufbau u.ä. für den eigenen Arbeitserfolg ausschlaggebend sind, muss für die Legitimation der Arbeit auf lediglich quantitatives Material zurückgegriffen werden – anderes gibt es eben nicht.

Im Umgang mit diesem quantitativen Material werden unterschiedliche Ambivalenzen sichtbar. Wie oben angedeutet, widerspricht eine großteils quantitative Darstellung von Kontaktzahlen u.ä. dem fachlichem Empfinden für wesentliche Erfolgsparameter. Allerdings betonen die MitarbeiterInnen selbst, dass die derzeit erhobenen quantitativen Häufigkeiten durchaus eine gute Möglichkeit zur Legitimation darstellen, da sie von der Einrichtung unmittelbar ein sehr positives Bild zeichnen:

*„Also für unsere Rechtfertigung ist ja das [hohe Kontaktzahlen, Anmk. d. Verf.] das Beste, was passieren kann. Also wenn es jetzt rein um das geht, dass wir weiterhin einen Arbeitsplatz haben ist ja das eine super Entwicklung. Also wir werden in Wahrheit dann immer wieder bestätigt, dass man uns braucht.“ (S3: 526-529)*

Den MitarbeiterInnen ist zwar die Bedeutung qualitativer Elemente für die Bewertung ihrer Arbeit bewusst und die fehlende Darstellung dieser in quantitativen Erhebungen wird kritisiert. Allerdings werden jene quantitativen Daten selbst erhoben sowie gut und gerne zur Darstellung der Arbeit verwendet, selbst wenn damit die Bedeutung der qualitativen Bewertung unterminiert wird. Gleichzeitig wird das Fehlen eines Konzeptes angeprangert, jedoch

nicht in Angriff genommen, sondern in die Verantwortung der Geschäftsführung oder der Leitungsebene übertragen. Und da die Arbeit sowieso zur Zufriedenheit der Geldgeber erfolgen kann, ersetzt dies womöglich auch das Bemühen um eine qualitative Legitimierung der Arbeit.

Abgesehen von diesen internen Ambivalenzen und Dynamiken ist festzuhalten, dass die Einrichtung „Streetwork“ natürlich einem beträchtlichen und anscheinend durchaus noch größer werdenden Druck der Geldgeber zur quantitativen Legitimation ihrer Leistungen unterliegt:

*„Also da muss immer mehr an Daten geliefert werden, das betrifft jetzt natürlich alle Drogeneinrichtungen in Wien, oder wahrscheinlich überhaupt alle sozialen Einrichtungen, weil es ist halt generell ein Trend, immer mehr Zahlen zu liefern, was auch immer diese Zahlen aussagen.“ (S3: 108-112)*

Die MitarbeiterInnen sind sich zwar der unzulänglichen Relevanz dieser Daten für die Darstellung ihrer Arbeit im qualitativen und fachlichen Sinne bewusst. Aber die Daten werden dennoch geliefert. Nicht zuletzt mag das der klaren hierarchischen Struktur geschuldet sein, die die Vorgaben zur fachlichen Arbeit und ihrer Dokumentation liefert:

*„Die Politik gibt irgendetwas vor, wobei die sind ja nicht die Experten, aber da gibt es irgendwelche Vorgaben und damit muss man dann arbeiten. Es geht dann wieder runter zur Geschäftsführung und die Geschäftsführung sagt dann, ok, so müsst ihr jetzt tun.“ (S2: 794-797)*

Deutlich wird hier eine ganz klare auch inhaltliche Definition der Arbeit – nicht durch die sozialarbeiterischen FachexpertInnen vor Ort, sondern durch Politik und Management. Auch an einer anderen Stelle wird dieses Faktum – durchaus mit Sympathie für das fachliche Know-How der Leitung – noch einmal betont:

*„Da gibt es eine Hierarchie. Der Geldgeber bestimmt's, mehr oder weniger, kennt sich aber auch nicht aus. Geht hinunter zur Geschäftsführung, bestimmt genauso, kennt sich da im Prinzip auch nicht aus. Geht hinunter zur Leitung, Leitung bestimmt dann, kennt sich auch aus. Wir führen dann aus. Ich meine, das geht aber wirklich von oben nach unten.“ (S2: 758-762)*

Widerstand gegen Vorgaben, die inhaltlich nicht adäquat oder unpraktikabel sind, findet durchaus statt. Reformen dazu werden unmittelbar intern umgesetzt und zwar innerhalb der vorgegeben Rahmenbedingungen. Dies wird am Beispiel des Dienstplanes dargestellt:

*„Es gibt natürlich auch die Veränderungen, die von uns selber kommen. Wir haben unseren Dienstplan selber gemacht, also wie wir arbeiten, das kommt von uns, vom Team aus. Weil wir gesagt haben, ok, mit diesen Vorgaben können wir nicht arbeiten, wir überlegen uns etwas Neues.“ (S2: 798-802)*

Darüber hinaus nehmen die MitarbeiterInnen Einfluss auf den/die LeiterIn, als dessen Aufgabe sie die Weiterleitung der Rückmeldungen aus dem Team verstehen und an den/die sie die Aushandlungen von Vereinbarungen mit der Geschäftsführung übertragen.

*„Oft kommen halt Vorgaben, die so nicht einzuhalten sind. Aber da ist dann halt die Leitung gefragt, das so nach oben weiterzugeben, dass das nicht so geht und funktioniert. [...] Und wir als Team sind halt auch in dem Sinn nicht ganz schwach.“ (S2: 762-767)*

## 5.4 Zu gegenwärtigen Veränderungen in der fachlichen Arbeit und Gefahren einer Deprofessionalisierung

Die fachliche Arbeit von „Streetwork“ unterliegt in den letzten Jahren sichtbaren Veränderungen. In erster Linie müssen diese Veränderungen mit den massiv erweiterten Öffnungszeiten und den auch dadurch hervorgerufenen Erhöhungen der Kontaktzahlen in Verbindung gebracht werden:

*„Was sich noch verändert hat ist, sozusagen von der Gesamtsituation, wir haben jetzt wesentlich höhere Kontaktzahlen, d.h. es kommen mehr Klienten, Klientinnen zu uns herein und dadurch verlagert sich das Aufgabenfeld ein bisschen. Ein bisschen vielleicht weniger Betreuungen als noch früher waren dafür mehr Beratungen. Also, die Tendenz ist halt jetzt kürzere, häufiger kürzere Interventionen, einfach aufgrund der Arbeitsauslastung.“ (S3: 16-21)*

Durch die hohen Kontaktzahlen kann so ein aktiver Kontakt- und Beziehungsaufbau, so wie er als wesentliches qualitatives Erfolgselement verstanden wird (siehe oben) nur mehr zu wenigen KlientInnen erfolgen.

*„Durch kürzere Interventionen ist es jetzt ein bisschen mehr selektives Arbeiten, sag ich einmal. Wir haben früher sicher prozentuell einen höheren Teil der Drogenszene erreicht, im Sinne von, wir hatten mit denen eine Vertrauensbasis oder der Kontakt, so dass wir zumindest den Namen kennen. In Prozent ist es zurückgegangen einfach, durch den großen Andrang.“ (S3: 340-345) „Aber dieser aktive Kontaktaufbau, den wir haben und der halt typisch ist für Streetwork oder unsere Stelle, das wird halt selektiver.“ (S3: 372-373)*

Was in den gängigen Erfolgsstatistiken der Einrichtung wenig zum Ausdruck kommt ist, dass die Kontakte und auch der Spritzentausch aus fachlicher sozialarbeiterischer Sicht nur ein Mittel zu einem weiterführenden Ziel darstellen.

*„Aber das [Spritzentausch, Anmk. d. Verf.] ist natürlich auch die Anbahnung dazu, den Kontakt herzustellen und es ist eben ständig mindestens ein Sozialarbeiter heraußen beim Spritzentausch. Genau aus dem Grund, um eben diese Kontaktmöglichkeit zu haben. Also über den Spritzentausch eigentlich Kontakt zu den Drogenkonsumenten zu bekommen.“ (S3: 555-560)*

Der Kontakt selbst ist somit – überspitzt formuliert – nur Mittel zum Zweck, in dem Sinne, den Aufbau einer Beziehung und in weiterer Folge einer Betreuungsbeziehung zu ermöglichen. Jedoch kann dieses Ziel mit derart hohen Kontaktzahlen und kurzfristigen Interventionen – wie derzeit üblich – nicht mehr erreicht werden, wie das folgende Zitat belegt:

*„vor allem, was die Quantität betrifft, da sehe ich total Grenzen. Also ich denke mir, da sind wir jetzt einfach schon auf einem Level, wo man sagen kann, wie weit kann das noch weitergehen, dass das überhaupt noch Sozialarbeit ist?“ (S3: 813-815)*

Diese Entwicklungen können für die Sozialarbeit problematische Folgen haben. Von Seiten der AuftraggeberInnen liegt das Augenmerk unmissverständlich bei den quantitativen Ergebnissen, welche sie von der Einrichtung auch einfordern. Diese versucht diesen Anforderungen gerecht zu werden, obwohl die MitarbeiterInnen die Gefahr einer qualitativen Ver-

schlechterung der Arbeit aufgrund der hohen Kontaktzahlen erkennen und in weiterer Folge der von ihnen definierte Arbeitsauftrag einer Beziehungs- und Betreuungsarbeit nicht mehr geleistet werden kann. Auch hier muss vor bereits angesprochenen Tendenzen einer Deprofessionalisierung gewarnt werden, die sich aus einem zunehmend eingeschränkten Aufgabenfeld unter geringer Beachtung fachlicher Ansprüche, ergeben könnte.

Die Gefahr einer Deprofessionalisierung von Sozialarbeit Vorschub zu leisten, ergibt sich auch durch die Veränderungen in den Rahmenbedingungen für die Einrichtung „Streetwork“, die sich auf Wunsch der Geldgeber im Jahr 2004 in der Erweiterung der Öffnungszeiten des Stützpunktes konkretisiert haben (vgl. S3: 401f; S2: 807f).

Durch diese strukturelle Veränderung sind die MitarbeiterInnen mehr als bisher in ihren jeweiligen Tätigkeiten an die Anlaufstelle gebunden. Dies hat Auswirkungen auf das Portfolio der durch SozialarbeiterInnen ausgeübten bzw. angebotenen Tätigkeiten. Unmittelbar mit der Erweiterung der Öffnungszeiten ist eine erhöhte Präsenz in der Anlaufstelle und am Karlsplatz verbunden. Das wiederum geht direkt auch mit einer Erhöhung des Kontrollaspekts der Sozialarbeit am Karlsplatz einher, wie folgendes Zitat erläutert:

*„Wir hatten früher mehr freie Zeiteinteilung, d.h. wir konnten mehr Begleitungen machen und irgendwelche anderen Aktivitäten setzen. Wir sind jetzt viel mehr gebunden präsent zu sein, einerseits um die Szene am Karlsplatz herum, andererseits in der Anlaufstelle.“ (S3: 79-82)*

Der/die InterviewpartnerIn ergänzt seine/ihre Einschätzung folgendermaßen:

*„der Trend wird anhalten, weil das sozusagen jetzt auch von der Öffentlichkeit letztendes gewünscht ist, und von der Politik mehr oder weniger gewünscht ist, dass wir halt möglichst präsent sind, wo auch immer.“ (S3: 91-94)*

Durch die Betonung der Präsenz der MitarbeiterInnen und die dadurch hohen Kontaktzahlen wird automatisch eine erhöhte Kontrolle der Szene am Karlsplatz ermöglicht. Die Ausübung sozialer Kontrolle ist Teil des sozialarbeiterischen Selbstverständnisses<sup>21</sup> und wird auch von den MitarbeiterInnen von „Streetwork“ anerkannt: *„Auf der Metaebene sind wir natürlich ein Instrument zur sozialen Kontrolle.“ (S3: 667-668)*. Darüber hinaus wird auch dem Anspruch der Fördergeber Rechnung getragen, die *„Szene irgendwie im Griff [zu] haben.“ (S3: 675-677)*. Nichtsdestotrotz muss die derzeit im gesellschaftlichen Mainstream geforderte und oftmals umgesetzte Ausweitung des einen Pols sozialarbeiterischen Tätigkeiten kritisch hinterfragt werden.

So sind die nunmehr erweiterten Öffnungszeiten des Stützpunktes auch nicht als rein formalorganisatorische Änderung der Strukturen von „Streetwork“ zu verstehen, sondern bringen weit reichende inhaltliche Konsequenzen für fachliches Arbeiten mit sich: Ohne eine adäquate personelle Erhöhung zum Abfangen der Effekte, die sich durch die erweiterten Öffnungszeiten ergeben, bedeutet diese Strukturveränderung für die inhaltlich-fachliche Tätigkeit von „Streetwork“ eine Verlagerung: Während auf der einen Seite Kontrollaspekte in der Arbeit – allein über die gestiegene unmittelbare Präsenz der SozialarbeiterInnen in der Szene – zunehmen, kommt es auf der anderen Seite zu einem Rückgang in Betreuung der

---

<sup>21</sup> Sichtbar wird dies auch im beruflichen Verständnis des „Doppelten Mandates“ der Sozialarbeit als Mandat zwischen „Hilfe und Kontrolle“.

KlientInnen. Die Bindung der Arbeitszeit der MitarbeiterInnen in Kombination mit den hohen Kontaktzahlen erschwert den Aufbau und die Durchführung von Betreuungsbeziehungen; Begleitungen von KlientInnen bei diversen Wegen oder Aktivitäten müssen reduziert werden (vgl. S3: 79-80). Jenes fachliche Verständnis der MitarbeiterInnen, dass sich in dem Satz: *„Sozialarbeit hat für mich schon etwas mit Betreuung zu tun.“* (S2: 39) ausdrückt, wird somit sukzessive untergraben.

Die MitarbeiterInnen von „Streetwork“ sehen die Einrichtung grundsätzlich als finanziell gesichert (vgl. S3: 104f). Wie die Ausführungen in diesem Kapitel allerdings zeigten, verändert sich kontinuierlich das Profil der fachlichen sozialarbeiterischen Arbeit. Kontrollaspekte nehmen zu und Möglichkeiten zur kontinuierlichen Beziehungs- und Betreuungsarbeit nehmen ab. Gerade allerdings im Zusammenhang mit der Erhöhung von Kontrollaspekten im sozialarbeiterischen Tätigkeitsprofil ist zu fragen, inwiefern es nicht schleichend und subtil zu einer Angleichung der Aufgaben und Ziele von „Streetwork“ auf der einen und „Help U“ auf der anderen Seite kommt. Verschiedene Tendenzen, wie eben auch der Fokus auf reine quantitative Erfolgsfaktoren, begünstigen eine Deprofessionalisierung von Sozialarbeit und lassen Unterschiede zwischen professioneller Sozialarbeit und der Arbeit von „Help U“ mit einer starken Betonung auf sicherheitspolitische und kontrollierende Aufgaben immer mehr verschwimmen. Zu fragen ist in der Folge, in welcher Weise der Fördergeber fachlich fundierte Sozialarbeit explizit auch weiterhin zu finanzieren bereit ist (und hierfür auch geeignete Rahmenbedingungen bereit stellt) oder ob es in mittlerer Zukunft nicht doch zu einer subtilen Annäherung der fachlichen und inhaltlichen Profile von „Help U“ und „Streetwork“ kommen wird – dann natürlich im Rahmen des gegenwärtigen Mainstreams einer starken sicherheitspolitischen Verortung der Aufträge.

## 6 Eine Frage der Sicherheit

Wie schon im Kapitel 2 ausgeführt, haben Fragen der Gewährleistung von Sicherheit im öffentlichen Raum eine große Bedeutung für Politik und Öffentlichkeit. Auch im Wiener Drogenkonzept 1999 wird die Aufrechterhaltung objektiver und subjektiver Sicherheit als Aufgabe der Drogeneinrichtungen gesehen (vgl. Wiener Drogenkonzept 1999: 7). Als bedeutender Faktor für die Gewährleistung von Sicherheit im öffentlichen Raum wird die Kontrolle von sozial auffälligem Verhalten bzw. von sozial auffälligen Personen gesehen. Dazu gehören abgesehen von Obdachlosen oder Alkoholkranken auch DrogenkonsumentInnen. „Help U“ hat in seiner Arbeit nicht überraschend überdurchschnittlich viele Kontakte und Interventionen mit DrogenkonsumentInnen. (vgl. IKF, 2006: 6f)

### 6.1 Zur „Sonderstellung“ des Karlsplatzes

Der Karlsplatz nimmt in Fragen von Sicherheitspolitik eine gewisse Sonderstellung ein. Die Szene hier wird geduldet bzw. durch die Räumung anderer Treffpunkte an den Karlsplatz verdrängt, wie ein/e Interviewpartner/in von „Streetwork“ bestätigt.

*„die Szene wird sozusagen durch polizeilichen Druck immer mehr am Karlsplatz zusammengezogen, kann man sagen.“ (S3: 595-597).*

Diese Sichtweise ergänzt ein/e Interviewpartner/in von „Help U“ folgendermaßen:

*„Also ich nehme nicht an, dass sich die Szene dort auflösen wird und das ist auch nicht Ziel, sondern es geht ja sozusagen um die kontrollierbare, kontrollierte Szene vor Ort.“ (H4: 190-192)*

Diese „Sonderstellung“ des Karlsplatzes wird – unabhängig aller sicherheitspolitischer Eingriffe – von einer/m InterviewpartnerIn durchaus positiv bewertet:

*„Wir leben letztenendes doch von diesem bisschen Toleranz für diese Drogenszene am Karlsplatz. (S3: 875-876); „Wir werden ja auch gesehen als Möglichkeit, das irgendwie in den Griff zu bekommen.“ (S3: 530-531)*

Über die weitere Entwicklung dieser „Sonderstellung“ des Karlsplatzes lässt sich nur spekulieren. Nach Meinung von InterviewpartnerInnen wäre eine Räumung des Karlsplatzes prinzipiell möglich, jedoch nicht wahrscheinlich. (vgl. z.B. S3: 63f). Einer/m InterviewpartnerIn zufolge würde es gerade auch die viel angesprochene „Sicherheit“ in Wien nicht fördern, denn

*„Wien wird nicht sicherer, wenn die Drogenszene vertrieben wird, sondern ganz das Gegenteil. Ganz bestimmt macht es Wien unsicherer, wenn die Drogenabhängigen überhaupt keine Platz haben und in ganz Wien irgendwo auf der Flucht sind.“ (S3: 902-903)*

## 6.2 Zur Gestaltung der Arbeitsaufträge unter Einfluss der sicherpolitischen Überlegungen

Sicherheitspolitische Überlegungen beeinflussen – wie nahezu europaweit üblich – auch in Österreich politische EntscheidungsträgerInnen. Die diesbezüglichen Tendenzen im SDW werden beispielsweise an der Entstehung von „Help U“ deutlich, welche sich an Beispielprojekten der Schweiz orientiert. Die Sicherheitspolitik der Schweiz gilt als beispielgebend für strenge Maßnahmen und hartes Durchgreifen, besonders im Umgang mit DrogenkonsumentInnen. (vgl. Uhl/Springer 1997: 7) Insofern kann hier ein Zusammenhang zwischen Einflüssen und Tendenzen europäischer, repressiver Sicherheitspolitik und dem Umgang mit DrogenkonsumentInnen in Wien abgeleitet werden.

Der SDW als Geldgeber sowohl für „Streetwork“ als auch für „Help U“ ist hier in einer sehr machtvollen Position, gerade in dieser Position kann er die Entwicklungen im Umgang mit den DrogenkonsumentInnen sowie dem Karlsplatz als Szenetreffpunkt lenken. Zu fragen ist, wie am Karlsplatz mit zwei Projekten mit unterschiedlichen Aufträgen und Zielsetzungen von den betroffenen Akteuren umgegangen wird. Dass es sich bei „Help U“ und „Streetwork“ um unterschiedliche Projekte handelt, wird von einer/m InterviewpartnerIn bestätigt: *„denn natürlich haben die [Help U, Anmk. d. Verf.] einen anderen Auftrag als wir.“ (I1, 71-73)*

Wie bereits in der Darstellung des Projektes „Help U“ ersichtlich (vgl. Kapitel 4.2.), geht es bei diesem Projekt definitiv um Fragen einer Kontrolle im öffentlichen Raum. Ziele und Aufgaben sind die Steigerung der Sozialverträglichkeit und die Erhöhung der objektiven und subjektiven Sicherheit, Intervention bei sozial unerwünschtem Verhalten und die Reduktion öffentlicher Störungen. (vgl. H4: 19f, Projektbeschreibung „Help U“ 2005: 5f, IKF 2006: 2f, ÖBIG 2006: 11f).

Allerdings sieht sich auch „Streetwork“ mehr als bisher von Seiten des Geldgebers mit der Übernahme von Kontrollaufgaben konfrontiert, denn klar scheint zu sein:

*„Ich glaube, es geht immer mehr in Richtung Kontrolle, in Richtung soziale Kontrolle der Sozialarbeit.“ (S2: 966-967)*

Die Übernahme von Kontrollaufgaben geschieht, wie bereits dargestellt, nicht nur subtil durch Einflussnahme auf die Rahmenbedingungen der Arbeit, sondern auch offensiver über das Antragen direkter Forderungen, wie ein/e InterviewpartnerIn berichtet:

*„Da hätte es schon den Einen oder Anderen gegeben, die da Wünsche in die Richtung [Übernahme von Kontrollfunktion, Anmk. d. Verf.] gehabt haben.“ (S3: 692-693)*

Diesbezüglich wird folgendermaßen ergänzt:

*„Es hat schon immer wieder so Wünsche gegeben, dass wir im Gemeinwesen mehr aktiv sind im Sinne ein bisschen einer Ordnungspolitik.“ (S3: 687-688)*

Parallel zur Übertragung von Kontrollaufgaben und –funktionen auf die Einrichtung „Streetwork“ wird die Ausführung des Kontrollaspektes in der Arbeit von „Help U“ eher verharmlost. Im Interview wird die Tätigkeit als Kontroll- und Exekutivtruppe zurückgewiesen und auf die Unterstützung zur Gestaltung eines „funktionierenden Nebeneinanders“ am Karlsplatz hingewiesen. (vgl. H4: 833f). Andererseits beschreibt der/die InterviewpartnerIn die Ausführung der Kontrollfunktion der MitarbeiterInnen explizit folgendermaßen:



*„wir kontrollieren schon, wir sind da und kommunizieren Regeln, da ist sicherlich ein Kontrollaspekt da, aber ein sehr sanfter.“ (H4: 261-264)*

Kontrolle wird in erster Linie über den Faktor „Präsenz“ ausgeübt. Dies wurde für die Arbeit von „Streetwork“ im Zusammenhang mit den Effekten erweiterter Öffnungszeiten festgehalten, gilt aber im besonderen Ausmaße für die Tätigkeit von „Help U“. Allein die Präsenz der MitarbeiterInnen von „Help U“ übt eine Kontrollfunktion aus, wie ein/e InterviewpartnerIn bestätigt:

*„Allein durch unsere Präsenz. Die Leute fühlen sich einfach kontrolliert. [...]Also sie ändern sozusagen ihr Verhalten gleich, wenn wir dann kommen ist einfach schon eine Verhaltensänderung bemerkbar.“ (H4: 711-715)*

Allerdings: Der massivste Ausdruck der Kontrollfunktion von „Help U“ und gleichzeitig auch der bedeutendste Unterschied zu den Arbeitsgrundsätzen von „Streetwork“ wird in der Projektbeschreibung nicht erwähnt und in den Medien nicht veröffentlicht. Gemeint ist hier die Kompetenz zur und die Durchführung von Fahrscheinkontrollen durch die Teammitglieder von Seiten der Wiener Linien. Vom/von der InterviewpartnerIn wird diese Maßnahme zwar nur als Notlösung bei Interventionen auf den Bahnsteigen bezeichnet, dennoch wird die Bedeutung dieser Exekutivkompetenz im Gespräch unterstrichen.

*„Das ist die Notlösung, [...] dass dann so ein Nachdruck gemacht werden kann, weil wir eben die Möglichkeit haben aufgrund der Wiener Linien-Kompetenz unten [auf den U-Bahngleisen, Anmk. d. Verf.] eben auch in einem gewissen Rahmen zu exekutieren.“ (H4: 277-289) „Und da ist es eben wichtig für die Handhabe auf den U-Bahnsteigen, dass sie [MitarbeiterInnen von Seiten der Wiener Linien, Anmk. d. Verf.] Fahrscheinprüfer sind, weil das sozusagen für uns die einzige Exekutivkompetenz ist, die wir haben.“ (H4: 235-237)*

Ungeachtet dieser Aussagen muss festgehalten werden, dass der Aspekt sozialer Tätigkeit auch die MitarbeiterInnen von „Help U“ immer wird betont und hervorgehoben wird. Der/die InterviewpartnerIn sieht es als Aufgabe, die Toleranzentwicklung gegenüber DrogenkonsumentInnen auf Seiten der anderen NutzerInnen des Karlsplatzes zu fördern. (vgl. H4: 791f).

### **6.3 Möglichkeiten und Grenzen der Abwehr sicherheitspolitischer Aufträge**

Die MitarbeiterInnen von „Streetwork“ verwehren sich grundsätzlich gegen die Ausübung einer Kontrollfunktion, welche sich ihrer Meinung nach mit den Grund- und Zielsetzungen ihrer Arbeit nicht vereinbaren lässt.

*„Da hätte es schon den Einen oder Anderen gegeben, die da Wünsche in die Richtung [Übernahme von Kontrollfunktion, Anmk. d. Verf.] gehabt haben und die haben wir ganz klar abgelehnt, weil es einfach nicht geht. [...] Das würde mit unserer Arbeitshaltung nicht zusammenpassen.“ (S3: 693-696)*

Scheinbar gibt es diesbezüglich jedoch Differenzen zwischen der Einstellung der Teammitglieder und der Leitungsebene sowie der Geschäftsführung.

*„Dagegen [Übernahme von Kontrollfunktion, Anmk. d. Verf.] wehren wir uns strikt. [...] wir sind keine Aufpasser, in keinster Art und Weise. Wird aber sicher anders gesehen von meiner Leitung, von der Geschäftsführung. Das ist halt so unsere Teammeinung: nein, das sollen die anderen machen, das ist nicht unser Job.“ (S2: 907-921)*

Die bereits vorhandene Zunahme kontrollierender und sicherheitspolitischer Aspekte in der Arbeit aufgrund der dargestellten Rahmenbedingungen und Einflüsse wird seitens der MitarbeiterInnen allerdings kaum bewusst oder kritisch wahrgenommen.

Ein möglicher Grund dafür mag in der aktuell sehr hohen Arbeitsbelastung der MitarbeiterInnen liegen, die zusätzlich durch strukturelle Bedingungen ergänzt wird, die die inhaltliche und qualitätssichernde Aufarbeitung der Arbeit erschweren. So hält ein/e MitarbeiterIn fest:

*„Ich sag mal qualitätssichernde Arbeit[...], das ist momentan am schlechtesten gezahlt von allem. Weil wenn wir da (im Stützpunkt, Anmk.) sind kriegen wir Zulagen, wenn wir auf der Straße sind kriegen wir Zulagen. Aber wenn wir im Büro sind und etwas arbeiten gibt es keinerlei Zulagen, d.h. du bist am schlechtesten gezahlt.“ (S2: 660-666).*

Die Reflexion der eigenen Arbeit und ihrer Rahmenbedingungen, genauso wie die gemeinsame Erarbeitung von fachlichen Standards und Konzepten, wird durch derartige Abrechnungsmodalitäten gerade nicht gefördert, sondern auch finanziell gering geschätzt.

Daneben gibt es allerdings durchaus Bereiche, in denen sich „Streetwork“ als Einrichtung und speziell die MitarbeiterInnen – unter Bezug auf ihr fachliches Verständnis von Sozialarbeit – gegen Vorgaben von hierarchischen Ebenen wie Geldgeber oder Geschäftsführung wehren konnten. Darunter fällt unter anderem die Absage des Tragens von Dienstkleidung, was Präsenz und somit Kontrolle am Karlsplatz sicherlich zusätzlich erhöht hätte:

*„Weil es ist eine Zeitlang verlangt worden von der Drogenkoordination, dass wir uns mit JackerIn behübschen, da hat dann jeder so eine Streetwork-Jacke gehabt. Wir wollten das aber nicht, weil wir gesagt haben, ja, wir haben keine Lust jetzt, egal wo wir sind, sofort als Streetworker erkannt werden, jeder Klient, der mit uns spricht, wir sofort als Klient erkannt. Das ist abgeblasen worden.“ (S2: 322-330)*

Ein weiteres Beispiel für den Bezug auf fachliche Standards betrifft die noch immer durchgesetzte Aufrechterhaltung einer Anonymisierung von personenbezogenen Daten in den Statistiken von „Streetwork“.

*„wir anonymisieren die Leute, da wird der Druck massiver werden, dass wir das nicht mehr machen. Dem Druck haben wir aber bis jetzt standgehalten, und den gibt es schon lange, dass wir das so nicht machen soll.“ (S2: 1006-1009)*

Gerade diese erfolgreiche Ablehnung bestimmter sicherheitspolitischer Anliegen seitens der MitarbeiterInnen von „Streetwork“ deutet ein/e InterviewpartnerIn als einen Grund für die Entstehung von „Help U“:

*„Es hat schon immer wieder so Wünsche gegeben, dass wir im Gemeinwesen mehr aktiv sind im Sinne einer Ordnungspolitik. Also da hat es immer wieder so Anläufe gegeben, so kleinere, und es ist natürlich auch eine Folge, dass es jetzt HelpU gibt. Eben weil das mit uns nicht funktioniert.“ (S3: 687-690)*

Ein gewisses Beharren auf fachlicher Eigenständigkeit mag somit gewisse Spielräume auch weiterhin sichern helfen. Wie die Ausführungen gezeigt haben, scheint es allerdings auch für sozialarbeiterische Einrichtungen kaum möglich, sicherheitspolitischen Doktrinen gänzlich zu entrinnen. Gerade allerdings diese pessimistische Prognose sollte als Ansporn dienen, um die Grundsätze fachlichen Arbeitens in der Sozialarbeit mehr als bisher transparent zu machen und an Politik und Öffentlichkeit offensiv zu vermitteln.

## 7 Zusammenfassende Thesen und zukünftige Herausforderungen

### These 1: Normierung und Kontrolle sind wesentliche Handlungsaufträge für soziale Akteure am Karlsplatz

Mit der Gründung von „Help U“ wurden Kontroll- und Normierungstätigkeiten am Karlsplatz verstärkt, dies betrifft beispielsweise die Intervention bei „sozial unerwünschtem“ Verhalten sowie die Reduktion „öffentlicher Störungen“.

Wiewohl diese Aufgaben in erster Linie nicht der Einrichtung „Streetwork“ zugeschrieben werden, ist davon auszugehen, dass sich angesichts gegenwärtiger Rahmenbedingungen auch diese Einrichtung einem verstärkten impliziten Druck zur Erfüllung dieser Zielsetzungen gegenüber sieht.

### These 2: Quantitative Bewertungskriterien verändern den Inhalt sozialarbeiterischer Tätigkeit

Die Einrichtung „Streetwork“ ist seitens der GeldgeberInnen zunehmend aufgefordert, quantitative Indikatoren als Legitimation für ihre Tätigkeit zur Verfügung zu stellen. Fokussiert sich die Sozialarbeit im Falle von „Streetwork“ allerdings zunehmend auf die Erreichung möglichst hoher Kontaktzahlen, verliert sie den inhaltlichen Fokus ihrer Tätigkeit zunehmend aus dem Blick:

Der Auftrag und die Zielsetzungen von „Streetwork“ machen nach Meinung der MitarbeiterInnen den Aufbau einer Beziehung und ein kontinuierliches Betreuungsverhältnis notwendig. Wird jedoch die Bedeutung rein quantitativer Indikatoren erhöht, ergeben sich negative Anreizstrukturen gerade für zeitintensivere Elemente einer Beziehungs- und Betreuungstätigkeit. Derartige Entwicklungen können zwar kurzfristig die Legitimation von Sozialarbeit erhöhen, führen mittelfristig allerdings zu einer Deprofessionalisierung der Sozialarbeit.

### These 3: Angleichung von „Help U“ und „Streetwork“ mit sicherheitspolitischen Vorgaben – oder: Sozialarbeit unter Wahrung ihrer fachlichen Ansprüche

Wiewohl sich „Streetwork“ derzeit gegen die Übernahme sicherheitspolitischer Aufgaben abgrenzen kann, ist allein die Tendenz seitens der AuftraggeberInnen zur Erschwerung von Beratungs- und Betreuungsaspekten in ihrer Tätigkeit als impliziter Schritt zur Angleichung der Angebote von „Help U“ und „Streetwork“ zu interpretieren.

Sozialarbeit ist in diesem Zusammenhang verstärkt damit konfrontiert, ihr fachliches Profil zu schärfen und adäquat auszuweisen. Gerade angesichts gegenwärtiger gesellschaftspolitischer Veränderungen muss die Konzentration auf die Erarbeitung und Darstellung der eigenen fachlichen Grundsätze vorangetrieben werden. Nur so kann auch zukünftig eine Differenzierung von „Help U“ und „Streetwork“ sichergestellt werden.

Gelingen kann dies allerdings nur dann, wenn auch die AuftraggeberInnen an Sozialarbeit mit ihrem differenzierten Angebot für DrogenkonsumentInnen abseits der Erfüllung rein sicherheitspolitischer Zielsetzungen glaubwürdiges Interesse zeigen und entsprechende finanzielle Ressourcen zur Verfügung stellen.

## 8 Literatur- und Quellenverzeichnis

### Literatur

Braun, Norman (2002): Rationalität und Drogenproblematik. München

Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.) (2000): Gouvernamentalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt am Main

Butterwegge, Christoph (2005): Krise und Zukunft des Sozialstaates. Wiesbaden

Dimmel, Nikolaus (2006): Verbetriebswirtschaftlichung, Privatisierung und sozialarbeiterisches (Doppel-)Mandat: ein Bermuda-Dreieck der sozialen Arbeit? Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

Flick, Uwe (2002): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbeck bei Hamburg

Gillich, Stefan (2007): Einführung. In: Gillich, Stefan (Hg.) (2007): Streetwork konkret: Standards und Qualitätsentwicklung. Gelnhausen. 7-20

Gillich, Stefan (Hg.) (2006): Professionelles Handeln auf der Straße. Praxisbuch Streetwork und Mobile Jugendarbeit. Gelnhausen.

Hammer, Elisabeth (2006): Sozialpolitik und Soziale Arbeit im Dienste der Standortsicherung. Aspekte einer grundlegenden Transformation. In: ATTAC (Hg.): Zwischen Kooperation und Konkurrenz. Analysen und Alternativen zum Standortwettbewerb. Wien, 76-95

Hopf, Christel (2004): Qualitative Interviews – ein Überblick. In: Flick, Uwe/Kardoff, Ernst von/Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg, 349-360

Kessl, Fabian/Otto, Hans-Uwe (2002): Entstaatlicht? Die neue Privatisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In: neue praxis 2/2002, 122-139

Löw, Martina/Steets, Silke/Stoetzer, Sergej (2007): Einführung in die Stadt- und Raumsoziologie. Opladen & Bloomfield Hills

Lutz, Ronald (2007): Straßensozialarbeit: Rahmenbedingungen und neue Herausforderungen! Ein Essay. In: Gillich, Stefan (Hg.) (2007): Streetwork konkret: Standards und Qualitätsentwicklung. Gelnhausen. 22-49

Mayring, Philipp (1995): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim

Mayring, Philipp (2004): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, Uwe/Kardoff, Ernst von/Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg, 468-475

Pelizzari, Alessandro (2001): Die Ökonomisierung des Politischen. New Public Management und der neoliberale Angriff auf die öffentlichen Dienste. Konstanz

Pilgram, Arno: Grundsätze einer rationalen Drogenpolitik in: VWS Lesebuch „Perspektiven der Drogenarbeit und Drogenpolitik“ 2000, [www.vws.at](http://www.vws.at)

Putre, Margit (2006): Obdachlosigkeit bei KonsumentInnen illegaler Drogen. St. Pölten, [www.vws.at](http://www.vws.at)

Ranftler, Judith/Strahner, Tamara/Wolfgruber, Gudrun/Diebäcker, Marc (2006): Sozialarbeit mit AsylwerberInnen – Grundversorgung für AsylwerberInnen. Das Asylzentrum der Caritas Wien. Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

Ronneberger, Klaus (2002): Die Sicherheitsgesellschaft. Repression und Exklusion im städtischen Raum. Vortrag am 3.5.2002 in Innsbruck.

Schmidt-Semisch, Henning/Wehrheim, Jan (2005): Der halbierte Erfolg der „akzeptierenden Drogenarbeit“ oder: ein Plädoyer für mehr „humane Drogenpolitik“. In: Akzeptanz. Zeitschrift für akzeptierende Drogenarbeit und humane Drogenpolitik 1/2005: o.S.

Schnurr, Stefan (2004): Managerielle Deprofessionalisierung? In: neue praxis 3/2005, 238-242

Stehr, Johannes (2005): Soziale Ausschließung durch Kriminalisierung: Anforderungen an eine kritische Soziale Arbeit. In: Anhorn, Roland/Bettinger, Frank (Hg.): Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. Wiesbaden, 273-285

Stöver, Heino (2005): Sozialer Ausschluss, Drogenpolitik und Drogenarbeit – Bedingungen und Möglichkeiten akzeptanz- und integrationsorientierter Strategien. In: Anhorn, Roland/Bettinger, Frank (Hg.): Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. Wiesbaden, 289-305

Strahner, Tamara/Wolfgruber, Gudrun/Diebäcker, Marc/Ranftler, Judith (2006): Fachliches Arbeiten in der Vollen Erziehung – eine Fallstudie am Beispiel des Wiener Krisenzentrums Neutorgasse der Magistratsabteilung 11. Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

Tálos, Emmerich (2005): Vom Siegeszug zum Rückzug. Sozialstaat Österreich 1945-2005. Innsbruck/Wien/Bozen

Uhl, Alfred/Springer, Alfred (1997): Die Wiener Drogenszene. Wien

Wolfer, Dieter (2007): Haltung, Qualität und Standards bei Streetwork und Mobiler Jugendarbeit. In: Gillich, Stefan (Hg.) (2007): Streetwork konkret: Standards und Qualitätsentwicklung. Gelnhausen. 50-83

Wolfgruber, Gudrun/Diebäcker, Marc/Ranftler, Judith/Strahner, Tamara (2006): Feministische Sozialarbeit zwischen Institutionalisierung und Autonomie – Die Beratungsstelle des „Vereins Wiener Frauenhäuser“. Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

### Interviews und Quellen

Interview S1 (SozialarbeiterIn in Leitungsfunktion) am 15.3.2007

Interview S2 (SozialarbeiterIn) am 19.3.2007

Interview S3 (SozialarbeiterIn) am 28. 3. 2007

Interview H4 (SoziologIn in Leitungsfunktion) am 24. 4. 2007

IKF: Evaluierung von „Help U“. Bericht für die Sitzung des Wiener Drogenbeirates am 6.12.2006, [www.ikf.ac.at](http://www.ikf.ac.at)

Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen Wien (ÖBIG): Bericht zur Drogensituation in Österreich 2006. [www.oebig.at](http://www.oebig.at)

Projektbeschreibung „Help U“

[http://www.infoset.ch/de/dokumente/2005\\_10\\_help\\_u.pdf](http://www.infoset.ch/de/dokumente/2005_10_help_u.pdf)

SDW (2006): Wiener Drogenbericht 2003-2005

Verein Wiener Sozialprojekte: Bericht 2004

Verein Wiener Sozialprojekte – Streetwork: Tätigkeitsbericht 2005

Wiener Drogenkonzept 1999, [www.drogenarbeit.at](http://www.drogenarbeit.at)