

NUTZER*INNEN- UND SOZIALRAUM- FORSCHUNG IM KONTEXT SOZIALER ARBEIT

Lisa Scholten
Christian Funk

**IZESO – INFORMELLES ENGAGEMENT IM
SOZIALRAUM. WORKING PAPER NR. 1:
Soziale Arbeit in gesellschaftlichen Umbruchzei-
ten. Rahmenbedingungen, Nutzer*innen und zivil-
gesellschaftliches Engagement**

SCHRIFTENREIHE

#9

FSPE

2023

IMPRESSUM

Düsseldorf, 2023

Nutzer*innen- und Sozialraumforschung im Kontext Sozialer Arbeit | Nr. 9 |
2023

„IZESO – Informelles Engagement im Sozialraum. Working Paper Nr. 1: Soziale Arbeit in gesellschaftlichen Umbruchzeiten. Rahmenbedingungen, Nutzer*innen und zivilgesellschaftliches Engagement.“

Autor*innen

Lisa Scholten (<https://orcid.org/0000-0003-1450-9978>)
Christian Funk

Projektleitung

Prof. Dr. Anne van Rießen
Prof. Dr. Ulrich Deinet

Herausgeber*innen

Prof. Dr. Anne van Rießen
Prof. Dr. Ulrich Deinet
Prof. Dr. Christoph Gille

Forschungsstelle für sozialräumliche Praxisforschung und Entwicklung

Hochschule Düsseldorf
Münsterstraße 156
40476 Düsseldorf

ISSN: 2750-5154

DOI: 10.20385/opus4-3528

Diese Ausgabe wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

INHALT

| | |
|---|----|
| ABSTRACT | 5 |
| 1. DAS PROJEKT IZESO | 7 |
| 2. CORONA-BEDINGTE ANPASSUNGEN DES FORSCHUNGSVORHABENS | 10 |
| 3. EMPIRISCHE ERGEBNISSE | 13 |
| 3.1 Situation und Bedarfslage der Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen..... | 13 |
| 3.2 Zivilgesellschaftliches Engagement | 23 |
| 3.3 (Re-)Aktionen sozialer Arbeit | 29 |
| 4. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK | 36 |
| LITERATUR..... | 36 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| ABBILDUNG 1: FORSCHUNGSMETHODEN DES PROJEKTS IZESO..... | 6 |
| ABBILDUNG 2: MODIFIZIERTER ERHEBUNGS- UND ZEITPLAN DES PROJEKTS IZESO..... | 10 |
| ABBILDUNG 3: ARBEITS- UND HANDLUNGSFELDER DER VOM PROJEKT IZESO PER TELEFON BEFRAGTEN INSTITUTIONEN..... | 12 |

ABSTRACT

Das Forschungsprojekt *Informelles zivilgesellschaftliches Engagement im Sozialraum (IZESO)* untersucht (zivilgesellschaftliche) Hilfen und Unterstützungen welche bislang in öffentlichen, politischen und wissenschaftlichen Debatten wenig thematisiert und verhandelt werden und stellt hierbei Personengruppen in den Fokus, die als unterdurchschnittlich engagierte Gruppen wahrgenommen werden. In Abgrenzung zum formellen Engagement, welches über Dritte organisiert wird – beispielsweise von Wohlfahrtsverbänden, Kommunen, Glaubensgemeinschaften, Vereine etc. – soll der Blick geschärft werden für Engagement, welches (a) freiwillig, (b) unentgeltlich, (c) privat, selbstorganisiert und ohne Anbindung an Dritte sowie (d) im Bereich des lokalen und sozialen Nahraums erfolgt. Im Fokus stehen die Chancen und Barrieren der Teilhabe von gemeinwohlstärkenden Aktionen und Aktivitäten insbesondere von Menschen, die strukturell sozial benachteiligt werden.¹ Als forschungsleitende Fragestellungen gelten:

- 1) Welche bestehenden Formen des Engagements im Alltag, das von gängigen Definitionen nicht als zivilgesellschaftliches Engagement erfasst wird, gibt es?
- 2) Welche Gründe kann das (ausbleibende) zivilgesellschaftliche Engagement von Menschen haben, die strukturell sozial benachteiligt werden?
- 3) Welche institutionellen Blockaden und Barrieren gibt es, die den Zugang zu institutionell organisiertem Engagement verhindern?

Letztlich soll analysiert werden, ob und wie Menschen, die sich – basierend auf demokratiestärkenden Absichten – zivilgesellschaftlich engagieren, sowohl gesellschaftliche Anerkennung erlangen als auch an den Möglichkeiten und positiven Aspekten eigener ehrenamtlicher Tätigkeit sowie an der Produktion von Gemeinwohl² teilhaben können. Gleichsam können auch Institutionen profitieren, indem sie mögliche Grenzen und Barrieren in den Blick nehmen und abbauen,

¹ Mit strukturell benachteiligten Personengruppen sind im vorliegenden Text Personengruppen gemeint, die von direkter und indirekter Diskriminierung betroffen sind. Dies ist der Fall, wenn gesellschaftliche Teilgruppen aufgrund der Beschaffenheit und Organisation der Gesamtgesellschaft diskriminiert, ausgeschlossen und marginalisiert werden. Strukturelle Diskriminierung begründet sich in etablierten Gesellschaftsstrukturen, welche u. a. patriarchal, rassistisch, postkolonial und heteronormativ sind und die bestimmten Normen und Regeln folgen, die zu gravierenden Ungleichbehandlungen von Personengruppen führen. Dabei ist strukturelle Diskriminierung nicht immer sichtbar und findet häufig versteckt statt. Betroffene Personengruppen sind beispielsweise Menschen ohne Erwerbsarbeit, Menschen mit einem Migrationshintergrund, Menschen mit niedrigeren Bildungsabschlüssen sowie Menschen in ökonomisch prekären Lebenslagen.

² Als Gemeinwohl werden hier zunächst die Gesamtinteressen einer demokratischen, offenen Gesellschaft verstanden, welche nicht nur auf Interessen einzelner – machthabender, meinungsstarker – Personen(gruppen) basieren, sondern alle Perspektiven einer pluralistischen, toleranten, demokratischen Gesellschaft abbilden. Wünschenswert wäre, dass das Gemeinwohl dabei eine eigene Qualität entwickelt und nicht nur die Gesamtheit individueller Interessen zusammenbringt, sondern auch konkret und unmittelbar (ex ante) dem Wohl der Gemeinschaft dient und nicht erst rückblickend (ex post) als förderlich verstanden wird (vgl. Schubert & Klein 2018). Inwieweit sich die Definition des Begriffes im Forschungsprozess noch ändern wird, ist derzeit unklar. Wichtig wird hierbei vor allem die Perspektive der Menschen vor Ort sein, welche einen relevanten Einfluss auf die Begriffsbestimmung bzw. Begriffsbedeutung haben wird.

um somit allen Menschen auch die Teilnahme am institutionell organisierten Engagement zu ermöglichen.

Aufgrund der Ereignisse des Jahres 2020 wurde das Forschungsvorhaben kurzzeitig angepasst. Das vorliegende Working Paper widmet sich dementsprechend Ergebnissen und Erkenntnissen einer zusätzlich durchgeführten Erhebung des Projektes IZESO im Kontext der ersten Monate der Corona-Pandemie, bei der vor allem der Blick auf die Entwicklungen und Veränderungen von (institutionellem) Engagement in unterschiedlichen Feldern der Sozialen Arbeit von März bis September 2020 gerichtet wurde.

1. DAS PROJEKT IZESO

Zivilgesellschaftliches Engagement gewinnt zunehmend an Bedeutung und findet immer mehr Platz in öffentlichen, politischen und wissenschaftlichen Debatten.³ Erkennbar ist hierbei, dass sich strukturell sozial benachteiligte Personengruppen (vermeintlich) unterdurchschnittlich häufig zivilgesellschaftlich engagieren. Dies liegt scheinbar daran, dass oftmals jenes Engagement betrachtet wird, welches institutionalisiert ist – im Sinne einer Anbindung an öffentliche, staatliche oder kommunale Einrichtungen. Unbeachtet bleibt dagegen Engagement, welches informell ist – also freiwillig, unentgeltlich, privat, selbstorganisiert und ohne Anbindung an Dritte.

Dem folgend untersucht das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Projekt *IZESO – Informelles zivilgesellschaftliches Engagement im Sozialraum* in seiner dreijährigen Laufzeit (Dezember 2019 bis November 2022) insbesondere das bislang nicht sichtbare zivilgesellschaftliche Engagement von Menschen, die strukturell sozial benachteiligt werden. Hierzu wird versucht, bestehende Formen und Praxen von Engagement im Alltag, welche von den gängigen Definitionen nicht als zivilgesellschaftliches Engagement erfasst werden, aufzufinden und sichtbar zu machen. Ebenso soll danach gefragt werden, aus welchen Gründen Menschen, die strukturell sozial benachteiligt werden, sich zivilgesellschaftlich engagieren, aber auch, was gegen ein Engagement dieser Menschen spricht. Im Fokus stehen hierbei (mögliche) institutionelle Blockaden und Barrieren, die einen Zugang dieser Menschen zu Formen institutionell organisierten (klassischen) Engagements verhindern. Die Ziele des Forschungsvorhabens sind also erstens, bestehende Formen informellen Engagements empirisch zu erfassen und mit dem Vorhandenen im Weiteren eine Basis für Konzepte zu schaffen, die sowohl gesellschaftliche Anerkennung, als auch den Zugang zu Unterstützungen für alle Engagierten ermöglichen; zweitens, informelles Engagement bei Bedarf auch auf institutioneller Ebene strukturiert einzubinden und als Chance zu verstehen und somit Barrieren und Begrenzungen institutioneller Nutzung abzubauen und drittens, allen Menschen den Zugang zur Produktion von Gemeinwohl zu ermöglichen, um Möglichkeiten und positive Aspekte des eigenen zivilgesellschaftlichen Engagements erfahrbar zu machen, wie beispielsweise die Teilhabe am Gemeinwesen und gleichsam die Produktion von Gemeinwohl als gesamtgesellschaftliche Aufgabe zu betrachten.

Zur Erreichung der Projektziele wurde ein multimethodisches Forschungsdesign gewählt. Zugrunde liegen hierbei zum einen Forschungsansätze der Sozialraumforschung – materiell-objektive Rahmen- und Lebensbedingungen (vgl. Spatscheck 2009) sowie subjektive Perspektiven auf dem Lebensraum (vgl. Deinet & Krisch 2002; Knopp & van Rießen 2014). Zum anderen wird ein Forschungsansatz „from below“, basierend auf den Perspektiven der (Nicht-)Nutzer*innen (vgl. van Rießen 2016; Bareis & Cremer-Schäfer 2013), Theorien sozialer Ausschließung (vgl. Herzog 2015; Bareis 2012) und Alltagshandlungen sozialer Akteur*innen (vgl. Steinert & Pilgram 2003), verfolgt.

Das Forschungsprojekt birgt die Herausforderung, Praxen zu untersuchen, die nicht an eine In-

³ Vgl. hierzu bereits vorliegende wissenschaftliche Auseinandersetzungen und Ergebnisse zu Formen informellen und formellen Engagements, u.a. Alscher et al. 2009; Enquete-Kommission 2002; Fromm & Rosenkranz 2019; Klatt & Walter 2011; Klie, Klie & Marzluff 2018; Simonson et al. 2017.

stitution angebunden sind. Die Frage nach den Gründen für das Ausbleiben institutionell wahrnehmbaren zivilgesellschaftlichen Engagements verlangt nicht nur eine Nähe der Forscher*innen zu den Handelnden, sondern auch ein offenes und flexibles Design (vgl. Abbildung 1).

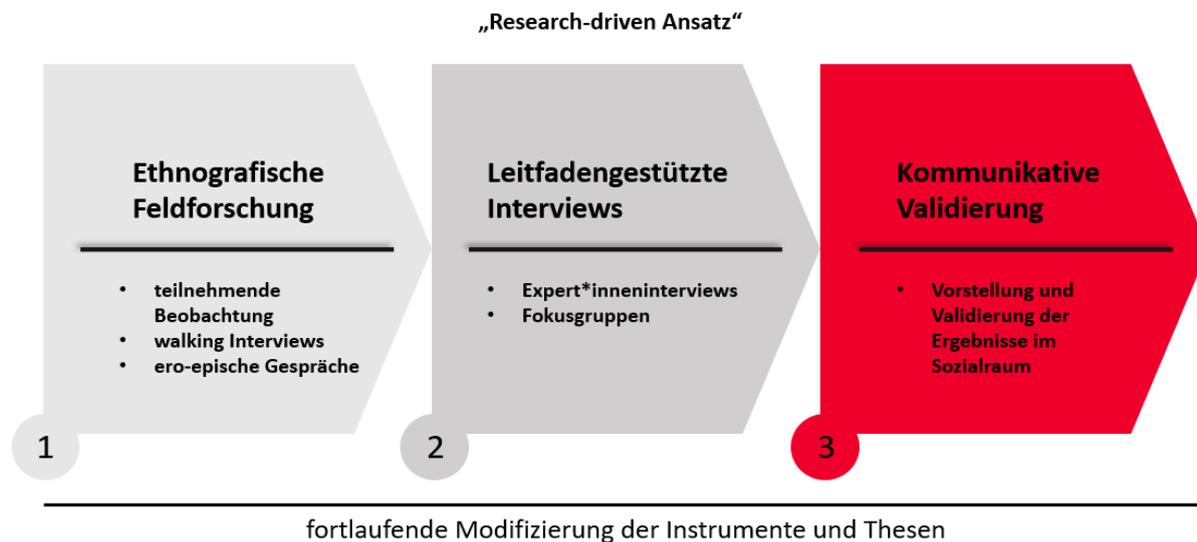


Abbildung 1: Forschungsmethoden des Projekts IZESO.

Nach anfänglichen Dokumentenanalysen (Sozial- und Strukturdatenanalysen) zur Bestimmung und Beschreibung der zu erforschenden Sozialräume wird in Stufe 1 eine ethnografische Feldforschung mittels teilnehmender Beobachtung (u. a. Flick 1996), Walking Interviews (u. a. Stals et. al. 2014) und ero-epischer Gespräche (Girtler 2001) durchgeführt. Daran anknüpfend werden in Stufe 2 leitfadengestützte (Expert*innen-) Interviews (u. a. Flick 1996) mit Menschen aus dem Sozialraum sowie mit Akteur*innen von dort sowie Fokusgruppen-Interviews (u. a. Bohnsack 2010) geführt, bevor abschließend in Stufe 3 die Ergebnisse im Sinne einer kommunikativen Validierung im Sozialraum vorgestellt und diskutiert werden.

Die drei konsekutiven Stufen nutzen jeweils die vorhergehenden zur Modifikation der Instrumente und Thesen. Das bedeutet auch, dass der Umfang und die Bedeutung der gesetzten Begriffe, beispielsweise zivilgesellschaftliches Engagement, sich im Laufe des Projektes als Ausgangspunkt analog zum Gegenstand präzisieren und verändern kann. Als Auswertungsmethoden werden die Daten anhand der Inhaltsanalyse (orientiert an Mayring 2015) sowie in Anlehnung an die Methodologie der Grounded Theory (Strauss & Corbin 1996) ausgewertet. Die Methoden werden dabei auf sozialräumlicher Ebene umgesetzt, da davon auszugehen ist, dass gerade im sozialen Nahraum informelles zivilgesellschaftliches Engagement vorzufinden ist, u. a. in Form nachbarschaftlicher Initiativen oder unterstützender freundschaftlicher und familiärer Strukturen. Auf der Grundlage sozialräumlicher Analysen, anhand von Daten und Informationen der Sozialräumlichen Gliederung der Stadt Düsseldorf (vgl. Stadt Düsseldorf 2017) wurde als erstes Untersuchungsgebiet der Sozialraum „623: Südlich Sankt-Franziskus-Straße“ im Nordosten des Düsseldorfer Stadtbezirks Rath ausgewählt. Der erste Zugang wurde u. a. durch den Austausch mit relevanten Akteur*innen dieses Sozialraums geschaffen, in Einzelgesprächen sowie im Rahmen

eines ersten Projektgruppentreffs. Ein zweiter Sozialraum wird im weiteren Forschungsprozess festgelegt, anknüpfend an die ersten empirischen Analysen.

Zur Qualitätssicherung und zur Erweiterung der Perspektiven werden die Ergebnisse und Erkenntnisse forschungsbegleitend mit Personen aus Wissenschaft und Praxis diskutiert sowie in regelmäßigen Abständen von einer wissenschaftlichen Lenkungsgruppe und zwei Projektgruppen begutachtet. Projektbegleitend werden die Ergebnisse Eingang in relevante Praxisfelder und in die Scientific Community finden sowie einer interessierten Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

2. CORONA-BEDINGTE ANPASSUNGEN DES FORSCHUNGSVORHABENS

Aufgrund der im März 2020 sich in Deutschland ausbreitenden Coronapandemie und die, bis heute nicht in Gänze absehbaren Entwicklungen und Folgen konnte das Forschungsvorhaben nicht wie ursprünglich geplant umgesetzt werden (vgl. Abbildung 2). Bereits zu Beginn der Pandemie veränderten u.a. (politische) Maßnahmen die Gesellschaft und das gesamte Handlungsfeld der Sozialen Arbeit.

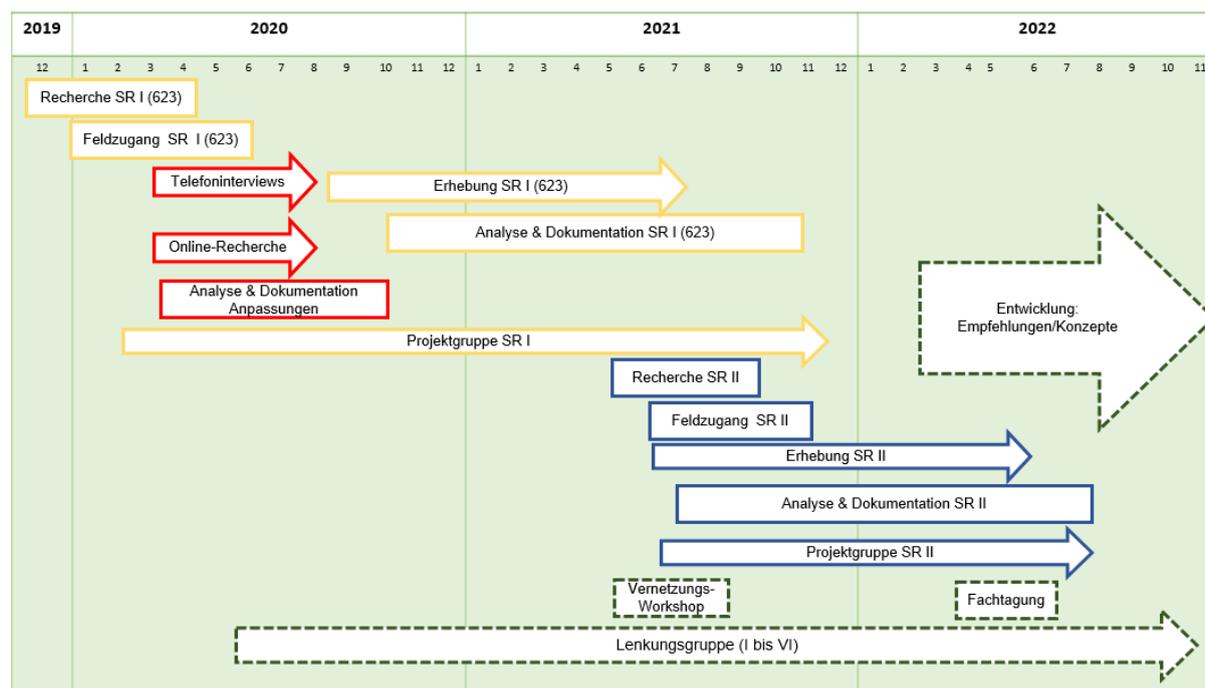


Abbildung 2: Modifizierter Erhebungs- und Zeitplan des Projekts IZESO (in Rot Änderungen im Zuge der Coronapandemie, März 2020)

Ausgehend von der Annahme, dass es in Arbeits- und Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, wie der offenen Kinder- und Jugendarbeit, der Senior*innenarbeit sowie der Arbeit mit Menschen mit Fluchthintergrund bereits ein erhöhtes Aufkommen zivilgesellschaftlich engagierter Personen gibt, und Dynamiken und Entwicklungen verschiedener Engagementformen – sowohl vonseiten der Zivilgesellschaft als auch vonseiten der Institutionen Sozialer Arbeit – in den gegenwärtigen Umbruchzeiten festgehalten werden sollen, wurde das Forschungsdesign kurzfristig angepasst.

Im Zentrum des angepassten Forschungsvorgehens stehen erstens die Bedürfnisse verschiedener Nutzer*innen(-gruppen)⁴ in der neuen Situation, zweitens das Aufkommen und die Entwicklung zivilgesellschaftlichen Engagements (u. a. mögliches neues Engagement sowie aufgrund

4 Als Nutzer*innen werden – in Anlehnung an sozialwissenschaftliche Diskurse der Adressat*innenforschung, der sozialpolitischen (Nicht-)Nutzungsforschung sowie der sozialpädagogischen Nutzer*innen-

von Restriktionen wegbrechende bisherige Engagementformen) und drittens die (veränderten) Arbeitsbedingungen und -strukturen im Feld der Sozialen Arbeit. Insgesamt soll der Frage nachgegangen werden, wie Soziale Arbeit auf die neuen Bedingungen (re-)agiert hat, welche Barrieren und Chancen sich in der Krisenzeit zeigten und was daraus für die Zukunft abgeleitet werden kann.

Hierzu wurden von Mitte März bis Juli 2020 ausgewählte Medien wissenschaftlich beobachtet. Die Konzentration lag dabei auf den Umgang mit der Coronapandemie in der Region Düsseldorf. Von Interesse waren hier vor allem die Tageszeitung Rheinische Post sowie verschiedene Facebook-Gruppen und Internetseiten, welche beispielsweise Engagement organisieren. Bei Einschätzungen zu den Folgen und den Konsequenzen wurden teilweise auch überregionale Meldungen und Äußerungen mit einbezogen, beispielsweise Twittermeldungen.

Parallel dazu wurden, in einem ca. 2- bis 4-wöchentlichen Rhythmus, von Mitte März bis Anfang September 2020 leitfadengestützte Telefoninterviews (vgl. Busse 1999) mit Expert*innen aus verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit im Düsseldorfer Stadtgebiet durchgeführt. Die Leitfäden für die Interviews orientieren sich dabei an folgende Kernfragen:

- 1) Was hat sich durch die Coronapandemie an den Arbeitsbedingungen und -strukturen vor Ort verändert?
- 2) Wie haben sich die Bedarfe der Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen durch die Coronapandemie verändert?
- 3) Wie hat sich die Unterstützung durch die Zivilgesellschaft (u. a. Ehrenamt) durch die Coronapandemie verändert?

Mit dem Interviewsample wurde versucht, möglichst viele Eindrücke aus unterschiedlichen Perspektiven zu erheben.

An der ersten Befragungsrunde nahmen 29 Institutionen aus dem Düsseldorfer Stadtgebiet teil, von denen bei einer zweiten Befragungsrunde 28, bei einer dritten Befragungsrunde 24 und bei der vierten Befragungsrunde 20 Institutionen erneut erreicht und interviewt werden konnten. Eine fünfte Befragungsrunde mit dem Schwerpunkt eines Resümees der zurückliegenden Zeit konnte mit 19 Einrichtungen durchgeführt werden.

Neben unterschiedlichsten Rahmenbedingungen und Arbeitsstrukturen sind auch die Zielgruppen, Aufgaben- und Arbeitsschwerpunkten der jeweiligen Einrichtungen verschieden und zeichnen ein breit aufgestelltes Handlungsfeld Sozialer Arbeit (vgl. Abbildung 3). Daneben unterscheiden sich die Träger*innenschaften der Institutionen. Im Sample sind sowohl kommunale Einrichtungen als auch Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände sowie Vereine. Die interviewten Personen unterschieden sich hinsichtlich ihrer Funktionen und Rollen innerhalb der jeweiligen Institution. So wurden u. a. (stellvertretende) Leitungspersonen, Vereinsvorstände und (pädagogische) Fachkräfte befragt.

forschung (vgl. u. a. van Rießen 2016; Herzog 2015; Bareis & Cremer-Schäfer 2013) Personen verstanden, welche (soziale) Institutionen oder dortige Angebote bzw. soziale Dienstleitungen in Anspruch nehmen. Nutzer*innen sind also Inanspruchnehmende.

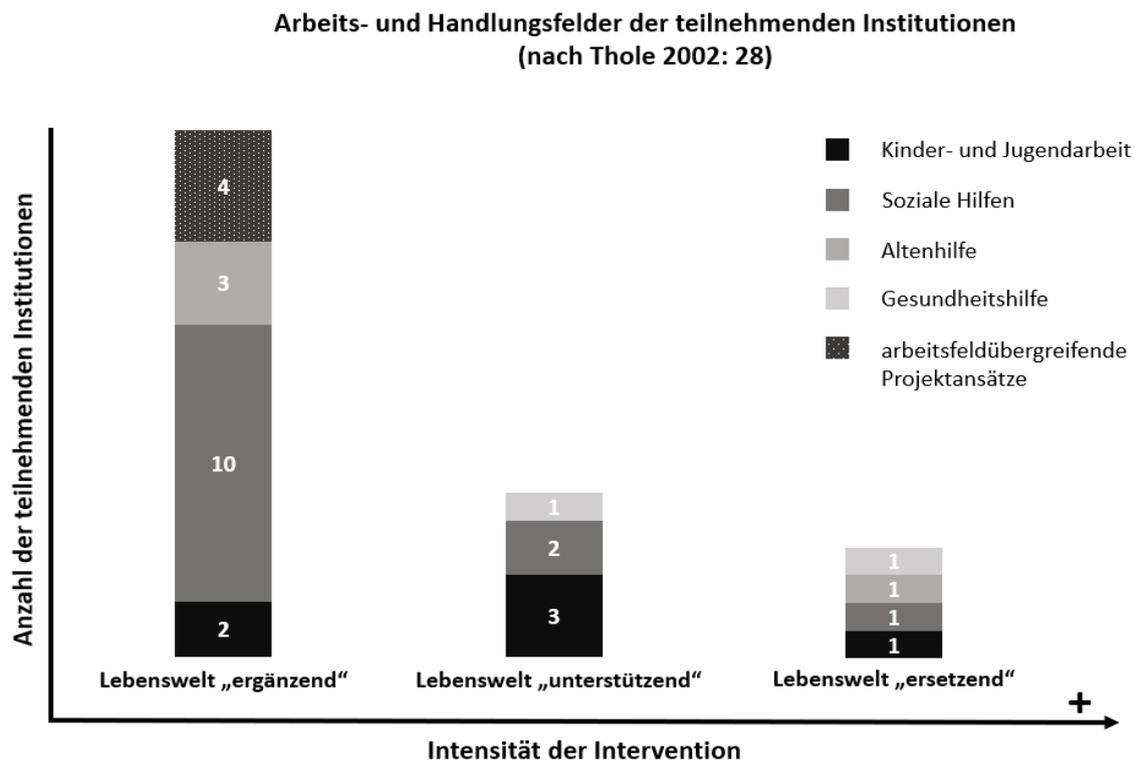


Abbildung 3: Arbeits- und Handlungsfelder der vom Projekt IZESO per Telefon befragten Institutionen (in Anlehnung an Thole 2002: 28)

Die Ergebnisse dieser Projektphase bilden eine relevante Basis für den weiteren Forschungsverlauf. So sollen die gesammelten Eindrücke aus den Wahrnehmungen der Expert*innen in den untersuchten Feldern zu einem späteren Zeitpunkt mit der Perspektive der (möglichen) Inanspruchnehmenden, Nutzer*innen und Nicht-Nutzer*innen der Institutionen verglichen werden.⁵

⁵ Die Perspektive der Menschen vor Ort wurde u. a. in der ersten Feldphase eingeholt, welche von August bis Oktober 2020 durchgeführt werden konnte.

3. EMPIRISCHE ERGEBNISSE

Bereits zu den Anfängen der Coronapandemie in Deutschland waren der Alltag der Sozialen Arbeit und die Abläufe von Sozialarbeiter*innen bzw. in den Institutionen stark betroffen. So auch im Erhebungszeitraum von März bis September 2020. Spätestens seit Mitte März 2020, als auch die Regierung des Landes Nordrhein-Westfalen ein umfangreiches Maßnahmenpaket zum Schutz der Menschen und zur Eindämmung der Pandemie auf den Weg brachte (vgl. Land Nordrhein-Westfalen 2020; Bundesministerium für Gesundheit 2020) und gesellschaftliche Regelungen und Umgangsweisen Einzug in den Alltag der Menschen hielten, Einrichtungen der Sozialen Arbeit gefordert, auf die Coronapandemie und deren Auswirkungen zu reagieren. Der Alltag der Bevölkerung ändert sich grundlegend, u. a. durch die Schließung von Bildungs- und Betreuungseinrichtungen, die Veränderung oder den Verlust von Erwerbsarbeit, die Beschränkungen der Kontakte zu Familie und Freund*innen, den Wegfall von Freizeitangeboten, die Schließung von Einrichtungen der Sozialen Arbeit bzw. die Einschränkung oder Veränderung ihrer Nutzung sowie von niedrigschwelligen, unterstützenden Angeboten (Lebensmittelausgaben etc.). Gerade für jene, die auf Angebote Sozialer Arbeit angewiesen sind und soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen (müssen), gilt es, Angebote der lebensweltergänzenden, -unterstützenden und -ersetzenden Hilfen im veränderten Modus auch weiterhin zu organisieren und aufrechtzuerhalten.

Dabei führen nicht nur die (z. T. verschärften) individuellen Problemlagen und die veränderten Bedürfnisse der (potenziellen) Nutzer*innen zu Herausforderungen. Auch die Einrichtungen und Fachkräfte müssen sich auf die jeweils veränderten Erwerbsarbeitsbedingungen einstellen. Zudem spielt auch der Faktor der Unterstützung aus der Zivilgesellschaft eine entscheidende Rolle, da gerade in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit davon auszugehen ist, dass zivilgesellschaftliches Engagement einen erhöhten Stellenwert hat und die Arbeit und die Aufgaben der professionellen Mitarbeitenden stützt (vgl. u. a. Jepkens & Scholten 2019; Deinet & Scholten 2019). Dabei können verschiedene Entwicklungen aufkommenden zivilgesellschaftlichen Engagements während der Coronapandemie als beinahe konträr verstanden werden. Zum einen brechen ehrenamtliche Ressourcen weg, u. a. aufgrund der Zugehörigkeit vieler Engagierter zur sogenannten altersbedingten Risikogruppe, zum anderen ist ein Anstieg der Hilfe- und Unterstützungsangebote aus der Zivilgesellschaft zu verzeichnen, wie es in Krisenzeiten zu beobachten ist (vgl. Adloff & Mau 2005).

Dem folgend liegt der Fokus der vorliegenden empirischen Ergebnisse erstens auf der (veränderten) Bedarfslage der Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen sozialer Dienstleistungen (Kapitel 3.1), zweitens auf den Eindrücken vom (veränderten) zivilgesellschaftlichen Engagement im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit (Kapitel 3.2) und drittens auf den (veränderten) Rahmenbedingungen und (Re-)aktionen der Sozialen Arbeit und ihrer Akteur*innen (Kapitel 3.3).

3.1 Situation und Bedarfslage der Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen

Wohl wissend, dass es sich bei den Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen der beteiligten Einrichtungen um eine heterogene Gruppe handelt, deren Mitglieder sich in Bezug auf ihre individuellen Ressourcen, Bedarfe sowie persönlichen Bedürfnisse unterscheiden, soll im Folgenden ver-

sucht werden, die Bedarfslagen zu skizzieren, welche sich im Kontext der Coronapandemie herausstellten. Dabei liegt der Schwerpunkt – angelehnt an das Forschungsvorhaben *IZESO* – auf Gruppen, die strukturell sozial benachteiligt werden.

Insgesamt ändern sich seit Beginn der Coronapandemie, nach den Einschätzungen der Befragten, die Lebenssituationen und Bedarfe der meisten Inanspruchnehmenden sozialer Dienstleistungen, wobei relevante Unterschiede zwischen den lebensweltergänzenden sowie lebensweltunterstützenden Handlungsfeldern Sozialer Arbeit einerseits und den lebensweltersetzenden Handlungsfeldern andererseits erkennbar sind.

Lebensweltergänzende und lebensweltunterstützende Handlungsfelder Sozialer Arbeit

Durch die Schließung von Einrichtungen wie Kindertageseinrichtungen, Schulen, Beratungseinrichtungen, Notschlafstellen, Quartiers- und Stadtteilläden, die Einstellung von Angeboten wie Frühstückstreffs, Sprachcafés etc., die Einschränkungen der Freizeitgestaltung durch offene Angebote der Kinder- und Jugendarbeit, Senior*innenarbeit, die Sperrung von Spielplätzen, die Schließung von Museen, das Ausbleiben von Sportangeboten etc. sowie durch die jeweils geltenden Maßnahmen, Regelungen und Empfehlungen wie Kontaktbeschränkungen, die Aufforderung, möglichst zu Hause zu bleiben etc., änderten sich die Lebenslagen der Menschen. Nur wenige Expert*innen gaben an, dass sich die Situation für die Inanspruchnehmenden kaum geändert hat.

*„Also das bedeutet schon für die Personen einen riesigen Einschnitt.“ (Expert*in 21, lebensweltergänzende und arbeitsfeldübergreifende Projektansätze, ambulant)*

Gerade in den einzelnen Einrichtungen und Angeboten, welche auch in der Krisenzeit unter veränderten Bedingungen weiter geöffnet sind, ist insbesondere zu Beginn der Coronapandemie ein „*unaufhaltsamer*“⁶ Anstieg an Nutzer*innen bemerkbar (vgl. Kapitel 3.3). Die Zunahme an (neuen) Nutzer*innen nimmt teilweise mit fortschreitender Zeit leicht ab. Dafür werden Problemlagen „*dringender*“. Expert*innen weisen zudem darauf hin, dass bei Weitem nicht alle Personen, welche die Angebote nutzen wollten bzw. sollten, dies auch organisieren können, da einige Angebote zentral verortet sind und nicht erreicht werden können.

Insgesamt ist zu verzeichnen, dass während der gesamten Befragungszeit ein hoher Informations- und Beratungsbedarf zum Thema Coronapandemie besteht. Dabei geht es um Fragen zum Virus, zur Krankheit oder zur Ansteckungsgefahr sowie um Fragen zu gesetzlichen Regelungen.

*„Ich habe ganz viel informiert, ganz viele Gespräche geführt. Zum einen mit Menschen, die viel Angst haben, also irgendwie angesteckt zu werden. Zum anderen mit Menschen, die sagen: ‚Joa, pff, kriege ich das halt, ne? Mit 97 ist das auch egal.‘ [...] Die [Personen], die das nicht so sehen, dass man es ja auch weitertragen kann, auch wenn man selber nichts merkt. Ich glaube, das ist nicht so in den Köpfen manchmal angekommen.“ (Expert*in 5, lebensweltergänzende Hilfen, Altenhilfe,*

⁶ Begriffe im Fließtext, die in doppelten Anführungszeichen stehen und kursiv sind, sind wörtliche Zitate aus den Expert*inneninterviews.

ambulant)

Einerseits ist einer Panik vorzubeugen und andererseits muss für das Thema sensibilisiert werden, um persönlichen sowie allgemeinen Schutz zu gewährleisten. Ebenso wird versucht, die Regeln etc. möglichst allen Personen zugänglich zu machen. Dies ist sowohl zu Beginn der Coronapandemie als auch in ihrem weiteren Verlauf nicht einfach, da „*kontinuierlich*“ neue Verhaltensregeln (Verbote, Genehmigungen etc.) gelten.

Ein Beispiel ist die Frage, ob, wann und welche Kinder und Jugendlichen wieder in Kindertagesstätten bzw. Schulen gehen können. Hier wird die Informationslage teilweise als „*katastrophal*“ beschrieben. Eltern können die intransparenten und vielzähligen Beschlüsse z. T. nicht nachvollziehen.

Zudem fehlt es bis zur vierten Befragungsrunde an niedrigschwelligem und zielgruppengerechtem Informationsmaterial. Zwar sind die Expert*innen bemüht, die Informationen möglichst breit zu streuen, doch ein genanntes Problem bleibt, dass Informationen nicht in alle Sprachen übersetzt werden oder dass Informationswege, beispielsweise über das Internet, nicht ausreichend niedrigschwellig sind. Hinzu kommt, dass sich Informationen – u. a. zu Schließungen oder Öffnungen stadtweiter Unterstützungsangebote – über informelle Wege verbreiten, was aufgrund der Kontaktbeschränkungen nur noch in geringerem Maße möglich ist. Die genutzten Verbreitungsmöglichkeiten von Informationen, wie beispielsweise mittels Öffentlichkeitsarbeit über (lokale) Radiosender oder Printmedien sowie soziale Medien erreichen vermutlich nur einen Teil der eigentlich „*bedürftigen*“ Menschen.

Mit fortschreitender Zeit, so geben die Expert*innen an, nehmen auch Fragen zu konkreteren Bedarfen aus allen Feldern der (Sozial-)Beratung zu. Primär geht es um die Beratung zu sozialstaatlichen Leistungen, wie Grundsicherung, ALG II, Kindergeld oder um Fragen zum Asyl- und Aufenthaltsrecht. Erkennbar wird in den Befragungen, dass sich die finanzielle Situation der Menschen im Laufe der Zeit in der Regel verschlechtert und bei den Menschen ohne Erwerbsarbeit oder in Kurzarbeit ein Anstieg zu verzeichnen ist, der zu einem erhöhten Beratungsbedarf bei diesen Themenbereichen führt. Hierbei spielt nach Einschätzungen der Expert*innen eine Rolle, dass die Erwerbsarbeitslosigkeit generell steigt und dass die Auswirkungen eines Arbeitsplatzverlustes verstärkt und spürbar werden. In einigen Fällen hängt mit der verschlechterten Situation auch die Wohnungssituation zusammen oder der (drohende) Verlust der eigenen Wohnung wird zu einem relevanten Thema.

Insgesamt zeigt sich, dass es trotz der vorhandenen (veränderten) Angebotsstrukturen (u. a. Telefon- oder Onlineberatung) an Möglichkeiten für eine niedrigschwellige Beratung fehlt. Mit fortschreitender Zeit fragen Menschen verstärkt nach Unterstützungsangeboten, welche im persönlichen Face-to-Face-Kontakt stattfinden. Dies hängt auch damit zusammen, dass nicht alle Personen über die benötigten technischen Voraussetzungen verfügen bzw. mit dem entsprechenden Equipment ausgestattet sind (kein Internetzugang, fehlendes Guthaben, keine Endgeräte oder keine Nutzung von Messenger-Diensten etc.). Hinzu kommt, dass sprachliche Barrieren die Kommunikation auf diesen neuen Wegen erschweren bzw. unmöglich machen. Zudem zeigen die empirischen Analysen, dass komplexere oder sensiblere Themen sowie tiefer gehende psychosoziale Betreuungen über ein Telefonat oder einen E-Mail-Kontakt kaum in angemessener Form bearbeitet werden können. Verschärft wird die Lage, so Beobachtungen einiger Expert*innen, dadurch, dass sich Anliegen und Verfahren, welche in der Zuständigkeit von Ämtern liegen, durch

längere Bearbeitungsdauern verzögern, was u. a. mit geringen personellen Ressourcen in den zuständigen Stellen oder dem Aussetzen einer persönlichen Beratung vor Ort zusammenhängen kann. Dies führt letztlich dazu, dass Anträge nicht rechtzeitig bearbeitet werden und Gelder nicht gezahlt werden oder sich Anmietungen von Wohnungen verzögern.

Deutlich wird, dass es aufgrund des Wegfalls persönlicher Kontakte an Begegnungsmöglichkeiten fehlt, insbesondere für Menschen ohne freundschaftliche oder familiäre Netzwerke. Die Befragten verzeichnen, dass mit der Dauer der Krisenzeit soziale Isolation und Vereinsamung zunehmen. Der Wunsch nach Austausch bzw. die Notwendigkeit (u. a. von Gesprächen, aber auch von körperlicher Nähe, Umarmungen oder Händeschütteln) verstärken sich.

*„Die Vereinsamung von Menschen ist gerade ein großes Problem.“ (Expert*in 26, lebensweltergänzende Hilfen, Soziale Hilfen, ambulant)*

Weiter sehen Expert*innen bei einem Teil der Inanspruchnehmenden auch eine Verschlechterung der Gesundheit. So wird berichtet, dass psychosoziale Probleme zunehmen. Genannt werden primär Depressionen und Angststörungen. Zudem wirken einige Inanspruchnehmenden mit der Zeit „orientierungslos“, „verwirrt“ oder „verwahrlost“. „Demenzielle Episoden“ werden sichtbarer, gerade bei älteren Personen oder es wird eine verstärkte Suchtproblematik beobachtet (Alkohol und illegalisierte Drogen). Insgesamt wirkt sich die Coronapandemie mit zunehmender Zeit eher negativ auf den „Gemütszustand“ der Menschen aus. „Unsicherheit“, „Verzweiflung“, „Sorgen“, „Nervosität“ oder „Aggressionen“ nehmen zu – um nur einen Teil der genannten Zuschreibungen zu nennen.

Im Kontext der verschärften Lebenslagen ist daneben ein steigender Versorgungsbedarf zu verzeichnen. Dieser wird problematisch für Menschen, die ohnehin strukturell sozial benachteiligt werden. Von der ersten bis zur vierten Befragungswelle melden die Expert*innen zurück, dass die Menschen Lebensmittel benötigen und der Bedarf an Lebensmittelgutscheinen nicht abnimmt. Mitarbeiter*innen von Lebensmittelausgaben geben an, dass die Nutzer*innenzahlen fortwährend steigen. Zu Beginn der Krise gehörten vor allem Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße zu den Inanspruchnehmenden. Im Laufe der Zeit erweiterte sich der Kreis auf Menschen mit Fluchthintergrund, ältere Menschen, Studierende, Freiberufliche, Selbstständige und kinderreiche Familien sowie auf Menschen in Erwerbslosigkeit oder Kurzarbeit. Zur Versorgung mit Lebensmitteln kommen im Laufe der Zeit Bedarfe an Mund-Nase-Bedeckungen und Hygienemitteln hinzu.

Neben den genannten Bedarfen, welche, laut der Interventenden, ein Großteil der Nutzer*innen hat, werden im Folgenden noch einmal Personengruppen mit besonderen Bedarfslagen dargestellt.

Spezielle Bedarfslagen von Kindern, Jugendlichen und Familien

Familien, Kinder und Jugendliche werden von Expert*innen als eine besonders betroffene Gruppe betrachtet.

Bei (Kleinst-)Kindern wird primär die Betreuungslage thematisiert, die aufgrund der Schließung von Kindertagesstätten zu einem großen Problem wird – insbesondere für Alleinerziehende. Zwar nutzen zu Beginn der Krise noch nicht alle Berechtigten die Notfallbetreuung, doch tun dies mit

fortschreitender Zeit zunehmend mehr Personen. Insgesamt wird von Fachkräften davon ausgegangen und später auch von den Familien bestätigt, dass der Unterstützungsbedarf bei der Beschäftigung von Kindern oder bei (Erziehungs-)Fragen zum Umgang mit Kleinstkindern zugenommen hat. Gerade bei Familien, in denen die Eltern keine oder nur wenig zeitliche Ressourcen haben oder in denen die Beschäftigungsmöglichkeiten etwa aufgrund der beengten Wohnverhältnisse eingeschränkt sind, sei die Situation für die Kinder schwierig. Ebenso wird von den Eltern die Annahme der Expert*innen bestätigt, dass die Kinder gerade im Verlauf der Krise „eine Dauerbeschallung“ durch Fernsehen als Beschäftigungsmöglichkeit ansehen. Die Expert*innen gehen davon aus, dass die Kinder einen starken „Bewegungsdrang“ spüren und ihnen Zeit im Freien sowie der Austausch mit anderen Kindern fehlen, auch, um „die Welt zu erkunden“. Dies wird von den Eltern und von Kindern bestätigt, die wieder in die Einrichtungen kommen und bekunden, wie sehr ihnen das Angebot und der Kontakt mit anderen gefehlt hat. Fehlender Austausch und mangelnde Bewegung im Freien sind bis zur vierten Befragungsrunde ein Thema unter den Befragten, da ein Teil der Eltern aus Angst vor einer Ansteckung mit dem Coronavirus auch weithin nicht rausgeht, etwa auf den Spielplatz.

Ähnlich wird die Situation für Jugendliche eingestuft. Ihnen fehlen „sinnvolle“ Beschäftigungsmöglichkeiten sowie der Kontakt mit ihren Freund*innen. Es wird davon ausgegangen, dass Jugendlichen durch den Wegfall von Schule und Freizeitmöglichkeiten eine Tagesstruktur fehlt. Ebenso wird berichtet, dass Jugendliche vermehrt Sorgen äußern und perspektivlos sind, was ihre schulische und berufliche Zukunft betrifft.

Für Schüler*innen und für Eltern mit schulpflichtigen Kindern und Jugendlichen stellt sich die Situation in den meisten Fällen noch einmal besonders problematisch dar. So wird das Homeschooling von Expert*innen bereits zu Beginn der Krise als großes Problem angesehen. Gerade in Familien, welche strukturell benachteiligt werden, fehlt es oftmals an benötigtem Equipment (Computer, Internet). In beengten Wohnverhältnissen kann keine geeignete Lernatmosphäre geschaffen werden und aufgrund fehlender Bildungsressourcen können Familien die Schüler*innen beim Lernen nicht unterstützen. Diese unbefriedigende Situation zieht sich über den gesamten Befragungszeitraum hin. Auch bei der vierten Befragung wird die fehlende Ausstattung etc. problematisiert. Bei Wiederaufnahme des Schulbetriebs sehen die Befragten weitere Bedarfe. So war festzustellen, dass der fehlende Kontakt zwischen Lehrer*innen und Schüler*innen negative Auswirkungen auf die (Lern-)Motivation mancher Schüler*innen hatte und, dass Schüler*innen bei der Vorbereitung auf anstehenden Prüfungen (Schul- sowie Ausbildungsabschlüsse) eine intensive Betreuung benötigen, es jedoch an manchen Stellen noch an ausreichenden Unterstützungsstrukturen fehlt. Hierdurch, so die Einschätzung der Expert*innen, entstehen Bildungslücken und die Bildungsunterschiede werden „dramatisch“ ansteigen.

Für das familiäre (Zusammen-)leben kann nach Meinung der Expert*innen somit u. a. das Homeschooling zu einer hohen Belastung werden. Insgesamt wird davon ausgegangen, dass die Situation in den Familien mit fortschreitender Dauer der Coronapandemie angespannter wird. Eltern sind zunehmend „überlastet“, „überfordert“ und „gestresst“, was auch von Eltern und Jugendlichen gegenüber den Fachkräften bestätigt wird. Zu den Herausforderungen der Beschäftigung und Schulung der Kinder kommen oftmals finanzielle Sorgen und Probleme hinzu, welche u. a. mit (drohender) Erwerbslosigkeit zusammenhängen. Eine nicht zu unterschätzende Rolle spielt laut Expert*innenmeinung auch, dass die Essensversorgung der Kinder und Jugendlichen, welche zuvor in der Regel über Kindertagesstätten oder Schulen abgedeckt wurde und wegbrach,

neue Herausforderungen sichtbar macht und finanzielle Engpässe fördert. Die Kumulation verschiedenster Faktoren, so wird vermutet, führe zu einem Anstieg häuslicher Gewalt gegen Kinder, Jugendliche und Frauen. Aufgehend von den sichtbar werdenden Einblicken der Expert*innen war zunächst kein Anstieg häuslicher Gewalt zu verzeichnen, was sich jedoch im Laufe der Zeit änderte, als vermehrt Vorfälle gemeldet wurden.

Spezielle Bedarfslagen älterer Menschen

Ältere Personen nehmen eine besondere Stellung ein, da sie zu den sogenannten Risikogruppen gehören und eines besonderen Schutzes bedürfen, aber zugleich stark von den Regelungen, Erlassen etc. betroffen sind (beispielsweise verstärkte Beschränkungen der Kontakte zu Kindern und Enkelkindern). Bereits zu Beginn der Coronapandemie werden neue Bedarfe erkennbar. Zunächst geht es um die Besorgung bzw. Versorgung mit alltäglichen Dingen, beispielsweise Lebensmitteln oder Medikamenten. Die Versorgungslage nimmt in der Regel mit fortschreitender Zeit nicht zu, was auch daran liegt, dass es zu ersten Lockerungen und positiven Entwicklungen bezüglich der Ausbreitung des Coronavirus kam und die Menschen „*wieder selber raus und einkaufen gehen wollen*.“ Dennoch werden neue Bedarfe für die Expert*innen verstärkt sichtbar. So müssen die Menschen auch mit warmen Mahlzeiten versorgt werden oder es ist eine mobile Essensversorgung zu organisieren, da Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder mit Angst vor einer Ansteckung nicht immer zu den zentralen Essensausgaben gelangen können. Zudem nimmt der Bedarf an Lebensmittelgutscheinen nicht ab. Zwar sind die „*Einkünfte*“ der älteren Personen in der Regel recht sicher, dennoch spielt auch in Düsseldorf das Thema Altersarmut eine relevante Rolle.

Hinzu kommt, dass hochaltrige Menschen öfters alleinlebend oder gar isoliert oder einsam sind. Dem folgend berichten die Expert*innen, dass diese Menschen einen „*gesteigerten*“ Bedarf an (sozialem) Austausch haben, was sich beispielsweise im hohen Gesprächsbedarf zeigt, der sich zwischen der ersten und der vierten Befragungsrunde entwickelt hat. Neben alltäglichen Gesprächsthemen nimmt mit fortschreitender Zeit der Bedarf an seelsorgerischen Gesprächen zu. Aber auch hier, so schätzen die Befragten ein, scheinen die Telefonate, welche u. a. die Mitarbeitenden führen, auf Dauer nicht auszureichen. Auch der Wunsch nach persönlichem Kontakt wird größer.

Ebenso wie bei den Jugendlichen zeigt sich auch bei der Gruppe der Älteren, dass die Menschen durch das Wegbrechen der Beschäftigungsangebote sowie durch den allgemeinen Krisenmodus an Struktur verlieren. Dies führt dazu, auch in Kombination mit Veränderungen der Pflegestrukturen vor Ort, dass der gesundheitliche Zustand sich verschlechtern kann und u. a. depressive oder demenzielle Phasen zunehmen. Dies ist nach Einschätzung der Fachkräfte jedoch nicht immer (ausschließlich) auf die Coronapandemie zurückzuführen.

Gerade zu späteren Zeitpunkten wird auch hier ersichtlich, dass die Organisation (staatlicher) Unterstützungsleistungen „*liegen geblieben ist*“, und beispielsweise Anträge zur Pflegegradeinstufung mit größeren Verzögerungen gestellt werden.

Zudem merken die Fachkräfte, dass mit fortschreitender Zeit die generellen Sorgen vieler Menschen zunehmen, da sie nicht wissen, wie lange der Ausnahmezustand noch anhält und wie lange sie nicht rausgehen sollen oder ihre Familien nicht sehen sollen.

Spezielle Bedarfslagen von Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße

Bereits zu Beginn der Coronapandemie zeichnet sich ab, dass sich die Bedarfslagen von Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße verschärfen (werden). Expert*innen thematisieren die Herausforderungen für diese Personengruppe. Mit fortschreitender Zeit ist zudem für die Fachkräfte vor Ort bemerkbar, dass die Menschen immer stärker an ihre körperlichen und psychischen „Belastungsgrenzen“ kommen und z. T. „ungehaltener“, „gestresster“ und „ungeduldiger“ werden. „Verzweiflung“ und „Depressionen“ sowie Alkoholkonsum nehmen zu. Hierbei spielen verschiedene Faktoren eine Rolle.

Zunächst stellt die Verpflegung mit Lebensmitteln – und später auch mit Mund-Nase-Bedeckungen, Hygienemitteln etc. – eine Herausforderung dar. Zwar gibt es (Lebensmittel-) Ausgabestellen, diese sind jedoch zentraler organisiert und somit nicht für alle erreichbar. Zudem sind sie stark frequentiert. Auch ist das Problem präsent, warme Mahlzeiten zu erhalten. Den Menschen fehlt ein Ort, an dem sie sich drinnen aufhalten können. Auch spürt ein Teil der Expert*innen Unsicherheiten bei den Inanspruchnehmenden dahingehend, wie lange bestimmte Angebote geöffnet oder geschlossen sind. Der diesbezügliche Informationsbedarf wächst. Sorgen bereitet den Menschen auch, wie im Krankheits- oder Quarantänefall verfahren wird, da die bereitgestellten Kapazitäten der Stadt zu einigen Befragungszeitpunkten am Rande der Kapazitätsgrenzen waren.

Insgesamt fehlt den Menschen mit fortschreitender Zeit vermehrt eine (soziale) Beratung. In manchen Fällen spitzen sich Problemlagen zu. Dazu gehört auch, dass die organisierten alternativen Angebote einer Online- oder Telefonberatung für die Personengruppe aufgrund der häufigen fehlenden Voraussetzungen (mangelndes Guthaben, fehlender Computer bzw. fehlender Zugang zu einem Computer aufgrund der Schließung öffentlicher Einrichtungen wie der Stadtbüchereien) nach Einschätzungen der Expert*innen oftmals nicht angemessen sind.

Auch die finanzielle Situation der Menschen verschlechtert sich in vielen Fällen weiter, da Einnahmequellen wie der Verkauf von Straßenmagazinen oder direkte Spenden auf der Straße mit Beginn der Krisenzeit fast komplett eingebrochen sind, da u. a. kaum noch Menschen im öffentlichen Raum unterwegs sind, etwa in der Innenstadt, im Bahnhof, auf Kirchen- und Museumsplätzen. Somit fehlte den Menschen oftmals das nötige Geld, um sich eigene Lebensmittel oder Drogen (Tabak, Alkohol etc.) kaufen zu können. Auch wenn sich die Einnahmen mit der Zeit wieder verbessert haben, gibt es Personen, die auch zu späteren Zeitpunkten weniger direkte Spenden erhalten, während andere von „großzügigen“ Spenden aus der Zivilgesellschaft berichten. Zur Versorgung mit illegalisierten Drogen gibt es unterschiedliche Rückmeldungen. Auf der einen Seite heißt es, dass die Versorgungslage sich kaum verschlechtert habe, auf der anderen Seite, dass sich Personen mit einer Suchterkrankung nur schwer versorgen könnten.

Spezielle Bedarfslagen von Menschen mit Fluchterfahrung

Auch die Gruppe der Menschen mit Fluchterfahrung ist nach Angaben der meisten Expert*innen besonders von der Krisenzeit betroffen, da sich generelle Probleme im Kontext ihrer Lebenssituation – speziell bei Menschen, die in Gemeinschaftsunterkünften untergebracht sind – noch einmal verschärfen (können).

Sichtbar wird zunächst, dass viele Geflüchtete vorhandene Unterstützungsstrukturen in Anspruch nehmen und neben Lebensmitteln auch Hygienemittel oder Mund-Nase-Bedeckungen benötigt werden. Nach Meinung der Expert*innen hatte diese Gruppe bereits in der Zeit vor der Coronapandemie Bedarf an Lebensmitteln. Vielfach wird dies jedoch erst jetzt sichtbar. Zudem verschärft sich die Lage durch die Schwierigkeiten, in der Krisenzeit eine Arbeitsstelle zu bekommen. Dies führt zu finanziellen Problemen und kann für Geflüchtete zudem weitreichende Konsequenzen für ihren Aufenthaltsstatus haben. Strategische Arbeitssuchen werden unterbrochen, notwendige Qualifikationen (insbesondere Deutschkurse) können nicht fortgeführt werden und das alles vor dem Hintergrund eines generell als unsicher geltenden Arbeitsmarktes.

Auch die Bedarfe von Kindern und Jugendliche mit Fluchterfahrung spielen in allen Befragungsrunden eine relevante Rolle. Zum einen beim Thema Homeschooling, das für diese Gruppe zu einer besonderen Herausforderung wird, da oftmals das Equipment fehlt oder das Wohnumfeld ungenügend ist – vor allem in beengten Unterkünften mit ungeeigneter Lernatmosphäre. Erschwert wird das Lernen zudem durch zunächst (teilweise) fehlenden Sprachkenntnisse der Schüler*innen oder ihrer Familien. Angebote zur Schul- und Lernunterstützung fallen aufgrund der Kontaktbeschränkungen weg. Alternativen in Form von Online- oder Telefonhilfen werden zwar angeboten, aber auch hier wirken sich Ausstattung und sprachliche Ressourcen negativ aus. Ein dringender Bedarf an niedrigschwelliger Unterstützung ist sichtbar.

Auch jenseits ihrer Rolle als Schüler*innen haben Kinder und Jugendliche mit Fluchterfahrung sowie deren Familien gestiegene Bedarfe (ebenso wie allen anderen Betroffenen). Die Themen Betreuung und Beschäftigung spielten auch bei ihnen eine relevante Rolle. Mit fortschreitender Zeit zeigt sich, dass es gerade Menschen, die in Gemeinschaftsunterkünften leben, an Räumen und Orten jenseits der Unterbringung fehlt, in denen sie sich aufhalten können. Damit im Zusammenhang steht auch der steigende Bedarf an sozialen Kontakten. Hierbei geht es nicht nur um alltägliche Begegnungen, sondern auch um die Unterstützung bei (schwerwiegenden) Problemlagen. Was bereits zu Beginn der Krise erkennbar war, bestätigt sich mit fortschreitender Zeit in den Gesprächen mit den Expert*innen. So wird berichtet, dass durch den Wegfall niedrigschwelliger Beratungsangebote (hier insbesondere mit Blick auf sprachliche Barrieren) z. T. wichtige Vorgänge wie Anträge bei Behörden (zu Aufenthalt oder Leistungen) oder Krankenkassen nicht oder nur verzögert bearbeitet werden. Zudem steigt der Bedarf bei der Beratung zu juristischen Themen wie dem Arbeits- oder Wohnrecht, da Menschen ihre Arbeit oder ihre Wohnung verlieren oder die Unterstützung durch eine Schuldnerberatung, u. a. wegen einer Insolvenz oder Mietschulden. In vielen Fällen, so zeigt sich, können die alternativen Angebote (Telefon- oder Onlineberatung) aufgrund fehlender Voraussetzungen nicht genutzt werden.

*„Unsere Beratungen sind irgendwie schwierig. Wenn jemand deutsch spricht, find ich, geht das noch ganz gut, aber wenn das Deutsch nicht gut ist, dann nochmal dieses Telefon dazwischen, ist schon so bisschen schwierig.“ (Expert*in 24, lebensweltergänzende Hilfen, Soziale Hilfen, ambulant)*

*„Mir nützt es nichts, wenn ich die deutschen Hotlines poste, wenn da nicht im Hintergrund vielleicht was übersetzt ist. Das muss man einfach nochmal bedenken.“ (Expert*in 24, lebensweltergänzende Hilfen, Soziale Hilfen, ambulant)*

Diese Umstände sowie die Unsicherheit, wie sich die Lage in den kommenden Wochen und Monaten entwickeln wird, wirken sich insgesamt negativ auf einen Großteil der Menschen aus.

Lebensweltersetzende Handlungsfelder Sozialer Arbeit

Im Gegensatz zu den umfangreichen Einblicken in die lebensweltergänzenden und -unterstützenden Handlungsfelder liegen aus den lebensweltersetzenden Feldern weniger Erkenntnisse vor. Dennoch können auch hier Rückschlüsse auf die Bedarfe der Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen gezogen werden.

Die Eindrücke und Berichte der Expert*innen aus diesen Feldern lassen zunächst darauf schließen, dass sich Bedarfslagen der Inanspruchnehmenden zwar verändern, jedoch im geringeren Umfang. So ist die Grundversorgung mit u. a. Nahrung, Wohnung, medizinischer Versorgung in den stationären Einrichtungen weitestgehend sichergestellt.

Ein gesteigener Beratungs- und Informationsbedarf zum Thema Corona ist auch bei den Inanspruchnehmenden vor Ort zu verzeichnen. Jedoch sind hier die Möglichkeiten, auf den Bedarf reagieren zu können, weitaus umfangreicher, da in der Regel Mitarbeitende vor Ort sind. Dennoch gibt es auch hier Ausnahmen. U. a. hatten Personen, welche in Gemeinschaftsunterkünften leben, in den ersten Monaten der Krise keinen oder nur wenig Zugriff auf persönliche Beratungen. Sorgen und Ängste vor einer Ansteckung sind jedoch auch vor Ort verstärkt wahrnehmbar. Das liegt u. a. an den generellen Wohnverhältnissen und der Vulnerabilität vieler Nutzer*innen. Fragen zum Umgang mit Quarantäne und Krankheit sind präsent.

Insgesamt ist der Schutz der Bewohner*innen eine zentrale Aufgabe, welche mit erhöhten Sicherheitsmaßnahmen und somit auch mit verstärkten Einschränkungen verbunden ist. Das bedeutet, dass Menschen in stationären Einrichtungen stark von Kontaktverboten und -beschränkungen betroffen sind, welche sich in der Regel auf externe Personenkreise – also auf alle Menschen außer anderen Bewohner*innen oder Mitarbeitenden – beziehen. Hier zeigt sich, dass das Verbot von Kontakten mit den Familien, mit Partner*innen oder Freund*innen vonseiten der Inanspruchnehmenden zu Beginn der Krise oftmals noch auf Verständnis und Akzeptanz stieß, mit fortschreitender Zeit jedoch immer weniger akzeptiert wird, da auch der Bedarf nach sozialen Kontakten, und – wie Expert*innen berichten – deren Notwendigkeit immer größer werden. Zudem rücken verstärkt Bedarfe von Personen in den Vordergrund, die beispielsweise aufgrund von Krankheiten oder ihres Alters bettlägerig sind und keine alternativen Formen der Kontaktaufnahme zur „Außenwelt“ haben, wie einen Austausch im Garten, am Fenster, online etc. Auf Dauer, so die Berichte der Expert*innen, führen die Isolation und die gesamte Krisenzeit zu psychischen Erkrankungen.

Je nach Zielgruppe der lebensweltersetzenden Handlungsfelder treffen die oben beschriebenen Problemlagen auch auf die Bewohner*innen von Einrichtungen zu. (Zukünftige) finanzielle Probleme treten auf, das Thema Arbeitsplatzverlust wird wichtiger, die Erwerbsarbeitssuche erschwert sich. Kinder, Jugendliche und Familien müssen die Herausforderungen der Beschulung meistern (vgl. hierzu speziell die Schwierigkeiten geflüchteter Menschen in Sammelunterkünften) sowie ihre Freizeitgestaltung und Austauschmöglichkeiten neu ordnen, was mit zunehmender Zeit problematischer wird.

Zusätzlich zu den Bedarfen der jeweiligen Zielgruppen und den Schwierigkeiten, die aus dem rigiden Kontaktbeschränkungen resultieren, zeigen sich weitere problematische Entwicklungen im Bereich der stationären Einrichtungen. So gestalten sich mit zunehmender Dauer der Krise die Ein- und Auszugsverfahren in Einrichtungen problematischer. Auf der einen Seite verzögert

sich der Einzug, u. a. aufgrund der geltenden Regelungen. In einigen Einrichtungen gibt es Besichtigungs- und Aufnahmestoppes. Bei Auszügen erschweren generell die geringe Anzahl an verfügbaren Wohnungen, die merkbare Zunahme „dubioser“ Wohnungsangebote auf dem Markt sowie pandemiebedingte Probleme mit Anträgen und Zahlungen einen Umzug in eine eigene Wohnung.

Resümee und Ausblick

Mit Blick auf den Austausch mit den Expert*innen zeigt sich, dass sich die Lage für die Inanspruchnehmenden und Nutzer*innen der befragten Einrichtungen tendenziell eher verschärft hat, obgleich in unterschiedlicher Intensität und Dauer sowie zu unterschiedlichen Zeitpunkten. Bedarfe nehmen oftmals nicht nur quantitativ, sondern auch qualitativ zu. Neben den pandemiebedingten Bedarfen rücken dabei mit fortschreitender Zeit auch vermehrt generelle Bedarfe der Inanspruchnehmenden in den Fokus und werden thematisiert, wie der angespannte Wohnungsmarkt in Düsseldorf, die schwierige Arbeitssuche für Menschen mit niedrigerer Bildung, die problematische Lebenssituation von Menschen mit dem Lebensmittelpunkt Straße, von Menschen mit Suchterkrankungen oder von Menschen mit Fluchterfahrung sowie die grundsätzlich unzureichende Versorgungslage von Menschen in prekären Lebenslagen. Zudem werden stetige Probleme von stationären Einrichtungen angesprochen, wie fehlende Plätze in manchen Bereichen.

Die Einschätzung der meisten Expert*innen ist so einzuordnen, dass sich diese Lebenslagen auch in den kommenden Monaten nicht verbessern werden. Im Gegenteil ist eher zu erwarten, dass negative Auswirkungen der Krisenzeit erst später sichtbar werden (u. a. finanzielle Schwierigkeiten, Schulden, Bildungsdefizite und -ungleichheiten, familiäre Probleme wie häusliche Gewalt, psychische Probleme, aufenthaltsrechtliche Probleme oder Vereinsamung).

Gleichsam änderte sich auch die Arbeit vor Ort in den Einrichtungen. Negative Auswirkungen waren bzw. sind sichtbar und spürbar. Es wird prognostiziert, dass sie auch zukünftig den Arbeitsalltag und die Aufgaben vor Ort mitbestimmen werden (vgl. auch Kapitel 3.3). Auch für die Mitarbeitenden vor Ort erschwert der fehlende, „unersetzbare“ persönliche Austausch die Arbeit. Kontakte zu Inanspruchnehmenden minimieren sich oder brechen komplett weg. Je weniger (persönlicher) Kontakt besteht, desto geringer wird die Bindung zu den Personen. Die Mitarbeitenden haben dann nur noch geringe Einblicke in die Lebenswelten und Problemlagen der Nutzer*innen

*„Gerade bekommen wir nicht mit, wie es den Menschen geht.“ (Expert*in 18, lebensweltergänzende Hilfen, Soziale Hilfen, ambulant)*

So sehen Befragten ein Problem in der gegenwärtigen, kaum niedrighschwelliger Kommunikation. Sie kritisieren fehlende niedrighschwellige Zugangs- und Kontaktmöglichkeiten. Selbst zu späteren Zeitpunkten, nach der teilweisen Öffnung von Angeboten und Einrichtungen, sind die Probleme weiter erkennbar. Eine angesprochene Sorge der Mitarbeitenden lautet, dass nicht mehr alle Inanspruchnehmenden in die Einrichtungen zurückkehren oder den Weg zu den Angeboten finden. Wenn die Nutzer*innen zurückkommen, liegt es an den Mitarbeitenden vor Ort, deren Bedarfe neu zu erfassen.

Neben der unsicheren Entwicklung bezüglich der Inanspruchnahme der Angebote durch ursprüngliche Nutzer*innen kommt die Gruppe neuer Personen hinzu, welche sich im Verlauf der

Krisenzeit an die Einrichtungen gewendet haben und denen nach Einschätzungen der Expert*innen nicht immer eine angemessene Betreuung angeboten werden konnte. Dadurch konnten Bindungen nicht aufgebaut werden, Probleme nicht immer erfasst und bearbeitet werden. Zudem ist unsicher, inwieweit ein Kontakt über die Krisenzeit hinaus bestehen bleiben kann.

Insgesamt werden im Befragungszeitraum von den Expert*innen zunehmend Bedenken geäußert, wie sich soziale Unterstützungs- und Hilfsstrukturen generell ändern. Zwar wird berichtet, dass davon auszugehen ist, dass die Krise Bedarfe sichtbar gemacht hat und Sensibilität für einzelne benachteiligte Personengruppen geschaffen wurde. Aber mittel- bis langfristig befürchten Expert*innen, dass es zu Kürzungen von Geldern im sozialen Bereich kommen wird und, dass Menschen die strukturell sozial benachteiligt werden oder vom sozialen Ausschluss betroffen sind *„weiter an den Rand gedrückt werden“*.

Neben diesen überwiegend negativen Entwicklungen, welche im Hinblick auf die Bedarfe zu verzeichnen sind, sollen abschließend einige Eindrücke und Wahrnehmungen der Expert*innen vorgestellt werden, welche positive Aspekte der vergangenen Monate beschreiben. Zu erwähnen ist hier etwa, dass die Expert*innen davon ausgehen, dass es nicht wenige Personen gibt, die weniger Stress und Druck verspüren, was sich positiv auf deren Alltag auswirkt. So fällt beispielsweise für manche Familien der Druck weg, von Behörden oder Ämtern besucht zu werden oder anderen gesellschaftlichen Normen entsprechen zu müssen. Für Familien kann die Krise auch positive Auswirkungen haben, etwa, weil sie mehr Ressourcen haben, gemeinsam Zeit miteinander zu verbringen und sich *„neu kennenzulernen“*. Für Kinder und Jugendliche aus Familien mit weniger finanziellen Möglichkeiten fällt vielleicht der – meist von Gleichaltrigen kommende – Druck weg, der aufgrund von Vergleichen oder Konkurrenz entsteht.

Mit Blick auf die Beratungssituationen ist zu ergänzen, dass diese zwar in den meisten Fällen an Qualität und Quantität abgenommen haben, jedoch gibt es Berichte, nach denen sich Beratungssituationen verbessert haben und intensiver geworden sind (beispielsweise hatten Gespräche aufgrund der Vergabe fester Zeiten mehr *„Privatsphäre“*). Ebenso wird berichtet, dass für manche Personen der Zugang zu Angeboten und Beratungen per Telefon niedrigschwelliger war. Generell meldeten sich insgesamt mehr Menschen, die Bedarfe hatten, vielleicht auch, da sie sich weniger *„schämen“*, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Auch die Situation in manchen Einrichtungen war temporär entspannter. So war die Arbeit vor Ort u. a. weniger hektisch.

3.2 Zivilgesellschaftliches Engagement

Im Kontext der Coronapandemie werden für die Expert*innen aus der Sozialen Arbeit nicht nur erschwerte Lebenslagen und steigende Bedarfe sichtbar, sondern auch eine verstärkte Bereitschaft der Zivilgesellschaft, der Wirtschaft und der Kommune, die Arbeit vor Ort sowie die Inanspruchnehmenden sozialer Dienstleistungen zu unterstützen. Flankiert von Aufrufen und Berichten u. a. in der Presse oder aus der Politik kann vielfältiges Engagement mobilisiert werden, welches in den meisten befragten Institutionen auch ankommt.

Vorliegend wird von der Annahme ausgegangen, dass es in den teilnehmenden Handlungsfeldern bereits vor der Coronapandemie ein hohes Engagement gab. Es wird erfragt, welche Dyna-

miken sich in den Einrichtungen rund um das Thema zivilgesellschaftliches Engagement abzeichnen.

Der Fokus der folgenden Darstellung der Ergebnisse liegt auf dem Engagement, welches aus der Zivilgesellschaft kommt. Dabei soll nicht unerwähnt bleiben, dass Fachkräfte von einer breiten Unterstützung durch die Stadt Düsseldorf, durch verschiedenste lokale Unternehmen, Läden, Institutionen, Stiftungen und Vereine berichten, u. a. in Form von Geldspenden, Lebensmittelspenden oder Lebensmittelgutscheinen sowie sonstigen Spenden von Hilfsmitteln (Mund-Nase-Bedeckungen, Desinfektionsmittel, Plexiglasscheiben, Carsharing-Rabatte etc.).

Lebenswelergänzende und lebensweltunterstützende Handlungsfelder Sozialer Arbeit

In den meisten Institutionen der lebenswelergänzenden und -unterstützenden Handlungsfelder zeigt sich, dass das Thema Engagement eine relevante Rolle spielt. Das wird u. a. durch Aussagen unterlegt, dass die Aufgaben ohne Ehrenamtliche nicht zu bewältigen wären. Eine Ausnahme hiervon bilden wenige Institutionen, welche weder vor noch nach Ausbruch der Coronapandemie mit dem Thema in Kontakt kamen und im Folgenden ausgeklammert werden.

Insgesamt zeigt sich, dass zu Beginn der Coronapandemie in den meisten Einrichtungen Angebote der Hilfe und Unterstützung aus der Zivilgesellschaft stark zugenommen haben. Nicht selten wird berichtet, dass zu dieser Zeit im Bereich der zivilgesellschaftlichen Hilfen mehr Unterstützungsangebote als -bedarfe vorlagen.

*„Die Hilfsbereitschaft der Gesellschaft, der Bevölkerung ist enorm.“ (Expert*in 2, lebenswelergänzende Hilfen, Soziale Hilfen, ambulant)*

Neben dem größten Anteil der Unterstützer*innen, Personen, die ohnehin engagiert sind bzw. in der Vergangenheit schon einmal vor Ort engagiert waren, melden sich in den Einrichtungen neue Personen, die helfen wollen. Zu den Personengruppen zählen Studierende und Schüler*innen sowie Personen, die aufgrund individuell veränderter Erwerbsarbeitsbedingungen (u. a. Kurzarbeit, Arbeit von zu Hause, Personen vor Beginn einer Ausbildung, Selbstständige) mehr zeitliche Ressourcen haben und eine „*sinnvolle Beschäftigung*“ suchen. Des Weiteren geben einige Expert*innen an, dass sich mehr Frauen bei Ihnen melden und dass Menschen mit Migrationshintergrund oder Menschen ohne Erwerbsarbeit verstärkt ihre Hilfe anbieten. Im Gegensatz hierzu melden sich bei der offiziellen Koordinierungsstelle für das Ehrenamt Frauen und Männer zu etwa gleichen Teilen. Nach eigenen Einschätzungen melden sich Menschen mit (Flucht- oder) Migrationshintergrund weniger, ebenso wie Menschen ohne Erwerbsarbeit.

Gleichzeitig wird jedoch auch sichtbar, dass ein nicht zu unterschätzender Teil des bereits bestehenden Engagements in vielen Einrichtungen wegbriecht. Dies liegt vor allem daran, dass in den teilnehmenden Einrichtungen oftmals Personen engagiert sind, die aufgrund ihres Alters zur Risikogruppe gehörten. In den meisten Fällen entscheiden die Einrichtungen, dass Angehörige der Risikogruppe sich nicht engagieren sollen, um sich zu schützen. In einige Fällen liegt die Entscheidung, das Engagement ruhen zu lassen, bei den engagierten Personen selbst. Daran ändert sich im Befragungszeitraum nur in geringem Maße etwas, so dass auch weiterhin sowohl die meisten Einrichtungen als auch viele Betroffene von einer Wiederaufnahme des Engagements absehen, solange die Coronapandemie noch andauert.

Mit Blick auf die Inhalte und Aufgaben, welche die Zivilgesellschaft übernimmt, ist eine große Bandbreite zu erkennen. Zunächst stellen scheinbar Einkaufshilfen den größten Posten dar. Insbesondere im Bereich der Alten- und Senior*innenarbeit werden diese angeboten und angenommen. Darüber hinaus unterstützt die Zivilgesellschaft bei der Verteilung von Briefen, Informationen, Lebensmittelgutscheinen oder Lebensmitteln oder sie druckt – u. a. im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit – Lern- und Beschäftigungsmaterial und verteilt dieses. Je nach Kenntnis und Kompetenzen stehen Personen aus der Zivilgesellschaft als Dolmetscher*innen zur Verfügung oder helfen bei der Organisation von Online-Angeboten. Zudem stehen einige als Gesprächspartner*innen zur Verfügung und führen Telefonate mit Menschen, die Gesprächsbedarf haben.

In den Einrichtungen, deren Angebote generell sehr stark auf der Unterstützung durch die Zivilgesellschaft basieren, organisieren und bieten die bisher Engagierten Onlineangebote, beispielsweise Sprachangebote, Bewegungsangebote, Beratungsangebote (etwa zum Arbeits- oder Mietrecht oder zur Gesundheit) oder Schul- und Lernangebote an. Jedoch können nicht alle zivilgesellschaftlichen Angebote fortgeführt werden, die vor der Coronapandemie organisiert wurden. Verantwortlich hierfür sind u. a. landespolitische oder träger*inneninterne Regelungen, die beispielsweise die Schließung von Einrichtungen oder die Einstellung von Angeboten bedeuteten. Trotz Verständnisses für die Schutz- und Präventionsmaßnahmen wird von den Befragten z. T. kritisch festgestellt, dass hierdurch auch wichtige Aufgaben aussetzen, welche die Zivilgesellschaft übernommen hat. Darunter fallen u. a. die Unterstützung bei Anträgen bei Behörden, die sprachliche Unterstützung oder der soziale Austausch. Zudem werden Aufgaben, welche ehrenamtlich organisiert wurden, nun durch die hauptamtlichen Mitarbeitenden abgedeckt. Denen fehlen hierdurch Ressourcen für die Erfüllung ihrer regulären Aufgaben.

Mit fortschreitender Zeit ist erkennbar, dass sich das Aufkommen der Hilfsangebote verändert. Zwar gibt es immer noch Personen – ebenso „altbekannte“ wie „neue“ – die ihre Hilfe anbieten, jedoch in deutlich geringerem Maße. Dabei melden Einrichtungen zurück, dass das Engagement „noch reicht“. Diese Entwicklung bestätigen auch Ehrenamtskooordinationsstellen. Sie geben an, dass seit Ende März 2020 die Zahl der Menschen, die sich zur freiwilligen Unterstützung melden, zurückgeht. Zudem wird berichtet, dass z. T. erste Personen, die zu Beginn der Coronapandemie unterstützt haben, ihr Engagement beenden. Somit gibt es insgesamt immer weniger Personen, die sich engagieren und die ehrenamtlichen Ressourcen werden geringer. Gründe hierfür sehen die Befragten u. a. darin, dass Studierende aufgrund des Studienbeginns keine Zeit mehr haben oder dass berufstätige Personen, deren Arbeitsplatz wieder vom Homeoffice ins Büro wechselt, Flexibilität und Zeit verlieren. Auch wird berichtet, dass Engagierte die Unterstützung einstellen, da sie selber – bedingt durch die Coronapandemie – in erschwerte Lebenslagen geraten oder, dass eigene Grenzen erkannt werden, sodass Hilfe zwar für ein paar Wochen geleistet werden kann, nicht aber über einen längeren Zeitraum. Erkennbar ist, dass gerade bei denjenigen, die sich neu meldeten, die Bindung zur Einrichtung noch nicht so stark ist und sie das Engagement beenden. Des Weiteren wird berichtet, dass Personen, die zu Beginn der Coronapandemie ihre Bereitschaft zu helfen angeboten haben und aufgrund fehlender Einsatzmöglichkeiten zunächst auf eine Art Warteliste kamen, nicht mehr zur Verfügung stehen, da sie wieder regulären Verpflichtungen nachkommen oder ein anderes Engagement aufgenommen haben.

Inhaltlich verändert sich das Engagement u. a. aufgrund der modifizierten rechtlichen Lage, des individuellen Umgangs mit der Coronapandemie sowie der einrichtungsabhängigen Veränderun-

gen (beispielsweise Öffnungen oder Teil-Öffnungen von Einrichtungen). So ändern sich zum einen die Unterstützungsanfragen, so dass ein Teil der Menschen, die Einkaufshilfen in Anspruch genommen haben, wieder selber einkaufen gehen und kaum noch neue Unterstützungsanfrage zum Einkaufen vermittelt werden. Bei den niedrigschwelligen Hilfen kamen neben Einkaufshilfen auch Spenden von Mund-Nase-Bedeckungen hinzu. Ebenso nimmt die Unterstützung für Kinder und Jugendliche zu. Lern- und Hausaufgabenhilfen werden ausgebaut, wobei explizit für diesen Bereich der Wunsch nach mehr Unterstützung geäußert wird. Zum anderen steigt die Komplexität des Unterstützungsbedarfs beispielsweise im Bereich des Arbeits-, Aufenthalts- oder Mietrechts, so dass nur noch Personen mit entsprechenden Kenntnissen helfen können. Es zeigt sich jedoch deutlich, dass diese Art der Unterstützung „*dringend benötigt*“ wird, damit gerade rechtliche Anliegen bearbeitet werden können und zwar auch im persönlichen Gespräch. Auch hier ist bemerkbar, dass die Qualität der Arbeit mit dem Ausbleiben persönlicher Kontakte zum Teil abnimmt. Sichtbar ist jedoch auch, dass einige Engagierte selber neue Ideen entwickeln, wie sie helfen können und dies oftmals eigenständig umsetzen.

In dieser Phase wird auch verstärkt deutlich, was sich bereits zu Beginn der Pandemie abzeichnete. Gerade Personen, die sich neu melden, können nicht für alle Aufgaben eingesetzt werden. Bei Aufgaben mit höheren Anforderungen, etwa juristische Beratungsangeboten fehlen z. T. die Kenntnisse, da eine Einarbeitung nur sehr bedingt stattfinden kann. Bei niedrigschwelligen Aufgaben wie Einkaufshilfen gibt es – wenn auch nur in geringem Maße – Bedenken, unbekannte Personen einzubinden, da noch keine Vertrauensbasis aufgebaut werden konnte. Zumindest in den befragten Einrichtungen bestätigten sich die Bedenken nicht. Es wurde nicht von Betrugsfällen berichtet.

Eine weitere Schwierigkeit, Engagement einzubeziehen, liegt in den veränderten Einsatzmöglichkeiten hinsichtlich der Zeiten. Auch in der Phase, in der Personen wieder vor Ort tätig sein können, gelten stärker verregeltere Bedingungen für die Engagierten. Diese erfordern beispielsweise eine stärkere Verbindlichkeit und Planung, was eine Ausübung des Engagements insgesamt schwieriger macht. Als Beispiel gelten hier festere Teamstrukturen, die auch für ehrenamtliche Mitarbeitenden gelten, um u. a. das Infektionsrisiko zu minimieren.

Abgesehen von Zeitspenden der Menschen wird von einer erhöhten Spendenbereitschaft in Form von Lebensmitteln, Stoffen, Lernmaterialien, Geld oder Kleidung berichtet. Diese wird jedoch mit fortschreitender Zeit „*erwartbar*“ geringer. Hier vermuten die Befragten, dass es auch daran liegen kann, dass die Menschen selber finanzielle Probleme bekommen und deshalb vor allem die Geldspenden „*abebben*“.

Die Organisation des zivilgesellschaftlichen Engagements obliegt in der Regel den Mitarbeitenden vor Ort. Hierzu werden im Laufe der Zeit in vielen Einrichtungen Strukturen auf- und ausgebaut. Expert*innen berichten, dass die Organisation viel Ressourcen in Anspruch nimmt. Zunächst nehmen Hilfeaufrufe an die Zivilgesellschaft viel Zeit in Anspruch, was jedoch in der Regel belohnt wird. Neue Engagierte werden über verschiedene Plattformen wie Internetseiten, Flyer, Briefe, Facebook-Seiten, aber auch über Werbung anderer Institutionen oder über Presseberichte erreicht. Des Weiteren werden Personen z. T. über Träger*inneninterne oder kommunale Ehrenamtskoordinationen vermittelt. Dies funktioniert in den Träger*inneninternen Strukturen in der Regel gut, bei der Kooperation mit anderen Institutionen kann es jedoch zu Problemen kommen, da teilweise Doppelvermittlungen stattfinden oder potenzielle Engagierte „*hin- und herverwiesen*“ werden.

Darüber hinaus bindet die angemessene Vermittlung und Pflege zwischen hilfeschuchenden und hilfearbietenden Personen zeitliche Ressourcen. Dass sich hier eine gute Organisation lohnt, zeigen Beispiele, bei denen sich Engagierte und Inanspruchnehmende nach einem ersten Kontakt über die Einrichtung eigenständig weiter organisieren. Im Gegensatz dazu gibt es aber auch Erfahrungen, bei denen das „*Matching*“ zwischen den Personengruppen vorschnell war. Hier werden beispielsweise Personen zusammengebracht, die sich aufgrund sprachlicher Barrieren nicht miteinander verständigen können oder den Helfer*innen werden z. T. Personen zugeteilt, die aufgrund psychischer Auffälligkeiten professionelle Unterstützung benötigen und die Engagierten überfordern. Zudem verweisen die Expert*innen darauf, dass darauf geachtet werden sollte, dass die Erwartungshaltungen beider Parteien übereinstimmen. So zeigen einige Beispiele, dass vonseiten der Hilfeschuchenden unangemessene Erwartungen gestellt werden, was darin münden kann, dass sich die Engagierten nicht mehr von diesen abgrenzen können, dass Unterstützungsleistungen noch bis in die späten Abendstunden abgerufen werden oder dass einige Hilfeschuchenden aufgrund falscher Erwartungen ungeduldig und undankbar sind, wenn beispielsweise ein Einkauf nicht schnell genug oder korrekt genug ausgeführt wird. Tendenziell gleichen sich die Vorstellungen darüber, was erwartet und was geleistet werden kann, mit der Zeit an.

Eine weitere Aufgabe, welche in der Regel die Mitarbeitenden vor Ort übernehmen, ist der Austausch mit den alten und neuen Engagierten. Hierbei wird eine Bandbreite von Ideen umgesetzt, um in Kontakt mit den Personen zu bleiben, wie E-Mails, Telefonate, Rundbriefe oder Newsletter, welche Informationen über die Einrichtung, Feiertagsgrüße, Danksagungen etc. enthalten. Auch wenn diese Arbeit zeitintensiv ist, erkennen die Expert*innen die Notwendigkeit des Austauschs, da davon ausgegangen wird, dass auch diejenigen, die sich im Zuge der Coronapandemie nicht engagieren können, vereinsamen können. Zudem bekundet ein Großteil der Engagierten Interesse an den Entwicklungen vor Ort oder macht sich Gedanken über die Inanspruchnehmenden. Insgesamt ist über den Befragungszeitraum hinweg zu erkennen, dass die Motivation für ein Engagement sehr hoch ist. Gerade diejenigen, die sich schon länger in den Einrichtungen engagieren, melden zurück, dass ihnen die Aufgaben, die Einrichtungen und die Leute vor Ort fehlen. Das bezieht sich zum einen auf den persönlichen Austausch mit den Inanspruchnehmenden und zum anderen auf den Austausch mit anderen haupt- und ehrenamtlich Tätigen, bei dem oftmals „*aus Gleichgesinnten*“ Freund*innenschaften entstanden sind. Diese „*Lücke*“ wird mit zunehmender Dauer der Coronapandemie in den Interviews häufiger thematisiert. Hierdurch scheint auch die Qualität des Engagements in Teilen zu sinken, da das Gemeinschaftsgefühl verloren geht. In mehreren Einrichtungen wird daher geplant, persönliche Kontakte und Austauschtreffen mit den Engagierten abzuhalten, sobald es wieder möglich ist, um die Teamstrukturen zu stärken und um damit ein „*Dankeschön*“ sowie „*Anerkennung*“ auszudrücken.

Lebensweltersetzende Handlungsfelder Sozialer Arbeit

Aufgrund des seit Beginn der Coronapandemie in den befragten stationären Einrichtungen geltenden Besuchsverbots für externe Personen spielte das Thema zivilgesellschaftliches Engagement vor Ort eine eher untergeordnete Rolle. Zwar ist deutlich erkennbar, dass in den meisten Einrichtungen das sonst durchaus stark vertretene zivilgesellschaftliche Engagement fehlte. Dennoch konnten viele (relevante) Angebote wie Beschäftigungs- und Besuchsangebote (u. a. Patenschaften) nicht mehr fortgeführt werden. Zu Beginn der Pandemie gab es zwar in einer Ein-

richtung noch Ausnahmen und Ehrenamtliche halfen weiter vor Ort, dies wurde aber binnen kürzester Zeit eingestellt. Sicht- und spürbar für die Einrichtungen ist jedoch weiterhin Engagement in Form von Spenden wie Lernhilfen, Lebensmittel, Aktionen, Briefe, selbst gemalte Bilder, selbst gebackene Kuchen sowie später auch Mund-Nase-Bedeckungen. Zudem versuchen bisher engagierte Personen, weiterhin Angebote zu organisieren oder mit Menschen in Kontakt zu bleiben. Insbesondere bei den Unterkünften für Geflüchtete ist Engagement erkennbar, indem Onlineangebote gemacht werden oder Kinder und Jugendliche mit Lern- und Beschäftigungsangeboten versorgt werden. Doch auch dies ist aus Sicht von Befragten nicht hinreichend. Neues Engagement spielt, auch aufgrund der Besuchs- und Kontaktsperren, in den ersten Befragungsphasen keine Rolle.

Auch wenn es derzeit kein aktives Engagement vor Ort zu organisieren gibt, fallen im Bereich Engagement bei befragten Personen Aufgaben an. Relevant sind auch hier die Kontaktaufnahme und der Austausch (Telefon, E-Mails, Briefe etc.) mit den ursprünglich Engagierten. Hierbei wird oftmals zurückgemeldet, dass diese gerne weiter helfen würden.

Ausblick

Die Coronapandemie beeinflusst das zivilgesellschaftliche Engagement sowohl positiv als auch negativ. Insgesamt scheinen die Chancen und Möglichkeiten, die durch die Pandemie entstehen können, zu überwiegen.

Die Expert*innen bewerten positiv, dass der Großteil der bisherige Unterstützer*innen sowie neue potenzielle Personen mobilisiert werden können. Gerade zu Beginn der Coronapandemie sind Zusammenhalt und Miteinander in der Gesellschaft sichtbar.

Vor allem den „*erfreulich*“ (hohen) Anteil junger und jüngerer Engagierter, die sich zu Pandemiezeiten melden, heben die Befragten hervor. Dabei wird zukünftig entscheidend sein, inwieweit dieses neue Potenzial genutzt werden kann. Neben einzelnen Personen, die sich erstmals melden, können auch Kooperationen auf- und ausgebaut werden, beispielsweise mit Vereinen oder Schulen, von denen erwartet wird, dass sie bestehen bleiben. Ebenso ist wünschenswert, dass die Unterstützung durch die Stadt oder durch die zahlreichen Unternehmen, welche sich in einer hohen Spendenbereitschaft zeigen, bestehen bleibt.

Aber auch negative Auswirkungen sind sichtbar und bereiten den Expert*innen „*Sorgen*“. Bisher Engagierten, welcher zur sogenannten Risikogruppe zählt, stellten – aufgrund von Vorgaben oder persönlicher Entscheidungen – das Engagement ein. Unklar ist, ob diese Personen wiederkommen werden. Zwar bekunden die meisten, dass sie sobald wie möglich ihr Engagement wieder aufnehmen wollen, aber die Befragten vermuten, dass dies nicht bei allen so sein wird, da vielleicht nicht alle weiterhin Interesse haben oder aufgrund ihres vorangeschrittenen Alters die Gelegenheit wahrnehmen, sich „*dauerhaft zu verabschieden*“.

Wichtig für die Soziale Arbeit wird zukünftig sein, welche Strukturen geschaffen werden, um altes und neues Engagement einzubinden. Hierfür ist es notwendig, attraktive und passende Bedingungen zu schaffen, die möglichst barrierefrei und niedrigschwellig sind. Ebenso sollten die Perspektiven der Engagierten aufgenommen werden, um mit ihren Erfahrungen – auch während der Krisenzeit – das Gemeinschaftsleben zu verbessern bzw. zu ermöglichen.

Exkurs: Informelles zivilgesellschaftliches Engagement

Ausgehend von der ursprünglichen Forschungsfrage des Forschungsprojekts *IZESO – informelles Engagement im Sozialraum* nach informellem Engagement konnten in den Gesprächen Hinweise und Erkenntnisse mit Bezügen hierzu ausgemacht werden. Diese werden im Folgenden zusammenfassend skizziert.

Neben der Hilfe, welche die befragten Einrichtungen vermittelten, berichten mehrere Expert*innen, dass sich Menschen auch untereinander helfen – unabhängig von Institutionen sozialer Dienstleistungen. Diese Erkenntnis fußt zum einen auf Annahmen der Befragten und zum anderen auf konkreten Beispielen, in denen berichtet wird, dass Nutzer*innen bei Einrichtungen anrufen oder zufällig Mitarbeitende treffen und ihnen mitteilen, dass sie Unterstützung aus ihrem Umfeld bekommen. In der Regel geht es dabei um Alltagsunterstützung wie etwa beim Einkaufen. Zudem werden Kinder und Jugendliche bei Hausaufgaben unterstützt oder Familien bei der Kinderbetreuung. Auch von gegenseitiger Hilfe bei sprachlichen Barrieren wird berichtet, beispielsweise bei der Übersetzung von Informationen zur Coronapandemie. Nicht zuletzt spielt auch der Kontakt untereinander eine Rolle. Durch den Austausch mit Mitmenschen wird der Gesprächsbedarf abgedeckt. So unterstützen sich – unabhängig von Herkunft oder Status – Familienmitglieder (Großeltern, Kinder, Enkelkinder, Großfamilien) oder Nachbar*innen untereinander. Zusätzlich zu unabhängigen Unterstützungsgemeinschaften entstehen auch Tandem- oder Pat*innenmodelle, bei denen zwar die Einrichtung einen ersten Kontakt vermittelt, die Personen aber anschließend selbstständig Unterstützungsangebote und -leistungen organisieren. Dies wird besonders von den Institutionen positiv hervorgehoben, welche das Ziel haben, Nachbarschaften und das Miteinander zu stärken. Insgesamt ist eine starke Selbstständigkeit der – bisherigen und neuen – Engagierten zu verzeichnen, welche eigenständig die Unterstützungsorganisation übernehmen.

Dies gründet vermutlich u. a. auch auf der Tatsache, dass informelle Hilfen in der Regel auf weniger reglementierten Wegen gestaltet werden können. So haben private Personen bessere Kommunikationsmöglichkeiten und können beispielsweise kommerzielle Messengerdienste nutzen oder sich unkomplizierter im privaten oder öffentlichen Raum treffen. So gibt es Beispiele von informellen Treffen, bei denen ein Spaziergang damit verbunden wird, Sprachkenntnisse zu verbessern. Um diese Art der Hilfe anzuerkennen und zu stärken, wird vonseiten der Befragten auch der Wunsch geäußert, dass die Stadt die Engagierten fördert und ihnen unterstützend zur Seite steht.

3.3 (Re-)Aktionen sozialer Arbeit

Im Gegensatz zu den Themenfeldern Bedarfe und zivilgesellschaftlichen Engagement, welche in den Interviews konkret abgefragt wurden, spielte das Thema (Re-)Aktionen Sozialer Arbeit keine systematische Rolle. Dennoch zeigen die Gesprächsverläufe und Ergebnisse, dass hierzu vielschichtige Erkenntnisse gesammelt werden konnten. Dieses Kapitel liefert eine Zusammenfassung der Eindrücke zu den (veränderten) Rahmenbedingungen und (Re-)Aktionen der Sozialen

Arbeit und ihrer Akteur*innen.⁷

Ausgehend von einer Situation, in der auch die Soziale Arbeit und die Mitarbeitenden vor Ort vor neue Herausforderungen gestellt wurden und sich auf (immer) neue Gegebenheiten, Regelungen etc. einstellen mussten, sind die (Re-)Aktionen Sozialer Arbeit vielfältig, zum Teil instabil und flexibel.

Bereits die externen öffentlichen und politischen Diskussionen, die in die Arbeits- und Tätigkeitsfelder der Sozialen Arbeit hineinreichten, beeinflussten besonders zu Beginn der Coronapandemie den Blick auf die Akteur*innen von außen, aber auch aus einer Binnenperspektive. So spielten Diskussionen zum Thema Systemrelevanz sozialer Berufe (vgl. DBSH 2020) ebenso eine Rolle, wie die Frage nach der Reaktion stationärer oder ambulanter Einrichtungen der sozialen Arbeit. Hierbei mussten stets zwei Perspektiven berücksichtigt werden: Zum einen die der Inanspruchnehmenden von Angeboten der Sozialen Arbeit und zum anderen die der Sozialen Arbeit selbst. So galt es, Angebote der Sozialen Arbeit gerade für jene, die darauf angewiesen sind, auch weiterhin zu organisieren und aufrecht zu erhalten. Zudem galt es, auf die teilweise verschärften individuellen Problemlagen und veränderten Bedürfnisse von Nutzer*innen einzugehen. Zudem mussten die Einrichtungen und Mitarbeitenden sich auf die veränderten Rahmen- und Erwerbsbedingungen einstellen.

Insgesamt, so zeigen die empirischen Analysen, gab es verschiedene (Re-)Aktionen der Akteur*innen Sozialer Arbeit vor Ort, die im Folgenden skizziert werden sollen. Zuvor soll der Blick jedoch noch einmal auf relevante strukturelle und individuelle Kontextfaktoren gerichtet werden, welche in den Gesprächen sichtbar wurden und die (Re-)Aktionen maßgeblich beeinflussten.

Kontextbedingungen der (Re-)Aktionen

Als Einflussfaktoren für die Veränderung der Organisations-, Verhaltens- und Handlungsstrukturen im Feld der Sozialen Arbeit während der Coronapandemie kristallisierten sich primär heraus: 1. spezifische Rahmen- und Kontextbedingungen, 2. Professionsverständnisse der Mitarbeitenden sowie 3. zeitliche Phasen.

Zu den Rahmen- und Kontextbedingungen in den jeweiligen Handlungsfeldern zählen verschiedene Aspekte. Vor allem geht es hierbei um die unterschiedlichen Ausgestaltungsmöglichkeiten und (notwendigen) Intensitäten von Interventionen. So verändern sich Rahmenbedingungen in stationären und ambulanten Einrichtungen und Angeboten jeweils unterschiedlich. Beispielsweise sind stationäre Einrichtungen in der Regel mit dem ersten Lockdown für Externe geschlossen. Für Interne, also Bewohner*innen oder Mitarbeitende vor Ort, wird soweit wie möglich versucht, den (institutionellen) Alltag aufrechtzuhalten. Für Inanspruchnehmende wird möglichst versucht, einen geschützten Raum zu schaffen, indem Angebote weiterhin wahrgenommen werden können, die Versorgung sichergestellt ist und Ansprechpersonen erreichbar sind.

„Bei vielen ist es noch nicht angekommen und deswegen ist es sehr vernünftig, dass wir jetzt seit gestern innerhalb unseres Verbandes und ich nach Rücksprache auch

⁷ Ausführlichere Ausarbeitung der (Re)Aktionen der Sozialen Arbeit, siehe: Anne van Rießen, Lisa Scholten und Christian Funk, 2020.

*mit den Ämtern entschieden haben, ein komplettes Besuchsverbot für Angehörige beziehungsweise Außenstehende an sich auszusprechen und damit ist zumindest für alle jetzt eine Gewissheit da.“ (Expert*in 4, Altenhilfe, stationär)*

Bei den ambulanten Einrichtungen gab es hingegen – mit wenigen Ausnahmen – radikalere Veränderungen. So wurden viele Einrichtungen mit dem ersten Lockdown geschlossen oder Angebote wurden eingestellt, wobei verschiedenen Ausprägungen erkennbar sind: Einige Einrichtungen schlossen nahezu komplett: Hier waren weder Mitarbeitende noch Inanspruchnehmende vor Ort anwesend. Bei anderen Einrichtungen waren weiterhin Mitarbeitende vor Ort tätig, die Einrichtungen waren jedoch für Externe (Inanspruchnehmende) geschlossen. Es gab auch Einrichtungen, welche sowohl für Mitarbeitende als auch für Inanspruchnehmende weiterhin offen und erreichbar waren, wenn auch in veränderter Form bzw. mit einem veränderten methodischen Handeln (zum Beispiel Beratungen vor der Tür). Ebenso führten allgemeine oder trägerinterne Regelungen, beispielsweise die Anordnung von Heimarbeit, Freistellung, Zulassung von Onlinediensten oder die unterschiedliche Ausstattung der Mitarbeitenden (beispielsweise mit technischem Equipment) zu Unterschieden vor Ort.

*„Ansonsten arbeiten wir mit den digitalen Medien und, genau, sind da per WhatsApp, Telefonie, FaceTime mit den Klienten im Kontakt und können, ja, entweder Beratungsgespräche so führen.“ (Expert*in 23, Kinder- und Jugendarbeit, ambulant)*

*„Also wir sind ja, wir sind geschlossen. Wir können in Einzelfällen noch Termine machen mit Klienten oder ansonsten eben per Telefon und E-Mail. Und bei uns ist es so, dass wir aus datenschutzrechtlichen Gründen, [...], kein WhatsApp nutzen können.“ (Expert*in 21, Soziale Hilfen, ambulant)*

*„Es ist so, dass wir halt nach wie vor Hausbesuche machen müssen. Das heißt, wenn Kinder in Not sind und wir die Information darüber bekommen, suchen wir die Familien noch zu Hause auf und sind dann natürlich mit Handschuhen, Mundschutz etc. ausgerüstet [...] Wir wägen natürlich vermehrt ab, was wir telefonisch oder schriftlich regeln können. Das heißt, wo wir im normalen Zustand sagen würden: ‚Ja, dann machen wir auf jeden Fall einen persönlichen Kontakt und sprechen mit der Familie.‘, rufen wir erst mal an, um die Lage zu sondieren.“ (Expert*in 8, Kinder- und Jugendhilfe, ambulant)*

*„Wir wollen es jetzt nicht täglich anpassen, wir versuchen es möglichst direkt so zu machen, dass wir so auch durch die nächsten Wochen kommen. Und entsprechend haben wir jetzt unsere Beratung auch auf Online- und Telefonberatung umgelegt, das war letzte Woche Montag. Wir haben eine ‚Tür-Öffnung‘, also das heißt, die Leute können nicht mehr unseren Laden betreten, sondern müssen einzeln an der Tür vorsprechen.“ (Expert*in 2, Soziale Hilfen, ambulant)*

Der zweite Faktor – das Professionsverständnis der Mitarbeitenden – umfasst u. a. die Frage, welche Funktion die Soziale Arbeit im Allgemeinen sowie in den jeweiligen Einrichtungen im Speziellen aufweist und welche (methodischen) Handlungen ergriffen werden, um den sich daraus ergebenden Aufgaben nachzukommen. Zugrunde legen lässt sich hier auch die Diskussion um die Mandate bzw. die Berufskodexe der Sozialen Arbeit (doppeltes Mandat), welche sich u. a. mit den Ansätzen von Staub-Bernasconi (2018) oder Böhnisch und Lösch (1973) beschäftigen.

Erkennbar ist, dass sich viele der befragten Akteur*innen in einem Spannungsverhältnis zwischen

der Funktion der Sozialen Arbeit sowie den ihnen zugrunde liegenden Möglichkeiten bzw. ihren eigenen Ressourcen befinden. So gibt es Mitarbeitende, welche die Unterstützung und Hilfen für die Inanspruchnehmenden trotz bestehender Bedürfnisse verkürzen oder gar einstellen und dies u. a. mit institutionellen Zwängen, etwa in Form von Träger*inneninteressen oder -vorgaben begründen (beispielsweise die konsequente Umsetzung persönlicher Kontaktbeschränkungen). Zudem gibt es Fachkräfte, die sich auch im engen Korsett der Regelungen und Vorgaben weiterhin primär um die Bedürfnisse und Interessen der Inanspruchnehmenden kümmern und Hilfsangebote aufrechterhalten und dabei neue Methoden und kreative Lösungen finden (beispielsweise persönliche Treffen auf informellen Wegen). Des Weiteren finden sich Mitarbeitende, die auf der Grundlage ihres ethischen Berufskodexes über notwendige Hilfen hinaus auch in der Öffentlichkeit auf die Notwendigkeit von Hilfen aufmerksam machen und für generelle menschenwürdige Lebensbedingungen eintreten.

Als dritter Einflussfaktor sind die unterschiedlichen zeitlichen Phasen der (Re-)Aktionen zu nennen. Dabei kann unterschieden werden zwischen dem Beginn der Krise, den Reglementierungen in der Krise und den Vorbereitungen auf einen Neustart. So verändern sich Denk- und Verhaltensweisen der Mitarbeitenden im Zeitverlauf, wobei es einige Akteur*innen gibt, die bereits zu Beginn der Coronapandemie schnell reagierten, während andere zunächst in eine eher abwartende Haltung verfielen und ihre Handlungsweisen mit fortschreitender Zeit anpassten.

Insgesamt sind die Einflussfaktoren eng miteinander verflochten und können nicht unabhängig voneinander betrachtet und bewertet werden.

Drei Modi der (Re-)Aktionen

Die drei Modi der (Re-)Aktionen Sozialer Arbeit auf die Coronapandemie, die sich im empirischen Material identifizieren lassen, sind als dynamische, sich weiterentwickelnde Klassifikation zu verstehen. Modus 1 ist die Aussetzung der Aufgaben und des methodischen Handelns, Modus 2 die Anpassung der Aufgaben und des methodischen Handelns und Modus 3 die Erweiterung der Aufgaben und des methodischen Handelns.

Der erste Modus – *Aussetzung der Aufgaben und des methodischen Handelns* – war vor allem in der ersten Phase der Coronapandemie zu beobachten. Hierbei geht es um eine eher abwartende Haltung von Mitarbeitenden in Bezug auf bestimmte Aufgaben. So wurden zwar zum Teil administrative Arbeiten weiterhin vorgenommen (beispielsweise die theoretische Vorbereitung von Arbeitsabläufen), aber Kontakte zu Inanspruchnehmenden wurden nur noch rudimentär aufrechterhalten oder durchgeführt.

*„Die klassische Soziale Arbeit, die liegt leider brach.“ (Expert*in 12, Soziale Hilfen, ambulant)*

*„Direkt am letzten Montag, als die ersten Einrichtungen schließen sollten, haben wir auch unsere Einrichtung geschlossen und haben halt durch Aushänge die Leute darauf aufmerksam gemacht, wo sie sich Hilfe holen sollen und dass wir sie weiter informieren werden, wenn wir mehr wissen.“ (Expert*in 12, Soziale Hilfen, ambulant)*

Der Austausch zwischen den Fachkräften und den Inanspruchnehmenden lief beispielsweise

über Informationsaushänge oder Informationen im Internet. Versucht wurde weiterhin versucht, den Kontakt innerhalb des Kolleg*innenkreises oder zu anderen professionellen Akteur*innen aufrechtzuerhalten.

Begründet wird dieses Vorgehen u. a. mit träger*inneninternen oder gesetzlichen Regelungen sowie mit dem Ziel der Kontaktminimierung von Mitarbeitenden und Inanspruchnehmenden.

*„Ich bin, soweit möglich, auch im Homeoffice, aber ich würde eher sagen, dass ich da freigestellt bin, weil ich mit meinem Diensthandy nur begrenzt arbeiten kann.“
(Expert*in 12, Soziale Hilfen, ambulant)*

„Interviewer: Ok, das heißt der Krisenplan, den es jetzt in Ihrem Arbeitsverhältnis gibt, ist, dass es jetzt bis zum 31.03. gilt, nicht mehr vor Ort zu sein?“

*Expert*in: Nicht vor Ort zu sein und dann wird nochmal nachgeschaut.“ (Expert*in 20, Soziale Hilfen, stationär)*

*„[Ein] Telefon habe ich noch nicht bekommen, da war ich jetzt auch nochmal dran, darum zu kämpfen, dass ich nochmal ein Handy kriege. Das hat sich aber noch nicht gefunden.“ (Expert*in 13, Kinder- und Jugendarbeit, ambulant)*

Die empirischen Analysen zeigen jedoch auch, dass es eine entscheidende Rolle spielt, inwieweit die Mitarbeitenden mit passendem (technischen) Equipment ausgerüstet sind und welche Möglichkeiten ihnen zur Verfügung steht, beispielsweise auf Daten und Dokumente sowie Sozial-Media-Kanäle zurückzugreifen, um ihre Arbeit zu erledigen, in Kontakt mit den Zielgruppen zu bleiben und zudem den datenschutzrechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Arbeitsstelle gerecht zu werden. Hemmend wirkt sich zudem aus, wenn Kontakte im Arbeitsalltag bislang stark über den persönlichen Austausch stattfanden und weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zwischen Mitarbeitenden und Inanspruchnehmenden aufgrund fehlender Informationen auf beiden Seiten nicht bzw. nur eingeschränkt möglich sind, beispielsweise, wenn Kontaktdaten wie Handynummern, Telefonnummern, E-Mail-Adressen etc. nicht bekannt sind. Auch ist zu beachten, dass nicht alle Nutzer*innen über die notwendige technische Ausstattung verfügen, um Kontakte zu eröffnen oder zu erhalten.

Der zweite identifizierte Modus – *Anpassung der Aufgaben und des methodischen Handelns* – beschreibt den Versuch der Mitarbeitenden und Einrichtungen, den Status quo aufrechtzuerhalten und das (Basis-)Angebot den Umständen entsprechend soweit wie möglich laufen zu lassen, jedoch nicht immer in der ursprünglichen Form und zum Teil unter verschärften Bedingungen.

*„Also seit letzte Woche Sonntag sind wir offiziell geschlossen. Bedeutet, es gibt keinen Publikumsverkehr mehr, es gibt keinerlei Veranstaltungen mehr, es gibt aber auch keinen Mittagstisch und kein Stadtteilfrühstück mehr. Und ja, also im Prinzip ist mit einem Schlag alles zu. [...] Was wir aber anbieten, ist eine Hotline [...], wo wir telefonisch erreichbar sind und momentan ist so der Hauptschwerpunkt, zumindest der letzten Woche gewesen, ganz viele Leute ein Stück weit auch zu beruhigen. Also so telefonische Beratung durchzuführen, aber eben auch zu organisieren: Wie bekommen wir einen Mittagstisch mobil hin, damit die Leute, die eben auch durch die Tafel finanziert sind, dass die versorgt sind? Wie bekommen wir Gutscheine? Wo bekommen wir Gelder für Gutscheine her, damit wir die Menschen unterstützen können?“ (Expert*in 1, Altenhilfe, ambulant)*

„Wir [übernehmen] eben jetzt auch quartiersnahe Versorgung, das heißt, Einkaufen

*gehen, wenn es nötig ist, dass wir auch zur Apotheke gehen, dass wir auch mal zu Ärzten gehen, irgendwie Atteste abholen und so weiter und so weiter.“ (Expert*in 5 Altenhilfe, ambulant)*

Versucht wird hierbei, dass die Mitarbeitenden sicht- und erreichbar bleiben und dass die Angebote möglichst nutzbar bleiben. In der Praxis zeigen sich unterschiedliche Möglichkeiten, bei denen die Mitarbeitenden von zu Hause oder in den (geschlossenen) Einrichtungen weiter tätig sind. Kontakte zu den Inanspruchnehmenden werden je nach Ressourcen und Möglichkeiten (aktiv) aufrechterhalten. Beratungen oder der Informationsaustausch finden beispielsweise per Telefon oder E-Mail statt. Auch werden Angebote, etwa Beschäftigungsangebote, zum Teil digital organisiert.

*„Wir geben [...] Tipps, was man mit den Kindern basteln, backen, malen kann und jeden Tag bekommen die auch ein kleines Fitness-Programm dazu, was man von zu Hause [...] machen kann.“ (Expert*in 7, arbeitsfeldübergreifend, ambulant).*

Neben der Ausstattung der Mitarbeitenden und Inanspruchnehmenden mit entsprechendem Equipment ist es förderlich, wenn sprachliche Kompetenzen vorhanden sind oder zeitnah Dolmetscher*innen zur Unterstützung mit einbezogen werden können.

In der Praxis zeigt sich, dass ein Großteil der Befragten bereits zu Beginn der Coronapandemie, zumindest aber mit fortschreitender Zeit in diesem Modus arbeitete. Jedoch, so wird oftmals betont, sind die Kommunikation, der Austausch sowie die Angebots- und Versorgungssituation nicht vergleichbar mit der Zeit vor der Coronapandemie, weder quantitativ noch qualitativ. Der Modus wird als „*gutes Zwischenmittel*“ oder „*besser als nichts*“, umschrieben. Doch eine Bearbeitung komplexer Problemlagen oder ein flächendeckender Austausch mit allen (potenziellen) Inanspruchnehmenden sei nicht möglich. Hervorzuheben sind dennoch das große Potenzial und die kreativen Lösungen, welche die Einrichtungen hervorbringen, um weiterhin sicht- und ansprechbar zu bleiben sowie die Anstrengungen der Mitarbeitenden, ihr methodisches Repertoire oder die Rahmenbedingungen an die neue Situation anzupassen, um weiterhin die Zielgruppen zu erreichen, etwa durch eine stärker aufsuchende Arbeit im Sozialraum.

Im dritten Modus – *Erweiterung der Aufgaben und des methodischen Handelns* – wird neben der modifizierten Fortführung der bisherigen Angebote verstärkt versucht, das Angebot auch über die ursprünglichen Aufgaben, Ziele, Angebotsinhalte und -formate hinaus zu erweitern. Bei den Anpassungen bzw. Erweiterungen der Aufgaben und Angebote werden nicht nur krisenbasierte subjektive Problemsituationen der Inanspruchnehmenden berücksichtigt, sondern auch krisenbedingte strukturelle Schwierigkeiten, die vor allem aufgrund des Wegfalls großer Teile der lebensweltergänzenden und -unterstützenden sozialen Infrastruktur entstehen.

So wird das Angebotsrepertoire auf bisherige und neue Bedürfnisse abgestimmt. Hierbei wird oftmals das methodische sozialarbeiterische Handeln erweitert (etwa durch aufsuchende Arbeit oder Onlineangebote), Aufgabeninhalten werden ergänzt (beispielsweise durch temporäre Einkaufshilfen, die Organisation von Lebensmittelausgaben oder die Unterstützung bei Hausaufgaben- und Lernhilfen) oder neue Zielgruppen werden erreicht (beispielsweise durch die Öffnung von Unterstützungsleistungen für jüngere Menschen und Familien in Bereichen, die sich zuvor nur an Senior*innen richteten oder bei Einrichtungen, die zuvor eine starke sozialräumliche Ausrichtung hatten und nun stadtweite oder überregionale Angebote machen). Insgesamt werden

diese neu initiierten Angebote mit weniger Anspruchsvoraussetzungen und niedrigschwelliger betrieben, wodurch mehr und neue Inanspruchnehmende erreicht werden. Zudem gibt es Akteur*innen, welche verstärkt versuchen, die Interessen und Bedürfnisse der Nutzer*innen, auf einer gesellschaftlichen und politischen Ebene sichtbar zu machen.

*„[Wir müssen] den sozialpolitischen Text sicherlich im gleichen Atemzug sagen [...], offensichtlich kann man von Hartz IV nicht leben. Und wollen wir wirklich eine Gesellschaft, die darauf basiert, dass Menschen irgendwie von Spenden leben müssen? Und was passiert eigentlich wenn's wegbricht? Genau das wir uns darauf orientieren, also das ist eigentlich unser Job, gesellschaftspolitische Debatten zu organisieren.“ (Expert*in 2, Soziale Hilfen, ambulant)*

4. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

Die Auswirkungen der Coronapandemie und der damit verbundenen politischen und gesellschaftlichen Maßnahmen stellen die Soziale Arbeit vor Herausforderungen. So konnten wir herausfinden, dass von den Expert*innen davon ausgegangen wird, dass sich die Lebenssituationen und, verbunden damit, die Bedarfslagen von Menschen, die strukturell benachteiligt werden, verändern – so unterschiedlich diese auch sind – und in der Regel verstärken. Erkennbar ist aber auch, dass das Engagement aus der Zivilgesellschaft, zumindest im Hinblick auf kurzfristige Unterstützungsangebote bei niedrigschwelligen Leistungen, wie beispielsweise Einkaufshilfen, gestiegen ist und sich bei Einrichtungen zusätzlich zu den bisherigen Engagierten neue Personengruppen melden, um ihre Hilfe anzubieten.

Diese Veränderungen aufzunehmen und langfristig mit ihnen umzugehen, ist Aufgabe der Institutionen der Sozialen Arbeit. Dabei muss die Soziale Arbeit selber auf die Coronapandemie und die neuen Herausforderungen reagieren. Auf unterschiedlichste Weisen machte sie das bereits, wie gezeigt wurde. Es bleibt dabei zu hoffen, dass die Soziale Arbeit und ihre Akteur*innen diese Umbrüche dabei auch als Chance verstehen, um u. a. Handlungsweisen, Methoden oder Denkstrukturen anzupassen. Wie die Expert*innen von ihrer Arbeit berichten, gelingt dies auf individueller Ebene durchaus. Dennoch muss die Forderung aufgestellt werden, dass die Soziale Arbeit die Institutionen dauerhaft stärken sollte, um auf gegenwärtige sowie zukünftige Herausforderungen zu reagieren. Als Handlungsfelder seien beispielsweise genannt, dass die Digitalisierung voranschreiten muss, u. a. im Sinne einer angemessenen technischen Ausstattung sowie eines ausreichenden Know-hows der Mitarbeitenden. Zudem sind Möglichkeiten auszuloten, wie Inanspruchnehmende Angebote der Sozialen Arbeit Nutzen können. Beispielsweise ist zu fragen, welche niedrigschwelligen Zugangswege ausgebaut werden sollten, die sich an den Ressourcen und Möglichkeiten der Menschen orientieren. Des Weiteren kann der Blick auf fehlende personelle Ressourcen geschärft werden, wie beispielsweise hauptamtliche Leerstellen, die aufgrund des Wegfalls der Unterstützung durch die Zivilgesellschaft sicht- und spürbar werden, etwa bei der Bearbeitung relevanter Aufgabengebiete wie rechtlicher Beratung, Sprachförderung etc.

Für das Forschungsprojekt *IZESO* bedeutete die Coronapandemie zum einen, dass Abläufe oder Erhebungen nicht wie geplant stattfinden konnten, aber zum anderen auch, dass neue Perspektiven eingenommen werden konnten, sich neue Fragestellungen ergaben und neue Schwerpunkte gesetzt werden konnten. Insbesondere dem Feld der Engagementforschung wurde zusätzliche Relevanz verliehen. Auch die Themen zivilgesellschaftliche Unterstützung, Gemeinschaftlichkeit und Solidarität konnten von der Coronapandemie profitieren.

Aus den vorliegenden Erkenntnissen können für das Thema zivilgesellschaftliches Engagement richtungweisende Thesen und (neue) Fragestellungen abgeleitet werden, die im weiteren Verlauf des Projekts in den Blick genommen werden (sollten). Hierzu zählen beispielsweise folgende Fragen:

- Welche Bedürfnisse oder Themen werden für Inanspruchnehmende Sozialer Arbeit relevant, kurz-, mittel- und langfristig sowie generell und spezifisch?
- Wie kann das zivilgesellschaftliche Engagement, welches sich im Kontext der Coronapandemie gezeigt hat, dauerhaft beibehalten und genutzt werden? Welche Barrieren und Blockaden im Hinblick auf die Aufnahme eines formellen bzw. institutionellen Engagements

sind erkennbar?

- Was kann und sollte Soziale Arbeit mit Blick auf die Coronapandemie lernen und wie können die Mitarbeitenden sowie die Inanspruchnehmenden profitieren?

Nicht außer Acht gelassen werden darf bei der Analyse und Interpretation der Ergebnisse, dass es sich bei den vorliegenden Ergebnissen ausschließlich um die Perspektive von Mitarbeitenden in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit handelt und, dass die Perspektive der Inanspruchnehmenden nicht vertreten ist. Dieses Defizit, dass in der Zeit vor der Coronapandemie sowie währenddessen bereits von verschiedenen Personen thematisiert wurde, u. a. im Kontext der Nutzer*innenforschung (vgl. Aghamiri, Streck & van Rießen i. E.; Sturzenhecker 2021), gilt es zu beheben. Die Wissenschaft ist nun gefordert, die Inanspruchnehmenden selber zu befragen und deren Sicht auf die Coronapandemie sichtbar zu machen, u. a. auf deren subjektive Bedürfnisse, die neuen Herausforderungen und die sich ergebenden Chancen, aber auch auf die individuellen Bewältigungsstrategien.

LITERATUR

Adloff, Frank/Mau, Steffen (Hrsg.) (2005): Vom Geben und Nehmen: Zur Soziologie der Reziprozität. Frankfurt / New York.

Aghamiri, Kathrin/Streck, Rebekka/van Rießen, Anne (im Erscheinen): Diversität, Komplexität und Ambivalenz. Der Blick der Adressat*innen auf Soziale Arbeit in der Krise. In: Anselm Böhmer, Mischa Engelbracht, Bettina Hünersdorf, Fabian Kessl und Vicki Täubig (Hrsg.): Soz Päd Corona. Der sozialpädagogische Blog rund um Corona.

Alscher, Mareike/Dathe, Dietmar/Prille, Eckard/Speth, Rudolf (2009): Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des bürgerschaftlichen Engagements in Deutschland. ULR: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/bericht-zur-lage-und-zu-den-perspektiven-des-buergerschaftlichen-engagements-in-deutschland/95822> (Abruf 29.01.2020).

Bareis, Ellen (2012): Nutzbarmachung und ihre Grenzen – (Nicht-)Nutzungsforschung im Kontext von sozialer Ausschließung und der Arbeit an der Partizipation. In: Schimpf, Elke & Stehr, Johannes (Hrsg.): Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit: Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven, S. 291 – 314.

Bareis, Ellen/Cremer-Schäfer, Helga (2013): Empirische Alltagsforschung als Kritik. Grundlagen der Forschungsperspektive der "Wohlfahrtsproduktion von unten". In: Großhoff, G. (Hrsg.): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden, S. 139-159.

Böhnisch, Lothar/Lösch, Bettina (1973): Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In: Otto, Hans-Uwe; Schneider, Siegfried (Hrsg.). Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit. Neuwied und Berlin, S. 21-40.

Bohnsack, Ralf (2010): Rekonstruktive Sozialforschung: Einführung in qualitative Methoden. Opladen.

Bundesministerium für Gesundheit (Hrsg.): Coronavirus SARS-CoV-2: Chronik der bisherigen Maßnahmen. URL: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/coronavirus/chronik-coronavirus.html> (Abruf: 3.07.2020).

Busse, Gerd (1999): Leitfadengestützte, qualitative Telefoninterviews. In: Kopp, Ralf; Langenhoff, Georg; Schröder, Antonius (Hrsg.): Beiträge aus der Forschung. Band 113. Dortmund 1999, S. 29–35.

DBSH – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (Hrsg.) (2020): Soziale Arbeit während der Corona-Pandemie: Who cares? URL: <https://www.dbsh.de/der-dbsh/dbsh-mitteilungen/detail/2020/soziale-arbeit-waehrend-der-corona-pandemie-who-cares.html> (Abruf: 3.07.2020).

Deinet, Ulrich/Krisch, Richard (2002): Der sozialräumliche Blick der Jugendarbeit: Methoden und Bausteine zur Konzeptentwicklung und Qualifizierung. Opladen.

Deinet, Ulrich/Scholten, Lisa (2019): Schnelle Reaktion der Offenen Kinder- und Jugendarbeit auf die neuen Zielgruppen der Kinder und Jugendlichen mit Fluchthintergrund. In: Deinet, Ulrich (Hrsg.): Herausforderung angenommen. Offene Kinder- und Jugendarbeit mit geflüchteten Kindern und Jugendlichen. Weinheim, S. 12 – 30.

Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements" (Hrsg.) (2002): Bericht. Bürgerschaftliches Engagement: Auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft. Wiesbaden.

- Flick, Uwe (1996):** Qualitative Forschung: Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften. Reinbek bei Hamburg.
- Fromm, Sabine/Rosenkranz, Doris (2019):** Unterstützung in der Nachbarschaft. Struktur und Potenzial für gesellschaftliche Kohäsion. Wiesbaden.
- Girtler, Roland (2001):** Methoden der Feldforschung. (4. Auflage). Wien.
- Herzog, Kerstin (2015):** Schulden und Alltag. Arbeit mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-)Nutzung von Schuldnerberatung. Münster.
- Jepkens, Katja/Scholten, Lisa (2019):** INTESO. Integration im Sozialraum: Working Paper Nr. 5: Ehrenamtliche Arbeit mit Geflüchteten: Situation, Herausforderungen, Bedarfe. Ergebnisse einer Online-Befragung ehren- und hauptamtlich Tätiger in Düsseldorf. Herausgegeben vom Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf.
- Klatt, Johanna/Walter, Franz (2011):** Entbehrliche der Bürgergesellschaft? Sozial Benachteiligte und Engagement. Bielefeld.
- Klie, Thomas/Klie, Anna Wiebke/Marzluff, Silka (2018):** Zweiter Engagementbericht 2016. Demografischer Wandel und bürgerschaftliches Engagement: der Beitrag des Engagements zur lokalen Entwicklung. URL: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/zentrale-ergebnisse---zweiter-engagementbericht-2016/115606> (Abruf 29.01.2020).
- Knopp, Reinhold/van Rießen, Anne (2014):** Altersgerechte Wohnquartiere – sozialräumliche Methoden als Partizipations- und Beteiligungsinstrumente. In: Alisch, Monika (Hrsg.): Älter werden im Quartier: Soziale Nachhaltigkeit durch Selbstorganisation und Teilhabe, Kassel, S. 39–56.
- Land Nordrhein-Westfalen (Hrsg.):** Coronavirus. URL: <https://www.land.nrw/corona> (Abruf: 3.07.2020).
- Mayring, Philipp (2015):** Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. (12., überarbeitete Auflage). Weinheim.
- Schubert, Klaus/Klein, Martina (2018):** Das Politiklexikon: Begriffe, Fakten, Zusammenhänge. Bonn.
- Simonson, Julia/Vogel, Claudia/Tesch-Römer, Clemens (Hrsg.) (2017):** Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. URL: <https://www.bundesregierung.de/breg-de/service/publikationen/freiwilliges-engagement-in-deutschland-der-deutsche-freiwilligensurvey-2014-730596> (Abruf 16.02.2021).
- Spatscheck, Christian (2009):** Theorie- und Methodendiskussion. In: sozialraum.de. Ausgabe 1/2009. URL: <https://www.sozialraum.de/spatscheck-theorie-und-methodendiskussion.php> (Abruf 15.09.2020).
- Stadt Düsseldorf (2017):** Sozialräumliche Gliederung. Fortschreibung 2017. ULR: <https://www.duesseldorf.de/statistik-und-wahlen/statistik-und-stadtforschung/veroeffentlichungen.html> (Abruf 16.02.2021).
- Stals, Shenando/Smyth, Michael/Ijsellstein, Wijnand A. (2014):** Walking & Talking: Probing the Urban Lived Experience Mobile. URL: https://www.researchgate.net/publication/268743085_Walking_Talking_Probing_the_Urban_Lived_Experience_Mobile (Abruf: 2.11.2020).
- Staub-Bernasconi, Silvia (2018):** Soziale Arbeit als Handlungswissenschaften – auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Opladen und Toronto.
- Steinert, Heinz/Pilgram, Arno (2003):** Welfare policy from below: struggles against social

exclusion in Europe. Aldershot / Ashgate.

Strauss, Anselm. L./Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim.

Sturzenhecker, Benedikt (2021): „Man kann ja die Schnauze halten“ (Arendt). In: Anselm Böhm, Mischa Engelbracht, Bettina Hünersdorf, Fabian Kessl und Vicki Täubig (Hg.): Soz Päd Corona. Der sozialpädagogische Blog rund um Corona. ULR: <https://sozpaed-corona.de/man-kann-ja-die-schnauze-halten-arendt/> (Abruf: 03.02.2021).

Thole, Werner (2002): Die Soziale Arbeit – Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden, S. 19–72.

Van Rießen, Anne (2016): Zum Nutzen Sozialer Arbeit. Theaterpädagogische Maßnahmen im Übergang zwischen Schule und Erwerbsarbeit. Wiesbaden.

Van Rießen, Anne/Scholten Lisa/Funk, Christian (2020): Soziale Arbeit in Zeiten gesellschaftlicher Umbrüche. In: Soziale Arbeit 11/2020, Berlin, S. 404-410.

Hochschule Düsseldorf
University of Applied Sciences

HSD

Fachbereich Sozial-
und Kulturwissenschaften

SK

Forschungsstelle für
sozialraumorientierte Praxis-
forschung und Entwicklung

Forschungsstelle DIFA -
Düsseldorfer Integrationsförderung
in (Aus)Bildung und Arbeit